

Analiza sociologică a personalului operativ din ramura serviciilor poștale (D.P.M.B.)

Florian Popa-Miesan

D.P.M. — București

1. Introducere

În cadrul revoluției tehnico-stiințifice contemporane se înregistrează, printre altele, extinderea și diversificarea spectaculoasă a profesiilor, pentru fiecare dintre ele existind cerințe deosebite în raport cu calitățile psihosociale ale forței de muncă.

Din această perspectivă, unul din mers al activității oricărei unități economice-sociale impune acțiuni de organizare a încadrărilor pe baze științifice, care să asigure întrebuințarea optimă a mîinii de lucru. Acest lucru este necesar, deoarece acolo unde nu există o acțiune sistematică îndreptată spre cunoașterea calităților celor care sînt încadrați apar nepotriviri între aptitudinile acestora și exigențele sarcinilor de muncă pe care trebuie să le îndeplinească, afectînd calitatea produselor muncii.

În activitatea din cadrul ramurii de poștă și telecomunicații, această cerință are o anumită particularitate, generată de dubla natură a serviciilor sectorului poștal, incluse atît în sfera producției materiale — în măsura în care deservesc producția —, cit și în sfera neproductivă a prestațiilor pentru populație*.

De aceea, studierea sistemului de selecție practicat în D.P.M.B. poate duce la formularea unor soluții de îmbunătățire care să se răsfrîngă și asupra calității prestațiilor.

Deși în sistemul poștei nu sînt mașini și utilaje complexe care să reclame o calificare deosebită, în schimb, specificul acestei activități, elementul cel mai important, de altfel, îl constituie *contactul lucrătorilor cu publicul*. Complexitatea acestei activități, numărul mare de variabile care sînt angajate în joc, posibilitatea apariției unor frecvente „scurtcircuite” pe rețeaua lucrător-public (rebuturi și reclamații, efecte negative asupra forței de muncă), impun cu toată seriozitatea cerința ca în poștă să fie încadrați numai oameni care pot presta o muncă de calitate.

* Direcția de poștă a municipiului București — unitate reprezentativă, avînd în subordine toate oficiile PTTR urbane și unitățile de difuzare a presei din Capitală și din comunele subordonate, unde s-a desfășurat prezenta cercetare între 1 iunie 1978 și 31 ianuarie 1979, proporția dintre volumul serviciilor — după beneficiar — este următoarea: peste 70 % din totalul veniturilor se realizează prin servicii către unitățile socialiste de stat, restul reprezentînd ponderea serviciilor către populație.

Din acest punct de vedere, actualul mod de selecție a candidaților care se prezintă la D.P.M.B., pentru a se încadra în funcțiile de factor și ofician este mai puțin corespunzător, generind o parte din fluctuația personalului, ca și din fenomenele negative privind disciplina și calitatea. După verificarea documentelor personale și aprecierea sănătății are loc o discuție sumară cu solicitantul și se trece la examinarea unui minimum de cunoștințe, necesare practicării profesiei respective. Această examinare a cunoștințelor, deși în principiu este necesară, nu este și suficientă, avind câteva limite importante care țin de: *a.* caracterul său pseudoselectiv, cei respinși la o examinare avind posibilitatea de a se prezenta din nou la interval de o săptămână, după ce au exersat problemele deja cunoscute, pînă cînd sînt declarați admiși; *b.* conținutul tematic sărac al probelor nu reflectă întreaga complexitate a muncii viitoare; se pun candidatului întrebări din domeniile: 1. operații simple de aritmetică (adunări, scăderi, înmulțiri); 2. cunoștințe de geografie generală (județele țării și capitalele din Europa — pentru oficianți); *c.* concepția candidatului privind modul în care trebuie să se comporte un lucrător în poștă; *d.* inexistența unei metode reale de măsurare a aptitudinilor solicitanților și de validare a rezultatelor obținute. Sistemul concret folosit de D.P.M.B. pentru selecția personalului constă într-o lucrare scrisă, gen extemporal, pe care o susțin candidații, după care, pe baza punctajului obținut, comisia de examinare apreciază dacă solicitanții au, sau nu, pregătirea necesară pentru meseriile respective. Apare, deci, necesară revizuirea acestui sistem și transformarea sa într-un sistem științific de selecție, cît mai apropiat de cerințele reale ale activității din sectorul poștal. Acest obiectiv a constituit, de fapt, principalul scop al cercetării întreprinse de către noi și a cărei inițiativă aparține conducerii D.P.M.B.

