



2023KO ABUZTUA

Enfoka-Trends

Nire negozio inklusiboa da?

Nire negozio inklusiboa da?

Ministroen Kontseiluak argi berdea eman zion joan den martxoan Errege Dekretuari. Errege-dekretu horren bidez, desgaitasuna duten pertsonen irisgarritasunaren eta diskriminaziorik ezaren oinarritzako baldintzak arautzen dira, herritarren eskura dauden ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko eta erabiltzeko.

Errege Dekretu honen bidez onartutako erregelamendu berriak, ondasunak hornitzea, hornitzea edo zerbitzuak ematea xede duten pertsona fisikoen eta erakunde publiko edo pribatuen arteko harreman guztiei aplikatuko zaienak, eguneroko bizitzako hainbat arlotako irisgarritasunari buruzko funtsezko gaiak arautuko ditu.

Era berean, arauak berariaz ezartzen du onarpen-eskubidea ezin izango dela inola ere erabili desgaitasunen bat duten pertsonen sarbidea murrizteko, eta desgaitasunen bat duten pertsonentzako lehentasunezko arreta eta laguntza pertsonala aurreikusten dira. Pertsona horiek eskubidea izango dute laguntzaileek edo laguntzaileek lagunduta sartzeko, hala eskatzen badute, eta horrek ez du gainkosturik eragingo.

Informazioari eta komunikazioari dagokienez, araudi berriak ezartzen du ondasun- eta zerbitzu-hornitzaileek beren ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa eman beharko dietela desgaitasuna duten erabiltzaile eta bezeroei, euskarri eta formatu irisgarrietan eta beren beharretara egokitutakoetan, erabiltzen den kanala edozein dela ere.

ENFOKA-TRENDS 2023ko ABUZTUA



[Elevate](#) argazkia [Unsplash-en](#)



Nire negozioio inklusiboa da?

Erregulazio berriak, gainera, ondasun eta zerbitzu mota jakin batzuei aplika dakizkiekeen arau espezifikoari buruzko kapitulu bat ere jasotzen du, hainbat eremutako zehaztapenak jasotzen dituena, hala nola kontsumoari, txikizkako merkataritzari, finantza, banku edo aseguru izaerako ondasun eta zerbitzuei buruzkoak.

Desgaitasuna duten pertsonen ahalmen handia dute kontsumitzaile gisa izan ere, Espainian 4 milioiko zifra gainditzen dute (biztanleriaren % 8,5) eta batez ere beste 12 milioi senide dituzten etxeko unitateetan.

Kontsumoari dagokionez, ezin da genero-ikuspegia alde batera utzi, eta desgaitasuna duten kontsumitzaileen premia espezifikoak hartu behar dira kontuan. Kontuan izan behar da pertsona guztien % 59,7k desgaitasuna emakumeak dira. Gainera, lau zaintzaile nagusitik hiru ere zaintzaileak dira.

Adinari dagokion alderdia ere ez da bistatik galdu behar. Desgaitasuna 85 urtetik gorako % 50 baino gehiagori eragiten die.

Desgaitasuna duten pertsonen mugikortasuna errazteko oztopo arkitektonikoak kentzea hirigintza modernoaren erronka handienetako bat bihurtu da.

Gero eta enpresaburu gehiagok erabakitzen dute, beren ekimenez, beren negozioak dibertsitate funtzionala duten erabiltzaileen eskura jartzea.

ENFOKA-TRENDS 2023ko ABUZTUA



[Elevate](#) argazkia [Unsplash-en](#)



Nire negozio inklusiboa da?

Sarbide inklusiboa izateko, honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan:

- Ziurtatu behar da ate eta korridore guztiek sarbide eta edukiera erraza dutela, bai desgaitasunik ez duten pertsonentzat, bai desgaitasuna duten pertsonentzat.
- Eskailerak badaude, arrapalak edo iristeko beste baliabide batzuk izatea.
- Seinale nabarmenak eta irakurtzen errazak bainuetarako, irteeretarako edo beste edozein gune garrantzitsurako.
- Argiztapen homogenea eta bat-bateko aldaketarik gabea, pertsonen ikusmen-eremuaren gaintetik jarri behar dena, ikuspen murriztua dutenek itsutu ez ditzaten.

