



ОУЛУ, ФІНЛЯНДІЯ

Використання сучасних технологій у роботі з молоддю

59

Передумови

Для налагодження кращого зв'язку з молодими жителями міста, а також з метою попередження негативних та злочинних проявів у молодіжному середовищі, міська влада спільно з місцевою поліцією вирішили запровадити інноваційний он-лайн інструмент.

Практика

У 2009 році було введено в дію програму **е-Сорпер**, яка створює умови для спілкування в режимі реального часу між молодими людьми, службовцем поліції та працівником міської служби для молоді.

Спілкування організовано на платформі анонімного текстового чату, яку розміщено на одному з найпопулярніших у Фінляндії сайтів соціальних мереж.

Чатові сесії проводяться один раз на тиждень по понеділках ввечері з 16 до 18 годин. Як правило, у них беруть участь близько 200 користувачів. Сесію модерує працівник міської соціальної служби для молоді.

Програма е-Сорпер дозволяє молодим людям безкоштовно та анонімно вести переписку

з працівниками поліції з питань, які впливають на їх щоденне життя. Тематика запитань - правила дорожнього руху, наркотики та алкоголь, персональна безпека тощо. Часом складні відносини між молодими людьми та поліцейськими формуються на ґрунті недовіри або незрозуміння між сторонами. А участь у такій чатовій сесії допомагає прояснити невизначеність та зміцнити довіру.





Оскільки Інтернет є однією з найпопулярніших форм комунікації у молодіжному середовищі, програма e-Corper дозволяє поліції отримати увагу молодих людей на самому неформальному рівні. Переважна більшість не наважуються просто так спілкуватися з працівниками поліції. Набагато легше поставити запитання у режимі, який пропонує програма e-Corper, ніж розмовляти особисто або телефоном. Учасники чатів - молоді люди у віці від 12 до 18 років. Поліцейські та соціальні працівники будують і підтверджують свої профілі таким чином, щоб підліток або молода людина були впевнені, що вони спілкуються з потрібним фахівцем. Хоча такий сервіс першочергово був націлений на молоду аудиторію Оулу, природа самого Інтернету означає можливість долучення більшого кола учасників. Відвідувачі сайту можуть приєднатися до дискусії або просто спостерігати за її ходом.

Щоб визначити позицію та думки молодих городян щодо організації такого спілкування у 2008 році міська влада провела громадські консультації. Тоді виявилось, що 70% респондентів відкриті до ідеї мати інтерактивний чат з поліцією.

Сам сервіс та співпрацю між міським департаментом у справах молоді та поліцією було дуже просто організувати. Працівники молодіжної служби та поліцейські включили участь у чатах до свого робочого часу, тому додаткової зарплатні їм не потрібно. Вони спілкуються з учасниками чату прямо зі своїх робочих місць, використовуючи мікрофон, тому можуть між собою обговорювати теми, що виникають.

Приватна компанія, що веде технічне управління платформою сервісу e-Corper як неприбуткову діяльність, не вимагає у міста оплачувати послуги. А експлуатаційні витрати допомагає покривати Європейський соціальний фонд.

Спираючись на отриманий досвід, міська молодіжна служба розробила посібник щодо використання в роботі соціальних медіа. Інструменти та технічні підходи можуть бути застосовані й у інших сферах та поширені на інші сектори міської громади.

Результати

Проект e-Corper досяг мети побудувати довірчі відносини між молоддю та поліцією. Показник 2 000 відвідувачів у місяць демонструє,



що молодь сьогодні сприймає та підтримує такий сервіс. Ентузіазм учасників надихає міську владу проводити зустрічі в реальному житті, наприклад, в молодіжних центрах та літніх таборах. Це також підтверджує успіх проекту.

Проект дістав визнання як на національному рівні, так і на європейському, отримавши у

2009 році нагороду у номінації «Попередження злочинності» на конкурсі інноваційних місцевих програм та у 2012 році нагороду категорії інновацій у конкурсі організації Eurocities.

*Підготовлено за матеріалами сайту
www.eurocities.eu*