



FEB

REACTIO

VIESTINTÄSUUNNITELMA
16.7.2017

Sisällysluettelo

KEITÄ ME OLEMME?.....	3
SISÄINEN VIESTINTÄ	3
Sisäisen viestinnän tavoitteet.....	3
Kenelle viestimme sisäisesti?	3
Seuran sisäisen viestinnän kanavat	3
Verkkosivut ja sosiaalinen media	3
Sähköposti	4
Tekstiviestit.....	4
Painetut julkaisut.....	4
Tapahtumat ja kohtaamiset	4
Joukkueiden sisäisen viestinnän kanavat	5
Joukkueiden nettisivut ja sosiaalinen media.....	5
Joukkueiden sähköpostiviestintä.....	5
Joukkueen yhteiset tapahtumat.....	5
ULKOINEN VIESTINTÄ	5
MARKKINOINTIVIESTINTÄ	6
KRIISIVIESTINTÄ	6
Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako.....	6
Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet.....	6
Mikä voi aiheuttaa kriisin?.....	7
Viestintäketju ja yhteyshenkilöt kriisitilanteessa.....	7
VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN.....	7
LAIT, SÄÄNNÖT JA SUOSITUKSET	7
ARKISTOINTI.....	8

Viestintäsuunnitelma

FB Factor ry

KEITÄ ME OLEMME?

FB Factor ry on vuonna 2016 toimintansa aloittanut salibandyseura, joka perustettiin vastaamaan lähtökohtaisesti tyttösalibandy tarpeisiin. Nimi FB Factor kuvastaa Tekijöitä. Lopputulos on aina tekijöidensä summa. Tavoitteenamme on kasvattaa seuramme junioreista hyvin käyttäytyviä, toiset huomioonottavia ja hyvän itseluottamuksen omaavia, terveitänuoria. Seuran urheilutoiminta jakautuu kilpa- ja harrasteurheiluun. Kilpaurheilussa järjestetään lahjakkaille ja innokkaille pelaajille toimintaa, joka mahdollistaa kehittymisen valtakunnalliselle huipulle. Harrasteryhmien tarkoituksena on tarjota kaikille halukkaille mahdollisuus pelata salibandya. Haluamme näyttää todeksi sen, että seuratoiminta voi parhaimmillaan olla paljon muutakin kuin salibandy pelaamista. Tule sinäkin mukaan! **#TekijatRatkaisee**

SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisen viestinnän tavoitteet

Seuramme sisäisen viestinnän tavoitteena on vahvistaa kaikkien seuran toiminnassa mukana olevien yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tehokas, selkeä ja avoin viestintä lisää sitoutumista, aktiivisuutta, keskustelua ja vaikutusmahdollisuuksia omassa seurassa. Seuran toiminnallisten tavoitteiden saavuttaminen on helpompaa, kun niitä tavoittelevat yhdessä tyytyväiset osalliset. Sisäisen viestinnän tavoitteena on kertoa selkeästi ja avoimesti mitä seurassa tapahtuu, miten asioita valmistellaan ja ratkaistaan sekä kuka tai ketkä tekevät päätöksiä seuran asioita. Seuran jäsenille ja toimijoille kerrotaan avoimesti milloin valitaan henkilöt seuran hallitukseen ja muihin luottamustehtäviin ja kuinka näihin tärkeisiin valintoihin voi vaikuttaa. Tavoitteena on löytää tärkeisiin tehtäviin uusia, innokkaita, sitoutuneita, aktiivisia ja osaavia ihmisiä.

Kenelle viestimme sisäisesti?

Seuratasolla tärkeimmät sisäisen viestinnän kohderyhmät ovat joukkueiden valmentajat, toimihenkilöt, pelaajat sekä heidän perheensä. Joukkuekohtaisessa sisäisessä viestinnässä kohderyhmänä ovat pelaajat ja heidän perheensä sekä joukkueen toimihenkilöt, jotka yleensä ovat talkooperiaatteella tehtäviä hoitavia pelaajien vanhempia.

Seuran sisäisen viestinnän kanavat

Hyödynnämme monipuolisesti erilaisia viestintäkanavia, jotta tärkeät viestit tavoittavat kaikki jäsenet tai muut seuran toiminnasta mukana olevat.

