



STAABIN VIESTINTÄSUUNNITELMA



STAABI ry

Sisällys

Johdanto	1
Viestintävälineet	1
Tavoitteet	3
Viestinnän vastuunjako	3
Kriisiviestintä	4
Kohderyhmät	4
Seuranta	5

Johdanto

Tämä on Tampereen yliopiston hallintotieteiden opiskelijoiden ainejärjestön Staabi ry:n viestintäsuunnitelma. Tämän dokumentin keskeisiin tehtäviin kuuluu Staabin viestinnän selkeyttäminen, yhdenmukaistaminen ja tehostaminen. Dokumentti luo konkreettiset tavoitteet Staabin viestinnälle, joka on aiemmin kulkenut pääasiallisesti niin sanottuna hiljaisena tietona hallitustoimijoiden vaihtuessa.

Ainejärjestön viestinnällä varmistetaan tiedon kulkeminen jäsenistölle. Tämän lisäksi Staabin viestinnän tavoitteita on myös antaa yhdistyksestä ja hallintotieteistä positiivinen julkisuuskuva. Hyvin organisoidun viestinnän avulla lisätään yhdistyksen houkuttelevuutta ja motivoidaan ihmisiä osallistumaan enemmän sen toimintaan.

Viestintäsuunnitelma on ylivuotinen dokumentti, jota tulevien kausien toimijat voivat muokata tarpeen mukaan. Sen tärkeänä tavoitteena on taata jatkuvuus Staabin viestinnässä. Suunnitelma sisältää määrittelyt Staabin viestintävälineistä, tavoitteista, viestimisen vastuunjaosta, kriisiviestinnästä, Staabin viestinnän kohderyhmistä sekä seurannasta.

Viestintäsuunnitelmassa näkyvät Staabin arvot: yhteisöllisyys, yhdenvertaisuus, avoimuus ja vastuullisuus. Arvojen vaikutus viestintään selitetään tarkemmin "tavoitteet" -osiossa.

Viestintävälineet

Staabin keskeisiä viestintävälineitä ovat:

- Facebook
- Sähköpostilistat (staabi-info ja tase-hallintotieteet)
- Viikkotiedote
- Instagram
- Snapchat
- Twitter
- Staapinen
- Staabin verkkosivut
- Edunvalvontablogi
- Telegram

Staabi ry:n keskeisimmät viestintäkanavat ovat Facebook ja sähköpostilistat. Facebookissa viestintä jakautuu julkiseen Facebook-sivuun ja suljettuihin ryhmiin. Tulevina vuosina pyritään lisäämään Facebook-sivun merkitystä Staabin brändin vahvistamiseksi. Staabin Facebook-ryhmää käytetään jatkossakin jäsenistön sisäisessä viestinnässä.

Staabin sähköpostilistalla viestitään Staabin ajankohtaisista asioista, hallintotieteilijöitä kiinnostavista harjoittelu- ja työpaikoista sekä Tampereen yliopistolla tapahtuvista ajankohtaisista asioista. Sähköpostilistan viestintää on keskitetty viikkotiedotteeseen enemmän kuluneen vuoden aikana. Tulevaisuudessa voidaan harkita yliopiston yleisten tapahtumien mainonnan lisäämistä viikkotiedotteessa.

Instagram toimii vapaamuotoisena, mutta kuitenkin asiallisena viestintäkanavana, jonne pyritään lisäämään kuva jokaisesta tapahtumasta. Instagram-tilillä voidaan myös mainostaa tulevia tärkeitä tapahtumia. Instagramissa on tärkeää säännölliset julkaisut ja sopivien hashtagien käyttö. Aktiivinen kuvista tykkäily ja takaisinseuraaminen on Instagramin käytössä erittäin tärkeää.

Staabin Snapchat toimii yhdistyksen vapaamuotoisempana viestintäkanavana, jonne taltioidaan eri tapahtumien tunnelmia. Fuksiviikoille ja vapulle myös perustetaan omat yhteistarinat, johon kaikki Staabin Snapchat-seuraajat voivat lisätä sisältöä. Snapchat-tili on ollut suosittu vuonna 2018 ja sen käyttöä jatketaan samaan tapaan. Snapchatissa on ollut Staabilla käytössä myös tilattuja filttareita. Nämä ovat esimerkiksi vuosijuhlissa olleet suosittuja ja niiden tilaamisen lisäystä kannattaa harkita

Staabin Twitter-tiliä käytetään erilaisiin liveseurantaa vaativiin tilanteisiin, kuten paneeleihin, yhdistyksen kokouksiin ja vuosijuhliin. Lisäksi julkaisuja voidaan tehdä myös esimerkiksi työelämävierailuilta. Twitterissä tiedotetaan Staabin sekä hallintotieteiden kannalta ajankohtaisista asioista ja uutisista. Twitterillä on potentiaalia toimia kontaktina potentiaalisiin yhteistyökumppaneihin, ja tämän takia viestinnässä tuleekin kiinnittää erityistä huomiota, millainen kuva ainejärjestöstä/hallintotieteistä välittyy julkisuuteen. Ensi vuonna on mahdollista kehittää Twitterin roolia yhteistyövälineenä kohti nykyisiä sekä mahdollisia yhteistyökumppaneita.

