



Yhdessä työelämän kanssa

Suunnittele, toteuta ja kehitä

OSA 4

Työkirja työelämässä
oppimisen prosessin ja
yhteistyön kehittämiseen

Uudistutaan
yhdessä!

Kriittisten pisteiden tarkastelu	3
Suunnitelma hyvän palvelun toteuttamiseen	6
Hyvän palvelun kahdeksan osaa	7
Kirjaa oma suunnitelmasi	8
Tavoitettavuus ja näkyvyys	9
Opiskelijan valmiudet	10
Yhteinen ennakkosuunnittelu	11
Työpaikkaohjaus	12
Siirtymät, poikkeustilanteet	13
Kehittävä palaute	14
Näyttöjen laatu	15
Asiakassuhteen ylläpito	16
Vastavuoroinen kumppanuus	17



Työkirja:

Suunnittele, kehitä ja toteuta!

Ammatillisissa oppilaitoksissa kehitetään nyt uutta osaamista ja palveluja. Tämä on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, kehittämään ja toteuttamaan oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.

Tämä on osa neljä ”Hyvän palvelun oppaasta”.

Osa 1 Kumppanuutta kehittämässä

Osa 2 Kahdeksan starttia parantaa palvelua

Osa 3 Arjen hyvät ratkaisut

Osa 4 Työkirja: Suunnittele, toteuta ja kehitä!

Oppaan ensimmäisessä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuksiin. Toisessa osassa käsitellään työelämässä oppimiseen liittyvät kriittiset pisteet. Kolmas osa sisältää konkreettisia ratkaisuja, joita voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa.

Kriittisten pisteiden tarkastelu

Kriittisten pisteiden tarkastelu auttaa kiinnittämään huomion tärkeisiin kehittämiskohteisiin työelämäyhteistyön ympärillä. Kun ratkaisemme kriittisiin pisteisiin liittyvät tarpeet ja haasteet, tuotamme asiakkaillemme hyvää palvelua.

Parasta palvelua -koordinaatiorahankkeen tuottama *kriittiset pisteet -testi* on kehitetty kaikkien koulutusorganisaatioiden työvälineeksi. Sähköisen työkalun avulla voidaan tunnistaa ja kartoittaa koulutuksen järjestäjän omat kriittiset pisteet opiskelija- ja työnantaja-asiakkaan palveluprosessissa. Tätä työkirjaa voi käyttää testin jälkeisessä tarkastelussa tai erillisenä työkaluna oppilaitoksen palveluiden kehittämisessä.

Kriittisten pisteiden tarkastelun toteuttaminen

Kaksiosainen testi kannattaa tehdä tiimityönä. Ensimmäinen osio on nopea tapa kartoittaa kriittiset pisteet ja valita ne, joiden kehittämiseen organisaatiossanne tulisi eniten kiinnittää huomiota. Tarkastelun toisessa osiossa voi avoimien kysymysten avulla syventää ja arvioida:

Mikä meillä jo toimii? Missä meillä on vielä kehitettävää?

Kartoituksen kohderyhmä voi esimerkiksi olla työelämäyhteistyötä eri tehtävissä tekevä opetus- ja ohjaushenkilöstö, esimiehet, johto tai mieluiten koko henkilöstö. Kysymyksillä kartoitetaan oman organisaation toimintaa sekä palvelua suhteessa kriittisiin pisteisiin.

Kartoituksen tuloksia voidaan hyödyntää työelämän ja opiskelijan palveluprosessin ja palveluiden kehittämisessä. Testi auttaa tunnistamaan työelämäasiakkaalle arvoa tuottavia asioita sekä organisaationne palveluiden kehittämistarpeista.

Vinkkejä ja huomioita tarkastelun tekemiseen

1

Testin avulla kartoitetaan oman organisaation toimintaa ja palvelua suhteessa asiakkaalle arvoa tuottaviin asioihin.

2

Testi on tarkoitettu kaikille koulutuksen järjestäjille. Tarkastelu tulee käynnistää kahden kuukauden kuluessa strategiarahoituspäätöksestä, mikäli strategiarahoitusta on haettu työelämässä oppimisen prosessin kehittämiseen.

