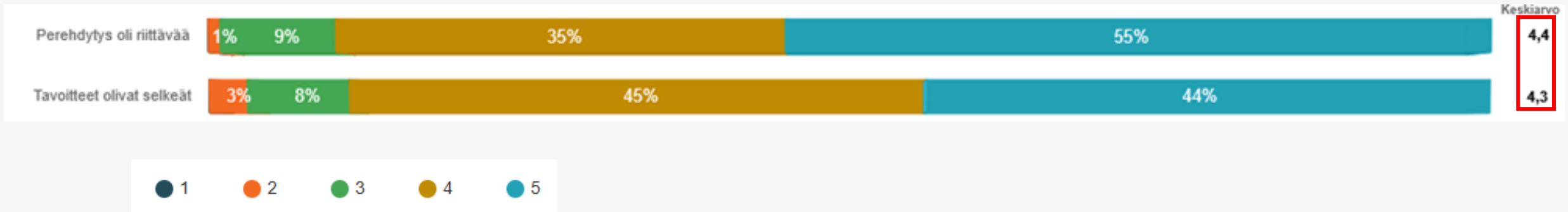


Simulaatiotyöpajojen palautekyselyn kooste

Simulaatioiden palautekysely

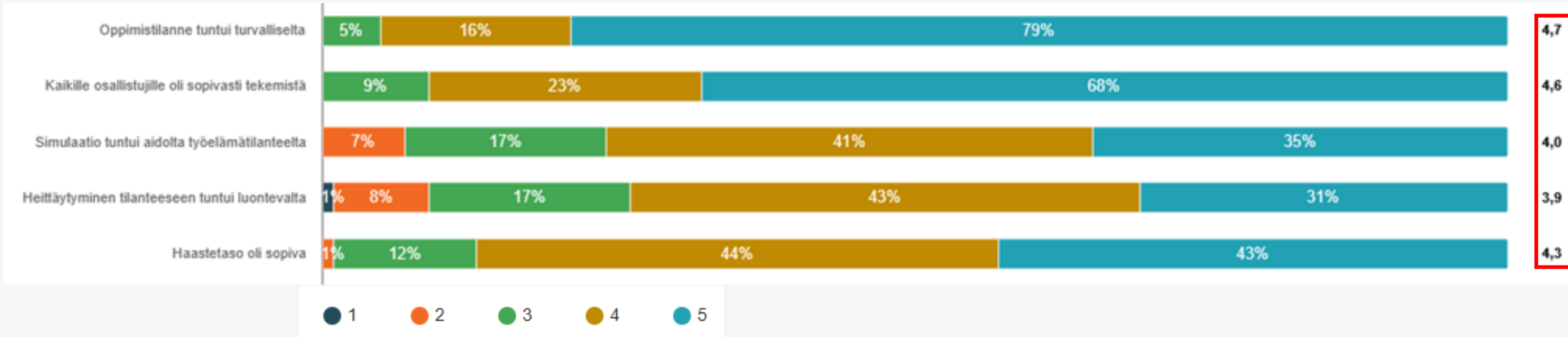
- Hankkeen osallistujalistojen mukaan simulaatiotyöpajoihin osallistui syksyllä 2025 106 osallistujaa, joista 89 henkilöä vastasi palautekyselyyn. Vastausprosentti siis n. 84 %, jota voidaan pitää hyvänä. Palautteet kerättiin välittömästi simulaatiotyöpajojen jälkeen, jolloin tilaisuus oli vielä osallistujilla hyvässä muistissa.
- Osallistujat olivat hankkeeseen osallistuneiden yritysten henkilöstöä ja he toimivat kirjanpidon, palkanlaskennan sekä taloushallinnon asiakaspalvelun tehtävissä.

