



Viestintäsuunnitelma

1. JOHDANTO

Tämä on Saukkolan Pallo ry:n viestintäsuunnitelma. Hallituksen laatiman suunnitelman tarkoituksena on selkeyttää seuran viestintää ja luoda yhdenmukaiset säännöt seuran sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä. Suunnitelma tulee nähtäväksi seuran kotisivuille sekä myClub-sivustolle ja sitä tulee noudattaa kaikessa seuran nimissä tehtävässä viestinnässä.

1.1. Seuran tavoite ja tehtävä

Saukkolan Pallo ry on vuonna 2002 perustettu jalkapalloseura, jonka tavoite on tarjota lapsille ja nuorille mahdollisuus harrastaa jalkapalloa omassa lähiseurassa.

1.2. Seuran arvot

Paikallisuus. Toisten kunnioittaminen. Kannustaminen. Peli-ilo.

Kunnioitamme toisiamme pelaajina, vastustajina, vanhempina, valmentajina, kannustajina - ihmisinä. Jalkapallon ohella kannustamme pelaajiamme monipuoliseen ja riittävään liikuntaan.

2. SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisen viestinnän kohderyhmänä ovat seuran hallitus, joukkueiden valmentajat ja muut toimihenkilöt, sekä pelaajat vanhempineen.

Tavoitteenamme on informoida ja yhdistää seurassa toimivia henkilöitä ajantasaisella ja selkeällä tiedottamisella eri tapahtumista ja asioista. Käyttämiämme viestintäkanavia ovat seuran sähköpostit sekä kotisivut, myClub, seuran Facebook sekä joukkueiden, toimihenkilöiden ja hallituksen sisäiset WhatsApp -ryhmät.

Seuran kotisivuilla (www.saukkolanpallo.fi) on seuran perustiedot. Seuran jäsenet voivat näillä sivuilla tutustua mm. seuran sääntöihin. Sivuilta löytyvät myös seuran toimihenkilöiden yhteystiedot sekä jokaisen joukkueen yhteystiedot.

Saukkolan Pallo ry:n myClub -palvelussa (<https://saukkolanpallo.myclub.fi>) tiedotetaan seuran jäseniä, toimihenkilöitä ja pelaajia harjoituksista, otteluista ja ajankohtaisista asioista. Palvelun avulla voidaan myös lähettää sähköpostitiedotteita erikseen kohdistetulle joukolle.

Seuran Facebook-sivuille (<https://www.facebook.com/fcsaukkolanpallo>) päivitämme joukkueiden kuulumisia ja muita seuran uutisia.

WhatsApp-ryhmiä on perustettu ensisijaisesti joukkueiden ja toimihenkilöiden sisäiseen viestintään. Viestintä on kaksisuuntaista. Ryhmissä tiedotetaan harjoitusaikojen muutoksista, pääsystä harjoitukseen, palaverista ym. Nuorempien pelaajien joukkueiden WA -ryhmissä ovat vanhemmat ja joukkueiden toimihenkilöt, mutta vanhemmissa juniorijoukkueissa mm. pelaajilla ja valmentajilla voi olla omat ryhmänsä, joihin ei vanhempia kutsuta.

3. ULKOINEN VIESTINTÄ

Ulkoisen viestinnän kohderyhmä on laajempi kuin sisäisen, mutta kanavat ovat suurimmilta osin samat. Ulkoisella viestinnällä tavoitamme mm. mainostajat, tukijat, Palloliiton, mahdolliset uudet harrastajat sekä pelaajien lähipiirin. Tässä tavoitteenamme on toiminnan näkyväksi tekeminen positiivisuudella, innokkuudella ja avoimuudella.

Kanavina käytämme seuran kotisivuja sekä Facebookia. Edellä mainittujen kanavien lisäksi seuran ulkoista viestintää hoitavat kaikki pelaajamme ja seuramme toimihenkilöt sekä kannattajamme face to face-periaatteella. Seuran vaatteet päällä he edustavat seuraa ja heidän välityksellään seuran ulkopuoliset henkilöt muodostavat kuvaa seurasta ja sen toiminnasta.

