

# Kumina

4 2010

Kuntien asiantuntijat  
KUMULA ry:n  
jäsenlehti



**Espoon  
Entresse**

**Metso  
lento**

**Palvelujen  
sisäinen  
hinnoittelu**

teemana  
**Asiakas-  
palvelu**



## Kuka meistä ei ole hyvä asiakaspalvelija?

**Asiakaspalvelu** ja sen laatu tuntuvat toistuvan julkisessa keskustelussa päivittäin. Mutta mitä on hyvä asiakaspalvelu? Saako sitä, ja jos saa niin missä? Googlasin huvikseni sanaparin ”hyvä asiakaspalvelu” ja sain tulokseksi lähes puoli miljoonaa osumaa! Luulisi tuossa joukossa asian tulevan tyhjentävästi käsitellyksi, mutta koska Google ei ole hyvä asiakaspalvelija eikä selkeästi arvota ja analysoi hakutuloksiaan, niin kuka siltä helmiä ryhtyy seulomaan.

Asiakaspalvelun nostaa sivuilleen myös tämän vuoden viimeinen Kumina. Vaikka emme pysyisikään paljon uutta ja mullistavaa asiakkaan hyvästä kohtaamisesta enää sanomaan, haluamme kertoa, kuinka jäsenemme kokevat hyvän asiakaspalvelun omassa työssään.

Kuntien hallinnossa lähes kaikki työntekijät määrittään nykyään asiakaspalvelijoiksi: palvelemme toisia hallintokuntia ja niiden työntekijöitä. Sisäinen asiakkuus on vaatinut monelta uudenlaista suhtautumista työhön. Enää ei riitä, että on hyvä työntekijä, hyvä alainen, hyvä esimies tai johtaja, sen lisäksi pitää osata olla myös hyvä asiakaspalvelija, pitää osata hinnoitella palvelunsa ja osata ajatella kuntalaisia asiakkaina.

Tämän lehden artikkeleista monet kertovat kuntien kirjastojen muuttuneista asiakaspalveluajatuksista. Kirjastot ovat perinteisesti saaneet erilaisissa kunta-palveluissa arvottavissa kyselyissä parhaat arvosanat. Säästöjä miettivät päättäjät ovat jopa tuumanneet, että jos kerran palvelu on jo noin hyvää, siitä on myös varaa tinkiä. He ajattelevat, että vähentämällä rahaa ja resursseja kirjastoilta, palvelut säilyvät yhä tyydyttävällä tasolla. Tämä on puolestaan kirjastoissa johtanut jopa siihen, että kyselyjen hyviä tuloksia ei ole haluttu julkistaa eikä niistä ole uskallettu rohkeasti iloita ja nauttia. Kirjastolaiset eivät ole saaneet olla ylpeitä hyvästä palvelustaan!

Voimme lukea tästä Kuminasta esimerkit Espoosta ja Tampereelta siitä, kuinka kirjastoissa halutaan pyrkiä yhä parempaan palveluun ja tavoittaa kuntalaiset mahdollisimman laajasti. Uskoisin, että näistä

esimerkeistä voi moni muukin kunnan palveluksessa oleva löytää uusia ideoita omaan asiakaspalveluunsa, vaikka ei kirjastossa työskentelisikään. Perusajatushan on aina sama riippumatta siitä, missä asiakas kohdetaan: aina on kysymys asiakkaan arvostamisesta ja hänen huomioimisestaan.

Toivottavaa on, että kuntien tiukasta taloudellisesta tilanteesta huolimatta toteutuisi Akavan puheenjohtaja Matti Viljasen näkemys, jonka hän esitti Akavan liittokokouksessa marraskuun lopulla. Hän toivoi kuntien palvelutason määrittämistä niin, että kilpailutettaessa palveluja ratkaiseva tekijä olisi laatu eikä hinta. Kun määräävä kilpailutuskriteeri on raha, häviäjinä ovat aina kuntien työntekijät, koska silloin palvelut pyritään tuottamaan mahdollisimman vähällä henkilöstöllä.

Tämän lehden välityksellä haluan toivottaa teille kaikille mukavaa joulunaikaa ja hyvää vuotta 2011!

**Maarit Helén**  
päätoimittaja



Kuva: Ari Jjäs

**Kumina** Kuntien asiantuntijat KUMULA ry:n jäsenlehti **JULKAISIJA** Kuntien asiantuntijat - Kommunala specialister - KUMULA ry, Maistraatinportti 4 A, 00240 Helsinki, [kumina@kumula.fi](mailto:kumina@kumula.fi) **TOIMINNANJOHTAJA** Jussi Näri, puh. 0201 235 384 ja 0400 816 284, [jussi.nari@kumula.fi](mailto:jussi.nari@kumula.fi) **JÄRJESTÖSIHTEERI** Jaana Kivilahti, puh. 0201 235 385 ja 040 1599 397, [jaana.kivilahti@kumula.fi](mailto:jaana.kivilahti@kumula.fi) **PÄÄTOIMITTAJA** Maarit Helén, puh. 040 749 2299, [maarit.helen@kumula.fi](mailto:maarit.helen@kumula.fi) **TOIMITUSKUNTA** Maarit Helén, Jaana Kivilahti, Eeva Lampinen, Jussi Näri, Tarja Vuorinne, Tuija Heikkilä **TOIMITTAJA JA ILMOITUSMYYNTI** Tuija Heikkilä, puh. 050 430 5792, [tekspertti@tekspertti.fi](mailto:tekspertti@tekspertti.fi) **SVENSK RESUMÉN KÄÄNNÖS** Solveig Stormbom **ULKOASU** Marja Muhonen **PAINO** Forssa Print 2010 **PAINOS** 3 000 kpl **ISSN** 1796-3605 • 5. vuosikerta. • Neljä numeroa vuodessa. [kumina@kumula.fi](mailto:kumina@kumula.fi) **KANSIKUVA** Hyvää joulua ja onnellista uutta vuotta toivottavat KUMULAn 2011 hallituksen jäsenet ja varajäsenet sekä toimiston väki.



KUMULAn liittovaltuuston syyskokouksessa keskusteltiin paljon, kun valtuusto joutui ottamaan kantaa siihen, pitäisikö sen toiminta lakkauttaa. Liiton jäsenmaksu pidettiin entisellään, ja **Maarit Helén** luotsaa KUMULAA edelleen hallituksen puheenjohtajana. TEKSTI TUIJA HEIKKILÄ

# Valtuusto pohti lakkauttamistaan

**Kuntien** asiantuntijat KUMULA ry:n liittovaltuusto kokoontui syyskokoukseensa Lahteen sunnuntaina 21. marraskuuta. Kokouksessa valittiin liiton hallitukseen jäsenet erovuoroisten tilalle – heistä enemmän tämän lehden sivulla 14. Valtuusto valitsi **Maarit Helénin** jatkamaan yhdistyksen puheenjohtajana myös kaudella 2011–2012.

KUMULAn jäsenmaksun valtuusto päätti pitää ennallaan. Niinpä jäsenmaksu on myös vuonna 2011 1,1 % jäsenen ennakonpidätyksen alaisesta palkasta ja työttömyyskassan maksamista ennakonpidätyksen alaisista etuuksista.

Toimintasuunnitelma vuodelle 2011 pohjautuu liiton strategiaan painopistealueisin: kuntasektorin edunvalvontaan, jäsenmäärän kasvattamiseen ja jäsenpiitoon, viestinnän tehostamiseen, vahvan talouden turvaamiseen ja toiminnan resurssien varmistamiseen, kokonaisuutumisen ja yhteistyökumppanuuksien edistämiseen, jäsenten vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen, palveluvalikoiman uudistamiseen ja opiskelijatoimintaan.

Vuosi 2011 tulee olemaan poikkeuksellisen vilkas neuvotteluvuosi, sillä KVTES 2010–2011 -palkankorotuksista vuodelle 2011 sovitaan 31.1.2011 mennessä, ja sopimuskausi päättyy 31.12.2011. Tämä merkitsee kuntasektorille sopimusneuvotteluja sekä ensi vuoden alussa että syksyllä. Neuvottelujen käynnistyessä tehostetaan viestintää. Akavan Erityisalojen kuntasektorin toiminnan painopisteenä on luottamusmiesjärjestelmän vahvistaminen.

Tänä vuonna aloitettu viestinnän kokonaisuudistus saatetaan loppuun, ja liitto ottaa käyttöön uuden logon ja visuaalisen ilmeen. Ne tulevat näkyviin uusilla verkkosivuilla ja Kuminassa. Viestinnässä hyödynnetään aiempaa enemmän sosiaalista mediaa.

KUMULA lupaa huolehtia jäsenistään järjestämällä jäsen- ja aluetapahtumia. Vuoden 2011 aikana järjestetään myös arvo- ja asennetutkimus, jolla selvitetään, millaisia arvoja liiton jäsenet edustavat ja millaisia asioita he pitävät tärkeinä. Tutkimuksella tarkastellaan niin jäsenten suh-

detta työhön kuin ammattijärjestöön.

**Jouni Rasimuksen** aloite KUMULAN liittovaltuuston lakkauttamisesta sai valtuuston vilkkaaseen keskusteluun tehtävistään ja aktiivisuudestaan. Keskustelun lopputuloksena kaikki olivat kuitenkin yksimielisiä siitä, että valtuustoa ei ole syytä lakkauttaa. ♦

Kuvat: Maarit Helén



↓  
Valtuuston puheenjohtaja **Pentti Jormanainen** ja toiminnanjohtaja **Jussi Näri** vetivät kokousta.

→  
Valtuusto pohti ryhmätöissä liiton toimintaa vuodelle 2011.



→  
**Timo Tamminen** (vas.), **Reino Kivioja** ja **Päivi Hytönen** keskustelivat KUMULASTA.



