



C|C|S|A|S



BENEFICIAR:

**Autoritatea Națională pentru
Administrație și Reglementare în
Comunicații – ANCOM**



**Studiul calitativ privind nevoile de consum ale
utilizatorilor de servicii poștale din România – persoane
cu dizabilități vizuale**

RAPORT DE CERCETARE

9.09.2015

CUPRINS

- I. Obiectivele studiului și terminologie

- II. Design-ul metodologic

- III. Rezultatele cercetării și interpretarea datelor
 - a. **Percepții privind serviciile poștale. Poșta vs. furnizori privați**
 - b. **Dificultăți ale utilizatorilor – trimiteri corespondența**
 - c. **Dificultăți ale utilizatorilor – trimiteri cecograme**
 - d. **Dificultăți – trimitere colete**
 - e. **Nevoile utilizatorilor cu deficiențe vizuale**

- IV. Concluzii și Recomandări

I. Obiectivele studiului și terminologie

Scopul general al acestui studiu a constat în obținerea unui set de informații relevante în ceea ce privește preferințele de consum ale utilizatorilor de servicii poștale cu deficiențe vizuale și identificarea nevoilor acestora de consum.

Obiectivele studiului au constat în obținerea de informații privind următoarele aspecte:

- nevoile utilizatorilor cu privire la viteza de livrare a trimerilor poștale (z+1, z+2 etc.);
- preferințele utilizatorilor cu privire la frecvența colectării trimerilor poștale (cel puțin de două ori pe săptămâna în cazuri excepționale sau de 5 ori pe săptămână, sâmbăta etc.);
- preferințele utilizatorilor cu privire la accesul la oficiile poștale și programul de lucru al acestora;
- nevoile utilizatorilor cu privire la frecvența livrării trimerilor poștale (cel puțin de două ori pe săptămână în cazuri excepționale sau de 5 ori pe săptămână, sâmbăta etc.);
- nevoile utilizatorilor în ceea ce privește locul și momentul livrării;
- preferințele utilizatorilor cu privire la calitatea serviciilor prestate (livrare în termen, număr trimiteri pierdute etc.);
- preferințele utilizatorilor cu privire la tarifele serviciilor poștale (tarife uniforme/ diferențiate în funcție de destinație, nivelul tarifelor etc.);
- nevoile utilizatorilor în ceea ce privește acoperirea rețelei poștale;
- identificarea altor nevoi speciale ale utilizatorilor cu deficiențe vizuale în ceea ce privește serviciile poștale;
- identificarea eventualelor caracteristici noi pentru serviciile poștale pe care le doresc utilizatorii (de exemplu, colectarea trimerilor de la domiciliul

expeditorului, transmiterea corespondenței prin e-mail urmată de livrarea în format fizic la destinatar etc.)

În cadrul acestui studiu a fost utilizată următoarea terminologie:

- **utilizator** - orice persoană fizică ce beneficiază de furnizarea unui serviciu poștal în calitate de expeditor sau destinatar;
- **expeditor** - persoana fizică sau juridică ce inițiază trimiterea poștală și, personal sau prin intermediul unui terț, o introduce în rețeaua poștală;
- **destinatar** - persoana căreia îi este adresată trimiterea poștală;
- **servicii poștale** - serviciile ce constau în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale;
- **colectare** - operațiunea de preluare a trimiterilor poștale realizată fie prin intermediul punctelor de acces, fie de la o adresă indicată de expeditor;
- **livrare** - operațiunea de predare de către furnizorul de servicii poștale a trimiterilor poștale;
- **furnizor de servicii poștale** - orice persoană fizică autorizată, întreprindere individuală, întreprindere familială sau orice persoană juridică a cărei activitate constă, în tot ori în parte, în furnizarea unuia sau a mai multor servicii poștale;
- **trimitere poștală** – bun adresat, aflat în forma finală în care urmează să fie transportat și livrat la adresa indicată de expeditor. Pe lângă trimiterile de corespondență, în această categorie sunt incluse, de exemplu, cărțile, cataloagele, ziarele, periodicele, coletele poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială și mandatele poștale pe suport hârtie;
- **puncte de acces** - instalațiile fizice, inclusiv cutiile poștale, puse la dispoziția publicului, prin intermediul cărora trimiterile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală;
- **puncte de contact** - ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimiterile poștale pot fi livrate destinatarilor;
- **cecograme** - trimiteri poștale în greutate de până la 7 kg, precum trimiterile poștale cecografice prezentate deschise, clișeele care poartă însemne ale cecografiei, înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru

- folosința nevăzătorilor, dacă sunt expediate de sau către un institut pentru nevăzători;
- **persoană cu dizabilități** - acea persoană cu o incapacitate fizică, mentală, intelectuală sau senzorială pe termen lung, care, în interacțiune cu diferite obstacole, poate împiedica participarea sa deplină și efectivă la viața socială în condiții de egalitate cu celelalte persoane;
 - **persoană cu dizabilități neinstituționalizată** - acea persoană cu dizabilități care locuiește singură sau cu familia și nu într-un mediu instituțional, cum ar fi așezămintele, centrele rezidențiale etc.

II. Design-ul metodologic

Universul cercetat este reprezentat de persoanele cu deficiențe vizuale din România, neinstituționalizate, din mediul rural și urban.

Populația țintă – persoane cu deficiențe vizuale din România, neinstituționalizate, care folosesc servicii poștale, în calitate de expeditor și/sau destinatar.

Unitatea de sondaj – persoana interviuată neinstituționalizată, în vârstă de cel puțin 16 ani, deține certificat de încadrare în unul din gradele de handicap stabilite pentru persoanele cu deficiențe vizuale, emis conform prevederilor legale¹ și va fi implicată direct în utilizarea serviciilor poștale.

Descrierea socio-demografică a grupurilor:

Plecând de la cerința Caietului de Sarcini cu privire la **variabila vârstă** (de a avea minim 3 grupuri de utilizatori pentru fiecare dintre categoriile de vârstă: 16 – 34 ani; 35 – 55 ani și

¹ Conform încadrării prevăzute în Ordinele Ministrului Muncii, Familiei și Egalității de Șanse și al Ministrului Sănătății Publice nr. 762/2007 și 1992/2007 pentru aprobarea criteriilor medico-psihosociale pe baza cărora se stabilește încadrarea în grad de handicap, cu modificările și completările ulterioare.

peste 55 de ani, dar și de la ponderea diferită a categoriilor de vârstă la nivelul populației cu handicap vizual din România, au fost realizate următoarele:

- 4 focus grupuri (FG) din categoria de vârstă 16-34;
- 5 focus grupuri (FG) din categoria de vârstă 35-55;
- 6 focus grupuri (FG) din categoria de vârstă peste 55 ani.

În ceea ce privește **mediul de proveniență**, conform cerințelor, focus grupurile s-au realizat cu:

- 3 grupuri de utilizatori care locuiesc în mediul rural;
- 12 grupuri de utilizatori care locuiesc în mediul urban.

O altă variabilă esențială în design-ul focus grupurilor a fost **gradul de handicap vizual**, asigurându-se proporțiile necesare conform datelor statistice existente. Planificarea inițială a fost ca, din totalul celor 150 de participanți la cele 15 focus grupuri să participe 76 de persoane cu handicap vizual grav, 57 persoane cu handicap vizual accentuat și 17 persoane cu grad de handicap accentuat și mediu (gradul III de handicap). În total au fost 154 de participanți la focus grupuri, asigurându-se și distribuția planificată inițial pe grade de handicap vizual.

Luând în considerare variabilele socio-demografice menționate mai sus, persoanele care au participat la focus grupuri au fost selectate prin contactarea lor în mod aleator (din listele membrilor asociațiilor de nevăzători) și aplicarea chestionarelor de recrutare până la realizarea numărului de participanți necesar (și care să corespundă criteriilor) pe fiecare focus grup

Astfel, distribuția finală a focus grupurilor a fost următoarea:

Nr. fg	DATA REALIZARE	LOCAȚIE	MEDIU	CATEGORIE VÂRSTĂ	TOTAL PARTICIPANȚI	GRAV	ACC	MEDIU
1	16.07.2015	București	urban	16-34	10	9	1	0
2	17.07.2015	București	urban	55 +	11	9	2	0
3	21.07.2015	Galați	urban	55+	10	7	3	0
4	21.07.2015	Galați	urban	35-55	10	7	3	0
5	21.07.2015	Galați	urban	16-34	10	9	0	1
6	22.07.2015	Buzău	rural	55+	11	6	5	0
7	22.07.2015	Buzău	urban	35-55	12	7	4	1
8	22.07.2016	Buzău	rural	16-34	10	7	3	0
9	28.07.2015	Craiova	urban	16-34	10	4	4	2
10	28.07.2015	Craiova	urban	35-55	10	4	4	2
11	28.07.2015	Craiova	rural	55+	10	4	4	2
12	30.07.2015	Botoșani	urban	35-55	10	3	6	1
13	30.07.2015	Botoșani	rural	55+	10	2	6	2
14	13.08.2015	Bistrița	urban	35-55	10	1	6	3
15	13.08.2015	Bistrița	urban	55+	10	1	6	3
TOTAL					154	80	57	17

III. Rezultatele cercetării și interpretarea datelor

1. Percepții privind serviciile poștale. Poșta Română vs furnizori privați
2. Dificultăți ale utilizatorilor – trimiteri corespondență
3. Dificultăți ale utilizatorilor – trimiteri cecograme
4. Dificultăți - trimiteri colete
5. Nevoile utilizatorilor cu deficiențe vizuale în ceea ce privește:
 - viteza de livrare a trimiterilor poștale
 - frecvența colectării trimiterilor poștale
 - frecvența livrării trimiterilor poștale
 - locul și modalitatea primirii/trimiterii
 - accesul la oficiile poștale și programul de lucru al acestora
 - tarifele serviciilor poștale
 - acoperirea rețelei poștale
 - calitatea serviciilor prestate (livrare în termen, număr trimiteri pierdute etc.)
6. Identificarea eventualelor caracteristici noi pentru serviciile poștale pe care le doresc utilizatorii. Nevoi ale utilizatorilor din mediul rural.

a. Percepții privind serviciile poștale. Poșta Română vs. furnizori privați

Categoriile de vârstă ale utilizatorilor și mediul de rezidență au conturat stiluri de viață diferite dar și modalități diferite de raportare la activitatea de comunicare și la serviciile poștale folosite.

Serviciile poștale, mai puțin coletăria par să fi pierdut teren în fața comunicării prin telefon și prin internet și în cazul persoanelor cu deficiențe vizuale. Indiferent de categoria de vârstă, toți participanții au declarat că telefonul este principalul mijloc de comunicare în prezent, mijloc care a estompat aproape în totalitate unele servicii poștale tradiționale precum trimiterea de scrisori.

Serviciile poștale sunt în primul rând asociate în percepția participanților cu Poșta Română. În ceea ce privește evoluția acestora din ultimii ani au fost menționate câteva elemente pozitive precum lărgirea gamei de servicii poștale și ne-poștale, creșterea rapidității livrării trimiterilor, atât în cazul celor privați cât și în cazul Poștei. Dintre schimbările cu impact negativ au fost menționate: reducerea personalului Poștei și a oficiilor poștale, fapt care a dus la aglomerarea oficiilor poștale actuale, la timp îndelungat de așteptare pentru clienți; personal mai puțin competent decât în trecut și mai puțin orientat spre nevoile clienților; birocrație ridicată, formulare dificil de completat pentru cei cu deficiențe vizuale; lipsa din oficiile poștale a unor produse de bază necesare demersului de expediere (ex. plicuri, timbre, vederi, felicitări) aspecte pe care utilizatorii le asociază cu o **înăutățire a situației Poștei în prezent**.