Alderdi arkitektoniko hutsaz gain, informazio argia eta zehatza eskuratu ahal izatea funtsezkoa da desgaitasuna duten kontsumitzaileentzat.

Errealitatean, informazioa ez da denengana berdin iristen, baina teknologia berrien laguntzarekin, kontsumo iraunkorra eta aldi berean eskuragarria bultzatzeko oztopoak hautsi beharko genituzke.

ENFOKA-TRENDS 2023ko ABUZTUA



[Elevate](#) argazkia [Unsplash-en](#)

Nire negozioio inklusiboa da?

Gaur egun, teknologia berrietan oinarritutako irtenbide inklusibo batzuk garatzen ari dira. Etorkizunean, ziur asko, egunerokoak irudituko zaizkigu. Hona hemen adibide batzuk:

- Audionotifikazioak, audiofaktura, audiokontratuak (kontratu-indarra emanaz), bideonotifikazioak, bideokontratuak, bideofakturak: Denok gaude ohituta IOT sistemara (Gauzen adimena), Alexak edo Sirik hitz egitera eta ia familiako beste bat osatzera. Orduan, zergatik ez dugu teknologia erabiltzen izapideak, kontratuak eta jakinarazpenak ikuspegi mugatua edo murriztua duten pertsoneri hurbiltzeko? Gauza bera pertsona gor mutuei, zeinu-mintzairadun bideoen bidez jakinarazi ahal bazaie. Zergatik egin faktura- edo jakinarazpen-eredu baten alde, bezeroen % 100era iristeko beste irtenbide asko daudenean?
- Etiketa adimendunak. Berriz ere teknologia izango litzateke gure aliatua. Produktuen etiketak, barne hartzen duten informazioarekin, QR baten bidez atera beharko lirateke, audio formatuan, zeinu-lengoaia duen bideo batean eta erraz irakurtzeko moduan, kontsumitzaileari elkarreragina eta informazioa errazteko.
- Adimen artifizialeko programak: Horiek konponbide azkarrak eman diezazkiekete eguneroko arazoei. IAn oinarritutako app edo software batek saltzaile bati zeinu-hizkuntza behar duen bezero batekin elkarreragiteko aukera ematen badio, hobetu egin dezake kolektibo horren erosketa-erperientzia, laguntzaile batekin joateko edo interprete bat eskatzeko beharra ikusten baitu. Horrek administrazioekin izapideak egiteko balioko luke, Justiziakoa barne, baita eguneroko bizitzarako ere.

ENFOKA-TRENDS 2023ko ABUZTUA



[Elevate](#) argazkia [Unsplash-en](#)

Nire negozio inklusiboa da?

Benetako inklusioa ahalbidetzeko hobetu beharreko beste alderdi bat ordainpeko terminaletako irisgarritasuna da.

Desgaitasuna duen pertsona batek terminal batean ordaindu behar duenean, funtsezkoa da soluzio horren hardwarea eta softwarea biztanleria hori kontuan hartuta diseinatu izana. Hori hainbat modutan ikus daiteke: terminalek, adibidez, ahots bidezko laguntza eskaintzen dute ikusmen-desgaitasuna duten pertsonen beren PINa sartzen laguntzeko, haien erosketa edo salmenta amaitu ahal izan dezaten. Transakzioa amaitutakoan, funtzio hori desaktibatu egiten da, eta beharrezkoa den guztietan erabil daiteke.

Era berean, erabilera errazten eta demokratizatzen duten osagarriak daude, pantailara egokitu daitezkeen gailuekin, teklatu tradizional bat simulatzen dutenak. Horrela, eroslea ordaintzen hasten denean, erliebe handiko teklak izango dituzten zenbakiak kokatzeko eta pasahitza sartzeko digitu zuzenak aukeratzeko. Transakzioa modu seguru eta gardenean egiten da.

