



SLO – linee guida

Introduzione

Le raccomandazioni e le indicazioni contenute nel presente documento traggono origine dall'Articolo 35 del *UEFA Club Licensing and Financial Fair Play – Edition 2010*. A partire, infatti, dalla stagione sportiva 2012/2013, tutti i club europei partecipanti alle competizioni UEFA hanno dovuto designare un delegato ai rapporti con la tifoseria (*Supporter Liaison Officer – SLO*) per garantire un dialogo adeguato e costruttivo tra i club e i propri tifosi.

La Federazione Italiana Giuoco Calcio ha, dapprima recepito il contenuto dell'Articolo 35 all'interno del Manuale delle Licenze UEFA – Versione 2.3 (ed in tutte le sue successive versioni), ed in seguito, anche su impulso della Lega Nazionale Professionisti – Serie A, della Lega Nazionale Professionisti – Serie B e della Lega Italiana Calcio Professionistico, esteso l'obbligatorietà della figura del *Supporter Liaison Officer* a tutte le società professionistiche, inserendo tale previsione all'interno delle norme che disciplinano l'ammissione al campionato tramite il rilascio della Licenza Nazionale.

L'introduzione di questo requisito per il rilascio della Licenza Nazionale rappresenta uno snodo cruciale per le relazioni tra club e tifoseria e sottolinea l'importanza che la FIGC e le Leghe attribuiscono al dialogo ed alla comunicazione tra club e tifosi.

In linea generale, i criteri organizzativi contenuti nel sistema delle Licenze Nazionali sono intesi a migliorare le modalità di gestione dei club. L'introduzione dello SLO risponde alla necessità di perfezionare e rendere più trasparente la comunicazione tra le parti interessate.

Obiettivi

Gli obiettivi perseguiti attraverso l'introduzione dell'obbligatorietà della figura dello SLO sono:

- Migliorare e, in alcuni casi, iniziare un dialogo costruttivo tra tifosi e club.
- Aumentare la qualità dei servizi offerti ai tifosi.

- Costituire un network di SLO a livello nazionale ed europeo al fine di agevolare la condivisione di conoscenze e *"best practice"*.
- Promuovere e dare impulso ad attività sociali.
- Migliorare l'organizzazione e la gestione delle partite attraverso un processo di responsabilizzazione dei tifosi.
- Contribuire a migliorare i rapporti tra diversi *stakeholder* del mondo del calcio, in particolare tra tifosi, amministratori di club, proprietari, istituzioni preposte allo svolgimento delle manifestazioni calcistiche.
- Prevenire, attraverso iniziative e confronti con i tifosi, episodi di violenza e/o discriminazione.

Mansioni dello SLO

Per garantire un significato univoco quando si fa riferimento agli SLO, può essere utile elencare alcune mansioni tipiche del ruolo:

- Il delegato per i rapporti con la tifoseria (SLO) rappresenta il punto di collegamento tra i tifosi ed il club e contribuisce a migliorare il dialogo tra le due parti.
- Lo SLO "raccolge" informazioni provenienti dai tifosi e dal club.
- Lo SLO, nello svolgimento delle proprie funzioni, contribuisce all'organizzazione delle gare, confrontandosi con gli SLO degli altri club, prima, durante e dopo la gara.
- Lo SLO, d'intesa con la società, promuove iniziative a carattere sociale, divulgando i valori del club verso il mondo dei tifosi.
- Lo SLO segue i tifosi in occasione delle gare ufficiali e partecipa alle trasferte della squadra.
- Lo SLO studia il comportamento dei tifosi, riportando al management eventuali valutazioni e analisi.
- Lo SLO fonda gran parte del suo lavoro sulla propria credibilità, esponendosi in prima persona verso i tifosi e verso il proprio club.
- Lo SLO valuta, sulla base di requisiti concordati con il management della società, le associazioni o i gruppi di tifosi che intendano interloquire con i tesserati della società, autorizzandone gli incontri.
- Lo SLO, nel rispetto delle normative statali e sportive, aiuta i tifosi nella realizzazione di coreografie o iniziative, all'interno e all'esterno dello stadio, che siano ritenute di valore per la società.
- Partecipa alle iniziative formative organizzate dalla FIGC e dalle Leghe Professionistiche.
- Lo SLO interagisce anche con la polizia, le forze dell'ordine e con i delegati per la sicurezza.

Descrizione del ruolo

Il delegato per i rapporti con la tifoseria svolge funzioni di collegamento tra i tifosi, il club, la Federazione nazionale e la Lega.

