

NETMANAGEMENT®

Libro Bianco

Accessibilità nel commercio al
dettaglio e al punto vendita (POS) –
Requisiti, realtà e prospettive

Version 1.00
Settembre 2025
Italiano

Sintesi esecutiva

Il presente documento analizza le esigenze, le opportunità e le sfide legate all'accessibilità nel commercio al dettaglio, con particolare attenzione ai processi di pagamento presso il punto vendita (POS). Esamina l'interazione tra quadri normativi, evoluzione tecnologica e aspettative sociali, delineando le misure che i commercianti devono adottare per mantenersi conformi, orientati alla clientela e preparati al futuro.

La conclusione principale è chiara: l'accessibilità non è un costo accessorio, ma un investimento strategico. Essa amplia il potenziale bacino di clientela, ottimizza i flussi di lavoro e riduce i rischi legali. Per una piena riuscita, richiede adeguamenti tecnici e organizzativi, oltre a un impegno costante e strutturato.

Introduzione

Negli ultimi anni, l'accessibilità è passata dall'essere un aspetto marginale a diventare un pilastro delle strategie commerciali moderne. Con l'entrata in vigore della Direttiva Europea sull'Accessibilità dei Prodotti e Servizi (**European Accessibility Act – EAA**) a partire da giugno 2025, e la sua trasposizione in Germania tramite la **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**, le imprese sono chiamate a rispettare obblighi specifici. Normative analoghe esistono in altri Paesi:

- **Stati Uniti:** Americans with Disabilities Act (ADA)
- **Canada:** Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)
- **Regno Unito:** Equality Act 2010
- **Australia:** Disability Discrimination Act (DDA)
- **Nuova Zelanda:** Human Rights Act

Tutte condividono un principio fondamentale: le interfacce fisiche e digitali devono essere accessibili. Nel commercio, ciò implica che l'accesso ai negozi e le interazioni al POS — fisiche o digitali — siano utilizzabili da chiunque.

L'inclusione come fattore di successo

L'inclusione non si limita al rispetto di norme giuridiche; è un processo attivo che garantisce la partecipazione paritaria di tutte le persone alla vita economica e sociale. I commercianti che integrano realmente l'accessibilità non solo rafforzano la fiducia e la fedeltà della clientela, ma si posizionano anche come attori responsabili e lungimiranti.

L'invecchiamento della popolazione aumenta la percentuale di persone con limitazioni motorie, visive, uditive o cognitive. Soluzioni accessibili diventano quindi un imperativo sociale e un vantaggio competitivo.

Accessibilità come leva di efficienza e qualità

Un sistema concepito per essere utilizzato "a occhi chiusi" riduce gli errori, accelera le transazioni e accresce la soddisfazione della clientela. Funzioni come alto contrasto, icone intuitive, messaggi vocali e feedback aptico avvantaggiano non solo le persone con disabilità, ma anche chiunque si trovi in situazioni di stress, in ambienti poco illuminati o con le mani occupate.

L'accessibilità ben implementata può persino ridurre i costi operativi e migliorare la produttività.

Sfide tecniche e praticità quotidiana

Le soluzioni SoftPOS e SmartPOS, basate su smartphone o tablet, presentano sfide specifiche:

- Assenza di riferimenti tattili a causa della mancanza di tasti fisici
- Schermi di dimensioni ridotte
- Interfacce grafiche non standardizzate
- Uso parziale o tardivo delle tecnologie assistive (lettori di schermo, ecc.)

Questi aspetti evidenziano la necessità di integrare l'accessibilità fin dalla fase di progettazione del prodotto. Gli adattamenti successivi tendono a essere più costosi e meno efficaci.

Molte scelte di design incidono anche sulle persone anziane o con limitazioni temporanee, rendendo la semplicità e l'usabilità universale priorità imprescindibili.

Autonomia e indipendenza

L'accessibilità assicura il diritto all'autonomia, anche in contesti delicati come l'inserimento del PIN. Le persone con disabilità devono poter effettuare un pagamento senza l'assistenza di un accompagnatore. Ciò richiede sistemi POS utilizzabili in maniera indipendente, supportati da ambienti fisici e organizzativi adeguati.

Il ruolo della formazione del personale

Le misure tecniche raggiungono il loro pieno potenziale solo se accompagnate da una formazione adeguata del personale. Tale formazione dovrebbe includere:

- Sensibilizzazione verso i diversi tipi di disabilità
- Assistenza garantendo la privacy della clientela
- Conoscenza delle tecnologie assistive
- Capacità di offrire soluzioni rapide e su misura

È raccomandabile che, in ogni momento, vi sia almeno una persona formata in accessibilità presente nell'esercizio.

Esigenze specifiche per settore

Supermercati e grande distribuzione

- Corsie ampie e prive di ostacoli
- Casse a doppia altezza o regolabili
- Annuncio vocale dei prezzi
- Carrelli adattati a ausili per la mobilità

Moda e boutique

- Camerini ampi e accessibili
- Specchi a diverse altezze
- Cataloghi digitali compatibili con i lettori di schermo

Parrucchieri ed estetica

- Lavandini per capelli accessibili
- Riduzione del rumore ambientale
- Pagamenti mobili direttamente alla postazione

Ristorazione e ospitalità

- Menu in caratteri grandi, braille o formato audio
- POS mobili con assistenza vocale
- Tavoli accessibili alle sedie a rotelle

Bar e caffetterie

- Illuminazione ad alto contrasto
- Banchi con sezioni ribassate
- Segnali acustici per il ritiro degli ordini

Farmacie e parafarmacie

- Banchi di servizio accessibili
- Sistemi di chiamata visiva e sonora
- Spazi per transazioni riservate

Stazioni di servizio

- Erogatori utilizzabili da sedie a rotelle
- Terminali con riferimenti fisici
- Segnaletica chiara e leggibile

Trasporti pubblici e biglietterie

- Macchine con assistenza vocale
- Comandi tattili accessibili
- Bigliettazione contactless utilizzabile senza visione diretta

Altri settori

- **Musei e cultura:** audioguide, percorsi tattili
- **Stadi:** aree di seduta accessibili, punti di pagamento adattati
- **Banche:** sportelli automatici con guida vocale e tasti in rilievo

Vantaggi e svantaggi

Per i commercianti

- ✓ Ampliamento della clientela
- ✓ Maggiore soddisfazione e fidelizzazione
- ✓ Riduzione dei rischi legali e reputazionali
- ✗ Investimento iniziale
- ✗ Necessità di formazione continua

Per la clientela

- ✓ Accesso equo ai servizi
- ✓ Utilizzo autonomo e rispettoso
- ✗ Attuazione disomogenea tra esercizi

Piano d'azione in 10 passi

1. Analizzare le normative applicabili (EAA, BFSG, ADA, ecc.)
2. Effettuare una verifica di accessibilità
3. Scegliere sistemi POS conformi alla normativa
4. Integrare funzioni audio, contrasto e feedback aptico
5. Formare regolarmente il personale

6. Garantire comunicazione accessibile con la clientela
7. Adattare soluzioni specifiche per settore
8. Collaborare con associazioni di categoria
9. Istituire un canale di feedback
10. Comunicare pubblicamente l'impegno per l'inclusione

Prospettive future

Nei prossimi anni, l'accessibilità passerà da requisito legale a aspettativa di base. I commercianti che agiranno ora acquisiranno un vantaggio competitivo, ridurranno i rischi e rafforzeranno la propria immagine di marca.

I sistemi POS evolveranno verso soluzioni modulari e personalizzabili, in cui accessibilità, efficienza ed esperienza cliente si integreranno in modo naturale.