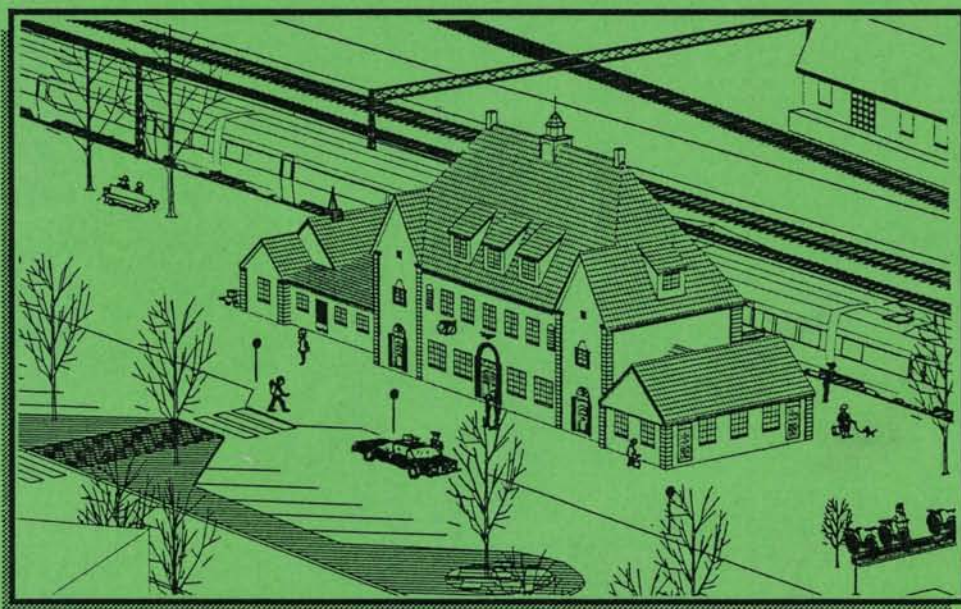




Stasjons- utviklingsnorm



Kortversjon

Jernbaneverket
Biblioteket

Høringsforslag 06.10.1993

NSB Persontrafikk

Innhold

1. Innledning

- 1.1 Hensikt
- 1.2 Når skal det være stasjonsutvikling?
- 1.3 Samordning av planer
- 1.4 Målgruppe for bruk av normsamling

2. Prosedyre ved stasjonsutvikling

- 2.1 Lønnsomhetsvurdering
- 2.2 Sentral stasjonsoversikt
- 2.3 Organisering og gjennomføring av stasjonsutvikling

3. Klassifisering og normer

- 3.1 Stasjonsdefinisjon
- 3.2 Kundeorientert stasjonsklassifisering
- 3.3 Primære stasjonsfunksjoner
- 3.4 Sekundære servicefunksjoner
- 3.5 Stasjonsnormer
- 3.6 Stasjonstyper

4. Kvalitet og standardnivåer

- 4.1 Utforming
- 4.2 Renhold og orden
- 4.3 Sikkerhet
- 4.4 Miljøprofill
- 4.5 Informasjon og reklame
- 4.6 Krav for funksjonshemmede

5. Korrespondanse

- 5.1 Parkering
- 5.2 Kollektivtrafikk
- 5.3 Togkorrespondanse

Vedlegg

- 1. Innmelding av stasjonsutviklingsprosjekt (skjema)
- 2. Totalkoordinering av finansiering (3 usikkerhetsgrader: 30-20-10 %)
- 3. Skjema for kravspesifikasjon
- 4. Skjemasett for lønnsomhetsvurderinger
- 5. Mandat for og organisering av prosjekt

Det refereres til Plan- og bygningsloven som fins tilgjengelig på bibliotek HK og ellers kan rekvireres eksternt ved henvendelse til kommune, eller kjøpes i bokhandel.

Det referes også til Hovedavtalen for arbeidsmiljø.

1. Innledning

NSB Persontrafikk har laget normer for utvikling av persontrafikkstasjoner. Dette er et rammeverk for utvikling og utforming av både nye og eksisterende stasjoner. Normsamlingen som består av 10 kapitler, kalles stasjonsutviklingskatalogen og finnes tilgjengelig på hovedkontor og i linje. I den etterfølgende tekst brukes følgende forkortelser:

P = Persontrafikkdivisjonen
Ei = Eiendomsdivisjonen
B = Banedivisjonen
G = Godsdivisjonen
S = Servicedivisjonen

1.1 Hensikt

Hensikten med denne kortversjonen av stasjonsutviklingskatalogen (KSU) er å gi de som daglig arbeider med og leder stasjoner en rask og oversiktlig innføring innen dette fagområdet. Det er lagt vekt på følgende opplysninger:

fremgangsmåte ved stasjonsutviklingsprosjekter
koordinering mellom divisjonene
klassifisering av stasjoner
bestemmelse/vurdering av primære og sekundære servicefunksjoner

For detaljerte betraktninger skal den store stasjonsutviklingskatalogen brukes.

Med utgangspunkt i virksomhetsplanen skal våre kjennetegn være:

utnyttelse av reisetiden
høy komfort
tilgjengelighet

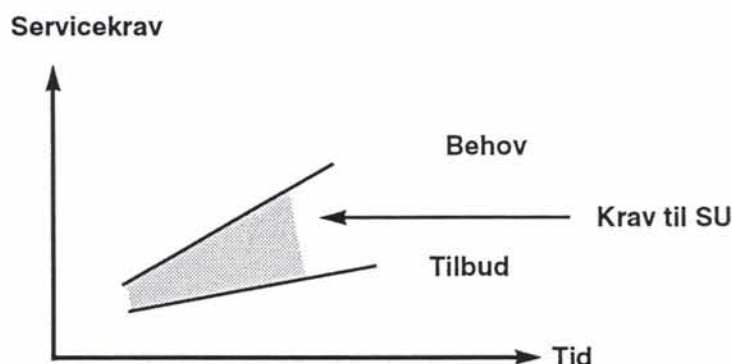
og dette gir også rammebetingelser for stasjonsutviklingen.

Stasjonen er bare ett, men viktig ledd i hele reisekjeden. Den skal tjene som en rasjonell salgs- og driftsenhet og henvende seg til våre fremste målgrupper som er ferie/fritids-, forretnings- og arbeidsreisende.

Innenfor rammen av dette må man i stasjonsplanleggingen lage gode og lønnsomme løsninger basert på en fremtidsrettet holdning. Det er viktig hele tiden å tenke langsiktig og fleksibelt.

1.2 Når skal det være stasjonsutvikling?

Det vil alltid være behov for å nytvikle eller oppgradere stasjoner. Dette blir styrt av kundens behov og NSBs strategier for utbygging av jernbanetilbudet. Endringer i trafikkvolum, reisevaner og i trafikkenes fordeling på kundegrupper, vil være premissgivende for dimensjoneringen av ny/oppgradert stasjon. Det er viktig at disse premisser blir grundig dokumentert av NSB Persontrafikk før planene for stasjonsutvikling starter.



Figur: Forhold behov og tilbud i forbindelse med krav til stasjonsutvikling (su).

1.3 Samordning av planer

Markedsdivisjonenes behov og ønsker for stasjonsutviklingen vil være retningsgivende for virksomheten til Eiendoms-, Bane- og Servicedivisjonen på stasjonen. Dette krever god samordning av planleggingen.

I samarbeidsprosessen mellom divisjonene skal det følges en bestemt arbeidsprosedyre som er nærmere beskrevet i kapittel 2.

1.4 Målgruppe for bruk av normsamling

I P vil alle linjeledere og salgsmrådesjefer ha tilgang til stasjonsutviklingsnormen. Da kortversjonen kun er et sammendrag og skal gi organisasjonen en enkel innføring i gjeldende retningslinjer og normer for stasjonsutvikling, trengs ofte mer detaljerte opplysninger (kfr. stasjonsutviklingskatalogen- stor versjon). Dette dokument finnes hos controller og produktledelse. For øvrige divisjoner vil distribusjonen avgjøres innen respektive enhet.

