

POSTI- JA TELEHALLITUKSEN
KIERTOKIRJEKOKOELMA

1987

Nro 1

Nro 1

Kiertokirje

Pääjohtaja Pekka Tarjanteen uudenvuodentervehdys
posti- ja telelaitoksen henkilökunnalle

Tämän kymmenennen uudenvuodentervehdykseni teille, hyvät postiteleläiset, voin aloittaa valoisammin kuin ehkä kertaakaan aikaisemmin. Olemme juuri saaneet päätökseen toimintavuoden, joka merkitsee pitkää harppausta yrityksemme historiassa. Olemme siirtyneet entistä vakaammin uuteen toiminta-ajatukseseen, joka luo uutta sisältöä koko työelämäämme. Kaiken perusta on asiakkaan tarve, ja meidän tehtävämme on rakentaa palvelumme ja toimintamme tuhansien ja taas tuhansien asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi.

Tulosvastuu tuo uuden ajattelun

Kuluneena vuonna olemme vakiinnuttaneet tulosvastuun toimintaamme. Se merkitsee asiakaskeksisyyden läpimurtoa ja joustavan palvelun kehittämistä kaikessa työssämme. Vaikka yrityksemme on kooltaan jätiläinen, voimme osoittaa yksityisen ihmisen ja mitä erilaisimpien yritysten saavan meiltä yksilöllistä ja huolehtivaista palvelua.

Kun kirjoitan näin, en suinkaan unohta, että posti- ja telelaitos on aina ollut poikkeuksellisen ihmisläheinen toiminnassaan. Postiahan kuljettaa monessa eri kuljetusvaiheessa juuri ihminen, postilainen, joka vie omin käsin viestiä eteenpäin lähettäjältä vastaanottajalle. Tänä päivänä postin toimintaan kuuluu paljon erilaisia lisäpalveluja, joilla toimitetaan syrjäseuduilla asuvien elämäntarpeita tai autetaan heikompiosaisten toimeentuloa. Voidaan myös sanoa, että esimerkiksi osuutemme postimyyntitoiminnassa omalla tavallaan lisää alueellista tasiarvoa ja helpottaa kaupallisten palvelujen hyödyntämistä missä tahansa ja milloin tahansa.

Aivan samoin voidaan huomata, että teletekniikan nopea kehitys on lisännyt mahdollisuuksiamme palvella yksittäistä asiakasta entistä monipuolisemmin. Huipputekniikka ja teknologinen osaaminen ovat tuottaneet sovellutuksia, jotka merkitsevät edullisia ja varmoja ratkaisuja yhtä hyvin yksityiselle kansalaiselle kuin yrityksille. Kaiken lisäksi voimme tarjota ongelmiin erilaisia vaihtoehtoja ja toisiaan täydentäviä järjestelmiä.

Kysymys ei olekaan ollut voimavarojemme riittävydestä, tietotaitomme tasosta tai kyvyttämme suoriutua tehtävistämme. Kyllä meihin on luotettu. Siitä ovat osoituksena meihin kohdistetut odotukset ja vaatimukset.

Liikelaitosuudistusta ei saa viivyttää

Historialliseksi kuluneen vuoden tekee se, että toimintamme kehittämiseksi asetetut päämäärät ovat toteutumassa myös toimintaympäristössämme. Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen yleislaiaksi valtion liikelaitoksista. Tiukka budjettisidonaisuus on romuttumassa ja joustava liikelaitosmainen toiminta on tulossa toiminnan perustaksi. Posti- ja telelaitos on pääsemässä samalle lähtöviivalle kilpailijoittensa kanssa.

Juuri tähän uuteen toimintamalliin lujasti uskoen olemme kehittäneet organisaatiotamme, toimintaamme ja palvelujamme. Tulosvastuuta on määritelty, tulostavoitteita asetettu ja työtä on viritetty asiakkaan näkökulman mukaisesti.