Edellytämme pelimatkoilla, peleissä ja turnauksissa pelaajilta, toimihenkilöiltä ja kannattajilta asiallista ja kunnioittavaa käyttäytymistä tuomareita, vastustajia ja omia toimijoita kohtaan.

4. VIESTINNÄN PELISÄÄNNÖT

Onnistunut viestintä vaatii tiettyjä pelisääntöjä, eikä kuka tahansa voi edustaa seuraa tai esittää kannanottoja seuran nimissä. Hallitus vastaa pääosin seuran ulkoisesta viestinnästä. Seuralta pyydytetyt lausunnot ohjataan hallitukselle ja se päättää keskuudestaan, kuka on paras henkilö vastaamaan asiaan seuran nimissä.

Hallitus valvoo kotisivuilla ja Facebookissa tapahtuvaa viestintää ja on oikeutettu poistamaan asiattomat tai kanavaan muuten kuulumattomat viestit tai kommentit.

Joukkueet ovat valinneet keskuudestaan 1–3 henkilöä, joilla on oikeudet päivittää Facebookia. Nämä henkilöt sitoutuvat noudattamaan seuran viestintäsuunnitelmaa. Pelisilmän pettäessä henkilöltä voidaan poistaa käyttäjätunnukset hallituksen päätöksellä.

Seuran ja joukkueen viestintävälineitä saa käyttää vain seuran ja joukkueiden asioista tiedottamiseen ja viestimiseen. Välineiden ja kanavien käyttö minkäänlaisten henkilökohtaisten etujen ajamiseen tai markkinointitarkoituksiin on ehdottomasti kielletty.

4.1. Seuran tiedottajat

Seuran tiedottajat huolehtivat ajankohtaisista asioista tiedottamisesta mm. myClubissa ja Facebookissa. Lisäksi tiedottajien tehtävä on toivottaa Facebookissa seuran puolesta mukavia juhlapyyhiä (Joulu, uusivuosi, pääsiäinen) ja onnitella ja kiittää erityisinä päivinä (isänpäivä, äitienpäivä, vapaaehtoisten päivä) kohderyhmää.

4.2. Viestintäohjeet verkossa toimimiselle

Yleiset ohjeet

- Arvosta ja kunnioita sekä lukijaa että pelaajaa, viesti positiivisesti.
- Varmista, että kuvien ja videoiden käyttöön on lupa sekä kuvattavilta että kuvan/videon ottajalta. Pelaajakohtaista lupatietoa ylläpidetään myClub -palvelussa.
- Varmista kuvien ja videoiden laatu ennen niiden käyttöä.
- Käytä huumoria harkiten.

- Arvosta seuraa tai joukkueita kohtaan esitettyjä mielipiteitä, vastaa niihin harkiten ja rakentavassa hengessä.
- Käytä someviestinnässä hashtagejä #saupa #fcsaupa #saukkolanpallo

myClub

- Ylläpidä joukkueen harjoitteluajataulu myClubissa.
- Lisää hyvissä ajoin tulevat ottelut ja turnaukset.
- Hyödynnä ilmoittautumisominaisuutta.
- Vastaa keskusteluissa esitettyihin kysymyksiin.
- Laatiessasi tiedotteita, varmistu jakelun kattavuudesta. Harkitse jakelun laajuus, ettei tiedotteita lähetetä turhille henkilöille, tällöin on vaara leimautua roskapostittajaksi.
- Viesti mieluummin liikaa kuin liian vähän.
- Huolehdi oman joukkueesi sähköpostiosoitteiden oikeellisuudesta.

