



VIESTINTÄSUUNNITELMA

Hyväksytty 4.7.2022

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	1
Viestintäsuunnitelman tarkoitus	3
Viestinnän arvot ja strategia	3
Logo ja värit	4
Seuran nimi	4
Audiovisuaalisen materiaalin käyttäminen	5
Yksityisyyden suoja	6
Haastattelujen tekeminen	6
Tekijänoikeudet	6
Sisäinen viestintä	7
Sisäisen viestinnän tavoitteet	7
Yhteisöllisyyden kasvattaminen	8
Avoimuuden kasvattaminen	8
Seuratoiminnan kehittäminen	8
Sisäisen viestinnän kohderyhmät	8
Sisäisen viestinnän kanavat	8
Nettisivut	8
Sosiaalinen media	9
Whatsapp	9
Nimenhuuto	10
Suomisport	10
Sähköposti	10
Puhelin	10
Tapaamiset	10
Pilvipalvelu	10

Osoite Ilmarinkatu 28 LH 2
33500 TAMPERE
Puhelinnumero +358 20 127 7740

Y-tunnus 1509072-3
Rekisterinumero 175.368
Kotipaikka Tampere

Ulkoisen viestintä	11
Ulkoisen viestinnän tavoitteet	11
Seuraylpeyden vahvistaminen	11
Seurayhteisön kasvattaminen	11
Edustusjoukkueiden vahvistaminen	11
Ottelutapahtumien markkinointi	12
Kannattajatuotteiden markkinointi	12
Yhteistyökumppanuuksien vahvistaminen	12
Yhteiskunnallinen vaikuttaminen	12
Ulkoisen viestinnän työnjako ja vastuut	12
Pelilliset asiat	12
Taloudelliset asiat	13
Yhteiskunnalliset asiat	13
Verkkosivujen päivittäminen	13
Sosiaalisen median kanavien päivittäminen	13
Mediasuhteet ja tiedotteiden laatiminen	13
Tiedotustilaisuuksien järjestäminen	13
Kriisiviestintä	13
Ulkoisen viestinnän kanavat	14
Nettisivut	14
Sosiaalinen media	14
TamU-TV	16
Mediatiedotteet	16
Ulkoisen viestinnän mittarit	16
Viestinnän vuosikello	16
Kriisiviestintäsuunnitelma	17
Yleistä kriisiviestinnästä	17
Kriisiviestintä Tampere Unitedissa	17
Kriisiviestijän muistilista	18
Hyvän kriisiviestintätiedotteen rakenne	19

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Viestintäsuunnitelman tarkoitus

Viestintäsuunnitelmassa määritellään Tampere Unitedin sisäisen ja ulkoisen viestinnän periaatteet, tavoitteet, vastuut, kanavat, kohderyhmät ja mittarit. Viestintäsuunnitelmaan sisältyy myös kriisiviestinnän suunnitelma.

Viestinnän arvot ja strategia

Olemme perinteistään ja kulttuuristaan ylpeä tamperelainen jalkapalloseura. Seura on perustettu vuonna 1998 ja siitä tuli kannattajiensa omistama vuonna 2015. Vuosina 2011–15 seuran värejä kantoi pelikentillä Tampere Unitedin kannattajat ry:n joukkue TamU-K, jonka historian ja saavutukset Tampere United laskee omikseen. Seuran tarina on kerrottu tiiviisti osoitteessa tampereunited.fi/seura/tarina.

Seuran viestinnän tulee olla yhtenäistä ja viestintäsuunnitelman mukaista. Kaikki seuratoiminta, myös viestintä, on yhdistyslain mukaista toimintaa josta vastaa hallitus ja seuran puheenjohtaja.

Seuran kaiken viestinnän tulee tukea seuran arvoja, jotka on kuvattu [seuran strategiassa](#). Viestinnän kannalta arvot näyttäytyvät alla kuvatulla tavalla.

Yhteisöllisyys – Olemme kannattajien seura, ja sen tulee näkyä viestinnässä. Tuomme viestinnässä esiin sitä, että seuran toiminnan tekee suuri vapaaehtoisten joukko, joka ajattelee itsensä nimenomaan seuran kannattajiksi. Yksi viestinnän tavoitteista on kasvattaa ja tiivistää yhteisöä.

Seuraylpeys – Olemme ylpeitä kotikaupungistamme ja seuramme tarinasta, ja tätä tuodaan voimakkaasti esiin viestinnässä. Viestinnästä suurin osa liittyy miesten ja naisten edustusjoukkueeseen. Viestinnässä tuodaan rohkeasti esille seuran asettamat kovat tavoitteet ja seuran näkökulmat, eikä pelätä sitä että joku pahoittaisi niistä mielensä.

Luotettavuus – Kaikki viestintämme seuran sisällä ja julkisuudessa perustuu totuuteen. Noudatamme avoimuuden periaatetta aina kun se on mahdollista, ja kerromme avoimesti myös sellaisista asioista, joista voi olla vaikea olla avoin. Viestinnässä kerrotaan ikävätkin asiat, eikä koskaan jäädä toivomaan, että jokin asia ei tulisi ilmi, jos emme itse kerro siitä, vaan myös omat virheet myönnetään. Viestinnän ote on journalistinen. Uutiset kirjoitetaan siten, että tosiasiat raportoidaan sellaisina kuin ne ovat, ja tiedot tarkistetaan aina mahdollisimman hyvin.

Osoite Ilmarinkatu 28 LH 2
33500 TAMPERE
Puhelinnumero +358 20 127 7740

Y-tunnus 1509072-3
Rekisterinumero 175.368
Kotipaikka Tampere

Kunnioitus – Viestinnässä tuodaan esiin, että emme hyväksy minkäänlaista syrjintää. Kiusaamista, epäasiallista käytöstä tai epätasa-arvoista kohtelua. Viestintä keskittyy Tampere Unitediin liittyviin asioihin, mutta voimme ottaa kantaa myös jalkapallon ympärillä käytävään yhteiskunnalliseen keskusteluun.

Logo ja värit

Tampere Unitedin logo perustuu Olli Joen vuonna 1998 suunnittelemaan alkuperäiseen logoon. Logoa on päivitetty vuonna 2016, jolloin siihen lisättiin kahdestoista tähti symboloimaan seuran kannattajia. Samalla logosta poistettiin logoa halkovan kosken liukuvärit ja väreille tehtiin muutoinkin hienosäätöä. Seuran logo ja ohjeet sen käytöstä ovat ladattavissa osoitteesta tampereunited.fi/seura/materiaalipankki.

