

Sammendrag:

Universell utforming av stasjonsområder – erfaringer fra brukerne

TØI rapport 1470/2016

Forfattere: Julie Runde Krogstad og Eva-Gurine Skartland

Oslo 2016 61 sider

Det kan være utfordrende for personer med funksjonsnedsettelse å finne frem i ulike informasjons- og orienteringssystemer når de reiser kollektivt. Det er ingen koordinering mellom systemene for buss og tog på stasjonsområdene som vi har undersøkt. Synshemmede er den gruppen som opplever flest utfordringer. Informasjons- og orienteringssystemet er ikke lagt opp som et enbetlig system, og tiltakene tilpasset enkeltgrupper bærer preg av tilfeldig plassering. De fysiske løsningene ivaretar tilgjengelighet for alle på begge stasjonsområdene, men vi opplevde at hindringer som reklameskilt og søppelkasser gjør at de fysiske løsningene ikke fungerer så godt som de kunne ha gjort.

Universell utforming av stasjonsområder er viktig for at flere skal ha mulighet til å reise kollektivt. Formålet med denne undersøkelsen er å forstå hvordan personer med ulike funksjonsnedsettelse opplever større stasjonsområder, hva som er barrierene for bruk av stasjonsområder, og hvilke forbedringsmuligheter som finnes.

I rapporten ser vi på hvordan tiltak for fysisk utforming, drift og vedlikehold, informasjon, og orientering oppleves av personer med ulike funksjonsnedsettelse på Lillestrøm og Hamar stasjonsområder. Vi har intervjuet 16 personer med bevegelses- og synshemminger, samt personer med kognitive vansker. Undersøkelsen er en følgeundersøkelse. Det betyr at intervjuerne har fulgt personer med funksjonsnedsettelse rundt på to ulike stasjonsområder, for å kartlegge hva de mener er gode løsninger, barrierer og utfordringer. Kartleggingen ble etterfulgt av en samtale for å finne ut mer om informantenes reisevaner og opplevelse av kollektivsystemet.

Opplevde utfordringer på stasjonsområdene

Hamar og Lillestrøm stasjonsområder har begge et buss- og togtilbud hvor togstasjonen og busstasjonen ligger i tilknytning til hverandre. Lillestrøm stasjonsområde er modernisert med nye terminalbygg på slutten av 90-tallet, mens Hamar stasjonsområde ble sist oppgradert på begynnelsen av 90-tallet.

Når det gjelder **fysisk utforming** er det flere utfordringer på Hamar stasjon sammenlignet med Lillestrøm stasjonsområde. Blant annet er ikke hovedinngangen trinnfri (selv om det finnes trinnfrie sideinnganger), det er ujevnt dekke på perrong og gater, samt høydeforskjell mellom tog og plattform. Enkelte utfordringer på Hamar stasjonsområde, som det er mindre kostbart å utbedre, er å forlenge åpningstiden på heisdørene, lage en bredere passasje gjennom kiosken, bedre belysningen og etablere flere sitteplasser (med krykkehøldere) under tak på togperrongen. På Lillestrøm stasjonsområde innebærer enklere tiltak å forbedre stigningen i ankomsthallen på

togstasjonen ved å sette opp et rekkverk, og sette inn en automatisk mekanisme som gjør at døren på HC-toalettet på bussterminalen åpner seg langsommere.

Drift og vedlikehold innebærer både at gangveien skal være fri for hindringer, og infrastrukturen skal vedlikeholdes og driftes. På Hamar stasjonsområde er vedlikehold av infrastruktur mest utfordrende. På Lillestrøm stasjonsområde er hindringer i gangveien den største utfordringen.

God **informasjon** for alle er utfordrende. Felles for begge stasjonsområdene er at skjermene i atkomsthallen på stasjonene er plassert for høyt og har for liten skrift. Lave skjermene tilpasset synshemmede er tilfeldig plassert på stasjonsområdene, og det finnes ikke skjermene som viser viktige beskjeder til de reisende. Informasjonssystemene for buss og tog er ikke samordnet og befinner seg på hvert sitt sted. Billettautomatene som finnes er lave varianter tilpasset rullestolbrukere, men ikke nødvendigvis personer som ser dårlig eller har balanseproblemer. Behovet for informasjon er større på Lillestrøm stasjonsområde, som har et mer komplisert kollektivnett, enn Hamar stasjon.