2. Stasjonsutvikling - prosedyre

Det er behov for å samordne stasjonsutviklingen i NSB. En grunnforutsetning er å sikre lønnsomheten i stasjonsutviklingen totalt sett, slik at ikke noen av divisjonene får en så dårlig lønnsomhet at hele prosjektet stopper opp.

2.1 Lønnsomhetsvurdering

Når man planlegger utviklingstiltak for stasjoner, må man alltid tenke lønnsomhet.

I prinsippet er det to grunner for å endre stasjon:

behovsrelaterte endringer som tar tak i nytt markedspotensiale og gir forretningsmessig økonomisk gevinst.

effektivisering

Det utredes og planlegges i tre innledende faser før det avsluttes med bygging. Disse er: foranalyse, forprosjekt og hovedprosjekt (se kap. 2.3). For hver av fasene skal det tenkes økonomi og lønnsomhet selv om usikkerheten i innledende foranalyse er høy.

For å få gjennomført en standardisert lønnsomhetsberegning skal det fylles ut et sett med lønnsomhetsblanketter, se vedlegg. Konsernet har satt opp retningslinjer for dette og har bestemt at nåverdimetoden skal brukes.

Resultatet av beregningen meldes til controller i P som sørger for oppdatering av Stasjonsoversikt. Dette gjelder for fase 1-3., som beskrives i kap. 3-2.

Som hovedregel kan usikkerheten være:

inntil +/- 30% i fase 1
 inntil +/- 20% i fase 2
 +/- 10% i fase 3

Til slutt i fase 4 når byggeprosjektet er gjennomført, gjøres en etterkalkyle med tilhørende evaluering. Det henvises forøvrig til «Retningslinjer for prosjektgjennomføring - REP», Banedivisjonen.

P beregner lønnsomheten for den aktuelle endringen innenfor Ps område, det vil si den delen av stasjonen som leies av Ei. Hvis Ei samtidig foretar endringer som får konsekvenser utover dette, må Ei lage totale kalkyler hvor P inngår. Det er viktig å merke seg hva som til sist er mest lønnsomt for hele konsernet NSB.

Når kalkylen settes opp, skal alle effekter på fremtidige inn- og utbetalinger vurderes.

Utbetalinger: grunninvestering, vedlikehold, personell og materiell, etc.
 Innbetalinger: rimeligere drift, effektiviseringsgevinster, økt billettsalg, etc.

Husk imidlertid at referansealternativet vil alltid være å se på total effekt ved ikke å gjennomføre tiltaket i det hele tatt, dvs. et 0-alternativ.

Finansieringen vil få en grov behandling i fase 1 og stort sett følge trinn med lønnsomhetsvurderingene med tilhørende prioritering. Investeringsbeløp av større karakter samordnes mellom divisjoner. Ansvaret ligger hos divisjonsledelsen. I prinsippet budsjetteres med stasjonsinvesteringer i Ei, B og P.

2.2 Sentral stasjonsoversikt

Det er etablert et system for stasjonsoversikt som løpende skal gi en totalstatus på gitte tidspunkter. Denne foreligger som en samle katalog på PC. Det kreves rutiner for regelmessig ajourhold av databasen. I dag gjøres dette hvert kvartal.

Hensikten er å gi en oversikt pr. stasjon med hensyn til:

utførte arbeider
 planlagte prosjekter
 løpende prosjekter
 lønnsomhet
 finansiering/kostnad pr. år
 fordelt på investorer

Aktuelle årsbudsjetter kan derved hentes ut. Målet er å bygge ut systemet til å kunne ivareta dette. Controller i Ei har ansvar for ajourhold av dette register som benevnes STASJONSOVERSIKT og finnes tilgjengelig på Hk/Ei.

2.3 Organisering og gjennomføring av stasjonsutvikling.

Prosedyre/utviklingsmodell

Det skal følges en bestemt prosedyre ved utvikling av stasjoner. Denne prosedyre er koordinert med Ei og vil være retningsgivende for hvordan nye utviklingstiltak ved stasjoner skal:

*meldes inn
koordineres mellom divisjoner
finansieres
lønnsomhetsvurderes
besluttes og
startes.*

Når stasjonsutviklingen starter må personalets medbestemmelsesrett ivaretas iht HOVEDAVTALEN. Dette er særlig viktig tidlig i prosessen.

Fase 1: FORANALYSE P/Ei/B

1.1 Ide/behov meldes (P ansvarlig)

- P er premissegiver utfra et markedsbehov
- P/Ei-controller for stasjonsutvikling får melding sentralt
- Standardskjema brukes til registrering (se vedlegg, skjema 1)
- Controller oppdaterer Stasjonsoversikt første gang
- Varsel til personalets organisasjoner iht Hovedavtalen vurderes.

1.2 Grovanalyse (P og G ansvarlig, Ei bistår)

- Oversiktskart i målestokk 1:1000 skaffes (Ei bistår)
- Trafikkforhold, trafikkanalyser skaffes
- Verneinteresser kartlegges

1.3 Prinsippskisse (Ei ansvarlig)

- Grovskisse over ønsket løsning lages

1.4 Offentlig kontakt (Ei ansvarlig)

- Kontakt med offentlig myndighet tas og aktuelle planer studeres (fylkeskommune, kommune, veivesen, samferdselssjef, riksantikvar)
- eventuell omregulering klarlegges

1.5 Grovt lønnsomhetsoverslag (Ei ansvarlig)

- Grovkalkyle fremskaffes og koordineres (B, P, Ei), (se vedlegg, skjema 4)
- Grov finansiering undersøkes (+ - 30 %, kfr. REP)

1.6 Beslutning om videreføring (P ansvarlig)

- Nytteverdi avgjøres (økonomi, policy)
- Økonomiske forutsetninger
- Finansieringspott avstemmes - divisjonskoordinering B-P-Ei for store tiltak (se vedlegg, skjema 2)

Fase 2: Forprosjekt P/Ei/B

2.1 Kravspesifikasjoner fra P (P ansvarlig)

- (se vedlegg, skjema 3)
- Servicebehov iflg. matriser
- Dimensjonering (areal- og rombehov)

2.2 Mulige alternativer fremskaffes

- Alternativer vurderes

2.3 Konsekvensvurdering for hver av alternativene

- Markedspotensiale
- Byutvikling
- Brukervennlighet (gangavstander)
- Fremdriftsplan med ressursbruk (personer, tid, kapital)
- Lønnsomhetsvurdering (+ - 20 %, kfr. REP)
- Kravspes. fylles ut av P og leveres Ei/B (se vedlegg)
- Grovt finansieringsforslag
- Annet

2.4 Valg av hovedalternativ og beslutning (Ei ansvar)

- Nytteverdi avgjøres (økonomi, policy)
- Økonomiske forutsetninger
- Grovfinansiering og divisjonsdeling etter forslag (usikkerhet + - 20 %, kfr. REP, divisjonskoordinering ved stor investering - div. ledelsen avgjør)

2.5. Hovedplan til kommune (Ei ansvar)

- Meldeplikt til det offentlige iflg. plan- og bygningsloven
- Hovedplan utarbeides og fremmes
- Kommunal behandling og oppfølging av NSB
- Stikning og oppmåling ved grunnnerv

2.6 Melding (Ei/P ansvar)

- Ved beslutning om videreføring meldes til Stasjonsoversikten og internt i henhold til Hovedavtalen hvor organisasjonene har krav til innsyn og påvirkning

2.7 Beslutning om videreføring

- Kfr. pkt. 1.6 med ytterligere detaljeringsgrad.

Fase 3: Hovedprosjekt

Alternativ A: "Start av større prosjekt" (ansvar Ei/B)

3.1A Detaljprosjektering som grunnlag for reguleringsplan

- Ei sentralt ansvar
- Reguleringsplan utarbeides og fremmes
- Kommunal behandling av reguleringsplan
- Arealbehov/grunnverdi/kostnader bearbeides

3.2A Detaljprosjektering desentralt

Ei desentralt ansvar

- Byggeplaner
- Anbudsdokumenter
- Valg av utførende entreprenører
- Detaljert lønnsomhetsberegning/finansiering
- Finjustering av tegninger med P delaktighet
- Avklaring av økonomiske forpliktelser
- Melding til stasjonsoversikt/organisasjon

Alternativ B: "Start mindre prosjekt uten reguleringsmessige konsekvenser"

(Ei/B desentralt ansvar)

Se 3.2A ovenfor

3.3 Endelig beslutning om bygging,
(kriterier avgjøres av divisjonsledelsen)

Fase 4: Byggeprosjekt (ansvar Ei/B)

Standardprosedyre følges med linjemessig representasjon. Jevnlig rapportering til Stasjonsoversikt ved viktige milepæler under byggeperioden og ved ferdigmelding.