3

Tarkastelun käynnistäminen tarkoittaa alustavaa suunnitelmaa siitä, miten kriittisten pisteiden tarkastelu tehdään, kuka on vastuuhenkilö ja ketkä vastaavat testin kysymyksiin.

2 OSIOTA

OSIO 1: NOPEA KOKONAISKUVA

Testin ensimmäinen osio on nopea tapa kartoittaa kriittiset pisteet ja valita pisteet joiden kehittämiseen organisaatiossanne tulisi eniten kiinnittää huomiota.

- voidaan kartoittaa koko henkilöstö nopeasti
- tämä osio jää yksin tehtynä pinnalliseksi (yhteinen avaaminen testin merkityksestä ja kysymysten ymmärtäminen voi jäädä vajaaksi).

OSIO 2: KESKUSTELUA & SYVENTYMISTÄ

Testin toisessa osiossa voi avoimien kysymysten avulla voidaan syventää ja arvioida:

*Mikä meillä jo toimii?
Missä meillä on vielä kehitettävää?*

- syventävät keskustelut voidaan käydä tiimeissä
- lisäkysymykset avaavat kriittisten pisteiden sisältöä
- lakipykälät on listattu kyseisen kriittisen pisteen yhteyteen.

4

Kriittisten pisteiden tarkastelu kannattaa tehdä tiimityönä.

5

Kartoituksen kohderyhmänä on johto, työelämäyhteistyötä ja asiakaspalvelua/ ohjausta tekevä henkilöstö.

6

Testiä hyödynnetään tunnistamaan työelämäasiakkaalle arvoa tuottavat asiat ja palvelun kehittämisen tarve.

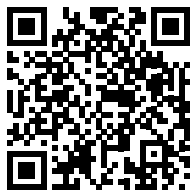
7

Kriittisten pisteiden avulla kannattaa käydä keskustelua asiakkaan tarpeista yleisestikin eri tasoilla ja eri yhteyksissä.

LATAA TESTI KÄYTTÖÖSI

Voit ladata testin alla olevasta linkistä (*Kohta 4. Kriittiset pisteet palveluprosessissa*) tai QR-koodin kautta:

<https://mailchi.mp/9a4c68848307/n3d738g32p>



Katso ja kuuntele!

[Webinaari: Palveluprosessin kriittisten pisteiden tarkastelu \(17.4.2019\)](#)

Silmäile!

[Webinaarimateriaali: Palveluprosessin kriittisten pisteiden kartoitus \(17.4.2019\)](#)

Suunnitelma hyvän palvelun toteuttamiseen

Suunnitelman avulla oppilaitoksenne voi kehittää työelämässä oppimista. Sen avulla voidaan koota kriittisten pisteiden nykytila sekä tulevaisuuden tavoitteet. Tältä pohjalta työelämässä oppimista voidaan suunnitella niin, että se toimii palveluna asiakkaillemme.

Toimintasuunnitelmassa tarkastellaan yksi kriittinen piste kerrallaan, miten asiakaslähtöistä työelämässä oppimisen palvelua organisaatiossanne nyt jo toteutetaan ja miten sitä voitaisiin toteuttaa entistä paremmin.

Pohtikaa ja kirjatkaa suunnitelmaanne ne asiat, jotka koette tärkeiksi hyvän palvelun suunnittelun ja toteutuksen kannalta, ja valitkaa kaksi keskeisintä kehittämiskohdetta.

Kun olette tarkastelleet ja kirjanneet valitsemanne kriittiset pisteet, on aika tehdä yhteenveto. Kirjoittakaa yhteenvetoon se, miten haluatte asioissa edetä.

Suunnitelma kannattaa tarkistaa ja päivittää säännöllisesti, esimerkiksi vuosittain.



Kuva: Parasta Palvelua -kehittämisohjelma 2019

Hyvän palvelun kahdeksan osaa

Uutta ammatillista koulutusta on kehitetty viime vuosina palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmin yhdessä opiskelija- ja työelämäasiakkaiden kanssa. Työn tuloksena on syntynyt työelämässä oppimisen ydinprosessin kehittämiskohteet eli ”kriittiset pisteet”.

Kriittiset pisteet vaikuttavat siihen, miten hyvin opiskelija ja työelämä kokevat työelämässä oppimisen onnistuneen. Jos oppilaitoksella ja opettajilla on toimivia käytäntöjä ja ratkaisuja kriittisten pisteiden hoitamiseen, kokemukset ja tulokset koulutus- ja oppisopimuksista sekä muusta työelämäyhteistyöstä ovat parempia.