Sitäkin tyrmistyttävämpää on ollut kuulla, että liikelaitosuudistusta koskevan lakiesityksen käsittelyn yhteydessä eduskunnassa on koko merkittävä edistysaskel ollut hautautumassa hallitusmuodosta käytävään ikuisuuskeskusteluun ja jäämässä vaalitaistelun jalkoihin. Vähättelemtä lainkaan hallitusmuodon uudistustarvetta on kuitenkin syytä sanoa, että liikelaitosuudistuksen viivyttäminen — ja se merkitsisi samalla useita vuosia — osoittaa julkisen val-

lan välinpitämättömyyttä julkisten palvelujen kehittämistä kohtaan.

Nykytilanteessa lykkäys tarkoittaisi yhteiskunnan perustoiminnoista huolehtivan posti- ja telelaitoksen ja monien muidenkin valtion liikelaitosten kilpailuaseman heikentämistä ja vastaavasti rajattuja tehtäviä hoivien pienten kermankuorijayritysten tukemista. Me tunnemme vastuumme yhteiskunnan tietoliikenneverkoston kehittämisestä ja ylläpitämisestä. Odotamme, että päätöksentekijät näkevät työemme merkityksen maamme kilpailukyvyyn turvaamisessa ja yhteiskunnan perustoimintojen hoitamisessa.

Loppusyksyn lainsäädäntötyön aiheuttamasta huolestuneisuudesta huolimatta allekirjoitan edelleen aluksi esittämäni valoisan näkemyksen oman yrityksemme tilanteesta. Me tulemme jatkamaan oman toimintamme uudelleenarvioimista. Se toimintamalli, tulosvastuujärjestelmä, jota olemme ottaneet käyttöön, on perusta myös jatkossa, tapahtui ulkoisessa ohjausjärjestelmässämme muutoksia tai ei. Me tähtäämme asiakkaittemme tyytyväisyyteen ja toimintaamme tehokkuuteen ja kannattavuuteen.

”Piiriralli” onnistui

Olen aivan erityisellä tarkkaavaisuudella pyrkinyt perehtymään niihin ajatuksiin ja tunnelmiin, jotka työpaikoillamme tänä päivänä vallitsevat. Kaikkiin posti- ja telepiireihin suuntautunut ”pääjohtajan piiriralli” saatiin loppukesästä päätökseen. Olen vilpittömästi tyytyväinen siihen, että koko maan kattanut kierros järjestettiin. Toki olen koko ajan kiertänyt posti- ja telelaitoksen kenttää ja tutustunut omaan henkilökuntaan ja työhömmä mitä erilaisimmissa olosuhteissa. Mutta tämän kierroksen erityisenä tarkoituksena oli saada palautetta ajankohtaisista kysymyksistä — suuren sisäisen muutoksen alkuvaiheessa.

Olen kiittollinen, että palautetta myös tuli. Tuli kritiikkiä, konkreettisia kysymyksiä, ehdotuksia, ajatuksia ja tietoa. Tulevaa kehitystä ajatellen avoimuus sisäisessä keskustelussa onkin kaiken kehityksen perusta.

Pyrin siltä osin kuin pystyin vastaamaan ajankohtaisimpiin kysymyksiin ohjelmaan kuuluvilla pääjohtajan kyselytunneilla. Kirjasin lisäksi matkoiltani muistiinpanoja myöhempää valmistelua varten. Ja moni asia johti jo seuraavana työpäivänä keskusteluun ao. vastuuhenkilön kanssa asian ratkaisemiseksi. Totuuden nimessä on sanottava, että asialajouden takia kaikkiin esitettyihin ongelmiin ei kuitenkaan pystytty puuttumaan.

Esitin ensimmäisen yhteenvetoni ”piirirallistani” Vaasan posti- ja telepiirin ”henkilökuntatentissä” syyskuun 5. päivänä. Saatoin todeta, että tärkeimmät esiin tulleet kysymykset olivat eri puolilla maata lähes samat riippumatta siitä missä ne esitettiin. Lähes poikkeuksetta ne kohdistuivat liikelaitosuudistukseen tai ainakin saivat vastaukseksen liikelaitosuudistuksen.