Organiseringen

Det foreligger en bestemt organisasjonsform for utviklingsprosjekter generelt og denne skal brukes. Se vedlegg 5.

For tverrdivisjonale stasjonsutviklingsprosjekt vil det i tillegg etableres en gruppe for å ivareta konsernets samlede interesser. Gruppen heter heretter SAMORDNINGSGRUPPEN og samsvarer med den beskrevne koordineringsgruppe i REP, kap 3.2., side 9.

Gruppens mandat er å:

definere og fastsette normer for stasjonsutviling og påse at utviklingen skjer i tråd med vedtatte normer.

samordne terminal- og stasjonsutviklingsspørsmål mellom divisjonene som krever polymessige avklaringer

påse at interesser på tvers av divisjonene blir ivaretatt

initiere tiltak som kan bidra til lønnsomme og konkurransekraftige salgs- og driftsenheter

oppfølging av stasjonsutviklingsprosjekt

Gruppen er et komplement til eksisterende linje og prosjektorganisasjon og har en rådgivende funksjon. Linjen har besluttsende ansvar og prosjektet er middel for gjennomføringen av stasjonsutviklingen.

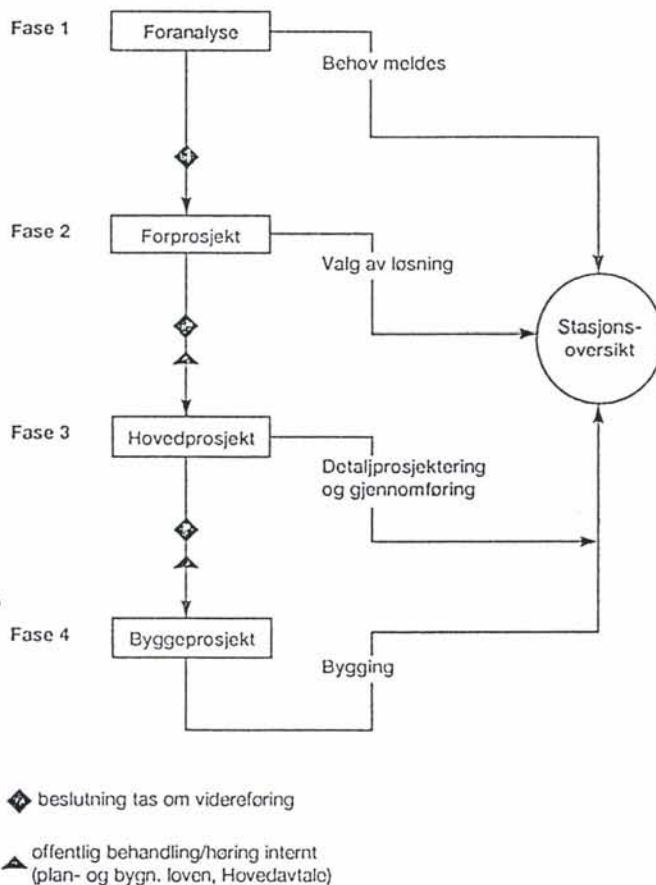
Gruppens sammensetning er

*controller fra P - formann i gruppen
controller fra Ei - sekretær
produktrepresentant fra P-produkt
representant fra B
representant fra Designkontoret i konsernstab*

Medlemmene i gruppen kan selv ta initiativ til møte og fremme spesielle saker. Divisjonsledelsen kan også trekke på denne kompetanse.

Ansvarsområdene er som følger:

*infrastruktur inklusive plattform eies og forvaltes av B
fast eiendom eies og forvaltes av Ei, likeså øvrige utearealer
inventar eies av bruker*



Figur: Arbeidsprosedyre for stasjonsutvikling

3. Klassifisering og normer

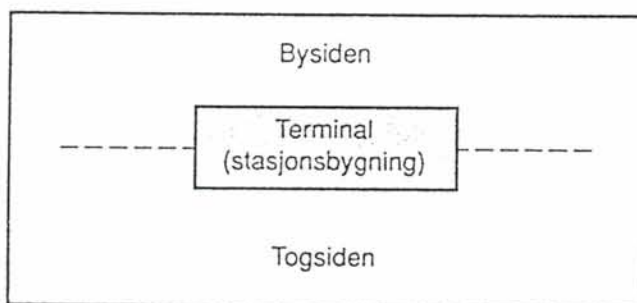
3.1 Stasjonsdefinisjon

Stasjonen er et terminalområde som er delt i flere enheter. Vi har valgt å definere disse enhetene slik:

Bysiden; stasjonens ansikt mot byen, omgivelsene

Terminalen (stasjonsbygningen)

Togsiden; spor og plattformer samt gangvegen til/fra terminalen



Figur: Skjematisk fremstilling av en stasjon

Denne inndelingen er lik den terminologi som brukes for andre terminaler, for eksempel flyplass ("landside, terminal, airside").

3.2 Kundeorientert stasjonsklassifisering

Klassifisering av stasjoner tar utgangspunkt i hvilke kunder som til enhver tid trafikkerer stasjonen. Dette betyr at følgende opplysninger må skaffes:

Hvilke togprodukt?

Hvilke kundegrupper?

Antall på- og avstigere pr. år, pr. dag?

Variasjoner i trafikkbelastning og togfrekvenser pr. dag?

Trafikkprognoser

Den praktiske arbeidsformen er å bestemme stasjonskategori ut fra betydning for det enkelte togprodukt.

Det skilles i *primære og sekundære* servicefunksjoner.

Primære servicefunksjoner er NSBs egne tilbud til kunden. Disse er knyttet til selve reisen og den reisendes behov. De ulike togprodukt gir premisser for valg av primære servicefunksjoner. Togproduktet vil være bindeleddet mellom de ulike kundesegmentene og stasjonen når vi tilpasser stasjonene til kundenes behov. Avhengig av antall reisende pr. tidsenhet dimensjoneres stasjonen som stor, mellomstor og liten. Det viktigste elementet er imidlertid hvilke krav togproduktene stiller til primære servicefunksjoner.

De sekundære servicefunksjoner på stasjonen skal dekke de reisendes behov for opplevelse med variasjoner. Disse er støttefunksjoner som blant annet bestemmes ut fra størrelsen på kundesegmentene:

pendlere eller arbeidsreisende

forretningsreisende

ferie- og fritidsreisende

Følgende matriser viser hvilke minimumskrav som er fastsatt for den enkelte stasjonskategori med hensyn til primære og sekundære servicefunksjoner. Intensjonen er å legge forholdene mest mulig tilrette for alle kategorier reisende og ha et differensiert tilbud.

3.3 Primære stasjonsfunksjoner

Disse funksjonene kalles også NSBs egne funksjoner. De er knyttet til selve reisen og den reisendes behov. NSB selger tjenester, markedsført ved de forskjellige togprodukt, og opprettholder et serviceapparat for å hjelpe trafikanten maksimalt på reisen.

Det skal være et mål at den reisende skal ha tilgang på alle primære servicefunksjoner innen samme område. Man skal ha korte gangavstander mellom aktiviteter som billettsalg og informasjon tilknyttet reisen.

Markedsføring

Utfra gjeldende kommunikasjonstrategi vil markedsføringen utformes til å gi det operative salg de beste forutsetninger. Markedsføringen gjenspeiler en helhetstenking i NSB med kunden i fokus. Det er meget viktig hvordan stasjonen som helhet presenteres for kunden.

Salg

Salgsvirksomheten starter ofte helt ut i stasjonsområdet hvor kunden får informasjon og støtte til å ta beslutning om kjøp. Dette består i hovedsak av billett- og servicesalg tilknyttet reisen.

