



TUUSULAN PALLOSEURAN VIESTINTÄ





TUUSULAN PALLOSEURAN VIESTINTÄ

Viestintäsuunnitelman sisältö

1. Kenelle viestimme: seura + joukkue
2. Miten viestitään
3. Mikä on viestinnän tavoite
4. Mitkä ovat viestinnän tavoitteet viestintäkanavittain
5. Ketkä vastaavat eri viestintäkanavista
6. Kriisiviestintä
7. Sosiaalisen median ohjeet
8. TuPS:n viestinnän työkalut

1. Kenelle viestimme

Seurana tärkeimmät viestinnän kohderyhmät ovat

1. Pelaajat ja heidän lähipiirinsä
2. Joukkueiden toimihenkilöt
3. Yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät
4. Yhteistyöseurat

Joukkueiden tärkeimmät viestinnän kohderyhmät ovat

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

2. Miten viestimme

Seuran pääviestintäkanavat ovat

1. Seuran kotisivut: tups.fi
2. Sosiaalinen media: Facebook, Twitter, Instagram
3. Sähköpostitiedottaminen eri kohderyhmille (nopea tiedotus, ajankohtaiset asiat)
4. Seuran sisäiset tapahtumat ja koulutukset (Jojo-illat, valmentajakoulutukset jne)
5. Muut tapahtumat, joissa seura mukana
6. Paikallismedia (lehdistö, kunnan sivut ym)

Joukkueiden pääviestintäkanavat ovat

1. Joukkueen kotisivut
2. Nimenhuuto tms
3. Sähköpostitiedottaminen eri kohderyhmille (nopea tiedotus, ajankohtaiset asiat)
4. Joukkueen sisäiset tapahtumat (vanhempainillat ym)
5. Sosiaalinen media tarvittaessa (huomioiden seuran linjaukset)

3. Mikä on viestintämme tavoite

Seuran sisäisen viestinnän tavoite:

Kertoa seuran toiminnasta ja ajankohtaisista asioista avoimesti ja ennakoivasti. Lisätä seurahenkeä ja yhteisöllisyyttä sekä sitouttaa jäsenistöä seuraamme ja sen toimintaan. Joukkueiden on omassa



viestinnässään osattava katsoa seuraa kokonaisuutena. Joukkueen viestintä ei voi olla ristiriidassa seuran viestinnän kanssa.

Seuran ulkoisen viestinnän tavoite:

Kertoa avoimesti ja positiivisesti seuran toiminnasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Tuoda esille TuPS:n rooli laadukasta jalkapallotoimintaa lapsille, nuorille ja aikuisille järjestävänä tuusulalaisena urheiluseurana.

Joukkueiden viestinnän tavoite:

Kertoa joukkueen toiminnasta ja ajankohtaisista asioista ennakoivasti nykyisille ja uusille pelaajille sekä heidän lähipiirilleen.

4. Mitkä ovat viestintämme tavoitteet viestintäkanavittain

Kotisivut: tups.fi

Uutiset: nostaa esiin olennaiset uutiset. Synnyttää mielikuva monipuolisesta, positiivisesta, laadukkaasta ja suunnitelmallisesta toiminnasta. Jakaa onnistumisia ja kasvattaa seurahenkeä. Joukkueet voivat toimittaa toiminnanjohtajalle omia uutisaiheitaan, joita julkaistaan mahdollisuuksien mukaan seuran etusivulla.

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: kertoa tapahtumia vapaamuotoisesti ja rennosti. Iloista ja yhteisöllisyyttä tukevaa viestintää. Vahvistaa seurahenkeä. Mahdollistaa jäsenistön ja seuran toiminnasta kiinnostuneiden osallistuminen tykkäämällä, jakamalla, kommentoimalla jne.

Twitter: Nopeaa ja vapaamuotoista viestintää, joka tukee yhteisöllisyyttä.

Instagram: kertoa seuran arjesta kuvin ja sanoin. Yhteisöllisyyttä tukevaa viestintää, jossa seuran toimintaa voi kuka tahansa osallistua tykkäämällä, kommentoimalla ja täämällä.

Sähköposti

Ajankohtaisista asioista tiedottaminen / muistuttaminen. Sähköpostiviestintä voi olla kahden välistä tai ryhmäviestintää. Viestinnän määrään kannattaa kiinnittää huomioida.

Säännölliset seuratiedotteet

Tiedottaa seurassa tapahtuvasta toiminnasta ja ajankohtaisista asioista.

Sisäiset tapahtumat ja koulutukset

Tiedottaa seurassa tapahtuvasta toiminnasta ja ajankohtaisista asioista kullekin ryhmälle sopivalla tavalla.

Paikallismedia

Tuoda esille TuPS:n 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 kuitenkin toimitettava etukäteen seuran toiminnanjohtajalle kommentoitavaksi. Julkaisulupa seuran puolesta annetaan mahdollisimman pian.



