



Viestintäsuunnitelma – LeKi-futis Lempäälän Palloseura ry 2015

Viestintäsuunnitelman sisältö

1. Viestinnän kohderyhmät (seura + joukkue)
2. Yleiset tavoitteet (sisäinen viestintä, ulkoinen viestintä)
3. Viestintäkanavat ja viestintäkanavakohtaiset tavoitteet
4. Viestintäkanavakohtaiset vastuuhenkilöt
5. Kriisiviestintä
6. Sosiaalisen median ohjeet
7. Työkalut

1. Viestinnän kohderyhmät (kenelle viestimme?)

Seuran tekemä viestintä:

1. Pelaajat sekä pelaajien lähipiiri
2. Joukkueiden toimihenkilöt (valmentajat, joukkueen johtajat, rahastonhoitajat, huoltajat)
3. LeKi-futiksen yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät (esim. Lempäälän kunta jne.)
4. Yhteistyöseurat
5. Suomen Palloliitto sekä SPL:n Tampereen Piiri

Joukkueiden tekemä viestintä:

1. Joukkueen pelaajat ja heidän lähipiirinsä
2. Joukkueen toimihenkilöt
3. Joukkueen omat yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät

2. Viestinnän yleiset tavoitteet:

LeKi-futis Lempäälän Palloseura ry toteuttaa sekä seuran sisäistä, että ulkoista viestintää erilaisille kohde-/sidosryhmille. Viestintä sisältää käsitteenä myös markkinointia, esim. tapahtumamarkkinointi seuran järjestämistä tapahtumista, jossa kohderyhmänä ovat oman seuran jäsenet sekä seuraan kuulumattomat henkilöt. LeKi-futiksen viestintä on yksi kokonaisuus ja joukkueiden viestinnän tulee olla linjassa seuran viestinnän kanssa.

Sisäisen viestinnän tavoitteet:

- Viestiä seuran/joukkueen toiminnasta ja ajankohtaisista asioista avoimesti ja ennakoivasti
- Lisätä toteutetulla viestinnällä seurahenkeä ja yhteisöllisyyttä sekä sitouttaa jäsenistöä seuraan/joukkueeseen ja sen toimintaan

Ulkaisen viestinnän tavoitteet:

- Viestiä seuran/joukkueen toiminnasta sekä seuran tarjoamista harrastusmahdollisuuksista positiivisesti ja avoimesti
- Tiedottaa seuran/joukkueen järjestämistä tapahtumista alueen kohderyhmille (tapahtumamarkkinointi ennen tapahtumia sekä tapahtumien jälkeinen tiedottaminen eri kanavien kautta)
- Tuoda esiin LeKi-futiksen rooli laadukasta, eri ikäryhmille suunnattavaa jalkapallotoimintaa järjestävänä urheiluseurana



3. Viestintäkanavat ja viestintäkanavakohtaiset tavoitteet

Seuran pääviestintäkanavat ovat

1. Seuran kotisivut: lekifutis.sporttisaiitti.com
2. Sähköpostitiedottaminen (joukkueilla myös Osallistujat.comin kautta)
3. Sosiaalinen media: Facebook (Twitter ja Instagram –tilit avataan mahdollisuuksien mukaan 2015-2016)
4. Seuran sisäiset tapahtumat ja koulutukset (Jojo- palaverit, vastuuhenkilökoulutukset jne)
5. Muut tapahtumat, joissa seura mukana
6. Paikallismedia (lehdistö, kunnan sivut ym.)

Joukkueiden pääviestintäkanaviin edellä mainittujen lisäksi kuuluvat pikaviestinnän mahdollistavat kanavat (tekstiviestiryhmät, whatsapp), joilla tavoitteena on saada ilmoitettua nopeita aikataulullisia muutoksia / akutteja muistutuksia.