Toți oamenii comunică online sau prin telefon. Și prin Poștă trimitem documente care să... care trebuie semnate sau de la distanță mai mare, când nu avem... eventual dacă nu avem încredere în semnătura electronică. Pentru documentele care trebuie semnate le trimitem prin Poștă, că altfel nu poate un om să le semneze (FG 1)

Utilizez serviciile poștale doar când sunt extraordinar de nevoit. Numai când suntem nevoiți. Niciodată de plăcere. Sincer, numai în situații care cer neapărat... utilizarea acestui serviciu, pentru că, având în vedere calitatea discutată mai sus, este destul de dificil și destul de inconfortabil să... (FG 1)

O chestie pe care am văzut-o... o chestie pe care am văzut-o la mare acum, când am fost: m-am dus la Poștă să cumpăr vederi și a spus că găsesc numai la librării. Ați avut problema

încă o dată, da, cu plicurile... și timbrul de la Poștă. Ne duceam la Poștă, luam vederile, scriam și le și puneam. Nu făceam 7 drumuri. (FG 4)

E foarte complicat să completezi, că durează. Nu găsești plicuri. Nu găsești plicuri la Poșta Română. Asta... ideea e tare. Ne-am dus ca să depunem o scrisoare la Poștă. Ne-am dus cu actele în mână, că acte erau, niște [18.39], și am mers la Poșta Română. Și cerem „Vrem și noi să depunem”, „Da. Puteți să puneți așa”, „Păi, un plic ne dați?”, „Nu avem plicuri. (FG 7)

Sincer, serviciile sunt la fel de proaste, după părerea mea. Da. Cam la fel. Așa zic și eu. Păi, pentru că sunt foarte lente. Lente în ce privește expedierea. De exemplu, eu am avut nevoie de... deci am avut nevoie în Franța să-mi vină certificatul de naștere original și mi-a ajuns după 6 săptămâni. (FG 1)

Poți să spui că sunt lente și în sensul că sunt prea multe ștampile de pus, prea multe chestii de completat. Multe formulare și... în sensul acesta. Ștampila și dosarul cu șină n-o să moară niciodată. Ceea ce la firmele de curierat nu se întâmplă așa. (FG 1)

Probabil de involuție se poate vorbi. Eu cred că am observat doar... doar chestia cu transmisul informațiilor, actelor și astea; Că au apărut acele taxe pe care, dacă le plătești, îți ajung mai repede. Cele de urgență, nu știu, rapide. Când trimiți acte sau... în străinătate, plătești o taxă, deci ești convins că în 2-3 zile îți ajung. (FG 1)

Cu personalul s-a redus numărul și așa. Au foarte multă muncă. Așa că foarte greu merge cu poșta, nu au contracte serioase, personal, că m-am dus la Poștă și m-am întors că era o singură persoană și coadă. De la ora 4 nu mai este personal, doar un singur om este. (FG 14)

Mie mi-ar conveni să lucreze mai personal și să introducă serviciile cu scrisori. Pe vremuri era mult mai bine. Era mai bine, și acum au calculator, au de toate. Acum poți plăti facturi, să trimiți. Am văzut că firme mici folosesc foarte mult serviciile poștale, trimit în Germania,

primesc de acolo. Eu am înțeles că personalul nu e instruit bine. Deci dacă unul lipsește la ghișeu nu mai lucrează altcineva. (FG 15)

Nu sunt toți calificați pentru a fi în locurile respective. Stai la coadă și lipsește cineva. Da, se blochează. Cred că ar trebui personal. Eu am lucrat în secretariat, de aia vă spun și foarte mult am folosit serviciile poștale până în 2007 și vă spun că nu am avut probleme și erau ditamai grămezile și se sorta, dar acum nu este problema și sunt necalificați. De aceea merg încet lucrurile. (FG 15)

Astea cred că nu mai sunt cutii poștale –părerea mea, nu știu alții -, de când au luat grecii sau cine au luat Poșta Română. Da, se înrăutățesc și e regretabil. Sunt cozi. Sunt cozi. Asta înseamnă că... nu știu, sunt momente când e foarte aglomerat; foarte aglomerat, lumea e exasperată. (FG 4)

De desființat au mai desființat și din astea. Dar de făcut ceva nou...Au redus și poștașii, și personalul de la Poștă. Cred că nu s-a schimbat nimic. Nu s-a schimbat nimic; nici că bun, nici că rău. Nici în sensul rău, da. Nu s-a schimbat nimic. Sistemul este același. Și dacă nu au o coadă foarte mare, nu se simt bine. La fel e și la Poștă. Dacă intrați într-un oficiu poștal, o să vedeți că mirosul cam e așa ca și în copilărie. Deci sistemul a cam rămas la fel. Și serviciile au rămas la fel. Da. S-au și limitat. Ce-i drept, Poșta Română... vă spun că s-au limitat multe. (FG 7)

Poșta Română vs. furnizori privați ai serviciilor poștale

Aspectul esențial pentru persoanele cu dizabilități vizuale, care face diferența între Poștă și furnizorii privați constă în preluarea de la și livrarea la domiciliu în cazul privaților. Opiniile însă au fost nuanțate în funcție de vârsta participanților și mediul de rezidență. Pentru cei de 55+, Poșta reprezintă în continuare prima opțiune în ceea ce privește utilizarea diverselor servicii poștale, datorită, în principal, tradiției dezvoltate pentru utilizarea serviciilor oferite de acest furnizor. Această preferință a rezultat din utilizarea frecventă a unor servicii (ex. primirea lunară a pensiei), interacțiunea frecventă cu factorii poștali, familiaritatea cu sediile oficiilor poștale. Prin urmare, pentru această categorie de respondenți (55+), Poșta Română este furnizorul cel mai ușor de folosit și nu au de

gând să îl schimbe în ciuda unor nemulțumiri exprimate. Cei vârstnici consideră dificilă interacțiunea cu furnizorii privați, nu știu unde le sunt sediile și nu știu să caute pe internet informații despre ei. Toate aceste lucruri sunt valabile și pentru cei din mediul rural, care utilizează și mai puțin serviciile furnizorilor privați. În plus, pentru cei în vârstă contează încrederea și relația cu operatorul poștal/reprezentantul furnizorului privat.

E mai simplu cu Poșta. Obişnuința, sediile le ştim, locația lor. Ceilalți să știți că nu prea... când primim ceva, dacă... dau iar în... zic de ăștia – Săgeata Albastră... trebuie să-i cauți E mai greu pentru noi, pentru nevăzători, să te duci să bâlbâi, să întrebi unde e apartamentul cutare sau...Sigur. Ei și-au luat sedii niște garsoniere. Nu corespunde adresa cu sediul real. La Poștă am trimis eu niște acte și m-am dus, că știu locul, m-am dus la Poștă, am pus actele, mi-a scris adresa și s-a dus. Și a primit; în 4 zile, 5 zile a primit plicul cu actele respective. (FG 4)

În ceea ce privește segmentul de vârstă 16-34 și chiar o parte dintre cei de 35-55, lucrurile stau diferit: îndeosebi pe partea de coletărie aceștia preferă să lucreze cu furnizorii privați, să își urmărească statusul trimiterii pe internet, să predea și să preia pachetele la domiciliu. Se preferă furnizorii privați datorită rapidității mai ridicate și a interacțiunii directe cu clientul la domiciliul acestuia. În acest moment, conform participanților care au interacționat cu furnizorii privați, aceștia sunt mai apropiați prin serviciile pe care le oferă și prin modalitatea de furnizare a acestor servicii de nevoile persoanelor cu dizabilități.

Nu știu dacă ești sigur că îți ajung toate produsele în regulă. Și mai este o chestie, că tot construim paralela cu firmele private de curierat. Este foarte important că acolo vine mașina la tine acasă, îți ia coletul și ți-l aduce acasă. Da. Nu trebuie să te duci tu undeva. Dacă poșta e destul de departe de tine... (FG 1)

Și mai ales pentru... nu știu, dacă ai Poșta foarte departe, persoana cu dizabilități... e puțin cam complicat. Deci trebuie să cauți pe cineva, să te duci să semneze, să completeze, să... SĂ TE ÎNSOȚEASCĂ CÂND TRIMIȚI?. Și când primești.. Mai ales că acolo mai trebuie să mai dai o semnătură, o...E complicat. (FG 1)

N-ai încotro, că la Poștă nu ajunge întotdeauna și ajunge rapid, au câștigat teren cei privați. Da au câștigat pentru că dacă comanzi ceva prin Poștă nu ajunge. Am comandat o carte, pentru nepot, un manual acum două săptămâni. Prin internet scria că era înregistrată comanda și nici nu o termină în 48 de ore, trebuie să stai acasă cu buletinul și după două săptămâni când am vrut să sun eu, a sunat domnul că dacă mai e valabilă comanda. Din București până aici au trebuit două săptămâni pentru un manual care de fapt e un manual școlar. (FG 14)

Și să fie mai greu de deplasat... să fie mai grea deplasarea cu... deci să fie mai greu coletul. Și te duci cu el. Așa, respectivul vine cu mașina în fața blocului, l-a luat, l-a pus în mașină și a plecat cu el unde... ce trebuie. Semnăm ce trebuie semnat și...Nu e mare complicație. Nu, ca acolo, la poșta, – v-am mai spus eu – pentru câte acte trebuie să facem pentru un colet...Da. Chestia e că e mai greu cu formularul ăla, de completat. De exemplu, ți s-a stricat un dispozitiv, plătește firma respectivă curieratul. (FG 1)

Eu am folosit și ca și calitate sunt sub nivelul livrării private. O dată, nu te contactează telefonic, nu vine acasă. Primești un aviz în cutia poștală, trebuie să mergi la Poștă, completezi o chestie și primești coletul. (FG 5)

Așa că la sosire zice că nu s-a plătit, de exemplu, cu toate că se știe că nu-ți ia, dar dacă nu îi dai. Nu îs cinstiți. Eu prefer legal, prin Poștă. DE CE POȘTA ȘI NU CURIERUL PRIVAT? Nu am așa o experiență cu furnizorii privați, am folosit o dată. Ori nu îi găsești, centrele sunt departe. Au un program mai strict. (FG 15)

Sinteza punctelor tari și slabe – Poșta Română vs. furnizori privați:

Ar alege furnizorii privați pentru că...

- Au posibilitatea de a colecta și livra la domiciliu
- Viteză de livrare mai mare

- Nu au formulare complicate de completat
- Asistă expeditorul în completarea documentelor
- Sunt mai flexibili, curierul își adaptează programul colectării/livrării în funcție de client și chiar locația livrării
- Respectă termenele de colectare/livrare
- Arată mai mult respect pentru client
- Curierul completează formularul
- Depozitează fără taxă coletul 5 zile în cazul în care destinatarul nu este acasă
- Comunică cu clientul, anunță când ajunge coletul, când va fi livrat, intervalul orar, etc.
- Se poate face comanda pe internet și se poate urmări statusul trimiterii

Nu ar alege furnizorii privați pentru că...

- Nu sunt obișnuiți cu ei
- Nu știu cum să îi găsească, au sedii mici, obscure unde pentru un nevăzător este dificil să ajungă
- Nu știu cum să îi contacteze

Ar alege Poșta Română pentru că...

- Are tarifele mai accesibile
- Cunosc amplasamentele oficiilor poștale, sunt familiari cu ele.
- Au acoperire bună în mediul rural unde furnizorii privați nu prea ajung
- S-au obișnuit
- Mai trimit felicitări, vederi
- Au siguranța trimiterii și asumării răspunderii pentru trimiteri
- Au o relație foarte bună cu poștașul
- Au încredere în Poșta Română
- Au cea mai mare arie de acoperire

Nu ar alege Poșta Română pentru că:

- Nu respectă întotdeauna termenele declarate de livrare
- Este prea lentă
- Nu asistă clienții la completarea formularelor, nu transmite informații despre serviciile pe care le oferă și despre avantajele acestora
- Este rigidă, nu se adaptează la nevoile/programul clientului
- Se consumă timp mult de la depunerea trimiterilor până când acestea ajung la destinatarul final.