## Maksat tai itket ja maksat

TEKSTI TUIJA HEIKKILÄ

Palveluiden ja tuotteiden sisäinen hinnoittelu ja laskutus on kunnissa tätä päivää. Moni kiittelee nykykäytäntöä, moni kiroaa, kun toiminto joutuu pakosta maksamaan isoja summia vuodessa toiselle yksikölle työstä, jonka voisi tehdä halvemmalla itse. Paluuta menneeseen ei näytä kuitenkaan olevan – eikä mahdollisuutta pyristellä kunnan sisäistä asiakkuutta vastaan. Mistä oikein on kyse?

**Kunnan** sisäistä laskentaa kutsutaan myös johdon laskentatoimeksi tai operatiiviseksi laskentatoimeksi. Yksinkertaistaen kyse on organisaation sisäisistä tuotoista ja kustannuksista.

Kunnan sisäinen laskenta, hinnoittelu ja laskutus on yhä yleisempää.

– Suositellaan, että kunnissa mentäisiin siihen suuntaan. Jo nyt ainakin 90 %:ssa kunnista sisäinen laskenta on käytössä jollakin tasolla. Tyypillisimmillään sisäinen laskutus koskee tilakeskuksen kunnan yksiköiltä laskuttamia sisäisiä vuokria. Äärikunnissa, kuten Tampereella, hinnoitellaan käytännöllisesti katsoen kaikki palvelut, Kuntaliiton kuntatalouden erityisasiantuntija **Tero Tyni** kertoo.

Sisäinen laskutus onkin saanut alkunsa juuri tilavuokrasta. Erilaisten tilaaja–tuottaja-mallien käyttöönoton myötä menettely on yleistynyt ja korostunut.

– Ideana on, että hinnoitellaan ottaen huomioon kaikki tuotantokustannukset. Jos esimerkiksi koulutuspalveluissa ei ole mukana vuokria, on hinta virheellinen.

Samoin palvelun kokonais- ja yksikkökustannuksiin tulisi laskea mukaan ja

kohdistaa hallinnon yleiskustannukset.

Kunnissa on yleensä olemassa sisäisen laskentaan ylemmän tason ohjeistus siitä, millä tasolla sisäinen laskenta on käytössä. Kuntaliiton kustannuslaskentaoppaassa on linjattu, miten oikeat hinnat ja kustannukset tulisi laskea.

Hintoihin vaikuttaa voimakkaasti vertailu yksityisiin palveluihin: kunnallisten palveluiden yksityistämisen mahdollisuus on Tynin mielestä yhä tärkeämpi syy kunnan sisäiseen laskentaan.

– Hintojen pitää olla vertailukelpoisia, hän muistuttaa.

Hinnat voidaan kuitenkin määrittää hyvin eri tavoilla, joten perusteista syntyy helposti erimielisyyttä.

– Eniten purnausta herättävät tilapalvelu. Niistä tulee kaikkein eniten kysymyksiä ja julkisuuteen asti ihmettelyä,

miksi vuokra nousee ja mikä on vuokranmäärityisperuste, Tyni sanoo.

Useissa kunnissa sisäisessä laskennassa käytetään oikeaa rahaa, joissakin kuvitteellista tilannetta kirjanpidon seurannassa.

– Raha ei välttämättä sisäisessä laskutuksessa siirry. Olennaista on, että tiedetään palvelujen kustannukset ja palveluja tuottavalle yksikölle maksetaan korvausta sen mukaan.

Tero Tynin mukaan suuntaus on selvä ja oikea.

– Tähän suuntaan kehitys jatkuu, koska yksityisiltä ostetaan palveluja yhä enemmän ja tilaaja–tuottaja-mallit lisääntyvät. Myös heikko taloudellinen tilanne kannustaa sisäiseen laskentaan. Sen avulla katsotaan, voidaanko kunnan taloudellista tilannetta korjata.

Vastaaan ei voi pullikoida, maksettava on. Kuntalaisen verovarot siirtyvät kunnan taskusta toiseen.

– Ei siihen jätetä valinnan varaa. Joskus kunnan sisäinen vuokra voi olla kalliimpi kuin mikä olisi avoimilla markkinoilla saatavissa olevan huoneiston vuokra, mutta valinnan varaa ei ole, Tero Tyni summaa. ♦

### Näin Tampereella

**Tampereella** sisäinen hinnoittelu ja laskutus käynnistyivät sosiaali- ja terveyspuolelta jo 1990-luvulla. 2007 kaupunki siirtyi tilaaja–tuottaja-malliin, jossa tuotteistus on edellytyksenä. Hinnat ja palvelun laatu määritellään tilaajan ja tuottajan välisissä palvelusopimusneuvotteluissa.

– Osa palveluista on tähän asti hinnoiteltu kokonaishinnalla. Sisäinen laskenta etenee, kun 2012 tuotteistus ja hinnoittelu tulevat kaikkiin palvelusopimuksiin, kertoo laskentapäällikkö **Tarja Puskala** Tampereen kaupungin konsernihallinnon talous- ja strategiaryhmästä.

Puskalan mielestä sisäisen laskennan toimintamalli on Tampereella onnistunut ja kokemukset myönteisiä.

– Tilaja–tuottaja-malli ja sisäinen laskutus tuovat mukanaan läpinäkyvyyttä. Palvelun tuottajalla on tiedossa tulorahoitus ja kustannukset, jotka pyritään kattamaan. Toki järjestelmässä on kehitettävää, jotta se saataisiin automatisoitua. Oikeiden kustannusten laskenta

on kuitenkin tullut toimintamallin myötä äärimmäisen tärkeäksi, keskiöön.

Sisäistä laskentaa voidaan Puskalan mielestä soveltaa kaikkiin toimintoihin. Toiset on kuitenkin helpompi tuotteistaa, sillä hinnoittelu vaatii suoritteen, eikä kaikissa kunnan palveluissa ja tehtävissä suoritteen löytäminen ole yksinkertaista tai edes mahdollista.

Kuten monissa kunnissa, myös Tampereella tulevat laskut on keskitetty nykyisin yhteen pisteeseen, taloushallinnon palvelukeskukseen. Yksikkö maksaa sille tietyn summan jokaisesta sitä koskevasta käsitellystä laskusta – skannatuista paperilaskuista enemmän kuin verkkolaskuista. Pienistä yksikköhintoista saattaa koostua vuoden mittaan iso summa, ja moni yksikkö miettii, miten voisi tehdä laskujen käsittelyn itse. Se ei kuitenkaan ole mahdollista.

– Linjaus on, että keskitettyjä konsernipalveluja käytetään, Puskala muistuttaa. ♦

# Entressen kirjaston resepti: avoimuus, leikkimielinen ja uskallus

Espoon kauppakeskus Entressen kirjasto on puhuttanut kirjasto väkeä uudella suhtautumisella kirjastotilaan ja -työhön. Kumulainen Jaakko Sannemann on ollut Entressen kirjastossa töissä koko sen olemassaolon ajan. Hän kertoo, mitä siellä ajatellaan asiakaspalvelusta. HAASTATTELU TUIJA HEIKKILÄ



Jaakko Sannemann tuntee Entressen kirjaston.

Kuvat: Entressen kirjasto



Kirjasto houkuttelee Entressen kauppakeskuksen kävijöitä poikkeamaan.

**Jaakko Sannemann** työskentelee Espoon kaupunginkirjaston Entressen kirjastossa pedagogisena informaatikkona. Ennen Entressen avaamista hän ehti olla töissä vuosikymmenen alusta sen edeltäjässä, Keski-Espoon kirjastossa.

– Sitä ennen olin siviilipalvelussa Turun yliopiston kirjastossa ja sijaisena Kauniaisten kirjastossa. Opiskelin perusteellisesti Turun yliopistossa

kaikkea mahdollista taloustieteestä uskontotieteeseen. Gradun tein taidehistoriasta. Siviilipalvelu kirjastossa vei minut kuitenkin mennessään, ja hankin Seinäjoen ammattikorkeakoulusta yleiseen kirjastoon sopivan määrän alan koulutusta, Jaakko Sannemann kertoo taustastaan.

Ennen kirjastouraa Jaakko oli työskennellyt liukuhihnalla, varastossa ja siivoajana.

– En voinut kuvitella itseäni asiakaspalveluun. Oletin, että yliopisto-opiskelun jälkeen päädyn yksinäiseen tutkijankammioon kauas pahasta maailmasta ja tyhmistä ihmisistä.

Nyt kirjastotyö merkitsee hänelle asiakaspalvelua.

– Minulle on päivä päivältä tärkeämpää, että olen siellä, missä ihmiset ovat, ihmisten kanssa, ihmisiä varten. Haluan auttaa ihmisiä. Kirjaston oven



Entresen kirjaston lastenosasto on värikäs.



Entresen kirjaston infoaluetta.

- ◆ ◆ ◆ avaaminen aamulla, vessan oven avaaminen tarvitsevalle, varattujen kirjojen lainaaminen kirjaston palvelutiskillä ovat läsnäoloa kirjastossa ja ihmisten auttamista.

## Asiakaspalvelun ainutkertaisuus

Pedagogisena informaattikona Jaakko on erityisen halukas auttamaan ihmisiä elämään tietoyhteiskunnassa – jakamaan kokemuksia verkossa, keräämään informaatiota, pitämään yhteyttä ja hoitamaan asioitaan uusilla, sähköisillä tavoilla.

– Uskon, että kirjaston tulevaisuus on siinä, että pystymme rakentamaan tiloja, joissa me kirjastolaiset voimme auttaa ihmisiä, tuoda iloa ja jotain käyt-

tökelpoista ihmisten elämään. Tämän vuoksi asiakaspalvelu on niin tärkeää myös minulle.

Jaakko ei pysty sanomaan, mikä olisi hänen paras asiakaspalvelukokemuksensa.

– Jo asian ajattelu tuntuu rikkovan sitä jokaisen asiakaspalvelutilanteen ainutkertaista kahden ihmisen kohtaamista, joka on minusta niin yksityinen, että sen vertaaminen toisiin kohtaamiini tuntuu vääraltä. Kirjaston oven avaaminen aamulla ja sisään tulevien tervehdittäminen on aina mahtavaa, samoin se, kun löydämme ihmisen kanssa hänelle sopivan tavan jakaa hänen tarinaansa hänelle tärkeille ihmisille.