Verkkosivut ja sosiaalinen media

Seuran verkkosivut palvelevat niin seuran sisäisiä kuin ulkoisiakin tiedonhakijoita. Verkkosivuja päivitetään aktiivisesti ja sieltä löytyy aina ajantasainen tieto seuran tapahtumista ja asioista.

Seuramme nettisivulta osoitteesta www.fbfactor.fi löytyvät aina seuraavat asiat:

- seuran ja sen toimihenkilöiden yhteystiedot
- johtokunnan kokoonpanon ja johtokunnan jäsenten yhteystiedot
- säännöt
- tietoa seuran harraste- ja kilpatoiminnasta sekä seuran järjestämistä sählykerhoista
- tietoa siitä miten seuran toimintaa pääsee mukaan

- tietoa seuran tapahtumista ja turnauksista
- tietoa pelaajalisensseistä
- seuran yhteistyökumppanit
- ajankohtaisia tiedotteita
- seuran kotisivuilla ei julkaista luottamuksellisenä pidettävää tietoa kuten esim. jäsentietoja

FB Factor ry seuraa aikaa ja on mukana sosiaalisessa mediassa. Tämä on tietoinen valinta, vaikka seuran pelaajista suuri osa on alle 13 vuotiaita, jotka eivät täytä esim. Facebookin ikärajakriteerejä. Seuralta löytyvät Facebook tilin lisäksi Instagram tili sekä Youtube kanava. Seuran sosiaalisen median käyttö on linjattu sosiaalisen median pelisäännöissä (liite1)

Sähköposti

Seura viestii tärkeitä asioita sähköpostilla. Viestittäessä joukkueille tärkeistä asioista viestit lähetetään valmentajille ja joukkueenjohtajille, jotka välittävät tiedon eteenpäin omissa joukkueissaan. Useimmiten seuran tiedotteet löytyvät samanaikaisesti myös seuran nettisivulta. Sähköpostiviestien perillemeno edellyttää, että joukkueiden ja pelaajien yhteystiedot ovat aina ajan tasalla. Muutaman kerran vuodessa jäsenistölle lähetetään seurakirje. Seurakirje sisältää puheenjohtajan/sihteerin ajankohtaiskatsauksen sekä usein myös seuran merkittävän yhteistyökumppanin viestin esim. seuralle suunnatusta tarjouksesta tai tapahtumasta. Tärkeistä sähköposteista laitetaan myös tekstiviesti, jossa pyydetään käymään lukemassa postia.

Tekstiviestit

Seura viestii kiireelliset ja nopeasti reagoitavat asiat aina tekstiviesteillä. Sama asia voidaan laittaa sitten tarkemmin tiedoksi sähköpostilla tai muissa viestintäkanavissa.

Painetut julkaisut

Seura painaa kerran vuodessa kausijulkaisun, joka esittelee seuran toimintaa sekä kaikki juniorijoukkueet. Seuralla on myös tulostettava toimintaopas, jossa kerrotaan tarkemmin seuran toiminnasta.

Tapahtumat ja kohtaamiset

Seuran tapahtumat ovat tärkeä osa seuraviestintää. FB Factor ry:n tapahtumia ovat mm. joukkueiden kotiturnaukset/pelit, seuran järjestämät tapahtumat esim. discot, pikkujoulu ja pelikauden päättäjäiset. Joukkueiden valmentajille ja toimihenkilöille järjestetään oma pikkujoulu/kauden päätösjuhla. Pelikauden päättäjäisissä palkitaan joukkueittain eri meriitein vuoden aikana menestyneet pelaajat ja toimihenkilöt. Päättäjäiset kokoavat yhteen valtaosan pelaajista ja seuratoimijoista. Seuran järjestämissä turnauksissa ja tapahtumissa joukkueet ovat usein mukana talkootöissä. Pelaajat, vanhemmat ja kaikki seuratoimijat kohtaavat mm. kentän laidalla niin turnauksissa, harjoituksissa kuin talkoissakin. Näissä tapahtumissa ollaan mukana suurella joukolla ja niissä päästään tutustumaan toisiinsa sekä usein myös keskustelemaan vähän epävirallisemmissa merkeissä seuran ja joukkueen asioista.

Seura pitää vuosittain kaksi varsinaista kokousta; kevätkokouksen ja syyskokouksen. Kevätkokouksessa esitellään ja vahvistetaan toimintasuunnitelma, talousarvio, jäsenmaksun suuruus seuraavalle kaudelle, valitaan puheenjohtaja ja muut johtokunnan jäsenet sekä toiminnantarkastaja ja hänen varamiehensä. Syyskokouksessa esitellään tilinpäätös, toimintakertomus ja tilintarkastajien lausunto ja vahvistetaan tilinpäätös ja päätetään vastuuvapauden myöntämisestä johtokunnalle ja muille tilivelvollisille. Seuran varsinaisiin kokouksiin voivat osallistua seuran (jäsenmaksun maksaneet) jäsenet ja 15 vuotta täyttäneillä on kokouksessa yksi ääni. Seuran varsinaiset kokoukset ovat tärkeitä viestinnän ja vaikuttamisen paikkoja ja ne turvaavat jäsenten sääntömääräisiä oikeuksia. Seura järjestää myös koulutustilaisuuksia niin valmentajille kuin joukkueiden toimihenkilöille kuten joukkueenjohtajille ja huoltajille.

Joukkueiden sisäisen viestinnän kanavat

Joukkueet viestivät sisäisesti kukin oman joukkueensa kohdalla sopivakseen katsomalla tavalla. Viestintäkanavat voivat olla mm Nimenhuuto, WhatsApp tai perinteisesti sähköpostilla tai puhelimitse. Vanhempain palaverit, harjoitukset, sähköpostit ja puhelimet ovat kaikkien joukkueiden viestinnässä tärkeitä. Kiireellisistä ja henkilökohtaista viestintää toimitetaan sähköpostilla ja puhelimella, mutta valtaosa asioista käydään läpi harjoituksissa tai ne selviävät seuran nettisivuilta.

Joukkueiden nettisivut ja sosiaalinen media

Seuran joukkueilla ei ole omia nettisivuja tai sosiaalisen median kanavia. Seuran nettisivuilla on jokaisella joukkueella oma osuutensa ja kaikkien joukkueiden uutiset ja peliraportit julkaistaan seuran nettisivuilla. Seuran nettisivuilla joukkueista kerrotaan pääsääntöisesti seuraavat asiat:

- joukkueen valmentajan, joukkueenjohtajan sekä muiden valittujen toimihenkilöiden nimet
- joukkueen pelaajat
- tiedot tapahtumista, peleistä ja harjoituksista
- yhteistyökumppanit
- joukkueen sivuilla ei julkaista luottamuksellisenä pidettävää tietoa eikä nimellä varustettuja pelaajakuvia ilman pelaajan ja hänen vanhempiansa suostumista

Joukkueiden sähköpostiviestintä

Joukkueet viestivät paljon sähköpostilla. Monissa joukkueissa lähes kaikki sisäinen viestintä tapahtuu sähköpostin välityksellä. Tärkeät seuraviestit vanhemmille välittyvät sähköpostilla kätevästi samoin kuin joukkueen sisäiset viestit esim. peleistä, aikatauluista ja talkoista.

Joukkueen yhteiset tapahtumat

Joukkueilla on järjestettävänä paljon tapahtumia, talkoita ja tilaisuuksia. Hyvä viestintä auttaa joukkueenjohtajaa oman joukkueensa toimijoiden johtamisessa. Selkeä viesti siitä mitä tehdään, miksi tehdään ja mitä tällä tekemisellä saavutetaan, motivoi osallistumaan. Selkeät aikataulut, työnjako ja vastuun jakaminen helpottaa tehtävän hoitamista. Talkooväkeä rauhoittaa tieto siitä, mistä odottamattomassa tilanteessa on saatavana apua ja neuvoja. Kehut ja kiitos lisäävät innostusta. Uudet joukkueen toimijat tarvitsevat muille vanhoista ja tutuista tehtävistä selkeät ohjeet ja taustatietoa siitä, mistä talkoissa on kyse.

ULKOINEN VIESTINTÄ

Seuran ulkoisen viestinnän tavoitteena on kertoa avoimesti ja positiivisesti sidosryhmille seuramme toiminnasta. On tärkeää, että yhteistyökumppanit ja tukijat tietävät esimerkiksi, miten seura toimii, kuinka paljon sillä on jäseniä, miten seuran toimintaan pääsee mukaan ja mitä seura työllään tavoittelee. Paikalliseen päätöksentekoon vaikuttaminen on myös yksi ulkoisen viestinnän kehittämisen tavoite. FB Factorilla on yhteistyötä myös muiden, lähialueen seurojen kanssa.

