

Junalipun osto alkaa käydä mahdottomaksi ilman digilaitteita

Tuiki tavallinen palvelu, junalipun osto, pitäisi olla kaikille mahdollista ja sujuvaa. Näin ei kuitenkaan ole. Suomessa on vähintään 600 000 kansalaista, joilla ei ole digilaitteita eikä digitaatioita monista eri syistä. Kun digitalisaatio uhkaa nielaista kaiken lipunmyynnin, valtaisa joukko ihmisiä on pulassa.

VR kertoo aikovansa sulkea Tampereen aseman lipunmyyntipisteen (Aamulehti 7.9.) Lehden mukaan VR:llä on lipputoimisto nyt vain Tampereella ja Helsingissä. Pääkaupunkiakin hanke satuttaa, VR:n lipunmyyntipiste katoaa sieltäkin.

Junalippuja voi VR:n mukaan ostaa vielä käteisellä R-kioskeilta. Muut keinot edellyttävät digilaitteita. Kaukojunissakin myydään lippuja, mutta käteismyynti on päättynyt. VR:n asiakaspalvelusta saa puhelimitse lippuja. Ne lähetetään – tietysti - sähköpostiin.

Pelastaako sitten R-kioski digiongelmista kärsivät

Sitä voisi kysyä vaikkapa Oriveden asemalla junaan pyrkijältä. Jos hänellä ei ole digilaitteita tai digiosaamista, lipun osto netistä ei onnistu. Asemalla ei ole liioin R-kioskia. Kaupungin keskustassa muutaman kilometrin päässä oli vielä vähän aikaa sitten R-kioski. Nyt sitäkään ei enää ole. Sama tilanne on tuttu eri puolilla Suomea.

Yksi VR-johtajista lupasi Aamulehden jutussa eräänlaista vastaantuloa Helsingin asemalle. Sulkeutuvaan lipputoimistoon syntyy uudentyyppinen palvelutoimisto keväällä. Enää tiskin takana ei myydä lippuja, vaan siellä ”tarjotaan inspiraatiota junamatkalle”.

Pari viikkoa myöhemmin (20.10.) Helsingin Sanomat lisäsi tuskaa kertomalla, että joka viidettä R-kioskia uhkaa lähiaikoina sulkeminen. Nyt kioskeja on 338. Valtaosa niistä sijaitsee eteläisessä Suomessa.

EU:n saavutettavuusdirektiivi sai tänä kesänä rinnalleen esteettömyysdirektiivin. Vuodesta 2019 voimassa ollut saavutettavuusdirektiivi vaatii, että julkisen vallan digipalvelut ovat kaikkien käytettävissä. Tämän kesän esteettömyysdirektiivi ulotti ehdot myös yksityiselle puolelle. Direktiivin mukaan ”saavutettava palvelu on esteetön, kun kaikki ihmiset pystyvät käyttämään sitä taustastaan ja digitaatioistaan riippumatta”. Esteettömyysdirektiivin piiriin kuuluivat mm. lippuautomaatit.

Lainsäädäntö antaa siis jo linjat kaikkien huomioon ottamiseksi

Pääministeri Petteri Orpon hallitus vahvisti 2023 ohjelmassaan, että digitalisaatio on palveluissa valtavirtaa. Ohjelma lupasi sen lisäksi, että kasvokkain tai puhelimitse asiointi varmistetaan tarvittaessa.

Joitakin toimia tähän suuntaan on lähtenyt liikkeelle. Ongelmien korjaamiseen on kuitenkin pantava tuntuvasti lisää vauhtia ja ulotettava ne koko maahan.

Suomalainen Naisliitto vaati viime vuonna kansalaisaloitteessaan, että digipudokkaiden avuksi on saatava joka kuntaan digitukipiste julkisena palveluna. Sieltä saisi luotettavaa tukea digiviidakon raivaamiseksi.

Digiongelmät piinaavat eri tasoisina lähes miljoonaa suomalaista. Kyse ei ole siis vain pienen piirin pulmista. Sivistysyhteiskunta ei voi sallia sitä, että iso osa kanssaihmisistä uhkaa jäädä usein yksisilmäisesti suunnitellun ja hurjaa vauhtia etenevän digitalisaation jalkoihin.

Kirsti Pohjonen

Suomalaisen Naisliiton Saavutettavuus-toimikunta