Facebook

- Kun viestit seuratunnuksen alla, älä laita viestiin omaa nimeäsi.
- Käytä kuvia postauksessa.
- Onnistumisia saa ja pitää hehkuttaa, vaikka kyse olisi vain hyvin menneistä harjoituksista.
- Postaa vain seuraan ja sen pelaajiin liittyviä uutisia, kuvia ja videoita.
- Voit laittaa myös tiedon tärkeistä kotipeleistä ja –turnauksista tapahtumailmoituksina näkyviin joitakin päiviä ennen tapahtumaa.
- Mieti postauksen ajankohta - milloin lukijat parhaiten tavoitettavissa?

Sähköpostit

- Kaikilla joukkueilla, hallituksella ja keskeisillä toimihenkilörooleilla on omat sähköpostinsa, jotka ovat muotoa joukkue/rooli@saukkolanpallo.fi (esim. hallitus@saukkolanpallo.fi, rahastonhoitaja@saukkolanpallo.fi, Po7@saukkolanpallo.fi)

- Sähköpostihallinnasta vastaa seuratasolla hallitus ja seuran erikseen nimetyt pääkäyttäjät. Joukkueetasolla sähköpostista ja sen tunnuksista vastaa joukkueenjohtaja, joka vaihtaa sähköpostin salasanan tietoturvan vaarannuttua tai toimihenkilön vaihtuessa.
- Jos hallinnoimassasi sähköpostissa on päällä edelleenlähetys omaan sähköpostiisi, käy silti tarkastamassa M365-sähköposti säännöllisesti (1 krt / vko). Joskus edelleenlähetysten kanssa voi olla ongelmia, joita aiheuttavat esimerkiksi palomuuuri tai muut tekniset ongelmat.
- Saapuneita tai lähetettyjä sähköposteja ei saa missään nimessä poistaa, vaan kaikki saapuneet postit (roskapostia lukuun ottamatta) on arkistoitava. Arkistointiohjeet löydät M365-ohjeista. Lähetetyt sähköpostit voidaan jättää Lähetetyt-kansioon
- Allekirjoitukset ovat aina muotoa:

Etunimi Sukunimi
Toimihenkilörooli
Joukkue
FC Saukkolan Pallo ry
Puhelinnumero
Sähköpostiosoite

Esimerkki

Janne Jalkapallo
Joukkueenjohtaja
Joukkue P07
FC Saukkolan Pallo ry
0501234455
P07@saukkolanpallo.fi

5. KRIISIVIESTINTÄ

Kriisiviestintää joudutaan tekemään poikkeustilanteissa. FC Saukkolan Pallo ry pyrkii toteuttamaan kriisiviestinnän yhtä tehokkaasti kuin muunkin viestinnän. Kriisiviestinnän tulee olla nopeaa, avointa, rehellistä, oma-aloitteista, vastuullista ja mahdollisimman inhimillistä.

Kriisiviestinnässä oleellista on vastuussa olevan henkilöstön asioihin perehtyminen ja sitoutuminen viestinnän toteuttamiseen. Kriisitilannetta on aina seurattava aktiivisesti sen rauhoittumiseen asti.

5.1 Kriisitilanteet

Mahdollisia kriisitilanteita ovat:

- Turvallisuuskriisi (häiriökäytös, väkivalta tai sen uhka)
- Onnettomuus tai tapaturma
- Tulipalo, vesi- tai muu vastaava vahinko
- Liikenne
- Sairaus, sairaskohtaus
- Kiusaaminen, häirintä ja ahdistelu
- Talouskriisi
- Julkisuuskriisi

5.2 Kriisiviestinnästä vastaava

Kriisiviestinnän ensisijainen yhteyshenkilö on seuran puheenjohtaja. Lapsen tai nuoren turvallisuuden tai koskemattomuuden oltua tai ollessa uhattuna, on ensisijainen yhteyshenkilö seuran lasten turvallisuus- ja koskemattomuusvastaava.

Kriisitilanteen kohdalla viestinnästä kokonaisvastuun kantaa seuran hallitus puheenjohtajan johdolla. Erilaisiin kriiseihin voidaan perustaa lisäksi erillisiä kriisiviestintäryhmiä, jos se koetaan tarpeelliseksi.

