

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Valtio-opin laitos	
Tekijä-Författare-Author Kainiemi, Henna			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Yrityksenä yliopistossa - kokemuksia Kielipalveluista			
Oppiaine-Läroämne-Subject Hallinto-oppi			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2005-12-05	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 75 s., 11 liites.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Vuosien 1987-1995 Suomessa toteutettujen hallinnonuudistusten myötä julkista hallintoa muutettiin markkina- ja liiketoimintaperiaatteiden suuntaan. Myös yliopistoissa on alettu soveltaa yritysmäisiä toimintamuotoja, jotka osaltaan kuuluvat yliopiston kolmanteen tehtävään. Uusi yliopistolain muutos korostaa yliopistojen yhteiskunnallista vuorovaikutusta sekä ulkopuolisten varojen hankintaa yksityisistä lähteistä. Informaation tuottamisesta, siirtämisestä ja hyödyntämisestä on tullut keskeinen taloudellisen lisäarvon väline. Maksullisella toiminnalla eri yksiköt toteuttavat perustehtäviinsä liittyviä yhteiskunnallisesti merkittäviä tutkimus-, koulutus- ja palvelutehtäviä.</p> <p>Pro gradu tutkielmani tutkimuskohteena on Helsingin yliopiston Kielikeskuksen Kielipalvelut -yksikkö. Kielipalvelut on osa Kielikeskusta, mutta budjetiltaan ja operationaalisesti itsenäinen. Kielipalvelut on maksullista palvelutoimintaa harjoittava asiantuntijapalveluorganisaatio, jonka toimenkuvaan kuuluvat kielikoulutus sekä kielentarkistus- ja käännöspalvelut. Yrityksen asiakkaita ovat yritykset, julkisyhteisöt sekä yksityiset henkilöt. Toiminnan menot katetaan liiketoiminnasta saaduista tuloista. Tutkimus on arvioiva tapaustutkimus. Tutkimusongelma muodostuu maksullisen palvelutoiminnan asemasta sekä julkisella sektorilla yleensä että Helsingin yliopistossa. Lisäksi tavoitteena on Kielipalvelujen tapauksen valossa pohtia maksullisen palvelutoiminta mallin vahvuuksia ja heikkouksia. Tutkimuskysymyksiä on neljä: 1) Mitkä ovat maksullisen toiminnan edellytykset julkisella sektorilla? 2) Mikä on maksullisen palvelutoiminnan asema Helsingin yliopistossa? 3) Kuinka toimiva yritys Kielipalvelut on osana yliopistoa? 4) Mitä etuja tai rajoituksia toimiminen osana yliopistoa tuo Kielipalveluille? Tutkimuksen aineisto koostui teemahaastatteluista, erilaisista dokumenteista ja Kielipalveluissa kerätystä asiakaspalautteesta.</p> <p>Tutkimustuloksien mukaan maksulliseen toimintaan julkisella sektorilla liittyy ongelmakohtia. Toiminta on pitkälti katteetonta. Toisaalta palveluiden maksullistaminen voi lisätä tuotteiden laatua ja organisaation asiakaskeksisyyttä. Myös Helsingin yliopistossa maksullinen toiminta on kokonaisuudessaan alijäämäistä. Suurimmat ongelmat esiintyivät siinä, ettei maksullisen toiminnan periaatteita tunneta tarpeeksi hyvin. Raportoinnissa esiintyi puutteita. Usein laitoksen maksullinen toiminta on täysin erillistä laitoksen muusta toiminnasta. Nämä seikat huomioon ottaen Kielipalvelut on onnistunut tehtävässään hyvin. Yksikkö on laajentunut muutaman ihmisen yksiköstä vuosittain 150 ihmistä työllistäväksi yritykseksi, joka on onnistunut yhdistämään katteellisen liiketoiminnan ja yliopistolliset erityistehtävät hyvin. Keskeisemmiksi menestystekijöiksi nousi onnistunut johtaminen, yksikön joustava koko, itsenäisyys, ammattitaitoinen henkilökunta sekä onnistunut tuotteistaminen ja myynti.</p> <p>Keskeisimpiä markkinaperusteisuutta julkisella sektorilla käsitteleviä teoksia ovat Kiviniemen ym. (1994) teos Julkiset palvelut menevät markkinoille – Kokemuksia ja näkemyksiä liikelaitostamisesta ja yhtiöittämisestä sekä Niskasen ja Salmisen (1996) teos Markkinoiden ehdoilla? Lisäksi tutkielmassa käytettiin liiketaloudellista, palvelujen tuottamiseen keskittyvää kirjallisuutta (Esim. Jorma Sipilä ja Christian Grönroos).</p>			
<p>Avainsanat-Nyckelord-Keywords</p> <p>hallinnonuudistukset - 1980-luku - 1990-luku</p> <p>julkinen sektori</p> <p>julkinen hallinto</p> <p>palvelut - maksullisuus</p> <p>maksullinen palvelutoiminta</p> <p>yliopiston kolmas tehtävä</p> <p>Helsingin yliopisto - kielipalvelut</p> <p>uusi julkisjohtaminen</p> <p>New Public Management</p> <p>markkinaperustaiset toimintamuodot</p>			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			