



VIESTINTÄOHJE



21.2.2023

Sisällys

1 TERVON URHEILIOIDEN VIESTINTÄ	2
2 Kenelle viestimme	2
2.1 Seurana tärkeimmät viestinnän kohderyhmät ovat	2
2.2 Jäsenten tärkeimmät viestinnän kohderyhmät ovat	2
3 Miten viestimme	2
3.1 Seuran pääviestintäkanavat ovat.....	2
3.2 Harrastajaryhmien pääviestintäkanavat.....	2
4 Mikä on viestintämme tavoite	2
4.1 Seuran sisäisen viestinnän tavoite:.....	2
4.2 Seuran ulkoisen viestinnän tavoite:.....	3
4.3 Harrastajaryhmien viestinnän tavoite:	3
5 Mitkä ovat viestintämme tavoitteet viestintäkanavittain.....	3
5.1 Kotisivut	3
5.2 What's Up -ryhmät.....	3
5.3 Sosiaalinen media	3
5.4 Säännölliset seuratieotteet.....	3
5.5 Paikallismedia.....	3
5.6 Sähköposti.....	3
6 Tervon urheilijoiden viestintäkanavat ja vastuuelimet ja -henkilöt.....	4
7 Kriisiviestintä	4
7.1 Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako	4
7.2 Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet	4
7.3 Viestintäketju ja yhteystiedot kriisitilanteessa	5
8 Sosiaalisen median ohjeet.....	5
9 Viestintätyökalut Tervon urheilijoissa.....	6
10 Lisätiedot/-ohjeet.....	6

1 TERVON URHEILIOIDEN VIESTINTÄ

Tervon urheilijoiden viestinnän tehtävänä on vahvistaa vuorovaikutusta seuran jäsenten, ohjaajien ja johtokunnan välillä, sekä edistää toiminnan laatua ja saavutettavuutta. Viestinnän päätehtävänä on tukea toiminnan johtamista, kehittämistä ja tavoitteiden toteutumista.

Viestintä on ennen kaikkea vuorovaikutusta, kuuntelua ja kohtaamista. Se on seuran jäsenen aktivoivia seuran eri toimintoihin osallistamisesta. Viestintä auttaa myös siinä, että seuran jäsenet ja seura muissa viestintäkanavissa seuraavat ihmiset saavat kosketuspinnan seuran ja kunnan monipuolisesta seuratoiminnasta ja yhteisöllisyydestä.

2 KENELLE VIESTIMME

2.1 Seurana tärkeimmät viestinnän kohderyhmät ovat

- Seuramme toimihenkilöt (johtokunnan jäsenet ja ohjaajat)
- Harrastajat/jäsenet ja heidän lähipiirinsä
- Yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät
- Yhteistyöseurat

2.2 Jäsenten tärkeimmät viestinnän kohderyhmät ovat

- Harrastajaryhmät ja heidän lähipiirinsä
- Harrastajaryhmien toimihenkilöt
- Harrastajaryhmien yhteistyökumppanit ja muut sidosryhmät
- Seuran toimihenkilöt ja valmentajat/ohjaajat

3 MITEN VIESTIMME

3.1 Seuran pääviestintäkanavat ovat

- Seuran kotisivut: www.tervonurheilijat.fi
- What's Up -ryhmät
- Kausittaiset ohjaajapalaverit toimihenkilöille
- Facebook
- Paikallismedia (lehdistö, kunnan sivut ym.)

3.2 Harrastajaryhmien pääviestintäkanavat

- What's Up -ryhmät
- Seuran oma Facebook
- Seuran sisäiset tapahtumat (vanhempainillat ym.)
- (Sähköpostitiedottaminen eri kohderyhmille (nopea tiedotus, ajankohtaiset asiat))

4 MIKÄ ON VIESTINTÄMME TAVOITE

4.1 Seuran sisäisen viestinnän tavoite:

luotettavuus, ajantasaisuus, ennakoivuus

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

HUOM: Harrastajaryhmien on omassa viestinnässään osattava katsoa seura kokonaisuutena.

Harrastajaryhmien viestintä ei voi olla ristiriidassa seuran viestinnän kanssa.

4.2 Seuran ulkoisen viestinnän tavoite:

Kertoa avoimesti ja positiivisesti seuran toiminnasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Tuoda esille Tervon urheilijoiden rooli laadukasta liikuntaa lapsille, nuorille (ja aikuisille) järjestävänä paikallisena urheiluseurana.