Muutoskehityksen nyt mentyä laitoksessamme edelleen eteenpäin, olen palannut yhä useammin noihin keskusteluihin, joita ”piirirallin” aikana käytiin. Sama huoli tulevaisuudesta, joka heijastui kysymyksissä ja puheenvuoroissa, on ollut pohjana uuden toimintamuodon etsimisessä. Olen myös huomannut, että löydetty vastaukset muuttavat oikeutetun huolen aktiiviseksi rakennustyöksi, johon eivät osallistu vain suunnitelmien tekijät. Muutoksen merkitys on siinä, että se koskee työn tekemisen sisältöä. Piilossa olevat voimavarat pitää saada vapautetuksi, toimintavapautta on laajennettava, luovuutta on kannustettava ja vastuuta on jaettava.

Olen täysin tietoinen, että tiedonkulun kanavia tarvitaan paljon enemmän kuin ehkä keran vuodessa piirissä toteutettava ”pääjohtajatentti”. Kanavia on syytä kehittää lisää. Mutta korostan tässä yhteydessä jo voimassa olevaa yhteistoimintamenettelyä, joka mielestäni ei ole päässyt odotetulla tavalla vauhtiin. Toimintakitkasta voidaan syyttää näkökulmasta riippuen useitakin tahoja. Mutta syyttelyn sijaan pitää löytää tahtoa tämän tärkeän keskusteluyhteyden käyttämiseksi yhteisten asioiden ratkomiseksi.

Samalla korostan yleensä henkilökohdainten yhteyksien merkitystä. Suuressakin yhteisössä on mahdollista saavuttaa henkilökohdainten yhteys ja selvittää asioita suoraan myös ilman välittäjiä. Samalla kun vastuuta posti- ja telelaitoksessa hajautetaan, tämän tietoyhteyden merkitys korostuu. Toiminta ei perustu enää vain käskykirjeisiin vaan aloitteelliseen työn kehittämiseen, keskusteluihin ja sopimuksiin tavoitteiden saavuttamiseksi.

Sanon tässä ja yhä uudelleen: Liikelaitosuudistus ja uusi tulosvastuujärjestelmä vie posti- ja telelaitoksen pitkälle tulevaisuuteen. Se antaa perustan niiden suurten haasteiden vastaanottamiselle, joita informaatioyhteiskunta posti- ja telelaitokselta ja sen työntekijöiltä edellyttää.

Telelaki antaa pelisäännöt

En ole viime vuosina käyttänyt yhtään telepolitiikkaa sivuavaa puheenvuoroa ilman että olin manannut telainsäädännön puuttumista. Kilpailu on kiristynyt, tekniikka on tuonut mitään moninaisimpia uusia toimintoja ja perinteinen työnjako posti- ja telelaitoksen ja yksityisten toimilupalaitosten kesken on järkkynyt. Samaan aikaan telelakia on saatu odottaa ja odottaa niin, että vanha telefoonijulistus ehti satavuotiaaksi.

Vihdoin aivan vuoden lopussa eduskunta sai valmiiksi uuden telelain, joka luo riittävät yleispuitteet teletoiminnalle maassamme. Posti- ja telelaitos muuttuu lain nojalla entistä enemmän valtion viranomaisesta tietoliikenneyritykseksi, joka toimii samoilla markkinoilla kilpailijoidensa kanssa. Viranomaistehtävät siirretään liikenneministeriölle, jolle jatkossa kuuluu myös tulkintavalta. Kun uuteen lakiin sisältyy suhteellisen paljon tulkinnanvaraa, haluan luottaa liikenneministeriön asiantuntemukseen ja viisauteen niita-asioiden ratkaisemisessa.

Lakia ei saatu ilman kuohuja ja pärskeitä vaikka me ainakin yritimme pitää malttimme ja pysyä asiaperusteluidemme takana. Lain sisältöön yritettiin vaikuttaa kärkevällä julkisella keskustelulla, jossa varsinkin posti- ja telelaitos nähtiin muun teletoiminnan uhkaajana. Näinhän ei voi olla, ei ole eikä tule olemaan. Olemme ankara ja kova kilpailija, mutta samalla näemme, että parhaiten maamme teletoiminta toimii järkevän työnjaon pohjalta. Uusi teletoimintalaki antaa nämä pelisäännöt, joihin sisältyy myös vapaa kilpailu päätelaitteiden myynnissä. Nyt kun laki on säädetty on korkea aika rauhoittaa mielet ja tähdätä tulevaisuuteen.