Dagoeneko ugariak dira ordainketa-zerbitzu inklusiboak ematen dituzten enpresak. Horren adibide da **PaynoPain** fintech espainiarra, eskala globalean ordainketak estaltzen espezializatua. Espainiako Accessit Inclusivo enpresarekin batera, online ordainketa segururako lehen plataforma sortu du: Acctua, pertsona guztien beharretara egokitua, desgaitasuna edozein dela ere.

ENFOKA-TRENDS 2023ko ABUZTUA



[Elevate](#) argazkia [Unsplash-en](#)



Nire negozio inklusiboa da?

Erabiltzaile-interfazea diseinatu da ikusteko, entzuteko edo mugitzeko desgaitasuna duten pertsonak transakzioak modu erraz eta seguruan egin ahal izatea bermatzeko.

PaynoPain, Paylands ordaintzeko pasabidea integratuta duten saltokiek beren produktuak eskaini ahal izango dizkiete, kostu gehigarririk gabe, desgaitasun mota guztiak dituzten pertsoneri, bai eta teknologia berriekin zailtasunak dituzten adinekoei ere.

Teknologiaren bilakaerak kontsumitzaile ezgaituen oinarrizko premien estaldura hobetzen eta osatzen laguntzen du, telefono mugikorra bezalako eguneroko tresnei esker.

Horrela, **Navilens** aplikazioa garatu da, ikusmen-desgaitasuna duten pertsonak merkataritza-gune bateko edozein gunetatik autonomia osoz mugitu ahal izateko, eta, aldi berean, bertan egoteko aukera ematen dien informazioa jasotzeko.

Garapen teknologikoaren beste adibide bat **Visualfy** da, entzumen-desgaitasuna duten pertsonen segurtasunerako pentsatua.

ENFOKA-TRENDS 2023ko ABUZTUA



[Elevate](#) argazkia [Unsplash-en](#)



Bibliografía

- **Ministerio de derechos sociales y agenda 2030 (2023)** *El Gobierno aprueba una norma para asegurar la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidad en su vida cotidiana.* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/actualidad/noticias/0-49361.htm>
- **Comité español de representantes de personas con discapacidad - CERMI (2022)** *Los derechos de los consumidores y usuarios con discapacidad.* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2017/09/61_Folleto_Derechos_Consumidores_Accesible.pdf
- **Más movil negocios(2022)** *Cómo preparar tu local para personas con discapacidad.* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://blogempresas.masmovil.es/como-preparar-tu-local-para-personas-con-discapacidad>
- **Movistar Prosegur (2022)** *¿Qué medidas de accesibilidad tiene que tener un negocio?* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://blog.prosegur.es/medidas-de-accesibilidad-negocio>
- **Alexandria Flores (Wiser, 2022)** *Cómo mejorar la experiencia del cliente en las tiendas minoristas.* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://blog.wiser.com/es/how-to-improve-customer-experience-in-retail-stores>
- **Icablog (2023)** *Discapacidad y consumo accesible.* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://icablog.icab.cat/es/discapacidad-y-consumo-accesible>
- **Ingenico (2023)** *Accesibilidad: ¿Cómo proporcionar una experiencia de pago más inclusiva?* 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://ingenico.com/latam-es/noticias/blogs/accesibilidad-como-proporcionar-una-experiencia-de-pago-mas-inclusiva>

Bibliografia

- **Inma Elizalde (TPVnews, 2023)** *Plataforma de pago segura online para personas con discapacidad*. 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://tpvnews.es/actualidad/plataforma-de-pago-segura-online-para-personas-con-discapacidad-2023082217492.htm>
- **Clemente Huerta (Implaser, 2022)** *La accesibilidad en los centros comerciales*. 2023ko abuztuaren 30ean hemendik berreskuratua <https://www.implaser.com/la-accesibilidad-en-los-centros-comerciales>