Eu am trimis acte prin Poșta Română și dacă ar fi să mai trimit, probabil tot la ei aș apela. Am încredere în special pentru acte, dacă ar fi pentru colete sau altceva, nu știu dacă m-aș gândi. Depinde cât de urgent este pentru celălalt. Dacă are nevoie în vreo trei săptămâni, pot pune prin Poștă (FG 14)

Tot Poșta cu taxe aș alege. Da. Adică mi se pare mult mai accesibilă pentru mine, că totuși eu mai văd un pic și chiar mi se pare mai ok. Și asta – e mai ieftin decât să plătești la un curierat. Dar de obicei la acestea depinde de unde comanzi, cât comanzi. Dar eu mă și descurc un pic să văd, să citesc, să scriu și astea și de aia mi-e mai ok. (FG 1)

Da. Ne scrie altcineva... Eu, cel puțin, aș folosi cam cel mai convenabil serviciu. Și în momentul ăsta cam Poșta este. Nu știu exact...Mă refer la preț. Convenabil la preț. Păi, da, dar dacă am nevoie să trimit și să fiu sigur, de ce să nu...? Asta e! E mai sigur, chiar dacă plătești un pic mai mult. Da. (FG 1)

Și dacă trimitem, mai contează și aria acoperită, că în afara ariei lor e taxa mult mai mare. Și în rural au, dar nu în toate zonele. Sau suni și te informează „Domnule...”.Da, te informează. După ce completăm formularul, ne dau niște costuri. Și, după aia, au taxă pe kilometru, ca la taxi: pentru fiecare kilometru în afara ariei lor deservite plătești suma de. Și au și chestia asta cu valoarea, din câte știu eu. (FG 1)

Din punctul meu de vedere, poșta a fost, este și va fi în continuare cel mai sigur mod de comunicare cu clienții. De exemplu dacă eu trimit o sumă de bani către București și acolo nu îl găsește pe X, ei nu dau fără semnătura titularului, nu se ridică bani, nu se pierd. Am auzit mulți prieteni că și-au pierdut banii prin Poștă, nu știu cum s-a întâmplat la ei. Prin Poștă de când primesc și trimit, am cel puțin 10 ani de când comunic cu poșta, nu mi-au pierdut niciodată un colet. (FG 9)

Știți ce se întâmplă? Când vine poștașul acasă și găsesc... De exemplu, la mine soția e oarbă-oarbă...E corectitudinea. Așa. Îi spune „Uite, vedeți...”... îi pune pe categorii „Vedeți că asta e de 5 lei, asta e de 10 lei, asta e 100 de lei”. Comunicarea cu poștașul – foarte importantă, mai ales în cazul nostru, adică eu să am încredere... Eu să am încredere în el, în care el spune că mi-a pus 10 mii de lei în mână, de ăia, de ăia, de ăia, de ăia, că nu pune numai de 10 lei...Eu să fiu sigur – și noi suntem siguri – că se întâmplă așa. (FG 2)

Siguranța faptului că știi sigur că ai primit spre deosebire de celelalte firme de transport în care nu ai ceva sigur, un document, ceva oficial, ca la Poștă. (FG 9)

E simplu, pentru un nevăzător, cum sunt eu, să o luăm așa mai simplu: Poșta o știm unde este situată, pentru că așa a fost mereu, pe când curieratul privat își schimbă locația, o iei pe tot felul de străzi sa ajungi la ei. Poșta Română, pentru că cunoști instituția, cunoști unde vine, cunoști spațiul, pe unde intri, pe unde ieși. Tot prin Poștă, eu numai prin Poștă comunic. Eu și la spital trimit și-mi trimite tot la fel, medicamente la pachetele. Mă duc la Poștă, îmi dau banul, îmi ridic pachetul. Nu vreau acasă, să îmi vină la domiciliu, pentru că poate să-mi aducă cine știe ce prostie la ușă și mă trezesc și dau bani. (FG 3)

b. Dificultăți ale utilizatorilor – trimiteri corespondență

Conform experiențelor relatate de către utilizatori, principalele trimiteri de corespondență sunt îndeosebi trimiteri al căror conținut constă în documente și, într-o cantitate mult mai redusă, în scrisori. Varianta preferată pentru trimiterea actelor, documentelor importante este trimiterea recomandată sau cu confirmare de primire, alegeri motivate prin nevoia de a avea o garanție a livrării respectivei trimiteri. Poșta pare a fi furnizorul preferat pentru trimiterea de documente oficiale/originala fiind percepută că ar avea un grad de răspundere mai ridicat decât furnizorii privați în cazul vreunei probleme.

În ce privește **contextul** în care optează pentru diferite modalități de trimitere, respondenții au declarat că fac trimiteri simple prin Poștă atunci când nu îi interesează timpul în care această trimitere ajunge și când nu trimit acte/documente importante. Problema principală semnalată se referă la viteza de livrare a trimiterii poștale și nu la siguranța ajungerii acestora la destinatar (nici un respondent nu a relatat vreo experiență în care să se piardă trimiteri).

Procesul de transmitere a unei trimeri de corespondență necesită, mai ales în cazul persoanelor cu handicap vizual grav, asistența unei terțe persoane pentru completarea adresei și deplasarea la oficiul poștal (însoțitor care de obicei este recompensat).

În estimarea **duratei/viteza de livrare a trimerilor efectuate** variantele de răspuns au diferit foarte mult: cei mai mulți au menționat intervale de 3-5 zile dar s-au dat și exemple în care trimerile simple au ajuns după 8-10 zile, în timp ce în cazul celor recomandate și cu confirmare de primire este un interval mai redus (cel mai des s-a menționat un interval de 2 zile de la depunere pentru scrisoarea recomandată).

Indiferent de vârstă sau mediu de rezidență participanții au precizat că nivelul tarifelor trimerilor de corespondență sunt la un nivel satisfăcător pentru ei, Poșta ne-având concurență în privința acestui aspect. Inclusiv diferența de cost dintre diversele forme de trimitere (simplă, recomandată, cu valoare declarată) este considerată acceptabilă, justificată și ne semnificativă ca valoare, raportat la beneficii.

În ceea ce privește **dificultățile întâmpinate** pe parcursul procesului aferent utilizării serviciilor având ca obiect trimerile de corespondență au fost menționate: asistență scăzută sau lipsa asistenței din partea personalului de la ghișeele oficiilor poștale, necesitatea de a se deplasa la aceste oficii și a face de multe ori drumuri în plus deoarece multe formulare nu le pot completa acolo; drumuri în plus pentru a căuta timbre, plicuri sau chiar felicitări (problema lipsei plicurilor din oficiile poștale a fost menționată în majoritatea focus grupurilor); completarea formularelor; statul la cozi în interiorul oficiilor poștale.

Trimitem, dar problema e într-adevăr, chiar în Baia Mare am fost acum două săptămâni și am intrat la Poștă, am vrut să pun ceva într-un plic și nu aveam și m-au trimis la librăria de peste drum. Noroc că erau aproape și încă deschiși. Plicurile. Pixuri nu găsești, felicitări de alea expuse. Trebuie să merg la librărie pentru felicitări și apoi la Poștă pentru timbru. Atunci merg doar pentru timbru la Poștă, dacă felicitarea și plicul trebuie cumpărate din altă parte. Pe vremuri erau sortimente multe. Acum nimic. (FG 14)

Problema aceasta, nu ne deranjează doar pe noi care vedem mai rău, care trebuie să ducem acasă să completăm, formularele după părerea mea sunt foarte vechi și nu corespund nici la persoană juridică, nici la persoană fizică. Am completat una și mi-a dat să completez alta. De ce să ceară CNP-ul meu, sau al copilului, după părerea mea nu ar trebui să ceri CNP-ul. (FG 14)

Și nici nu-mi încapе contul de exemplu. Trebuie să înghesui acolo. Părerea mea e că ar trebui schimbate fișuicile acelea cu formulare A4. Care ori rămâne ca dovadă la dosar ori se introduce la calculator, e mult mai simplu cu o coală decât cartonul acela gros care scrii ce scrii. Toate sunt mici, măcar la colet unde e mai mare. Dacă trebe să trimiți bani sau ceva de valoare trebuie să scrii așa mic. (FG 8)

Depui o scrisoare, stai la rând că nu este personal. Și pentru un timbru trebuie să stai la coadă la ghișeu 3. Dacă nu e nimeni, degeaba mă pun la alt ghișeu că îmi spun că timbrele se iau de la colega sa. Dacă vrea, poate te servește. Dacă are chef mă servește, dacă nu, nu. Mai spun că dacă avem răbdare ne ajută și pe noi după ce termină cu cei ce ii are la coadă. Cel mai nasol e cu timbrele și astea că stai pentru 2,3 lucruri la Poștă. (FG 15)

Se întâmplă să nu vezi să completezi și să semnezi și persoana de acolo nu vrea să semneze. E foarte greu. Stai și te uiți ca prostul. Trebuie să li se pună în vedere că atunci când o persoană spune că nu vede să completeze, dâșii ar trebui să facă ceva. La semnătură se mai poate rezolva, scrii ceva cu un pix și gata Am spus că nu vor să completeze formulare care trebuie completate de noi. (FG 9)

Păi, e și greu pentru noi să scriem adresele pe plic, pe...mai scrieți și la calculator. Da. Inclusiv plicul. Deci luăm plic alb, ca să nu mergem pe formularele alea – destinatar, mai nu știu ce –, luăm alb, îl introducem în... păcălim imprimanta un pic, da?, și scriem. Scrisoarea recomandată ajunge mult mai repede, cam în două zile, din câte știu eu, în România, sau 3 maximum, în caz de ceva, dar cealaltă cam târăgănează, așa, într-o săptămână cam. (FG 8)

E adevărat că și la Poștă, cu cât dai mai mulți bani, cu atât și serviciile sunt mai bune. Dacă trimiți o scrisoare simplă, trebuie să mergi tu la Poștă, la...Și durează, durează. Durează nu știu cât. Ziceam că am trimis niște CD-uri și a fost parcă mai simplu, adică tot, sigur, cineva a trebuit să-mi scrie adresa pe plic, dar au ajuns. Recomandate (FG 7)

c. Dificultăți ale utilizatorilor – trimiteri cecograme

În cadrul studiului a fost utilizat conceptul de cecograme, definit conform prevederilor legale ca trimiteri poștale în greutate de până la 7 kg, precum trimiterile poștale cecografice prezentate deschise, clișeele care poartă însemne ale cecografiei, înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor, dacă sunt expediate de sau către un institut pentru nevăzători.

Termenul de cecogramă nu este unul familiar decât unor participanți, doar cei care au conexiuni strânse cu asociațiile nevăzătorilor fiind mai aproape de semnificația corectă a acest termen. Cel mai adesea participanții au înțeles prin cecograme doar scrisorile în Braille. În ceea ce privește utilizarea cecogramelor s-au desprins câteva elemente relevante:

- Sunt folosite de relativ puține persoane cu deficiențe de vedere datorită câtorva factori: utilizarea în special a telefonului pentru comunicare care a înlocuit corespondența scrisă și a internetului (serviciilor de comunicare prin internet);
- Scade folosirea lor o dată cu scăderea vârstei: cu cât grupurile au fost mai tinere, cu atât utilizarea cecogramelor și cunoașterea acestui concept a fost mai redusă;
- Diferențe au fost și în funcție de rezidență, nici un participant din mediul rural nu trimite sau nu a trimis cecograme și nici nu știe să scrie în Braille.
- Conform declarațiilor participanților și a reprezentanților asociațiilor de nevăzători, tot mai puține persoane învață să scrie în Braille, tot mai puține persoane au instrumentele de scriere în Braille (plăcuță, mașină sau chiar hârtia specială pe care se scrie). Mai mult procesul în sine (de a scrie o scrisoare în Braille) este deja unul complicat comparativ cu redactarea scrisorii respective pe calculator; Nici un reprezentant al grupului de tineri nu a trimis vreo cecogramă până în prezent și nu ar trimite nici dacă acestea ar fi gratuite între persoane fizice dar, și-au exprimat dorința de a exista

trimiteri cu un regim preferențial pentru persoanele cu handicap, nu neapărat în cazul cecogramelor.

În concluzie, utilizarea cecogramelor este relativ redusă, iar frecvența redusă a utilizării lor nu are neapărat legătură cu gratuitatea/non-gratuitatea acestui serviciu. În ceea ce privește regimul tarifar de trimitere a cecogramelor, au fost diferențe notabile între opinii, distingându-se mai multe categorii de utilizatori: cei care au declarat că se pot trimite gratuit cecograme și între persoane fizice– în condițiile în care se menționează pe plic "imprimat special Braille" (București, Buzău); cei care știu că doar între asociațiile de nevăzători trimiterile ar fi gratuite; cei care afirmă că a existat gratuitate în trecut pentru trimiterea cecogramelor și între persoane fizice, dar că acum nu se mai poate, doar contra cost; cei care nu știu de existența niciunui regim de gratuitate sau regim special de trimitere poștală pentru nevăzători nici direct, nici prin intermediul asociațiilor de nevăzători.