2. Elemente de metodologie a cercetării

În scopul obținerii informațiilor necesare a fost utilizată o gamă largă de metode și tehnici: observația directă; interviuarea unora dintre titularii posturilor de ofician, factor și a șefilor acestora (diriginți, șefi de ateliere, tehnicieni); convorbiri cu factorii ierarhici superiori (șefi de compartimente funcționale, directori) și cu lucrătorii biroului personal; chestionar și listă de aptitudini completate de unii titulari ai posturilor, de către șefii lor, precum și de alte persoane care cunosc bine munca de factor și ofician. Pe baza acestor rezultate și studiindu-se și alte surse de informare (cum sînt literatura de specialitate de exploatare poștală și de difuzare a presei, instrucțiunile de serviciu și alte documente, cărți, articole etc.), s-au întocmit monografiile profesiilor de factor și ofician a căror lipsă era de mult resimțită și care pot fi folosite în activitatea de instruire a noilor lucrători veniți în întreprindere, precum și în procesul de perfecționare a celorlalte cadre.

Cunoscîndu-se toate aceste elemente, următoarea etapă a cercetării a constat în întocmirea psihogramelor, urmată de alegerea și construirea probelor de selecție, a testelor propriu-zise. Ultima etapă a constat în

trecerea la sistemul de selecție bazat pe testele propuse și validarea fidelității măsurărilor efectuate prin aceste mijloace *.

3. Rezultate

3.1. Profesia de oficiant PTTR are o mare pondere în sectorul operativ, reprezentând aproximativ 25 % din totalul forței de muncă din D.P.M.B. Scopul activității oficiantului PTTR constă în a depune o muncă necesară pentru a face să ajungă la destinație trimiterile poștale. Acest lucru se realizează prin două moduri : a. direct prin primirea la ghișeu a prestațiilor PTTR de la public ; b. prin participarea la una din fazele ulterioare de prelucrare și predare, pentru distribuirea scrisorilor, coletelor, mandatelor, telegramelor, ziarelor, efectelor poștale etc. Servind publicul cu prestații de poștă, telegraf, telefon, radio, presă, C.E.C. etc., activitatea oficiantului se aseamănă cu munca funcționarului, deosebindu-se totuși de aceasta prin coordonatele sale principale. Operațiile pe care le execută oficiantul PTTR în timpul îndeplinirii sarcinilor sale sînt multiple și cu un caracter pronunțat repetitiv, determinat de executarea a numeroase lucrări de înregistrare, centralizare și predare a documentelor care însoțesc obiectele prestațiilor PTTR de la expeditor la destinatar.

În scopul ușurării muncii oficiantului, unele secvențe de lucru, dar mai ales documentele și formularele, au fost tipizate pe scară largă. Locul de muncă al oficiantului constă fie la ghișeul PTTR, fie în încăperi special amenajate pentru prelucrarea tehnologică a obiectelor muncii. Cele mai importante caracteristici ale activității oficiantului sînt determinate de contactul aproape permanent cu publicul și de manipularea banilor, obiectelor și documentelor poștale — deci responsabilitate material-financiară — elemente care reclamă o deosebită corectitudine. Consecința acestui fapt necesită o încordare neuro-psihică permanentă a oficiantului în toate locurile sale de lucru.