Uusia tuotteita ja palveluja

Toimintamme yleisten puiteiden remontointi on monessa suhteessa vaikuttanut jo siihen työhön, jota teemme. Strategiset päämäärät johtavat liiketoiminnallisiin tavoitteisiin ja tulostavoitteet puolestaan suunnitelmalliseen ja tehokkaaseen työhön. Organisaatioita uudistetaan, uusia tehtäviä luodaan ja vanhoja tehtäviä arvioidaan uudelleen. Tehtäväkiertoa, uudelleen koulutusta ja henkilöstösiirtoja toteutetaan. Meneillään on niin suuri myllerrys, että joskus hengästyttää.

Tärkeätä on huomata, että kun tulostavoitteet tarkentuvat ja toiminta hiotaan palvelemaan asetettuja tavoitteita, työn mielekkyys lisääntyy ja oman työn tulosten arviointi helpottuu. Silloin on myös helpompi nähdä oman työn merkitys siinä kokonaisuudessa, jota me yhdessä teemme.

Päättynyt vuoden liikennemäärät jäivät hieman ennakoituja pienemmiksi, mikä johtui lähinnä kevään virkamieslakosta. Postilähetysten määrä pysyi vuoden 1985 tasolla ja teletoimessa kaukoliikenteen puheluminuuttien kasvu oli n. 5,5 % ja ulkomaanliikenteen kasvu 12 %.

Postitoimen uutuus oli liikepaketti, jota alettiin markkinoida erityisesti yritysasiakkaille. Uusia tuotteita ja palveluja ovat myös erikoispikalähetys EMS, koontikuorma Consignment ja täysin postaalinen tuote äänikirje. Eniten huomiota on saanut osakseen Keltainen Suorakampanja, jonka avulla tehtiin tunnetuksi joukkolähettyksiä ja suoramarkkinoinnin postipalveluja. Tuloksista päätellen voidaan onnistuneeksi mainita myös kampanjointi oikeiden osoitteiden puolesta, vaikka tämä työnsarka on tietysti loppumaton: saamme jatkaa tätä teemavuotta joka vuosi tästä eteenpäinkin. Jokaisen postiteleiläisen pitää uupumatta jaksaa painottaa oikean osoitteen merkitystä, sillä turha työ maksaa meille vuosittain 100 miljoonan markan turhat lisäkustannukset, asiakkaillemme saman verran, ja päälle päätteeksi tulevat vielä meliharmit.

Teletoimelle vuosi oli paitsi historiallinen myös nopean kehityksen vuosi. Hallinnollisten uudistusten ja digitoinnin ohella paljon toiminnallista uutta saatiin kokea: Yleisen datasiirtoverkon pakettikytkentäisen liikenteen laitteisto uusittiin, uusi NMT-900 matkapuhelinverkko saatiin koekäyttöön, NMT-450 matkapuhelinverkkoa täydennettiin, käsivälitteinen ARP-matkapuhelintoimintakin kasvoi lähinnä uuden palvelutuotteen, automaattisen yrityskohtaisen radioverkkopalvelun YRP:n takia, uusi hajautettu telemaattinen palveluverkko otettiin koeliikenteeseen, jne. Yleisen datasiirtoverkon liittymien määrän kasvu oli 30 % edelliseen vuoteen verrattuna. Matkapuhelinliittymiä oli vuoden lopussa yhteensä 86 000 eli 27 % enemmän kuin vuoden alussa. Myös posti- ja telelaitoksen kaapelitelevisioverkkojen käyttä-

ijen määrä kasvoi merkittävästi, lähes 50 %:lla, ja nyt on yhteensä 38 paikkakunnalla PTL:n TELE-TV verkkoihin liittynyt 29 000 kotitaloutta. Historiaa tehtiin myös siinä, että ensimmäinen satelliittilähetyksiä varten tarkoitettu maa-asema otettiin käyttöön. Sen avulla yritykset voivat hoitaa datasiirtonsa ja mm. video- ja audioneuvottelunsa eri maissa sijaitsevien toimipisteidensä välillä.