Jäsenistöltä saadun palautteen pohjalta on perustettu Staabin Telegram-ryhmä. Ryhmä on tarkoitettu rennoksi viestintäkanavaksi jäsenistölle. Ryhmä on lähtenyt käyntiin hyvin, mutta sitä on mahdollista saada aktiivisemmaksi tulevina vuosina. Staabin viestintävastaava sekä viestintätiimi hallinnoivat ryhmää. Ryhmän lisäksi Telegramissa on kanava, jonka kautta tiedotetaan esimerkiksi tapahtumiin ilmoittautumisista. Tämä kanava ei ole pääasiallinen viestintämuoto, vaan nämä ilmoitusasiat pitää myös löytyä Facebookista ja sähköpostilistalta. Staabin hallitus toimii ryhmässä yksityishenkilöinä ja heillä ei ole siellä viestinnällisiä vastuita.

Ainejärjestölehti Staapinen toimii sekä sisäisen että ulkoisen hitaan viestinnän välimuotona. Staapisessa viestitään yhdistyksen ajankohtaisista asioista sekä julkaistaan muuta jäsenistöä kiinnostavaa ja hyödyttävää sisältöä. Vakiopalstoihin kuuluvat pääkirjoitus, puheenjohtajan, koulutuspoliittisen vastaavan sekä ylioppilaskunnan palstat, joissa kerrotaan kyseisillä sektoreilla kulloinkin meneillään olevista asioista. Erityisesti uusille opiskelijoille suunnattu fuksinumero on viestinnän kannalta tärkeä. Fuksinumero sisältää tietoa tuutoroinnista, fuksiviikoista sekä Staabin viestinnästä, ja se lähetetään vuosittain uusille opiskelijoille. Staapisen toimittamisesta vastaa lehden päätoimittaja, ja sisällön tuottamisesta sekä taittamisesta alkuvuodesta koottava toimituskunta, jonka hallitus valitsee. Jokainen Staapinen toimitetaan myös Staabin oleellisille yhteistyökumppaneille sekä sidosryhmille.

Staabin verkkosivut toimivat myös tiedonvälityksen kanavana jäsenistölle. Jokapäiväinen viestintä tapahtuu muissa kanavissa, kuten Facebook-ryhmässä ja sähköpostilistalla. Verkkosivuilta löytyvät viralliset

kuulutukset, yhdistyksen hallituksen yhteystiedot ja muut viralliset tiedot. Kuvat tallennetaan kuvat.fi-palveluun.

Uudeksi viestintävälineeksi on Staabilla noussut edunvalvontablogi. Tähän viestitään monipuolisesti Staabin edunvalvontaan liittyen. Edunvalvontablogin kirjoituksia mainostetaan Staabin viikkotiedotteessa.

Tenttiarkisto tunnustetaan opiskelijoille tärkeänä apuvälineenä. Myös verkkosivujen kautta lähetettävän palautteen merkitys toiminnan kehittämässä huomioidaan. Tenttien ja palautteen lähettämistä pyritään lisäämään viestinnän avulla.

Tavoitteet

Staabin viestinnän päätavoitteena on toimittaa tietoa jäsenistölle. Tämä sisältää tietoja yhdistyksen järjestämistä tapahtumista. Ainejärjestönä Staabi on erittäin lähellä yliopisto-opiskelijan arkea ja siksi on tärkeää, että järjestön viestintä on tavoitteellista ja suunnitelmallista.

Staabin arvojen kuuluu näkyä sen viestinnässä. Nämä arvot ovat yhteisöllisyys, yhdenvertaisuus, avoimuus ja vastuullisuus.

Yhteisöllisyys on erittäin tärkeä osa Staabin viestintää. Viestinnän tehtävä on luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tämä tarkoittaa, että jäsenistö tuntee tulevaisuutensa kuulluksi viestinnänkin osalta. Yhteisöllisyyden lisäämiseen kuuluu myös jäsenistöä osallistava toiminta, kuten kaikille jäsenille tarkoitetut yhteiset ryhmät vapaata viestittelyä varten.