Totodată, specificul muncii — ținînd mai ales de gestionarea unor valori poștale și a numerarului — impune ca în funcția de oficiant să fie încadrați oameni cinstiți, și în special oameni care nu au la activul lor încălcări ale normelor de conviețuire socială și a legilor țării.

O altă particularitate a activității oficiantului este generată de faptul că traficul comunicațiilor poștale are un caracter neuniform legat de o cerere variată, legată de volumul și timpul de execuție ale serviciilor poștale. Altfel spus, traficul poștal are un caracter variabil, în anumite ore ale zilei și în anumite perioade calendaristice — diverse sărbători sau la sfîrșit de săptămîină — înregistrîndu-se creșteri foarte mari, care complică organizarea proceselor de producție și determină solicitarea diferită a oficianților. De aceea, este necesară din partea oficianților PTTR o înaltă conștiință socialistă pentru utilizarea completă a timpului de lucru, ridicarea productivității muncii și eliminarea rebuturilor.

* În acest scop a fost întocmit un program de validare a fidelității testelor psihologice folosite la încadrare, prezentat mai jos.

3.2. Factorul poștal prestează servicii de poștă și presă, ajutând la vehicularea de mesaje între expeditor și destinatar, fiind un mesager al informațiilor și al valorilor materiale și bănești ce se transmit în societate. Însemnătatea acestei profesii constă tocmai în faptul că prin ea se realizează legăturile, prin corespondență, dintre diferite instituții productive, dintre instituții și persoane particulare, sau dintre diferite persoane particulare.

Necesitatea și valoarea socială a profesiei de factor poștal se amplifică în condițiile civilizației contemporane, cînd se înregistrează o adevărată „explozie” a informațiilor și a comunicațiilor interumane.

Particularitatea acestei profesii constă în mobilitatea activității fiind nevoie de o deplasare permanentă. Aceste deplasări se fac zilnic, de două, trei sau patru ori, indiferent de condițiile meteorologice, inclusiv duminică și în celelalte sărbători. Îndatorirea factorului poștal este de a distribui mai ales corespondența și presa. În practică, însă, factorul poștal mai are și alte sarcini: achită mandate, vinde timbre și efecte poștale, încasează abonamentele radio-tv, contractează abonamente la ziare și reviste etc. Aceasta presupune din partea lui o înaltă conștiință față de îndatoririle sale, stricta răspundere personală, ridicarea productivității și calității muncii, pentru asigurarea unui nivel civilizat de servire a publicului.

Ca și în cazul oficianțului, contactul cu oamenii poate duce la situații dificile, cînd comunicarea nu se realizează în termeni adecvați; ajungînd în contact cu indivizi foarte diverși și avînd în unele perioade un ritm intens de muncă, factorul poștal trebuie să aibă o anumită rezistență la diverși factori psihici tensionali; efectuînd multe operații, încordarea psihică la care este supus sporește datorită necesității de a fi atent, de a nu greși și deci de a nu pierde sau rătăci valorile pe care le vehiculează. Riscurile acestei profesii implică responsabilitatea materială și juridică pe care le presupun minuirea și transportul unor mari valori bănești și a corespondenței, fapt pentru care nu sînt admise decît persoanele care au împlinit 18 ani.

3.3. Testele de încadrare la care ne-am oprit pentru selecția factorilor și a oficianților, sînt în totalitate teste „hîrtie-creion” și se pot împărți în:

a. Test privind deprinderile de calcul aritmetic simplu; s-a considerat utilă introducerea unei astfel de probe, deși se testează în primul rînd cunoștințele și în al doilea rînd aptitudinile respective. Testul cuprinde cîteva întrebări, cum ar fi: *cîte timbre puteți cumpăra de 50 lei și 50 bani cu prețul de 0,55 lei bucata?* — un muncitor cheltuiește $\frac{1}{8}$ din banii lui de buzunar pe cărți poștale și de 4 ori mai mult pentru plicuri. *Îi mai rămîn 0,90 lei. Cîți bani a avut la început? Cîte cărți poștale a cumpărat? Cîte plicuri a cumpărat la prețul de 10 bani plicul?*

