



**PIRKAN OPISTO**

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

2014

# Viestintäsuunnitelma





# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala



## Sisällys

|  |   |
|--|---|
| PIRKAN OPISTON STRATEGISET PERUSVIESTIT JA VIESTINNÄN TAVOITTEET ..... | 3                                       |
| KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT .....  | 3                                       |
| VIESTINNÄN KEINOT JA KANAVAT .....                                     | 3                                       |
| OHJEISTUKSET .....   | 4                                       |
| Graafiset ohjeet .....   | 4                                       |
| Kirjoittaminen .....   | 4                                       |
| Viestinnän kieliasu .....  | 4                                       |
| Tiedotetyypit .....  | 5                                       |
| Kirjalliset tiedotteet .....   | 6                                       |
| Opettajille lähetettävät tiedotteet .....                              | 6                                       |
| Opiskelijoille lähetettävät tiedotteet .....                           | 7                                       |
| Tiedotusvälineille suunnattavat tiedotteet ja jutut .....              | 7                                       |
| Sähköpostiviestit .....  | 8                                       |
| Internet .....   | 10                                      |
| Sähköisten palautteiden käsittely .....                                | 10                                      |
| Puhelin .....  | 10                                      |
| Tekstiviestit Hellewin kautta .....                                    | 11                                      |
| Lehti-ilmoitukset .....  | 11                                      |
| Opinto-opas .....  | 12                                      |
| Sosiaalisen median ohje .....  | 12                                      |
| Facebook .....   | 16                                      |
| Ilmoitustaulut ja paikat .....   | 16                                      |
| Tilaisuudet ja omat tapahtumat .....                                   | 16                                      |
| Messut ja muut yhteiset tapahtumat .....                               | 16                                      |
| Kuvaus, videointi, äänittäminen ja toiminnan muu tallentaminen .....   | 16                                      |
| KRIISIVIESTINTÄ .....  | 18                                      |
| VASTUUT .....  | 19                                      |
| KEHITTÄMINEN JA ARVIOINTI .....  | 19                                      |
| VIESTINTÄPROSESSIT .....   | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

## PIRKAN OPISTON STRATEGISET PERUSVIESTIT JA VIESTINNÄN TAVOITTEET

Pirkan opiston strategia tukeutuu kuntien yhteistyösopimuksessa sekä Nokian kaupungin onnistumissuunnitelmassa vahvistettuihin periaatteisiin. Strategiaan pohjautuen opisto tuottaa opiston jäsenkunnissa koulutuspalveluja, joiden avulla kuntalaiset voivat kartuttaa sivistystään, lisätä tietojaan ja taitojaan sekä ylläpitää hyvinvointiaan.

Opisto tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan ja toimii jatkuvassa vuorovaikutuksessa kuntalaisten sekä sidosryhmien kanssa tukien yhteisöjen elinvoimaa ja vireyttä. Opisto on myös avoin asiakkaiden palautteille ja toiveille sekä toimii rohkeasti uusien kohderyhmien tavoittamiseksi. Opiston imagoa ja näkyvyyttä vahvistetaan kehittämällä viestinnän ja markkinoinnin keinoja, kohdennettavuutta, kattavuutta, laatua sekä yhtenäisyyttä.

## KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT

Oma henkilöstö

Nykyiset ja potentiaaliset asiakkaat, toiminta-alueen väestö

Opiston ylläpitäjäkunta ja jäsenkunnat

Valtionhallinto, ministeriöt ja keskusvirastot

Yhteiskunnalliset päättäjät

Mediat ja niiden edustajat

Muut oppilaitokset

Opistotoimintaan kytkeytyvät liitot ja järjestöt:

KOL, Taiteen perusopetusliitto, Suomen kuvataidekoulujen liitto

Toiminta-alueen yritykset ja yhdistykset

## VIESTINNÄN KEINOT JA KANAVAT

Sisäinen viestintä: kokoukset, sähköposti, puhelin, SharePoint, tiedotteet, opettajan opas, henkilökohtainen vuorovaikutus

Ulkoinen viestintä: puhelin, sähköposti, tekstiviestit, Internet, Facebook, opinto-opas, kurssi-, aine-ryhmä- tai tapahtumakohtaiset esitteet ja julisteet, lehti-ilmoittelu, tiedotusvälineet, tapahtumissa tapahtuva tiedotus



## OHJEISTUKSET

### Graafiset ohjeet

Nokian kaupungin markkinoinnissa käytettävä fontti on

Myriad pro  
MYRIAD PRO  
*Myriad pro*

Viestinnässä on käytettävä asiakirjapohjia, jotka löytyvät Sataman kansioista RESURSSIT. Avaa kyseinen asiakirjapohja ja tallenna se aina itsellesi eri nimellä omiin tiedostoihisi. Nimeäminen kannattaa tehdä aina huolella siten, että nimestä ilmenee asiakirjan tarkoitus ja tekoajankohta.

Asiakirjapohjina Satamassa ovat TODISTUS, JULISTE, ESITTEET (eri värit eri koulutusaloilla), MAINOS, OP-PIMATERIAALI, TIEDOTE, KIRJEET, MUUT ASIAKIRJAT, KOKOUSMUISTIOT, LOMAKKEET...

Julkaisuissa on oltava aina Pirkan opiston logo (asiakirjapohjassa valmiina), päivämäärät ja paikat täydellisinä, myös vuosiluku! Lyhenteitä ei käytetä, kuin pakottavissa tapauksissa tai vakiintuneissa käytännöissä (klo, puh.)

Arkistointi!

### Kirjoittaminen

Tiedotteet, lehtijutut, ohjeet, kirjeet, lomakkeet ym. opistolta lähetettävät kirjalliset materiaalit edustavat aina opiston ääntä ja siksi niiltä edellytetään tiettyä yhdenmukaisuutta sekä yhteisten pelisääntöjen noudattamista.

### Viestinnän kieliasu

Vaikka lukija ymmärtää tekstin erinomaisen sujuvasti, hän saattaa silti ymmärtää sen täysin väärin. Kielen selkeydellä voidaan hiukan vähentää väärinkäsitysten mahdollisuuksia. Erityisesti monitulkintaiset ilmaisut ovat vaarallisia, koska lukija voi luulla ymmärtävänsä hyvin, mitä tarkoitetaan. Jos tekstissä on vaikeita sanoja ja monimutkaisia rakenteita, voivat ne estää ymmärtämisen kokonaan. Lukija jättää lukemisen kesken.