Logossa käytettävä sininen väri:

- RGB (39, 81, 152)
- CMYK (100, 70, 0, 0)

Logossa käytettävä vihreä väri:

- RGB (58, 108, 57)
- CMYK (92, 31, 100, 22)

Seuran perinteinen sininen väri on koboltin sininen. Seuran materiaaleissa voidaan kuitenkin käyttää vapaasti erilaisia sinisen ja vihreän sävyjä, sillä seuran graafiselle ilmeelle on tunnuksenomaista erilaisten värisävyjen leikittelevä käyttö.

Seuran nimi

Seuran virallinen nimi on Jalkapalloseura Tampere United ry. Nimi voidaan lyhentää myös muotoon JS Tampere United ry. Näillä nimityksillä viitataan aina seuraan ja niitä käytetään sellaisissa yhteyksissä, joissa viitataan seuran toimintaan yhdistyksenä.

Seuran joukkueista käytetään nimeä Tampere United. Lyhennettä TamU voidaan käyttää tilanteissa, joissa pitkän nimen käyttö on hankalaa tai mahdotonta, tai jos nimeä toistetaan monta kertaa samassa tekstissä. Muita nimiä ja lyhenteitä ei käytetä virallisissa yhteyksissä, mutta seuraan tai sen joukkueeseen voidaan viitata myös pelkällä nimellä United jos asiayhteydestä on selvää, että puhutaan Tampere Unitedista. TamU ajatellaan sanalyhtenteeksi, ja taivutusmuotojen yhteydessä ei näin ollen käytetä kaksoispistettä (TamUn, TamUa, TamUlla, jne).

Seuran joukkueilla on laajassa käytössä lempinimi Sinipaidat. Lempinimi kirjoitetaan aina isolla alkukirjaimilla, ja sillä voidaan asiayhteydestä riippuen viitata mihin tahansa seuran

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

joukkueeseen. Tyypillisesti sitä käytetään otteluraporteissa ja muissa seuran joukkueisiin liittyvissä uutisissa.

Lempinimeä Sinipaidat ei koskaan käytetä yleisnimenä. Ei esimerkiksi kirjoiteta, että ”pelaaja siirtyi sinipaitaan”, vaan ”pelaaja siirtyi Sinipaitoihin”. Koska Sinipaidat on erisnimi, verbi taipuu sen mukana yksikössä, kuten muissakin monikkomutoisissa seurojen nimissä. Kirjoitetaan siis esimerkiksi ”Sinipaidat voitti ottelun”. Koskaan ei myöskään käytetä sanoja, jotka tarkoittava suunnilleen samaa kuin Sinipaidat, esim sininutut.

Seuraan ja sen joukkueisiin voidaan viitata myös adjektiiveilla sininen tai sinivihreä. Koska nämä ovat adjektiiveja, ne kirjoitetaan aina pienellä alkukirjaimella. Voidaan myös puhua esimerkiksi ”sinisestä joukkueesta” tai ”sinivihreästä seurayhteisöstä”.

Seuraan viitataan viestinnässä tavallisesti kolmannessa persoonassa. Myös me-muotoa voidaan käyttää tehokeinona, tai asia voidaan ilmaista selkeämmin me-muodossa.

Audiovisuaalisen materiaalin käyttäminen

Seuran viestinnässä käytetään runsaasti kuvia ja videoita. Kuvat voivat olla valokuvia tai erikseen tuotettuja grafiikoita. Sosiaalisen median kanavissa voidaan käyttää nopeasti tilanteessa kuvattuja valokuvia ja videoita, mutta nettisivuilla pyritään käyttämään ammattimaisesti tuotettuja valokuvia ja videoita. Lisäksi voidaan käyttää musiikkia ja ääniefektejä esimerkiksi osana videoita tai podcasteja.

Grafiikoissa seuralla on yhtenäinen linja ja vastuuhenkilö, joka vastaa kaikkien grafiikoiden tuottamisesta. Muunlaisia grafiikoita ei käytetä. Tarvittaessa grafiikoiden pohjia voidaan antaa muiden seuran viestijöiden käyttöön siten, että niistä voi muokata graafisia kuvia eri tarkoituksiin.

Julkisella paikalla tapahtuvaa toimintaa on yleensä lupa selostaa ja kuvata ilman asianosaisten suostumusta, Markkinoinnissa ei kuitenkaan tule käyttää yksityisen tai julkisen henkilön kuvaa ilman häneltä etukäteen hankittua lupaa.

Alaikäisten osalta noudatetaan erityistä varovaisuutta. Alaikäisistä ei julkaista ilman erikseen huoltajalta pyydettyä lupaa kuvia tai videoita, joista alaikäinen esiintyy tunnistettavalla tavalla. Alaikäistä ei koskaan esitetä tavalla, joka voi altistaa hänet negatiiviselle huomiolle.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Yksityisyyden suoja

Seuran viestinnässä ei koskaan kerrota yksityiselämään kuuluvia tietoja ilman asianomaisen henkilön suostumusta. Erityistä varovaisuutta on noudatettava, kun käsitellään alaikäisiä koskevia asioita, ja tällöin pyydetään aina huoltajan suostumus.

Seura voi kuitenkin sopimuspelaajien osalta tiedottaa yleisellä tasolla ja pelaajan yksityisyyttä loukkaamatta esimerkiksi loukkaantumisista, jotka estävät pelaajan pelaamisen.

Jokaisen ihmisarvoa on kunnioitettava. Etnistä alkuperää, kansallisuutta, sukupuolta, seksuaalista suuntautumista, vakaumusta tai näihin verrattavaa ominaisuutta ei pidä tuoda esiin asiaankuulumattomasti tai halventavasti.

Haastattelujen tekeminen

Haastateltavalle kerrotaan ennakolta, millaisessa asiayhteydessä hänen lausumaansa käytetään. Hänelle on myös kerrottava, jos haastattelua voidaan käyttää useissa eri välineissä. Haastateltavalle pitää aina kertoa, onko keskustelu tarkoitettu julkaistavaksi vai ainoastaan tausta-aineistoksi.

Haastateltavan pyyntöön tarkastaa lausumansa ennen julkaisemista tulee suostua aina, jos julkaisuaikataulu sen mahdollistaa. Tarkastamisoikeus koskee vain haastateltavan omia lausumia, eikä koske tehtävän julkaisun muuta sisältöä. Haastateltavan kieltoon julkaista lausumansa suostutaan yleensä vain, jos olosuhteet ovat haastattelun antamisen jälkeen muuttuneet niin olennaisesti, että julkaiseminen olisi selvästi kohtuutonta.