– Kauheinkin asiakaspalvelutilanne on se, missä kerron toiselle ihmiselle jotain, mihin en usko itse. Silloin käytän ammattilaisen rooliani suojana, jonka takana voin toimia toisin, kuin ihmisenä toimitisin.

Esimerkki ikävästä tilanteesta on tuore.

– Tänä läppäriä lainannut ihminen kysyi, voiko hän saada myös verkkojohdon, että läppäristä ei loppuisi sähkö. En antanut johtoa, vaan mutisin jotain yleisistä toimintatavoistamme ja vaikeista asioista ja pahoittelin. Tilanne tuntui niin pahalta, että pari tuntia myöhemmin annoin asiakkaalle johdon rikkoen samalla toimintatapaamme.

## Työt hoituvat asiakastiloissa

Entresse kirjasto ei ollut aprillipila, vaikka se avautuikin 1. huhtikuuta 2009. Kirjasto sijaitsee kauppakeskus Entresen kolmannessa kerroksessa, Espoon keskuksessa aseman eteläpuolella, liikenteellisesti ja kaupunkirakenteellisesti keskeisellä paikalla. Kauppakeskuksessa on noin 50 erikoisliikettä sekä päivittäistavaramarket. Kirjaston lisäksi Entresseen ovat asettuneet kaupunginarkisto ja keskuskirjaamo.

Kirjaston pinta-ala on 2 775 m<sup>2</sup>. Puolet tilasta on varattu lapsille, nuorille ja musiikille, puolet aikuisille ja kirjallisuudelle. Kokoelmassa on noin 75 000 nidettä, josta av-aineistoa on noin 15 000. Asiakkaille on viitisenkymmentä nettikonetta ja langaton verkko.

Työvuorolistalla on tällä hetkellä 39 nimeä, joukossa sivareita ja harjoittelijoita.

– Henkilökunnan määrä vaihtelee varsin paljon. Se on kuitenkin iso, koska kirjasto on auki seitsemänä päivänä viikossa ja olemme töissä kahdessa vuorossa. Määrä kertoo myös siitä, ettemme pyri automatisoiduksi itsepalvelukirjastoksi, jossa asiakkaan ei tarvitse kohdata työntekijää.

Kirjaston infoalueella on kaksi palvelupistettä, joista saa henkilökohtaista palvelua useilla kielillä. Käytännössä kaikki tekevät asiakaspalvelutyötä.

– Meillä ei ole takahuoneen asiantuntijoita, vaikka useimmilla onkin asiantuntijarooleja. Useimmat asiantuntijuudet toteutetaan ihmisten kanssa kirjastotilassa. Ilta- ja viikonloppuvuorot ovat yleensä pelkkää aitoa asiakaspalvelua, aamuvuorossa voi olla enemmän suunnitteluhommia. Mahdollisimman suuren osan työajastani yritän kuitenkin olla asiakastiloissa.

## Palvelua ihmiseltä ihmiselle

Entresen kirjaston nettisivuilla kerrotaan, että kirjastolaiset pitävät tärkeänä

mahdollisimman laajaa aukioloa, asiakkaiden opastamista verkkomaailmaan, nuorten kohtaamista ja läsnäoloa heidän kanssaan, lasten viihtymistä, maahanmuuttajien kirjastopalveluita ja yhteisöllistä tilaa.

Millainen on Entressen asiakaspalvelufilosofia?

– Entressen kirjastossa asiakkaita eivät palvele kirjastovirkailijat ja kirjastonhoitajat tai informaattikot. Me olemme miehiä ja naisia, nuoria ja vanhoja, ugreja, ruotsinkielisiä ja maahanmuuttajia, kansakoulupohjalta ja maistereita. Ajatuksemme on, että Entressen kirjastossa kirjastolaiset ovat samoja ihmisiä, kuin kirjaston käyttäjätkin. Näin kohtaaminen, keskustelu ja auttaminen tapahtuvat mahdollisimman luonnollisesti. Me emme edellytä, että kirjaston käyttäjä tuntee **Juhani Ahon** tuotannon tai hallitsee suomen kielen virheettömästi. Me emme vaadi näitä asioita myöskään henkilökunnalta. Mutta me olemme etsineet hyviä tyyppisiä – ihmisiä, jotka osaavat olla tilassa ja ihmisten kanssa, etsiä ja löytää ratkaisuja, auttaa ihmisiä, pitää tilaa turvallisena kaikille ja kertoo hyviä tarinoita.

Monikulttuurisesta Entressen kirjastosta saa palvelua uskomattoman monella kielellä. Henkilökunnan myötä kielivaihtoehto vaihtelee.

– Tällä hetkellä puhumme ainakin suomea, ruotsia, englantia, viroa, venäjää, bulgariaa, espanjaa, albaniaa, somalia, arabiaa ja latviaa.

Esikuvia kirjastoon on löydetty niin Espoosta ja Helsingistä kuin Hollannista, Lontoosta ja Amerikasta.

– Melkein kaikki, mitä teemme on matkittu muilta ja sovellettu meidän maailmaamme.

### Työvaate luo sopivan määrän roolia

Entressen kirjastossa henkilökunta jalkautuu palvelemaan asiakkaita.

– Arvokkaan näköisenä juhlanan pöydän takana istuva ja asiakasta odottava kirjastolainen on pelottava näky. Kirjaston käyttäjänä en koskaan uskaltanut kysyä mitään. Pelkäsin, että ongelmani ei ole tarpeeksi arvokas tietopalvelupisteessä istuvalle informaattikolle.

Toisinaan Jaakko jalkautuu läppäriin kanssa sopivan vilkkaaseen paikkaan nojatuoliin istumaan.

– Luultavasti näytän kuitenkin liian kiireiseltä, vaikka laitan läppäriin roikkumaan Kysy mitä vain -kyltin. Sen sijaan kun laitamme kirjoja ja levyjä esille hyllyihin emme ole pelottavia, ja ihmiset kysyvät meiltä kaiken aikaa jotain.

Entressen kirjaston henkilökunta erotuu asiakkaista työasuilla.

– Olemme huomanneet, että työvaate on ehdoton juttu. Työasussa olevalta ihmiseltä on helppo pyytää apua ja työvaate tuo kirjastolaisen ja kirjaston asiakkaan välille sopivan määrän roolia. Työvaatteen sisällä meidän ei tarvitse esittää kirjastolaista. Vaate tuo roolin, ja me voimme olla ihmisiä.

On monta tapaa käyttää kirjastoa.

– Toiset varaavat kirjoja ja levyjä verkkokirjastosta ja tulevat vain noutamaan ne Entressen kirjastosta. Jotkut tulevat etsimään kirjastosta tiettyä informaatiota. Toisille kirjastossa käynti on tapahtuma, jonka aikana kuljeskellaan käytävillä, tutkitaan hyllyjä, selataan ja tehdään löytöjä. Ja sitten on ihmisiä, joille kirjasto on toinen koti, kantabaari, tori tai työpaikka.

Nuorille ja maahanmuuttajille kirjasto on kohtaamispaikka, turvallinen tila, jossa voi olla kuluttamatta ja käyttämättä rahaa. Entressen kirjasto ei ole äänetön.

– Entressen kirjastossa voi elää yhdessä toisten ihmisten kanssa. Yhteisöllisenä tilana kirjasto on tärkein niille, jotka haluavat olla kirjaston tilassa.

### Leikkivä ja rento kirjasto

Kirjastolla on myös oma kesäpiha oleilua, pelaamista ja leikkimistä varten.

– Kirjaston ja kirjastolaisten pitää mennä sinne, missä ihmiset ovat. Jos kirjastotyö on sitä, että pelaamme lasten

ja nuorten kanssa, on luonnollista, että siirrymme pelaamaan ulos, jos lapset haluavat olla ulkona kesällä. Tämä on samaa asiaa kuin se, että olemme Facebookissa, koska kirjaston käyttäjätkin ovat, Jaakko Sannemann perustelee.

Jaakon mukaan leimallisinta Entressen kirjastolle on leikkiminen, rento ja uusia asioita kokeileva, ihmiskeskeinen tapa elää yhdessä kirjastotilassa. Asiakkaat kiittävät kirjaston iloista ja välitöntä tunnelmaa.

– Olemme osanneet rakentaa elävää kirjastoa. Mutta koska emme ole pyrkineet tasamääräiseen ja -laatuiseen asiakaspalveluun, käy välillä myös niin, että asiakkaan odotukset ja asiakaspalvelu eivät kohtaa. Meidän täytyy oppia tunnistamaan yhä paremmin ne tilanteet, joissa emme osaa auttaa ja joissa tulee pyytää työtoveri apuun. Tärkeintä on, että kirjastoon tuleva asiakas saa sitä palvelua, mitä hän tarvitsee ja jota me olemme luvanneet tarjota. Meidän pitää oppia, että olemme jengi, josta löytyy kaikki tarpeellinen osaaminen. Jos minun pitäisi osata kaikki, se tappaisi ilon ja rentouden.

Juuri leikin ja ilon Jaakko Sannemann haluaa antaa Entressen kokemuksista opiksi myös muille.

– Leikkikää, kokeilkaa uutta, kohdatkaa toiset ihmiset ihmisinä. Ei siis mitään uutta. ♦

## Kommentti

”**Meidän kirjastoalalla** työskentelevienkin on uskallettava katsoa kauas tulevaisuuteen, on uskallettava ajatella suuresti ja rohkeasti, silloin ehkä uskoen voidaan päästä pieni askel eteenpäin suurta ihannepäämäärää kohti -- elleivät kaikki muut asiaa vielä näe niin kirkkaasti kuin me, tekevät he sen vielä kerran ja silloin he myöskin ymmärtävät itsepintaisuutemme ja uudistushalumme.”