Joskus sanatkin loukkaavat, vaikka ei ole tarkoitus. Lukijaa voi loukata se, että hän kokee tekstin hyvin hutiloidusti kirjoitetuksi, sillä viimeistely koetaan lukijaa kunnioittavaksi. Myös virheet lukijalle olennaisissa asioissa voivat loukata, esimerkiksi nimen tai tittelin kirjoittaminen väärin. Jokainen virhe, jonka lukija havaitsee (tai on havaitsevinaan), häiritsee lukemista ainakin hiukan. Myös ne virheet, joita lukija ei tietoisesti huomaa, voivat häiritä.

Teksti, jossa sivulauseita ole erotettu pilkulla, on hiukan vaikeaa lukea etenkin, jos sivulauseita on upotettu päälauseiden sisään. Enimmäkseen luettavuus kuitenkin riippuu tyylistä, ei virheistä.



Esimerkiksi hyvin pitkien sanojen, sivistyssanojen ja lyhenteiden runsas käyttö ei sinänsä ole kielivirhe, mutta se huonontaa luettavuutta paljon.

Asiatyyliä käytetään pääasiassa kaikkialla

- yleensä kahden tai kolmen lauseen mittaisia virkkeitä, välillä pitempiä
- melko yksinkertainen kielellinen rakenne
- rauhallisesti etenevä asioiden esittäminen
- ei juurikaan huudahduksia eikä katkonaisia lauseita
- lukijan suoraa puhuttelemista vältetään, ellei itse asia sitä vaadi ("Ota mukaasi muistiinpanovälineet...")
- sanavaraston perustana yleisesti tunnetut sanat
- ei murteellisuuksia, eikä puhekielisyyksiä, ei varsinkaan karkeuksia

Älä yritä liiaka. Suuri osa virheistä johtuu siitä, että yrittää kirjoittaa hienommin kuin osaa. Jos yksinkertaistat sanontoja, vähennät virheiden mahdollisuuksia.

Väistä kieliongelmia. Jos sinun täytyy miettiä, onko jokin ilmaisu oikein, niin yleensä myös lukijasi joutuvat ihmettelemään – ellet kierrä ongelmaa.

Opettele tuntemaan käyttämäsi välineet. Tekstit kirjoitetaan nykyisin yleensä tekstinkäsittelyohjelmilla, joissa on monia aputoimintoja, jotka tehostavat kirjoittajan työtä ja auttavat oikeakielisyyteenkin.

Tunne omat taitosi. Kirjoittajan on hyvä arvioida niin vahvuuksiaan kuin heikkouksiaan. Hänen on hyvä tietää, mitkä kielenkäytön säännöt hän hallitsee ja millaisissa asioissa hänen pitää katsoa apua esimerkiksi käsikirjoista.

Oikeinkirjoituksen pikaopas:

[http://tyotilat.pirnet.fi/sivustot/nokia/Kasvatus-ja\\_opetuskeskus/Pirkanopisto\\_Nokia/Viestint%20ja%20tiedotus/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsivustot%2Fnokia%2FKasvatus%2D%5Fja%5Fopetuskeskus%2FPirkanopisto%5FNokia%2FViestint%20ja%20tiedotus%2FViestint%C3%A4ohjeet&FolderCTID=0x01200006FEA13B6BF9374B91D360425F00D0EA&View={54D15B79-B647-41E3-AF1C-57C7C936DBDD}](http://tyotilat.pirnet.fi/sivustot/nokia/Kasvatus-ja_opetuskeskus/Pirkanopisto_Nokia/Viestint%20ja%20tiedotus/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsivustot%2Fnokia%2FKasvatus%2D%5Fja%5Fopetuskeskus%2FPirkanopisto%5FNokia%2FViestint%20ja%20tiedotus%2FViestint%C3%A4ohjeet&FolderCTID=0x01200006FEA13B6BF9374B91D360425F00D0EA&View={54D15B79-B647-41E3-AF1C-57C7C936DBDD})

Satama > Viestintä ja tiedotus > Viestintäohjeet

## Tiedotetyypit

### Tekninen tiedote

Yleensä lyhyt, hetkelliseen tarpeeseen tehty tiedote rajatulle lukijakunnalle joudutaan usein kirjoittamaan kiireessä. Tällainen on esimerkiksi oman yrityksen välle lähetettävä sähköpostitiedote siitä, että kopiokone on rikki tai korjattu. Tiedotteen tulisi ennen muuta olla asiasisällöltään riittävä, yksiselitteinen ja selkeä. Yllättävän usein juuri lyhyden (sähkötyylin) takia siitä tulee epäselvä. Lyhyt viesti helposti muodostuu moniselitteiseksi, koska siinä on liian vähän asiayhteyttä.



## Henkilökohtainen viesti

Yksinkertainen kirjoitustilanne on sellainen, jossa viesti on tarkoitettu vain yhdelle ihmiselle. Se voi silti olla hyvin tärkeä – ja vaativa. Mitä paremmin vastaanottaja tunnetaan, sitä enemmän voidaan viestin kieliasu sovittaa hänelle sopivaksi.

## Keskustelun puheenvuoro

Esimerkiksi viesti sähköpostilistalle tai Internetin keskustelupalstalle. Tämä on uudentyyppistä viestintää, joka on luonteeltaan julkista, mutta nopeaa, sähkötyylistä ja yleensä huolittelematonta. Sen kieliasulla on merkitystä, jos esimerkiksi haluaa apua ongelmaansa tai myönteistä huomiota ehdotukselleen.

## Tiedote yleisölle ja asiakkaille

Suurelle yleisölle tarkoitettu tiedote, kuten kuluttajille suunnattu tiedonanto kannattaa viimeistellä hyvin huolellisesti myös kieliasultaan. Usein tiedotteen merkitys ulottuu sen varsinaista sisältöä laajemmalle: se luo mielikuvia myös kieliasullaan. Etenkin jos sisällössä on jotain ikävää, on tärkeää, ettei kieliasusta ärsyyntyminen lisää ongelmia.

## Kirjanen, esite, Web-sivu

Ovat vaativampia kuin tiedotteet, koska ne ovat tiedotteita pysyvämpää aineistoa, joita voidaan lukea vuosia, jopa vuosikymmeniä kirjoittamisen jälkeenkin. Usein niitä lukevat myös monet muutkin ihmiset kuin ne, joille ne on alun perin tarkoitettu.

## Mainosteksti

Mainostekstit ovat yleensä sen verran lyhyitä, että niistä pitäisi pystyä karsimaan kielivirheet. Toisaalta niissä joskus halutaan tehdä *tahallisia* virheitä. Mainosväki, samoin kuin toimittajat, saattavat myös vaatia kielellisestä oikeellisuudesta tinkimistä yleistajuisuuden takia.