4.3 Harrastajaryhmien viestinnän tavoite:

Kertoa harrastajaryhmien toiminnasta ja ajankohtaisista asioista ennakoivasti nykyisille ja uusille harrastajille sekä heidän lähipiirilleen.

5 MITKÄ OVAT VIESTINTÄMME TAVOITTEET VIESTINTÄKANAVITTAIN

5.1 Kotisivut

www.tervonurheilijat.fi

Uutiset: nostaa esiin olennaiset uutiset. Synnyttää mielikuva monipuolisesta, positiivisesta, laadukkaasta ja suunnitelmallisesta toiminnasta. Jakaa onnistumisia ja kasvattaa seurahenkeä.

Sisältö sivut: sisältävät olennaisten palveluiden ja tuotteiden tiedot kuluttajalähtöisesti. Sisältöä päivitetään säännöllisesti.

5.2 What's Up -ryhmät

What's Up-ryhmät on tarkoitettu nopeaan viestintään. Seuran toiminnassa sosiaalisen median käytöstä sovelletaan Euroopan tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaista, 13 vuoden ikärajaa, (What's Up'in ikäraja 16-vuotta). Alle 13- vuotiaita ei oteta ryhmiin mukaan, vaan jokaisen alle 13- vuotiaan vanhemman tiedot liitetään seuran viestintäkanaville, niiden harrastusten osalta missä alaikäinen on mukana. 13-16- vuotiaat voivat liittyä viestiryhmiin huoltajan luvalla ja yli 16- vuotias annettuaan kirjallisen suostumuksensa. Viestintään osallistuvan tulee olla seuran jäsen.

What's Up -viestintä tapahtuu liiteohjeen mukaisesti. Viestinnän määrään pitää kiinnittää huomiota.

5.3 Sosiaalinen media

Facebook:

- kertoa tapahtumia vapaamuotoisesti ja rennosti.
- Iloista ja yhteisöllisyyttä tukevaa viestintää.
- Vahvistaa seurahenkeä.
- Jakaa tapahtumista kuvia ja välittää iloista positiivista kuvaa toiminnasta

5.4 Säännölliset seuratiedotteet

Tiedottaa seurassa tapahtuvasta toiminnasta ja ajankohtaisista asioista. Viestintä tapahtuu seuran kotisivujen ja What's Up-yhteisön kautta.

5.5 Paikallismedia

Tuoda esille Tervon urheilijoiden toimintaa ja tapahtumia sekä nostaa esille Tervon urheilijoita sekä alueen toimintaa ja yhteisöllisyyttä. Myös harrastajaryhmät voivat tarjota uutisia omista turnaus- tai muista tapahtumista paikallislehdistölle.

Tiedotteet toimitetaan: <https://oma.media.fi/sisa-savo/yhteystiedot/juttuvinkki/>

Uutisten tuottaminen on suositeltavaa, kunhan ne noudattavat seuran viestinnän linjauksia.

5.6 Sähköposti

Virallisten asioiden hoitaminen esim. liitot yms.

Sähköpostiviestintä voi olla kahden välistä tai ryhmäviestintää. Viestinnän määrään kannattaa kiinnittää huomioida.

6 TERVON URHEILIJOIDEN VIESTINTÄKANAVAT JA VASTUUELIMET JA -HENKILÖT

Tervon urheilijoiden kaikkien viestintäkanavien vastuuelimenä toimii johtokunta. Harrastajaryhmien omien What's Up-ryhmien vastuuhenkilö on vastuuhjaaja. Vastuuhenkilöt harrastajaryhmille valitaan ohjaajien kevätkokouksen yhteydessä.

Sosiaalisten medioiden sekä tapahtumasivujen päivittämisestä vastaa johtokunnan jäsenet, vastuuhenkilöt valitaan vuosittain johtokunnan järjestäytymiskokouksen yhteydessä.

Tervon urheilijat ohjeistaa toimihenkilöitä ja ohjaajia erillisellä viestinnän ohjeella – Toimihenkilöiden viestintäohje.

7 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.

7.1 Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako

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

Harrastusryhmien sisällä tapahtuvasta kriisistä tiedotetaan aina ja välittömästi puheenjohtajalle tai johtokunnan jäsenelle.