MITKÄ OVAT TYÖELÄMÄN JA OPPILAITOSYHTEISTYÖN KRIITTISET PISTEET?	
Kriittiset pisteet tuovat esille työelämäasiakkaalle arvoa tuottavat asiat sekä työelämässä oppimisen palvelun kehittämisen tarpeen. Ne perustuvat Parasta-kehittämishjelmissä tehtyyn valtakunnallisen palvelumuotoiluprosessiin yhdessä työelämän kanssa.	
1. TAVOITETTAVUUS JA NÄKYVYYS asiakkaan palvelu, kanavat, vastuu asiakkaasta, viestintä ja markkinointi	5. SIIRTYMÄT, POIKKEUSTILANTEET toimintatavat, tiedonkulku, viestintä, joustavat siirtymät
2. OPISKELIJAN VALMIUDET aiempi osaaminen, työelämävalmiudet, motivaatio, urapolku	6. KEHITTÄVÄ PALAUTE palveluprosessin kehittäminen, työelämä- ja opiskelijapalautteet, reagointi, hyödyntäminen
3. YHTEINEN ENNAKKOSUUNNITTELU opiskelija, opettaja, työnantaja, työpaikkaohjaaja	7. NÄYTTÖJEN LAATU suunnittelu, toteuttaminen ja aikataulutus, tasalaatuisuus
4. TYÖPAIKKA-OHJAUS suunnittelu, työpaikkaohjaajan perehdytys, opiskelijan oppiminen ja palaute, tuki ohjaajalle	8. ASIAKASSUHTEEN YLLÄPITO kiitos ja arvostus kumppanuudesta, aktiivinen tarjonta, asiakkuudenhoito
TAVOITTEENA VASTAVUOROINEN KUMPPANUUS Yrityksen tavoitteena vastata nopeasti alakohtaisiin rekrytoinnin ja osaamisen tarpeisiin. Oppilaitoksella on tarve saada hyviä, sitoutuneita työelämäkumppaneita.	

Kirjaa oma suunnitelmasi!

Tulosta työkirja ja täytä käsin
tai
lataa työkirja koneellesi ja
kirjaa vastaukset suoraan PDF-tiedostoon.

Tavoitettavuus ja näkyvyys

Miten oppilaitosten palveluista viestitään työelämälle?

*Miten asiakas saa yhteyden oppilaitokseen ja henkilöihin?
Mitä yhteydenottokanavia on tarjolla työelämä- tai
opiskelija-asiakkaalle?
Millaista osaamista asiakkaan palvelu edellyttää
ensimmäisessä kontaktissa?*



Miten asiakkaan tarve kartoitetaan ja miten asiakasta autetaan eteenpäin?

*Kuka sen tekee? Kuinka varmistetaan se, että asiakas saa ratkaisun?
Kuka ottaa vastuun asiakkaan palvelutarpeesta? Millä aikataululla?
Kuinka asiakaspalvelua kehitetään ja resursoidaan?*

1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Opiskelijan valmiudet

Miten koulutuksen järjestäjä varmistaa, että eri toimijoilla on ammatillisen koulutuksen lain tuntemusta ja osaamista?

Miten koulutuksenjärjestäjä varmistaa eri toimijoiden osaamisen opiskelijan valmiuksiin liittyen? (Työlainsäädäntö, työsopimusoikeudet ja velvollisuudet, laki nuorista työntekijöistä, alkoholilaki, työturvallisuuslaki, työaikalaki ja muut opiskelijoita koskevat lait?)



Miten varmistetaan opiskelijan valmiudet työelämään?

Millä toimilla valmiuksia vahvistetaan oppilaitoksessa ennen työelämään menoa? Onko yhtenäistä toimintatapaa? Mitä toimintamalli pitää sisällään?

Miten aiempi osaaminen, työkokemus ja urasuunnitelmat kartoitetaan, otetaan huomioon ja dokumentoidaan?

Miten työelämässä oppimisen HOKS:in laatimisen yhteydessä voidaan tukea opiskelijaa tuomaan esille omaa osaamistaan? Miten opiskelijoiden vahvuuksia ja motivaatiota tuetaan?