Rask ekspedering
Tilrettelegging for kundesegment
Fly - innsjekk
Reisebyrå
Enhetlig utseende av salgsted
Skilting og info
Arealbehov
Fleksibilitet (optimal betjening og ressursforbruk)
Bruk av nytt utstyr/ny teknologi , f.eks. billettautomater

Det bør gjennomtenkes opplegg for salg av integrerte reiser og stikkordet er helhetsreisen.

Service

Hovedoppgaven er å dekke kundenes behov for primærtjenester. Ved dette oppnås følgende mål:

Dekker den reisendes behov for service
Øker salget
Bedrer økonomi

Følgende service skal vurderes:

Håndbagasje (oppbevaring, baggasjetraller)
Toiletter (mann, kvinne/funksjonshemmed)
Telefoner
Informasjon (serviceteam, stasjonsbetjent, funksjonshemmede)
Service knyttet til respektive kundesegment
Familie
Interrail-senter
"Barn på reise"
Førstehjelp

Beredskap

NSB er forpliktet til å sikre plass og muligheter for beredskap på sine stasjoner. Dette gjelder primært:

Sivilt beredskap (lagerplass)
Katastrofeberedskap
Tilfluktsrom

3.4 Sekundære servicefunksjoner

Stasjonen skal være et sted hvor man i tillegg til å få dekket primære servicebehov, er sikret opplevelse med variasjoner. Stasjonen skal oppleves som en attraktiv og vital aktivitet i bysentret.

De sekundære servicefunksjoner kommer i tillegg til stasjonens basisfunksjoner. Det er definert forskjellige produktområder for sekundærservice:

Spisesteder
Aviser, bøker, video
Handel (dagligvare, baker etc.)
Servisesenter (bank, post, frisør etc.)
Hotell, konferanserom
Sport, fritid, kultur

Hvilke av de nevnte sekundære funksjoner som skal være på stasjonen er avhengig av de kundegrupper som trafikkerer stasjonen, stedlige forhold og markedsmessige muligheter. Med dette menes:

Sentral plassering
Tett kontakt med byen/regionen
Stor persontrafikk
Jevn trafikk over dagen, noe som bidrar til å sikre lange åpningstider (antall togav ganger)
Stor betydning som knutepunkt (kundepotensiale)

NSBs egen satsing på sekundære servicefunksjoner vil være begrenset og avhengig av hva hvert togprodukt krever av minste-standard. I hovedsak vil NSB legge til rette for eller fremskaffe hensiktsmessige arealer som kan leies ut. For å sikre høy kvalitet på tilbudet bør man alltid sikre at seriøse næringsdrivende på stedet eller forøvrig i landet blir representert.

Lokaliseringen av primære og sekundære servicefunksjoner i stasjonen må gjøres innenfor følgende retningslinjer:

**Ved plassmangel må primærservice prioriteres foran sekundærservice.
 De sekundære må ikke overskygge de primære slik at stasjonen mer ligner et varehus enn en persontrafikkterminal.**

De mest sentrale arealene i stasjonen skal være for primærservice. I forhold til sentrale gangakser i stasjonen skal helst de primære samles på en side av aksene og de sekundære på den andre siden, noe som gir oversikt og ryddighet. Med dette menes også at de ulike funksjonene, skal plasseres i forhold til hverandre på en logisk måte, sett i forhold til kundens behov.

Primær-service

Aktivitet	Ekspress- togstasjon			Nattog- stasjon			IC/ICE- togstasjon			Region- togstasjon			Lokal- togstasjon			Flytog stasjon		
	S	M	L	S	M	L	S	M	L	S	M	L	S	M	L	S	M	L
Reisesenter																		
Hurtigløke																		
Billetter																		
Utland																		
Plassreservasjon																		
Flyinnsjekk																		
IC/ICE-service																		
Togbuss, togtaxi																		
Togbil (leiebil)																		
Informasjon																		
Lokale busselskap																		
Venterom/-plasser																		
Info-paviljong																		
Billettautomater																		
Personlig betjening																		
Direkte telefonlinje																		
Informasjonstavler																		
Håndbagasje																		
Oppbevaringsbokser																		
Manuelt betjent oppbevaring																		
Bagasjetraller																		
NSB, pikkolo-service																		
NSB, taxi-service																		
Hittegoods																		
Interrail-senter																		
«Barn på reise»																		
Humanitær-sentral																		
Telefonbokser																		
Parkeringsovervåkning																		

S=Stor

M=Mellomstor

L=Liten

Sekundær-service

Aktivitet	Pendlere			Forretningsreisende			Ferie/fritid		
	S	M	L	S	M	L	S	M	L
Kultur									
Stasjonsbibliotek									
Dukketheater									
Kunstutstillinger									
Litterær aften									
Fransk/tysk/engelsk aften									
Stasjonsteater									
Konserter									
Kunst/utsmykning									
«Barneland»									
Bibliotek									
Dukketheater									
Kino									
Spillesal/-rom									
Modelljernbane									
Lekerom									
Stellerom									
«Bytt og kjøp»									
Leketog (miniatyr)									
Servicesenter									
Finanstjenester (bank, post)									
Utdannelse									
Rådgiving/utleie									
Helse, sunnhet									
Spill									
Hurtigtjenester									
Spesialtjenester									
PC-tjenester									
Hotell, konferanser									
InterCity-hotell									
Sport, fritid									
Utstillinger									
Kurs									
Sportsforretning									
Treningsstudio/trimsenter									
Danseskoler									
Kino									
Bowling/golf/squash									
Sykkelservice/-parkering									

S = Stor

M = Mellomstor

L = Liten

Aktivitet	Pendlere			Forretningsreisende			Ferie/fritid		
	S	M	L	S	M	L	S	M	L
Gastronomi									
InterCity - restaurant									
Selvbetj./kafeteria									
Fast Food									
Spesialrestaurant									
Kaffebar									
Automater									
Aviser, bøker, video									
Media- og avissenter									
Stor-kiosk									
Kiosk									
Handel									
Dagligvare									
Bakeri									
Kjøttvarer									
Fiskeforretning									
Frukt og grønnsaker									
Godtebutikk									
Blomster									
Suvenirer/gaver									
Parfymeri etc.									
Klær, moter									
Optiker, urmaker, smykker									
Vinpol									

S = Stor

M = Mellomstor

L = Liten

3.5 Stasjonsnormer

Aktuelle primære og sekundære serviceaktiviteter er relatert til stasjonskategori og togprodukt. Det må presiseres at bare med markedsundersøkelser som grunnlag, kan det bestemmes hvilket sekundært serviceopplegg som skal være på en stasjon. Denne må klarlegge trafikkvolum og fordeling på kundegrupper.

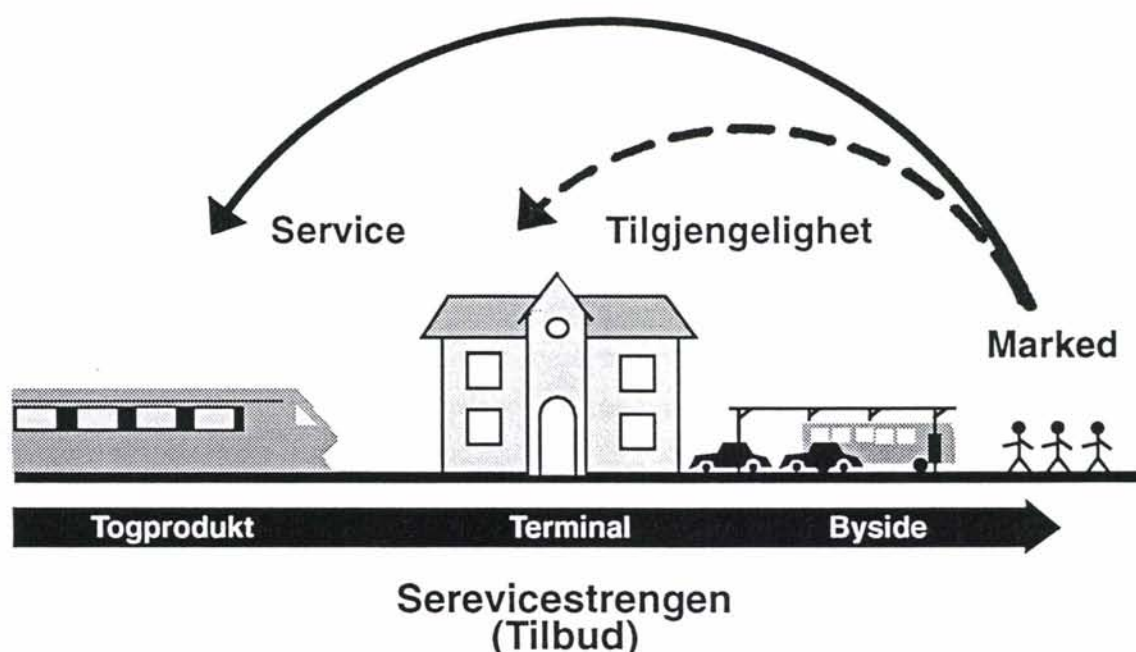
Det er toget som er hovedelementet i NSBs transportsystem. Derfor må NSB tilby togprodukt som dekker kundenes samlede behov. Stasjonen er stedet hvor kunden får sin første kontakt med jernbanesystemet og blir ledet fram til det togprodukt som er best egnet for reisen. På bysiden må forholdene legges tilrette for at kunden kan komme til stasjon og tog på den måten som hun/han selv ønsker eller finner mest bekvemt og behagelig. Stasjonens tilgjengelighet begynner egentlig der hvor reisen starter.