Pentru factori se solicită să se calculeze cel mai mic multiplu comun și cel mai mare divizor comun al unor numere, iar oficianții sînt testați asupra cunoștințelor de analiză matematică: se dau cîteva scurte și simple exerciții, constînd în rezolvarea a două integrale definite și în calcularea derivatelor a două funcții;

b. Cîteva exerciții diferențiate pentru factori și oficianți ca grad de dificultate (avîndu-se în vedere că pe posturile de factori sînt încadrate persoane care au absolvit treapta I liceu, iar pe cele de oficianți persoane care au absolvit liceul), testîndu-se, în cadrul unei probe numerice, abili-

tatea în manevrarea cifrelor, caracteristică principală a lucrătorilor din poștă. Majoritatea acestor teste solicită să se găsească numărul care lipsește dintr-o serie de numere și se bazează pe observarea de către cel testat a legăturii logice din seria respectivă;

c. O probă vizuală pe baza unui grup de exerciții ce urmează să fie rezolvate; în fiecare grup de desene unul dintre ele se deosebește de celelalte care au, toate, o particularitate comună. Se cere să se indice intrusul din fiecare grupă de desene, testându-se atât perspicacitatea cit și atenția;

d. Proba verbală, o discuție cu solicitantul prin care se testează capacitatea de a înțelege informația verbală și de exprimare într-un mod inteligibil, vioi, complex, aptitudinii proprii meseriilor de factor și oficianț — în care cuvântul joacă un rol important — cuprinde: completări de fraze, diferențierea semnificațiilor semantice ale cuvintelor, înțelegerea sensului unor fraze în care cuvintele sunt amestecate etc.;

e. Test de inteligență — probă simplă care, având în vedere specificul muncii de poștă, utilizează exerciții de adăunări de cifre, urmărindu-se ca variabile corectitudinea și rapiditatea operațiilor. Într-un pătrat sunt desenate șase cercuri, șase romburi și șase hexagoane, de mărimi variabile, dispuse aleator; în fiecare figură este înscris un număr. Se cere candidaților să calculeze suma numerelor înscrise în triunghiuri, în cercuri și în hexagoane;

f. Testul de frustrație al lui S. Rosensweig* (*Picture Frustration Test — P.F.T.*). Este un test util pentru identificarea persoanelor care pot fi ușor tulburate de situații mai încordate și din acest motiv, contraindicate pentru a lucra cu publicul. Cunoscutul test — bazat pe ipoteza frustrație-agresiune —, pune în evidență, prin răspunsurile celui testat, direcția agresiunii și tipul de reacție. Prin interpretarea rezultatelor se poate forma o imagine asupra posibilităților candidatului de a lucra la ghișeu sau pe teren (subiecții care se încadrează în tipul de agresiune extrapunitivă sunt contraindicați pentru aceste profesii);

g. Testul de sociabilitate, complementar celui de mai sus, cuprinde diferite întrebări prin care se testează existența unor aptitudini, ca: dragostea și respectul față de oameni, rezistența la situații conflictuale sau forme de comportament brutal, prezența de spirit, comunicativitatea și sollicitudinea etc.;

h. Testul analitic pentru cînste. Pentru factori se folosește un test colectiv: fiecare subiect primește un carton pe care este trasat un desen; subiecților li se cere ca — ținînd ochii închiși — să însemneze cu o cruciuliță cercurile mici din desen, dispuse pe circumferința unui cerc cu raza de 7 cm. Reușita probei este imposibilă, acei care plasează crucile corect au trîșat sau au deschis ochii în mod involuntar. Pentru oficianți este indicat un test individual: se prezintă subiectului o listă de titluri de lucrări literare, cerîndu-i-se să le însemneze cu o cruciuliță pe cele pe care le-a citit. În majoritatea cazurilor, subiectul crede că experimentatorul dorește să capete informații asupra culturii sale literare, astfel că mulți vor încerca să însemneze cu o cruciuliță și o parte din cărțile pe care nu le-au citit în realitate (în mare parte inventate), dar pe care pretind că le-au citit. Cu această ocazie vom afla dacă subiectul este sincer sau nu.

