

allegro one  box



# Daj się!

czyli jak tworzyć dostępny  
automat paczkowy





# Allegro i Avalon dla dostępności

Szacuje się, że co trzeci Polak<sup>1</sup> ma trwałe lub czasowe ograniczenia w mobilności czy percepcji. To nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, ale też m.in. seniorzy i osoby, których sprawność jest czasowo ograniczona chorobą, skutkami wypadku, czy innego zdarzenia losowego. Stąd też **idea powszechnej dostępności** staje się integralną częścią projektowania i rozwijania produktów i usług.

Allegro stara się tworzyć usługi **dla każdego**.

Dlatego projektując nową sieć automatów One Box by Allegro nie mieliśmy wątpliwości, że muszą one być **proste w obsłudze i dostępne dla wszystkich**. Postanowiliśmy także poddać naszą sieć audytowi, by zweryfikować z ekspertami rezultaty naszych wysiłków. O pomoc poprosiliśmy Fundację Avalon – organizację doświadczoną, od lat wspierającą osoby z niepełnosprawnościami.



**Jacek Powąłka**  
Head of One Delivery Product, Allegro



**Krzysztof Dobies**  
Dyrektor generalny Fundacji Avalon

**Dostępność** oznacza umożliwienie jak największej liczbie osób korzystania z urządzeń, usług czy też przestrzeni w prosty i intuicyjny sposób – bez względu na ograniczenia. Dostępne urządzenia i usługi **zapobiegają wykluczeniu** ze względu na ograniczenia funkcjonalności, które mogą mieć różny charakter i dotyczą wielu aspektów niepełnosprawności. Zapewnienie dostępności **zapobiega** też wykluczeniu z powodów innych niż niepełnosprawność. Dotyczy chociażby osób z wózkiem dziecięcym lub większym bagażem, osób starszych słabo radzących sobie z technologiami, itp.

Dziś wspólnie zapraszamy do zapoznania się z wynikami naszej współpracy, a także do szerokiej dyskusji o tym, jak znosić bariery technologiczne, architektoniczne czy komunikacyjne, aby produkty, usługi i miejsca użyteczności publicznej były otwarte i dostępne. **Dla wszystkich!**

<sup>1</sup> Uchwała w sprawie ustanowienia rządowego programu „Dostępność plus”





# Daj się podejść!

## Dobra lokalizacja

Szerokość przestrzeni bezpośrednio przy automacie paczkowym jest szczególnie istotna dla osób poruszających się na wózku elektrycznym. Pozostaw co najmniej 2 metry swobodnej przestrzeni, aby miały możliwość się obrócić i w samodzielnie skorzystać z usług automatu. Zadbaj o odpowiednią odległość od przystanku komunikacji miejskiej oraz o miejsce parkingowe w okolicy. Infrastruktura to moim zdaniem najważniejsze kryterium przy wyborze preferowanego punktu odbioru przesyłki.



**Piotr Śluzak**  
Ekspert Fundacji Avalon

Wybierając lokalizację na automaty paczkowe Allegro, analizujemy wiele zmiennych. Jednym z kryteriów, które ma dla nas ogromne znaczenie, jest możliwość zapewnienia swobodnego dostępu wszystkim klientom, którzy przyjdą odebrać przesyłkę. Już na etapie wstępnej weryfikacji miejsca, zwracamy wagę na zaproponowaną przez właściciela lokalizacji okoliczną infrastrukturę, wysokość krawężników, szerokość chodnika. Z jednej strony chcemy, aby One Box harmonijnie wtapiały się w otoczenie, z drugiej, żeby nie było żadnych barier w dotarciu do nich.



**Michał Mroczkowski**  
One Delivery Product Quality Coordinator DEX, Allegro





# Daj się poruszać!

## Przestrzeń i płaska, twarda nawierzchnia

Zadbaj o płaską i twardą nawierzchnię przed urządzeniem, gwarantując mi bezproblemowe korzystanie z automatu. Sprawdź, czy na drodze do urządzenia nie ma wysokich krawężników czy schodów bez poręczy i podjazdu. Takie przeszkody stanowią barierę architektoniczną zarówno dla osób z niepełnosprawnością poruszających się na wózku, jak i osób korzystających z kul, starszych, a także rodziców z wózkiem dziecięcym.



**Katarzyna Malinowska**  
Ekspertka Fundacji Avalon

Wybór lokalizacji pod One Box jest bardzo ważny, ale czasem musimy dodatkowo dostosować okoliczną infrastrukturę – usunąć bariery takie jak wysokie krawężniki, zbyt wąskie chodniki, nierówne bądź nieutwardzone nawierzchnie. Za każdym razem podczas końcowego audytu upewniamy się, że osoby z wózkami dziecięcymi i osoby z niepełnosprawnościami poruszające się na wózkach, bez żadnych przeszkód podjadą pod One Box i że będzie tam odpowiednio dużo przestrzeni, aby swobodnie manewrować wózkiem.



