

Asia: Lipunmyynnin siirtyminen verkkoon syrjäyttää ikääntyneitä

Eläkeliittoon tulee avunpyyntöjä koskien sitä, että henkilöliikenteen junalippujen ostamisessa on ylitsepääsemättömiä haasteita, koska osalla matkustajista ei ole käytössään verkkoyhteyksiä tai digitaalisten palvelusovellusten käyttäminen on mahdotonta. Ongelmat korostuvat maaseudulla, missä julkista bussiliikennettä ei ole lainkaan ja missä juna olisi ainoa tapa päästä liikkumaan.

Mikäli rautatieliikennepaikalla ei ole asiakaspalvelupistettä eikä lippuautomaattia, asiakas voi hankkia matkalipun itsepalvelukanavasta VR:n verkkokaupasta tai mobiilisovelluksella. Kaukojunissa lippuja voi myös ostaa junista pankkikortilla. Tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan ole taajamajunissa. Lipun myös voi ostaa VR:ltä puhelimesta. Siinäkin tapauksessa lippu voidaan toimittaa asiakkaalle ainoastaan sähköpostitse.

Lipun voi hankkia myös R-kioskista tai matkatoimistosta. R-kioskeja ei kuitenkaan ole kattavasti ja vielä vähemmän on matkatoimistoja. R-kioskit sijaitsevat suurimmissa taajamissa. R-kioskiin päästäkseen henkilön tulisi matkustaa sinne junalla -ilman lippua.

Eläkeliiton +60-barometrin¹ mukaan riippuvuus julkisen liikenteen palveluista kasvaa iän myötä. Barometrin mukaan julkisten kulkuyhteyksien hankaluus pakottaa ikääntyneitä ihmisiä yksityiseen autoiluun tai tarpeelliset asiat jäävät hoitamatta. Yli 60-vuotiaista julkista liikennettä käyttävät eniten yli 80-vuotiaat.

Digitaaliset palvelut ovat tervetulleita. Niihin siirtyminen toteutetaan kuitenkin pakottamalla: tosiasiallisia vaihtoehtoja niille ei ole tarjolla. +60-barometrin mukaan palveluiden digitalisoitumisen vuoksi yli 40 prosentilla tutkimukseen osallistuneista oli jäänyt jopa joitakin viranomaispalveluita käyttämättä, koska asiointi on ensisijaisesti digitaalista. Yli puolet tutkimukseen osallistuneista kertoi tarvitsevänsä apua digitaalisten palveluiden käyttöön, mutta kaikille ei apua ole tarjolla.

VR haluaa kehittää palvelukanaviaan. VR:n verkkosivujen mukaan asiakas on avainasemassa: "Tarjoamme mahdollisuuden ostaa lippuja halutulla hetkellä itselle luontevassa kanavassa ja kehitämme palvelukanaviamme jatkuvasti"².

Eri ikäisten käyttäjäryhmien tarpeet ja mahdollisuudet tulisi ottaa huomioon tasapuolisesti, kun palveluita kehitetään. Muita kuin verkkopalveluita käyttävien matkustajien näkökulma tulisi olla mukana palveluiden kehittämistyössä.

Vaikka selkeä enemmistö lippuja ostavista käyttääkin itsepalvelukanavia verkossa, on ongelma todellinen ja kohtuuton niiden lipun ostajien kannalta, joilla ei ole verkkoyhteyttä käytössään tai jotka eivät osaa käyttää verkkosovelluksia lippujen ostoon. Kyse on iäkkäiden ihmisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja liikkumisvapauden vaarantumisesta ja kaikkein iäkkäimpien syrjäytymisestä.

Perinteisiä vaihtoehtoja lippujen ostamiselle tulee siten lisätä. Junalippuja tulisi voida ostaa jokaisella henkilöliikenteen rautatieliikennepaikalla tai R-kioskin lisäksi muista palvelupisteistä tai lippu tulisi voida ostaa myös taajamajunissa.

Kysyisimmekin, millaisia toimenpiteitä VR:llä on vireillä lipunostomahdollisuuksien parantamiseksi niiden ihmisten kohdalla, jotka eivät pysty nykyisten palvelukanavien avulla ostamaan matkalippuja?



Irene Vuorisalo
vanhusasiamies
Eläkeliitto ry
irene.vuorisalo@elakeliitto.fi

¹ +60-barometri. Yli 60-vuotiaiden hyvinvointi ja arki 2021. Eläkeliitto ja Tutkimustie Oy

² VR eli matkustajaliikenne <https://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/yrityksemme/liiketoiminnot/vr/>