* Pentru acest test și pentru testele analitice de cînste, a se consulta lucrarea lui Ștefan Zisulescu, *Caracterul*, București, Edit. didactică și pedagogică, 1978, p. 60 și 64.

3.4. Specialiștii recunosc că măsurarea caracteristicilor personale în vederea stabilirii nivelului de dezvoltare al aptitudinilor prezintă desigur și unele inexactități.

Cu toate acestea, utilizarea, în D.P.M.B., a unor teste — care în multe locuri de muncă au devenit deja obișnuință * — poate conduce la rezultate mai concludente în comparație cu aprecierile subiective sau cu alte metode care pot fi considerate simple intuiții sau impresii.

Certitudinea pe care o oferă aceste teste — ca metode de măsurare — depinde de consecvența lor. Dacă după repetare vor conduce la aceleași rezultate, ele sînt suficient de consecvente, respectiv prezintă încredere. Dacă nu, ele prezintă rezultate relativ incerte.

În literatura de specialitate, prin validarea testelor se înțelege gradul în care ele măsoară efectiv caracteristicile care ne interesează. Dar aprecierea corectă a validității nu poate fi făcută decît prin confirmarea corectitudinii măsurării. Specialiștii consideră că validarea testelor este o operație ce trebuie reluată continuu, deoarece fiecare nou studiu poate furniza informații în plus asupra legăturilor dintre comportamentul la test și cel din afara testului.

Una dintre metodele importante de validare folosită este reprezentată de strategia de validare concurentă. În acest sens, se efectuează un studiu concurent, care va furniza informații asupra performanțelor profesionale, asociate concomitent cu răspunsurile la teste (fig. 1).

Studiile de acest fel constituie un mijloc posibil de validare a testelor, adeseori folosit. Din păcate, ele apreciază la un nivel mai scăzut gradul de legătură dintre notele la test și activitatea de muncă, deoarece eșantionul de subiecți nu include lucrătorii mai puțin eficienți, care nu au fost încadrați sau au eșuat pe parcurs și nici persoanele foarte dotate care au promovat.

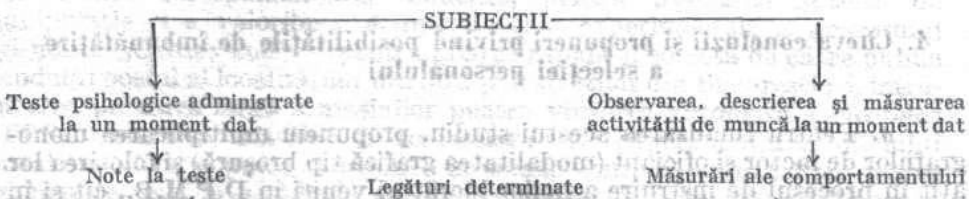


Fig. 1

Un studiu concurent indică numai care poate fi legătura actuală dintre performanța la test și cea de la locul de muncă.

3.5. Pentru a suplini aceste limite apreciem că în D.P.M.B. se poate folosi o strategie de validare predictivă a testelor. Această strategie impune ca într-o perioadă toți candidații testați să fie încadrați fără a se ține seama de rezultatele lor la test (fig. 2).