**Janusz Świerkuła**  
Head of Last Mile Infrastructure Delivery Experience, Allegro





# Daj się dosięgnąć!

## Możliwość wskazania strefy odbioru przesyłki

Pozwól mi samemu zdecydować na jakim poziomie automatu będę odbierał przesyłkę już na etapie zamawiania paczki. Taka funkcjonalność stanowi odpowiedź na potrzeby osób, które nie mają możliwości fizycznie dosięgnąć do wysokich lub niskich skrytek, poruszających się na wózkach, z problemami równowagi czy niskorosłych. Dzięki zagwarantowaniu takiego wyboru nikt nie jest dyskryminowany.



**Piotr Ślęzak**  
Ekspert Fundacji Alavon

Wprowadziliśmy dwie strefy odbioru – wysoką i niską – aby każdy z łatwością dosięgnął paczki. Pytamy klienta, czy powodem wyboru jest wygoda, czy potrzeba. Dzięki temu klienci nie obawiają się, że „zajmą” skrytkę komuś potrzebującemu.



**Tomasz Taciak**  
Product Manager DEX, Allegro

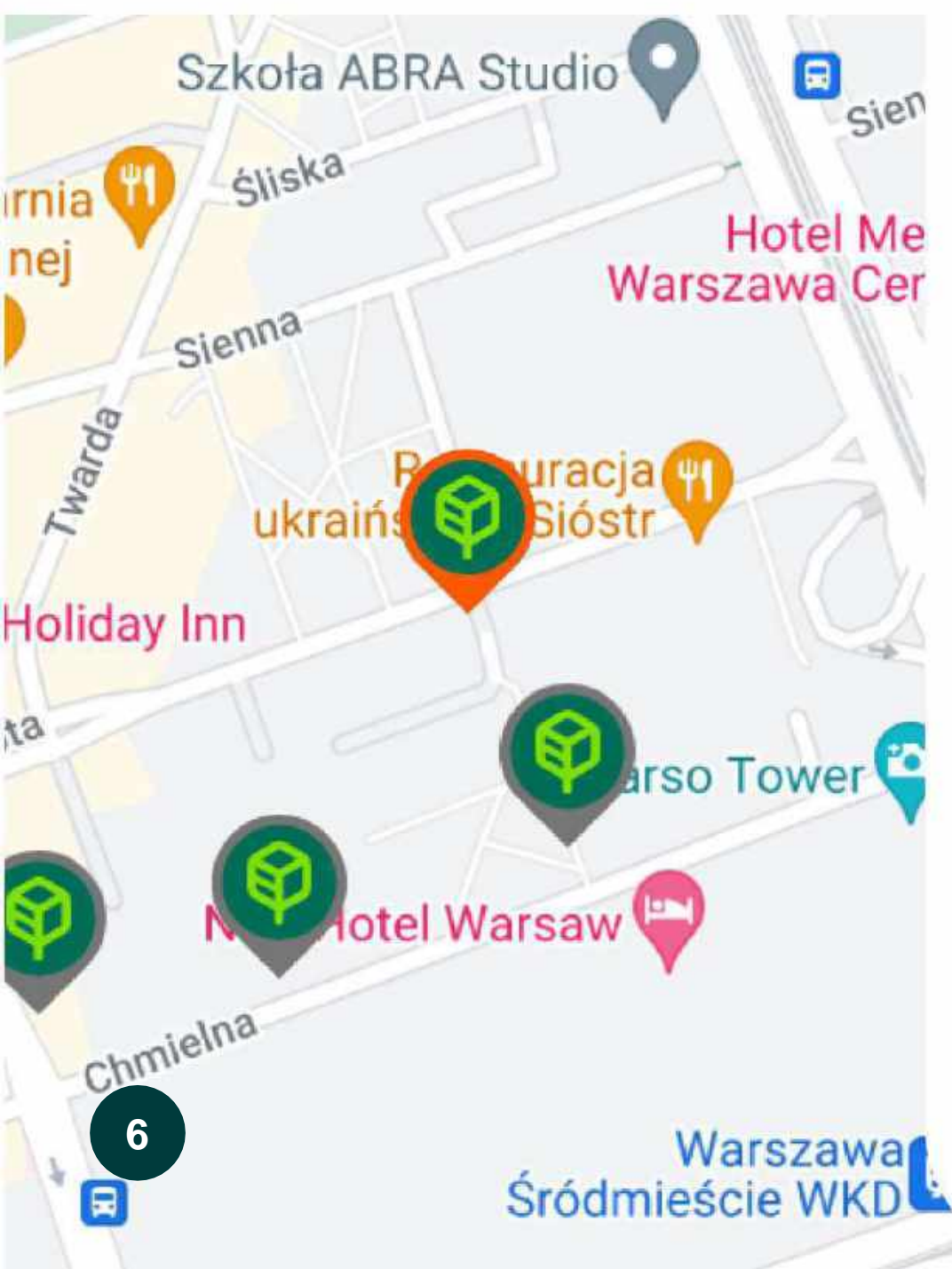




Złota 69

00-819 Warszawa

Pomiędzy szlabanem a sklepem Żabka

 POKAŻ TRASĘ


# Daj się znaleźć!

## Precyzyjne oznaczanie w aplikacjach nawigacyjnych

Zadbaj o możliwość znalezienia urządzenia w przestrzeni – to jedna z najważniejszych kwestii dostępności. Uda Ci się to osiągnąć dzięki właściwym oznaczeniom lokalizacji na mapach Google, ewentualnie dookreśleniu jej względem punktów orientacyjnych. Precyzyjne oznaczenia realnie ułatwiają osobom niewidomym, słabowidzącym (i nie tylko) dotarcie do właściwego urządzenia.



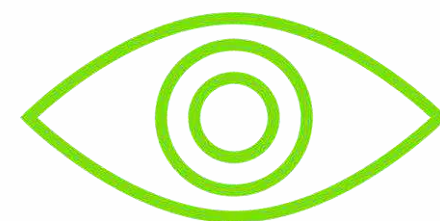
**Łukasz Słowik**  
Ekspert Fundacji Avalon

Położenie naszych automatów paczkowych jest zapisane w formie bardzo szczegółowych współrzędnych. Na podstawie tych danych wprowadzamy pinezki One Box do Map Google. Każda z nich opatrzona jest krótkim opisem, który dookreśla położenie automatu względem okolicznych punktów orientacyjnych. To szczególnie ważne dla osób niewidomych, które posługują się aplikacją mobilną ułatwiającą im orientację w terenie. Precyzyjne oznaczenie lokalizacji automatu w Mapach Google to często jedyna możliwość, aby osoba niewidoma znalazła automat i mogła odebrać swoją paczkę.