Stasjonens samlede betydning i en større kommunikasjonsmessig sammenheng (integrasjon med by- og veisystem) må videreføres i et «totalsyn» for den enkelte stasjon. I denne sammenheng kan en vurdere å total kategorisere stasjonene med:

stor
mellomstor
liten

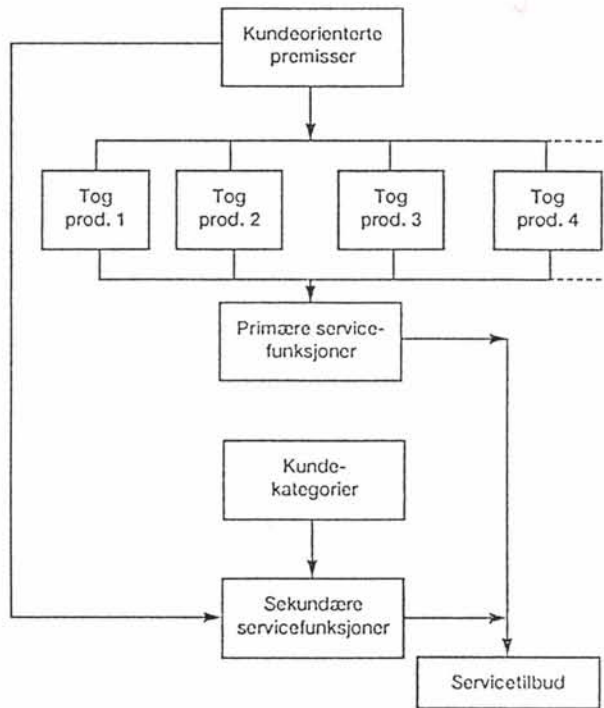
Utvalgsriteriene vil da bestemmes utfra i hvilken sammenheng materialet skal brukes.

Etterspørsel



Figur: "Kretsløpet" marked - togprodukt - stasjon

Det er en utfordring for NSB at "servicestrengen" fra tog til byside best mulig er tilpasset kundens behov og ønsker. Togproduktet er premissgivende idet dette skal fange opp kundens ønsker og ha disse nedfelt i togets utforming, design og utrustning. Det skal også gi videre premisser til hvilke servicefunksjoner som bør være i terminalen og på bysiden. I følgende figur og tabeller er denne prosessen vist for hvert togprodukt.



Figur: Prosess stasjonsutvikling i forhold til fastlagte normer

Stasjonsutrustningen med servicefunksjoner er i omfang bestemt av hvilken stasjonskategori det gjelder. Følgende framgangsmåte anbefales ved bruk av normene:

- 1.** Stasjonskategori bestemmes ut fra antall reisende på tidspunktet og fordelingen av kundesegment for enkelte togprodukt. Det bør tas høyde for prognoser om mulig trafikkendring. Som regel vil en stasjonsutvikling konsentrere seg om tre sikthorisonter: kort (2-3 år), mellomlang (7-8 år), lang (15-20 år).
- 2.** Hvilke togprodukt skal stasjonen betjene? Dette bør om mulig også besvares mht. de tre sikthorisonter.
- 3.** Tabellene brukes til å bestemme de primære og sekundære servicefunksjoner på stasjonen. Der hvor det er sammenfallende krav bør dette vurderes på størrelse og omfang i forhold til kundegrupper.
- 4.** Når det gjelder andre sekundære servicefunksjoner som ikke representerer noe krav fra togproduktene, bør behovet for disse bestemmes ut fra vanlige markedsbeaktninger. Antall reisende over stasjonen og sammensetning av kundegrupper vil være viktige opplysninger for å fastlegge disse.
- 5.** Trafikkvolum over stasjonen og fordeling på kundegrupper vil også være avgjørende størrelser for dimensjoneringen av stasjonen, både i terminalen (romprogram og arealer) og på bysiden (trafikkanlegg).

De forskjellige togprodukt har tatt utgangspunkt i de tre kundegruppene:

Pendlere
Forretningsreisende
Ferie/fritid

Følgende figur viser hvordan disse kundegruppene er prioritert i forhold til hvert togprodukt.

Togprodukt	Pendler	Forretningsreisende	Ferie/fritid
Ekspresstog		(X)	(X)
Nattog		(X)	(X)
IC/ICE-tog	X	(X)	X
Regiontøg	(X)		X
Lokaltog	(X)		
Flytog		(X)	X

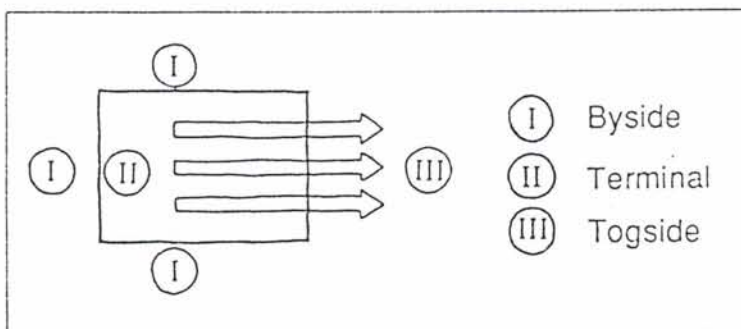
(X) = Prioritert(e) kundegruppe(r)

Figur: Togprodukt og prioriterte kundegrupper

3.6 Stasjonstyper

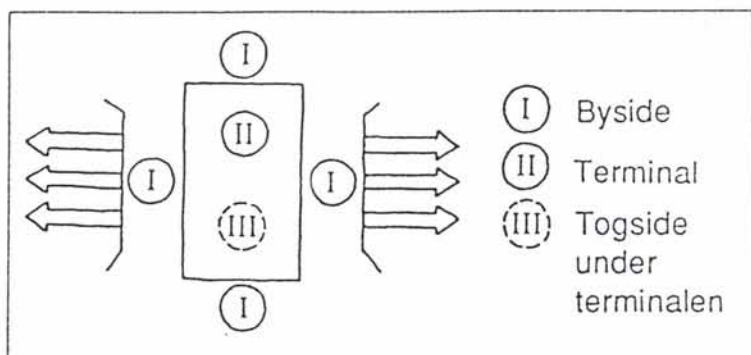
Vi har flere typer stasjoner. Disse skiller seg fra hverandre ut fra forskjellig plassering av terminal i forhold til byside og togside. I prinsippet har vi tre forskjellige typer:

Endestasjon, også kalt sekkestasjon. Bergen stasjon er et typisk eksempel på en slik stasjon. Spor og plattformene på togsiden butter mot terminalen. Terminalen går direkte over i plattformene på bysiden. Bysiden grenser mot terminalen på tre sider.