Deci mergeți la oficiul poștal, se trece adresa, eticheta și se trimite la cealaltă persoană cu dizabilități. Și asta ar trebui să fie trimisă gratuit. Și în România nu este între persoanele fizice. Cum a spus Sorin mai devreme, este între persoanele juridice trimiterea de scrisori. Ar trebui încadrată... cred că ar trebui să fie toate scrisorile trimise între persoanele cu dizabilități, că în momentul ăsta cei mai în vârstă – realist – comunică prin scrisori. Noi trimitem...(FG 1)

Știu persoane care au utilizat, dar nu știu să... să furnizez informațiile exacte. Dar știu că au utilizat și nu este gratuit. Sau se mai acceptă în unele județe, dar nu este peste tot la fel. Nu e ceva generalizat. (FG 1)

Dacă ar fi gratuită trimiterea scrisorilor în braille pentru nevăzători, ar folosi mai mult? Mai bine fără Braille. Decât să te apuci să citești 3 pagini în braille, mai bine ascuți pe telefon. Da, acum sunt minute. Nelimitate. Dacă suni la un număr greșit, îți ceri scuze și suni liniștit la cine trebuie. (FG 14)

E simplu. Până la un moment dat erau gratuite trimiterea acestor scrisori între nevăzători, însă a venit o dispoziție ca să se scrie pe plic, să nu rămână gratuitatea pe care să pui pe

plic, acea cecogramă, acum nu mai este nici asta, trebuie pus un timbru și pe cecogramă, mă rog și la ei este o problemă cu banii.(FG 13)

Mai rar, de obicei eu trimit la instituție, la asociație la București, în fiecare lună sau o dată la 2 luni trimit articole pentru revistă. Acum mă costă doar timbru, nu fac din asta o problemă, pentru că eu am nevoie să trimit, și înainte de revoluție mergea cu timbru, nu este un termen când ajunge, este vorba de 5, 6 zile. O dată a fost o situație când mi-a ajuns a 3-a zi, altă dată la 2 săptămâni sau au fost cazuri când n-a ajuns de am fost nevoit să o scriu din nou. (FG 13)

Cecogramele nu cred că se mai utilizează, se folosesc timbre pentru că s-a modificat ceva acolo și ei nu mai primesc, presupun că nu mai au contract pe județ sau pe oraș. (FG 11)

De la asociația le primim și asociația este în avantaj că le trimite fără a plăti. De exemplu, reviste, revista asociației. Se trimite – cei care doresc să o primească acasă, o primesc acasă. (FG 3)

Plăcuțele le avem unii dintre noi. Are fiecare plăcuța aia acasă și pontatorul, nu se pune problema. Cu hârtia e mai greu. Păi da, hârtie specială luăm doar de la asociație, în altă parte nu se găsește. Da, da, e o hârtie rezistentă, ca să poată să reziste, punctele acelea să reziste, să poată fi citite. Mai mult primim decât trimitem cecograme. Primim de la asociație. Cam în 3 zile, așa, am primit. (FG 4)

Nu, dar sunt servicii care chiar suntem nevoiți... Uitați, de exemplu, o cecogramă, o... asta, Poșta Română le primește ca și gratuite, deci nu...Da, e gratuită. Acum nu știu juridică sau... n-am întâlnit, dar eu am primit de la asociații din astea cărți în Braille, chiar am și trimis. Și un CD se poate numi cecogramă. Și scriem acolo „Imprimat special Braille” și... E gratuit, da, și dacă trimitem noi personal de la Poștă. (FG 7)

Și chiar e gratuită. E singura, cred că singura, care a rămas cu gratuitate pentru nevăzători. Dar dacă trimiteți direct de la persoană fizică la persoană fizică, fără institut, deci ați trimite prin poștă? Da, trimitem. Mergeți la oficiul poștal și ziceți că e în braille. O introduci în cutia poștală. Trebuie scris într-un colț...„Imprimat special Braille” – trebuie să scrieți acolo. În colțul din dreapta așa scrieți – „Imprimat special B-R-A-I-L-L-E”. Și nu vă ia

niciun ban. Mai ales că, de obicei, știind că scrisul în Braille se scrie pe o hârtie specială, mai groasă, și plicul se face tot din același tip de hârtie și cei de la Poștă ne cunosc... (FG 7)

Eu am trimis CD-uri prin Poștă și am primit. Și chiar acum voiam să vorbesc cu cineva; de fapt, am încercat să iau legătura cu cineva și am văzut diferențe foarte mari dacă ar fi să plătesc. Iar la ceilalți era în funcție de gramaj, în funcție de altceva și mai puțin ca sumă, deci nu neapărat sumele astea atât de mari. Totuși, e un CD, nu e ce știu eu câtă greutate, dar mi s-au părut totuși niște prețuri foarte mari. Le folosim ceogramele. Ca cecograme e... chiar aducem... aducem mulțumiri Poștei Române că au acceptat și țin, da, țin la lucrul acesta special pentru noi. Nu știu, cred că au o subvenție de la stat... (FG 7)

Acum, dacă e o chestie cu valoare chiar și la cecograme – știu eu?, un CD sau, știu eu?, altceva –, merită să plătești și confirmarea. Eu, când am avut de trimis CD-uri, am preferat să trimit prin sistemul clasic, deci chiar am cumpărat de la ei plic din acela cu bule pentru protecție și am trimis la tariful standard. A ajuns cam în două zile. Prețul – destul de scump, adică aproape 10 lei, în jur de 10 lei, deci... Dar puteai să scrii pe același plic „imprimat special” și mergea. Da, mergea, că am trimis, dar am preferat să fie cu confirmare de primire. (FG 7)

Da, înainte corespondența între noi, nevăzătorii, era mai frecventă, dar acum e mult mai comod prin telefon sau internet. E mult mai comod să vorbești, să comunici direct, asta una la mână, și în al doilea rând din ce în ce mai mulți nevăzători cunosc mai puțin Braille. De la școală e problema, am auzit că atunci când termin îi învață numai pe laptop. (FG 13)

d. Dificultăți – trimitere colete

Trimiterea unui colet prin Poșta Română pare serviciul cel mai greu accesibil pentru persoanele cu handicap vizual. Un prim element este faptul că nu pot realiza singuri acest demers, având nevoie de un însoțitor pentru a duce sau pentru a ridica coletul de la oficiul poștal, fapt care presupune timp și costuri (plata însoțitorului), dificultăți de deplasare în cazul în care oficiul poștal este mai îndepărtat.

O altă dificultate este completarea formularelor. În cazul în care cei cu dizabilitate vizuală gravă /accentuată solicită ajutorul de la ghișeu cel mai adesea sunt refuzați, și pe motivul

că procedural, personalul nu are voie să scrie în locul titularului. S-au menționat dificultăți inclusiv în găsirea codurilor poștale, nu sunt ajutați să le obțină. În cazul în care nu li se acordă asistență, se iau formularele acasă, și cu ajutorul unui membru al familiei le completează, urmând un alt drum la Poștă pentru a trimite pachetul.

Completarea formularelor pune probleme mai mari în cazul celor cu handicap vizual accentuat și grav, precum și în cazul persoanelor cu handicap vizual în vârstă. Conform respondenților, acestea au foarte multe rubrici, iar rubricile fiind foarte mici pun utilizatorilor probleme de încadrare a înscrisului. În cazul celor cu handicap accentuat și mediu, sunt greu de utilizat avizele lăsate în cutiile poștale (din cauza dimensiunilor mici și a caracterelor greu lizibile).

Sumarizând, transmiterea unui colet este pentru utilizator un demers complicat care necesită timp, începând cu deplasarea la oficiu, solicitarea asistenței unei terțe persoane care să ajute la depunerea sau ridicarea coletului și la completarea formularelor, fără a putea conta, în cele mai multe cazuri, pe sprijinul celor care stau la rând sau al personalului de la ghișeu.

Păi, nu puteam să completez, pentru că trebuiau scrise formularele, trebuiau... În primul rând, trebuia transportat coletul la oficiul poștal. ȘI CUM TE-AI DESCURCAT? Păi, am mers cu cineva. Și m-a ajutat și la formulare, să le completez. Costurile au fost puțin mai mici ca la un serviciu privat de curierat. (FG 1)

Eu, ca să trimit pachet, pentru că trimit de ani de zile, eu am luat formulare de la Poștă și le am acasă – și pentru bani, și pentru... așa. Și le completez de acasă. Cu lupă de mărire le completez, da. Dar oricum, e destul de greu. În primul rând, și... deci formularul a rămas același tip pe care îl știm noi de când eram în liceu. Bine, acum tu te mai chiorăști, dar ce te faci cu unul care nu vede deloc? (FG 7)

Nu te ajută din cauza că au coadă. Nu au destul personal. Dacă întrebi, te trimite ca nu poate. Le zic că nu văd, îmi spun să vin cu însoțitor. Nu toată lumea are însoțitor. Nu ai

ochelarii la tine. Le iei acasă și le completezi cu ajutorul cuiva. Cu completarea datelor este o problemă. (FG 14)

Și comunicarea cu dumnealor e problematică. Uitați, mi s-a întâmplat o dată, tot la fel, cu un colet: am vrut să trimit un colet, am apelat la oficiul poștal ...eu am întrebat strict problema la... scurt și la obiect, dar mi s-a spus că... mi-au spus că „Noi nu vă putem lămuri decât dacă veniți la sediu”. Deci „Stați un pic!”, adică era o treabă de 5 minute. (FG 5)

Dacă rugăm pe cineva de acolo, mai greu ne ajută, dar așa mergem cu cineva, pentru că este rând foarte mare și nu prea... nu prea are nimeni timp, că dacă stă cineva după noi, lumea din spate începe să facă gălăgie și prefer să iau pe cineva. Că ajunge mai repede pachetul, cu o zi cel puțin. Da, da. Cel puțin o zi, da, e în plus la Poștă. (FG 5)

Adică noi întotdeauna plătim însoțitor. Și cheltuim. El poate nu poate să meargă de fiecare dată când avem nevoie să...La un doctor sau la...Cum ne înțelegem.. Dacă e mulțumit, mai... când îl solicit, mai vine; dacă nu, zice că are treabă, că e ocupat. (FG 4)

Deci în primul rând că au rămas formularele respective cu aceleași întrebări, dar și aceleași spații cum erau înainte. Păi, nu m-ar... nu m-ar mira chiar și formularul propriu-zis să fie de pe timpul lui Ceaușescu tipărit. Cu spații foarte mici ca să te poți descurca. Și sunt unele nume mai lungi, că așa sunt numele noastre. Cea mai reală valoare... posibilitate e să ai formularul acasă, să ți-l duci completat și atunci te duci cu scrisul – n-are importanță de către cine..... la cine apelezi sau cine ți-l duce la Poștă; principalul e să ai hârtia făcută și să te duci cu ele acolo. Deci asta e din experiență de ani de zile. (FG 7)

Furnizorii privați reprezintă o alternativă în special pentru utilizatorii tineri. Avantajele furnizorilor privați în ceea ce privește coletăria sunt esențiale pentru nevoile persoanelor cu dizabilități vizuale: preluarea coletelor și aducerea coletelor la domiciliu, formulare simplificate sau chiar lipsa lor (predarea coletului mult mai simplificată și ca atare, mai ușoară pentru persoanele cu handicap vizual); dispare deplasarea la oficiul poștal; posibilitatea de a face comandă pe internet.

Ați văzut că la privat nu trebuie, practic, să completezi niciun formular, adică că în afară de adresă nu trebuie să...Îți pui adresa pe colet...De completat completează ei formularul lor și vin acasă. Doar semnezi. Dacă soliciți să vină de la Fan Courier, el vine acasă. Primești ordin... primești avizul de trimitere ori prin sms, te și sună când e aproape de bloc „Vedeți că vin la dumneavoastră în 10 minute” și...Sau, dacă vrei, de pe internet să urmărești care este stadiul pachetului. În ce privește tipurile de trimitere pentru care se optează: coletărie simplă când se trimite în mediul rural, coletărie simplă când nu sunt lucruri urgente de trimis, coletărie cu valoare declarată când se trimit bunuri de valoare. (FG 7)

Dar au și ei Priori Post în care ar trebui să ajungă în 24 de ore. Eu l-am folosit dar durează mai mult de 24 de ore, decât spun ei. Deci la Poșta Română ziua durează mai mult de 24 de ore. Eu am folosit și Fan Courier-ul. Și Priori Post, și Fan Courier. Și chiar am pus de dimineață, ca să îl ia, deci la prima oră. Și prin Priori Post nu a ajuns nici a doua zi, la sfârșitul programului, sau a doua... a doua zi. Fan-ul vine acasă, la Priori Post te duci și îl duci ca la oficiul de la Poșta normală. Ca durată Fan Courier-ul e cel mai rapid. Și eu cred că la Fan Courier am trimis cel mai... distanța de aici, de la Buzău, la Satu Mare și a ajuns în 25 de ore. Dar tariful este destul de mare, adică plătești 20 și ceva de lei. De exemplu, Buzău-Arad prin Prioripost-ul Poștei a durat, în loc de 24 de ore, 48. Erau niște acte care trebuiau să ajungă. Cu Priori Post, da. Acum ce să fac? Că a depășit termenul, s-a terminat ziua, s-a dus, că nu le-a luat și au rămas pe a doua zi dimineață.

e. Nevoile utilizatorilor cu deficiențe vizuale

Unul dintre aspectele importante care a reieșit din cele 15 focus grupuri este faptul că participanții nu cunosc în deplinătate sau în accepțiunea corectă a termenilor toate serviciile Poștei Române și toate condițiile de livrare a diverselor servicii. Este un aspect firesc de altfel și cei mai mulți și-au exprimat dorința de a fi informați cu privire la oferta Poștei Române și la opțiunile de trimiteri care există deoarece acest lucru este deficitar în prezent la nivelul oficiilor poștale (informarea clienților). Precizăm acest aspect deoarece în inventarierea nevoilor viitoare (care vor fi detaliate mai jos) este posibil ca participanții să declare că își doresc servicii sau opțiuni care deja există la nivelul Poștei Române.