7.2 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:

- Kriisiviestinnässämme tämä tarkoittaa, että viestitettävät asiat ovat oikein ja asiallisia. Asioista on myös pystyttävä puhumaan rehellisesti, eli jos ollaan kriisiin syllisiä, myönnetään se heti.
- Seuran kriisiviestintä noudattaa aiheeseen mahdollisesti liittyvää viranomaisviestintää.
- Tärkeimmät kriisiviestintäkanavamme ovat seuran kotisivut.
- 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.

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

- Turnauksen/tapahtuman/harjoitusten aikana sattuva isompi onnettomuus
- Onnettomuus tai muu poikkeustilanne seuran toiminta-alueella
- Valmentajan tai jonkun muun avainhenkilön äkillinen sairastuminen, tapaturma tai kuolema
- Seuran omaisuuteen kohdistuva vakava vahingonteko tai onnettomuus
- Seuran toimihenkilöä tai vapaaehtoista epäillään rikoksesta

- Turnaus- tai pelimatalla sattuva aikuisten/nuorten sopimatonta käyttäytyminen, joka aiheuttaa ulkopuolista sopimatonta käytöstä seuraa tai henkilöitä kohtaan.
- Joukkueen sisäiset ristiriidat tai erimielisyydet saavat sellaiset mittasuhteet, että asiasta tulee jollainlailla viestiä vanhemmille ja ehkä laajemminkin seuran sisällä
- Seuran taloudellisen tilanteen äkillinen muuttuminen
- Mahdollinen vastuuaseman väärinkäyttö
- Harkitsematon teko, esim. vaitiolovelvollisuuden rikkominen
- Joukkueen varojen väärinkäytökset

7.3 Viestintäketju ja yhteystiedot kriisitilanteessa

Viranomaiset

- Kriisin luonteen mukaan yhteyttä otetaan tarvittaviin viranomaisiin, joko poliisiin ja /tai pelastusviranomaisiin. Soita yleiseen hätänumeroon 112
- Mikäli kriisin luonne on sellainen, ettei poliisia tai pelastuslaitosta tarvita, ota ensisijaisesti yhteyttä seuran puheenjohtajaan tai johtokunnan jäseneseen. 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, jotka hoitavat asiasta tiedottamisen.
- Kenelläkään ohjaajalla, harrastajaryhmällä tai vanhemmista ei ole lupaa tiedottaa tai antaa kriisitilanteesta lausuntoja seuran puolesta virallisesti tai epävirallisesti eteenpäin.

Tervon urheilijoiden toimihenkilöt:

- Ole välittömästi yhteydessä tapahtuman tai toiminnan vastuuhenkilöön, jonka vastuulla on olla yhteydessä viipymättä seuran puheenjohtajaan tai johtokunnan jäseneseen.
- Kenelläkään ohjaajalle, harrastajaryhmällä tai vanhemmista ei ole lupaa tiedottaa tai antaa kriisitilanteesta lausuntoja seuran puolesta virallisesti tai epävirallisesti eteenpäin.
- Muille toimihenkilöille tulee viestiä tilanteesta ajankohtaisesti

Paikallismedia

- Jos kriisitilanteesta on seuran taholta tarpeellista tavoittaa mediaa, esim. tiedottamisen vuoksi, ensisijainen yhteyshenkilö on paikallislehti Sisä-Savon sanomat

8 SOSIAALISEN MEDIAN OHJEET

Seura hyödyntää viestinnässään myös sosiaalista mediaa, lähinnä Facebookia.

Sosiaalinen media ei ole ensisijainen viestintäkanava, vaan sitä kautta nostetaan esille seurassa tapahtuvia positiivisia asioita, vapaamuotoisella otteella.

Seuran sosiaalisen median tilien päivittämisestä vastaa erikseen valittu johtokunnan jäsen.

Harrastajaryhmät voivat käyttää sosiaalista mediaa oman toimintansa viestinnässä, mutta käyttötarkoitus ja julkisuus on harkittava tarkoin. Jos harrastajaryhmä on perustamassa omaa Facebook-sivustoa tai muuta sosiaalisen median kanavaa Tervon urheilijoiden nimissä, on etukäteen otettava yhteyttä seuran puheenjohtajaan ja/tai johtokuntaan yhteisten toimintatapojen sopimiseksi.

Pääsääntönä on, että kun käytetään Tervon urheilijoiden nimeä ja logoa, tulee joukkueen viestintä sosiaalisessa mediassa olla linjassa seuran muun viestinnän kanssa.