Alaikäisen haastattelun julkaisemiseen pyydetään huoltajan suostumus ja annetaan aina mahdollisuus tarkistaa haastattelu ennen sen julkaisua.

Tekijänoikeudet

Tekstejä ja audiovisuaalista materiaalia käytettäessä on muistettava tekijänoikeudet. Materiaaleja ei voida ottaa käyttöön ilman tekijän tai muun oikeudenhaltijan lupaa.

Tekijä luovuttaa seuralle tekijänoikeuslain mukaiset taloudelliset oikeudet luomaansa tekstiin, kuvaan, videoon, äänitteeseen tai muuhun teokseen luovuttaessaan sen seuran käyttöön. Seura voi näin ollen valmistaa teoksesta kappaleita ja saattaa sen yleisön saataville, muuttamattomana tai muutettuna, käännöksenä tai muunnelmana, toisessa

Osoite Ilmarinkatu 28 LH 2
33500 TAMPERE
Puhelinnumero +358 20 127 7740

Y-tunnus 1509072-3
Rekisterinumero 175.368
Kotipaikka Tampere

kirjallisuus- tai taidelajissa taikka toista tekotapaa käyttäen. Teosta ei kuitenkaan voida muuttaa tavalla, joka saattaa tekijän tai alkuperäisen teoksen huonoon valoon.

Tekijän halutessa tekijän nimi mainitaan teoksen yhteydessä asiayhteyteen sopivalla tavalla. Esimerkiksi kuvatekstiin voidaan lisätä maininta ”Kuvaaja: Matti Meikäläinen”.

Seura käyttää ensisijaisesti niiden kuvaajien kuvia ja videoita, joiden kanssa seura on ennalta sopinut kuvien ja videoiden käytöstä. Tarvittaessa voidaan pyytää lupa myös muun kuvaajan ottaman kuvan käyttöön. Lupaa pyydetessä todetaan, että kuvaajan halutessa hänen nimensä mainitaan kuvan yhteydessä.

Käytettäessä musiikkia esimerkiksi osana videoita tai podcasteja käytetään pääsääntöisesti tekijänoikeudetonta musiikkia tai tekijänoikeusjärjestöihin rekisteröimätöntä musiikkia, jonka tekijän- ja lähioikeutta hallinnoi musiikin tekijä itse tai joka voidaan ottaa käyttöön kertakorvauksella musiikkikirjastosta. Katso lisätietoja Teoston ja Gramexin ylläpitämän musiikkiluvat.fi -sivuston artikkelista [Teostovapaa musiikki](#).

Erityistilanteissa seuralla on myös mahdollisuus ostaa oikeuksia audiovisuaaliseen materiaaliin, mutta tähän varattu budjetti on tavallisesti erittäin rajallinen. Käytettäessä lisensoituja kirjastomateriaaleja (kuvakirjastot, musiikkikirjastot, jne) on pidettävä huoli siitä, että lisenssin ehtoja noudatetaan tarkasti.

Tekijänoikeuslain mukainen sitaattioikeus antaa mahdollisuuden lainata toisia teoksia hyvän tavan mukaisesti tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa. Vakiintuneen oikeuskäytännön mukaisesti sitaattia ei ole tarkoitettu teoksen olennaisen sisällön luomisen välineeksi, eli lainauksen tulee muodostaa vain pieni osa teoksesta. Lainauksia tehtäessä tulee aina mainita alkuperäinen tekijä ja julkaisija, mutta tämä ei yksinään oikeuta lainauksen tekemiseen, vaan pidempään sitaattiin tulee aina pyytää lupa.

Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän tavoitteet

Seuran sisäisen viestinnän ensisijaisena tavoitteena on seuran ja sen joukkueiden päivittäisten asioiden hoitaminen. Sisäisellä viestinnällä on lisäksi muutamia seuran arvoista johdettuja tavoitteita.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Yhteisöllisyyden kasvattaminen

Tavoitteena on vahvistaa kaikkien seuran toiminnassa mukana olevien yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tehokas, selkeä ja avoin viestintä lisää keskustelua, aktiivisuutta, sitoutumista ja vaikutusmahdollisuuksia seurassa.

Avoimuuden kasvattaminen

Tavoitteena on kertoa mahdollisimman avoimesti ja selkeästi siitä, mitä seurassa tapahtuu. Tällöin kaikki seuran toiminnassa mukana olevat tietävät miten asioita valmistellaan ja päätetään, ja kuka tai ketkä valmistelun ja päätökset tekevät.

Seuratoiminnan kehittäminen

Tavoitteena on saada seuran toiminnassa mukana olevilta uusia ideoita toiminnan kehittämiseksi. Uusia ideoita kokeillaan rohkeasti.

Sisäisen viestinnän kohderyhmät

Sisäisen viestinnän tärkeimmät kohderyhmät ovat:

Aikuispelaajat – tyypillisesti kausimaksua maksavia pelaajia

Junioripelaajat – ikähaarukka alle kouluikäisistä nuoriin aikuisiin

Junioripelaajien vanhemmat – osa toimii myös joukkueiden toimihenkilöinä

Seuran kannattajat – seurassa on paljon jäseniä jotka eivät pelaa seurassa jalkapalloa

Toimihenkilöt – tyypillisesti vapaaehtoisina toimivia joukkueenjohtajia ja huoltajia

Valmentajat – tyypillisesti samalla seuran työntekijöitä

Työntekijät – jonkin verran myös muita osa-aikaisia työntekijöitä kuin valmentajia

Sisäisen viestinnän kanavat

Nettisivut

Seuran sivustot osoitteissa tampereunited.fi ja tampereunited.fi/juniorit ovat rakennettu pääasiassa ulkoisen viestinnän tarpeisiin. Erityisesti aikuisjoukkueiden pelaajille tarkoitettu viestintä ei tapahdu nettisivujen kautta, ja myös junioreilla nettisivujen kautta tapahtuva viestintä liittyy lähinnä siihen, miten joukkueisiin ilmoitaudutaan mukaan uudelle kaudelle.

Nettisivuilta löytyvät seuran ja sen joukkueiden toimihenkilöiden yhteystiedot. Myös hallituksen kokoonpano yhteystietoineen on näkyvillä nettisivuilla.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Sosiaalinen media

Sosiaalisen median kanavat on tarkoitettu lähinnä ulkoiseen viestintään. Etenkin juniorijoukkueiden osalta kuulumiset ja tulokset vieraspeleistä kiinnostavat myös seuran sisäisesti pelaajien perheitä. Viestintä kuitenkin tehdään sosiaalisessa mediassa aina ulkoisia kohderyhmiä ajatellen.

