

## TØI rapport om universell utforming av stasjonsområder – erfaringer fra brukerne

Transportøkonomisk Institutt har publisert TØI rapport 1470/2016 Universell utforming av stasjonsområder – erfaringer fra brukerne. Bakgrunnen for rapporten er et behov for kartlegging av hvordan personer med funksjonsnedsettelse opplever større stasjonsområder – ikke minst fordi knutepunkter og stasjoner av slik størrelse er viktige ledd i reisekjeden.

### Metode

Metoden har vært å vurdere to store stasjoner, Hamar og Lillestrøm, i forhold til respondenters (16) opplevelse av bruk av stasjonene, hvilke utfordringer de opplever osv. Begge stasjoner har kombinert buss- og togtilbud og tilknyttede terminaler. Utfordringer er delt inn i hovedkategoriene fysisk utforming, drift og vedlikehold og informasjon og orientering. Disse oppleves er rimeligvis ulikt for ulike passasjergrupper – respondentene representerte hørsels- og synsutfordringer, personer med bevegelsesutfordringer og personer med kognitive funksjonsnedsettelse. Rapporten på bakgrunn av at man har fulgt respondentene rundt på ulike stasjonsområder og deretter hatt en samtale med dem.

### Utfordringer

Det er ulike informasjons- og orienteringssystemer i forskjellige ledd i reisekjeden, noe som er en utfordring spesielt for synshemmede. Mangel på enhetlig system og tilfeldig plassering av løsninger som er tilpasset enkelte grupper av passasjerer er alle eksempler på barrierer. Begge eksempelstasjoner har skjermer som henger for høyt i ankomsthallen, og skriften er for liten. Det er montert skjermer i lavere høyde bl.a. for personer med synsnedsettelse (dette problemet er tidligere tatt opp i forbindelse med Lillestrøm stasjon), men de er tilfeldig plasserte. Informasjonssystemene for hhv. buss og tog er ikke plassert på samme sted. Det påpekes i rapporten at billettautomatens betjeningshøyde er bra for rullestolbrukere, men mindre bra for synshemmede og personer med balanseproblemer.

Når det gjelder utfordringer for orienteringshemmede utgjør mangel på sammenhengende system en utfordring på begge stasjoner. Det er ikke et system for naturlige og kunstige ledelinjer, bruk av kontraster osv. Hamar har ikke kunstige ledelinjer men er en mindre stasjon. Lillestrøm har ledelinjer, taktilt kart over stasjonsområdet og lydbasert ruteopplysning, men informantene med synsnedsettelse var ikke fornøyd med funksjonaliteten av disse løsningene.

Selv om det gjennomføres tiltak for tilgjengelighet for alle på stasjonene er det også et problem at dette ofte utlignes av at man plasserer reklameskilt og søppelkasser og andre ting som skaper nye barrierer for så vel passasjerer med syns- som bevegelsesnedsettelse. Det er ulike utfordringer på de to eksempelstasjonene; fysisk har Hamar flere utfordringer enn Lillestrøm (stasjonene ble oppgradert på hhv. begynnelsen og slutten på 1990-tallet). Hamar stasjon har f.eks. ikke trinnfri hovedinngang, dekke på perrongen og i gatene har ujevnt dekke og det er høydeforskjell mellom tog og plattform. I Lillestrøm er det tilstrekkelig med enklere tiltak som å forbedre stigningen i ankomsthallen i form av et rekkverk.

Drifts- og vedlikeholdssiden i betydningen generelt vedlikehold og å fjerne hindringer er igjen mer av en utfordring på Hamar enn Lillestrøm stasjon. Hamar trenger vedlikehold av infrastruktur, Lillestrøm trenger fjerning av hindringer i gangveien.

## Konklusjoner

Et annet interessant funn i rapporten er at personer med ulike funksjonsnedsettelse har noen ganger sammenfallende og noen ganger motstridende behov i forhold til stasjonsområder. Eksempler som nevnes på sammenfallende behov er bedre mulighet for å orientere seg på steder preget av mye trafikk og støy for så vel hørselshemmede og personer med kognitive funksjonsnedsettelse. Et eksempel på motstridende behov er som tidligere nevnt betjeningshøyde for billettering og skilting i øyehøyde.

Når det gjelder videre arbeid peker rapporten på behov av standardisering og enhetlig design på stasjonsområder for de ulike transportformene. Det uttales at «universell utforming må også handle om et sammenhengende system med gjenkjennbare løsninger. Det er nødvendig å konkretisere og klargjøre hvilke løsninger for universell utforming som skal legges til grunn på stasjonsområder og få en felles forståelse blant planleggere og brukere for hva som er godt nok». Eksempler behov for standardisering som er nevnt er:

- Plassering av informasjon
- Betalingsløsninger på toaletter
- Felles kontraster på inngangsdører
- Felles fargekoder på viktige fasiliteter

## Kommentar

En observasjon på grunnlag av rapporten er at når det gjelder en del av utfordringene som skyldes bl.a. mangel på samordning, kan det være en løsning å ta eksisterende standarder bedre i bruk. Eksempler på eksisterende standarder som er relevante for problemstillingene er NS 11001-1 *Universell utforming av byggverk – Del 1: Arbeids- og publikumsbygninger*, som i dag er under revisjon men som stiller krav til mange av de relevante løsningene, og NS 11022 *Universell utforming – Automater for allmenn bruk – Krav til fysisk utforming og brukerdiallog*, samt NS 11040 *Universell utforming – Brukermedvirkning og IKT*. Rapporten refererer imidlertid ikke til norske eller internasjonale standarder.

Men det er også relevant å vurdere nye initiativer når det gjelder prosesser for bedre brukermidvirkning, bedre utforming av stasjoner og andre fasiliteter og for vedlikehold – for å oppnå målsettingen om likeverdig tilgang til transport for alle.

Rapporten er utarbeidet av Julie Runde Krogstad og Eva-Gurine Skartland. Rapporten kan lastes ned her: <https://www.toi.no/publikasjoner/universell-utforming-av-stasjonsomrader-erfaringer-fra-brukerne-article33646-8.html>.

Reisekjeden.no er utviklet og oppdateres av



SAMFERDSELSDEPARTEMENTET