Lukija on ikään kuin tekstin asiakas, vaikka hän muutoin olisi esimerkiksi esimiehen, alaisen, virkaveljen, tavarantoinnituksen tai muun asemassa. Kirjoittajan pitää ikään kuin pystyä myymään tekstinsä ja sen sisältämä asia lukijalle. Ja asiakas on aina oikeassa.

## Kirjalliset tiedotteet

Käytettäessä opiston asiakirjapohjaa (Satama > Resurssit > Asiakirjapohjat), useimmat asiat tulevat huomioiksi automaattisesti. Seuraaviin asioihin kannattaa kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota:

- tiedotteen tarkoitus tulee ilmaista mahdollisimman selkeästi jo otsikossa ja tekstin alussa
- tiedotteesta tulee käydä ilmi, kenelle se on suunnattu
- tekstin tyyli tulee muokata tiedotteen luonteeseen sopivaksi
- tiedotteessa tulee aina olla Pirkan opiston logo ja yhteystiedot
- tiedotteesta tulee käydä selkeästi ilmi, kuka on lähettäjä ja keneltä saa lisätietoja (yhteystiedot)
- tiedotteen lähetyspäivämäärä on merkittävä selkeästi
- mikäli tiedotteessa käytetään kuvia, on kuvien käyttöön oltava lupa
- mikäli kuvissa esiintyy ihmisiä, on heiltä myös oltava lupa
- tiedote laaditaan yhteistyössä esimiehen ja kollegion kanssa
- tiedotteet tulee lähettää ajoissa

## Opettajille lähetettävät tiedotteet



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

- koko opistoa koskevat asiat: rehtori ( ja apulaisrehtori, mikäli näin rehtorin kanssa sovitaan)
- koulutusala koskevat asiat: rehtorit ja johtava suunnittelijaopettaja
- ainealuetta koskevat asiat: rehtorit, suunnittelijaopettajat ja suunnittelija
- yksittäistä kurssia / tapahtumaa koskevat asiat: rehtorit, suunnittelijaopettajat ja suunnittelijat, toimistosihteerit, opistomestarit
- yksittäistä opettajaa koskevat asiat: rehtorit, suunnittelijaopettajat ja suunnittelijat, toimistosihteerit, opistomestarit

Sisäisen tiedonkulun kannalta on olennaisen tärkeää, että opettajille kirjoitettaessa informoidaan asiasta myös omaa esimiestä ja lähimpiä työtovereita.

## Opiskelijoille lähetettävät tiedotteet

Tiedotteiden lähettäminen:

- kaikki opiston päätoimiset työntekijät asiasta riippuen ja esimiehen kanssa sopien myös tuntiopettajat, mikäli asiasta sovitaan ainealueesta vastaavan suunnittelijan kanssa

Opiskelijoille tiedotettaessa yleisten ohjeiden lisäksi:

- mikäli tiedotetaan kurssia tai tapahtumaa koskevista muutoksista, on näistä aina sovittava ensin oman esimiehen kanssa
- mikäli tiedotetaan lapsille, on varmistettava, että viesti menee myös huoltajan tietoon
- opiskelijoiden yksityisyyden suoja ei saa vaarantua missään tilanteessa

## Tiedotusvälineille suunnattavat tiedotteet ja jutut

Lehdistön informoiminen opiston toiminnasta on tärkeää. Lehtijuttuja opiston nimissä voivat kirjoittaa rehtorit sekä suunnittelijaopettajat ja suunnittelijat ohjeiden mukaan:

- koko opistoa koskevat asiat: rehtori ( ja apulaisrehtori, mikäli näin rehtorin kanssa sovitaan)
- koulutusala koskevat asiat: rehtori, apulaisrehtori ja johtava suunnittelijaopettaja
- ainealuetta koskevat asiat: rehtori, apulaisrehtori, suunnittelijaopettajat ja suunnittelijat

Sisäisen tiedonkulun kannalta on olennaisen tärkeää, että lehtijuttuja työstettäessä asiaa valmistellaan myös omaa esimiehen ja työtovereiden kanssa. Lehtijuttua kirjoitettaessa on aina muistettava, että juttu edustaa opiston linjaa ja näkemyksiä.

Kaikki tiedotusvälineille laaditut valmiit jutut lähetetään toimitukseen tiedotuksesta vastaavan apulaisrehtorin kautta.

Tiedotusvälineille on annettava niiden tarvitsemat tiedot. Toimittajat on ohjattava aina oikean asiantuntijan puheille, mutta jutuntekoa ei saa viivyttää, vaan antaa jonkinlainen vastaus. Selkeä tiedote, jossa mainitaan lisätietojen antajat, on yleensä paras tapa saattaa asiat tiedotusvälineille. Asian ymmärtämistä helpottaa, jos tiedote laaditaan valmiiksi uutistekstin muotoon. Toimitta-





jille kerätään faktaa tiedotettavasta asiasta. Toimittajat lukevat eri silmällä kuin suuri yleisö. On kuitenkin syytä varautua siihen, että lehdistötiedote menee sellaisenaan lehteen, sillä monet paikallislehdet toimivat niin. Missään tapauksessa ei pidä luottaa siihen, että toimitus kyllä korjaa kirjoitusvirheet! Haastatellulla on oikeus saada etukäteen tiedotusvälineen laatima haastattelu tarkistettavakseen. Teksteissä ja tiedotteissa vältetään tunnepitoista viestintää.

## Sähköpostiviestit

Sähköpostiviestintä luo opiston imagoa samalla tavalla kuin kirjallinen viestintä. Siksi opiston sähköpostiliikenteessä ei voida tinkiä kieliasusta, rakenteesta tai ulkoasusta. Sähköpostiviestiä kirjoitettaessa on käytettävä harkintaa ja malttia, sillä vastaanottaja voi tulkita viestin päinvastaisena mitä on tarkoitettu.

Sähköisesti välitetyn aineiston on noudatettava kirjesalaisuuden, yksityisyyden suojan ja hyvän hallintomenettelyn periaatteita samalla tavalla kuin noudatetaan muidenkin virallisten asiakirjojen hoidossa.

Sähköposti on vain yksi työväline ja parhaimmillaan se helpottaa, nopeuttaa ja tukee työn tekemistä. Pahimmillaan se kuormittaa, hallitsee ja jopa hidastuttaa työtä. Sähköposti ei saa hallita työpäivää, sillä muutakin työtä on tehtävä. Saapuneen postin voisi tarkistaa esimerkiksi 2-4 kertaa päivässä. Vaikka sähköpostiin sopii ripeys ja tekemisen meininki, voi turha hوسuminen kosta tautua. Huonosti ilmaistut asiat mutkistavat asioiden hoitamista. Väärinkäsitysten vaara kasvaa.