Simulaation valmistautuminen



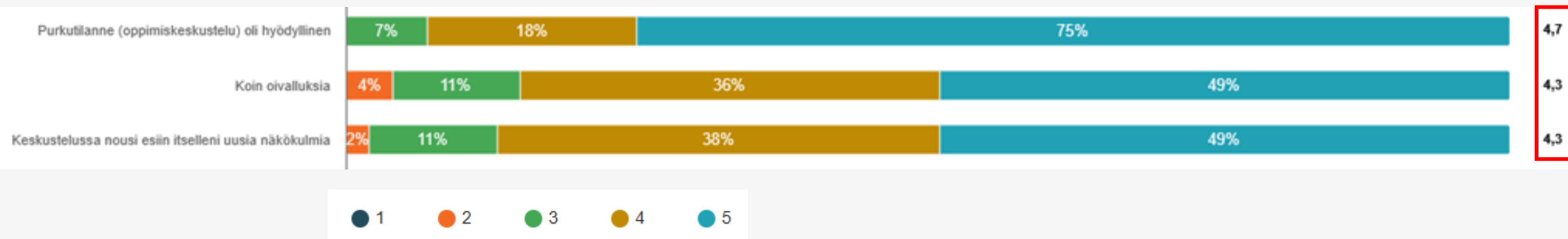
- Palautekyselyn osio ”Simulaatio oppimistilanteena” sisälsi 12 kysymystä / väittämää, joihin osallistujat vastasivat asteikolla 1-5. Vastausasteikossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.
- Vastaajista merkittävä osa koki perehdytyksen simulaation oppimistilanteeseen olleen riittävää. Vastaajista täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 55 % ja samaa mieltä 35 %.
- Simulaatioihin osallistujat kokivat simulaatiokoulutukselle asetetut tavoitteet selkeiksi. Vastaajista 44 % oli täysin samaa mieltä ja 45 % samaa mieltä tavoitteiden selkeydestä. Vastausten mediaani oli 5 ja keskiarvo 4,3. Tavoitteiden selkeydessä voidaan vastauksissa vielä nähdä parannusta syksyn edetessä.

Oppimistilanne



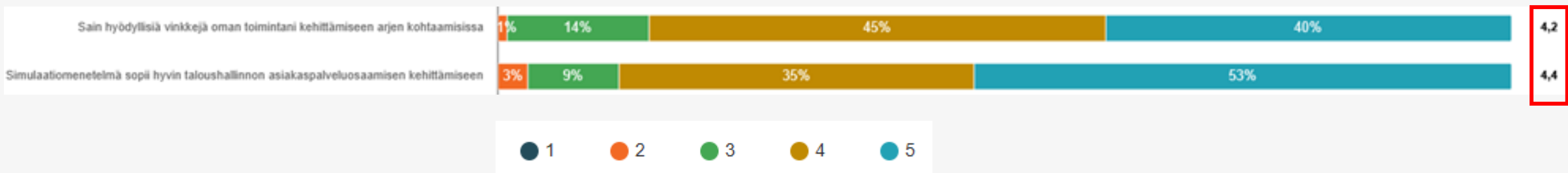
- Oppimisen kannalta oppimistilanteen turvallisuus on keskeistä ja tässä onnistuttiin vastausten perusteella tilaisuuksissa erittäin hyvin.
- Simulaatiotilaisuuksissa tehtyjen havaintojen perusteella kokemusta aidosta työelämätilanteesta heikensivät etenkin kaksi seikkaa. Ensimmäinen näistä oli tilanne, jossa tilanteessa sekä asiantuntijana että asiakkaana toimiva henkilö / henkilöt työskentelivät samassa tiimissä ja olivat läheisiä kollegoja. Toinen seikka, joka havaintojen perusteella heikensi kokemusta aidosta työelämätilanteesta oli se, että osallistujat olisivat kokeneet tilanteessa olleen keskeistä tarkistaa jotain asiakkaan tietoja tietojärjestelmästä.
- Simulaation ollessa täysin uudenlainen oppimistilanne suurimmalle osalle osallistujista, on luonnollista, että kaikki eivät koe tilannetta helpoksi heittäytyä mukaan.

Simulaation purkutilanne



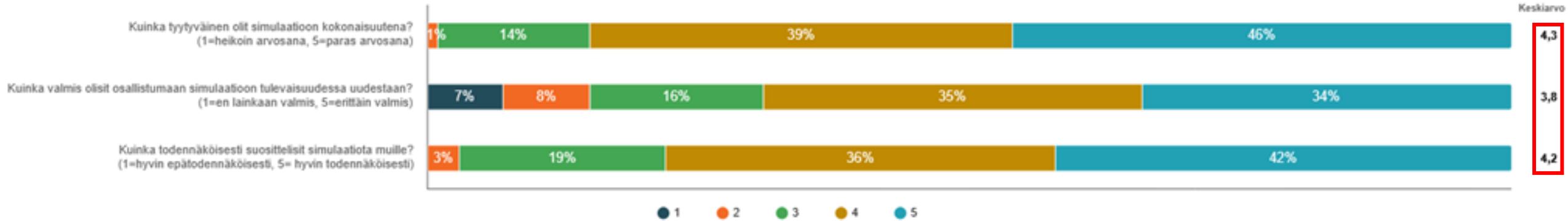
- Purkutilanne sai kaikista positiivisimmat arviot koko simulaatio-oppimistilanteesta. Tämän todettiin hankehakemuksessakin olevan oleellinen osa menetelmää.
”Oikein hyödyllinen, pääsi kuulemaan muiden mielipiteitä asiakaskohtaamisista”
- Vastaajista 49 % oli täysin samaa mieltä ja 36 % samaa mieltä, että simulaatiopäivän seurauksena koki oivalluksia. Vastausten mediaani 4 ja keskiarvo 4,3. Lähes samat tulokset tulivat väittämään ”Keskusteluissa nousi esiin itselleni uusia näkökulmia”. Tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli myös 49 % vastaajista ja samaa mieltä 38 % vastaajista.