Julkaistessa seuran tai seuran harrastajaryhmine some-tilillä käytetään jokaisessa julkaisussa (FB vapaaehtoinen) tunnistetta #TervU. Lisäksi voidaan käyttää muita tunnisteita, esim. #liikunta ja #Tervo ovat suositeltavia.

Julkaisuihin tulee merkitä/lisätä ("tägätä") seuran ko. median käyttäjätili, niin tilin käyttäjille tulee ilmoitus julkaisuista.

Seuran some-kanavat ja tilit:

- FB: [Tervon urheilijat](#)

9 VIESTINTÄYÖKALUT TERVON URHEILJOISSA

Tervon urheilijoilla kotisivut ovat seuran ja harrastajaryhmien ensisijainen viestintäkanava. Seuran sivuston päivitys- ja kehitysvastuu on johtokunnalla sekä kotisivujen erikseen nimetyllä vastuuhenkilöllä.

Seuran toimihenkilöiden tulee seurata aktiivisesti seuran kotisivujen tiedotusta.

Seuran sivustojen päivitysvastuu on erikseen nimetyillä toimihenkilöllä. Kunkin harrastajaryhmän sivuilta tulee löytyä ainakin seuraavat tiedot:

- toimihenkilöiden yhteystiedot
- harjoituskauden aikataulut
- ajan tasalla oleva muu tiedottaminen esim. poikkeukselliset aikataulut, tapahtumakalenteri, tms.

Sähköpostiviestintää käytetään vain seuran viralliseen viestintään.

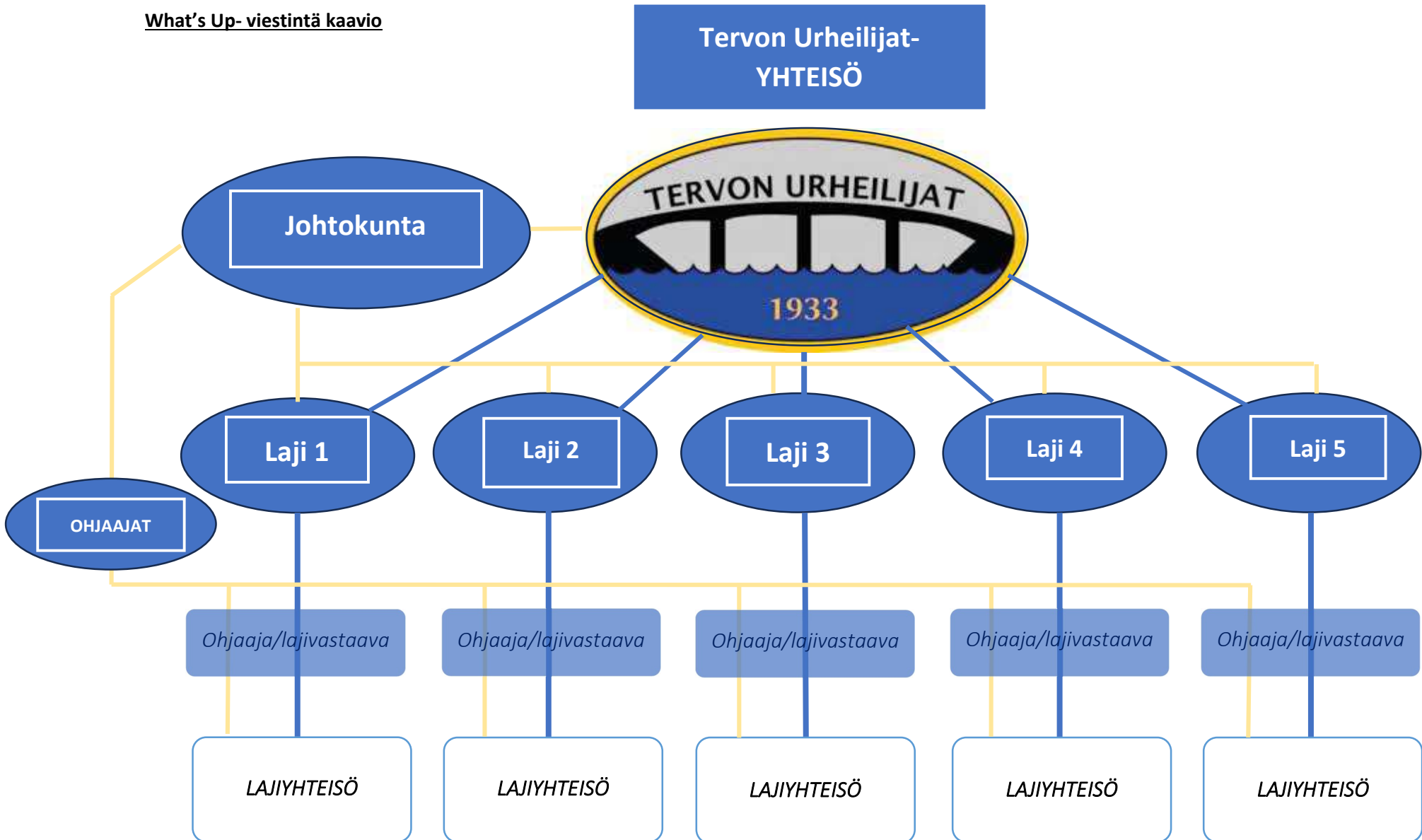
Seuralla on viestintänsä tueksi What's Up -yhteisö, mikä toimii toiminnan viestintä kanavana, sekä pikatiedotteiden jakamisen alustana.