Viestintäkanavakohtaiset tavoitteet

a) Seuran kotisivut (lekifutis.sporttisaiitti.com)

- Uutisointi: Seuran uutisosiolla on tavoitteena nostaa esiin olennaiset varsinaiset uutiset ja muu ajankohtainen informaatio. Uutisoinnilla synnytetään ja vahvistetaan mielikuvaa monipuolisesta, positiivisesta, laadukkaasta ja suunnitelmallisesta toiminnasta ja mahdollistetaan onnistumisten jakaminen ja seurahengen kasvattaminen. Joukkueet toimittavat omia uutisaiheitaan kotisivujen ylläpitäjille, ja uutisaiheita julkaistaan mahdollisuuksien mukaan.
- Kotisivujen muu sisältö on perusinformaatiota sisältävää materiaalia, jonka tarkoituksena on taata ajankohtainen pysyvä tieto seuran toimintaan liittyvistä asioista (materiaalipankki) Joukkueiden omat sivut toimivat informatiivisena sivuna, sisältäen myös kevyempää uutisointia.

b) Sähköpostitiedottaminen

- Ajankohtaisista asioista tiedottaminen / muistuttaminen. Viestinnän määrään kannattaa kiinnittää huomiota.
- Sähköpostitse toimitetaan myös seuratiedotteet joukkueenjohtajien kautta eteenpäin seuran jäsenille.

c) Sosiaalinen media

Sosiaalisen median viestinnän tavoitteena on tuoda seuran arki ja toiminta tunnetuksi ja mahdollistaa jäsenistön ja muiden seuran toiminnasta kiinnostuneiden osallistuminen vapaamuotoiseen viestintään.

Facebook

- Vapaamuotoinen, rento ja iloinen informaatio seuran ja joukkueiden tapahtumista
- Tavoitteena osallaan vahvistaa seurahenkeä.
- Mahdollistaa jäsenistön ja seuran toiminnasta kiinnostuneiden osallistumisen seuraamalla, tykkäämällä, jakamalla, kommentoimalla jne.

Instagram (avataan mahdollisuuksien mukaan)

- Vapaamuotoinen visuaalispainotteinen informaatio seuran ja joukkueiden tapahtumista
- Tavoitteena toimia yhteisöllisyyttä vahvistavana viestintäkeinona kertomalla seuran arjesta kuvin ja sanoin
- Mahdollistaa jäsenistön ja seuran toiminnasta kiinnostuneiden osallistumisen seuraamalla käyttäjää, kuvia merkitsemällä = tagäämällä (#Lekifutis), tykkäämällä, kommentoimalla jne.

Twitter (avataan mahdollisuuksien mukaan)

- Nopeaa ja vapaamuotoista viestintää, joka tukee yhteisöllisyyttä.



d) Seuran sisäiset tapahtumat ja koulutukset

Sisäisillä tapahtumilla (esim. toimihenkilöpalaverit) on tavoitteena tiedottaa seurassa tapahtuvasta toiminnasta ja ajankohtaisista asioista kullekin ryhmälle sopivalla tavalla. Sisäiset koulutukset sisältävät esim. perusasioiden kertausta (huoltajakoulutus), mutta myös uusien asioiden julkituontia.

e) Paikallismedia

Tuoda esille LeKi-futiksen toimintaa ja tapahtumia sekä nostaa esille jalkapallolajia. Myös joukkueet voivat tarjota uutisia omista turnaus- tai muista tapahtumista paikallislehdistölle. Uutisten tuottaminen on suositeltavaa, kunhan ne noudattavat seuran viestinnän linjauksia. Mahdolliset joukkueen itse kirjoittamat lehtijutut on hyväksyttävä seuran puheenjohtajalla ennen julkaisua.

4. Viestintäkanavakohtaiset vastuuhenkilöt

Vastuuhenkilö ei tarkoita pääasiallista sisällön tuottajaa. Sisällön tuottajia voi olla useita.

	PJ	Toimistosiht.	Joukkueen mediavastaava	JoJo	Juniori päällikkö
Sporttisaitti kotisivut	x	x			
Sporttisaitti joukkuesivut			x		
LeKi-futis Facebook	x				
LeKi-futis Instagram	x				
LeKi-futis twitter	x				
JoJo palaverit	x	x		x	
Valmennus-koulutukset					x
Muut seuran tapahtumat	x	x			
Sähköposti viestintä		x		x	
Esitteet, materiaalit		x			
Yhteistyökumppani yhteys	x	x			
Paikallis-lehdet	x				
Vuoro-varaukset		x			x

5. Kriisiviestintä

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan tilanteita, jotka syntyvät äkillisesti ja joissa on tarve viestiä viipymättä.

Kriisitilanteessa vastuiden on oltava selkeitä ja viestinnän selkeää ja nopeaa. Kriisiviestintätilanne voi syntyä esimerkiksi onnettomuustilanteessa tai seuraan jollain tavalla liitettävissä olevasta negatiivisesta tapahtumasta.

Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako

Kriisiviestintää hoitaa seuran puheenjohtaja. Muilla ei ole oikeutta eikä lupaa viestittää kriisin aiheuttaneesta tapauksesta eteenpäin. Joukkueen sisällä tapahtuvasta kriisistä tiedotetaan aina ja välittömästi puheenjohtajalle, ja mikäli häntä ei saada kiinni, seuran vakituisille työntekijöille, ensisijaisesti seuran toimistosihteerille, jonka tehtävä on ilmoittaa asiasta eteenpäin mahdollisimman nopeasti (puheenjohtajalle). Seuran toimihenkilöt eivät anna lausuntoja eteenpäin neuvottelematta asiasta ensin puheenjohtajan kanssa.



Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet

Kriisiviestintätilanteessa on tärkeää toimia ennalta sovittujen vastuiden mukaisesti. Kriisiviestinnän tavoitteena on luoda mahdollisesta kriisitilanteesta oikea kuva viestittämällä asioista selkeästi ja riittävästi sekä kohdistaa viesti oikealle kohderyhmälle. Kriisiviestintämme pyritään pitämään nopeana ja etukäteen määriteltyjen vastuuhenkilöiden hallinnassa. Viestinnässä on tärkeää toiminnan jatkumisen turvaaminen mahdollisimman normaalina kriisin aikana ja sen jälkeen.

Kriisiviestinnässä tulee noudattaa seuraavia periaatteita: luotettavuus, ajantasaisuus ja ennakoivuus. Kriisiviestinnässämme tämä tarkoittaa, että viestitettävät asiat ovat oikein ja asiallisia. Asioista on myös pystyttävä puhumaan rehellisesti, eli jos ollaan kriisiin syyllisiä, myönnetään se. Seuran kriisiviestintä noudattaa aiheeseen mahdollisesti liittyvää viranomaisviestintää.

Tärkeimmät kriisiviestintäkanavamme ovat seuran kotisivut ja sähköposti. Lisäksi voidaan tapauskohtaisesti käyttää Facebookia poikkeuksellisen tiedottamiskanavana.

Tavoitteenamme on myös ottaa huomioon erilaiset kohderyhmät ja miettiä missä järjestyksessä kriisistä näille kohderyhmille tiedotetaan. Myös tiedotuksen erilaisuus eri kohderyhmille on huomioitava.

Tärkeää on hoitaa kriisitilanne hyvin loppuun saakka ja tiedottaa asiasta siihen liittyville kohderyhmille aina, kun jotain uutta tiedotettavaa on. Kun kriisitilanne on päätynyt, viestinnässä palataan normaaleihin käytäntöihin.

Mikä voi aiheuttaa kriisin?

Mahdollisia kriisinaiheita urheiluseurassa on useita. Seuraavat asiat saattavat aiheuttaa kriisitilanteen ja vaativat tehokasta viestintää:

- 1) Turnauksen/tapahtuman/harjoitusten aikana sattuva isompi onnettomuus
- 2) Onnettomuus tai muu poikkeustilanne seuran toiminta-alueella
- 3) Valmentajan tai jonkun muun avainhenkilön äkillinen sairastuminen, tapaturma tai kuolema
- 4) Seuran omaisuuteen kohdistuva vakava vahingonteko tai onnettomuus
- 5) Seuran toimihenkilöä tai vapaaehtoista epäillään rikoksesta
- 6) Turnaus- tai pelimatalla sattuva aikuisten/nuorten sopimaton käyttäytyminen
- 7) Joukkueen sisäiset ristiriidat tai erimielisyydet saavat sellaiset mittasuhteet, että asiasta tulee viestiä vanhemmille ja ehkä laajemminkin seuran sisällä
- 8) Seuran taloudellinen tilanteen äkillinen muuttuminen
- 9) Mahdollinen vastuuaseman väärinkäyttö
- 10) Joukkueen varojen väärinkäytökset

Viestintäketju ja yhteystiedot kriisitilanteessa

Viranomaiset

Kriisin luonteesta riippuen yhteyttä otetaan tarvittaviin viranomaisiin (poliisi ja /tai pelastusviranomaiset). Soita yleiseen hätänumeroon 112. Tarvittaessa kriisitilanteessa voi olla tarpeen ottaa yhteyttä muihinkin viranomaisiin (esim. Lempäälän kunta).