Kirjoita asiiasi napakasti ja tiiviisti välttäen pitkiä tarinoita. Faktat välittyvät sähköpostitse parhaiten. Vastatessasi toisen viestiin aloita aina omalla vastauksellasi. Ennen kuin kirjoitat sähköpostiviestin, mieti mitä kirjoitat. Kirjoita se lyhyesti ja lue vastasiko kirjoittamasi ajatustasi. Lähetä vasta sitten!

Kunnioita vastaanottajaa miettimällä koko postitus ja kenen tulee mahdollisesti myös tietää viestistä. Ole kohtelias sähköpostia kirjoittaessasi.

Harkitse ennen liitetiedostojen lähettämistä, ovatko ne todella tarpeellisia ja onko vastaanottajalla oikea sovellus niiden avaamiseksi. Ota huomioon, että sähköpostilla tulevat pila- ja onnitte- luohjelmat saattavat levittää tietokoneviruksia ja tukkia sähköpostijärjestelmiä, siksi niiden avaamisessa on noudatettava suurta varovaisuutta ja harkintaa. Muut kuin työhön liittyvät yksityiset ilmoitukset esim. lipunmyynti ja kirppis-asiat sekä monet keskusteluista kuuluvat muualle, kuin työ sähköpostiin.

## Alku ja loppu

Tervehtiminen on hyvä alku sähköpostiviestissä. Sen muoto riippuu luonnollisesti tuttavuuden ja asian laadusta. Alkuun voi myös laittaa selkeästi kenelle ensisijaisesti viesti on tarkoitettu. Tervehdykset voi tietenkin jättää pois, jos sähköpostiryhmä vaihtaa kiivaasti ajatuksia ja edelliset viestit ovat mielissä ja mukana.



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

Liitä viestiisi kunnollinen allekirjoitus. Kirjoita allekirjoitukseksi oma etunimesi ja sukunimesi niin, että ne erottuvat selvästi muusta tekstistä. Kerro organisaatiosi ja tehtäväsi. Jos käytät automaattista allekirjoitusta, älä tee siitä liian pitkää.

Ole varovainen ja sopiva. Monesti vastaanottajan päässä voidaan sekoittaa henkilökohtainen henkilö ja työroolissa oleva henkilö.

## Viestintäsalaisuus

Luottamuksellinen viestintä on myös verkossa luottamuksellista. Älä siis avaa toiselle vastaanottajalle osoitettuja sähköpostiviestejä ilman henkilön nimenomaista lupaa. Jos olet saanut esimerkiksi vahingossa toiselle tarkoitettuja viestejä, et saa ilmaista niiden sisältöä tai käyttää niitä hyväksesi. Ryhmäsähköpostissa on laitettava vastaanottajien osoitteet piilokopiokenttään.

Harkitse tarkkaan, onko saamasi sähköpostiviesti tarkoitettu vain sinun nähtäväksesi ja onko sinulla oikeus välittää sitä eteenpäin. Jos päätät välittää viestin, niin poista tarpeeton historia häniltä.

Älä lähetä sähköpostilla mitään arkaluontoista tietoa, edes tavallisia työasioita, jos niissä on henkilötietoja, joita ei voi esitellä julkisuudessa. Esim. henkilötunnus tai yksilönsuojaan liittyviä asioita ovat tällaisia.

Älä arvioi henkilöitä sähköpostitse tai käytä sähköpostia kielteisen palautteen tai negatiivisten asioiden kertomiseen. Tällaiset asiat on syytä hoitaa henkilökohtaisesti. Kirjoita sähköpostissa vain sellaista, mitä olisit valmis sanomaan henkilölle kasvotusten.

## Vastaaminen

Vastaa kohtuullisen ajan kuluessa sähköpostiviestiin, mikäli mahdollista niin 1-2 päivän kuluessa. Vastaamatta jättäminen on vahva, tyly viesti. palvelun on oltava paitsi nopeaa, niin myös ystävällistä, asiantuntevaa ja selkeää. Muista vastata aikataulutiedusteluihin mahdollisimman nopeasti, sillä niiden järjestely on todella hankala työ.

Odottaessasi vastausta omaan viestiisi anna toiselle työrauha. Hänellä saattaa olla muita viestejä vastattavana, ja se vastausta vaativa ajattelukin pitäisi ehtiä tehdä.

## Kirjoittaminen

Täytä aina aihekohta (Subject), joka vastaa kirjeen sisältöotsikkoa. Tässä kerrotaan viestin ydinasia. Otsikoi asiasi selkeästi. Vastaanottajan on voitava päättää jo otsikosta voiko viestin poistaa heti lukematta sitä.

Fonttikooltaan ja -muodoltaan standardinomainen teksti on nopeinta lukea ja parhaiten omaksettavaa. Kirjoita perusfonteilla ja mustalla värillä. Vältä kuvia ja kuvioituja viestipohjia. Lisäksi liiat hymiöt ja muut tehosteet ärsyttävät monia.



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

Kirjoita vain ydinsanoma, joka on kirjoitettu lyhyesti ja kieliasultaan moitteettomasti. Älä selittele turhia. Muista, että isot kirjaimet tarkoittavat huutamista. Huutomerkkien käyttö on useimmiten tarpeetonta, eikä niitä saa ainakaan laittaa monia peräkkäin. Viesteissä on hyvä käyttää kappalejakoa ja väliotsikoita parantamaan luettavuutta. Tehosteita kuten lihavoitinta ja kursivoitinta kannattaa käyttää harkitusti, koska eri ohjelmat voivat tulkita ne eri tavalla. Opiston viesteissä käytetään aina asiatyyliä.

Tarvittaessa pyydetään vastaanottajan kuittaus. Useissa sähköpostijärjestelmissä on mahdollisuus pyytää lähettäjälle kuittaus viestin perillemenosta.

Sähköpostia käytetään myös tietoverkoissa käytävän kaupan markkinoinnissa ja asiakaspalvelussa. Nämä viestit edustavat yritystä ja siksi niiden täytyy olla asiallisia. Sähköposti- ja tekstiviestimarkkinointi tai muu yritykseltä kuluttajalle kohdennettu markkinointi on kiellettyä ilman etukäteissuostumusta. Markkinointiviestin tulee olla selkeästi tunnistettavissa markkinoinniksi jo sitä vastaanotettaessa. Lähetä kaverilta kaverille -markkinointiviestejä vain tutuillesi ja nimenomaan vain niille, joiden katsot olevan todennäköisesti kiinnostunut viestin sisällöstä. Muille kuin tutuille lähettäminen on sopimatonta tai joissain tapauksissa jopa laitonta.