Miten työpaikka saa tietoonsa opiskelijan työelämävalmiudet ja osaamisen?

Miten helpotetaan työpaikan ja opiskelijan yhteen sovittamista? Miten työpaikkoja autetaan tuomaan esille, millaisia opiskelijoita tai työntekijöitä he mielellään ottavat? (työ-, koulutus- ja oppisopimuspaikat)

1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Yhteinen ennakkosuunnittelu

Oletteko varanneet aikaa HOKSaukseen?

Miten varmistatte, että työelämä osallistuu opiskelijan HOKSaukseen?

Mitkä rakenteet, toimintatavat ja järjestelmät tukevat HOKSausta ja sopimuksen solmimista?

Tuntevatko opettajat, suunnittelijat tai HOKSauksesta vastaavat henkilöt tutkintojen perusteet sekä työpaikat? Miten tutkinnon perusteiden ja tutkintorakenteen tuntemus varmistetaan?



Miten organisaationne rakenteet ja toimintamallit tukevat työelämässä oppimisen ennakkosuunnittelua ja toteuttamista?

Miten työpaikan mahdollisuudet, tarpeet ja aikataulut huomioidaan työelämässä oppimisessa? Miten yhteissuunnittelu toteutuu HOKS-prosessissa? Tehdäänkö ennakkosuunnittelua yhdessä? Miten varmistetaan työelämässä oppimista ohjaavien opettajien HOKS-osaaminen? Hyödynnetäänkö ennakkosuunnittelussa digitaalisia välineitä? Miten sähköiset järjestelmät tukevat yhteistä suunnittelua?

Tuntevatko työelämässä oppimista ohjaavat henkilöt tutkinnot, lähialat sekä työelämässä oppimisen eri muodot?

Miten tutkinnon perusteiden ja tutkintorakenteen tuntemus varmistetaan? Osaako henkilöstö soveltaa yllä olevaa käytäntöön, kuten työpaikan mahdollisuuksiin? Miten viestinnällä tuetaan yhteisen ennakkosuunnittelun merkitystä?

1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

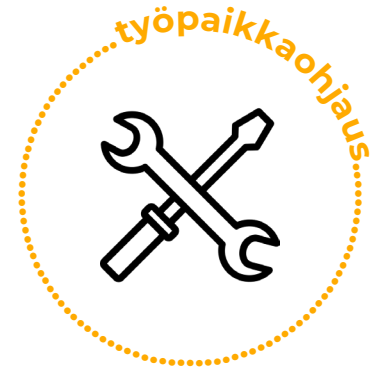
2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Työpaikkaohjaus

Miten oppisopimus tai koulutussopimus laaditaan?

*Onko henkilökunta perehdytetty?
Miten lain edellyttämä HOKS:in osa on liitetty oppi-
tai koulutussopimukseen?*



Miten HOKS:in täydentäminen tapahtuu yhdessä?

Miten työpaikkaohjaajien perehdytys tapahtuu?

*Millä tavalla? Tutkinnonosan tavoitteet?
Millaista yhtenäistä ohjausmateriaalia käytetään?
Mitä asioita perehdytyksessä käydään läpi? Onko tähän yhdenmukaista mallia?*

Miten varmistutaan siitä, että työpaikkaohjaaja osaa tehdä jatkuvaa arviointia ja tehdä tutkinnonosassa vaadittavaa arviointia?

Mitä yhteydenpidosta sovitaan ja miten se kirjataan koulutus- tai oppisopimukseen?

1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Siirtymät ja poikkeustilanteet

Millaiset toimintamallit koulutuksen järjestäjällä on siirtymiin ja poikkeustilanteisiin?

*Tietääkö opetus- ja ohjaushenkilöstö, miten poikkeustilanteissa toimitaan?
Miten asiakkaita ohjataan niissä? Mistä ohjeet löytyvät?
Ovatko ohjeet ja toimintamallit asiakaslähtöisiä?
Mitä työpaikan ja oppilaitoksen yhteydenpidon tavoista ja välineistä sovittu, jotta ajantasainen tieto kulkee?
Miten opetus- ja ohjaushenkilöstön sopimusmallien joustavaan käyttöön liittyvä osaaminen on varmistettu?
Mitkä ovat työsuhteen vaikutukset työnantajalle ja opiskelijalle? Miten ne huomioidaan työelämässä oppimisessa?*



1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Kehittävä palaute

Miksi palautetta kerätään?