LeKi-futiksen henkilöstö

Mikäli kriisin luonne on sellainen, ettei poliisia tai pelastuslaitosta tarvita, ota ensisijaisesti yhteyttä seuran puheenjohtajaan. Seuran johto ottaa tämän jälkeen asian omaan käsittelyynsä, ja tiedottaa parhaaksi katsomallaan tavalla muita tahoja.

Huolimatta kriisin luonteesta, tai siitä onko paikalla ollut poliisi tai pelastuslaitos, on asiasta aina ilmoitettava välittömästi seuran puheenjohtajalle, joka hoitaa asiasta tiedottamisen. Kenelläkään valmentajalla, joukkueella tai vanhemmista ei ole lupaa tiedottaa tai antaa kriisitilanteesta lausuntoja seuran puolesta virallisesti tai epävirallisesti eteenpäin.

Paikallismedia

Jos kriisitilanteesta on seuran taholta tarpeellista tavoittaa mediaa, esim. tiedottamisen vuoksi, ensisijainen yhteystaho on paikallislehti LVS.



6. Sosiaalisen median ohjeet

Seura hyödyntää viestinnässään myös sosiaalista mediaa, lähinnä Facebookia, Twitteriä ja Instagramia. Sosiaalinen media ei ole ensisijainen viestintäkanava, vaan sitä kautta nostetaan esille seurassa tapahtuvia positiivisia asioita, vapaamuotoisella otteella. Seuran Facebookin, Twitterin ja Instagramin sisällöstä vastaa seuran puheenjohtaja.

Joukkueet voivat käyttää sosiaalista mediaa oman toimintansa viestinnässä, mutta käyttötarkoitus ja julkisuus on harkittava tarkoin. Jos joukkue on perustamassa omaa Facebook-sivustoa tai muuta sosiaalisen median kanavaa LeKi-futiksen joukkueena, on etukäteen otettava yhteyttä seuran toimistosihteerin yhteisten toimintatapojen sopimiseksi. Pääsääntönä on, että kun käytetään LeKi-futiksen nimeä ja logoa, tulee joukkueen viestintä sosiaalisessa mediassa olla linjassa seuran viestinnän kanssa.

7. Työkalut

LeKi-futiksen kotisivut ovat seuran ja joukkueiden ensisijainen viestintäkanava. Seuran sivuston päivitys- ja kehitysvastuu on puheenjohtajalla. Joukkueiden toimihenkilöiden tulee seurata aktiivisesti seuran kotisivujen tiedotusta. Joukkueiden sivustojen päivitysvastuu on joukkueenjohtajalla tai sovitusti joukkueen muulla toimihenkilöllä. Kunkin joukkueen sivuilta tulee löytyä ainakin seuraavat tiedot: joukkueen toimihenkilöiden yhteystiedot, harjoitusvuorot, ajantasainen pelaajaluettelo vähintään etunimellä, toimintakalenteri sekä tulevat pelit ja turnaukset.

Halutessaan joukkueet voivat käyttää viestinnän apuvälineenä esimerkiksi Osallistujat.comia, jonka kautta voi hoitaa mm. pelaajien ilmoittautumiset joukkueen harjoituksiin ja muihin tapahtumiin. Näin esimerkiksi valmentajan näkee helposti tapahtumaan osallistuvien pelaajien määrän.

Sähköpostiviestintää voi käyttää muun viestinnän tukena, kuitenkin niin, että pääviestintäkanavana ovat kotisivut. Sähköpostiviestillä ei välttämättä tavoita esimerkiksi nuorisopelaajia, jotka eivät aktiivisesti useinkaan seuraa sähköpostiaan, mutta ovat tottuneita verkkoviestintäkanavien käyttäjiä.

Joukkue voi ottaa halutessaan ottaa viestintänsä tueksi sosiaalisen median, esimerkiksi Facebookin. Tällöin tulee noudattaa seuran sosiaalisen median ohjeistusta. Myös muut sosiaalisen median kanavat, kuten Twitter, Instagram ja YouTube, ovat mahdollisia joukkueiden viestintäkanavia, mutta asiasta pitää sopia etukäteen seuran toiminnanjohtajan kanssa.

9. Lisätiedot/-ohjeet

Lisätietoja seuran viestinnästä ja ohjeita käytännön toimintaan antavat toimistosihteerin tai seuran puheenjohtaja