❖ Nevoile utilizatorilor cu privire la viteza de livrare a trimerilor poștale

Viteza de livrare a trimerilor poștale înseamnă, în accepțiunea celor mai mulți participanți, timpul în care acestea ajung la destinatar. Discuțiile au relevat faptul că acest criteriu este unul dintre principalele diferențe între Poștă și furnizorii privați, în ansamblu, Poșta fiind percepută a avea o viteză de livrare mai redusă decât a celor privați. În ceea ce privește timpii necesari livrării trimerilor, din experiențele participanților, au fost menționate: 3 zile pentru livrarea trimerilor de corespondență în țară, 7 zile pentru livrarea trimerilor de corespondență intracomunitare, 3 zile pentru livrarea de cecograme în țară.

Chestionați fiind în legătură cu intervalele optime de livrare a trimerilor, cele mai multe mențiuni au conturat următoarele:

- dorința de a exista o - opțiune de livrare a trimerilor (corespondență și colete) în regim de urgență (în care livrarea în țară se face în maxim 24 de ore și în spațiul intracomunitar în maxim 2-3 zile);

- viteza optimă de livrare a trimerilor de corespondență și a imprimatelor - interne simple ar fi de 48 ore, maxim 3 zile de la depunere;

- viteza optimă de livrare a unui colet în țară ar fi de asemenea 48h-72h de la depunere, în timp ce, pentru trimerile de colete în spațiul intracomunitar timpii de livrare nu ar trebui să depășească o săptămână;

- viteza de livrare a cecogramelor - majoritatea au menționat opțiunea pentru aceleași viteze de livrare ca și în cazul trimerilor de corespondență poștale normale. Trebuie menționat însă că vitezele de livrare menționate mai sus, cele referitoare la trimeri în țară (de corespondențe/imprimat, colete, cecograme) se referă la livrări în mediul urban. Pentru livrările în rural, respondenții consideră ca acceptabilă adăugarea unui interval de 24h-48h la termenii exprimați anterior.

Întrebați fiind în ce măsură consideră necesară livrarea unei scrisori simple/imprimat național în 24 de ore în țară, majoritatea au declarat că nu este necesar ca termenul să

fie atât de strâns pentru o trimitere simplă. Au subliniat totuși necesitatea existenței unui serviciu de urgență care să livreze în 24 h. Foarte puțini respondenți (3 din 154) au menționat utilizarea serviciului Priori Post al Poștei Române.

În general, se dorește ca viteza de livrare a trimiterilor poștale prelucrate de Poșta Română să se apropie treptat de viteza de prelucrare a trimiterilor de către furnizorii privați, dar fără modificarea consistentă a tarifelor.

Poștă egal lent, curier privat egal rapid. (FG 1)

Mai ales că noi, ca nevăzători, nu prea trimitem scrisori simple. Iar dacă trimitem cecograme, care nu poți să ai pretenții, mai ales că le trimiți gratuit, să ai și de viteză. Ajunge în 72 de ore zic eu acum o cecogramă. Cam așa ajunge în prezent și este foarte mulțumitor. Eu am primit și colete, deci chiar mi l-a pus azi de la Pro Lumina de acolo, de la Târgoviște, și a doua zi l-am luat, deci a venit în mai puțin de 2 zile. Deci 72h e acceptabil, dar au venit și mai devreme, mai repede. (FG 10)

Documentația tot prin Poștă am trimis, recomandat, la clinica de oftalmologie din Barcelona, ...a ajuns în șapte zile. Am trimis la Oradea, tot la o clinică acolo și în 4 zile mi-a ajuns acolo, am primit eu avizul de conformare că a ajuns și...Da... când am un act de valoare trimit cu un Priori Post. O zi jumătate face. În țară. Dar știu o modalitate de exemplu la judecătorie când ai de pus un act sau o cerere foarte mult și nu știi... când prin un Priori Post ești foarte sigur că ajunge... că îți este luată în considerare cererea. (FG 10)

S-au semnalat însă mult mai multe probleme privind livrarea în mediul rural, atât a trimiterilor poștale cât și a celor ne-poștale (distribuire de pensii/alocații, facturi de utilități, etc.), problemele vizând timpul îndelungat de livrare de la oficiul sau agenția poștală unde se primesc trimiterile până la destinatar, menționându-se că durează zile întregi în mediul rural până când ajung scrisorile, facturile, diverse alte trimiteri de la oficiul din centrul comunei până în satele aparținătoare. Mai mult, au fost exemplificate experiențe în care, din cauza livrării întârziate a unor documente importante (ex: diverse notificări cu termene limită) beneficiarii trimiterilor s-au confruntat cu probleme

semnificative (ex: notificări de la instituții publice primite tardiv, primirea facturilor după ce utilitățile au fost tăiate deja, etc.). Cerința celor din mediul rural este ca trimiterile care ajung în ziua X la oficiul poștal al comunei să fie livrate la destinatari în aceeași zi.

Trebuie să mă prezint la comisia de expertiză, era luni și abia joi am primit-o. Deci scrisoarea a fost trimisă cu 12 zile înainte și tot nu a ajuns. (FG 7)

Nu știam că trebuie să completez un act, trebuia trimis la Budapesta dar consulatul l-a trimis la Cluj. Ei au un termen de 30-45 de zile legal pentru completarea documentului pentru a intra în vigoare și am primit de la Cluj scrisoare cu termenul depășit căci au trecut 40 de zile. Noroc că am deschis plicul căci dacă nu trimit ce mi se cere îmi cad din drepturi. Am păstrat plicul și ștampila și a fost de treabă și mi-a zis să pun în scrisoare și plicul să se vadă că a întârziat. (FG 14)

De exemplu eu am primit o scrisoare și trebuia să mă prezint ieri. Am primit scrisoarea duminică seara și eu trebuia să mă prezint vineri cu scrisoarea respectivă unde aveam eu nevoie. Factorii poștali nu își fac treaba așa cum trebuie. (FG 9)

❖ Preferințele utilizatorilor cu privire la frecvența colectării trimiterilor poștale

Cei mai mulți utilizatori cu deficiențe vizuale nu au fost foarte siguri cu privire la orarul de colectare a trimiterilor poștale în prezent: se afirmă însă cu certitudine că în trecut colectarea la nivelul cutiilor poștale și a oficiilor poștale se făcea de două ori pe zi, dimineața și seara. În prezent, în cele mai multe discuții de grup s-a menționat o frecvență a colectării de o dată pe zi, la sfârșitul programului unităților poștale.

Preferințele cu privire la frecvența colectării au fost destul de concordante: doresc **colectarea trimiterilor poștale de două ori pe zi, dimineața și seara în toate cele 5 zile lucrătoare**. Unii participanți (mai puțini la număr, îndeosebi din grupurile de tineri) și-au exprimat **dorința de a se colecta trimiterile și sâmbăta**, în cadrul unui program scurt de funcționare a oficiilor poștale (eventual până la ora 14), motivând că, pentru persoanele

ocupate ar fi mai accesibil un program care să includă și ziua de sâmbătă. Varianta maximală care să includă cele 5 zile lucrătoare și sâmbăta, a fost exprimată și în cadrul grupurilor cu vârstnici însă aceștia consideră că în acest caz costurile Poștei Române ar fi totuși prea mari.

Dimineața și seara. Așa era înainte. Nu toată lumea pune scrisoarea de dimineață. Poate primești ceva, o urgență, ceva și ai trimis-o. Am rămas cu mentalitatea asta. Dar de două ori pe zi ar fi ok. (FG 5)

Nu. La fel. Tot la fel – 5 zile pe săptămână, cele 5 zile lucrătoare, plus un anumit program, mai scurt, sâmbăta. (FG 1)

În oraș eu știu că se iau de două ori pe zi. La sat, o dată pe săptămână. Noi avem poștașul din sat care circulă pe acolo chiar zilnic l-am văzut mergând către poștă, descuie cutia și le preia. Dacă este pus ceva. De la oficii este obligatoriu că în fiecare zi vine mașina și...(FG 10)

Acum se ridică o dată pe zi. Păi, ar trebui dimineața o dată și seara o dată. O dată dimineața, o dată seara, nu? La deschidere și la închidere. Măcar de două ori pe zi. (FG 2)

❖ **Preferințele utilizatorilor cu privire la frecvența livrării serviciilor poștale/nepoștale**

Opțiunile sunt similare și în ceea ce privește frecvența livrării, certitudinea clar exprimată fiind legată de faptul că **un ritm al livrării de 3 ori pe săptămână ar fi insuficient**. În ceea ce privește însă celelalte două opțiuni (de 5 ori pe săptămână în fiecare zi lucrătoare, de 5 ori pe săptămână: sâmbăta și alte 4 zile lucrătoare), au existat unele diferențe de preferințe între grupurile de tineri și cei de peste 55 de ani. Persoanele în vârstă-pensionarii consideră cea mai adecvată o frecvență a livrării de 5 ori pe săptămână în fiecare zi lucrătoare, în timp ce o parte dintre tineri consideră că una dintre zilele lucrătoare ar putea fi înlocuită cu sâmbăta. Preferințele sunt motivate de stilul de viață (pensionarii au timp suficient pe parcursul săptămânii în timp ce, pentru persoanele

active, programul de muncă din timpul săptămânii îi împiedică de multe ori să ajungă la timp la un oficiu poștal sau să fie acasă pentru a prelua o trimitere poștală).

Ca și în cazul preferințelor exprimate cei chestionați în ceea ce privește frecvența colectărilor asigurate de Poșta Română, din răspunsurile primite la întrebările referitoare la frecvența livrărilor a rezultat că majoritatea respondenților consideră că **o frecvență de 6 zile din 7 (cu program scurt în ziua de Sâmbătă) ar fi îndestulătoare**. Mulți dintre cei chestionați consideră ca Poșta Română ar trebui să facă eforturi în sensul creșterii calității serviciilor, astfel încât frecvența livrărilor asigurate de aceasta să ajungă la nivelul de calitate asigurat de furnizorii de servicii poștale privați, fără ca acest lucru să presupună o creștere substanțială a tarifelor.

O situație specială vizează livrarea pensiilor. Nemulțumirea cea mai mare este decalajul existent între cei care își încasează pensiile la bănci/bancomate (de obicei în ziua 14 a fiecărei luni) și cei care își încasează pensiile prin Poșta Română, la unii dintre aceștia pensia ajungând abia pe data de 27 (programul de livrare diferă în funcție de încărcătura poștașului și de traseul parcurs de acesta). Acesta este și motivul pentru care o bună parte a persoanelor cu handicap vizual au migrat la bănci pentru a-și încasa pensiile în ciuda dificultăților pe care le întâmpină aceștia atunci când utilizează un bancomat. Cei care însă încasează pensia prin Poștă doresc ca decalajul față de data de 14 să fie de maxim 2-3 zile, iar furnizorul să facă acest efort astfel încât toți pensionarii să își încaseze pensiile cel târziu până în data de 18-19 a lunii în curs.