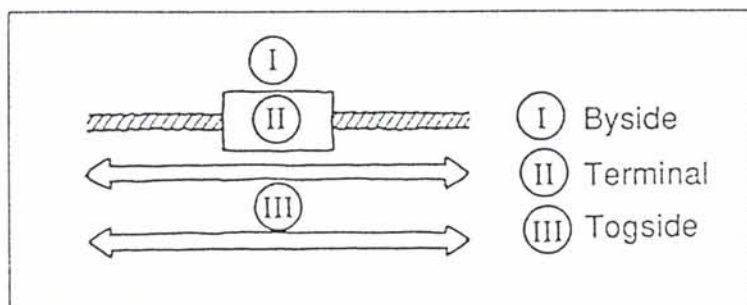
Figur: Sekkestasjon

Terminal over/under spor. Oslo S og Sandvika stasjon er typiske eksempler på en slik stasjon. Gangkontakt mellom spor, plattform og terminal skjer ved ramper, trapper og heis. I mange tilfeller kan bysiden trekkes mot terminalen på alle sider.



Figur: Stasjon over/under spor

Klassisk stasjon. Denne stasjonstypen forekommer oftest i Norge, og Drammen stasjon er et godt eksempel. Bysiden grenser mot terminalen fra en side. Gangkontakten til spor og plattform skjer via gangtunnel eller noen steder ved gangbru.



Figur: Klassisk stasjon

4. Kvalitet og standardnivåer

Det er et mål at alle stasjoner skal ha god kvalitet og en minste-standard som gjør at reisende og andre besøkende liker å være i stasjonsområdet. Følgende gjelder:

*Standarden skal tilpasses stasjonskategori.
Stasjonen skal oppfattes som trivelig*

Disse krav skal gjelde for utforming, renhold og orden, sikkerhet og med hensyn til NSBs miljøprofil.

4.1 Utforming

Utforming av stasjonen er avhengig av:

Stasjonskategori
Betydning som knutepunkt
Marked
Transportbehov/tilbringer
Eksisterende arkitektur og tradisjon

Hver enkelt stasjon må vurderes særskilt.

I stasjonsutviklingen må det til utformingen stilles spesielle krav. For arkitektur gjelder:

*Nye stasjoner, generelt moderne, men tilpasset stedets byggeskikk og tradisjoner.
Gamle stasjoner settes tilbake i opprinnelig stand (bevaringsverdig)
NSBs identitet og design
Avstemt plass for informasjon og markedsføring*

Billettsalg og informasjonsskranke må lages kundevennlig. All kontakt med publikum skal primært foregå over åpen skranke. Stasjoner med enmanns -betjening må av sikkerhetsmessige grunner i tillegg kunne lukkes. Skranken skal utformes i moderne design (form og funksjon), være lys og vennlig, og ikke for høy. NSB skal legge vekt på enhetlig design og bruk av fargevalg.

Anvisningsskilt må inngå i et enhetlig skiltkonsept som gjelder både internt og eksternt. NSB må koordinere sitt eksterne skiltprogram med andre offentlige instanser, kommune og vegvesen. Det må forøvrig legges vekt på god design og riktig fargevalg ved utforming av skilt.

Et riktig og tilpasset material- og fargevalg er meget viktig. Det må velges tiltalende farger. Materialene må være slitesterke og lett å vedlikeholde. Stasjonskategori, det vil her si trafikkbelastning, er et vesentlig kriterium for valg av materialer.

4.2 Renhold og orden

Målsettingen må være å oppfylle kundens forventninger om renslighet og orden, og ha klare og effektive rutiner for renhold og rydding.

Viktige problemområder er:

Toaletter
Søppel og avfall på inn- og utvendige publikumsarealer
Tilgrisede og ødelagte telefonkiosker, oppbevaringsbokser og inventar f.ø.
Grafitti
Skitne og nedstøvede glassflater
Værutsatte gangarealer

Den som har ansvaret for drift (skilles på produkt og eiendom) av stasjonene, skal utarbeide et program for hvordan renhold og orden på stasjonen skal gjennomføres og følges opp. Det vises forøvrig til stasjonskatalogens kapittel 8.

Kfr. renholdsgaranti.

4.3 Sikkerhet

Målet for sikkerhet er at den reisende og besøkende uhindret kan utføre sine ærend i stasjonsområdet, eller kunne oppholde seg der uten å føle angst eller usikkerhet.

Problemer på stasjonene er:

Hærverk, fyll og bråk
Tyverier
Diverse ulovlig omsetning av varer og tjenester

Det er en forutsetning at stasjonen og stasjonsområdet føles trygt for den reisende. Ved utvikling av stasjoner må dette være et gjennomgående tema.

For å ivareta sikkerheten for de reisende må stasjonen på dette gjennomgå en kvalitetsanalyse. For å bote på eventuelle problemer må det utarbeides en tiltaksliste. En vesentlig oppgave i stasjonsutviklingen er å sikre at det ikke skal finnes mørke kroker i terminalen eller mørke steder på stasjonsområdet hvor det forventes vanlig ferdsel.

Sikkerhetsopplegget vil nødvendigvis måtte bli forskjellig alt etter hvilken kategori stasjonen tilhører. Det bør alltid tilstrebtes et minstekrav av sikkerhet som gjelder for alle stasjoner. Strategi for dette må utarbeides.

Det etterstrebtes åpne, lyse løsninger med utstrakt materialbruk av glass i lettvegger, dører etc. Etter opphold på stasjonen overføres tryggheten til selve togreisen med materiell, betjening og skinnegang.

4.4 Miljøprofil

NSBs stasjoner skal ha en klar miljøprofil. Dette begynner med at togreisen selges som en miljøvennlig fremkomstmåte. Det kan nevnes følgende elementer som bør inngå i stasjonens miljøprofilering:

Røykfritt miljø

Avfallsenhet for spesialavfall/resirkulering

Bruk av miljøriktige byggematerialer (astmatikere, allergikere)

Handelsvarer som er miljøvennlige produkter (matvarer, klær)

Støydempning ved bruk av egnede byggematerialer og i forbindelse med utforming av rom/haller

Miljøvennlig bevertning og spisetilbud (minst mulig bruk av plast)

4.5 Informasjon og reklame

Følgende målsetting skal ligge til grunn for informasjon og reklame på NSBs stasjoner:

Informasjon skal ha en avstemt rolle i forhold til behovet for reklameplass. Reklameplass må ikke ta overhånd til fordel for markedsføring av NSBs primære funksjoner.

Stasjonsnormene inneholder prinsipper for informasjon og reklame. Disse tar for seg vanlig skilting og bruk av høytaler. Samtidig henvises til en del rammebetingelser satt av lovverket. Dette berører alle stasjonens sider, bysiden, terminalen og togsiden.

Designrådet i NSB har vedtatt regler for informasjon og reklame på stasjoner, bla. skal designhåndbokens retningslinjer legges til grunn for all skilting mm. I forbindelse med detaljprosjektering og utførelse må NSB Designkontor trekkes inn.

4.6 Krav for funksjonshemmede

Stasjonsnormene anviser hvilket prinsipielt ambisjonsnivå for tilgjengelighet for funksjonshemmede som skal legges til grunn ved planlegging og prosjektering av stasjoner. Normene gir videre hovedlinjene for hvordan dette ambisjonsnivået skal nedfelles i den konkrete fysiske utformingen. Normene tar også for seg visse detaljkrav gjennom å kreve at anbefalingene blir oppfylt i aktuelle planløsningsblad i NBIs Byggforskserie.

5. Korrespondanse

Med korrespondanse menes tids- og avstandsmessig kontakt mellom to eller flere transportmidler som bringer eller henter reisende på stasjonen, og toget. For at den reisende skal kunne foreta en rask omstigning fra det ene transportmidlet til det andre, må kontakten mellom transportmidlene være optimal.

De reisende bruker vanligvis transportmidlene sykkel, buss og privatbil til stasjonen. Privatbilen blir ofte brukt til å levere eller hente reisende, og skaper behov for korttidsparkering. Vi kaller denne transportmåten K+R ("Kiss and Ride"). Noen lar privatbilen stå hele dagen på stasjonen, mens de bruker toget frem og tilbake. Disse trenger langtidsparkeringsplasser og blir kalt P+R-reisende ("Park and Ride").

