

Le casse automatiche non fanno l'unanimità

Ivan Campari

Le casse automatiche sono sempre più diffuse nei negozi. In alcuni punti vendita, le casse tradizionali con una persona, sono addirittura sparite. 714 persone hanno risposto al nostro sondaggio per farci sapere cosa ne pensano. C'è preoccupazione per possibili posti di lavoro persi e la netta maggioranza ritiene che dovrebbe essere obbligatorio mantenere almeno una cassa tradizionale.

È un trend che pare inarrestabile: come in altri settori, anche nel commercio al dettaglio le persone vengono sostituite dalle macchine. Ci troviamo del resto in una fase di forte sviluppo dell'intelligenza artificiale. Abbiamo voluto chiedere alle consumatrici ed ai consumatori cosa ne pensano. Una cosa che possiamo subito affermare è che questo tema ha suscitato un interesse e una partecipazione al di là delle nostre aspettative.

Ben 714 persone hanno risposto al nostro sondaggio online, la più alta partecipazione mai fatta registrare ad un sondaggio ACSI. Inoltre, abbiamo constatato un vivo dibattito nei commenti sui social media da parte di alcuni dei partecipanti.

Si tratta di un tema interessante perché si trova all'incrocio fra diversi aspetti del consumo: comodità e praticità, accessibilità e responsabilità sociale.

In molti preferiscono le casse tradizionali

Il 56% di chi ha risposto ha detto di preferire le casse con una persona. Il 29% preferisce invece quelle automatiche, mentre il 15% afferma che la cosa non gli fa alcuna differenza. È importante ricordare che questo sondaggio non è necessariamente rappresentativo della popolazione in

generale. Si tratta unicamente di un modo per permettere alle nostre socie ed ai nostri soci, e a chi ci segue online, di esprimere la propria opinione.

Casse automatiche più pratiche, casse tradizionali per i posti di lavoro

Il 57% di chi predilige i terminali automatici spiega che gli permettono di essere più veloce. Un 22%, al contrario, afferma che le casse automatiche gli permettono di riporre i prodotti con più calma, senza la pressione della persona seguente nella fila che c'è alle casse tradizionali. C'è anche un 11% che afferma di voler verificare personalmente prezzi e sconti.

Fra chi preferisce invece le casse tradizionali, spicca la paura per la perdita di posti di lavoro (57%), seguita da "preferisco interagire con una persona" (29%).

Almeno una cassa presidiata dovrebbe essere d'obbligo

Più nette le risposte ad altre domande del sondaggio. L'85% afferma di essere "completamente" o "parzialmente" d'accordo con l'affermazione "i negozi, con le casse automatiche, scaricano una parte del lavoro sui consumatori". Il 78% ritiene invece che una rinuncia totale da parte di un punto vendita alle casse presidiate potrebbe causa-

re problemi agli anziani e alle persone con disabilità. Il 92%, infine, sarebbe favorevole ad un obbligo per i supermercati di mantenere almeno una cassa tradizionale. Ben 659 persone hanno infatti scelto l'opzione: "Sì, almeno una deve esserci".

Una socia ACSI anziana e con problemi di mobilità: "mi trovo meglio con le casse automatiche"

Una socia di lunga data ha condiviso con noi un testo dettagliato con i suoi pensieri su questo argomento. In particolare, si è soffermata sul fatto che il metodo più pratico per fare la spesa per lei, a bordo del suo rollatore, è la scansione dei prodotti con lo scanner, e poi il pagamento alle casse automatiche. "(...) metto la spesa direttamente nella mia grande borsa sul sedile, scansionando continuamente gli articoli, così so precisamente quanta roba posso prendere al massimo" ci spiega. "Di contatti con il personale ne ho comunque" ci ha raccontato, aggiungendo che non le pare di notare disdette al personale nel negozio dove fa la spesa. Ha però una critica ai supermercati: "dovrebbero mettere il barcode non sul fondo degli articoli, ma sul lato o di sopra! Certe torte o dolci bisogna alzarle sopra alla testa per poter leggere il barcode con lo scanner", ha concluso.