De exemplu, cei care au pensiile de nevăzători în cont la C.E.C., le primesc în jurul datei de 12. Cei care primesc prin mandat poștal, primesc cu vreo două săptămâni întârziere față de bancă. Și ar vrea să se devanseze. Îi ține... îi ține în Poștă, acolo. Ei au... ei au să spună că nu au factori poștali. Se poate face o altă problemă, deci să se meargă și prin factor poștal, dar să poți să te duci și la ghișeu. În prezent, nu poți să iei pensia de la ghișeu. Dacă nu... dacă te duci înainte de... Să spunem că ești programat pe 27. Tu te duci la ghișeu, „Domnule, eu vreau... plec pe 27 în stațiune sau plec la...”. Nu merge. „Stați acasă. Pe 27

vine". Își varsă înapoi. Dar problema mare care este... voi spuneți așa, dar știți care este? Poșta are de câștigat, că vă ține banii voștri 15 zile la Poștă și iau dobândă de pe ei (FG 4)

Alte probleme privind livrarea în mediul rural:

Mai bune în primul rând personal să cuprindă toată aria comunei și fiecare locuitor, la zece mii de locuitori să pună mai mulți oameni că este volum mult de muncă. Cu ziarele, cu corespondența, sunt multe plicuri... cu astea... întârzie pensia și plătești ceva penalizare, o ajung înștiințarea târziu și când o primești rămâi în urmă, pe urmă du-te la poștă. Întotdeauna vin facturile la lumină și la telefon după data în care ar trebui să plătești, la o săptămână, două pot să îți taie lumina, telefonul. Am pățit eu. Mi-a oprit televizorul. (FG 10)

În fiecare componentă a comunei să existe servicii, dacă nu zilnic, de două trei ori pe săptămână. Găsesc portar să satisfacă serviciile pe care le-am amintit noi, scrisoare, colet, factură. Dar fiind un singur om, sigur că... ei vin o dată la două săptămâni. De două săptămâni întârzie. Durează șapte zile... după patru zile mi-a venit plicul. Era recomandat, cu patru zile. Sunt cazuri în care trebuie să ajungă direct. Să răspundă cineva. (FG 10)

❖ **Preferințele utilizatorilor privind locul și modalitatea primirii/trimiterii**

În ceea ce privește locul primirii/trimiterii, preferința pentru persoanele cu handicap vizual grav este propriul domiciliu în timp ce, cea mai puțin agreată opțiune este oficiul poștal. Posibilitatea de a trimite de/primi la domiciliu este principala nevoie exprimată de către participanții la focus grupuri în special cu privire la colete, din motivele precizate și în capitolul privind dificultățile întâmpinate în expedierea sau primirea unui pachet prin Poștă de către persoanele cu handicap vizual.

Din răspunsurile primite de la cei chestionați a rezultat că respondenții tineri tind să opteze pentru utilizarea serviciilor poștale prestate de furnizorii privați, pentru că aceștia,

de regulă, asigură colectarea/livrarea direct de la sau la domiciliul utilizatorului, acest lucru fiind de natură să elimine multe dintre problemele specifice persoanelor cu handicap vizual.

Prin urmare, preferința utilizatorilor cu deficiențe vizuale este aceea de a primi/trimitte corespondențe, colete de la/la domiciliu. Mai mult, aceștia precizează că ar fi de acord chiar să plătească în plus acest serviciu cu condiția ca tarifele să rămână accesibile. Cu privire la perioada preferată/momentul preferat al livrării, respondenții au declarat că aceasta ar trebui stabilită contextual, de la trimitere la trimitere, cea mai potrivită variantă fiind programarea telefonică în care curierul/poștașul să anunțe intervalul orar. Un apel telefonic pentru a confirma prezența la domiciliu, un mesaj scris sau un email ar fi de natură să aducă îmbunătățiri semnificative calității procesului de prelucrare a trimerilor poștale de către Poșta Română (în prezent, în ziua livrării pensiilor de către poștaș unii dintre pensionari nu pleacă deloc de acasă pentru a nu rata livrarea acestora).

De câte ori vine pensia, am... aveam factori poștali, să le zicem mai bine, care, nu știu, n-au chef să urce. Nici măcar n-au chef să lase la cutia poștală înștiințarea că „Ți-a venit...”... Am fost la Poștă și mi-a zis... zice „Băi, dar tu nu ai aici nicio...”, cică „Vezi că e tot la factoriță. Caută factorița! Urmărește-o!”. Dacă nu-ți lasă hârtie în cutia de Poștă, trebuie să faci drumuri în plus. (FG 4)

Cel mai mare dezavantaj al lor. Deci trimitte acasă și... – unu la mână. Și două la mână – părerea mea e că ar trebui să se aducă acel bon, pentru că, de exemplu, la noi la bloc se mai fură din Poștă. Să se aducă acele avize acasă, ca să știm și noi când vine coletul. (FG 8)

Un colet, o scrisoare... Păi, am contacta telefonic, ar veni un agent... Și eu – la domiciliu. Și să sune înainte la telefon, ca să vadă dacă suntem acasă. Un mesaj scris prin care să ne anunțe ora respectivă la care ajunge. (FG 8)

Chiar dacă plătim taxă, dar dacă primim acasă e mai bine. Deci chiar dacă ați plăti puțin în plus?... Nu ar fi nicio problemă; decât să te duci să cari...(FG 3)

În același timp, o parte dintre respondenți nu văd cum ar putea fi pusă în practică varianta livrării/ridicării de la domiciliu în condițiile în care poștașii (în sarcina cărora ei presupun că ar intra aceste îndatoriri) sunt și în prezent foarte aglomerati, nu dispun neapărat de un mijloc de transport, iar în mediul rural au o arie de acoperire foarte mare.

Apoi dacă îi dai poștașului o scrisoare să o pună simplă, cred că ți-o ia. La colete ar fi problemă. În rest, de asta... E un aspect. Dar eu, pe oamenii ăia îi compățimesc, pe poștașii ăia. Să mergi 7-8 kilometri, dacă ai mașina ta... dacă nu, să mergi pe jos... S-a făcut o mare prostie cu agențiile alea acolo, mai ales în zonele de munte. Nu se poate, doamnă, să meargă ăla 10 kilometri! (FG2)

❖ **Preferințele utilizatorilor cu privire la accesul la oficiile poștale și programul de lucru al acestora**

Reducerea personalului a însemnat în toate localitățile în care au fost realizate focus grupurile o reducere și a numărului oficiilor poștale. Prin urmare au fost exemplificate situații în care utilizatorii au de parcurs un drum destul de lung până la oficiul poștal, traseul în sine fiind și mai problematic în cazul transportării unui colet. Persoanele cu grad de handicap grav sunt nevoite să apeleze întotdeauna la un însoțitor pentru deplasarea către oficiul poștal. Pentru cei cu grad de handicap vizual mai redus, deși deplasarea la oficiul poștal nu ar fi atât de problematică, întâmpină totuși probleme la completarea formularelor.

Mai mult, sunt situații în care utilizatorii nu găsesc la oficiul poștal tot ce ar avea nevoie pentru a efectua expedierea (ex. plicuri, timbre, xerox, etc.), caz în care sunt nevoiți să facă drumuri suplimentare.

Un alt element semnificativ este faptul că în amenajarea oficiilor poștale și în organizarea spațială internă a acestora nu s-a ținut cont de nevoile specifice ale persoanelor cu orice

fel de dizabilități, cu atât mai puțin ale celor cu deficiente vizuale. Nu există rampe de acces (care sunt mult mai accesibile și pentru persoanele cu dizabilități vizuale decât scările), nu există niciun element ajutător de orientare (ex. covor tactil). O altă problemă este aglomerarea acestor oficii, existența cozilor care face și mai dificilă orientarea în interiorul lor.

În acest sens recomandările exprimate au vizat amenajarea intrărilor și interioarelor oficiilor poștale , de exemplu prin amplasarea unor covoare speciale cu ajutorul cărora utilizatorii cu deficiențe de vedere se pot orienta mai ușor. O altă problemă semnalată este faptul că nu întotdeauna se pot orienta la ghișeele potrivite pentru serviciul pe care doresc să îl acceseze și sunt nevoiți să stea la mai multe cozi.

Cu coletul venind acasă și luat de acasă și pentru cei cu locomotor este foarte important. Sau pentru cei în vârstă care au probleme, nu știu ce probleme, diverse probleme. Da. Pentru ei unele rampe nu sunt foarte accesibile. Sau n-au rampă. Și să știți... de exemplu, pe mine mă ajută mai mult o rampă decât să stau să urc pe scări. Da, e mai ușor. E rampă și e mai ușor cu rampa. (FG 1)

Și acolo avem nevoie de accesibilizare, în primul rând, să nimerim ghișeul și ce mai e de nimerit acolo. (FG 1)

Și la mine e destul de aproape, dar acum depinde: dacă am de luat un colet și trebuie să plec, nu mai am timp să mă duc, să mă întorc. Dar cel mai mare e accesibilitatea. Și mă pot duce singur, de exemplu, la Poștă. Și în el, și să ajungem până la el să ne ridicăm coletele. Și dacă mă pot duce singur la Poștă, după aceea, cum mă întorc? Iau cutia în brațe și cum mai țin și bastonul și cum mai...? (FG 1)

E complicat, absolut. Nu te poți căra și cu baston, și ...Da, e poșta acolo și am prins curaj și m-am dus de unul singur să plătesc facturi, de vreo trei ori până acuma. A mers destul de bine, numai că oficiile poștale sunt... chiar și ăsta, dar unele și mai mici sunt aglomerate, iar pentru noi...Adică dacă nu avem o intrare specială sau un... ceva separat,

e mai greu. Și puțini oameni observă, doar dacă mergi cu bastonul sau poate zici „Băi, sunt...”... (FG 7)

Da, ne bazăm pe oameni, dar sunt chestii care ar trebui să fie reglementate. Reglementate și bunul simț la el acasă ar trebui să fie. Și pe noi nu ne-ar deranja să stăm, dacă vrem totuși, să stăm la coadă, pentru că ni se pare ceva normal; suntem oameni. Exact. Asta am spus eu prima dată când m-am dus acolo „Să știți că nu vreau să intru în față; – zic – pot să stau aici”. Dar numai să știu dacă asta e coada. (FG 1)

Ar fi un covoraș pot să spun asemănător cu o linie trasată pe podea și noi ne ghidăm cu picioarele în funcție de ea. Un fel de mochetă este. Să fie cauciucat sau ceva. Ca la treceri, deci...La noi s-a mai pus... la noi s-au mai pus asemenea covorașe tactile. Și practic urmezi o linie trasată din ceva cauciuc, nu știu exact din ce material este făcut, dar este foarte bine conturată și o pot simți atât la picior, cât și cu bastonul (FG 1)

Când te duci undeva unde sunt mai multe ghișee și sunt aici recomandate, dincolo colete, dincolo nu știu ce, se întâmplă să stai la câte o coadă..... și, pe urmă, îți spune „Știți? Nu aici. Dincolo”. Și apoi o iei de la capăt ...Mie mi se pare... pentru nevăzători, oficiul poștal din centru mi se pare foarte inaccesibil. (FG 7)

În ce privește programul de lucru al oficiilor poștale nu au fost formulate critici , utilizatorii menționând că totuși vizitele la aceste oficii nu sunt atât de frecvente încât orarul de funcționare să devină o problemă.

❖ **Așteptări ale utilizatorilor cu privire la personal**

Atitudinea angajaților oficiilor poștale a fost cel mai des menționat aspect care ar avea nevoie de îmbunătățiri semnificative. În prezent utilizatorii de servicii poștale cu dizabilități vizuale consideră că actualii angajați nu au nici un fel de pregătire cu privire la interacțiunea cu persoanele cu nevoi speciale, nu au nici un fel de proceduri în acest sens și sunt mai degrabă iritați de dificultățile întâmpinate de aceștia.

Recomandările participanților la focus grupuri au insistat pe necesitatea unei instruirii a personalului existent, informarea lui cu privire la modul în care să ofere asistență persoanelor cu nevoi speciale. O altă recomandare vizează o eventuală desemnare a unui angajat care să acorde asistență utilizatorilor cu nevoi speciale (să preia persoanele cu aceste nevoi și să le asiste în demersul utilizării serviciului poștal respectiv).