Lo SLO deve, attraverso il lavoro proprio, quello del club e con tutti i tesserati creare comportamenti virtuosi che tendano a coinvolgere i tifosi nelle forme migliori e con programmi di interazione costante. Questo anche per isolare le frange violente del tifo.

Lo SLO collabora con il club alla predisposizione di un disciplinare sui requisiti e sulle procedure per l'accreditamento delle organizzazioni ed associazioni di tifosi presso i club. L'attività di accreditamento, che avviene mediante la conclusione di convenzioni/accordi con i club, deve essere agevolata da questi ultimi nell'ambito di un processo di maggiore responsabilizzazione delle stesse società e delle tifoserie.

Inoltre, lo SLO ha il compito di valutare ed autorizzare le richieste di incontri con tesserati, ivi compresi i dirigenti del club, provenienti da tifosi, associazioni o gruppi di tifosi. Gli incontri effettuati non in ottemperanza alle disposizioni previste dalla normativa vigente o non autorizzati dallo SLO secondo quanto sopra descritto, saranno sanzionati ai sensi dell'art. 12, comma 9 del Codice di Giustizia Sportiva.

Lo SLO è reso partecipe dell'attività delle tifoserie, in occasione delle gare interne ed esterne e fornisce alle stesse ogni comunicazione utile. In occasione delle trasferte, anche grazie alla collaborazione dello SLO della squadra ospitante, dovrà informare adeguatamente i tifosi della squadra ospite sulle modalità di accesso all'impianto e sul suo regolamento d'uso, sui luoghi di interesse da poter visitare e sulle abitudini dei fan ospitanti.

Deve essere favorito lo scambio di informazioni tra gli SLO. La creazione di una rete di SLO, sia a livello nazionale, che a livello europeo, rappresenta un fattore basilare in questo processo e costituisce uno degli obiettivi principali del progetto di crescita di cui lo SLO deve essere protagonista.

Lo SLO, nel rispetto della distinzione dei ruoli, collabora con il delegato alla sicurezza e può partecipare al GOS nel rispetto delle prescrizioni all'uopo previste.

Il processo e i criteri di selezione

La selezione di uno SLO compete al management del club.

Le esperienze internazionali dimostrano che le figure di maggior successo sono sempre state scelte nell'ambito del mondo dei tifosi. In tal senso, i processi di comunicazione e il fattore-chiave della credibilità funzionano con maggior efficacia.

In linea generale, la selezione di uno SLO dovrebbe indirizzarsi su una persona in possesso delle seguenti capacità personali e professionali:

- Ottime abilità comunicative e di *problem solving*;
- Forte attitudine al lavoro di gruppo;
- Alto livello di motivazione, impegno, affidabilità e flessibilità;

- Capacità decisionali e di negoziazione;
- Esperienza nell'approccio con i fan;
- Disponibilità a lavorare nei week-end;
- Capacità di approcciarsi a persone e/o situazioni in maniera professionale;
- Abilità nell'affrontare situazioni delicate;
- Ottime capacità di utilizzo degli strumenti informatici e delle nuove piattaforme di comunicazione;
- Neutralità politica e religiosa;
- Forte sensibilità su temi di notevole impatto sociale come, ad esempio, la discriminazione razziale e la violenza;
- Buona conoscenza della lingua inglese (soprattutto per le società che frequentemente partecipano alle competizioni UEFA)

In nessun caso potrà essere selezionato come SLO un soggetto che sia o sia stato destinatario di un provvedimento di cui all'art. 6 della legge 401/1989 o comunque che abbia subito condanne, per reati di violenza o di discriminazione.

Lo SLO selezionato non può, in linea generale, ricoprire all'interno della società altri incarichi che compromettano la sua attività di delegato ai rapporti con i tifosi. In nessun caso, lo SLO potrà ricoprire il ruolo di Delegato o di Vice Delegato per la Sicurezza.

Obblighi per i club

I club dovranno assicurare agli SLO alcune dotazioni minime fondamentali, quali, a titolo esemplificativo, computer, telefono, etc.. Inoltre, gli SLO dovranno disporre obbligatoriamente di un budget idoneo messo a disposizione dal club per l'organizzazione della propria attività.

Il rapporto di lavoro potrà essere su base volontaria o dietro corresponsione di un compenso e dovrà sempre essere previsto il rimborso delle spese sostenute nell'esercizio delle proprie funzioni. In ogni caso, il club dovrà assicurarsi che la persona designata sia consapevole delle proprie mansioni e responsabilità.

Allo SLO dovranno essere effettivamente delegate tutte le attività riguardanti le relazioni tra componenti del club (amministratori, dipendenti, tesserati, ex tesserati, etc.) e gruppi e/o associazioni di tifosi e singoli tifosi.