Yhdenvertaisuuden periaatteeseen kuuluu, että Staabin viestintä tavoittaa kaikki toiminnasta kiinnostuneet. Facebook-tapahtumien kuvaukset ovat myös englanniksi, jotta kansainvälisillä opiskelijoilla on osallistumismahdollisuus. Tapahtuman esteettömyydestä kerrotaan tapahtuman kuvauksessa. Yhdenvertaisuuden arvoon kuuluu myös sen huomioon ottaminen, että kaikki eivät käytä esimerkiksi Facebookia. Tämän takia sähköpostilista on tärkeä viestintäväline Staabille, sillä kaikilla hallintotieteitä opiskelevilla on yliopiston puolesta sähköpostitili.

Avoimuus: Viestintä mahdollistaa avoimuuden Staabin toiminnassa. Avoimuuden periaatteen vuoksi yhdistys julkaisee esimerkiksi hallituksen kokousten pöytäkirjat kotisivuillaan. Tähän kuuluu myös esimerkiksi Staabin varojen käytöstä tiedottaminen jäsenistölle.

Vastuullisuus Staabin viestinnässä tulee näkyä siinä, että ainejärjestö edustaa jäseniään. Staabin viestinnän tulee olla asiallista ja sen täytyy edustaa yhdistyksen sekä jäsenistön arvoja.

Näiden arvojen tulee näkyä niin Staabin kirjallisessa, kuin suullisessa viestinnässä.

Viestinnän vastuunjako

Viestintä on Staabissa kaikkien hallituksessa toimivien vastuulla. Jokainen hallitustoimija on vastuussa omalla sektorillaan Facebookin ja sähköpostilistan kautta tapahtuvasta viestinnästä. Yhdistyksen jokapäiväiseen toimintaan kuuluu viestiminen usean kanavan kautta. Tästä johtuen on tärkeää, että kaikki hallitustoimijat osaavat viestiä Staabin arvojen ja käytännön mukaisesti. Tämän vuoksi hallituksen perehdytykseen kuuluu viestintäkoulutus. Viestintävastaava seuraa sektorikohtaista viestintää ja vahtii, että se pysyy yhtenäisenä ja loogisena eikä sisällä päällekkäisyyksiä.

Staabin viestinnän kehittämistä vastaa pääasiallisesti järjestön viestintävastaava. Tässä häntä avustavat järjestön viestintäsektorin toimijat sekä hallitus.

Kriisiviestintä

Staabissa kriisiviestintää on tarkoitus tarvittaessa käyttää kriisitilanteissa, joiden syntyyn on johtanut mahdollisesti virheellinen toiminta tai mikäli on tapahtunut väärinkäytöksiä tai yhdistyksen sisällä on muu välitöntä toimintaa edellyttävä tilanne. Sen tarkoituksena on informoida Staabin jäsenistöä ja sidosryhmiä kriisitilanteesta, sen syistä ja seurauksista sekä antaa tarvittavia toimintaohjeita, mikäli sellaisia tarvitaan. Kriisiviestinnällä luodaan turvallisuutta ja ehkäistään lisähaittojen syntymistä. Ylipäänsä voidaan sanoa, että kyseessä on ns. vastuunkantaminen esimerkiksi tahattomasta tai tahallista virheellisestä toiminnasta. Kriisiviestinnän voidaan sanoa olevan sitä onnistuneempaa, mitä harvemmin sitä joudutaan käyttämään.

Kriisiin voivat johtaa monenlaiset seikat, mm. epäselvä, ristiriitainen tai hämmentävä viestintä, tiettyyn hallituksektoriin liittyvä "vaarantava virhe" tai esimerkiksi epäkorrekti toiminta.

Kriisitilanteessa tulee:

1. **Toimia nopeasti.** Nopealla toiminnalla ilmaistaan, että ongelma otetaan järjestössämme vakavasti.
2. **Viestiä avoimesti.** Salailua tulee välttää. Avoimella viestinnällä vältetään epätietoisuuden syntymistä sekä katkaistaan huhuilta siivet.
3. **Pyytää rehellisesti anteeksi.** Erityisesti tulee huomioida lumeanteeksipyyntöjen välttäminen ("olemme pahoillamme, jos jotkut pahoittivat mielensä").

Kriisiviestinnästä vastuussa ovat hallituksen viestintävastaava, puheenjohtaja ja mikäli kriisi liittyy johonkin tiettyyn hallituksektoriin, myös tämän hallituksektorin vastaava. Tarvittaessa puheenjohtajan käyttäminen esimerkiksi viestin välittämiseen viestii jälleen siitä, että ongelma otetaan järjestössä erittäin vakavasti, sillä loppujen lopuksi puheenjohtaja on vastuussa kaikesta järjestön toiminnasta.