**Kamil Rzetelski**  
One Delivery Product Quality Coordinator DEX, Allegro





# Daj się zobaczyć!

## Duży ekran i możliwość zwiększenia kontrastu

Właściwie kontrastujący interfejs w automatach paczkowych jest niezbędnym przystosowaniem umożliwiającym bezproblemowe korzystanie z urządzenia, w szczególności dla osób słabowidzących. Zapewnij efektywny wysoki kontrast tekstu do tła zgodnie z wytycznymi WCAG. Dla poziomu minimalnego (AA) wynosi on 4,5:1 dla tekstu ciągłego i 3:1 dla nagłówków.



**Łukasz Stowik**  
Ekspert Fundacji Avalon

Interfejs automatów został zaprojektowany tak, aby osoby niedowidzące mogły łatwo włączyć na ekranie tryb wysokiego kontrastu, który jest bardziej widoczny. Tryb ten dodatkowo zwiększa rozmiar wybranych elementów interfejsu (np. małe litery), upraszcza komunikację ikonograficzną (ikony i ilustracje mają mniej trudnych do zauważenia detali) oraz wyłącza wszelkie formy animacji.



**Wiktoria Wójcik**  
Senior UI Designer, Allegro





# Daj się usłyszeć!

## Możliwość połączenia z infolinią

Udostępnij infolinię z tłumaczeniem na język migowy, a osoby niesłyszące będą mogły w razie potrzeby szybko otrzymać pomoc. Jest to szczególnie ważne ze względu na fakt, że język migowy różni się od polskiego języka pisanego. W związku z tym najczęściej dostępne sekcje typu Pomoc i FAQ mogą nie wystarczyć. W razie braku możliwości uruchomienia dedykowanej infolinii, postaraj się zapewnić krótkie filmy instruktażowe.



**Monika Kozub**  
Ekspertka Fundacji Avalon

Spółeczność osób niesłyszących w Polsce to około 450 tys. osób. Wiele z tych osób regularnie korzysta z Allegro – nasz proces zakupowy oraz odbiór z One Box są intuicyjnie oparte na komunikacji obrazkowej. Jednak w sytuacji, gdy konieczna jest dodatkowa pomoc, musieli prosić o wsparcie w kontakcie z doradcą. Dzięki współpracy z tłumacz Migam osoby głuche mogą samodzielnie kontaktować się z obsługą, bo rozmowa jest na żywo tłumaczona na Polski Język Migowy.