Le società dovranno favorire i processi di selezione ed accreditamento delle associazioni di tifosi.

I club dovranno riportare, nella sezione "Altri collaboratori" del loro censimento, le generalità della persona che ricopre l'incarico di SLO. Tale censimento dovrà essere trasmesso, nell'ambito del processo di rilascio delle Licenze Nazionali, agli uffici competenti della Federazione.

Allo SLO dovrà essere garantito un confronto costante con la dirigenza del club e con i dipartimenti che svolgono attività contigue a quelle dello SLO.

Il club dovrà assicurarsi che, all'interno del proprio sito ufficiale, sia presente una sezione dedicata ai tifosi o, in subordine, che siano presenti i contatti e le generalità dello SLO.

Le società dovranno assicurare che lo SLO partecipi agli incontri formativi organizzati dalla FIGC e dalle Leghe.

Allo SLO dovrà essere garantita la partecipazione alle trasferte della propria squadra, secondo le modalità stabilite dal management.

La società dovrà mettere a disposizione del proprio SLO e di quello della squadra ospite un *pass* che consenta l'accesso a tutte le aree dello stadio durante lo svolgimento delle gare.

Il club dovrà dotare lo SLO di un abbigliamento distintivo che lo qualifichi immediatamente come delegato ai rapporti con la tifoseria, soprattutto nelle gare disputate in trasferta.

Il club non potrà mai designare come SLO il Delegato o il Vice Delegato per la Sicurezza.

Obblighi per Federazione e Leghe

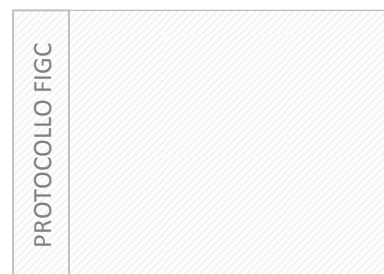
La Federazione e le Leghe professionistiche devono:

- Sviluppare, coordinare e promuovere iniziative ed incontri di formazione e aggiornamento sulle tematiche relative alle tifoserie negli stadi;
- Assicurare il riconoscimento dello SLO di fronte ai soggetti preposti all'organizzazione ed allo svolgimento delle gare (componenti della Procura Federale, ispettori di Lega, etc.);
- Creare procedure di comportamento comuni a tutti gli SLO;
- Monitorare, attraverso idonei strumenti o iniziative, l'attività degli SLO durante l'intera stagione sportiva;
- Nominare un referente/coordinatore che raccolga le istanze e le proposte provenienti dagli SLO e che ne rappresenti l'interfaccia istituzionale ufficiale.



LICENZE NAZIONALI

Titolo III – Criteri Sportivi e Organizzativi Modulo G – Delegato della società ai rapporti con la tifoseria



Termine deposito: 31 luglio 2015

Società richiedente Licenza Nazionale – stagione sportiva 2015/2016

Denominazione della società: _____

1. GENERALE

Posizione:	Delegato della società ai rapporti con la tifoseria	
Nome e Cognome:		
Contatti:	Telefono:	
	Fax:	
	E-mail:	
	Cellulare (non obbligatorio):	

2. DETTAGLIO DELLE MANSIONI

Descrivere analiticamente le mansioni del Delegato della società ai rapporti con la tifoseria o, in alternativa, allegare un documento comprovante le mansioni, sottoscritto dal soggetto in carica e dal legale rappresentante della società. L'incarico di Delegato della società ai rapporti con la tifoseria non può essere ricoperto dal soggetto designato come Delegato o Vice Delegato per la Sicurezza.

3. INQUADRAMENTO CONTRATTUALE

A) Dirigente a tempo determinato	<input type="checkbox"/>
B) Dirigente a tempo indeterminato	<input type="checkbox"/>
C) Dipendente a tempo determinato	<input type="checkbox"/>
D) Dipendente a tempo determinato con contratto federale	<input type="checkbox"/>
E) Dipendente a tempo indeterminato	<input type="checkbox"/>
F) Consulente esterno full-time	<input type="checkbox"/>
G) Consulente esterno part-time	<input type="checkbox"/>
H) Altro (specificare):	<input type="checkbox"/>

Scadenza del contratto (nei casi A, C, D, F, G e H):	
------------------------------------------------------	--

ELENCO ALLEGATI	
ALL. N.	DOCUMENTO
1.	Foglio di censimento stagione sportiva 2015/2016 dal quale risulti l'inserimento del Delegato della società ai rapporti con la tifoseria
2.	
..	

Data

Firma del Delegato ai rapporti con la tifoseria

Firma del Legale Rappresentante della Società