Poikkeuksena on sisäiseen viestintään tarkoitettut suljetut Facebook-ryhmät. Näitä ovat:

Facebookin jäsenryhmä (facebook.com/groups/TampereUnited) – Ryhmä on suljettu, mutta näkyvässä kaikille Facebookin käyttäjille siten, että siihen voi lähettää liittymispyynnön. Ryhmä on tarkoitettu Tampere Unitedin jäsenille, mutta tietosuojasyistä ryhmään liittyvien jäsenyyttä seurassa ei tarkisteta, ja ryhmään hyväksytään jäseniksi kaikki liittymispyynnön lähettävät henkilöt, jollei ole ilmeistä että liittymisen tarkoitus on pahantahtoinen. Ryhmästä voidaan poistaa häiriötä aiheuttavat jäsenet. Ryhmässä kerrotaan vain sellaisista asioista, joista voitaisiin kertoa myös julkisesti.

Facebookin ottelutapahtumaryhmä (facebook.com/groups/373436716374029) – Ryhmä on suljettu ja piilotettu, ja siihen otetaan mukaan vain kutsusta. Ryhmässä keskustellaan ottelutapahtumien järjestelyistä, ja sovitaan rooleista talkoissa ja ottelutapahtumissa.

Whatsapp

Jokaisella joukkueella on oma whatsapp-ryhmä sisäiseen viestintäänsä. Lisäksi joukkueiden taustaryhmillä voi olla omat ryhmänsä. Kaikissa näissä ryhmissä on aina mukana seuran vastuuhenkilö seuraavasti:

Juniorijoukkueet – junioritoiminnan vastaava

Miesten joukkueet – miesten kilpa- ja harrastejalkapallon vastaava

Naisten joukkueet – naisten kilpa- ja harrastejalkapallon vastaava

Lisäksi Whatsappissa on lukuisia muita ryhmiä seuran sisäiseen viestintään, mm. seuran hallitukselle, myyntiryhmälle, viestintäryhmälle, ottelutapahtumien järjestelijöille, ottelukuuluttajille, ja ottelutapahtumien anniskelijoille.

Whatsapp on laajasti käytössä myös kahdenvälisessä kommunikoinnissa seuran ja joukkueiden toimihenkilöiden välillä.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Nimenhuuto

Joukkueet voivat käyttää myös Nimenhuutoa sisäiseen viestintäänsä ja erityisesti tulevista tapahtumista (harjoitukset, pelit, talkoot, joukkuepalaverit) tiedottamiseen.

Suomisport

Juniorijoukkueet käyttävät Suomisportia tapahtumiin ilmoittautumiseen ja joukkueen kalenterin seuraamiseen. Suomisportin kautta voidaan myös viestiä ryhmän jäsenille, mutta pääasiassa viestintään käytetään Whatsappia ja sähköpostia.

Sähköposti

Sähköpostin käyttö viestinnässä on verrattain vähäistä. Seura tiedottaa jäsenille heitä koskevista seuran asioista kuten seuran kokouksista seuran jäsenten sähköpostilistalla. Lisäksi sähköpostin kautta välitetään erityisesti Palloliitolta tai muilta vastaavilta tahoilta tulevia viestejä joukkueiden valmentajille ja joukkueenjohtajille. Myös joukkueiden sisäisiä tiedotuksia mm. tulevista tapahtumista voidaan lähettää sähköpostitse.

Seuran kaikille toimihenkilöille ja tarpeen mukaan joukkueiden toimihenkilöille annetaan muotoa etunimi.sukunimi@tampereunited.fi oleva sähköpostiosoite.

Seuran asioiden hoitamisessa tulee aina käyttää seuran sähköpostiosoitetta. Saapuviin sähköposteihin ei saa asettaa automaattista välitystä toiseen sähköpostiosoitteisiin, sillä saapuvissa sähköposteissa voi olla henkilötietoja tai muita luottamuksellisia tietoja.

Puhelin

Puhelin on monessa tilanteessa nopea keino saada tehtyä ratkaisu, jos asia ja ajankohta ovat sopivat. Puhelinta suositaan erityisesti myös silloin, jos asiaan mahdollisesti liittyy ristiriitoja.

Tapaamiset

Seurassa tieto kulkee myös monenlaisten tapaamisten kautta. Näitä ovat mm. seuran kokoukset, hallituksen kokoukset, joukkueiden palaverit ja vanhempainillat ja erilaisten työryhmien palaverit. Tapaamisia voidaan järjestää lähipalaverina seuran toimistolla tai erikseen varattavissa suuremmissa tiloissa. Etätapaamisia varten seuran kaikilla joukkueilla on käytössä Google Meet -palvelu.

Pilvipalvelu

Pilvipalveluna on käytössä Google Workspace, jonka Google Drive -sovellukseen talletetaan paljon seuran sisäisiä asiakirjoja. Pääsy pilvipalveluun on kaikilla niillä

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

seuratoimijoilla, joilla on seuran sähköpostiosoite, ja heille annetaan pääsy eri tietoihin roolinsa mukaisesti. Lisäksi on mahdollista antaa tunnukset, joilla pääsee vain pilvipalveluun ilman sähköpostipalvelua.

Ulkoisen viestintä

Ulkoisen viestinnän tavoitteet

Ulkoisen viestinnän ensisijainen tavoite on kertoa seuran toiminnasta niille seuran ulkopuolisille, jotka voivat liittyä mukaan toimintaan tai osallistua siihen esimerkiksi katsojana edustusjoukkueen otteluissa. Alla olevat tarkemmat tavoitteet on johdettu suurelta osin seuran arvoista.

Viestinnän periaatteena on, että viestintä on rohkeaa ja tarvittaessa särmikästä. Tästä seuraa se, että joskus joku voi pahoittaa mieltään seuran viestinnästä. Tavoitteena on välttää viestinnän muuttuminen tasapaksuksi ja tylsäksi, ja antaa viestintää tekeville henkilöille rohkeus valita kiinnostava tapa viestiä pelkäämättä sitä, että joku pahoittaa mieltään.

Seuraylpeyden vahvistaminen

Laadukkaan ulkoisen viestinnän tavoitteena on saada seuran toiminnassa jo mukana mukana olevat tuntemaan ylpeyttä omaa seuraansa kohtaan. Tämä innostaa heitä osallistumaan seuran toimintaan seuratoimijana, pelaajana, valmentajana, kannattajana ja muissa rooleissa. Tätä kautta seuran toiminta ja varainhankinta vahvistuvat.