Tätä hienoa ajatusta ei lausunut Entressen kirjaston johtaja, vaan Suomen kirjastoalan pioneeri **Helle Kannila** vuonna 1919. Halu katsoa kohti tulevaisuutta ja rohkeus kokeilla uutta on ollut aina ominaista kirjastolaisten parhaimmistolle. Olen ehdottomasti Hellen ja entresseläisten ajatusten kannalla – fanitan siis, kyllä! Asiakaslähtöinen ajattelu, suunnittelu ja toiminta on kirjastojen tulevaisuuden kannalta ydinkysymys: ilman sitä meillä ei ole tulevaisuutta. Verkottuminen ympäröivään yhteisöön ja yhteistyö ympäristön asukkaiden kanssa on välttämätöntä, oltiinpa sitten Espoossa tai Laitilassa. Kaikkialla tarvitsemme elämää, ääntä, liikettä, väriä – ja sopivasti hulluutta, johon Hellekin meitä kannustaa: ”Uskaltaisn väittää, että kaikessa täytyy olla vähän hulluutta, sillä jos elämässä kokonaan vallitsisi vain järkevyys ja poroporvarillisuus, niin olisi kovasti ikävää eikä maailma menisi eteenpäin”. Avoimuus, uskallus, kokeilut: tämä resepti pitää kirjastonkin elävänä.

### Tarja Vuorinne

Laitilan kirjastotoimenjohtaja,  
KUMULAN hallituksen ja Akavan Erityisalojen  
Kunnan neuvottelukunnan jäsen

Tampereen kaupunginkirjaston pääkirjaston tietopalveluosaston Metso lentoon -asiakaspalveluhanke on aikaansaanut pienillä toimintakulttuurin muutoksilla ison laadullisen muutoksen. Samalla myös työntekijöiden oma hyvinvointi on lisääntynyt.

TEKSTI TUIJA HEIKKILÄ

**Tampereen** kaupunginkirjaston Metso lentoon -asiakaspalveluhanke käynnistyi vuosi sitten syksyllä, kun kaupungin konsernihallinnosta ehdotettiin kirjastotoimelle asiakaspalvelun parantamiseen liittyvää hankeideaa. Näin kaupunki halusi kehittää toimintamalliinsa kuuluvaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä.

Kirjastosta pilotiksi valittiin pääkirjasto Metson tietopalveluosasto.

– Tavoitteena oli selvittää, millä tavalla voisimme parantaa pienen mutta näkyvän muutoksen avulla laadullista asiakaspalvelua ja kehittää uudenlaisen, kirjastoon sopivan asiakaspalvelumallin, tietopalvelupäällikkö, kumulalainen Anu Hakari kertoo.

### Tiskissä muihin töihin uppoutuneena

Tampereen pääkirjastossa käy 3 000 – 4 000 asiakasta joka päivä. Tietopalvelus- ta on keskimäärin 25 asiakaspalvelukon- taktia jokaista aukiolotuntia kohden.

Metson tietopalveluosastolla työ- kentelee 12 kirjastonhoitajaa. Kaikkien työtehtäviin kuuluva asiakaspalvelu muodostaa työajasta noin 40 %. Asiakas- palveluvuorossa on yhtä aikaa kaksi tai kolme kirjastonhoitajaa.

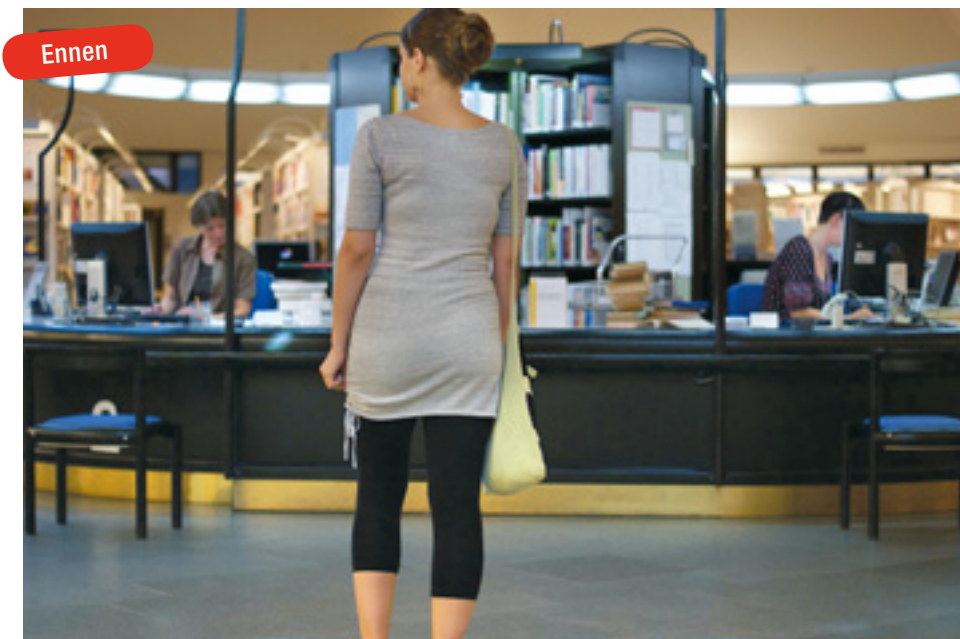
Hanketta aloitettaessa Metson asia- kaspalvelukulttuuri oli perinteinen ja yleisissä kirjastoissa hyvin tuttu.

– Luotimme asiakkaan aktiivisuuteen. Ituimme tiskin takana odottamassa, että asiakas lähestyisi meitä. Vuosien varrella työskentelytavaksemme oli lisäksi tullut tehdä päivystysvuoron aikana muutakin kuin asiakaspalveluun liittyviä töitä. Olemme käyneet läpi valinta- ja työ- vuorolistoja, tehneet kokoelmatyötä ja lukeneet ja kirjoittaneet sähköposteja ja muistioita.

### Asiakas keskiöön

Hanke käynnistyi vuosi sitten ja toteu- tettiin viime talven ja kevään aikana. Henkilökunnan kolmea valmennuspäi- vää veti konsultti Olli Keskinen Trainer's Housesta.

# Kaikki huomio



– Kukaan ulkopuolinen ei voi tehdä muutosta meidän puolestamme, mutta ilman ulkopuolista konsulttia emme olisi pystyneet saamaan aikaan näin tuntuvaa muutosta, Anu kiittelee.

Aluksi henkilökunta pohti omia ko- kemuksiaan asiakkaana eri tilanteissa – sitä mikä heitä itseään asiakkaana ilah- duttaa.

– Parhaat asiakaspalvelukokemukset syntyvät tilanteesta, jossa tuntuu, että juuri minun vuokseni on nähty vaivaa ja minut on huomioitu.

Uusi suunta oli selvä jo ensimmäisen valmennuspäivän keskustelujen jälkeen: henkilökunta halusi keskittyä satapro- senttisesti läsnä oleviin asiakkaisiin.

– Päätimme, että tiskissä emme tee sisätöitä ja katseemme on tietokoneruu- dussa vain asiakkaan tiedonhaun aikana. Asiakkaan tulee kohdata ensimmäisenä kirjastonhoitajan kasvot eikä tämän pää- lakea. Olemme tiskissä vain ja ainoastaan asiakkaita varten. Jätämme kiireet työ- huoneeseen ja pystymme olemaan enem- män läsnä asiakastilanteissa. Nyt asiakas

# asiakkaaseen

Jälkeen



Jälkeen



huomataan heti, tervehdimme ohikulkevia ja näytämme kiireettömiltä.

Samalla Metson tietopalvelun kirjastonhoitajat ovat kehittäneet työskentelytapojaan ja työympäristöään asiakasystävällisempään suuntaan.

– Tietopalvelutiskiä on madallettu, sijainteja vaihdettu ja asiakkaille on hankittu tuolit. Epäsiistejä kirja- ja paperipinoja ei ole enää näkyvissä. Aiempaan verrattuna työskentelemme tiskissä paljon seisten. Olemme todenneet, että asiakkaan on helpompi lähestyä henkilöä, joka seisoo

kuin istuu pöydän takana.

Hanke myös jalkautti kirjastonhoitajat tiskistä hyllyjen väliin etsimään asiakaskontakteja.

– Siten kohtaamme asiakkaita, jotka eivät tule kysymyksineen tietopalveluun. Hyllyjen välissä meihin on helpompi ottaa yhteyttä, ja me olemme rohkautuneet kysymään asiakkailta saammeko apua.

Asiakaspalveluvuorossa olevat kirjastonhoitajat sopivat keskenään, kuka kiertelee osastolla ja kuka jää tiskin lähe-

syyteen. Aktiivisuus ei kuitenkaan saa olla tyrkyttämistä. Asiakkaan täytyy saada olla kirjastossa halutessaan rauhassa.

– Se vaatii kirjastonhoitajaa kehittämään omaa tilannetajuunsa, jotta huomaa kenelle voi tarjota apua ja kenelle ei. Jokainen kirjastonhoitaja joutuu etsimään oman luontevan tapansa olla hyllyillä asiakkaan saavutettavissa.

## Työtapojen muutoksista seurasi hyvää

Metson tietopalveluosaston henkilökunta kokee, että päätösten luomien uusien työtapojen myötä asiakaspalvelukontaktien laatu on parantunut.

– Muutos aiheutti positiivisia vaikutuksia työhöme enemmän kuin osasimme odottaa. Kun emme enää tee muita töitä asiakaspalvelussa, havaitsemme työympäristössä epäkohtia, joihin ei aikaisemmin ole ollut aikaa kiinnittää huomiota. Kiinnitämme aikaisempaa enemmän huomiota siihen, miltä meidän toimintamme näyttää asiakkaan silmin. Ja koska emme enää työskentele ainoastaan tiskin takana, pystymme osastolla kierrellessä huolehtimaan paremmin kirjanäyttelyhyllyjen houkuttelevuudesta. Olemmekin saaneet asiakkailta paljon kiitosta uutuuksien ja muiden kirjojen esillepanosta.

Myös työntekijöiden oma hyvinvointi on lisääntynyt.

– Henkilökunta on kokenut, että asiakaspalvelussa on nyt rauhallisempi ja levollisempi olo. Kiireen tuntu vähentynyt, koska enää emme joudu keskeyttämään omaa työtämme asiakkaan tullen. Tietopalvelun työilmapiiristä on tullut rennompi ja vähemmän virallinen. Asiakkaat eivät enää aloita puhetta sanomalla: ”Anteeksi, saanko häiritä”.