**Marta Bączkowska**  
Senior Leader, Group CX Social Media, Allegro

Zobacz jak to działa!



[Kliknij tu](#) lub zeskanuj kod QR.





# Daj się przeczytać!

## Informacje w alfabecie Braille'a

Opisuj panele obsługi napisami w alfabecie Braille'a, na przykład jak na paskach pod ekranami One Boxów. Zamieszczone tam numer paczkomatu i numer na infolinię, są niezbędne w przypadku jakichkolwiek wątpliwości w korzystaniu z automatu paczkowego. Gwarantują osobom z niepełnosprawnościami wzroku korzystanie z urządzenia w sposób pewny.



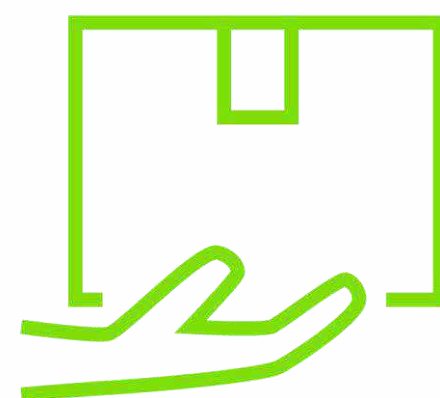
**Łukasz Stowik**  
Ekspert Fundacji Avalon

Na każdym automacie One Box pod ekranem znajduje się specjalnie przygotowana naklejka z wypukłościami 3D, na której w alfabecie Braille'a zapisałiśmy numer telefonu na naszą infolinię. Dzięki temu osoby niewidome i niedowidzące, które potrzebują wsparcia, mogą szybko skontaktować się z konsultantem.



**Magdalena Makowska**  
Project Manager, Allegro One





# Daj się odebrać!

## Prosta i intuicyjna obsługa

Zaprojektuj proces korzystania z produktów i usług tak, aby był intuicyjny. Proste komunikaty, łatwy w obsłudze interfejs, brak dodatkowych rozpraszaczy reklamowo-ogłoszeniowych, umożliwiają każdemu korzystanie z usług automatu paczkowego. Nie trzeba być biegłym w nowych technologiach. Wystarczy postępować według instrukcji, żeby w pełni skorzystać z usług oferowanych przez Allegro One Box. Jest to bardzo cenne w przypadku nadawania bądź odbierania paczek przez osoby o ograniczonych zdolnościach poznawczych.



**Martyna Wrońska**

Główna Specjalistka ds. Rehabilitacji, Avalon Active

W Allegro dbamy, aby wszystkie działania były proste i intuicyjne – na każdym etapie procesu zakupowego. Dotyczy to również automatów paczkowych. Takie podejście ułatwia życie wszystkim, ale ma szczególne znaczenie dla osób, które z różnych przyczyn niechętnie korzystają z nowych technologii. Chcemy je zachęcić do wypróbowania nowych rozwiązań, aby korzystały z jeszcze wygodniejszych, często mniej kosztownych rozwiązań.



**Marta Mikliszańska**

Head of Group Public Affairs & ESG, Allegro



# Bądź dostępny/a!

**Wspieramy osoby z niepełnosprawnościami i przewlekle chore, by mogły być aktywne w każdej sferze życia.**

Podjęliśmy współpracę z Allegro realizując naszą misję budowy świata, w którym osoby z niepełnosprawnościami mogą być aktywne w każdej sferze życia. Aby sprawdzić dostępność automatów Allegro OneBox zaangażowaliśmy ekspertów, którzy jednocześnie są osobami z niepełnosprawnościami. Ich perspektywa, łącząca wiedzę z praktyką codziennego natykania się na bariery w najróżniejszych aktywnościach, była dla nas szczególnie cenna. Doskonale zdajemy sobie sprawę, że na poprawie dostępności skorzystają nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, a cała społeczność osób korzystających z automatów paczkowych Allegro. Dlatego dokładaliśmy wszelkich starań, by wypracować jak najwięcej możliwości dostosowania urządzeń One Box do potrzeb jak największej liczby osób.



