



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Liiketaloustiede, markkinointi	Päivämäärä	12.2.2007
Tekijä(t)	Antti Pynnönen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	122
Otsikko	ASiantuntijapalvelun ulkoistaminen prosessina Case ABB Oy, Servicen työterveyshuolto		
Ohjaaja(t)	KTT Ulla Hakala KTM, FM Leena Aarikka-Stenroos		

Tiivistelmä

Yritykset eivät tuota enää kaikkea itse vaan ulkoistavat erilaisia toimintojaan yhä enenevässä määrin. Ulkoistamisesta voidaan puhua silloin, kun yritys luopuu jonkin tietyn toiminnan itse tekemisestä ja hankkii saman suoritteen palveluna tähän erikoistuneelta toimittajalta. Yleisimpiä ulkoistamisen kohteita ovat työterveyshuolto, palkanlaskenta, tietohallinto ja rekrytointi. Erityisesti Suomessa ulkoistaminen on saavuttanut laajan suosion verrattuna muihin Pohjoismaihin.

Ulkoistamisprosessi koostuu erilaisista vaiheista, joita ovat muun muassa strateginen arviointi, sopimusneuvottelut ja toimittajien arviointi. Asiantuntijapalvelujen ulkoistaminen on erityisen vaikeaa. Palveluntoimittajan valinta on haasteellista niiden vaikean vertailtavuuden vuoksi. Muita asiantuntijapalveluille tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa tietointensiivisyys, aineeton ongelman ratkaiseminen, räätälöitävyys ja ihmisintensiivisyys.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata asiantuntijapalvelujen ulkoistamisprosessin keskeiset vaiheet työterveyspalvelujen näkökulmasta. Osaongelmina tarkasteltiin työterveyspalveluita, niiden ulkoistamisprosessin osatekijöitä sekä prosessin vaiheiden käytännön toteutumista.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä käytettiin toimintatutkimusta. Toimintatutkimukselle on tyypillistä ongelmakeskeisyys ja käytäntöön suuntautuminen. Osallistuin itse muutosprosessiin havainnoiden ja raportoiden. Tutkimuskohteena oli ABB Oy, Servicen työterveyshuollon ulkoistaminen. Aineistoa kerättiin teemahaastatteluin, joiden kohteena olivat ABB Oy, Servicen henkilöstöjohtaja ja Turun kaupparakkeakoulun korkeakoulusihteeri sekä tila- ja hankintakoordinaattori.

ABB Oy, Servicen työterveyshuollon ulkoistamisprosessissa havaittiin kirjallisuudessa kuvattuja vaiheita. Aluksi oli tärkeää määrittää yrityksen ydin- ja tukitoiminnot sekä ulkoistettava toiminto. Yleisesti suositellaan ulkoistettavan ainoastaan tukitoimintoja, jollaisiksi työterveyshuolto katsottiin. Muita olennaisia vaiheita olivat tarjouspyynnön laatiminen sekä toimittajien arviointi.

Työterveyshuollon ulkoistamisella ABB Oy, Service tavoitteli helppoutta, yksinkertaistamista ja tasalaatuista palvelua. Vaikka toimittajan valinta oli vielä tutkimuksen tekovaiheessa tekemättä, oli kaksi ehdokasta erottautunut muita houkuttelevampina. Tärkeitä valintakriteereitä tulevat olemaan toimittajan maine, asiantuntemus, palveluverkoston laajuus, hinnat ja tarjousneuvotteluissa osoitettu kiinnostus. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että ulkoistamista helpottaa henkilöstön asiantuntemus toiminnosta. Tällöin ulkoistettava toiminto osataan rajata tarkasti helpottaen omien tavoitteiden määrittelyä.

Asiasanat	ulkoistaminen, ulkoistamisprosessi, asiantuntijapalvelut, työterveyspalvelut, toimintatutkimus
Muita tietoja	