Ylijäämää 750 miljoonaa

Posti- ja telelaitoksen taloudellinen kehitys vastasi ennakkoon kaavailtuja linjoja. Tosin kevään pitkä virkamieslakko aiheutti selvää viivästystä eräisiin kampanjoihin, saimme tehdä lu-jasti töitä luotettavuutemme palauttamiseksi lakon jälkeen, ja näkyi töiden keskeytys tulokehityksessäkkin. Lakon yhteydessä tehtyjen ratkaisujen suurimmat vaikutukset alkavat näkyä vasta alkavana vuonna ja vuonna 1988. Koko laitoksen ylijäämä, joka siirtyy lyhentämättömänä edelleen valtion kassaan, tulee kuluneen vuoden tilinpäätöksessä olemaan entistä suuruusluokkaa mutta ehkä 50 miljoonaa markkaa edellisvuotta pienempi eli noin 750 miljoonaa markkaa.

Erityisesti loppuvuoden hyvän kirin ansiosta postitoimen tulos muodostui lievästi ylijäämäiseksi. Teletoisessa kokonaistulos muodostui jokseenkin edellisvuoden kaltaiseksi, mutta on erikseen korostettava, että laitoksen ajama alennuspolitiikka teletariffeissa saatiin hyvin vauhtiin. Linjamme on jatkossakin tähdätä keskimäärin noin 10 % alennuskehitykseen teletariffeissa.

Postipankki 100 vuotta

Rakas perheenjäsenemme Postipankki täyttää nyt alkavana vuonna täydet sata vuotta. Suhteemme on ollut alusta lähtien kiinteä ja intiimi. Olemme tukeutuneet toisiimme ja voineet olla avuksi monella tavalla. Pankkimailman kovan kilpailun olemme mekin tunteneet omissa toimipaikoissamme, haasteet ovat kasvaneet, palveluvaatimukset lisääntyneet ja toiminta moninkertaistunut. Kun Postisäästöpankki sata vuotta sitten aloitti toimintansa, sen palveluja voitiin saada 175 postitoimipaikassa. Nyt pankkipalveluja saa yli 3000 postitoimipaikasta ja 50 Postipankin omasta konttorista.

Postipankin pankkipalvelujen hoitaminen on merkittävin posti- ja telelaitoksen omien tehtävien lisäksi suorittamista toimeksiantotehtävistä. Posti- ja telelaitos arvostaa rahaliikenteen hoitamista postitoimipaikoissa ennen muuta siksi, että se luontevasti ja tehokkaasti nivoutuu normaaliin postitoimintaan. Yhteistyössä Postipankin kanssa posti- ja telelaitos voi tarjota asiakkailleen peruspalveluja, joita jokainen tarvitsee arkielämässään. Toimintojen keskittäminen saman katon alle hostaa asiakaspalvelua ja parantaa molempien osapuolten toimintaedellytyksiä. Yhteistyössä on kuitenkin myös hiomista, erityisesti toivoisin voitavan lisätä kannustusta myös pankkipalvelutoiminnassa.

Juhlavuosi lähestyy

Vuoden kuluttua posti- ja telelaitos täyttää 350 vuotta. Juhlavuosi 1988 tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet toimintamme esiintuomiseen ja ponnistustemme tehostamiseen. Erityisen tärkeää profiilimme nostaminen on edessä olevan liikelaitosuudistuksen kannalta. Uudistuva toiminta ja uusi asiakaskeksinen palveluperiaate rakentuvat vahvan kokemuksemme ja historiamme tukevalle pohjalle. Käyttäkäämme juhluvoittemme tarjoamat puitteet tehokkaasti hyväksi.

Hyvää ja menestyksellistä vuotta 1987!

Helsingissä tammikuun 1. päivänä 1987



Pekka Tarjanne