* Există azi numeroase laboratoare uzinale care se ocupă, printre altele, și cu cercetări asupra selecției profesionale a personalului din diverse ramuri industriale. Aceste laboratoare au preluat o bogată tradiție în domeniul selecției și orientării profesionale în perioada interbelică, existînd laboratoare psihotehnice în domeniul transporturilor aeriene, la societatea de tramvaie etc., precum și în cadrul institutelor psihotehnice din centrele universitare.

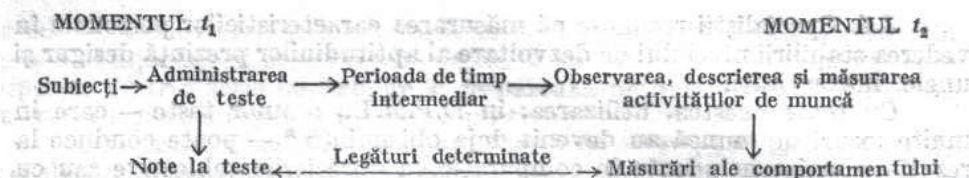


Fig. 2

Acest lucru este posibil deoarece solicitările de noi încadrări în D.P.M.B. prezintă o anumită variație, manifestându-se uneori scăderi temporare de cereri, în paralel cu necesitatea de a acoperi posturile vacante.

După un interval de timp se stabilesc raporturile dintre performanța la teste și rezultatele obținute la locul de muncă, întocmindu-se situații detaliate cu ceea ce s-a petrecut cu persoanele respective ulterior încadrării. Această strategie este preferabilă primei, deoarece scopul unui program de selecție este de a deduce, pornind de la rezultatele la teste, consecințele viitoare pe planul eficienței muncii.

Pe de altă parte, apar anumite dificultăți care constau în faptul că acest procedeu implică un anumit interval de timp înainte ca rezultatele să poată deveni utilizabile. Trebuie, totuși, să subliniem rolul deosebit și pozitiv pe care îl poate avea atât pentru lucrători, cât și pentru D.P.M.B. acest program de selecție și repartizare.

Numai în acest mod analiza științifică a individualităților prin testare își dovedește superioritatea, înlocuind intuițiile, judecățile arbitrare și metodele empirice nevalidate care se mai manifestă încă în cadrul actualului sistem de selecție a personalului în D.P.M.B.

4. Cîteva concluzii și propuneri privind posibilitățile de îmbunătățire a selecției personalului

a. Pentru finalizarea acestui studiu, propunem multiplicarea monografiilor de factor și ofician (modalitatea grafică tip broșură) și folosirea lor atât în procesul de instruire a noilor lucrători veniți în D.P.M.B., cât și în procesul de perfecționare a cadrelor care ocupă aceste funcții. Astfel, lucrătorii de personal cu atribuții în acest sens, vor distribui monografiile candidaților, care le vor citi în perioada de probă. Cei însărcinați cu instruirea noilor încadrați în primele faze vor utiliza monografiile ca ghid pentru prezentarea profesiilor respective;

b. În vederea îmbunătățirii sistemului de selecție la încadrare, propunem efectuarea selecției profesionale pe baza testelor prezentate de către specialiștii întreprinderii. În a doua etapă, testarea va putea fi efectuată de lucrătorii biroului personal și învățămînt, după ce se vor familiariza cu noile metode și vor cunoaște mai precis atât baremele probelor, cât și modalitățile concrete de aplicare;

c. În vederea perfecționării metodelor de selecție pentru funcțiile de ofician și factor considerăm necesară reluarea anuală a studiului asupra acestei probleme, cu scopul îmbunătățirii testelor și al creșterii eficacității

selecției, în concordanță cu complexitatea crescândă a activităților respective; perfecționarea baremelor probelor folosite în testare se va face pe baza experimentărilor pe eșantioane mari, reprezentative pentru întreaga colectivitate;

d. Având în vedere importanța recrutării și selectării nu numai pentru funcțiile de factor și oficianț, ci și pentru funcțiile de conducere, precum și pentru situațiile de promovare de la o categorie la alta, propunem efectuarea unor studii, având drept scop stabilirea criteriilor după care să se facă selecția în toate aceste situații;