Deci din punctul ăsta de vedere, ar trebui cumva informat personalul despre situații de acest gen, că pot interveni situații de acest gen și să fie pregătiți să interacționeze cu...Nu știi... receptiv, deci unele persoane reacționează în acest fel în care... cum au spus și colegii mei de discuție, deoarece nu sunt pregătiți, nu știi cum să interacționeze practic cu un nevăzător. Pur și simplu nu au interes. Sunt puși în fața unui fapt... cu toate că noi...Noi trebuie să le comunicăm ceva.... reacționăm ca niște persoane normale, ei, neavând și neștiind... măcar să aibă o idee, că, băi, vine nevăzătorul la tine... El, când te vede acolo, în fața lui, se blochează și mai are și o reacție...Păi, da. Dacă nu are vreun cunoscut la fel, te tratează ca pe un extraterestru. (FG 1)

Cam comozi. Dacă mergi, nu se grăbesc, sunt lejeri. Dacă nu apucă, venim și mâine. Sunt neinstruiți. Și oboseți că sunt puțini și au mult de muncă, ceilalți nu mai au răbdare. (FG 14)

Când m-am mutat în Bistrița, am fost după bani, acolo la Poștă și o angajată a Poștei m-a agresat, m-a luat de mână și mi-a spus că până la sfârșitul lunii am vreme, și de atunci nici eu nu am putut să tac. M-am enervat și am plecat. Ea mi-a arătat o hârtie să îmi dovedească faptul că pot să iau pensia și la sfârșitul lunii, dar i-am zis că nu mă ajută cu nimic, că nu pot vedea. Mi-a zis să merg acasă să aștept poștașul (FG 14)

Sunt foarte complicate, de multe ori când e de completat câte ceva, trebuie să o întrebăm pe doamna de la ghișeu. Ne ceartă că am completat greșit. Nu vine nimeni să ne ajute, deci ar trebui un personal special să ne ajute la completarea formularelor. Ne spune că avem un model, dar trebuie să te duci să vezi modelul, iar noi nu vedem. Sau pe masă, sub sticlă, i-am spus: domnule, nu văd. (FG 14)

Am stat la coadă să plătesc niște facturi. Am stat, că era foarte mare; chiar în centru. După ce am stat mai mult de jumătate de oră, ajung „Dar tu nu vezi că nu aici se plătește?”. „Doamnă, vrei să-mi scot ochii să vă arăt că nu văd?! Păi, nu văd! Am stat și eu cum stă toată lumea”, că mai erau oameni și am zis că au facturi. „Nu. Te duci în partea cealaltă”, dar așa, ca și când „mai bine te duci – mă scuzați – du-te dracu’ și atât de rău mi-a venit. Atât de greu îți vine, că te ia ca și când ai fi (FG 9)

Mai este chestia asta: e una să-ți zică „Du-te în sală și caută pe cineva” și alta să zică... dacă e... să zicem că ar fi obligată să scrie și nu poate, îi vede ea la rând, vede o doamnă, un domn mai... mai așa, cum se vede la... .. „Vă rog frumos, vreți dumneavoastră să îl ajutați pe domnul/doamna?”. (FG 5)

De exemplu, m-am dus cu un colet, ambalat cum fac de obicei, dar m-am dus la alt centru, la alt oficiu poștal. Și acolo mi s-a spus „Doamnă, dar aici trebuia – peste scris, deci un lucru care mi s-a părut absurd – peste scris trebuie să lipești un scotch”. Dar de ce să lipesc peste scotch... peste scris? Și însemna să vă duceți acasă, să puneți scotch și să veniți înapoi? Bineînțeles! Deci e o chestie – v-am zis – niște absurdități care... așa...(FG 7)

Aici sunt foarte aglomerate, în primul rând, oficiile poștale. N-au timp și pentru noi. Adică ar fi bine să fie un angajat și pe partea asta, adică să fie...Unul sau doi. Unul sau doi. Pe lângă ceea ce fac, să poată să ajute și nevăzătorii. Da, să ne preia și nouă comenzile, să... (FG 5)

Mie mi se pare o chestie... .. care, nu știu, poate e urâtă: în momentul când ceri ajutorul Foarte puține persoane te ajută. DIN OFICIUL POȘTAL SAU...? Ca să-ți scrii... de exemplu, să-ți scrii adresa. Tu, ca persoană cu dizabilități, poate, na, o scrii prea mare sau mai strâmb sau... Și ceri ajutorul. Mulți...Sau n-o scrii deloc. Da. Sau n-o scrii că nu poți. Multe persoane spun „Aa, că noi n-avem voie”. Angajații, da. Unele persoane au fost ok, dar majoritatea în general sunt foarte..... sunt și foarte acre. Și la Asistență Socială – și sunt la fel de acri. Da. La asta mă gândeam. Ar fi ceva valabil pentru instituții publice. (FG 1)

Când te duci acolo și vrei să afli ceva, să ți se spună la ce ghișeu trebuie să te duci. În momentul în care te duci acolo și spui bună ziua, aș dori și ei îți răspund ”dar de ce ai venit

la mine?”, eu înțeleg că lucrează cu publicul și este greu, înțelegem, dar până la urmă noi nu avem nicio vină. Atunci este necesar să fi bine informat, să spui unde vrei să ajungi și cum să completez acel formular, să ne explice și nouă, să existe, niște modele sau să îți se spună că trebuie să te duci la ghișeul cutare, vă trebuie actele cutare și atunci ști ce ai de făcut. Degeaba mă duc la gardianul de acolo că nu știe, este adevărat, gardianul din instituțiile publice nu știe nimic. (FG 9)

Prin informații, adică de acolo de la Poștă, doamna sau domnul director care este să facă o ședință cu personalul de acolo și să le aducă la cunoștință că mai sunt și persoane care nu văd sau cu alte probleme și atunci când cer ajutorul să fie ajutați. Acum nu suntem atât de mulți nevăzători ca să piardă dânșii mult timp cu noi, ca să spună că nu mai au timp și pentru restul clienților. Așa este, indiferent în ce instituție intri, că este poșta sau altceva, te tratează de parcă ai ceva la cap. (FG 9)

La noi la țară se obișnuiește că suntem mai înapoiați. Nu vor să ne dea instrucțiuni. Mai ales când vede că mai mergem orbi sau singuri nu stau să ne dea explicații. Nu spune ce condiții și drepturi sunt și cum... Nu știm bine produsele, opțiunile pe care le-ar avea la diverse servicii. Păi te întreb eu pe tine, dau numele poștașului, păi presupun că aș fi mama, vreau să trimit copilului meu la Cluj, în cât timp ajunge. El trebuie să fie informat, să știe, uite trimitem azi și ajunge poimâine, nu să dea din colț în colț și de fapt să nu știe. Sau nu este treaba mea. (FG 10)

❖ **Preferințele utilizatorilor cu privire la tarifele serviciilor poștale**

Tarifele practicate de Poșta Română sunt considerate ca fiind principalul atu al acestui furnizor. În cadrul fiecăruia dintre cele 15 focus grupuri s-a repetat ideea conform căreia aspectul cel mai mulțumitor față de serviciile Poștei Române ar fi nivelul tarifelor, în timp ce aspectele cel mai puțin mulțumitoare sunt timpul de livrare și atitudinea personalului de la oficiile poștale.

Sunt considerate ca fiind justificate și acceptabile diferențele de preț dintre opțiunile de expediere de trimiteri simple, recomandate și cele cu valoare declarată având în vedere avantajele oferite de fiecare serviciu în parte. Prin urmare, utilizatorii nu ar dori să se schimbe nimic pe viitor în ce privește nivelul tarifelor și modalitățile de tarifare ale Poștei Române deoarece, chiar în contextul optimizării serviciilor actuale, o creștere a tarifelor nu ar atrage alți clienți, ci dimpotrivă ar genera migrarea utilizatorilor actuali spre furnizorii privați.

În ce privește opțiunea pentru tarife uniforme sau diferențiate în funcție de destinație, **utilizatorii au optat în cazul trimiterilor de corespondență sau a coletelor mici pentru tarife uniforme**, precizând că se poate face o eventuală diferențiere la tariful coletelor cu cantitate mai mare (ex. peste 7 kg) în funcție de greutatea acestuia și distanță.

Dar la tarife sunt cei mai buni, dar stăm să ne gândim. Însă dacă se implementează o parte din lucrurile pe care le-am discutat, tarifele oare rămân la fel? Dar merită... Aia e – dacă rămân la același tarif. Au să ajungă oricum la același tarif cu firmele private de curierat. Dacă introduc... Da. Să fie și ei competitivi la nivelul ăsta, adică. Ar trebui să rămână la tarife uniforme. Ca biletul la autobuz: ori mergi o stație, ori până la capăt, tot atâta plătești. (FG 7)

Cu privire la primirea/trimiterea cecogramelor fără intervenția vreunui institut pentru nevăzători, foarte mulți nu utilizează aceste servicii, iar cei care le folosesc fie le trimit gratuit (fiind oficii poștale sau județe în care se acceptă gratuitatea chiar și între persoanele fizice), fie plătesc tarifele (considerate acceptabile) ale unei trimiteri de corespondență normale (simple, recomandate, cu valoare declarată, după caz). Din răspunsurile celor chestionați a rezultat faptul că mulți dintre aceștia nu sunt informați cu privire la asigurarea de către Poșta Română a serviciului de prelucrare gratuită a cecogramelor. Întrebați fiind dacă în condițiile asigurării gratuității acestui serviciu poștal ar crește frecvența utilizării lui, răspunsurile au fost categoric negative din câteva considerente: modalitatea de comunicare prin Braille pur și simplu nu mai este luată în

considerare de tineri aceștia având mijloace mult mai performante de comunicare; cei din rural nu le folosesc nici acum, iar cei care accesează acest serviciu în prezent nu consideră tarifarea corespunzătoare a acestuia a deveni ca un impediment.

S-au cam micșorat utilizatorii de Braille. Înainte erau nevăzători care citeau, dintre noi, care suntem bătrâni acuma, dar acuma nici nu mai avem simțul tactil... Se mai trimit, așa. Și nu mai suntem abonați mulți la filiala respectivă. Nu mai rețin acuma cât, dar înainte erau cu suta... (FG3)

Dacă trimiterea cecogramelor către persoanele fizice ar fi gratuită, deci nu ați plăti nicio taxă la poștă, ați utiliza mai mult acest serviciu? Nu cred; generația asta, nu. Nu mai, generația asta, iar cei care vin, nici atât. Avem dintre noi care, sigur, lucrează pe internet, au vocea instalată, vocea aceea sintetică și atunci se descurcă foarte bine; care au avut voința necesară s-au pregătit și avem dintre noi foarte buni, avem și programatori. (FG1)

❖ **Nevoile utilizatorilor în ceea ce privește acoperirea rețelei poștale**

Opiniile cu privire la satisfacția legată de numărul oficiilor poștale din localitatea de rezidență a utilizatorilor au diferit în funcție de mărimea localității. Cei mai nemulțumiți par a fi cei din orașele mari, unde oficiile rămase s-au aglomerat foarte mult și cei din mediul rural (unde s-au desființat agențiile poștale, iar distanțele față de cele rămase sunt foarte mari). În orașele mai mici în care au fost realizate o parte din focus grupuri (Botoșani, Bistrița) se pare că este atins totuși un optim între cererea de servicii poștale și numărul de oficii poștale; mai mult, în aceste orașe distanțele până la oficiile poștale nu sunt foarte mari.

Fostul oficiu 13, care era în Micro 20. S-a transformat într-un magazinaș de 2 pe 2. Și acum sunt două persoane. Într-un magazinaș de... să zic așa, nu 2; exagerez; 3; 3 pe 3. Și sunt

două persoane. Și sunt niște cozi acolo de... Da. Și deservește 19, 20, 21. Și sunt doar două persoane într-un spațiu de 3 pe 3. (FG 4)

Ce nemulțumiri avem de la Poștă și ne doare tare – că s-au redus oficiile poștale. Și trebuie să umblăm. De exemplu, eu stau în Țiglina 3. Dacă nu mă găsește acasă, trebuie să ajung tocmai în 17, unde e foarte-foarte departe. Este distanța foarte mare. (FG 4)

Vă este greu să ajungeți la oficiile poștale de care aparțineți? Mergem cu mașina. Cu microbuzele. Nu. Cu microbuz. Sunt mijloace de transport în comun. (FG 4)

Ar fi bine ca în fiecare sat component al comunei să fie un oficiu poștal. Nu zilnic, dar când te duci două, trei zile să știi că au un program. Deci să fie eventual mai puține zile pe săptămână dar să aveți un oficiu și în satele aparținătoare? Înțelegând că ei au redus și numărul de personal, dar măcar efectiv să știu că două zile mă duc la mine în sat și găsesc deschis. (FG 10)

❖ Preferințele utilizatorilor cu privire la calitatea serviciilor prestate

Conform opiniilor exprimate, un serviciu poștal de calitate ar însemna:

- Eficiență – rapiditate în livrare, ajungere la destinație la timp, fără întârzieri;
- Operativitate;
- Atitudinea amabilă a personalului, asistență din partea personalului, omenie și sensibilitate;
- Corectitudine;
- Seriozitate;
- Accesibilitate, locație stabilă și ușor accesibilă;
- Promptitudine;
- Confidențialitate;
- Birocrație redusă;
- Siguranța trimiterilor.