5.3 Kriisiviestinnän periaatteet

Kaikessa tiedottamisessa on kunnioitettava uhrin yksityisyyttä ja muistettava myös, että ennen asian tutkimista mahdollista epäiltyä ei saa tuomita perusteettomasti, vaikka onkin ensisijaisen tärkeää ennaltaehkäistä muiden henkilöiden vaarantaminen mahdolliselle kriisitilanteelle.

Keskeneräistä prosessia ei yleensä asianosaisten kannata kommentoida. Vakavassa tilanteessa on parasta, että uhri (sekä mahdollinen epäilyksenalainen) kommentoivat asiaa vasta joko asian ratkeamisen tai keskinäisen keskustelun jälkeen.

Huomattavaa on myös, että asiat eivät yleensä pysy salassa. Mikäli asia vuotaa julkisuuteen, on hyvä puhua rehellisesti tilanteesta, epäilystä, mutta säilyttää molemmin puolin riittävä yksityisyys ja yksityiskohtien julkaisemattomuus.

5.4 Sisäinen kriisiviestintä

Tilanteeseen sopivin, erikseen valittava luottohenkilö keskustelee uhrin (ja mahdollisen syytetyn) kanssa sekä sopii toimenpiteistä. Rikosepäilytapauksessa on syytä huomioida myös poliisin näkemys tiedottamisesta.

Viestinnästä vastaava tuottaa selkeän tiedotteen asiasta, joka lähetetään luottamuksellisena tiimin kanssa sovituille tahoille (tarveharkintaisesti tilanteesta riippuen):

- * seuran valmennus- ja ohjaustiimi
- * hallitus ja muu luottamus- sekä operatiivinen henkilöstö

Tiedotteessa tulee käydä ilmi:

- * mitä ja milloin on tapahtunut
- * kyseessä on epäily ennen kuin ratkaisu/päätös ja seuraamukset on annettu
- * miten prosessi etenee
- * kuka vastaa tarvittaessa kysymyksiin
- * mahdollisuus keskusteluun seuran luottohenkilön tai ulkopuolisen avun kanssa.

Tiedotteessa voi nostaa esiin esimerkiksi Väestöliiton Et ole yksin -palvelun olemassaolon.

5.5 Ulkoinen kriisiviestintä

Ulkoiden kriisiviestinnän tarve on aina harkinnanvaraista. Jos asia on julkisuudessa tai se on vaarassa "vuotaa", julkaistaan tiedote asiasta seuran jäsenille. Kohdassa 5.4 lueteltujen asioiden lisäksi tiedotteeseen voidaan lisätä puheenjohtajan lausuma asiasta.

Ulkoiden tiedotteen julkaisun jälkeen tulee varautua median ja muiden sidosryhmien edustajien kysymyksiin. Puheenjohtajan tulee olla puhelimen päässä vastaamassa kysymyksiin yhteisesti sovitun linjan mukaisesti. Seuran hallituksen, puheenjohtajan tai erikseen tilanteeseen valitun henkilön tulee seurata mahdollista sosiaalisen median keskustelua ja tarvittaessa vastata spekulatioihin faktatiedoin, provosoimatta ja provosoitumatta.

Tapauksen käsittelyn ja seuraamuspäätöksen jälkeen tulee valmistella ja lähettää päätöstiedote. Tiedote perustuu aina annettuihin päätöksiin ja sen sisältö on neutraalia.

5.6 Kriisiviestinnän jälkihoito

Tapahtuma puretaan aina sisäisesti, jotta seurassa opitaan tapahtuneesta.

Jälkihoidossa paneudutaan ainakin seuraaviin kohtiin:

- Miten sujui, pysyttiinkö suunnitelmassa?
- Millainen julkisuus syntyi, tuliko yllättäviä näkökulmia esille?
- Mitä voimme oppia tapahtumasta, oliko ennakkosuunnitelmamme toimiva vai tarvitseeko sitä muuttaa?