Simulaation hyödyt



- Vastaajista 40 % oli täysin samaa mieltä ja 45 % samaa mieltä, että simulaatiokoulutuksesta sai hyödyllisiä vinkkejä toiminnan kehittämiseen arjen kohtaamisissa. Konkreettisia saatuja vinkkejä käydään vielä läpi jäljempänä avoimien vastausten analyysissä.
- Vastatusten perusteella simulaatiomenetelmää voidaan pitää yhtenä ratkaisuna, jolla voidaan kehittää alalla vaadittavaa asiakaspalveluosaamista ja sitä, miten asiakkaalle pystytään tuottamaan lisäarvoa asiakaskohtaamisissa.

Kokonaisarvio simulaatiokoulutuksesta



- Kysymyksessä kuinka tyytyväinen olit simulaatioon kokonaisuutena, selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä siten, että 1 oli heikoin arvosana ja 5 paras arvosana. Vastaajista 46 % antoi arvosanaksi parhaan arvosanan 5, 39 % arvosanan 4, 14 % arvosanan 3 ja 1 % arvosanan 2. Vastausten mediaani oli 4 ja keskiarvo 4,3. Kokonaistyytyväisyyttä voidaan pitää korkeana ja kokemus on koettu laadukkaaksi sekä arvoa tuottavaksi.
- Kysymyksessä, jossa tiedusteltiin halukkuutta osallistua simulaatioon uudelleen saatiin heikoin tulos kolmesta mittarista. Arvosana 5 tarkoitti, että henkilö olisi erittäin valmis osallistumaan uudelleen koulutukseen ja 1 ei lainkaan valmis. Noin kaksi kolmesta vastaajasta olisi valmiita osallistumaan uudelleen, mutta vastahakoisia on joka seitsemäs. Vastausten mediaani oli 4 ja keskiarvo 3,8. Tuloksista voidaan päätellä, että selkeästi suurin osa piti menetelmää niin hyvänä, että voisi jatkaa asiakaspalvelun kehittämistä sitä käyttäen.
- Simulaation suositteluhalukkuus oli korkea, sillä 42 % suosittelisi simulaatiota erittäin todennäköisesti ja 36 % todennäköisesti.

Avoimet vastaukset n=46

Mitä konkreettista simulaation opeista voidaan viedä omiin asiakaskohtaamisiin? (4 teemaa toistui)

- Tähän avoimeen kysymykseen tuli 46 vastausta, eli yli puolet (51,7 %) kyselyyn vastanneista jätti kysymykseen avoimen vastauksen.
- Avoimia vastauksia analysoidessa havaittiin, että simulaatio vahvisti erityisesti kysymisen, rauhallisuuden ja läsnäolon merkitystä asiakaskohtaamisissa.
- Tärkeimpänä teemana vastauksista korostui avoimien kysymysten käyttö ja keskustelun jäsentäminen, ja lähes yhtä monessa rauhallinen, kuunteleva ote.
- Lisäksi asiakkaan näkökulmaan asettuminen, viestinnän rakenteellisuus (esim. purkukeskusteluissa läpikäyty malli) sekä ammatillinen itsevarmuus nousivat toistuvasti esiin.