Seura viestii ulkoisesti nettisivujensa kautta, tiedotteilla ja ilmoituksilla sekä osallistumalla erilaisiin seuran toimintaa koskeviin tapahtumiin. Vaikuttaminen urheiluseurojen yhteisössä tapahtuu Suomen Salibandyliiton sekä Pohjois-Karjalan Liikunnan tapahtumissa.

Tehokas tulospalvelu on yksi merkittävä ulkoisen viestinnän keino. Salibandyliiton tulospalvelujärjestelmä tuo salibandya seuraavan yleisön käyttöön reaaliaikaisen tulosseurannan valtakunnan sarjoista ja myöhemmin mahdollisesti myös aluesarjoista. Pelitilanteita omalla ja muilla paikkakunnilla seurataan aktiivisesti. Lisäksi FB Factor viestii aktiivisesti Facebookin, Instagramin ja nettisivujensa kautta omia kuulumisiaan. Tapahtumien lisäksi joukkueiden maalikoosteita voi katsella jälkikäteen Youtube:sta.

MARKKINOINTIVIESTITÄ

Markkinointiviestintä suunnataan FB Factorin nykyisille ja potentiaalisille tukijoille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille. Tavoitteena on saada tyttösalibandyyn lisää niin taloudellisia kuin henkisiä tukijoita, ja pitää nykyiset yhteistyökumppanit tyytyväisinä. Seura välittää jäsenistölleen yhteistyökumppaneiden viestejä ja tarjouksia sekä järjestää niiden kanssa yhteistyössä erilaisia tapahtumia ja tilaisuuksia. Tukijat pidetään näyttävästi esillä nettisivulla ja esimerkiksi seuran kausijulkaisussa.

Yritysten taloudellinen tuki on FB Factorin toiminnan elinehto. Uusia sopimuksia neuvoteltaessa on tärkeää, että seurasta saadaan suurelle yleisölle välitettyä arvojemme mukainen kuva. Seuramme on aktiivinen toimija, joka tarjoaa pohjois-karjalaisille juniori-ikäisille tytöille salibandyharrastuksen mahdollisuuden omien kykyjensä ja tarpeittensa mukaisella tasolla. Viestimme, että edistämme omalla toiminnallamme suvaitsevaisuutta, emme hyväksy kiusaamista tai muuta siihen rinnastettavaa epäasiallista käyttäytymistä. Nostamme viestinnässä urheilullisen elämän ja terveet elämäntavat tärkeäksi osaksi lasten ja nuorten kehitystä ja kasvua kohti aikuisuutta. Vahvistamme nuorten minä kuvaa sekä uskoa omaan kykyihinsä. Tavoitteellisuus urheilun saralla antaa nuorille eväitä tavoitteelliseen toimintaan myös muilla elämän osa-alueilla esimerkiksi opiskelu- ja työpaikkaa hakiessaan. Seura viestii, että FB Factorilainen käyttäytyy hyvin ja kantaa ylpeänä seuransa värejä. Koko FB Factor on yhtenäinen joukko pelaajia ja toimijoita, jotka arvostavat saamaansa tukea ja jotka omilla toimillaan edesauttavat yhteistyön rakentumista olemassa olevien ja uusien kumppaneiden kesken.

KRIISIVIESTITÄ

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 onnettomuustilanteesta tai seuraan jollain tavalla liitettävissä olevasta negatiivisesta tapahtumasta.

Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako

Kriisiviestintää hoitaa ainoastaan seuran puheenjohtaja tai seuran turvallisuusvastaava. Muilla ei ole oikeutta eikä lupaa viestittää kriisin aiheuttaneesta tapauksesta eteenpäin ilman edellä mainittujen lupaa. Joukkueen sisällä tapahtuvasta kriisistä tiedotetaan aina ja välittömästi puheenjohtajalle tai turvallisuusvastaavalle, ja mikäli heistä kumpaakaan ei saada kiinni, niin seuran varapuheenjohtajalle, jonka tehtävänä on ilmoittaa asiasta eteenpäin mahdollisimman nopeasti (turvallisuusvastaavalle ja /tai puheenjohtajalle). Joukkueiden sisäinen viestintä kriisin sattuessa tehdään pelastus ja turvallisuussuunnitelman mukaisesti.

Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet

Kriisiviestintätilanteessa on tärkeää toimia ennalta sovittujen vastuiden mukaisesti. Kriisiviestinnän tavoitteena seurassamme on rauhoittaa tilanne luomalla mahdollisesta kriisitilanteesta oikea kuva viestittämällä asioista selkeästi ja riittävästi sekä kohdistaa viesti oikealle kohderyhmälle. Kriisiviestintämme tulisi lisäksi olla nopeaa 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. Asoista on myös pystyttävä puhumaan rehellisesti, eli jos ollaan kriisiin syyllisiä, myönnetään se heti. Seuran kriisiviestintä noudattaa aiheeseen mahdollisesti liittyvää viranomaisviestintää.

Tärkeimmät kriisiviestintäkanavamme ovat seuran kotisivut, facebook tilli ja sähköposti. On myös hyvä 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 päättynyt, 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) Toimihenkilön tai pelaajan 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, joka uhkaa seuran mainetta
- 7) Joukkueen sisäiset ristiriidat tai erimielisyydet saavat sellaiset mittasuhteet, että asiasta tulee jollainlailla viestiä vanhemmille ja ehkä laajemminkin seuran sisällä
- 8) Seuran taloudellinen tilanteen äkillinen muuttuminen
- 9) Mahdollinen vastuuaseman väärinkäyttö
- 10) Harkitsematon teko, esim. vaitiolovelvollisuuden rikkominen
- 11) Joukkueen varojen väärinkäytökset

Viestintäketju ja yhteystiedot kriisitilanteessa

Viranomaiset Kriisin luonteesta riippuen yhteyttä otetaan tarvittaviin viranomaisiin, joko poliisiin ja /tai pelastusviranomaisiin. Soita yleiseen hätänumeroon 112. Tarvittaessa kriisitilanteessa voi olla tarpeen ottaa yhteyttä muihinkin viranomaisiin.

FB Factorin toimihenkilöt Mikäli kriisin luonne on sellainen, ettei poliisia tai pelastuslaitosta tarvita, ota ensisijaisesti yhteyttä seuran puheenjohtajaan ja turvallisuusvastaavaan. 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 ja turvallisuusvastaavalle, jotka hoitavat asiasta tiedottamisen. Kenelläkään toimihenkilöllä, pelaajalla tai heidän vanhemmillaan 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 Karjalainen.

VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

FB Factorin viestintää kehitetään kokoajan saadun palautteen perusteella. Viestintäsuunnitelma kaipaava vielä paljon konkreettisia ohjeita, samoin viestinnän suunnitelmallisuus sitä, että mietitään tarkemmin mitä, milloin ja kenelle viestitään, niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. Ajankohtaiset tapahtumat viestitään sisäisesti hyvin, myös viestin välittäminen joukkueenjohtajien kautta pelaajille ja vanhemmille toimii hyvin. Sen sijaan tieto johtokunnan päätöksistä ja tehty työ jää valitettavan kauas seuran rivijäsenistä ja joukkueiden toimihenkilöistäkin. Ulkoisen viestinnän osalta emme myöskään ole riittävän aktiivisesti esillä paikallisissa medioissa.

LAIT, SÄÄNNÖT JA SUOSITUKSET

Viestintää säätelevät monet lait ja suositukset. Yhdistyslaki ja seuran säännöt asettavat niin sisäiselle kuin ulkoisellekin viestinnälle omat vähimmäisvaatimuksensa. Seuran säännöt määrittävät usein, esimerkiksi että seuran on vuosittain laadittava toimintasuunnitelmat ja -kertomukset. Tietojen suojaaminen ja varmuuskopiointi on tärkeää. Myös kuvien käytössä on syytä muistaa tekijänoikeudet, kuvien yhteydessä on aina mainittava kuvaajan nimi tai kuvan haltija. On syytä muistaa, että seurojen jäsenrekisteritiedot ja jäsenten yhteystiedot eivät ole julkisia.

ARKISTOINTI

Jotta seuran ja joukkueiden työn tuloksia voidaan ihailia ja tutkia jatkossakin, on seuran syytä arkistoida ainakin kaikki kausijulkaisut, käsiohjelmat, muut itse tuotetut painotuotteet, mainokset, julisteet, puheet, valokuvat.