e. Propunem, totodată, efectuarea unor cercetări sistematice având ca obiectiv alcătuirea monografiilor profesionale și pentru celelalte funcții de execuție existente în D.P.M.B.;

f. Pentru toate grupurile de personal de mai sus, considerăm utilă desfășurarea în perspectivă a unei investigații vizând cercetarea procesului psihosocial complex de recrutare, selecție, încadrare, integrare și promovare profesională;

g. În perspectivă, considerăm utilă studierea posibilităților de dotare a oficiilor PTTR cu mașini și utilaje de exploatare, astfel încât să se asigure un grad mai înalt de mecanizare și semimecanizare a diferitelor operații tehnologice. În scopul ușurării muncii și ridicării productivității acestei activități, considerăm utilă dotarea oficiilor PTTR din Capitală cu mijloace poștale de mai mare tehnicitate pentru mecanizarea și automatizarea cât mai multora dintre lucrările și prestațiile care în prezent se efectuează parțial sau exclusiv manual. În acest sens, propunem: 1. generalizarea introducerii mașinilor de francat și a mașinilor de obliterate, renunțându-se la obliteratele manuale astăzi depășite; 2. introducerea mașinilor de numărare monezi, a mașinilor automate pentru numerotarea recomandatelor și a mandatelor serii etc.; 3. asigurarea tuturor ghișeelor PTTR cu instrumente corespunzătoare, moderne, pentru păstrarea actelor de manipulație și a valorilor; 4. introducerea experimentală a aparatului așa-numit „Cardex-cod” — pentru aflarea rapidă și corectă de către public a codului poștal al localităților din țară și al străzilor din București; 5. introducerea pe scară largă a mașinilor pentru vânzarea automată a efectelor PTTR, timbrelelor, ziarelor și revistelor; 6. experimentarea oficiului poștal mobil care poate fi utilizat în zonele centrale importante, foarte aglomerate, sau în cartierele noi ale Capitalei, în care nu funcționează oficii poștale din lipsă de spațiu, în perioada premergătoare construirii de noi sedii;

h. De asemenea, se impune permanentizarea acțiunilor de studiere a factorilor de ambianță fizică din locurile de muncă ale factorilor și oficianților PTTR (iluminat, culoare, zgomot, microclimat), precum și modernizarea dotărilor, a mobilierului și a celorlalte condiții sociale din oficii;

i. În fine, este necesar să se treacă la studierea sistematică a factorilor de ambianță psihosocială și îmbunătățirea, pe această bază, a performanțelor în muncă, urmărindu-se, totodată, rezolvarea și satisfacerea rațională a cerințelor oamenilor muncii;

j. Pentru finalizarea acestor concluzii și propuneri, considerăm oportun crearea la nivelul D.P.M.B. a unui nucleu de cercetare psihosociologică în cadrul căruia să-și desfășoare activitatea cadrele existente din întreprindere cu preocupări în acest domeniu, în colaborare cu specia-

liști de la unități de cercetare specializate (Institutul de cercetări și proiectări tehnologice în transporturi, Centrul de cercetări sociologice etc.).

Întreaga activitate a acestui nucleu trebuie să aibă ca obiectiv participarea la eforturile întreprinderii de ridicare a nivelului calitativ al activității economico-sociale, de valorificare mai înaltă a resurselor umane și materiale din sectorul postal, la optimizarea funcționării diferitelor mecanisme sociale interne, la integrarea personalului operativ existent și perfecționarea relațiilor de muncă și sociale, corespunzător cu imperativele exprimate în documentele de partid și de stat.

Experiența și rezultatele pozitive ale acestor cercetări, ca și experimentele care se vor realiza, vor putea fi generalizate și aplicate cu succes la nivelul întregii ramuri de poștă și telecomunicații din țara noastră.