Ved dimensjoneringen av korrespondanseanlegg må de tekniske løsninger være økonomisk optimale og tilpasset de krav som de reisende stiller. Disse er:

- God og effektiv trafikkavvikling*
- Utseende (estetikk, utforming og materialvalg)*
- Etterspørselregulert tilbud (sykkel- og bilparkering)*
- Definerte arealer (sommer, vinter)*
- Trafikkseparasjon*

Det må også tas hensyn til at den største andelen av togreisende som regel kommer til fots. Derfor må gangveger og gangarealer sikres og legges slik at disse trafikantene får god tilgjengelighet ved mest mulig rette og direkte veger uten kryssende trafikk.

5.1 Parkering

Når det gjelder langtidsparkering (P+R), må det alltid først gjøres overordnede betraktninger. Følgende må avklares:

Dagens innfartsparkering, hvordan virker denne?

Dagens boliglokalisering, er den konsentrert rundt boligene eller fjernt?

Dagens regionale vegnett, hvilke hovedvegtilknytninger foreligger?

Fremtidig boliglokalisering, hvor?

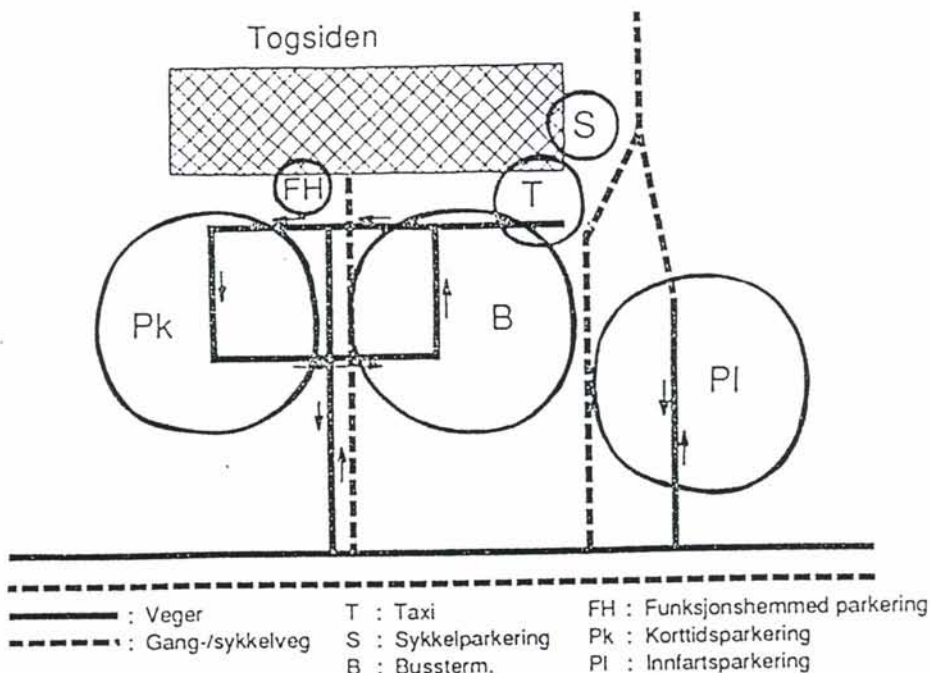
Fremtidig regionale vegnett, hvilke hovedvegtilknytninger planlegges?

Etter en slik overordnet analyse på parkeringssiden, bør det gjøres helhetsbetraktninger hvor også sykkelparkering trekkes inn. Stasjonskatalogen viser prinsipper for løsninger og eksempler på beregning av behov for parkering.

I prinsipp viser det seg at stasjoner med konsentrert bebyggelse rundt stasjonen eller i nærheten har mye sykkelparkering. Stasjoner som har stort omland med spredt bebyggelse, vil ha stort behov for langtidsparkering (P+R).

5.2 Kollektivtrafikk

Hvordan kollektivtrafikken kan trekkes inn mot terminalen fra bysiden, er vist på følgende prinsippsskisse. De mest aktuelle kollektivmidlene som korresponderer med tog på våre stasjoner er vanlig rutebuss, turbusser, togbuss og bestillingstransport ved småbusser. Togbuss og bestillingstransport er spesielt beskrevet i stasjonskatalogen.



Figur: Prinsipp for lokalisering av trafikkanlegg på bysiden

5.3 Togkorrespondanse

På mange stasjoner skjer det omstigninger mellom forskjellige tog. Dette må det tas hensyn til i stasjonsutviklingen med hensyn til planer som griper inn på togsiden og indirekte på driftsopplegget. Det bør lages planer som gjør at reisende får kortest mulig gangveger både mellom plattform og trafikkanlegg på bysiden, og mellom plattformer. Noen ganger vil sporbruk og mulige driftsopplegg gi premisser for utforming av terminal og anlegg på bysiden.

Vedlegg

INNMELDING AV STASJONSUTVIKLINGSPROSJEKTER

Stasjonsnavn: _____

Tilhørende
Salgsområde: _____

Investerings-
beløp i kr: totalt: _____ dette år _____
(1000-tall)

Type
investering:

1. Vedlikehold
2. Vedlikehold med nye sevicefunksjoner
3. Ny investering, større endringer
4. Nybygg

Hvor er
endringen:

1. Togsiden
2. Terminalen
3. Bysiden

Saken gjelder: _____

Investeringsens
levetid i år: _____

Estimat av
lønnsumhet: _____

Øvrige argu-
menter for
investeringen: _____

Signatur: _____

(alle beløp i 1000-talls kroner)

STASJON	FRAMDRIFT:	1991	92	93	94	95	96	97	98	SAMLET KOSTNAD	DELPROSJEKTER - (PLANLAGT ÅR) / UTFØRT ÅR
---------	------------	------	----	----	----	----	----	----	----	----------------	---

EIENDOMSOMRÅDE: BERGEN

NESBYEN	Planlegging Prosjektering Utførelse		***							kr. 480.000	Ombygging venterom, skranker, toaletter
Mrk.: Opprusting											
GOL	Planlegging Prosjektering Utførelse				***					kr.	Forlengelse hovedplattform : 1992 Ny mellomplattform : 1992 Stasjonsprosjekt
Mrk.: Lokalisering ny sportrasé											
ÅL	Planlegging Prosjektering Utførelse		***							kr.	Oppussing venterom, skranker : 1992
Mrk.: Opprusting											
GEILO	Planlegging Prosjektering Utførelse			***		*	**	*		kr.	Adkomst-/parkeringsforhold Skranker, venterom, turistinformasjon Servicefunksjoner alpintog Sekundære servicefunksjoner
Mrk.: Stasjonsutvikling											
USTAASET	Planlegging Prosjektering Utførelse		***		*	*				kr.	Venterom, skranker, toaletter
Mrk.: Opprusting											

TOTALKORDINERING AV FINANSIERING

INVESTERINGSOBJEKT _____

SALGSOMRÅDE _____

Usikkerhet	B	Ei	P	Øvr.	Totalt
------------	---	----	---	------	--------

30%

20%

10%

fast pris

Totalt

Investorer forplikter med egen navnepåskrift og sørger for økonomisk forankring i pakt med eget budsjett og prioritering.

Alle beløp i 1000-talls kroner.

Eventuelle kommentarer:

KRAVSPESIFIKASJON

Følgende minimumskrav må være oppfylt ved stasjonsutvikling:

Behov dokumentert?

Lønnsomhetsbergning utført?

Melding til Stasjonsoversikt foretatt?

Koordinert internt med B, Ei, P, G, S ...?

Arealbehov?

Servicekrav?

(denne må kompletteres!!!!!!)



Blankett nr. 1

Prosjektadministrative opplysninger

Prosjektid: _____

Prosjekteiers
ansvarssted: _____

Prosjektnavn: _____

TEKST 1

Prosjektleder: _____

9

Tilleggstekst: _____

2

3

4

5

6

7

Sentralarkivbetegnelse

____ / _____ - _____

8

Netto nåverdi Internrente Prosj.leders ansv.sted

____ , ____ ____ , ____ % _____

LSK 1

Pl.status Prosj.nr. Formal Post Up.nr. Avskr.gr.