**Krzysztof Dobies**  
**Dyrektor generalny Fundacji Avalon**



# Bądź dostępny/a!

**Projektuj, twórz i wdrażaj tak, aby od początku powstało jedno rozwiązanie: ponadczasowe i dostępne dla wszystkich.**

Zaoferowanie usługi logistycznej lepszej dla wszystkich, od początku było naszym priorytetem. Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami stała się szybko naszym wyróżnikiem, z czego jesteśmy bardzo dumni. Realizujemy tę obietnicę na dwóch poziomach. W aplikacji Allegro, dzięki której można zdalnie odebrać przesyłkę, wprowadziliśmy priorytetyzację wyboru wysokości skrytek dla osób z niepełnosprawnością funkcji ruchu, obsługę głosową, wysoki kontrast dla osób z niepełnosprawnością wzroku, i wiele innych udogodnień. Ponadto, jako pierwsza sieć automatów paczkowych, na poziomie fizycznej dostępności urządzeń, wprowadziliśmy możliwość nieograniczonego podjazdu wózków, a przy ekranie dodaliśmy instrukcje w języku Braille'a. Każda planowana lokalizacja jest weryfikowana przez przeszkolony zespół, a po instalacji 100% lokalizacji przechodzi audyt dostępności.



**Jacek Powatka**  
Head of One Delivery Product, Allegro



## Czego jeszcze możesz się spodziewać, gdy zamawiasz przesyłki do One Box by Allegro.



**Możesz podarować drugie życie** swoim używanym sprzętom elektrycznym – to proste, zostaw je w One Box.



Każda dziesiąta paczka odebrana w One Box to **jedno drzewo zasponsorowane przez Allegro**.



**Automaty obsadzamy roślinami** wszędzie tam, gdzie jest to możliwe. Współpracujemy także z miastami i mieszkańcami, finansując projekty związane z sadzeniem roślin i drzew.



Wszędzie gdzie to możliwe, **stawiamy automaty roślinnością do frontu**, by jeszcze bardziej zazielenić okolicę!



**Wyraźnie zaznaczamy i zabezpieczamy strefę rozładunku**. Dla Twojej wygody.



**Dobrze wiedzieć, czym się oddycha**. Dlatego we wszystkich automatach znajdują się czujniki jakości powietrza.



W konstrukcjach One Box **wykorzystujemy elementy z recydingu**.



**Zielone automaty otwierają się na wszystkich**. Audytujemy ich dostępność – 86% One Boxów zapewnia swobodny podjazd pod krawężnik i szeroki chodnik.



**Możesz wybrać strefę w której kurier umieści Twoją paczkę** – bo tego potrzebujesz lub bo tak jest ci wygodniej.





# Pamiętaj, że dostępność to także...



## ... obowiązek

Dostępność staje się **obowiązkiem prawnym** dla coraz większej liczby podmiotów, co wynika z krajowych i międzynarodowych przepisów i aktów prawnych. **Zacznij działać.** Zaskocz swoich odbiorców, zanim zmiany zaskoczą Ciebie.



## ... prawa człowieka

Projektując usługi i produkty **nie wykluczaj**. Zadbaj o to, aby każdy mógł z nich korzystać. Nie jest to tylko wyraz troski, ale przestrzegania **podstawowych praw człowieka**.



## ... odpowiedzialność

Już dziś zastanów się jak możesz działać w sposób dostępny, jeżeli chcesz, aby Twoja firma lub organizacja miała **pozytywny wpływ na otoczenie**.

**Odpowiedzialność społeczna i zrównoważony rozwój** są dla Ciebie ważne? Pokaż to.



# Fundacja Avalon

Działa od 2006 r. Wspiera 13 000 osób w całej Polsce.  
Wspomogła podopiecznych kwotą 300 mln złotych.

**Fundacja Avalon** działa na rzecz zmieniania świata, by był on bardziej przyjazny dla osób z niepełnosprawnościami! Pomaga finansowo, prowadzi rehabilitację, doradza osobom z niepełnosprawnościami (OzN) i ich rodzinom. Edukuje i realizuje kampanie, które mają na celu zmianę społecznego postrzegania niepełnosprawności. Jednym z zagadnień, które mają niebagatelny wpływ na samodzielnie i niezależne funkcjonowanie OzN, jest **szeroko pojęta dostępność** miejsc, usług czy produktów. W związku z tym niezwykle istotnym zadaniem Fundacji jest prowadzenie edukacji w zakresie dostępności, a także **audytowanie, doradzanie i wspieranie** firm, instytucji, w odniesieniu do konkretnych produktów, usług czy rozwiązań, pod względem ich dostępności. Dlatego właśnie Allegro zdecydowało się na współpracę z Fundacją Avalon w procesie wdrożenia automatów paczkowych Allegro One Box.

Wejdź na stronę [fundacjaavalon.pl](https://fundacjaavalon.pl) i dowiedz się więcej o podopiecznych i projektach Fundacji.