Seurayhteisön kasvattaminen

Ulkoisen viestinnän tavoitteena on myös houkutella uusia ihmisiä mukaan seuran toimintaan. Antamalla hyvä kuva seuran toiminnasta ja kertomalla avoimesti seuran asioista seura näyttyy houkuttelevana uusille seuratoimijoille, valmentajille, pelaajille, junioripelaajien vanhemmille ja edustusjoukkueiden kannattajille. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tuodaan voimakkaasti esille seuran kannattajia, kannattajakulttuuria ja sitä, että Tampere United on kannattajien seura.

Edustusjoukkueiden vahvistaminen

Valmentajien ja pelaajien houkuttelussa mukaan seuraan tuodaan esiin sitä, että Tampere Unitedissa on tilaisuus pelata jalkapalloa kannattajien edessä, ja olla osa yhteisöä, joka elää intohimoisesti joukkueen mukana. Yksi olennainen seikka valmentajien ja pelaajien mukaan houkuttelussa on tuoda esiin sitä, että Tampere United on seura joka pitää sen minkä lupaa, ja lupaa vain sen minkä voi pitää. Tampere United ei jätä sovittuja asioita hoitamatta ja maksaa sovitut palkkiot sovittuun aikaan.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Ottelutapahtumien markkinointi

Ottelutapahtumien markkinointi muotoillaan ensisijaisesti siten, että se houkuttelee Tampere Unitedista jo kiinnostuneita tulemaan edustusjoukkueiden otteluihin entistä useammin. Ajatuksena on, että tällainen markkinointi vetoaa myös niihin, jotka eivät ole vielä Tampere Unitedin kannattajia. Ottelutapahtumien markkinoinnissa tuodaan voimakkaasti esille kannattajakulttuuria ja kotiotteluiden hyvää tunnelmaa. Lisäksi valttina on hyvät palvelut kotiotteluissa.

Kannattajatuotteiden markkinointi

Kannattajatuotteita tuodaan esiin viestinnässä suorien mainosviestien avulla sekä julkaisemalla kuvia, joissa kannattajatuotteet ovat esillä. Kannattajatuotteet ovat osa seuran varainhankintaa, mutta lisäksi ne ovat itsessään osa seuran viestintää, sillä kannattajatuotteiden avulla seura näkyy katukuvassa ja sosiaalisessa mediassa.

Yhteistyökumppanuuksien vahvistaminen

Yhteistyökumppanuuksia tuodaan esille seuran viestinnässä ensisijaisesti seuran toiminnan ja siinä kumppaneiden kanssa tehtävän yhteistyön kautta. Yhteistyökumppaneiden kanssa voidaan myös sopia tehtäväksi uutisjuttuja, jotka kertovat yhteistyökumppanin toiminnasta yleisemmin, mutta tällöinkin uutisjutun sisällön täytyy kytkeytyä konkreettisella ja ei-pinnallisella tavalla Tampere Unitediin, jotta uutisjuttu kiinnostaa Tampere Unitedin omia yleisöjä.

Yhteiskunnallinen vaikuttaminen

Tavoitteena on edistää Tampere Unitedille tärkeitä arvoja ja asioita, kuten ihmisoikeuksien toteutuminen urheilussa ja kaikenlaisen syrjinnän vastustaminen.

Ulkoisen viestinnän työnjako ja vastuut

On tärkeää, että asioita kommentoi julkisuuteen vain ne henkilöt, jotka ovat asiasta vastuussa. Jos olet epävarma voitko kommentoida, ota yhteyttä seuran viestintävastaavaan tai puheenjohtajaan. Tällä hetkellä viestintävastaavan roolin hoitaa seuran puheenjohtaja Antti Niemistö.

Pelilliset asiat

Pelillisiä asioita kommentoi kunkin joukkueen päävalmentaja tai hänen valtuuttamansa muu henkilö. Myös yksittäinen valmentaja voi kommentoida selvästi hänen vastuualueelleen kuuluvaa asiaa, esimerkiksi maalivahtivalmentaja maalivahtipeliin liittyviä asioita. Myös joukkueen pelaajat voivat kommentoida pelillisiä asioita omasta näkökulmastaan, ja edustusjoukkueiden pelaajia voidaan antaa median haastateltavaksi.

Osoite Ilmarinkatu 28 LH 2
33500 TAMPERE
Puhelinnumero +358 20 127 7740

Y-tunnus 1509072-3
Rekisterinumero 175.368
Kotipaikka Tampere

Taloudelliset asiat

Taloudellisia asioita kommentoi ainoastaan seuran puheenjohtaja. Periaatteena on avoin tiedottaminen myös taloudellisista asioista. Talousasioita avataan vuosittain julkisesti tilinpäätöksen valmistumisen yhteydessä.

Yhteiskunnalliset asiat

Yhteiskunnallisista asioista viestinnästä vastaa seuran puheenjohtaja. Uusia avauksia tehtäessä puheenjohtaja konsultoi aina seuran hallitusta. Muut seuratoimijat voivat kommentoida sellaisia asioita, joista seura on viestinyt jo aiemmin, kunhan kommentit ovat linjassa seuran arvojen ja aiemman viestinnän kanssa.

Verkkosivujen päivittäminen

Verkkosivujen päivittämisestä vastaa viestintävastaava, joka voi antaa oikeuksia myös muille viestintäryhmään kuuluville henkilöille.

Sosiaalisen median kanavien päivittäminen

Koko seuran kattavien sosiaalisen median kanavien päivittämisestä vastaa viestintävastaava, joka voi antaa oikeuksia myös muille viestintäryhmään kuuluville henkilöille. Junioritoiminnan omista yleisistä kanavista vastaa junioritoiminnan vastaava viestintävastaavan tuella. Yksittäiset joukkueet voivat perustaa omia sosiaalisen median kanaviaan, mutta tähän on aina ensin saatava seuran lupa, ja kanavalla on hallintaoikeudet aina myös seuran viestintävastaavalla tai junioritoiminnan vastaavalla.

Mediasuhteet ja tiedotteiden laatiminen

Mediasuhteista sekä paikalliseen lehdistöön että kansallisesti kiinnostavissa tapahtumissa vastaa seuran viestintävastaava, joka laatii myös mediatiedotteet.

Tiedotustilaisuuksien järjestäminen

Tiedotustilaisuuksien järjestämisestä vastaa seuran viestintävastaava.

Kriisiviestintä

Kriisiviestinnästä vastaa seuran puheenjohtaja. Katso erillinen [kriisiviestintäsuunnitelma](#).