Når det gjelder **orientering**, så mangler begge stasjonsområdene et sammenhengende system for hvor naturlige ledelinjer bør suppleres med kunstige ledelinjer og kontraster. Fargevalg for orientering, belysning, skilting og varselfelt er viktige tiltak som kan gjøre det lettere for alle å orientere seg på stasjonsområdene. På Hamar stasjon er det ingen kunstige ledelinjer, men stasjonsområdet er lite og det kreves mindre av den enkelte å finne frem her. På Lillestrøm bussterminal fantes det tiltak spesielt rettet mot synshemmede, som kunstige ledelinjer, auditiv ruteopplysning og taktilt kart over stasjonsområdet. Ulempen er imidlertid at flere av disse tiltakene ikke fungerte godt for våre synshemmede informanter.

Tabell S-1 i slutten av sammendraget gir en oversikt over utfordringene våre informanter opplevde på stasjonsområdene.

Utfordringer knyttet til funksjonshemming

Synshemmede har flest utfordringer på stasjonsområdene sammenlignet med personer fra andre grupper funksjonshemminger. Utfordringene er i størst grad knyttet til informasjon og orientering.

Synshemmede opplevde utfordringer knyttet til fysisk utforming, drift og vedlikehold, informasjon, og orientering. Håndløpere i trapper, trygge fotgjengeroverganger i trafikkerte områder og jevne lysforhold er eksempler på viktige fysiske tiltak. Synshemmede er generelt sårbare for uforutsette endringer i omgivelsene og hindringer i gangveier, noe som kan være utfordrende knyttet til drift og vedlikehold. Når det gjelder informasjon og orientering er det viktig med et helhetlig system for naturlige og kunstige ledelinjer, lave skjermene med tydelig skrift og skilt i hodehøyde med uthevede symboler som kan leses ved hjelp av hendene.

Informantene med nedsatt bevegelsesevne opplevde i størst grad utfordringer knyttet til fysiske forhold, drift og vedlikehold, og informasjon. De fleste klarte å orientere seg på stasjonsområdene på en god måte. Utfordringer knyttet til fysiske forhold var i stor grad knyttet til nivåsprang og smale passasjer. Stigningsforhold og trengsel er vanskelig for personer med balanseproblemer, mens personer i rullestol har bekymringer tilknyttet trinnfri av- og påstigning. Dette gjelder også drift og vedlikehold av hjelpemidler som heis og ramper. Godt vintervedlikehold er viktig for å komme seg

frem utendørs. Informasjonen er stort sett lesbar for denne gruppen, men enkelte ønsker seg større informasjonsskjermer. Lave billettautomater var utfordrende for personer med balansevansker.

Hørselshemmede møtte hovedsakelig på utfordringer knyttet til informasjon, spesielt i avvikssituasjoner med buss for tog. En annen utfordring er knyttet til dårlig akustikk og ubehagelig støy som følge av dårlige høyttalere og harde flater på stasjonsområdene. Derfor er visuell informasjon det viktigste for denne gruppen. Flere etterlyser en skjerm hvor man kan lese viktige beskjeder til de reisende eller at merknadsfeltet på eksisterende skjermer i større grad blir brukt.

Personer med kognitive vansker har ofte problemer med å sortere sanseintrykk og orientere seg. Derfor kan ledelinjer, kontraster og andre tiltak etterspurt av synshemmede være nyttig også for dem. Det viktigste for informantene våre var enhetlige prinsipper for informasjon og orientering. Det var utfordrende at informasjons- og orienteringssystemene på samme stasjonsområde ikke fulgte samme prinsipper, slik at man måtte sette seg inn i nye systemer for hver delreise.

Personer fra ulike grupper funksjonshemminger har både sammenfallende og motstridende ønsker når det gjelder stasjonsområder. Et eksempel på sammenfallende ønsker er at både hørselshemmede og personer med kognitive vansker synes at det er vanskelig å orientere seg i områder med mye trafikk og støy. Et eksempel på motstridende ønsker er at synshemmede har behov for skilting og billettering i hodehøyde, mens personer i rullestol synes det er fint med høy plassering av skjermer og behøver lave billetteringsautomater.

Vegen videre

Ulike måter å organisere stasjonsområder på gjør at brukerne til en viss grad må opptre som problemløserer når de ankommer et nytt stasjonsområde. I ulike stasjonsbygninger (selv om de ligger i umiddelbar nærhet til hverandre) vil de måtte forholde seg til ulike systemer for ledelinjer, ulike løsninger for auditiv informasjon og informasjonstavler, eller nye måter å finne og komme seg inn på toalettet. Det kan gjøre at barrierene mot å reise til nye stasjonsområder oppleves som ekstra store, selv om stasjonen i seg selv er universelt utformet.