5. TuPS:n viestintäkanavat ja vastuuhenkilöt

	Toiminnanjohtaja	Valmennus-päällikkö	Puheenjohtaja	Joukkue
tups.fi-pääsivut	x			
tups.fi-uutiset	x			
tups.fi-valmennus		x		
tups.fi-joukkuesivut				x
TuPS-Facebook	x			
TuPS-Twitter	x			
TuPS-Instagram	x			
Jojo-illat	x			
Valmennuskoulutukset		x		
Muut seuran tapahtumat	x	x	x	
Sähköpostiviestintä	x	x	x	
Jojotiedote	x			
Esitteet, materiaalit	x		x	
Yhteistyökumppaniyhteys	x		x	
Paikallislehdet	x			
Vuorovaraukset		x		

6. 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 onnettomuustilanteesta tai seuraan jollain tavalla liitettävissä olevasta negatiivisesta tapahtumasta.

Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako

Kriisiviestintää hoitaa ainoastaan seuran puheenjohtaja sekä toiminnanjohtaja. Muilla ei ole oikeutta eikä lupaa viestittää kriisin aiheuttaneesta tapauksesta eteenpäin ilman edellä mainittujen lupaa.

Joukkueen sisällä tapahtuvasta kriisistä tiedotetaan aina ja välittömästi toiminnanjohtajalle tai puheenjohtajalle, ja mikäli heistä kumpaakaan ei saada kiinni, niin seuran vakituisille työntekijöille, joiden tehtävänä on ilmoittaa asiasta eteenpäin mahdollisimman nopeasti (toiminnanjohtajalle ja /tai puheenjohtajalle). Seuran työntekijät eivät anna lausuntoja eteenpäin, neuvottelematta asiasta ensin toiminnanjohtajan tai puheenjohtajan kanssa.

Joukkueille tulisi laatia selkeät ohjeet, kuinka toimia kriisin sattuessa, ja joukkueen johdon tulisi huolehtia asian tiedottamisesta myös joukkueen sisällä.

Kriisiviestintä tulee ottaa mukaan vuotuisen jojakoulutusmateriaaliin, ja sisältöä on säännöllisesti käytävä läpi.

Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet

Kriisiviestintätilanteessa on tärkeää toimia ennalta sovittujen vastuiden mukaisesti. Kriisiviestinnän tavoitteena seurassamme on luoda 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 ja lisäksi voidaan harkita Facebookin hyödyntämistä poikkeuksellisena 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 päättynyt, viestinnässä palataan normaaleihin käytäntöihin.

Mikä voi aiheuttaa kriisin?

Mahdollisia kriisinaiteita 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, 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, kuten esimerkiksi Tuusulan kunta.

TuPS:n henkilöstö

Mikäli kriisin luonne on sellainen, ettei poliisia tai pelastuslaitosta tarvita, ota ensisijaisesti yhteyttä seuran puheenjohtaja Reetta Peltonen (puh.040 7238 075) ja toiminnanjohtaja Hilikka Pelander (puh. 040 5473237). 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 toiminnanjohtajalle, jotka hoitavat 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 Keski-Uusimaa.

Yhteystiedot:

Keski-Uusimaa uutistoimitus / Uutispäällikkö puh: 020 770 3101

Keski-Uusimaa urheilutoimistus / Urheilutoimituksen esimies puh 020 770 3123

7. 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 päivittämisestä vastaa seuran toiminnanjohtaja.

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 TuPS:n joukkueena, on etukäteen otettava yhteyttä seuran toiminnanjohtajaan yhteisten toimintatapojen sopimiseksi. Pääsääntönä on, että kun käytetään TuPS:n nimeä ja logoa, tulee joukkueen viestintä sosiaalisessa mediassa olla linjassa seuran viestinnän kanssa.

8. Viestintätyökalut TuPS:ssa

TuPS:n kotisivut ovat seuran ja joukkueiden ensisijainen viestintäkanava. Seuran sivuston päivitys- ja kehitysvastuu on toiminnanjohtajalla. 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 (taulukko tai kalenteri Nimenhuudosta yms) sekä tulevat pelit ja turnaukset.

Halutessaan joukkueet voivat käyttää viestinnän apuvälineenä esimerkiksi **Nimenhuutoa**, jonka kautta voi hoitaa mm. pelaajien ilmoittautumiset joukkueen harjoituksiin ja muihin tapahtumiin. Näin esimerkiksi valmentajan näkee helposti tapahtumaaan osallistuvien pelaajien määrän. Hyvin toimivan Nimenhuuto-palvelun saa käyttöönsä maksutta.

Sähköpostiviestintää voi käyttää muun viestinnän tukena, kuitenkin niin, että pääviestintäkanavana ovat kotisivut. Sähköpostiviestillä ei välttämättä tavoiteta 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 toiminnanjohtaja Hilikka Pelander (puh. 040 5473237) tai seuran puheenjohtaja Reetta Peltonen (puh.040 7238 075).