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Ulkoisen viestinnän kanavat

Nettisivut

Seuran nettisivut osoitteessa tampereunited.fi ovat ensisijaisesti uutissivusto, jolla kerrotaan seuran toiminnasta ja tulevista tapahtumista. Lisäksi sivuilla on luonnollisesti myös staattisempaa sisältöä, joka pitää sisällään ainakin seuraavat:

- seuran ja sen toimihenkilöiden yhteystiedot
- aikuisjoukkueiden yhteystiedot ja pelaajaluettelot
- hallituksen kokoonpano ja hallituksen jäsenten yhteystiedot
- seuran säännöt, vuosittainen toimintasuunnitelma ja voimassa oleva strategia
- seuran muut julkiset ohjeet ja dokumentit
- ohjeet seuran jäseneksi liittymiseksi
- seuran laskutustiedot
- yhteistyökumppanit
- linkki verkkokauppaan

Lisäksi seuralla on junioritoiminnan nettisivut osoitteessa tampereunited.fi/juniorit. Sivuston etusivulta löytyvät tiedot siitä, miten seuran eri juniorijoukkueeseen voi liittyä mukaan. Lisäksi sivustolla on:

- jokaisen joukkueen oma sivu yhteystietoineen
- tiedot kaupunginosatoiminnan järjestelyistä
- tiedot lapsi-aikuistoiminnan järjestelyistä
- ohjeita ohjaajille, valmentajille, pelinohjaajille ja vanhemmille
- tiedot valmentajakoulutuksista

Nettisivuilla julkaistavissa uutisartikkeleissa on aina ingressi, joka kertoo uutisen olennaisimmat asiat. Tämä koskee myös otteluraportteja, joiden ingressissä kerrotaan aina ottelun lopputulos. Pidemmässä artikkeleissa voidaan lisätä juttuun rakennetta väliotsikoilla. Lisäksi uutisartikkeleissa käytetään kuvia tekstin joukossa.

Uutisartikkeleissa mainitut nimet lihavoidaan, kun nimi mainitaan uutisessa ensimmäistä kertaa. Sitaateissa käytetään sanomalehtimäistä tyyliä, jossa johtolauseet ovat aina eri kappaleena kuin sitaatti. Sitaatit kirjoitetaan lainausmerkkeihin ja kursivoidaan. Muutoinkin tekstikappaleet pyritään pitämään lyhyinä.

Sosiaalinen media

Seura toimii aktiivisesti kaikissa olennaisissa sosiaalisen median kanavissa ja tekee näihin kanaviin räätälöityä sisältöä. Seura panostaa videoihin ja graafiseen sisältöön, ja julkaisee ne eri kanaviin räätälöidyssä muodossa.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Sosiaalisen median tärkeimpänä aihetunnisteena on käytössä #sinipaidat, jota käytetään kaikissa Instagramissa ja Twitterissä tehtävissä postauksissa. Lisäksi on käytössä aihetunnisteet #tamujuniorit, #tamunaiset ja #tamutv. Lisäksi käytetään joukkueen sarjatason mukaisia aihetunnisteita ja asiasta riippuen muitakin aihetunnisteita voidaan käyttää. Facebookissa aihetunnisteita ei kuitenkaan käytetä.

Seuran sosiaalisen median kanavat ovat:

Facebook (facebook.com/TampereUnited) – Seuran Facebook-sivu on uutiskanava, jossa tehdään nosto kaikista seuran nettisivuilla julkaistavista uutisista. Lisäksi Facebookissa tehdään postauksia myös sellaisista pienemmistä ajankohtaisista asioista, joista ei tehdä uutista nettisivuille. Harkiten voidaan jakaa myös linkkejä muille sivustoille. Lisäksi julkaistaan kuvia ja videoita, esimerkiksi kuvia otteluista sekä pelaajien ja valmentajien haastatteluvideoita. Edustusjoukkueiden ottelutapahtumien markkinoinnissa Facebook on tärkeä kanava, jossa julkaistaan mm. kokoonpanokuvat. Ottelutapahtumista tehdään myös tapahtumat Facebookiin.

Facebook / juniorit (facebook.com/TampereUnitedJuniorit) – Seuran juniorien Facebook-sivu on kanava, jossa julkaistaan ensisijaisesti tietoja junioritoimintaan ja yksittäisiin joukkueisiin liittymisestä, esimerkiksi kun kaupunginosatoiminnan ilmoittautuminen aukeaa keväällä. Lisäksi julkaistaan kuvia ja videoita junioritoiminnasta.

Instagram (instagram.com/tampereunited) – Seuran Instagramissa julkaistaan kuva tavallisesti aina silloin, kun seuran nettisivuilla uutisoidaan jotakin. Lisäksi julkaistaan Facebookin tapaan kuvia otteluista sekä pelaajien ja valmentajien haastatteluvideoita. Näiden lisäksi voidaan julkaista kuvia ja videoita matalammalla kynnyksellä kuin Facebookissa, esimerkiksi kulissien takana -tyyppistä materiaalia seuratyöstä. Instagramissa julkaistaan kuvia ja videoita myös junioritoiminnasta.

Twitter (twitter.com/tampereunited) – Seuran Twitter-kanava on Facebookin tapaan uutiskanava, jossa tehdään nosto kaikista seuran nettisivuilla julkaistavista uutisista. Muutoinkin Facebookissa tehtävistä julkaisuista tehdään yleensä versio myös Twitterissä. Kanavan ominaispiirre on se, että Twitterissä TamU osallistuu herkimmin keskusteluihin, jotka liittyvät seuraan tai seuralle tärkeisiin asioihin. Kun seura mainitaan muiden tekemissä tweeteissä, ne retwiitataan matalalla kynnyksellä.

Twitter / liveseurannat (twitter.com/tamu_live) – Seuran eri aikuisjoukkueiden otteluiden liveseurannat tehdään erillisellä Twitter-kanavalla, jottei varsinaisella tilillä ole liikaa twiittejä.