*Millä tavoin palautetta pyydetään ja annetaan?
Kuka on vastuussa palautteiden käsittelystä?
Miten laadullista palautetta dokumentoidaan?
Kerätäänkö palautetta vain sen takia, että on pakko?*



Julkaistaanko keskeiset tulokset?

*Käsitelläänkö palautetta henkilöstön, opiskelijoiden
ja työelämän kanssa?*

Hyödynnetäänkö saatua palautetta toiminnan kehittämässä?

*Osataanko myös negatiivista/kehittävää palautetta tulkita rakentavasti?
Miten palautteenantajia tiedotetaan palautteen hyödyntämisestä?*

1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Näyttöjen laatu

Miten varmistetaan, että suorit tiedot ovat opinto- ja tutkintorekisterissä (KOSKI) ajallaan ja oikein?

Miten näyttöjen laatua arvioidaan ja kehitetään?

Miten opiskelijat perehdytetään näyttöön tutkinnon osittain?

Miten opettaja- ja työelämäarvioijat perehdytetään arviointiin?

Miten osaaminen varmistetaan?

Miten oppilaitosten ulkopuolelta ostettavien näyttöjen laatu varmistetaan?

Miten varmistetaan arvioinnin avoimuus, luotettavuus ja tasapuolisuus?

Miten erityisen tuen tarve ja mukauttaminen toteutuu?

Miten näytöt toteutetaan ulkomailta? Miten hyvin lainsäädännön mukainen toiminta toteutuu?

Miten näytön henkilökohtaistaminen toteutuu?



1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Asiakassuhteen ylläpito

Miten asiakkuutta hoidetaan?

*Ketkä kaikki vastaavat asiakkuuksien hoitamisesta?
Millaista työelämälle suunnattua viestintää oppilaitoksessa tehdään?
Millaisia yhteydenpidon malleja oppilaitoksella on työelämän suuntaan?
Millaisiin tilaisuuksiin työelämä kutsutaan mukaan?*



Miten kiitos ja arvostus kumppanuudesta näkyy työelämässä oppimisen jakson päätyttyä?

Miten yhteistyön eri muotoja suunnitellaan yhdessä työelämän kanssa?

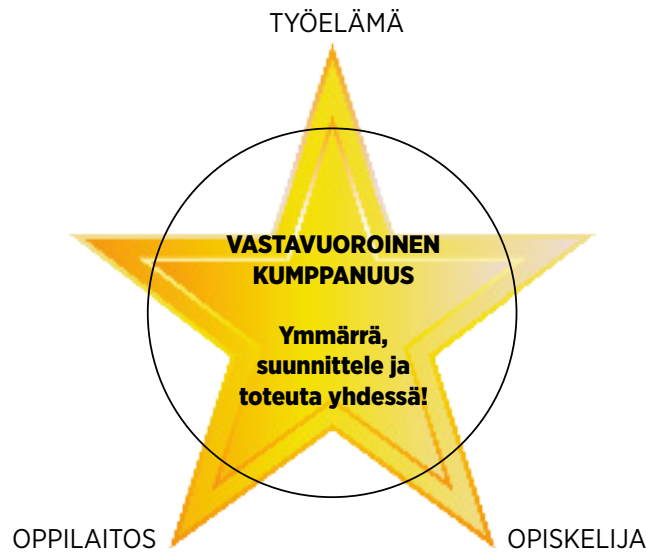
1) Kirjaa tähän kriittisen pisteen tarkastelun tulokset:

2) Miten lunastatte palvelulupauksen?

Löydät palvelulupauksen Hyvän palvelun oppaasta [Osa 2: Kahdeksan starttia parantaa palvelua](#)

Tavoitteena vastavuoroinen kumppanuus

Kun kriittiset pisteet ovat kunnossa, syntyy perusta vastavuoroiselle kumppanuudelle.