Harrastaja ryhmät voivat ottaa käyttöön myös tai sosiaalisen median, esimerkiksi Facebookin. Tällöin tulee noudattaa seuran sosiaalisen median ohjeistusta. Myös muut sosiaalisen median kanavat, kuten Instagram ja YouTube, ovat mahdollisia joukkueiden viestintäkanavia, mutta asiasta pitää sopia etukäteen seuran johtokunnan kanssa.

10 LISÄTIEDOT/-OHJEET

Lisätietoja seuran viestinnästä ja ohjeita käytännön toimintaan antavat seuran puheenjohtaja tai johtokunta.

What's Up- viestintä kaavio





Tervon urheilijoiden What's Up (WU) viestintäkaavion ohjeistus:

Tervon urheilijoiden WU-viestintä koostuu yhteisöstä, minkä alle kuuluu eri lajien viestintä ryhmät sekä näiden jäsenet.

Kaikkea toimintaa ja viestintää ohjaa Tervon urheilijoiden johtokunnan ja seuran puheenjohtaja.

Johtokunnan tehtävänä on:

- valvoa lajiyhteisössä tapahtuvaa viestintää
- valvoa ohjaajien viestintää, sekä
- puuttua epäasialliseen tai ohjeita rikkovaan viestintään

Johtokunta voi:

- tiedottaa koko yhteisöä koskevia viestejä,
- laji-/harrasteryhmää koskevia viestejä suoraan tai välillisesti ohjaajan kautta
- tehdä WU- kyselyjä tai muutoin kerätä tietoa tietosuoja- ja rekisteriselosteen mukaisesti koko yhteisölle, ohjaajille tai laji- /harrasteyhteisölle
- päättää viestinnän ohjeistuksen muutoksista

Johtokunnan jäsenellä on oikeus:

- hyväksyä jäseniä
- sekä poistaa jäseniä yhteisöstä, mikäli tämä rikkoo sääntöjä
- esittää muutoksia viestinnän ohjeistukseen

Ohjaajien tehtävänä on:

- jakaa johtokunnan viestejä laji-/harrasteryhmille
- valvoa oman lajin-/yhteisön viestintää
- ilmoittaa rikkomuksista johtokunnalle

Ohjaajat voivat:

- jakaa lajikohtaisia viestejä laji-/harrasteryhmilleen
- tehdä WU- kyselyjä johtokunnan luvalla
- esittää muutoksista viestinnän ohjeistuksesta johtokunnalle tai johtokunnan jäsenelle

Laji-harrasteryhmän jäsenen tulee:

- noudattaa yhteisön sääntöjä
- ilmoittaa rikkomuksista ohjaajalle/johtokunnalle

Laji-harrasteryhmän jäsen voi:

- viestiä ja jakaa lajikohtaisia viestejä laji-/harrasteryhmässään
- esittää pyynnön WU- kyselyistä ohjaajalle. Poikkeuksena varttuneiden nuorten ja aikuisten ryhmät, missä jäsenet voivat esittää harrastustoimintaan liittyviä kyselyjä, esim. vuoroille tulijat Kyllä/ei tms. kyselyt.
- esittää muutoksista viestinnän ohjeistuksesta johtokunnalle tai johtokunnan jäsenelle