

## Reiseinformasjon og billettsystemer

Reiseinformasjon og billettsystemer omfatter informasjon om og krav til informasjons- og kommunikasjonsteknologi og til formidling av transportrelatert informasjon på en slik måte at alle får likeverdig tilgang til informasjonen. Her vil du finne lenker til relevante standarder, gjeldende regelverk og til informasjon om hvordan man designer transportrelaterte nettsteder i henhold til krav om tilgjengelighet og universell utforming. Du finner også veiledning til god og tilgjengelig reiseinformasjon. Billettering omfatter standarder og tekniske krav til selvbetjeningsautomater samt eksempler på god praksis og løsninger som tilfredsstiller krav til tilgjengelighet.

Billettering er ofte en utfordring for passasjerer med ulike funksjonsnedsettelse, eldre og andre. Det er nødvendig at selvbetjeningsautomater som billettautomater er fleksible i bruk, enkle og intuitive og har toleranse for feil, ved siden av at de er plassert riktig og i en betjeningshøyde som passer for alle. Blinde har for eksempel en stor utfordring når det er installert touch screen automater.

## Standarder

### Standarder som er relevante for billettering

Det finnes i dag en rekke nasjonale og internasjonale standarder som er relevante for å sikre billettering i et format som er tilgjengelig for alle. Denne oversikten presenterer innledningsvis "generelle" standarder og veiledere som er relevante for temaet, og går deretter inn på standarder på bestemte områder.

### Standarder relevant for billettering og selvbetjeningsautomater

Den økte bruken av selvbetjeningsautomater som forutsetter at forbrukerne selv skal skaffe seg varer og tjenester fra automatene uten assistanse, er en utfordring for mange på grunn av alder, nedsatt syn, bevegelsehemninger eller andre faktorer. Det er derfor viktig at det stilles krav gjennom forskrifter, standarder og veiledninger for å sikre at automater utformes på en slik måte at så mange som mulig kan benytte dem.

### Relevante standarder for IKT og reiseinformasjon

Det finnes i dag en rekke standarder og veiledere som er relevante for å sikre tilgjengelig IKT og informasjon relatert til transport. Denne artikkelen gir en oversikt over nasjonale og internasjonale standarder.

## Lover og forskrifter

### Lovgivning og standarder knyttet til universell utforming og IKT - status 2016

Universell utforming av IKT er et område av økende betydning for å sikre likeverdig tilgang til persontransport, ikke minst for å motta nødvendig informasjon. Både i Norge og i EU er det viktig utvikling når det gjelder

lovgivning og sentrale standarder vil være et sentralt redskap for å oppnå målsettingen om universell utforming.

## **Ny forskrift om universell utforming av IKT**

Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet har sendt ut på høring forslag til forskrift om universell utforming av IKT-løsninger. Dette vil gi nye krav i fremtiden til bl.a. nettsteder og enkelte automater. Standardisering spiller en sentral rolle.

## **Lov om offentlige anskaffelser og krav om universell utforming**

I lov om offentlige anskaffelser og i anskaffelsesforskriften er det stilt krav om at oppdragsgiver under planleggingen av en anskaffelse bl.a. skal ta hensyn til universell utforming av anskaffelsen. Men dette er et hensyn som også bør følges opp i resten av prosessen for offentlige anskaffelser noe som kan gjøre på flere områder.

## **Veiledninger og håndbøker**

### **Veiledning Selvbetjening for alle!**

Deltasenteret utga i 2006 en revidert utgave av veiledningenn Selvbetjening for alle! - Tilgjengelige automater, som la vekt på universell utforming og metoder for utvikling av automater slik at de kan benyttes av flest mulig. Flere av de automatene som omtales er relevante for transportsektoren.

## **Politiske dokumenter**

### **Nasjonal transportplan 2014-2023**

Nasjonal transportplan 2014-2023 (Melding til Stortinget Meld. St. 26 (2012–2013)) er gjeldende transportplan (pr. 2016) og inneholder mye informasjon om planlagte tiltak innen universell utforming og transport.