IV. Concluzii și Recomandări

În urma derulării celor 15 focus grupuri, eventualele **caracteristici noi pentru serviciile poștale**, în cazul furnizorilor care nu oferă momentan aceste facilități, precum și o serie de sugestii de îmbunătățire a serviciilor existente, desprinse din discuțiile purtate cu utilizatorii din grupul țintă sunt:

- Elaborarea unor proceduri de interacțiune și asistență pentru persoanele cu dizabilități, proceduri care să prevadă modul în care trebuie să fie asistată o persoană cu handicap vizual de la accesul în oficiu până la finalizarea demersului său în instituția respectivă, inclusiv desemnarea de către furnizor a unui angajat, în fiecare oficiu poștal, care să acorde asistență persoanelor cu dizabilități vizuale în demersul acestora aferent serviciilor poștale (ex. direcționarea către ghișeul corespunzător, completarea formularelor etc.);
- Simplificarea formularelor sau elaborarea unor formulare speciale, cu rubrici mărite pentru cei cu dizabilități vizuale. Avize poștale mai ușor lizibile, și mai mari;
- Colectarea/livrarea trimerilor de la/la domiciliul persoanelor cu handicap vizual;
- Achiziția de echipamente (xerox, imprimantă, fax) care să aibă și sinteză vocală cu tastatură în Braille. Covoraș tactil în oficii, sedii cu mai puține trepte, rampă de acces;
- Informarea corespunzătoare a utilizatorilor cu privire la oferta de servicii, avantajele și dezavantajele fiecărui serviciu;
- Gratuitate pentru trimiteri între două persoane cu dizabilități,
- Aplicație de semnare electronică.

Aici este și o aberație de reglementare, pentru că și România ar putea afla convenții internaționale, europene și așa mai departe. În mod normal, când trimiți o scrisoare... când două persoane cu dizabilități trimit o scrisoare între ele, ar trebui să fie scutite de

taxe. În România, în schimb, sunt scutite de taxe persoanele cu dizabilități care trimit scrisori între ele și sunt persoane juridice, sunt firme. Persoanele fizice, nu. (FG1)

Și am avea nevoie de cineva care să ne îndrume și să nu se răstească la noi sau să spună că ea nu se bagă și că nu știe ce să facă și să sune și să zică că i-a venit unul din ăla care nu vede și nu știe ce să facă cu el și... Eventual să aibă un angajat specializat în domeniul dizabilității (FG 1)

Dacă s-ar putea ridica coletele de la domiciliul persoanelor nevăzătoare ar fi excepțional, ne-ar ușura foarte mult. Și să existe o perioadă de timp, de 30 de zile, să nu plece banii de la Poștă. Adică să anunț eu care plec, să anunț din timp la Oficiul Poștal că eu vin la o anumită dată și să nu trimită banii la București, că vin la data respectivă și ridic pensia. Nu așa, nu să mai anunțați dumneavoastră când veniți. Dacă omul nu a fost acasă, nu contează că anunță sau nu, să nu trimită imediat banii la București, să-i mai țină acolo. (FG 13)

Îi trimit prin Poștă eu, aduce, de exemplu, factorul poștal care vine aici să o aducă la timp sau ei de acolo să o dea mai repede hârtia, comunicarea, către filială, "domnule, aveți reviste medicale". De multe ori trece de jumătatea lunii și ei nu aduc înștiințarea. (FG 13) Părerea mea este că poștașul ar trebui să aibe o aplicație de semnare electronică, adică să semnezi tu acolo. În momentul în care am semnat pe acel ecran, am și luat ce am de primit. În afară așa se procedează.

În urma derulării focus grupurilor dedicate utilizatorilor din grupul țintă din **mediul rural**, au rezultat următoarele recomandări pentru Poșta Română, care, în eventualitatea punerii lor în aplicare, ar duce la creșterea calității serviciilor poștale furnizate în mediul rural concomitent cu sporirea satisfacției utilizatorilor față de aceste servicii:

- Îmbunătățirea condițiilor de muncă ale factorilor poștali;
- Mărirea numărului factorilor poștali deoarece, în mediul rural aria lor de acoperire este mult prea mare pentru a asigura operativitatea livrărilor;
- Dotarea factorilor poștali din mediul rural cu automobile sau cu alte mijloace de transport pentru a crește viteza de livrare și a se asigura și securitatea personalului;

- Existența unor puncte de colectare/ridicare în fiecare sat, chiar dacă nu este oficiu poștal propriu zis;

Să le dea salariul mai bine și poștașilor. Că îi plouă, săracii. Pe ploaie, cu bicicleta, mai pe jos. E riscant și pentru ei, ați văzut. Nu se ia... Mai multe. Îi mai... îi mai atacă huliganii. Îi atacă, le iau banii. (FG (6))

Cred că ar trebui să mărească numărul poștașilor. Au sectorul mare. Iar ceilalți suferă. De la un sat, pe care îl avea, a ajuns la trei sate. Mult. Acum au trei. Pe jos, cu bicicleta, cu microbuzul – ăla nu stă după tine; trebuie să te duci repede, să te duci...Da. Și trebuie să fie după-masă înapoi.E foarte greu. Și răspunderea e mare. Să fie... să vină să facă predarea după-amiază, până la 3 jumate – 4, 5 cel târziu să facă predarea înapoi la ce a rămas la ei. Coletele nu pot să le aducă. Sunt grele. Ar fi ceva, dar nu cred că există posibilitate.

Cum are Poliția o mașină de serviciu, ar putea avea și poșta o mașină de serviciu.

O mașină de serviciu pentru Poștă ar fi nemaipomenit. Înainte, pe timpul lui Ceaușescu, era obligat fiecare poștaș să aibă căruță, să...(FG 6)

Depinde de om. Mai ales dacă le lași și leuții ăia până la...Depinde de poștaș, ca dacă nu mi-ar conveni, n-aș mai...Nu te obligă, nu, nu. Nu te obligă nimeni. Îi lași dacă vrei. Dar poștașul are o relație cu clienții lui. Acum, îi cunoaște ca pe un caz, pe fiecare. Da. Ne știm de ani de zile și suntem pur și simplu ca în familie, adică... Și dacă nu mi-ar conveni, nu îmi intră în casă. Sunt oameni serioși. (FG 7)

Păi în centru la noi în comună, sunt trei poștași la paisprezece sate. Înainte erau vreo șase. S-a redus numărul poștașilor pentru că nu erau plătiți, multă muncă de teren și multe bagaje de cărat și acum avem trei poștași în toate comuna cu întârziere pensii cu întârziere plicuri. (Fg 10)

Și iarăși un lucru care pe mine m-a durut, se pune din partea Poștei felicitare sau plicuri, sunt obligați să ni le vândă. La patru sute de lei, prin poștă, țăranul acela care a tras patruzeci de ani la sapă și are patru sute de lei pensie, și îl obligi să îți mai cumpere felicitarea ta, mi se pare rușinos. Asta nu vine de la poștașul nostru, și lui îi este dat un

maldăr de felicitări pe care să le vândă. Și cui să le vândă. Poștaşului i se bagă pe gât un maldăr de felicitări.

Da. De la Poștă. Și săracul om este obligat să le vândă acestor oameni cu pensie... Costă 1 leu, doi lei. Trebuie să cumpărăm de Crăciun, Anul Nou, Ziua Femeii, etc. (FG 10)

Doi remunerația lui este cam mică, toți poștașii, noi vrem să fie amabili, să fie respectuoși, să ne dea toate informațiile necesare, că și acela este om și nu poate să care ca un măgar geanta, să fie rapid. Apăi îl vezi că este nervos, că este transpirat., curge apele pe el. să fie dotat, trăsuri, motocicletă, bicicletă. (FG 6)

Doamnă, mai am o subliniere de făcut, a propos de poștași. Și vă rog să o menționați acolo și asta să o transmiteți cam în toată rețeaua. Comportamentul lor să fie așa: de băieți drăguți și simpatici, și cuminiți, pentru că toate băncile stau călare pe noi să luăm carduri. Și ne vor pierde așa de repede, încet-încet. Știți din ce cauză nu ne ducem noi la bănci? Pentru că suntem orbi. Și e greu să scot bănuțul de acolo, să n-am încredere în ăla, să n-am încredere în fiu-meu. Eu am; într-adevăr, aia e altceva. Dar sunt persoane care nu au încredere să meargă la bancomat. Dar la momentul în care omul capătă încredere în bancomate încet-încet, ne vor pierde. Și e păcat, că pierde și pâiniuța lui și cuantumul ăla de... cât e procentajul acela de... (FG 2)

În urma derulării focus grupurilor cu utilizatorii din grupul țintă „tineri” a reieșit că aceștia doresc accesibilizarea paginii de internet a Poștei Române. Majoritatea tinerilor nevăzători utilizează softuri speciale – cititoare de ecran atât pentru computer cât și pentru telefon, ca atare accesează mai mult paginile de internet ale furnizorilor privați decât cel al Poștei. Conform celor care au accesat acest site, din punct de vedere al unui utilizator cu handicap vizual, site-ul este dificil de utilizat pe secțiuni, este complicat modul de aranjare a diferitelor secțiuni, iar butoanele sunt greoi de identificat pentru diverse comenzi.

E dificil să utilizăm secțiuni, cât pentru modul în care erau numite secțiunile și așezate în pagină. Dar nici nu sunt clar... butoanele pe care apeși nu sunt clar... cum să vă zic eu?,

numite..... că, de exemplu, eu am avut nevoie să scot un cod poștal de la o adresă și mi-am bătut capul cu site-ul Poștei Române de... nu știu, jumate de oră și, după aia, m-am dus și am căutat alt site. Da. Și eu, tot așa: codul poștal l-am găsit pe alt site, nu pe Poșta Română, pentru că nu... nu puteam să îl... nu era accesibil. Are o groază de cod inutil, de Java. (FG 1)

Ar trebui refăcut din punctul de vedere al nostru, să fie o secțiune mai specială ca să putem să-l accesăm măcar. Deci o secțiune specială...Nu, dar se poate face... Din câte știu eu, există... site-urile oficiale sunt obligate să fie accesibilizate pentru persoanele cu dizabilități; și nu doar pentru persoanele cu dizabilități vizuale. (FG 1)

Una dintre principalele concluzii ale studiului este aceea că nevoile utilizatorilor cu deficiențe vizuale în ceea ce privește serviciile poștale diferă foarte mult în funcție de vârstă. În timp ce nevoile celor vârstnici au fost concentrate pe îmbunătățirea interacțiunii cu angajații Poștei Române și pe accesibilizarea spațiilor oficiilor poștale, nevoile celor din grupurile de tineri au vizat în principal îmbunătățirea vitezei de livrare, accesibilizarea paginii de internet a Poștei Române și posibilitatea de a trimite/primi corespondențe și colete direct de la /la domiciliu. Una dintre recomandările care a rezultat din toate discuțiile de grup (indiferent de vârstă și de mediu de rezidență) s-a referit la necesitatea elaborării de către Poșta Română a unui set de proceduri care să specifice măsuri de asistență suplimentară pentru utilizatorii cu deficiențe vizuale.

Aspectul esențial pentru persoanele cu deficiențe vizuale, care face diferența între Poșta Română și furnizorii privați constă în preluarea de la și livrarea la domiciliu în cazul furnizorilor privați. Pentru cei de 55+, Poșta Română reprezintă în continuare prima opțiune în ceea ce privește utilizarea diverselor servicii poștale, datorită obișnuinței cu acest furnizor. Această preferință a rezultat din utilizarea frecventă a unor servicii (ex. primirea lunară a pensiei), interacțiunea frecventă cu factorii poștali, familiaritatea cu sediile oficiilor poștale. Prin urmare, pentru această categorie de respondenți (55+), Poșta

Română este furnizorul cel mai ușor de folosit și nu au de gând să îl schimbe în ciuda unor nemulțumiri exprimate.

În ceea ce privește segmentul de vârstă 16-34 și chiar o parte dintre cei de 35-55, pe segmentul de coletărie, aceștia preferă să lucreze cu furnizorii privați întrucât aceștia le oferă posibilitatea urmării pe internet a statusului trimiterii, predării și preluării trimiterilor la/de la domiciliu. Se preferă furnizorii privați datorită vitezei de livrare mai ridicate și a interacțiunii directe cu clientul la domiciliul acestuia. Conform participanților, serviciile oferite de furnizorii privați sunt mai utile pentru persoanele cu deficiențe vizuale având în vedere nevoile lor specifice.

Studiul a relevat de asemenea că frecvența utilizării cecogramelor este relativ redusă și o eventuală generalizare a gratuității trimiterii lor și între persoanele fizice (nu doar prin institute) nu ar genera o intensificare a utilizării lor.

Serviciile poștale reprezintă pentru persoanele cu deficiențe vizuale un ajutor important atât în viața profesională cât și cea personală. Deși alte mijloace de comunicare (telefonie, internetul) au câștigat teren în domeniul comunicațional, serviciile poștale rezolvă încă nevoi importante ale acestei categorii de utilizatori, motiv pentru care există așteptări în privința îmbunătățirii lor.