LinkedIn (linkedin.com/company/tampere-united) – Tampere Unitedilla on sivu LinkedInissä, mutta se ei ole aktiivisessa käytössä. Seuran toimihenkilöt voivat tämän avulla lisätä omiin tietoihinsa toimintansa Tampere Unitedissa.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Lisäksi seuran joukkueilla on omia sosiaalisen median kanaviaan seuraavasti:

TamU-naiset instagram ([instagram.com/tamu_naiset](https://www.instagram.com/tamu_naiset))

TamU T15 instagram ([instagram.com/tamu_t15](https://www.instagram.com/tamu_t15))

TamU P14 instagram ([instagram.com/tamu_p14](https://www.instagram.com/tamu_p14))

TamU P12 instagram ([instagram.com/tamu_p12](https://www.instagram.com/tamu_p12))

TamU P10 instagram ([instagram.com/tamu_p10](https://www.instagram.com/tamu_p10))

TamU P9 instagram ([instagram.com/tamu_p9](https://www.instagram.com/tamu_p9))

TamU-TV

TamU-TV toimii [seuran YouTube-kanavalla](#). TamU-TV tekee suoria ottelulähetyksiä, julkaisee otteluiden koosteita ja haastattelee pelaajia, valmentajia ja seuran toimihenkilöitä. Lisäksi TamU-TV:n kautta julkaistaan seuran markkinointivideoita.

Mediatiedotteet

Seura tekee mediatiedotteita merkittävistä uutisistaan. Mediatiedotteita tehdään aktiivisesti, mutta vain sellaisista tärkeimmistä uutisista, joilla ajatellaan olevan huomioarvoa myös seuran kanavia seuraavan yleisön ulkopuolella. Tarkoituksena on pitää yllä mielikuva, että TamUn tiedotteet ovat sellaisia, joista on aina syytä tehdä uutinen. Tiedotteissa panostetaan siis enemmän laatuun kuin määrään.

Ulkoisen viestinnän mittarit

Ulkoisen viestinnän vaikuttavuutta seurataan seuraavien mittarien avulla

- Verkkosivujen näyttökertojen määrä
- Facebook-julkaisuiden kattavuus (reach)
- Instagram-julkaisuiden kattavuus (reach)
- Twitter-julkaisuiden kattavuus (impressions)
- Edustusjoukkueiden otteluiden yleisömäärät
- Näkyvyys muissa medioissa

Viestinnän vuosikello

[Viestinnän vuosikello](#) on erillisenä dokumenttina. Vuosikello on vielä pahasti kesken, ja siitä puuttuu muun muassa junioritoiminnan viestintä kokonaan.

Lisäksi on olemassa [suunnitelma kunkin ottelutapahtuman viikoittaisesta viestinnästä](#).

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Kriisiviestintäsuunnitelma

Yleistä kriisiviestinnästä

Kriisiviestinnän tarve tulee tilanteessa, jossa ollaan päädytty äkillisesti negatiivisen huomion tai julkisuuden kohteeksi joko oman toiminnan seurauksena tai jonkun muun toiminnan vanavedessä.

Kriisiviestinnän tarve tulee useimmiten yllättäen. Sen vuoksi on tärkeää, että kaikilla organisaatiossa on tietoa siitä, miten poikkeustilanteissa toimitaan. Hyvin suunniteltu kriisiviestintä minimoi vahingot, säästää aikaa ja nopeuttaa perustilaan palautumista.

Usein suurin syy kriisiviestinnän epäonnistumiseen on äkillisen tilanteen aiheuttama voimakas tunnereaktio, joka käynnistää halun puolustautua, selitellä, vähätellä tilannetta tai jopa hyökätä takaisin. Toinen yleinen virhe on täydellinen hiljentyminen ja reagoinnin puute, joka vapauttaa kaiken viestintätilan muille äänille. Hyvä nyrkkisääntö on, että aina löytyy joku, joka on halukas kommentoimaan tilannetta. Parhaiten kommentointia voi hallita hoitamalla sen itse.

Viesti kannattaa muotoilla huolella, jottei päädy selittelyn kierteeseen. Oikea-aikainen, riittävän informatiivinen ja harkiten muotoiltu viesti tyypistää alkavan kohun nopeaksi kuohahdukseksi.

Kriisiviestintä Tampere Unitedissa

Kriisiviestinnästä vastaava henkilö on seuran puheenjohtaja Antti Niemistö.

Jos huomaat, että olemme joutuneet negatiivisen julkisuuden kohteeksi, tai epäilet, että olemme joutumassa, ole välittömästi yhteydessä Niemistöön mieluiten puhelimitse. Jos et saa Niemistöä kiinni, laita sähköpostia osoitteeseen hallitus@tampereunited.fi.

Jos jostain syystä Niemistö olisi estynyt reagoimaan (ei ole tavoitettavissa tai asia koskee Niemistön toimintaa jolloin hän on jäävi kommentoimaan), ota yhteyttä varapuheenjohtaja Markus Kyöstäjään, joka tarvittaessa delegoi asiaa eteenpäin hallituksen sisällä.

Kaikki seuran ulko- tai sisäpuolelta tulevat tilanteeseen liittyvät yhteydenotot ohjataan suoraan Niemistölle kommentoimatta tilannetta lainkaan. Tarvittaessa Niemistö koordinoi tehtäviä eteenpäin. Kukaan muu ei osallistu tilanteeseen liittyvää keskusteluun esim. sosiaalisessa mediassa ennen, kuin siitä on erikseen yhteisesti sovittu.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Mahdolliseen mediatiedusteluun voi vastata esimerkiksi seuraavasti:

“Tässä tilanteessa kaikesta tiedottamisesta vastaa Tampere Unitedin puheenjohtaja Antti Niemistö. Hänet tavoittaa puhelimitse numerosta 050 379 8188.”

Kriisiviestinnästä vastaava henkilö tiedottaa kriisiviestintää mahdollisesti vaativasta tilanteesta mahdollisimman laajasti seuran sisäisesti aina välittömästi, kun tilanne on tullut tietoon.