Kysymysten esittäminen ja keskustelun ohjaaminen

- Avoimista vastauksista nousi vahvasti esiin kysymysten merkitys asiakaskohtaamisten onnistumisessa. Purkukeskusteluissa kiinnitettiin kysymisen osalta huomiota esimerkiksi avoimiin ja suljettuihin kysymyksiin. Avoimien kysymysten käyttö koettiin vastauksissa keskeisenä keinona edistää keskustelua, ymmärtää asiakkaan tilannetta ja rakentaa yhteistä näkemystä. Useat vastaajat kuvasivat, että voisivat aktivoitua tulevaisuudessa kysymään enemmän ja tietoisemmin asiakkailta tietoa heidän tilanteestaan ja liiketoiminnastaan.
- Kysymyksiä pidettiin tärkeinä myös keskustelun rakenteen luomisessa ja ylläpitämisessä. Vastauksissa mainittiin myös keskustelun jäsentäminen, asioiden palastelu ja yhteenvetojen tekeminen niin asiakaskontaktin aikana, kuin sen päätteeksi.
- Vastauksissa nousi esiin myös alkuvaiheen kuulumisten kysyminen ja kevyt keskustelu keinona luoda luonteva ja turvallinen vuorovaikutus. Vastausten perusteella simulaatiokoulutus auttoi osallistujia tiedostamaan kysymysten esittämisen roolin paitsi tiedonkeruussa myös keskustelun ohjaamisessa, vuorovaikutuksen syventämisessä ja asiakassuhteen vahvistamisessa. Kysymysten käyttö nähtiin konkreettisenä ja helposti siirrettävänä taitona, jota vastaajat aikovat hyödyntää omissa asiakaskohtaamisissaan.

Rauhallisuus, itsevarmuus ja läsnäolon merkitys asiakaskohtaamisissa

- Moni vastaaja mainitsi näitä teemoja vastauksissaan, josta voidaan päätellä, että simulaatio vahvisti osallistujien ammatillista itsevarmuutta ja rohkeutta toimia asiakaskohtaamisissa aidosti ja luontevasti.
- Keskenäisyyden salliminen nousi yhdeksi merkittäväksi teemaksi: kaikkea ei tarvitse tietää tai ratkaista heti, vaan epävarmuuden tunnistaminen, asian selvittäminen ja siihen palaaminen ovat osa laadukasta asiakaspalvelua.
- Osalle simulaatio vahvisti luottamusta omaan vuorovaikutusosaamiseen ja ihmisläheiseen kohtamiseen.

Asiakkaan näkökulmaan asettuminen ja empatia

- Simulaatio lisäsi vastausten perusteella myös tietoisuutta asiakkaan näkökulman merkityksestä ja vahvisti empaattista toimintatapaa asiakaskohtaamisissa.
- Osallistujat tunnistivat entistä selkeämmin, että ammattilaiselle tutut asiat, käsitteet ja toimintamallit voivat olla asiakkaalle vaikeasti hahmotettavia, mikä edellyttää kykyä asettua asiakkaan tilanteeseen ja kieleen.
- Empatia näyttäytyi käytännön tekoina: kuuntelemisena, kysymisenä, asioiden selittämisenä asiakkaan lähtökohdista käsin sekä pyrkimyksenä rakentaa tasavertaista ja ymmärtävää vuorovaikutusta.

Asiakas kohtaamisten rakenne

- Monen simulaatiotyöpajan purkukeskustelussa käytiin hankkeen simulaatioasiantuntijan toimesta läpi vaihtoehtoja jäsentää asiakas kohtaamisten rakennetta. Rakenteellinen toimintatapa jäi osallistujille selkeästi mieleen ja koettiin konkreettisenä välineenä arjen asiakastyöhön.
- Vastauksissa korostui tarve jäsentää asiakas kohtaamisia ja viestintää systemaattisemmin, erityisesti sähköpostien selkeyden, asioiden palastelun ja yhteenvetojen kautta.
- Ennakkosuunnittelu, sovittujen toimenpiteiden näkyväksi tekeminen sekä niihin palaaminen nähtiin keinona lisätä varmuutta, vähentää väärinymmärryksiä ja parantaa asiakaskokemusta.

Muu palaute ja kehittämisehdotukset n=25

Positiivinen palaute

- Kokonaisuudessaan muu annettu palaute oli varsin myönteistä ja vahvasti viestiä hyödyllisestä osallistumiskokemuksesta.
- Positiivinen ilmapiiri ja hyvät keskustelut saivat hyvää palautetta.
- Yksittäisinä kommentteina nousi esiin myös se, että simulaatiopäivä saattoi parantaa työyhteisön ryhmähenkeä ja keskusteluyhteyttä. Tilaisuus koettiin pääosin myös hyvin suunnitelluksi ja toteutetuksi.

Kehitysehdotukset

- Kehitysehdotusten pääpaino liittyi työpajan tavoitteiden tarkempaan läpikäyntiin sekä simulaatiotilanteiden taustatietojen tarkempaan avaamiseen.
- Myös liian tuttu ”asiakas” oman tiimin sisältä nähtiin joissain tilanteissa haasteellisena. Tämän palautteen osalta simulaatioiden toteutusta muunnettiin syksyn aikana siten, että tiimin halutessa asiakkaana toimi etukäteen tuntemattomampi hankkeen asiantuntija.
- Yksittäisinä palautteina osaan simulaatiotilanteista toivottiin myös lisää haastetasoa



Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot