

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Reijonen, Suvi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title "Eihän se ole pelkkä paperi" : Tehokkaat strategia- ja muutosviestinnän käytännöt Uudenmaan verovirastossa.			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2007-04-17	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 85 s., 7 liites.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkimuksessa tarkastellaan strategia- ja muutosviestinnän rooleja ja käytäntöjä Uudenmaan verovirastossa. Organisaatiossa tapahtuvat muutokset ovat luonteeltaan toimintatapoihin, johtamiseen ja organisaatorakenteisiin liittyviä, ja niillä tulee olemaan laaja-alaisia vaikutuksia organisaation toimintaan. Muutoksiin liittyen organisaatiolle on laadittu uusi strategia. Tutkimuksessa viestinnälle asetettuna tavoitteena on, että jokainen organisaation jäsen ymmärtäisi strategian merkityksen organisaatiolle ja oman merkityksen siinä, ja että viestintä helpottaisi ihmisten sopeutumista muutokseen. Tutkimuksessa pyritään löytämään keinot tavoitteeseen pääsemiseksi sovittamalla yhteen eri henkilöstöryhmien, eli ylimmän johdon, esimiesten, asiantuntijoiden ja perushenkilöstön odotuksia strategia- ja muutosviestinnälle. Tutkimuskysymyksinä tarkastellaan, mitä nämä eri ryhmien edustajat odottavat viestinnältä ja miten he määrittelevät oman viestintätehtävänsä sekä millaiset viestintäkäytännöt ovat toimivimpia muutos- ja strategiaviestinnässä eri ryhmien mielestä. Tutkimus on tilaustyö Uudenmaan verovirastolle. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostaa pääosin strategiaviestinnän teoreettinen tutkimusperinne (mm. Ikävalko 2005, Maula 2004, Mintzberg 2003, Åberg 1997, 2006) sekä strategiaviestinnän käytäntöjä selventävä kirjallisuus (mm. Hämäläinen ja Maula 2004 sekä Mantere, Aaltonen, Ikävalko, Hämäläinen, Suominen & Teikari 2006). Strategiaviestinnän teoriapohja rakentuu pitkälti Teknillisen korkeakoulun tutkimus- ja kehitysohjelma Stradan tuloksiin sekä ohjelmaan osallistuneiden tutkijoiden omiin tutkimuksiin. Julkishallinnon kehitystä kartoitetaan mm. Virtasen & Wennbergin (2005) teoksen pohjalta ja julkishallinnon strategista johtamista Joycen (1999) teoksen kautta. Tutkimusaineistona on kymmenen teemahaastattelua, joista viisi on yksilö- ja viisi ryhmähaastattelua. Haastateltuja on 40, joista 35 on haastateltu ryhmähaastattelussa ja viisi yksilöhaastattelussa. Haastatellut ovat organisaatiossa johtajan, ryhmäesimiehen, asiantuntijan tai perushenkilöstön asemassa. Tutkimusote on laadullinen ja se perustuu aineiston teemoitteluun, jossa aineistosta pyritään löytämään ja erottamaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Tutkimuksessa keskeisiä teemoja ovat eri roolien edustajien viestintään kohdistuvat odotukset sekä johtajien ja esimiesten rooli viestijöinä, strategialle annettu merkitys ja siihen sitoutuminen sekä strategia- ja muutosviestinnän toimivat käytännöt.</p> <p>Tutkimuksen tuloksina kootaan yhteen tekijät, joista rakentuu tutkimusorganisaatiossa laadukas strateginen ja muutosviestintä. Nämä tekijät ovat viestinnän avoimuus ja keskusteleavuus, sisäisen viestinnän jaetut käytännöt, viestinnän yhteisöllisyys, viestinnän ymmärrettävyys eli strategian avaaminen arkikielelle sekä viestinnän taustoittavuus. Eri roolien edustajista johto odottaa erityistä aktiivisuutta esimiehiltä, jotka taas kokevat oman roolinsa viestinnässä operatiiviseksi. Asiantuntijat toivovat erityisesti keskustelua ja debatointia päätöksistä sekä vuorovaikutteisuutta viestintään, kun taas perushenkilöstössä viestinnältä toivotaan motivointia, jotta muutoksiin ja strategian ohjaaman tulevaisuuteen olisi helpompaa sopeutua.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords Uudenmaan verovirasto organisaatioviestintä viestintä strategia strategiaviestintä muutosviestintä muutos julkinen hallinto verohallinto haastattelut			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			