Et samarbeid mellom sentrale aktører om et enhetlig design på stasjonsområder for alle kollektive reisemidler kan bidra til å etablere felles prinsipper for universelle løsninger på alle stasjonsområder. For eksempel kan det være viktig med felles prinsipper for hvor informasjon bør plasseres, standardisering av betalingsløsninger på toaletter, felles kontraster på inngangsdører og bruk av felles fargekoder på viktige fasiliteter som toaletter. Vår studie viser at enkelttiltak for brukergrupper ikke nødvendigvis løser utfordringer knyttet til universell utforming. 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.

Tabell S-1 Oversikt over opplevde utfordringer på stasjonsområdene

Hovedfaktorer	Hamar stasjonsområde	Lillestrøm stasjonsområde
Fysisk utforming	<p>Hovedinngangen er ikke trinnfri og mangler håndløper</p> <p>Trang passasje gjennom kiosk fra sideinngang til stasjonshall</p> <p>Ujevnt underlag på plattform og fortau</p> <p>Heisdører lukker seg for raskt</p> <p>Høydeforskjell mellom tog og plattform</p> <p>Lang avstand til langtidsparkering for handikappede</p> <p>Utrygg overgang mellom togstasjon og bussholdeplass</p> <p>Dårlig belysning enkelte steder</p> <p>Mangel på sitteplasser under tak og krykkeholdere ved benkene</p>	<p>Stigning i ankomsthall mangler rekkverk</p> <p>Dør på HC-toalett utover åpnes noe raskt</p> <p>Harde flater gir dårlig akustikk (støy) på togstasjonen</p> <p>Motlys fra vindusflater på togstasjonen ved sol</p>
Drift og vedlikehold	<p>Slitte kontraster på trappetrinn, plattform og overgang mellom stasjonene</p> <p>Løse stener i trapp</p> <p>Dårlig renhold</p> <p>Dårlig vintervedlikehold</p>	<p>Sperresylinder, sykler, reklameskilt og søppeldunker skaper hindringer for fremkommelighet og informasjon</p> <p>Tilfeller hvor heisen er ute av drift</p> <p>Vedlikehold av belysning i skilt</p>
Informasjon	<p>Skjermer og informasjon er plassert for høyt og/eller har for liten skrift</p> <p>Tilfeldig plassering av lave skjermer</p> <p>Mangler skjerm som viser viktige beskjeder til reisende</p> <p>Lave billettautomater uten krykkeholder</p> <p>Dårlig samordning av informasjon for buss og tog</p> <p>Ikke opprop av togavganger (bra for noen, dårlig for andre)</p> <p>Gjenskinn i informasjonstavler</p> <p>Ingen informasjonsskranke</p> <p>Ingen knapp for auditiv informasjon på skjermer eller taleinformasjon i heis</p>	<p>Skjermer og informasjon er plassert for høyt og/eller har for liten skrift</p> <p>Tilfeldig plassering av lave skjermer</p> <p>Mangler skjerm som viser viktige beskjeder til reisende og signal som varsler ny informasjon</p> <p>Lave billettautomater uten krakk</p> <p>Dårlig samordning av informasjon for buss og tog</p> <p>Flere nummerskilt ved oppgangen av plattform og på plattform med uthevet symbol</p> <p>Ulogisk fremstilling av informasjon på bussterminalen</p> <p>Taktilt kart over stasjonen fungerer ikke for synshemmede</p> <p>Rullende informasjon vanskelig å få med seg</p> <p>Knapp til auditiv informasjon vanskelig å finne, informasjonen er mangelfull</p>
Orientering	<p>Mangler helhet mellom kunstige og naturlige ledelinjer</p> <p>Dårlige eller ingen kontraster på dører, stolper, leskur, plattform på tog- og busstasjonen</p> <p>Mangler varselfelt foran trapp</p> <p>Vanskelig betalingsløsning på toalett</p> <p>Dårlig skilting til heis/annen inngang, og mellom stasjonene</p> <p>Vanskelig å finne rett inngang på toget ved trengsel</p> <p>Varierende hvor busser stopper</p>	<p>Mangler helhet mellom kunstige og naturlige ledelinjer, ledelinjer på busstasjon avviker fra standard</p> <p>Dårlige eller ingen kontraster på dører, stolper og togplattform</p> <p>Mangler varselfelt foran trapp</p> <p>Vanskelig å finne inngang til HC-toalett</p> <p>For mye reklame på togstasjonen</p> <p>Ulogisk perrongnummerering på togstasjon</p>