Kumppanuuden perusta:

*Miten varmistetaan, että lain edellyttämä yhteistyö työelämän kanssa toteutuu?
Toteutuvatko työelämässä oppimisessa tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukset?
Miten työelämäyhteistyö näkyy arjessa eri osapuolten näkökulmasta?
Miten varmistetaan mahdollisuus ammattitaidon osoittamiseen sen hankkimistavasta riippumatta?
Miten varmistetaan riittävä ja asiantunteva opetus ja ohjausosaaminen? Hyödynnetäänkö tässä valtakunnallisesti yhtenäisiä malleja, esim. Parasta-toimintamalleja?*

1) Miten varmistatte kumppanuuden perustan?

Löydät kumppanuuden perustan oppaasta [Osa 1: Kumppanuutta kehittämässä](#)

Jokaisen kumppanuuden tasoon löytyy kysymyksiä, joiden avulla voit kehittää oman organisaatiosi eri taseisia kumppanuuksia.

Arjen kumppanuus:

Miten sinä toteutat ja ylläpidät työelämäyhteistyötä?

Mitä yhteisiä työelämäyhteistyön tapahtumia ja tapaamisia järjestetään? Osallistutko?

Toteutuuko työelämäyhteistyössä asiakasymmärrys ja asiakaskuuntelu?

Miten ja missä työelämässä oppimisen prosessin toimintatavat on määritelty organisaatiossasi?

Miten työpaikkaohjaajakoulutukset on järjestetty?

Voit kirjata tähän, miten arjen kumppanuus toteutetaan:

Kehittävä kumppanuus:

Mitkä ovat henkilöstön mahdollisuudet kumppanuustyöhön ja työelämäosaamisen kehittämiseen?

Onko kumppanuudet tunnistettu? Miten kumppanuustyö on organisoitu organisaatiossasi?

Onko organisaatiossasi määritelty asiakasvastuut ja toimintamalli asiakkuuksien hoitoon?

Oletteko hyödyntäneet koulutus- ja oppisopimuksen uusia mahdollisuuksia?

Kerätäänkö kumppaneilta palautetta ja analysoidaanko sitä?

Voit kirjata tähän, miten kehittävä kumppanuus toteutetaan:

Strateginen kumppanuus:

*Onko organisaatiossasi määritelty toimintamallit erilaisten kumppanuuksien muotoihin?
Onko organisaatiosi vahvuudet, kehittämiskohteet sekä alueelliset ja valtakunnalliset yhteistyö-
verkotot työelämäyhteistyössä tunnistettu? Perustuuko kehitystyö verkostotiedon hyödyntämiseen?
Onko vastavuoroinen kumppanuus huomioitu organisaatiosi strategiassa ja visiossa?*

Voit kirjata tähän, miten strateginen kumppanuus toteutetaan:

Kumppanuus- ja palveluverkotot:

*Oletteko muodostaneet eri toimijoiden, sidostyhmiä ja koulutusasteiden välisiä verkostoja?
Jaetaanko kumppanuusverkostoissa yhteiset strategiset tavoitteet, arvot ja kehittämiskohteet?
Tehdäänkö verkostoissa aktiivista ennakointityötä ja laadunhallintaa?
Hyödynnetäänkö verkostojohdamisen periaatteita?
Muodostuuko verkostoistanne alueenne koulutuspalveluiden ekosysteemi?*

Voit kirjata tähän, miten kumppanuus- ja palveluverkostoja toteutetaan:

Jatkuva seuranta ja analyysi:

Oletteko tunnistaneet kumppanuusverkostoista eri toimijoille syntyvän lisäarvon?

Onko yhteistyön ylläpitämiseen asetettu yhteinen toimintatapa?

Tietävätkö kaikki yhteisen toimintatavan mukaisen oman roolinsa ja vastuunsa?

Onko yhteistyö ja sen kehittäminen suunnitelmallista ja tavoitteellista?

Ovatko kaikki osapuolet mukana kehittämistyössä?

Miten työelämä- ja opiskelijapalautteita käsitellään? Miten niihin reagoidaan yhteistyön kehittämiseksi?

Voit kirjata tähän, miten jatkuva seuranta ja analyysi toteutetaan:

Yhteystiedot

Hyvän palvelun oppaan on tuottanut Parasta Palvelua kehittämisohjelma.

Oppaan voit ladata osoitteesta: <https://trello.com/c/TrnwxbOx>

Anna palautetta oppaasta: <http://bit.ly/2kHvvnD>