Et eget kapittel og flere avsnitt i Nasjonal Transportplan 2014-2019 tar opp universell utforming i persontransport.

### **Regjeringens digitaliseringsprogram**

På nett med innbyggerne - Regjeringens digitaliseringsprogram er regjeringen Stoltenbergs program for å digitalisere offentlige tjenester slik at Norge kommer i front internasjonalt på å levere digitale offentlige tjenester til innbyggere og næringsliv. Dette vil også omfatte offentlige transportrelaterte tjenester.

### **St.meld 17 Eit informasjonssamfunn for alle**

Stortingsmelding 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle tok opp alle relevante aspekter for at landets befolkning skulle kunne benytte seg av de muligheter som informasjonssamfunnet gir, gjennom tilgang til IKT og digital kompetanse. En del av disse tiltakene er knyttet til universell utforming, som har en sentral plass i stortingsmeldingen.

## Nasjonal transportplan

Nasjonal transportplan er regjeringens dokument for å trekke opp langsiktig strategi for samferdsel i Norge. Ett av hovedmålene for NTP er universell utforming. Dette gjennomføres gjennom en rekke konkrete tiltak.

## Fagartikler

### **Rapport viser behov forendringer i ekomtilbud for å sikre universell utforming av elektronisk kommunikasjon**

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, Nkom (tidligere Post- og teletilsynet), utga i 2013 rapporten «Fremtidsrettet og likeverdig ekomtilbud for funksjonshemmede og brukere med spesielle behov». Rapporten viser at mange personer med funksjonsnedsettelse har utfordringer med dagens ekomtilbud, og foreslår en del endringer. Først og fremst skyldes problemene mangel på gode nok krav til tilbudene for å tilfredsstille alle brukere og begrenning av rabatt- og refusjonsordninger for Telenors kunder.

### **Barrierer mot funksjonshemmedes bruk av IKT og hvordan man fjerner dem**

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi kan skape tilgjengelighet til informasjon for ulike grupper av mennesker med funksjonsnedsettelse i en helt annen grad enn tidligere dersom teknologien er tilgjengelig. Manglende tilgjengelighet utgjør i dag en reell fare for økende avstand mellom de som kan benytte teknologien og de som ikke kan – for eksempel på grunn av funksjonsnedsettelse. Denne artikkelen peker på hvordan man kan fjerne og unngå slike barrierer.

### **Anropsbaserte kollektivtjenester for alle - AKTA**

SINTEF Teknologi og samfunn laget i 2008 en rapport som oppsummerte forskningsprosjektet AKTA, som står for Anropsbaserte kollektivtjenester for alle. AKTA prosjektet handlet om hvordan sanntidsinformasjon kan formidles til passasjerene slik at den blir tilgjengelig for alle.

### **Rapport om touchscreen-automater**

På oppdrag fra Likestillings- og diskrimineringsombudet har Standard Norge laget en rapport som beregner kostnader for å innføre tilgjengelige touchscreen-automater i Oslo.

### **Universell utforming av IKT - gevinst for samfunnet**

- Hvis 500 personer som i dag får uføretrygd, kan komme i jobb gjennom mer universell utforming, vil dette kunne gi samfunnet en nytteverdi på 184 millioner kroner. Dette viser en konsekvensutredning foretatt av Standard Norge.

### **Universell utforming av IKT innen transport**

IKT er et stadig viktigere verktøy for å sikre god tilgang til informasjon og enklere gjennomføring av en reise gjennom elektronisk billettering og annen bruk av IKT. Men samtidig vil utilgjengelige IKT løsninger skape nye utfordringer for brukere med ulike grad av funksjonsnedsettelse. Det finnes såvel politiske føringer som tekniske løsninger til å fjerne slike barrierer, i denne artikkelen finner du en oversikt over noen viktige emner.

Reisekjeden.no er utviklet og oppdateres av



**SAMFERDSELSDEPARTEMENTET**