## Internet

Nettisivustoon tarkoitettuja ajankohtaistiedotteita voi ehdottaa koko henkilökunta. Nettisivustoon tarkoitettut tekstit kirjoitetaan eri tavoin kuin printtaviestintään laaditut. Perusvaatimuksena on tiiviys, selkeys ja lyhyys. Asiasisältöä voi lisätä linkittämällä sivun lisätietosivuille. Kirjoituksissa käytetään hyvää yleiskieltä, tarkistetaan yhdyssanojen kirjoitusasu sekä välimerkit. Kappalejako tehdään jo valmiiseen leipätekstiin.

Mikäli laadit itse tekstin tai tiedotteen, toimita se opiston apulaisrehtorille, joka vastaa opiston internet-sivustoon tulevien tekstien muokkauksesta, sivuston ylläpidosta ja päivittämisestä.

## Sähköisten palautteiden käsittely

Nettisivujen kautta tulleet palautteet ohjautuvat aluksi apulaisrehtorille, joka ohjaa ne asia- ja ainekohtaisesti edelleen muulle henkilöstölle vastattavaksi. Palautteisiin tulisi vastata mielellään kolmen vuorokauden aikana.

Pirkan opiston sähköpostiin tulleet palautteet ohjautuvat aluksi toimistosihtereille, jotka ohjaavat ne myös tapauskohtaisesti sopivan henkilön vastattavaksi. Myös sähköpostipalautteisiin tulisi vastata kolmen vuorokauden kuluessa.

## Puhelin

Asiakkaiden ensikontakti opistoon tapahtuu usein puhelimitse. On vain yksi mahdollisuus tehdä ensivaikutelma. Vastaa puhelimeen sanomalla opiston nimi ja oma nimesi. Puhu selkeästi, rau-



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

hallisesti, asiallisesti ja ole ystävällinen. Hallitse ja hillitse äänenkäyttösi. Älä jaarittele, jollakulla muullakin voi olla asiaa juuri samalle henkilölle.

Siirrä puhelu henkilölle, jolle asian hoitaminen kuuluu. Älä pitkitä keskustelua, jos tiedät, ettet voi asiaa hoitaa. Välitä soittopyyntö, jos kyseinen henkilö ei ole tavoitettavissa. Soittaja lopettaa puhelun eli hän, jolla oli asiaa ja soitti, myös lopettaa puhelun.

Älä puhu yksityisiä puheluita työpaikalla muualla kuin niille sovituissa tiloissa.

Esittele aina itsesi ja opisto. Ennen asian esittämistä varmista, että puhut oikean henkilön kanssa ja hänellä on hetki aikaa puhua kanssasi. Puhu selkeästi, rauhallisesti ja asiallisesti. Pidä huoli siitä, että puhelun aikana pysytään asiassa eikä tuhlata molempien aikaa.

## Tekstiviestit Hellewin kautta

Ryhmätekstiviestejä voi lähettää valitun kurssin opiskelijoille, valituille opettajille ja yksittäisille henkilöille. Kurssilaisten ryhmätekstiviestin valintalomakkeella näkyvät merkinnät peruuttamisesta ja varasijasta, jolloin henkilön voi joko poimia tai jättää pois tekstiviestilistalta. Viestejä voivat lähettää ainealueiden sihteerit ja suunnittelijat, sekä opistomestarit.

Perusvaatimuksia ovat tiiviys, selkeys ja lyhyys. Lähettäjäksi kirjoitetaan opiston nimi, oma nimi ja puhelinnumero.

Saaja ei voi vastata Hellewin kautta lähetettyyn tekstiviestiin. Lähetä viesti aina myös itsellesi, jotta voit tarkistaa viestin välityksen onnistumisen.

## Lehti-ilmoitukset

Lehti-ilmoittelussa käytetään aina opiston logolla ja yhteystiedoilla varustettua valmista ilmoituspohjaa. Ilmoitustekstit toimitetaan viikkoa ennen toivottua julkaisupäivämäärää ilmoituksista vastaavalle apulaisrehtorille (viikoittain viimeistään maanantaiaamuna).

Ilmoituksen teksti lähetetään sähköpostilla tai Word-liitteenä valmiiksi kirjoitettuna tekstinä. Kaikki informaatio on oltava aina mukana siten, että tiedotusvastaavan ei tarvitse etsiä tietoja muualta. Lyhenteitä ei käytetä muuten kuin päivien nimissä (ma, ti...).

Ilmoitusten tekstejä laadittaessa tulee pyrkiä mahdollisimman lyhyeen ja pelkistettyyn viestintään periaatteella: mitä, milloin, missä, mitä tapahtuu, mitä maksaa, miten ilmoitaudutaan. Kurssin nimen eteen laitetaan kurssinumero.



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

Julkaistavien kurssien ja tapahtumien tiedot / ilmoituksen rakenne:

## LUENNOT, TAPAHTUMAT

Taidenäyttely Opistoasemalla 2.2.–3.2014. Avoinna ma-pe klo 9-20, la-su klo 12-20. Vapaa pääsy

## ALKAVAT KURSSIT

Vesilahti (paikkakunta mainitaan LVS:ssa)

123456LS Toivelaulukimara to 22.2.2014 klo 18.00-20.00 Tapolan tupa

## MUUT AJANKOHTAISET ASIAT

Asiat esitetään em. muodossa jo silloin, kun laaditaan ehdotusta ilmoitukseen laitettavasta asiasta.

Kaikkiin ilmoituksiin tulee loppuun automaattisesti teksti "katso lisätiedot ja ilmoittautumishjeet opinto-oppaasta tai nettisivuilta", joten sitä ei tarvitse toistaa. Opiston tiedot ovat myös aina ilmoitus pohjassa.

Lehti-ilmoitusten laadinta ja lähettäminen:

- lehti-ilmoituksia julkaistaan tarpeen mukaan käytettävissä olevien resurssien puitteissa
- pääasiallisesti lehti-ilmoitukset julkaistaan Nokian Uutisissa, Lempäälän-Vesilahden Sanomissa ja Pirkkalaisessa
- satunnaisesti ilmoituksia voidaan julkaista myös muissa lehdissä ja julkaisuissa
- lehti-ilmoitukseen laitettavia aiheita voi esittää koko päätoiminen henkilöstö
- lehti-ilmoituksiin esitettävät asiat tulee ehdottaa viikoittain viimeistään maanantaiaamuna
- lehti-ilmoitusten tekstien lopullisesta muokkauksesta ja lyhentämisestä vastaavat apulaisrehtorit ja rehtori

## Opinto-opas

Opinto-opas julkaistaan lukukausittain, kaksi kertaa vuodessa. Oppaan työstämisprosessia varten laaditaan joka kerta erillinen ohjeistus, joka sisältää aikataulun sekä rakenne-, sisältö- ja tarkistusohjeet. Opas jaetaan elo ja joulukuussa niihin toiminta-alueen talouksiin, joissa ei ole ilmaisjakelukieltä.