Hankkeen alkaessa henkilökunnasta pitää löytyä halu ja uteliaisuus muutokseen ja myönteisyys kehittää työtään.

– Se vaatii henkilökunnan sitoutumista muutokseen ja jatkuvaa keskustelua osaston henkilökunnan kesken. Tärkeää on ollut, että asiaa on käsitelty viikoittain osastokokouksissa.

Haasteellisimmaksi on koettu asiakaspalvelutilanteiden määrän vaihtelu päivystysvuoroissa.

– Hiljaisina hetkinä olisi kova kiusaus tehdä kokoelmatyötä tiskissä. Tällä hetkellä yritämme löytää erilaisilla päivystysjärjestelyiden muutoksilla aikaa kokoelmatyön tekemiseen työtiloissa.

Uusien työtapojen sisäistäminen ei ole kuitenkaan automaattinen tai helpo prosessi.

– Kuten kaikissa muutoksissa, aluksi esiin tulivat kielteiset ja ongelmalliset asiat. Mutta kun alkuun päästiin ja oma malli toimia löytyi, positiivisetkin puolet löytyivät. ♦

KUMULAn jäsenistöstä melkoisen osan työtehtäviin kuuluu enemmän tai vähemmän asiakaspalvelua – joko suoraan kuntalaisille tai kunnan muille hallintokunnille. Kumina kyseli kuuden erilaisissa kuntasektorin tehtävissä työskentelevän kumulalaisen ajatuksia, kokemuksia ja toiveita kunnallisesta asiakaspalvelusta. Samalla selvitettiin pukille viestittäväksi kilttien kumulalaisten asiakaspalvelijoiden joululahjatoiveet.

TEKSTI TUIJA HEIKKILÄ

Palveluksessanne, kuntalaiset!

- 1) Mitä teet työksesi ja missä?
- 2) Millaista asiakaspalvelua työtehtäviisi kuuluu?
- 3) Millaiset asiat koet asiakaspalvelussa omalta osaltasi vaikeiksi, millaiset hauskoiksi?
- 4) Miten haluaisit kehittää kunnallista asiakaspalvelua?
- 5) Millainen on asiakaspalveluun liittyvä joululahjatoiveesi?

## Riitta Aromäki

FM, Tampere

1) Olen internet-ohjaajana Tampereen kaupunginkirjastossa, Hervannan tietotorilla. Koulutukseni on rönsyilevä. Olen valmistunut pääaineena kotimainen kirjallisuus. Myöhemmin olen tehnyt informaatiotutkimuksen opintoja ja jonkin verran tietotekniikkaan liittyviä opintoja.  
2) Palvelun kirjaston asiakkaita – siis kuntalaisia. Suuri osa työstäni on asiakaspalvelua tietotorin palvelupisteessä. Varaan aikoja asiakastietokoneille, opastan pienissä tietoteknisissä ja tiedon hakuun liittyvissä kysymyksissä, sekä avustan esim. kopiokoneen käytössä. Pidän myös lyhytkursseja erilaisista tietokoneen käytön perusasioista.

tön perusasioista.

3) Asiakaspalvelussa vaikeus ja hauskuus yhdistyvät monesti. Vaikeaa on joskus löytää yhteistä kieltä asiakkaan kanssa, jos hän on aloitteleva tietokoneen käyttäjä. Moni puhuu monistamisesta, vaikka tarkoittaakin tulostamista, ja kopiointi puolestaan voi käytännössä olla skannaamista. Välillä sanat huvittavat – itsekin huomaa puhuvani ”siitä värillisestä pallurasta”, kun tarkoitan Wordin Office-painiketta.

4) Haluaisin, ettei asiakaspalvelussa olisi näkymättömiä kynnyksiä. Olisi tärkeää, ettei kenenkään tarvitsisi epäillä omia kysymyksiään tyhmiksi tai mahdottomiksi.

5) Haluaisin erityislämpimät rannekkeet tai kynsikkäät. Palvelutiski on aika vetoinen ja päivystysvuoron lopussa ovat kädet kohmeessa. Haluaisin myös taikasauvan, jota heilauttamalla takkuilevat nettiyhetydet ja/tai jumiutuneet ohjelmat saisi saman tien toimimaan – \*plim.

## Terhi Elamaa

Lastentarhanopettaja, Toholampi

1) Toimin päivähoiton johtajana Toholammin kunnassa.

2) Osa työtäni on asiakaspalvelua. Kun perhe ottaa yhteyttä ja kertoo päivähoiton tarpeestaan, kerron heille niistä päivähoiton vaihtoehdoista, joita kunnassamme on tarjolla sekä ohjaan heitä tekemään päivähoitohakemuksen. Myöhemmin päivähoiton jo ollessa osa

perheen arkea, olen tarvittaessa perheen tukena ja mukana lapsen hoitoa ja kasvua koskevilla asioilla.

3) Vaikeita hetkiä ovat ne, jolloin asiakkaalla – lapsella tai perheellä – on jokin ongelma tai hätä, jossa auttaminen on vaikeaa, hienoja puolestaan ne hetket, jolloin nuo ongelmat ratkeavat tai löydämme yhdessä keinon auttaa lasta tai perhettä.

4) Siitä huolimatta että toimin varhaiskasvatuksen/päivähoidon työntekijänä, haluaisin kehittää vanhusten palveluja siten, että vanhusten kotona asumisen tukemisen rinnalla heillä olisi myös tarjolla viriketoimintaa, jonka puitteissa he voisivat tavata toisiaan.

5) Toiveeni taitaa olla tosi utopistinen, mutta tässä se kuitenkin tulee: olisipa ihanaa järjestää näitä palveluita reiluilla resursseilla.

## Riikka Kiiski

YTM, Lahti

1) Työskentelen asiakaspalvelussa kirjastonhoitajana Lahden pääkirjaston tietopalvelussa.

2) Muun työni ohella osallistun aina tarvittaessa koululaisten kirjastonkäytön- ja tiedonhankinnanopetukseen apuohjaajana. Vedän lisäksi tietokoneen ja internetin käytön alkeis- ja jatkokursseja senioriryhmille, mutta minut voi varata myös henkilökohtaiseksi opastajaksi Varaan kirjastonhoitaja -palvelun kautta.

3) Epärakentavaa kritiikkiä antavat kiit-

tämättömät asiakkaat ovat aina haaste, sillä heitä on lähes mahdotonta miellyttää. Myös omia turhautumiaan asiakaspalvelijoihin purkavat asiakkaat ovat kierolla tavalla jännittäviä ja pitkäkestoisia hermoja kutittelevia. Miellyttävintä taas on, kun asiakkaan kanssa löytyy yhteinen aallonpituus puolesta sanasta tai vaikkapa huumorin avulla. Tällöin asiointikokemuksesta tulee palvelukokemus, ja asiakas tuntee saaneensa jotain muutakin kuin pikaisen vilkaisen tietokantaan ja käteensä tuupatun kirjan. Pieni ajatustenvaihto aiheesta tai aiheen vierestä tekee hyvää niin asiakkaalle kuin itsellekin.

4) Ennen kaikkea toivoisin, että kunnallinen asiakaspalvelu olisi kunnollista. Siis vaikka työskennelläänkin julkisella sektorilla, niin muistettaisiin huomioida asiakas ns. maksavana asiakkaana, joka on maksanut palvelusta verorahoillaan. Toivoisin myös, että eri koulutusaloilla ja -asteilla olisi mahdollisuus jo koulutusvaiheessa panostaa asiakaspalvelutaitoihin muutenkin kuin lyhyen teoreettisesti.

5) Toivoisin joululahjaksi yhden kirjaston ei-käyttäjän, joka istahtaisi kanssani tunniksi kertomaan minulle, millainen kirjaston tulisi olla, jotta hänkin tulisi asiakkaaksemme. Vastalahjaksi kaikille asiakkaille annan kirjaston, joka on rauhallinen, hössötysvapaa vyöhyke ja jonne voi paeta kiirettä, kulutushysteriaa sekä kauppakeskusten joululaulupotpurien aiheuttamaa ahdistusta.

### Katri Mannermaa

Työterveyshoitaja,  
terveystieteiden maisteri, Pori

1) Olen koulutukseltani työterveyshoitaja, terveystieteiden maisteri ja suoritan parhaillaan jatkotutkintoa Tampereen teknilliseen yliopistoon. Tehtävänimikkeeni on 1.1.2011 alkaen työhyvinvointipäällikkö. Hoidan Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän työhyvinvoinnin kehittämistyötä ja toimin työn ohessa työsuojelupäällikkönä.

2) Työnkuvani perustuu erilaisten asiakkaiden palveluun, pääosin sisäisten asiakkaiden tukemiseen ja auttamiseen. Annan asiantuntija-apua työsuojeluun sekä työhyvinvoinnin kehittämiseen liittyvissä asioissa sairaanhoitopiirin henkilöstölle. Palvelen kunnan toimintoja, eli sairaanhoitopiirissä työskenteleviä 3 800 työntekijää. Viime kädessä jokainen työntekijä on toki kuntalainen,

mutta potilashoitoon tai -palveluun en suoraan osallistu.

3) Asiakaspalvelua en koe vaikeana. Ihmisillä on erilaisia tarpeita, joihin he odottavat neuvoja. Ratkaisuja en anna valmiina, vaan odotan, että työntekijä itse tekee päätöksiä sekä pohtii myös sitä, mitä itse voisi oman työhyvinvointinsa edistämiseksi tehdä. Asiakaspalvelussa parasta ovat hetket, jolloin huomaa, että työntekijä oivaltaa jotain suurta itsestään tai toiminnastaan.