Kriisiviestintä tulee kohdentaa sellaisille kanaville, että se saavuttaa mahdollisimman laajasti jäsenistön. Tähän tulee käyttää Staabin virallisia viestintäkanavia, kuten sähköpostilistaa sekä suljettua Facebook-ryhmää.

Jälkitiedottamista tarvittaessa pitää muistaa jälleen, että avoimuus on kaiken A ja O. Kannattaa huolehtia siitä, että tieto asiasta on helposti saatavilla. Viestin löydettävyyttä voidaan helpottaa esimerkiksi "kiinnittämällä" se Facebook-ryhmään. Lisäksi on erittäin tärkeää tuoda ilmi, keneltä voi kysyä asiasta lisätietoja.

Kohderyhmät

Jäsenistö, ylipäänsä opiskelijat, yhteistyökumppanit, mahdolliset tulevat jäsenet

Staabin viestinnässä on useita eri kohderyhmiä. Tässä kohdassa viestintäsuunnitelmaa kohderyhmät jaotellaan tarkemmin ja avataan mitä eroja kullekin ryhmälle viestimisessä on.

Jäsenistölle viestiminen

Suurin osa viestinnästä kohdistuu jäsenistölle. Tähän sisältyy tapahtumista tiedottaminen, Facebook-ryhmä, Telegram-ryhmä ja sähköpostilistan viestit sekä viikkotiedote.

Staabiin kuulumattomat opiskelijat

Staabin ulkoisessa viestinnässä vahvistetaan positiivista kuvaa Staabista ja hallintotieteistä oppialana. Monet sosiaalisen median kanavistamme, kuten Instagram, Snapchat ja Twitter näkyvät myös ulkoisesti. Tämän takia on vältettävä näissä kanavissa esimerkiksi sisäpiirivitsien käyttöä, jotta niiden käyttö on kaikille positiivinen kokemus.

Muiden järjestöjen aktiivitoimijat seuraavat myös Staabia sosiaalisissa medioissa ja tämä tulee huomioida siellä tapahtuvassa viestinnässä.

Yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneille lähetetään uusi Staapinen sen ilmestyttyä sekä kuvia esimerkiksi haalareista, jotta yhteistyökumppanit voivat nähdä miltä heidän mainoksensa näyttävät niissä. Useat yhteistyökumppanit myös seuraavat Staabia Twitterissä sekä Instagramissa.

Mahdolliset tulevat jäsenet

Tampereen yliopistossa aloittaa joka vuosi suunnilleen 130 uutta hallintotieteiden opiskelijaa. Lukiesittelyiden ja muiden vastaavien tilaisuuksien ansiosta tulevilla jäsenillä on mahdollisuus ottaa Staabin sosiaalisen median viestimet haltuunsa jo ennen opiskeluiden alkua tai opiskelupaikan varmistumista. Tämän vuoksi on tärkeää ottaa huomioon, että monet Staabin sosiaalisen median viestintäkanavista voivat vaikuttaa jo etukäteen siihen, minkälaisen kuvan mahdolliset tulevat hallintotieteiden opiskelijat Staabista saavat. Viestinnässä tulee ottaa huomioon myös hallintotieteistä kiinnostuneet lukiolaiset, jotka etsivät lisätietoa alan opiskelemisesta Staabin viestintäkanavista.

Seuranta

Viestinnän aktiivisella seuraamisella saadaan tehtyä Staabin viestinnästä sopivampaa sen kohderyhmiä kohtaan. Staabin viestintävastaava vastaa suunnitelman toteutumisesta ja seuraamisesta. Viestintäsuunnitelmaa voidaan päivittää hallituksen toimesta ja siihen tehtävät suuret muutokset hyväksytetään yhdistyksen kokouksissa. Tämä voidaan tehdä, kun se nähdään tarpeelliseksi.

Yksi tärkeä seurannan väline ovat palautekyselyt. Näiden kyselyiden avulla kerättyä palautetta Staabin viestinnästä ja sen erinäisistä muodoista tulee hyödyntää viestinnän kehittämisessä. Viestintävälineiden sisäisiä tilastoja on hyvä seurata ja tarvittaessa ottaa uusia sovelluksia käyttöön tämän edistämiseksi.

Aktiivisen seurannan lisäksi on tärkeää toimia saatujen tulosten mukaan. Tästä esimerkkinä on Staabin Telegram-ryhmä, joka luotiin vastauksena jäsenistön toiveelle matalamman kynnyksen viestintävälineestä. Seurannan jalkauttamista käytäntöön kannustetaan tulevaisuudessa.