____ _____ ____ _____ _____

LSK 2

Prosjektforslag

Oppdatering Endringer

Ansvar	Dato:	Underskrift
Prosjektleder:		
Prosjekteier:		

Saksbehandl.	Dato:	Underskrift
Teknisk etat:		
Øk. ktr. i HK:		
Prosjektbank:		



NSB Prosjektbank Tabell oppdatering - investeringsprosjekter

Blankett nr. 2

Kalkyle og årsfordeling til EPOK

Prosj.id.	Prosjektnavn	Dato	Sign.
		/ 19	

Prisnivå

TTYP
720

TTYX
720

Kalkyle (1000 kr)

Art-	Akt.	(Spes.)	Beløp	Merknader
6.	...			
			Sum	

TTYP
710

TTYX
710

Årsfordeling av kalkyle i lopende priser

År						Prosj.kostn.
Beløp						
Ferdig %						100

NB! Merk % Fysisk ferdig

Prosj.id.	Prosjektnavn	Dato	Sign.
		/ 19	

1 Tekniske detaljer (bruk evt. ekstra ark)

2 Lønnsomhetsberegninger (1000 kr)

Oppstartingsår for prosjektet (år 0): 19....

Levetid år

År	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1. Kontant-utbetalinger																						
2. Sparte utgifter og innbetalinger																						
3. Innbetalings-overskudd																						
4. Samfunnsmessige virkninger																						
5. Totalt innbetalings-overskudd																						

Nåverdi av 3

Internrenten er % av 3

Nåverdi av 5

Internrenten er % av 5

Skriftlig redegjørelse:

Prosj.id.	Prosjektnavn	Dato	Sign.
		/ 19	

Plandata for inneværende år og budsjettårene 19 og 19

Aktivitet	Benevnelse (forkortet)	Mengdetall		År: 19....					Sum	År: 19....					Sum	År: 19....					Sum		
		Enhet	Mengde	Utgiftsart.						Utgiftsart.						Utgiftsart.							
				6	6	6	6	6		6	6	6	6	6		6	6	6	6	6			
Sum																							

Plandata for de senere år

19	19	19	19	19	19	19	19	19

MANDATER FOR OG ORGANISERING AV PROSJEKTER I P-DIV.

Hensikt

Et stort antall ulike utviklingsprosjekter gir behov for retningslinjer for hvordan slike prosjekter skal styres og organiseres. Dette notatet gir forslag til retningslinjer for mandatutforming og behandling av disse ifm. igangsetting av prosjekter i P-div.

Om mandater

Prosjektmandater skal definere bakgrunn, hensikt, strategier og mål for prosjektet, herunder hvilket sluttprodukt prosjektet skal lede fram til. Mandatet skal inneholde alle de nødvendige opplysninger som prosjektansvarlig trenger for å starte prosjektet, så som prosjektplanen i hovedtrekk, framgangsmåten for bemanning og prosjektorganisasjon og overslag over kostnads- og ressursforbruk, samt tidsramme for prosjektet.

For større utviklingsoppgaver kan det være vanskelig å beskrive en total prosjektplan for oppgaven. Det kan da være riktig å lage et forprosjekt hvis hovedhensikt er å lage mandat/prosjektplan for hovedprosjektet.

Mandatet skal bygge på LOTS-metodikken, dog slik at det ikke er nødvendig å lage en full plan for aktiviteter, personalanalyse, intern organisering og utviklingsplaner.

Samordning

P-div.'s prosjekter defineres som enten produktutviklings- eller funksjonelle prosjekter. Produktenes utviklingsprosjekter bør avgrenses ift. utvikling av fellesoppgaver/-funksjoner som f.eks. EDB-utvikling, distribusjonssystemer, felles logistikk osv.

Samordning mellom prosjekter mht. funksjoner som f.eks. togserving legges til de funksjonelle prosjektene. Dette forutsetter at produktene/-utviklingsprosjektene utarbeider kravspesifikasjoner til samt deltar i disse prosjektene.

Det er viktig at disse avgrensningene behandles i mandatet eller prosjektplanen.

Kvalitetssikring

Alle prosjekter skal angi både hvordan prosjektarbeidet og gjennomføringen av prosjektets forslag skal kvalitetssikres. Divisjonens kvalitetssikringshåndbok er utgangspunktet.

Bruk av andres ressurser

Dersom det skal trekkes på eller avgis ressurser fra linjeorganisasjonen, skal dette formaliseres i form av beslutning i styringsgruppen. Beslutningsunderlaget må angi ressurs- og kompetansebehovet.

Organisering

1. Alle produkt- og funksjonelle utviklingsprosjekter skal drøftes og ha godkjenning av mandat fra divisjonsledelsen.

Normal organisering:

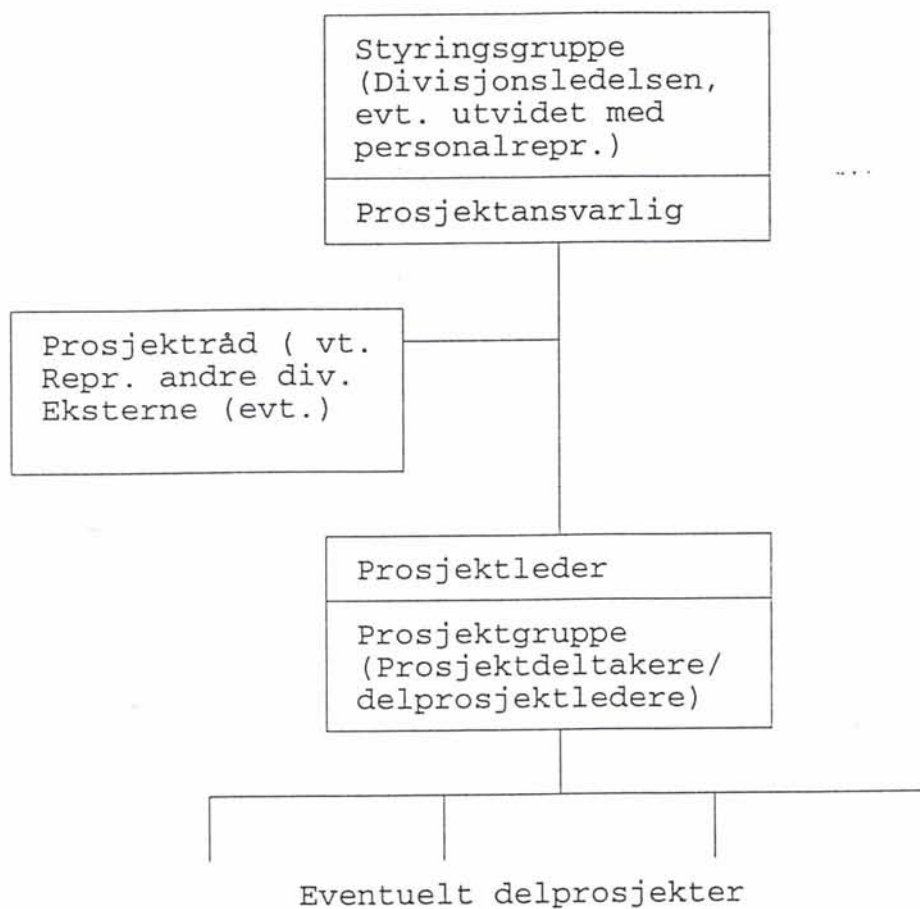
- divisjonsmøtet er styringsgruppe
- linjeansvarlig i div.møtet er prosjektansvarlig
- prosjektleder rapporterer direkte til prosjektansvarlig

Dersom det er stort behov for involvering fra andre divisjoner eller tilføring av

2. Samordningsbehov med andre enheter/prosjekter må sikres gjennom en forankring av prosjektets vurderinger/beslutninger hos respektive fag-/linjeansvarlige. Dette kan skje ved at vedkommende ansvarlige, evt. en representant, trekkes med i prosjektet. Det er viktig å understreke at det påhviler slike representanter et klart ansvar for å sørge for forankringen i egen enhet. For særlig krevende prosjekter bør det etableres et formalisert prosjektråd hvor ulike interessenter deltar.

VEDLEGG

SKISSE PROSJEKTORGANISERING



Jernbaneverket
Biblioteket

JBV



09TU06611

101176