## Sosiaalisen median ohje

Sosiaalisen median osalta Pirkan opistossa noudatetaan Nokian kaupungin hyväksymää ohjeistusta opiston toimintaympäristöön sovellettuna. Sen tarkoituksena on opastaa sosiaalisen median käyttöä opiston toiminnoissa sekä ohjata henkilöstöä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja opiston toimintaa tukevalla tavalla.



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

Ohje perustuu Tampereen ympäristökuntien viestintävastaavien yhdessä laatimaan ohjeistukseen. Tässä suunnitelmassa ohjeesta esitellään lähinnä hyötyjä ja käyttöopastusta koskeva osuus. Kokonaisuudessaan kaupungin ohje on nähtävissä osoitteessa:

Intra / viestintä / Apua ja ohjeita viestintään

## Sosiaalisen median määritelmä

Sosiaalinen media eli some on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä ja vuorovaikutteista viestintäympäristöä kehittävä viestinnän muoto. Sosiaalisessa mediassa kaikilla on mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen, julkaisemiseen ja sen käsittelyyn. Sosiaalinen media on ennen kaikkea keskustelua, joka on kaikkien nähtävillä. Sosiaalisessa mediassa vallitsee käytännössä täysi sananvapaus. Samalla viestinnän hallitsemisesta on tullut aiempaa vaikeampaa.

Sosiaalisen median palveluja ovat esimerkiksi Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube, Wikipedia, Slideshare, blogit, erilaiset keskustelupalstat ja muut verkkoyhteisöt. Ne tarjoavat mahdollisuuden verkostoitumiseen, viestimiseen, osaamisen kehittämiseen ja innovointiin.

Opisto voi hyötyä sosiaalisen median käyttöönotosta seuraavasti:

- Viestinnän tavoitavuus paranee
- Opisto tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä
- Käyttäjät voivat välittää opiston viestejä omille verkostoilleen – tieto leviää aiempaa nopeammin
- ja laajemmalle
- Viestintä somessa on kustannustehokasta
- Vuorovaikutus kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa lisääntyy
- Palaute auttaa kehittämään palvelujen laatua
- Tietoa voidaan tuottaa yhteisöllisesti
- Yhteydenpito ja yhteistyö paranevat
- Opiston toimintojen läpinäkyvyys lisääntyy
- Luottamus opistoa kohtaan kasvaa
- Opisto voi ylläpitää ja parantaa mainettaan

Parhaimmillaan sosiaalinen media voi tehdä opiston toiminnasta läpinäkyvämpää, osallistuvampaa, verkottuneempaa, kattavampaa, vastuullisempaa, reagoivampaa ja tehokkaampaa. Paras hyöty sosiaalisesta mediasta saadaan, kun viestintä linjataan siihen sopivaksi. Lisäarvo syntyy siitä, että sosiaalisessa mediassa ei vain toisteta virallisia viestejä, vaan samat asiat viestitään eri tavalla kuin muualla. Viestiminen sosiaalisessa mediassa on yleensä totuttua vapaampaa ja viihdyttävämpää. Tiedon on oltava kiinnostavaa ja innostavaa.

## Ylläpito

Palvelulla on oltava useampi nimetty vastuuhenkilö, jotta palvelun päivittäminen hoidetaan katkeamatta myös lomien aikana. Vastuuhenkilöiden on sitouduttava aktiiviseen vuorovaikutukseen ja nopeaan reagointiin. Palautteeseen on vastattava mielellään saman, mutta vähintään



kahden työpäivän sisällä palautteen saamisesta. Palautteisiin vastataan työaikana. Kaikki palvelun ylläpitoon osallistuvat toimivat työroolissa.

Huonosti hoidettuna sosiaalisen median palvelun käyttö voi olla haitallista kuntakuvalle. Mikäli sosiaalisen median palvelua ei pystytä ylläpitämään aktiivisesti, se tulee mieluummin sulkea kuin ylläpitää puutteellisesti.

Avattua sosiaalisen median palvelua ei saa hylätä kriisitilanteissa. Silloin ylläpidossa noudatetaan kunnan kriisiviestintäohjetta:

*"Mikäli palvelukeskuksella on kaytossa jokin sosiaalisen median palvelu, tulee myös sinne päivittää kriisitilanteessa ajankohtainen tieto. Koska kaikki oleellinen tieto on ensisijaisesti kotisivuillamme tehdään esim. Twitter- ja facebook -päivitykset jakamalla tieto meidän sivuiltamme. Ei siis itse kirjoitettuja statuspäivityksiä. Mahdollisuuksien mukaan seuraa myös netin keskustelupalstojen keskustelua, ja korjaa sieltä löytämäsi virheet."*

## Roolit

**Pääkäyttäjät:** vastuualueena palvelun tekninen toteutus, palvelun päivittämiseen osallistuvien käyttäjien hallinta, palvelun käytön opastus ja palvelun seuranta (ks. kohta Seuranta)

## Sisällöntuottaja:

- toimii pääkäyttäjän antamilla sisällöntuottajan oikeuksilla
- toimii työroolissa, työ- ja yksityisrooli on sosiaalisen median käytössä osattava erottaa toisistaan (ks. kohta Työntekijä sosiaalisen median käyttäjänä)
- vastaa julkaisemansa tiedon oikeellisuudesta, julkaisemisen luvallisuudesta ja muiden verkkopalvelusääntöjen noudattamisesta (yksityisyyden suoja, tekijänoikeudet ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki)
- toimii organisaation edustajana, jolloin verkkopuheenvuoroja voidaan pitää organisaation virallisina kannanottoina
- oikeus ja velvollisuus poistaa sosiaaliseen mediaan tulevat asiattomat (herjaavat, solvaavat, rasistiset, seksistiset tai muulla tavoin henkilöä, ryhmää tai organisaatiota loukkaavat) viestit välittömästi

**Asiantuntija:** työntekijä, jota voidaan hänen työtehtävänsä perusteella pyytää vastaamaan saatun palautteeseen sosiaalisessa mediassa

## Seuranta

Sosiaalisen median palvelun onnistumista voi mitata mittareilla, jotka johdetaan palvelulle asetetuista tavoitteista. Esimerkkejä mittareista voivat olla: Onko osallisuus lisääntynyt? Onko näkyvyys kasvanut? Onko liikenne verkkosivuille lisääntynyt? Seuraajien, tykkääjien tai jäsenten määrät eivät yksinään ole toimivia mittareita, vaan hyödyllisempää on tarkastella toteutuneiden toimenpiteiden laatua ja määrää.