Kriisiviestijän muistilista

1. Rauhoitu ja hengitä syvään. Tunnista tilanteen aiheuttama tunnereaktio ja pyri tietoisesti siirtämään se sivuun. Älä tee mitään ratkaisevaa voimakkaassa tunnetilassa. Mahdollisuuksien mukaan rauhoita myös muita.
2. Ilmoita koko seurayhteisölle mahdollisimman laajasti eri sisäisen viestinnän kanavissa siitä, että päällä on erikoistilanne ja että ohjeita ja lisätietoja on tulossa mahdollisimman pian. Muistuta, että kukaan ei kommentoi tilannetta julkisesti ennen ohjeistusta. Linkitä tarvittaessa kriisiviestinnän suunnitelmaan. On tärkeää pyrkiä siihen, että seurayhteisön jäsenet eivät joudu lukemaan asiaa mediasta, vaan sisäinen tiedotus on ollut rivakampi.
3. Selvitä yleiskuva, mitä oikeasti tapahtui ja missä? Delegoi joku kokoamaan tarpeelliset henkilöt yhteen. Tarvitaanko juristia? Onko fyysisen väkivallan uhkaa?
4. Mahdollisiin yhteydenottoihin reagoiminen: jos mahdollista, kerro mitä on tapahtunut, mihin se johti ja miten tilanteessa nyt edetään. Pääsääntöisesti kerrotaan kaikki ne tosiasiat, jotka ovat tiedossa, mutta ei mitään spekulointia tai arvailua. Jos tapahtuneen selvittäminen on vielä kesken, kerrotaan, että puuttuvat tiedot ovat parhaillaan selvityksen alla, ja millä kanavalla ja milloin lisätietoja on saatavilla (“selvitän asiaa ja palaan puolen tunnin päästä”, “lähetämme tiedotteen klo 20”, “meillä on tiedotustilaisuus klo 20”). Pääsääntöisesti kannattaa kuitenkin viestiä heti, kun se on mitenkään mahdollista.
5. Jos tapahtuma on sellainen, että se vaatii pahoittelua, pyydä anteeksi suoraan, ilman ehtoja. Kerro, mitä tilanteen korjaamiseksi tehdään. Samoin kerro, mitä jatkossa tehdään vastaavan välttämiseksi. Älä kuitenkaan pyydä anteeksi enempää kuin on tarpeen, sillä liika anteeksipyyntely voi sekin kääntyä itseään vastaan.
6. Älä missään nimessä spekuloi tai esitä tietoja tai arveluja, joista et ole varma. Spekulointi voi pahimmillaan johtaa ikäviksi isoiksi uutisiksi (“tämä voi olla seuran loppu”, “voi olla että pelaajan ura on ohi”).

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

7. Älä syyllistä ketään varsinkaan alkuvaiheessa, vaikka selviä syyllisiä olisi, koska media ottaa syyllistettyyn henkilöön yhteyttä ja voi saada häneltä värittyneitä tietoja.
8. Pysäytä somekanavien ajastukset. Tarkista sisältö, jota on viime päivien aikana jaettu nettisivuilla ja somekanavissa ja miltä ne vaikuttavat lukijalle nyt? Harkinnan mukaan myös maksettu mainonta voidaan pysäyttää. Voidaan harkita kommentoinnin sulkemista niillä kanavilla, jossa mahdollista.
9. Päätä kerrottava viesti (kts. tiedotteen rakenne alta). Julkisuudessa on tässä vaiheessa jo tarinan toinen puoli, joten mieti millä asioilla sitä täydennetään, ja mikä on tavoiteltu lopputulos. Puhu totta, vältä vierittämästä vastuuta tai syyttelemästä muita tai ota ainakin hyvin selkeästi vastuu niistä asioista, jotka ovat oikeastikin seuran kontolla. Tarinalle tarvitaan myös loppu: onko mahdollista haittaa kärsineelle osapuolelle tulossa joku hyvitys? Miten vastaava vältetään jatkossa? Miten tämä pääsi tapahtumaan?
10. Sovi somevastaava, joka seuraa keskustelua ja tarpeen mukaan osallistuu siihen. Esimerkiksi kommenttien peukuttaminen on hyvä tapa osoittaa, että ollaan kiinnostuneita ja mukana. Kommentointi maltilla, räikeimpiin väitteisiin voi reagoida. Jankkaamiseen tai väittelyyn ei kannata lähteä. Tarvittaessa voidaan muotoilla myös valmis vastaus, jota käytetään somessa.
11. Aloita viestintä siitä kanavasta, josta kriisi lähti leviämään. Tiedota heti sen jälkeen myös muiden kanavien kautta. Pidetään kiinni sovituista aikatauluista.
12. Kun suurimmat tulipalot on sammutettu, laadi tiedote luottamuksen varmistamiseksi. Laita tiedotteeseen mukaan yhteystiedot ja aikaikkunat, jolloin (vähintään) aiheeseen liittyviin kysymyksiin vastataan.
13. Lopuksi voit myös miettiä, olisiko mahdollista tiedottaa jotain positiivista, kun kiinnostus on jo olemassa. Keskustelun suunta voi myös muuttua omilla toimilla.

Hyvän kriisiviestintätiedotteen rakenne

Johtavat ajatukset, jotka kulkevat läpi tiedotteen:

1. Empatia vahinkoa kärsinyttä osapuolta kohtaan
2. Anteeksi pyytäminen ja pahoitteleminen
3. Halu löytää ratkaisu ja korjata tilanne
4. Vastuun kantaminen
5. Johdonmukaisuus edellä mainituissa

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere

Tiedotteesta on hyvä löytyä tiivis tapahtumakuvaus: mitä on oman ymmärryksen mukaan tapahtunut ja mitä siitä seurasi. Tämä on tärkeää myös siltä kannalta, että jos liikkeellä on useampi versio siitä, millainen tapahtuman kulku on kyseessä, tietää lukija heti, mitä versiota ollaan kommentoimassa. Mahdollisuuksien mukaan myös analyysivaihe: Miksi näin pääsi tapahtumaan? Mihin toimenpiteisiin ryhdytään?

Jos on tehty jossain virhe tai virhearvio, niin on suoraselkäistä myöntää oma moka selkeästi ja avoimesti. Ei kaunistella, valehdella tai esitetä tietämätöntä. Jos ei olla aidosti oltu tietoisia sellaisista asioista joista olisi pitänyt olla niin se on myös moka, ei "vapaudu vankilasta" -kortti.

Anteeksipyyntöä muotoillessa on tärkeää, että pyydetään anteeksi nimen omaan omaa tekoa, eikä toisten reaktiota tai muuta seuraamusta. Eli ei "anteeksi jos joku pahoitti mielensä teostamme" vaan "anteeksi että teimme teon, josta moni on pahoittanut mielensä".

Joskus tilanteessa voi olla myös muita yhteisvastuullisia tahoja, tai joskus aikaisemmin joku muu on toiminut samalla tavalla väärin. Näiden esiin tuominen ei todennäköisesti millään tavalla edistä omaa asiaa.

Vältä uhriutumista tai haittaa kokeneen syylistämistä tai vastuuttamista, sillä se ei anna vastuullista tai empaattista kuvaa.

On tärkeä huomata, että viestinnällä ei voi paikata toiminnan ongelmia. Jos toimitaan väärin, on ongelma toiminnassa, ei siinä että se tulee ilmi tai julki.

Osoite	Ilmarinkatu 28 LH 2 33500 TAMPERE	Y-tunnus	1509072-3
Puhelinnumero	+358 20 127 7740	Rekisterinumero	175.368
		Kotipaikka	Tampere