4) Kunnallisen asiakaspalvelun haasteena on suuren organisaation byrokraattisuus sekä jähmeys. Suuri organisaatio tuo eräänlaista turvaa, joka voi heijastua joskus myös asiakaspalveluun. Henkilöstö on yleensä sitoutunutta, mutta niin kuntapuolella kuin työelämässä yleensä on tapahtumassa suuri murros liittyen työhön sitoutumiseen sekä työn arvostukseen osana ihmisen elämää. Uskon, että jatkossa asiakaspalvelussa joudutaan kiinnittämään enemmän huomiota siihen, että asiat saataisiin kerralla kuntoon. Se jos mikä on toimivaa asiakaspalvelua.

5) Toivoisin kaikille asiakaspalvelijoille parempaa työssä viihtyvyyttä sekä oivalusta oman työn tärkeydestä. Hyvä asiakaspalvelu on myös hyvän organisaation tunnusmerkki. Tämän jouluterveisen haluan välittää kaikille meille Asiakaspalvelijoille!

### Sirpa Mäki

Varatuomari, Riihimäki

1) Olen varatuomari ja työskentelen kaupunginsihteerinä Riihimäen kaupungin hallintokeskuksen kaupunginkansliassa.

2) Tehtävääni kuuluvat mm. luottamushenkilöorganisaation palvelu ja keskuhallinnon roolin mukainen hallintokuntien palvelu mutta myös kuntalaisten palvelu niissä moninaisissa asioissa, joissa he kysymyksiä tai toivomuksia esittävät. Keskushallintoon otetaan usein yhteyttä sellaisissa asioissa, jotka eivät ole mielletävissä selvästi johonkin tiettyyn hallintokuntaan kuuluviksi.

3) Asiakaspalvelussa hauskaa on ihmisten kanssa työskenteleminen, vaikeaa, kun kaikkia toivomuksia ei voi taloudellistakaan syistä täyttää.

4) Sähköinen asiakaspalvelu eri muodoissaan tulee olemaan tulevaisuuden tapa palvelua. Se vapauttaa asiakkaan asiointiin juuri silloin, kun se hänelle sopii aukioloajoista riippumatta. Toki aina on muistettava, että on myös asiakkaita ja

asioita, joissa henkilökohtainen asiointi on paras vaihtoehto.

Olemme osallisia Hyvinkään-Riihimäen kauppakamarin järjestämässä Parasta palvelua -kampanjassa. Toivoisin, että hyvät asiakaspalvelijamme saisivat sen kautta ansaitsemaansa kiitosta.

### Sanna Savolainen

Tradenomi, Oulu

1) Olen valmistunut tradenomiksi Oulun seudun ammattikorkeakoulusta kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmasta, ja kohta myös filosofian maisteriksi Oulun yliopistosta. Työskentelen informaattikkona Oulun seudun ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan kirjastossa.

2) Kirjaston asiakaspalvelu koostuu paljolti asiakkaiden kohtaamisesta sekä kirjaston asiakaspalvelussa, sähköpostitse että puhelimitse. Tietysti asiakaspalvelua on myös se, mikä ei asiakkaille suoraan näy aina materiaalin hankinnasta sen järjestelyyn ja ylläpitotoimintoihin. Kirjastomme on kaikille avoin kirjasto, mutta suurin osa asiakkaista on opiskelijoita.

3) Asiakaspalvelu on välillä hyvin hektistä, ja kaikkein kiireisimpinä aikoina ei ihan jokaiseen asiakaspalvelukohtaamiseen "ehdi mukaan", vaan hoksaa vasta myöhemmin, miten olisi voinut palvelua asiakasta paremmin. Kiire on aina asiakaspalvelussa ikävää.

Onneksi aina ei kuitenkaan ole näin! Mielenkiintoiset ajatustenvaihdot asiakkaiden kanssa ovat niitä kivoja hetkiä, siinä oppii itsekkin paljon uutta. Toki myös työkavereiden kanssa on mukava välillä miettiä sekä onnistumisia että epäonnistumisia – vertaistuki on korvaamattoman arvokasta asiakaspalvelutyössä!

4) Kunnallisen asiakaspalvelun pitää olla helposti saavutettavissa. Vaihtoehtoja pitäisi löytyä myös jatkossa – henkilökohtainen kontakti, sähköinen asiointi ja puhelinpalvelut eivät suinkaan sulje toisiaan pois, vaan kaikille on omat käyttäjäryhmänsä. Lisäksi esimerkiksi asiakkaille käytettävä kieli on joskus turhan byrokraattista. Asioita pitäisi osata ajatella asiakkaiden todellisten tarpeiden kautta.

5) Työpaikallamme eletään nyt remontin keskellä. Toisinaan kaivuuri jyristelee ikkunan takana, toisinaan taas seinän toisella puolella porataan, eikä tiloissamme tahdo olla rauhaa opiskella tai työskennellä. Toivoisinkin sekä asiakkaiden että meidän työntekijöiden puolesta, että uusi kirjastomme valmistuisi mahdollisimman pian – vaikka hieman etuajassa. ♦

## Hallintopäätös kaikilla mausteilla

**Hallinnon** nykytrendeihin kuuluu kiihkeä pyrkimys päästä lähemmäksi kansalaista. Tätä varten julkinen hallinto rakentaa erilaisia järjestelmiä ja areenoita, joilla kansalainen ja hallinto voivat kohdata toisensa ja käydä asiantuntevaa ja älykästä keskustelua julkiselle hallinnolle tärkeistä asioista.

Kohtaaminen lähtee myös hallintoalamaisen periaatteesta: virkamies on englanninkielisen civil servant -termivastineensa mukaisesti kansan palvelija. Niinpä julkishallinto onkin näppärästi oivaltanut,

että luontevaan palveluun kuuluvat myös asiakkaat ja näin myös asiakaspalvelu.

On selvää, että julkisiin palveluihin sisältyy paljon tehtäviä, jotka ovat konkreettista asiakaspalvelua – siitä kirjastot ja terveyskeskukset antavat luonnollisimmat esimerkit. Syksyllä koulutiensä aloittaneita ekaluokkalaisia sen sijaan on – ainakaan vielä – vaikeampi mieltää asiakkaiksi tai luokanopettajaa asiakasrajapinnassa toimivaksi avainasiakaspäälliköksi. Koko julkisen sektorin asiakkuusajattelu sisältääkin paljon viittauksia yksityiselle sektorille, joiden osuus on usein vähän niin ja näin.

Kuntasektorilla asiakaspalvelun kehittäminen lähtee usein ajatuksesta, että olisipa hyvä, että kuntalainen saisi useampia palveluja yhdestä toimipisteestä. Keskustelun mukaisesti kuntiin rakennetaan palvelukeskuksia sekä palvelun laatuja järjestelmiä, ja työntekijöitä kurssitetaan asiakas kohtaamiseen ja asiakaspalveluun. Julkisessa keskustelussa käytetään termiä ”yhden luukun periaate”.

Mikä ihmeen yhden luukun periaate? Eikö kunta ja kunnallinen palvelu sentään ole enemmän kuin nakkikioski? Kunnan tehtävinä on hoitaa sairaat, kasvatat lapset, rakentaa asuntoja ja kaiken tämän ohella järjestää vielä vapaa-ajan toimintaa sekä luoda ja säilyttää kulttuuria. Kaikki tämäkö siis yhdeltä luukulta? ”Saisinko päivähoitopäätöksen ja laitetaan vielä yksi kaavamuuos, kiitos.” ”Joo, tulee mukaan. Ja tällä viikolla olisi tarjouksena kolme lasta syrjäkylän kouluun ilmoittavalle vuodeksi myöhästymismaksut anteeksi lähikirjastosta, eikä siinä vielä kaikki: jos teillä on kotona erinomaisessa kunnossa oleva vireä yli yhdeksänkymppinen vanhus, saatte hänelle palvelusetelin, jolla voitte tarvittaessa nousta viikonloppulainaksi rollaattorin. Teatteriliput valitettavasti pääsivät jo loppumaan, mutta uusitun jätteen kierrätysohjeen saa ilmaiseksi. Ja tässä loma-kaavavalitusta varten, olkaa hyvä.”

Julkiselta sektorilta vaaditaan paljon, ja kuntien pitäisi taipua lähes kaikkeen. Ajatus siitä, että kaikki palvelut järjestyisivät aina sormia napsauttamalla yhdeltä luukulta ja yhteen tietojärjestelmään nojautuen on likipitään sama, kuin edellyttäisi rautakauppiaan tarjoavan ponttilaudan ohella Päätalon Iijoki-sarjaa.

TOIMISTON KEY ACCOUNT MANAGER



Piirros: Marja Muhonen

## Välkommen till KUMULA, Tina Nordman



Tina Nordmanin arkisto

### Vem är du? Vad arbetar du med?

Tina Nordman, en 44-årig kvinna som bor med min familj i Svartå, Raseborg. Jag jobbar sedan hösten 2010 i Sjundeå kommun som bildningschef. Min närmaste förman är kommundirektören och jag är medlem i kommunens ledningsgrupp. Som bildningschef ansvarar jag för den grundläggande utbildningen, småbarnsfostran samt biblioteks-, kultur-, ungdoms- och idrottsverksamheten i kommunen. Dessutom hör kommunens måltidsservice, kollektivtrafik och logistik till min avdelning. Jag ansvarar för utvecklandet av organisationen och verksamheten och för att bildningsväsendet uppnår de av kommunfullmäktige fastslagna ekonomiska och strategiska målen. Jag är föredragande i undervisnings- och bildningsnämnden och bereder bildningsväsendets ärenden till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige.

### Vilken utbildning har du?

Jag är PeM och har avlagt min examen i Åbo Akademi. Jag har jobbat som speciallärare, specialklasslärare och klasslärare och åren 2008–2010 som klasslärare med rektorsuppgifter i Sjundeå svenska skola. Min yrkeskarriär inledde jag som barnträdgårdslärare och jobbade också som daghemsföreståndare i många år i Karis stad. Jag har dessutom avlagt examen i undervisningsförvaltning samt JET (Johtamisen erikoisammattitutkinto).