## Työntekijä sosiaalisen median käyttäjänä



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

Sosiaalisen media on tänä päivänä työväline muiden joukossa, ja somen kuuntelu sekä luotaus voivat olla osa työtä. Monet työntekijät käyttävät sosiaalista mediaa myös yksityishenkilöinä. Yksityiskäyttöaikana ei saa häiritä omaa tai toisten työntekoa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työpaikan/työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Yksityisroolissa toimiessa on muistettava lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan. Sosiaalisessa mediassakin työntekijää velvoittavat työlainsäädäntö ja henkilötietosuojalaki. Sosiaalisessa mediassa ei kannata viestiä mitään sellaista, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. On hyvä tiedostaa, että palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois.

Ennen julkaisemista kannattaa miettiä:

- verkossa kaikki viestitty voi päätyä julkiseksi eikä sanojaan saa takaisin
- vaikka esiinnyttäen yksityishenkilönä, voidaan tahtomattakin nimen perusteella yhdistää
- verkossa on monia, jotka yrittävät kalastella kunnan salaisuuksia viestien jakaminen ja julkaiseminen muissa some-palveluissa on helppoa ja nopeaa

## Tietoturva

Vastuu kunnan tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä ja luottamushenkilöllä. Jokaisen tulee tutustua kunnan tietoturvaohjeisiin ja toimia niiden mukaan. Seudun yhteinen henkilöstön tietoturvaopas, tietoturvapoliittikka sekä muita ohjeita löytyy Satamasta. Yksityisyyden suojaa (sekä työntekijöiden että kuntalaisten) on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvasuutta tai yksityisyyden suojaa rikota. Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös työpaikan ulkopuolella ja verkossa.

Sosiaalisen median riskit on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Palveluja hyödynnettäessä riskejä tulee seurata ja hallita osana päivittäistä toimintaa.

Riskit voivat johtua palveluihin tuotetusta sisällöstä (tietovuodot, väärä/epäasiallinen tieto, käyttäjätunnusvarkaudet), kanssakäymisestä palveluissa (uhkailu, tietojen kalastelu) tai palveluiden kautta leviävistä haittaohjelmista ja roskapostista. Sosiaalisen median avoin luonne korostaa käyttäjän omaa vastuuta riskienhallinnassa.

## Sähköpostiosoitteet ja salasanat

Kunnan sähköpostiosoitteita ei saa käyttää avattaessa sosiaalisen median palveluja yksityiskäyttöön. Sosiaalisen median palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja kuin kunnan sisäverkon järjestelmissä. Eri some-palveluissa ei saa käyttää samoja tunnus-salasanapareja. Lisäksi työtä varten avatuissa somepalveluissa ja vapaa-ajan yksityiskäyttöä varten avatuissa palveluissa ei saa käyttää samoja salasanoja. Internetin palveluissa kahdeksanmerkkinen salasana on nykyään aivan liian lyhyt ja helposti murrettavissa. Salasanojen tulee olla pituudeltaan yli kahdeksan merkkiä ja sisältää pienten kirjainten lisäksi isoja kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä. Verkkosivuihin liittyviä salasanoja ei saa tallentaa selaimen muistiin, vaikka selain tätä ehdottaisi.

## Palvelujen sopimus- ja käyttöehdot

Sosiaalisen median palveluja avattaessa tulee lukea huolellisesti palvelun sopimus- ja käyttöehdot ja seurata niitä myös jatkossa. Useat yleiset, kaupalliset sosiaalisen median palvelualustat ovat ulkomaisten yritysten omistuksessa ja sijaitsevat ulkomaisilla palvelimilla, jolloin ne eivät ole Suomen lainsäädännön piirissä. Erityisen tarkkaan kannattaa selvittää, mitkä oikeudet sosia-





# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

lisen median palvelun tarjoaja pidättää itselleen siihen materiaaliin, jonka organisaatio on palveluun tuottanut ja tallentanut.

## Facebook

Pirkan opistossa Facebook -sivuston ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa suunnittelijaopettaja Anne Sallinen ja Eeva Järventausta, varahenkilönä apulaisrehtori Anna-Leena Salokorpi. Facebookiin tarkoitetut tekstit tai tiedotteet tulee toimittaa em. henkilöille internetviestintää koskevien ohjeiden mukaan hyvissä ajoin ennen toivottua julkaisuajankohtaa.

Facebookissa voi käyttää huomiota herättävää otsikointia. Kieliasu on vapaampaa, kuin asiateksteissä, mutta oikeinkirjoitus on aina tarkistettava. Tilapäivitykset ovat yleensä Facebookin parasta antia. Parhaimmillaan statusteksteistä löytää arkipäivän lyyrisyttöä tai osuvia havaintoja.

## Ilmoitustaulut ja paikat

Pirkan opistolla on ilmoitustaulu tai -tauluja kaikissa opiston toimipisteissä: Nokian opistoasemalla, Pirkkalan yhteislukiolla ja Lempäälän Kanavan koululla. Ilmoitustauluille tarkoitetut tiedotteet tulee toimittaa hyvissä ajoin tauluista vastaaville henkilöille:

Nokia: asiakaspalvelusta vastaava toimistosihteeri

Pirkkala: opistomestari

Lempäälä: opistomestari

## Tilaisuudet ja omat tapahtumat

Opisto järjestää kurssitoiminnan ohella monenlaisia tapahtumia: luentoja, konsertteja, näyttelyjä, omia markkinointitapahtumia jne. Tapahtumista voidaan laatia julisteita, esitteitä ja käsiohjelmiä Satamassa olevien mallipohjien mukaisesti. Lisäksi tapahtumista voidaan tiedottaa kaikilla muilla, tässä suunnitelmassa esitellyillä tavoilla kunkin tiedotustavan omaa ohjeistusta noudattaen.

Tapahtumat ovat myös hyvä tiedotuskanava ja näyteikkuna opiston toiminnasta. Monelle kävijälle tapahtuma saattaa myös olla ainoa kuva opistosta – siksi tapahtumien sisältö ja kulku tulee aina suunnitella huolellisesti.

## Messut ja muut yhteiset tapahtumat

Messuihin ja muihin yhteisiin julkisiin tapahtumiin osallistumisesta päätetään aina tapauskohtaisesti. Myös tiedotus suunnitellaan tapauskohtaisesti.

## Kuvaus, videointi, äänittäminen ja toiminnan muu tallentaminen



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

Opisto dokumentoi aktiivisesti omaa toimintaansa valokuvaamalla, videoimalla, äänittämällä ja arkistoimalla. Tallennetun materiaalin esittämisestä ja julkaisemisesta päätetään aina tapauskohtaisesti. Julkaisemiseen pyydetään aina tarvittavat luvat ja noudatetaan lainsäädäntöä sekä viranomaisten ohjeistusta.

## Kulkuopasteet

Opistomestarit tekevät kulkuopasteet opetuspaikkoihin. Opasteissa käytetään opiston virallista asiakirjapohjaa.



## KRIISIVIESTINTÄ

Kriisitilanteissa eivät normaalit viestinnän keinot ja kanavat yleensä riitä. Tilanteesta aiheutuu yleensä poikkeava mediatilanne. Tämän ohjeen tarkoitus on toimia viestinnän apuvälineenä tällaisessa tilanteessa.

Pirkan opistoa koskeva kriisitilanne voi olla

- vakava onnettomuus tai vaaratilanne
- ympäristöhaitta, tartuntatautiepidemia
- tulipalo, räjähdys, tulva
- vakavat häiriöt sähkön-, veden- tai lämmönjakelussa
- rikollisuus, väkivalta

Tavoitteet

Kriisitilanteessa viestinnällä varmistetaan, että

- lisävahinkojen ja suuremman vaaran syntyminen estetään
- henkilöstö saa tiedon tapahtuneesta mahdollisimman pian
- joukkoviestimet pystyvät hoitamaan oman tehtävänsä tehokkaasti
- yleisö saa totuudenmukaisen kuvan tilanteesta turvallisuus otetaan huomioon
- kaikissa kriisitilanteissa jää aikaa keskittyä varsinaiseen kriisiin

Kriisitilanne ei noudata työaikaa

Viranomaisilla on velvollisuus tiedottaa ja kuntalaisilla / opiston asiakkailla on perusoikeutenaan oikeus tietää. Tämä pitää paikkansa kaikissa oloissa. Ihmisten tiedontarve kasvaa voimakkaasti häiriötilanteissa. Mitä enemmän olosuhteet poikkeavat normaalista, sitä enemmän tarvitaan tietoa. Tiedottamisella voidaan torjua vaaraa, antaa toimintaohjeita ja ehkäistä tarpeetonta hättääntymistä. Oikein ajoitettuna tiedottaminen lisää turvallisuuden tunnetta ja vähentää huhujen aiheuttamaa epävarmuutta. Tiedottaminen kasvattaa luottamusta, vaikka kaikkea tilannetietoa ei olisi vielä käytettävissä.

Tiedottamistarve ja -tavat tulee harkita heti, kun ensimmäiset tiedot ilmeisistä erityistilanteista ovat tulleet viranomaisten tietoon. Tiedotusvelvollisuus on kaikilla opiston työntekijöillä.

Toimi näin onnettomuustilanteessa

- Hälytä heti pelastusviranomaiset
- Kerro mitä tapahtui, missä ja milloin
- vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin
- toimi annettujen ohjeiden mukaan
- Lopeta puhelu vasta kun olet saanut siihen luvan
- Ota yhteyks opiston rehtoriin / apulaisrehtoriin
- varmista, että tieto menee myös kriisiä koskevan jäsenkunnan opistomestarille
- Rehtorit ottavat tästä eteenpäin päävastuun tiedottamisesta

Opiston tulee myös informoida esimiehiään ja kuntien edustajia kriisitilanteesta. Erityistilanteesta ilmoitetaan aina välittömästi koulutoimenjohtajalle / sivistystoimenjohtajalle ja kunnan / kun-



# PIRKAN OPISTO

Lempäälä • Vesilahti • Nokia • Pirkkala

tien johdolle. Myös kunnan / kuntien tiedotuspäällikköä tms. on informoitava. Häneltä voidaan myös kysyä ohjeita tarvittaessa ympäri vuorokauden.

Tapahtuman kokonaisvaikutukset arvioi organisaation johto. Mitä suuremmasta kriisitilanteesta on kysymys, sitä ylemmältä taholta tiedotusvälineet vaativat lausunnon.

Onnettomuuden syitä ei spekuloida niin kauan kuin tutkinta on kesken. Loukkaantuneiden ja uhrien henkilötiedot ovat julkaistavissa vasta, kun on varmistettu, että uhrien lähiomaisille on saatettu tieto onnettomuudesta. Omaisille tiedottamisesta huolehtii yleensä poliisi.

## Kriisiviestinnän organisointi

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustoimintaa johtavalle viranomaiselle (pelastuslaitos tai poliisi). Sen tehtävänä on kertoa tapauksen syistä, kehittymisestä ja seurauksista. Muut viranomaiset tiedottavat omaan toimintaansa kuuluvista asioista.

Opiston / kunnan / kuntien tehtävänä on hyvässä yhteistyössä avustaa tiedottamisessa, jotta pelastusviranomainen voi keskittyä varsinaisen tilanteen hoitamiseen. Tilannetiedottamisessa voidaan käyttää erilaisia tapoja kuten järjestää tiedotustilaisuuksia, tiedottaa suoraan kohdeyleisölle, jakaa kirjallisia tiedotteita.

## Kun toimittaja kyselee

- pyydä ottamaan yhteyttä pelastusviranomaisiin sekä opiston ja kuntien johtoon
- älä valehtele tai vääristele totuutta
- älä arvaile onnettomuuden syitä ennen tutkinnan päättymistä
- älä syyttele muita
- älä sano: "en kommentoi"
- älä anna haastattelijan panna sanoja suuhusi
- älä paineessakaan menetä malttiasi

## VASTUUT

Viralliset tiedotteet ja lausunnot: rehtori ja apulaisrehtori

Lehtijutut ja haastattelujen antaminen: sovitaan tapauskohtaisesti, aina esimiehen luvalla

Mediasuhteet ja markkinointi: rehtori ja apulaisrehtori

Sähköinen viestintä: apulaisrehtori

## KEHITTÄMINEN JA ARVIOINTI

Opiston viestinnän kehittämisestä ja ohjeistuksesta vastaa viestintätiimi. Tiimi suunnittelee viestinnän päalinjoja, arvioi toteutettua viestintää ja tekee viestintää koskevia kehittämissuhteita.