### Varför har du anslutit dig till just Kommunala specialister KUMULA?

Det blev aktuellt att byta fackförbund då jag böt arbetsuppgifter. Jag funderade mycket på vilket fackförbund jag skulle ansluta mig till men kunde inte bestämma mig. Att jag sedan valde just KUMULA berodde nog på att Jarno Moisala som är medlem i KU-

MULA-styrelsen, jobbar som administrativ specialplanerare inom bildningen i Sjundeå. Han är en mycket viktig samarbetspartner för mig. En dag hörde jag honom rekrytera vår bibliotekschef till KUMULA. Ett par timmar senare var jag också medlem...

### Vilken är ditt nya förbunds största dragningsskraft?

Fackförbundet KUMULA hör under AKAVA och det var viktigt för mig. Medlemmarna jobbar som kommunala specialister och många just inom mitt ansvarsområde dvs. bildningsväsendet. Det innebär att fackförbundet har intresse för att föra fram ärenden som direkt berör mitt arbetsfält.

### Vad önskar du dig och vad hoppas du få av ditt nya förbund?

Givetvis hoppas jag på att fackförbundet kör fram medlemmarnas intressen i kommande förhandlingar på ett sakligt sätt. Jag hoppas också på att KUMULA ordnar "happening" där man har möjlighet att träffa andra medlemmar – både med samma och olika ansvarsområden.

### Tervetuloa KUMULAan Tina Nordman

Siuntion kunnan sivistystoimenjohtaja Tina Nordman on uusi kumulalainen. Åbo Akademista kasvatustieteiden maisteriksi valmistunut 44-vuotias asuu perheineen Raaseporissa. KUMULAn jäsenyyteen Tinan houkutti työtoveri, liiton hallituksen jäsen Jarno Moisala. Tinalle on tärkeää, että KUMULA on akavalainen järjestö, ja että sen jäsenet työskentelevät kuntasektorin asiantuntijoina ja monet nimenomaan sivistystoimen aloilla. Tina toivoo uuden liittonsa järjestävän tapahtumia, joissa voi tutustua muihin jäseniin. ♦

## lukuvinke

Swift, Jonathan  
Ohjeita palvelusväelle  
Loki-Kirjat, 1999

Luomanen, Lauri  
Aasiakas ei ole koskaan oikeassa  
Nemo, 2009



## Ei elämästä selviä hengissä, mutta nauru pidentää ikää

**Jonathan Swiftin** (1667–1745) Ohjeita palvelusväelle jakaa neuvoja palvelijoille kertoen kuinka parhaiten hyötyä sekä palveltavista että työtovereista. Satiiri osuu palvelijoiden ohella palveltaviin, jotka vaikuttavat helposti narrattavilta turhamaisuutensa takia.

Swiftin oppaan palvelijat olisivat varmasti nauraneet myös

Aasiakas ei ole koskaan oikeassa -teoksen kaskuille. Lauri Luomanen on koontanut kirjaan aasiakas.net-sivustolle kerättyjä asiakaspalvelutilanteita, jotka lienevät ainakin osittain tosia.

Itse olen joutunut toteamaan, että asiakas on hämmästyttävän usein oikeassa ja tietää jopa enemmän kuin minä (!). Eräs opettavainen tilanne sattui Jalkarannan kirjaston asiakaspalvelussa.

Tuiman näköinen mies sän-tää tiskille ja tervehtimättä täryyttää: "Täällä pitäis olla se hullujenhuone!" Hetken istun silmät ympyriäisinä miestä tuijottaen kunnes lamppu syttyy ja käännyn tietokoneelle. Pian voin vastata: "Olette oikeassa, käykää peremmälle, olkaa hyvä!" Kyseessä oli Karin Fossumin romaani, joka löytyi hyllystä.

Tarja Vuorinne

## KUNTIEN ASiantuntijat – KUMULA RY

◆ **Toimisto joululomalla**  
KUMULAn toimisto Helsingissä on kiinni joululoman ajan 23.12.2010 – 9.1.2011. Akavan Erityisalojen toimiston joulujalan aukioloajoista tiedotetaan tarkemmin joulukuun jäsenkirjeessä.

### ◆ Jäsenilta Oulussa

KUMULA vie Oulun seudun jäsenet 18. joulukuuta Oulun kaupunginteatteriin katsomaan komediaa Kaaos.

### ◆ Hallituksen kokoukset

KUMULAn hallitus kokoontuu 11. joulukuuta.

## AKAVAN ERITYISALAT RY

### Hallituksen kokoukset

Akavan Erityisalat ry:n hallitus kokoontuu 10. joulukuuta.

## OPISKELIJOILLE

### KUMULAn opiskelijatilaisuuksia

◆ 20.1. KUMULA tutustuu Tampereen yliopiston yhteistyöainejärjestöjen uusiin hallituksiin ja suunnittelee uuden vuoden yhteistä toimintaa.

◆ 28.1. KUMULA tapaa Oulun yliopiston ja Oulun ammattikorkeakoulun opiskelija-aktiiveja yhteistyökuvioiden suunnittelun ja rennon keilausillan merkeissä ja tutustuttaa eri korkeakoulusektorien opiskelijoita toisiinsa.

◆ 3.2. KUMULA tapaa joensuulaisia opiskelijoita, esittelee toimintaansa ja kertoo järjestäytymisen tärkeydestä. Uusi yhteistyöainejärjestö esittäytyy KUMULALLE yhteisessä illanvietossa.

◆ 17.2. KUMULA tapaa rovaniemeläisiä opiskelijoita. Yhteistyötä jatketaan myös Lapin yliopiston hallintotieteen opiskelija-ainejärjestön kanssa ja tulevaa toimintaa suunnitellaan uuden hallituksen kanssa.

## TULEVAA KOULUTUSTA

Tulevista koulutustilaisuuksista ja niihin ilmoittautumisesta kerrotaan Akavan Erityisalojen internetsivuilla [www.akavanerityisalat.fi](http://www.akavanerityisalat.fi) → **jäsenkoulutus** sekä koulutusesitteessä. Muistathan, että KUMULA maksaa yhden TJS-Koulutuskeskuksen järjestämän koulutuksen jäsen / vuosi. Lisätietoja TJS:n koulutuksista on osoitteessa [www.tjs-opintokeskus.fi](http://www.tjs-opintokeskus.fi).

## AKAVAN ERITYISALOJEN ALUETAPAHTUMIA

◆ Kaakkois-Suomen jäsenille: Kymi Sinfoniettan joulukonsertti Kotkassa 15.12. ja Kouvolassa 16.12.

◆ Kainuun alueen jäsenille: pikkujoulu Kajaanissa 17.12.

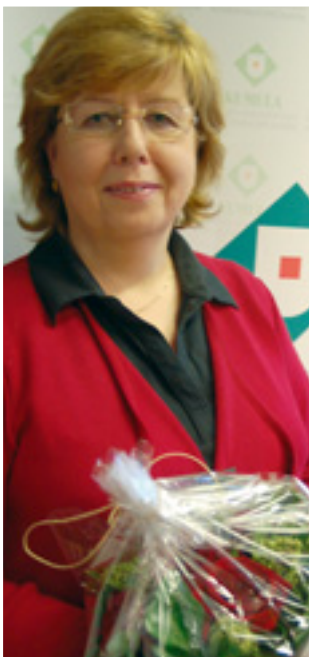
◆ Pohjois-Savon jäsenille: ooppera Kuopiossa 15.1.

◆ Lapin jäsenille: Sukklaailta Rovaniemellä 23.2.

## UUSIA JÄSENIÄ KUMULAN HALLITUKSEEN

KUMULAn valtuusto valitsi syyskokouksessaan hallitukseen jäsenet kaksivuotiskaudeksi 2011–12. Erovuoroisten tilalle hallituksen varsinaisiksi jäseniksi valittiin Ulla Pötsönen, Päivi Hytönen, Anne-Marie Rautiainen ja Timo Tamminen, heidän henkilökohtaisiksi varajäsenikseen Maria Teikari, Riitta Tranberg, Jaana Rissanen ja Lasse Särkimäki.

Juussi Näri



Maarit Helén jatkaa KUMULAN puheenjohtajana.

### KUMULAn hallitus 2011:

(Hallituksen jäsenten yhteystiedot ovat liiton nettisivuilla osoitteessa [www.kumula.fi](http://www.kumula.fi))

#### Puheenjohtaja Varsinaiset jäsenet

Päivi Hytönen  
Arja Justander  
Jarno Moisala  
Ulla Pötsönen  
Anne-Marie Rautiainen  
Raija Seppänen  
Timo Tamminen  
Tarja Vuorinne

#### Maarit Helén Henkilökohtaiset varajäsenet

Riitta Tranberg  
Jukka Vaattovaara  
Leila Varkila-Saukkola  
Maria Teikari

Jaana Rissanen  
Pirjo Röynä  
Lasse Särkimäki  
Riikka Kiiski

#### Opiskelijajäsenet

Mika Vertainen Elina Partanen

## Uusia kasvoja KUMULAn hallituksessa:

### Anne-Marie Rautiainen

Toiminnanjohtaja, Turun Nuorisosaainkeskus. KUMULAn hallitukseen varsinaiseksi jäseneksi 2011.

### Maria Teikari

Kunnallispolitiikan opiskelija, Tampereen yliopisto. KUMULAn 2009–2012 valtuustossa ensimmäistä kautta, hallitukseen varajäseneksi 2011.

### Elina Partanen

Informaatiotutkimuksen opiskelija, Oulun yliopisto. KUMULAn hallitukseen opiskelijajäsenen varajäseneksi 2011. Ainejärjestö Index ry: varapuheenjohtaja 2010, puheenjohtaja, kulttuuri- ja projektivastaava, tiedotusvastaava. Oulun yliopiston Humanistisessa Killassa Indexin edustaja, sidosryhmävastaava ja Akavan Erityisalojen yhdyshenkilö sekä sosiaalipoliittinen vastaava. Informaatiotutkimuksen strategiatyöryhmän jäsen 2010, opetuksenkehittämistyöryhmän opiskelijajäsen 2009. Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiön valtuuston jäsen 2011.



Maarit Helén

Riitta Tranberg (vas.), Timo Tamminen, Ulla Pötsönen, Päivi Hytönen, Maria Teikari ja Lasse Särkimäki valittiin KUMULAn hallitukseen.

## Kuinka KUMULAn strategia näkyy jäsenelle?

**Tällä palstalla** on avattu syksystä 2008 alkaen järjestön strategian painopisteitä kertomalla, miten tulemme kehittämään toimintaamme ja kuinka se näkyy jäsenten arjessa. Sarja päättyy tähän.

**KUMULAn toiminta-ajatus:**  
Olemme akavalainen kunta-alan asiantuntijoiden ja johtotehtävissä toimivien ammattijärjestö, joka huolehtii jäsentensä edunvalvonnasta ja hyvinvoinnista.

**KUMULAn tavoitetilavuonna 2012:**  
Olemme akavalainen asiantuntija- ja johtotehtävissä toimivien vahva ja suuntaa näyttävä ammattijärjestö. Tuemme jäsentemme työtä hyvinvoinnin ja korkealaatuisten palvelujen tuottamiseksi kuntalaisille.

### Palveluvalikoiman uudistaminen

Yksi KUMULAn strategisista päämääristä on palveluvalikoiman uudistaminen. Tämä asetettu tavoite liittyy kiinteästi myös moniin muihin strategiaan painopisteisiimme. Kiintein yhteys sillä on jäsenmäärän kasvattamiseen.

### Mitä tämä tarkoittaa oikeasti?

KUMULAn strategisista tavoitteista useimmat tähtäävät siihen, että liiton jäsenmäärä kasvaisi, ja siten pystyisimme entistä paremmin hoitamaan päätehtäväämme – jäsenten edunvalvontaa. Palveluvalikoima on tärkeä, koska sen avulla järjestö pyrkii tarjoamaan edunvalvonnan lisäksi myös muita palveluja ja etuja jäsenilleen.

Ammattijärjestöt käyvät koko ajan kovaa kilpailua jäsenistä, ja tässä kilpailussa erilaiset jäsenedut ja -palvelut ovat yksi keino saada toisaalta jäsenet pysymään jäseninä ja toisaalta houkuttella liittoon uusia jäseniä.

KUMULAn jäsenet saavat erilaisia jäsenetuja niin KUMULAsta kuin myös Akavan Erityisaloista. KUMULAn omia jäsenetuja ovat mm. alueelliset jäsentapahtumat, joita järjestetään 4–6

vuodessa eri puolella Suomea. Yksi toivotuimmista jäseneduistamme on jäsenmatka, jollainen järjestettäneen taas ensi vuonna. Jäsenetuja ovat myös vuosittain jäsenille lähetettävä oma kalenteri ja tietysti myös tämä Kumina-lehti.

Akavan Erityisalojen jäsenetutarjonta on huomattavasti laajempaa: sen kautta jokainen kumulalainen on oikeutettu saamaan maksutta mm. työsuhdeneuvonnan, perhe- ja perintöoikeudellista neuvontaa, laadukasta koulutusta, vapaa-ajan matkustaja- ja tapaturmavakuutuksen, sekä joukon muita alennuksia ja ostoetuja. Näistä kaikista lisätietoa löytyy osoitteesta [www.akavanerityisalat.fi](http://www.akavanerityisalat.fi).

KUMULA haluaa jatkossakin tarjota jäsenilleen sellaisia etuja ja palveluja, joita nämä toivovat ja pitävät tarpeellisena, mutta emme kuitenkaan halua tarjota päällekkäisiä palveluja Akavan Erityisalojen kanssa. Koska AE:n ja sen jäsenjärjestöjen välillä kehitetään parhaillaan yhteistoimintaa, KUMULAn omat jäsenedut eivät huomattavasti lisääny ainakaan vielä vuoden 2011 alkupuolella.

## kun tarvitset

KUMULAn jäseneksi voi liittyä osoitteen [www.akavanerityisalat.fi/lomakkeet/kunta.php](http://www.akavanerityisalat.fi/lomakkeet/kunta.php) lomakkeella. Sivustossa on lomakkeet myös jäsenmaksuvaltakirjaan ja jäsentietojen muutoksiin. Muutoksista voi ilmoittaa myös [www.akavanerityisalat.fi](http://www.akavanerityisalat.fi)-sivuston sähköisessä jäsenrekisterin päivityksessä.

Eläkkeelle jäävän ei kannata erota liitosta! Jäsenmaksu on vain 50 € vuodessa. Vastineeksi saa konkreettisia jäsenetuja, kuten ilmaista perhe- ja perintöoikeudellista neuvontaa. Ilmoita eläkkeelle jäännistäsi osoitteessa [www.akavanerityisalat.fi](http://www.akavanerityisalat.fi) → Jäsenyys → Päivitä jäsentietosi.

Kuntien asiantuntijat - Kommunala specialister - KUMULA ry  
Maistraatinportti 4 A, 6. krs., 00240 Helsinki  
puh. 0201 235 385  
kumula@kumula.fi  
[www.kumula.fi](http://www.kumula.fi)

Akavan Erityisalat ry  
Maistraatinportti 4 A, 6. krs., 00240 Helsinki  
puh. 0201 235 340, faksi (09) 147 242  
jäsenihteerien palvelunumero 0201 235 370  
sähköinen asiointi osoitteessa  
[www.akavanerityisalat.fi](http://www.akavanerityisalat.fi)

Erityiskoulutettujen työttömyyskassa  
Asemamiehenkatu 2, 00520 Helsinki (käynti-  
osoite Kellosilta 5 C, 6. krs, Itä-Pasila)  
puh. (09) 7206 4343 (puhelinaika ma-to  
klo 12-15), faksi (09) 272 1212  
[erityiskoulutettujen.tk@erko.fi](mailto:erityiskoulutettujen.tk@erko.fi)  
sähköinen asiointi eErko osoitteessa [www.erko.fi](http://www.erko.fi)

## svensk resumé

◆ Temat för Kumina är denna gång kundtjänst. Kundtjänst utgör en stor del av många KUMULA-medlemmars arbetsuppgifter, antingen direkt till kommuninvånarna eller som kommunens interna kundservice till övriga förvaltningsområden. Kumina frågade sex inom olika områden på kommunsektorn arbetande medlemmars tankar och erfarenheter om den kommunala kundservicen.

◆ Kundtjänsten inom biblioteksväsendet betraktas genom kundtjänstprojektet vid Tammerfors stadsbibliotek samt Entressebiblioteket i Esbo.

◆ I projektet Metso lentoon (Lyft Tjädern) på Tammerfors stadsbiblioteks informationsservice åstadkom man med små förändringar i arbetskulturen en stor kvalitativ förändring i kundtjänsten. Under projektet ändrade bibliotekarierna sitt arbetssätt i kundtjänsten och genom gån ut bland hyllorna. Samtidigt ökade också ade anställdas eget välmående.

◆ Entressebibliotek i ett köpcentrum i Esbo har fött en diskussion bland biblioteksanställda kring ett nytt

förhållningssätt till biblioteksutrymna och -arbetet. Utmärkande för Entressebiblioteket är lekfullhet, ett avslappnat, försöksinriktat och människonära arbetssätt att tillsammans leva i biblioteksutrymna.

◆ Kuntien asiantuntijat - Kommunala specialister - KUMULA rf:s förbundsfullmäktige hade höstmöte den 21. november i Lahtis. På mötet valdes i stället för dem som stod i avångsturen till förbundets styrelse som egentliga medlemmar Ulla Pötsönen, Päivi Hytönen, Anne-Marie Rautiainen och Timo Tamminen samt till deras personliga suppleanter Maria Teikari, Riitta Tranberg, Jaana Rissanen och Lasse Särkimäki. Fullmäktige valde Maarit Helén till att fortsätta som föreningens ordförande under perioden 2011-2012.

◆ Fullmäktige beslöt att bibehålla KUMULAs medlemsavgift på 1,1 procent. I verksamhetsplanen för år 2011 finns bl.a. en värderings- och attitydenkät bland medlemmarna. KUMULAs logo och nätsidorna förnyas. Jouni Rasimus motion om att lägga ner KUMULAs förbundsfullmäktige väckte en livlig diskussion med ett enhälligt resultat att det inte finns orsak att lägga ner fullmäktige.

# TALVEN SUOSIKKIVIINIT ESPANJASTA

## MUSEUM

*Viini on väriltään syvän tumman punainen. Tuoksussa on kypsää, tummaa marjaisuutta, mutta myös paahdetun kahvin, savun ja mausteiden aromeja.*

*Maultaan viini on runsas ja suuntäyteinen sekä samettisen pehmeä. Tanniinit ovat jo pyöristäyneet ja kypsyneet. Maussa tuntuu myös kypsä marjaisuus ja viikunaisuus. Tälkkimaku on miellyttävän mausteinen, paakkeinen ja pitkä.*

*Museum on upea valinta tummille liharuville. Sen seurassa viihtyvät reilut pataruoat, pihvit ja paistit, mutta myös vaativammat poro ja riistä. Kokeile viiniä myös kypsytettyjen juustojen kanssa, jolloin viinille rakkain on tietenkin Manchego.*

Museum, DO Cigales, Espanja  
Hinta 11,89 • Alko nro 454307

Barón de Ley Reserva, Reserva DOCa, Rioja, Espanja  
Hinta 14,98 • Alko nro 007152

## BARÓN DE LEY

*Viini on väriltään syvän rubiininpunainen. Tuoksu on monivahteinen. Viinissä löytyy paahduneita suklaan, nahkan ja vaniljan aromeja sekä jännittäviä viitteitä myskistä ja inkivääristä. Maku on keskitäyteläinen ja runsas. Paahduneen, lämpimän hedelmäisyyden lisäksi esille tulee suklaata, nahkaa ja mausteita. Viinin tammisuus on hienosti tasapainossa konsentroituneen hedelmäisyyden kanssa.*

*Riojan tapaan Barón de Ley on klassinen maanläheinen lihaviini. Riistä, poro, lihapadat, grillivartaat ovat tämän viinin gataviä. Kokeile myös kypsää espanjalaista juustoa, esimerkiksi Manchegoa.*

