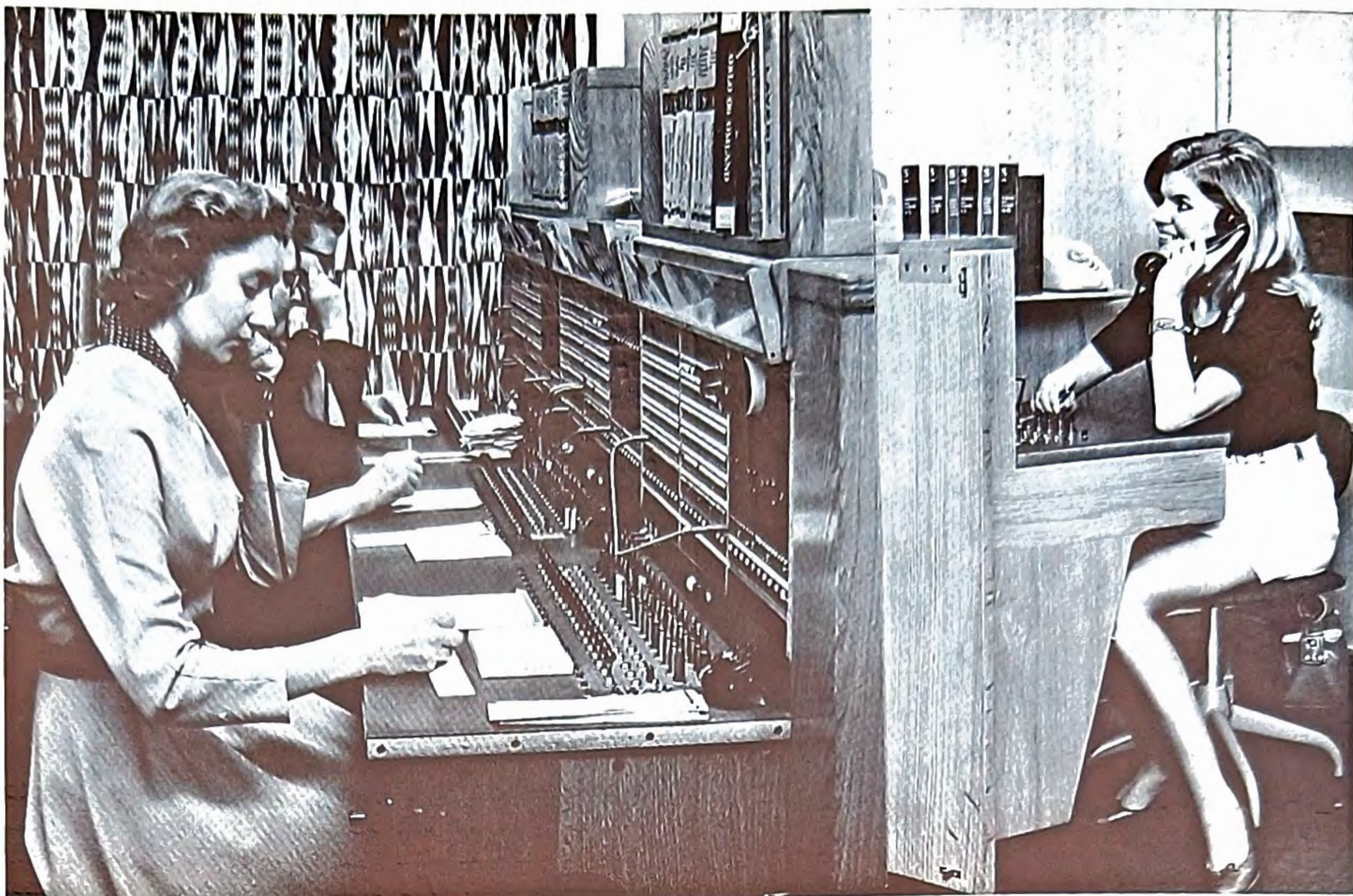




Skilda tidsåldrar – men samma krav på teleservice.

Sven Lernevall och Bertil Palmér

UDK 654.01:654.153

Televerkets service — allmänhetens telefonvanor

Effekter och förändringar som följd av automatiseringen

I Osloavisen »Verdens Gang» för den 15 januari 1923 har den danske KTAS-direktören Fr. Johannsen under rubriken »Har Innførelsen av automatisk Telefon i Kristiania vært forhastet?» bl. a. uttalat sig på följande sätt: »Automatikken passer i byer hvor der er et mindre godt forhold mellem telefondame- ne og publikum. Det er der ikke i Kjøbenhavn.»

Av detta ser man att det inte är lätt att uttala sig om framtiden, inte ens för en erfaren telefonman. Men charmen i yttrandet har stått sig genom åren!

Sedan yttrandet fälldes har det gått 50 år av genomgripande utveckling — 50 år av ändrade krav på service — 50 år av ständigt ökade personalkostnader. Även om man ibland påstår att telefonautomatisering är televerkens metod att överlåta arbetet på kunderna, torde det vara ovedersägligt att den rationalisering, som genomförts med automatiseringen av telefonnäten, har haft den goda egenskapen — till skillnad från många andra rationaliseringar — att den inte bara haft en kostnadsbesparande effekt för företagen utan samtidigt också medfört en oomtvistlig serviceförbättring för de flesta av kunderna. Hur gott »förhållandet mellan telefondamerna och allmänheten»

än har varit, torde det vara få som önskar den manuella tiden tillbaka. Den enskilde abonnenten vill själv kunna styra sin telefoneringsaktivitet; han vill t. ex. kunna ringa vid valfri tidpunkt, även om det skulle vara sent på kvällen eller tidigt på morgonen. Man bör minnas, att före automatiseringen hade många mindre stationer stängt mellan t. ex. kl. 21 på kvällen och kl. 7 på morgonen.

Låga taxor — stark tillväxt

Televerkens uppgift är att till låga kostnader tillhandahålla tidsenliga telekommunikationer — åt myndigheter, förvaltningsorgan, näringsliv och enskilda medborgare. Man kan gott här peka på orden »låga kostnader». Telefonautomatiseringen har varit grundvalen för att svenska televerkets taxor, trots taxehöjningar, alltfjämt ligger lågt även vid internationell jämförelse. De gynnsamma taxorna i förening med den förbättring av telefonsystemet, som automatiseringen medfört, har skapat en stark tillväxt av det svenska telefonnätet och en abonnenttätthet som har få motstycken i världen.

Salon Gahlin
i D.N.:



– Enligt statistiken
lär var femte svensk
ha telefon.
– Ja, och de andra
fyra står i kö och
svär utanför kios-
ken.

Telefontätheten var 1948, då Gahlin-teckningen ovan infördes i Verket och Vi, 212,0 telefoner per 1000 invånare. Motsvarande siffra den 1 januari 1971 var 560,6.

Den gynnsamma utvecklingen av telekommunikationerna har – jämsides med automatiseringen – kunnat utnyttjas till en bred teknisk upprustning av tele-nätet. Både kvalitets- och kvantitetsmässigt har för-bättringar skett, så att dagens telefontrafikant utsätts för betydligt färre fel och störningar och betydligt mindre spänn vid telefonerandet än för ett antal år sedan. I och för sig har detta inte så mycket med själva automatiseringen av telefontrafiken att göra, men klart torde vara att kvalitetsförbättringen har påskyndats genom den starka expansionen och det starkt ökande kravet på framför allt fjärrförbindelser, som automatiseringen har fört med sig.

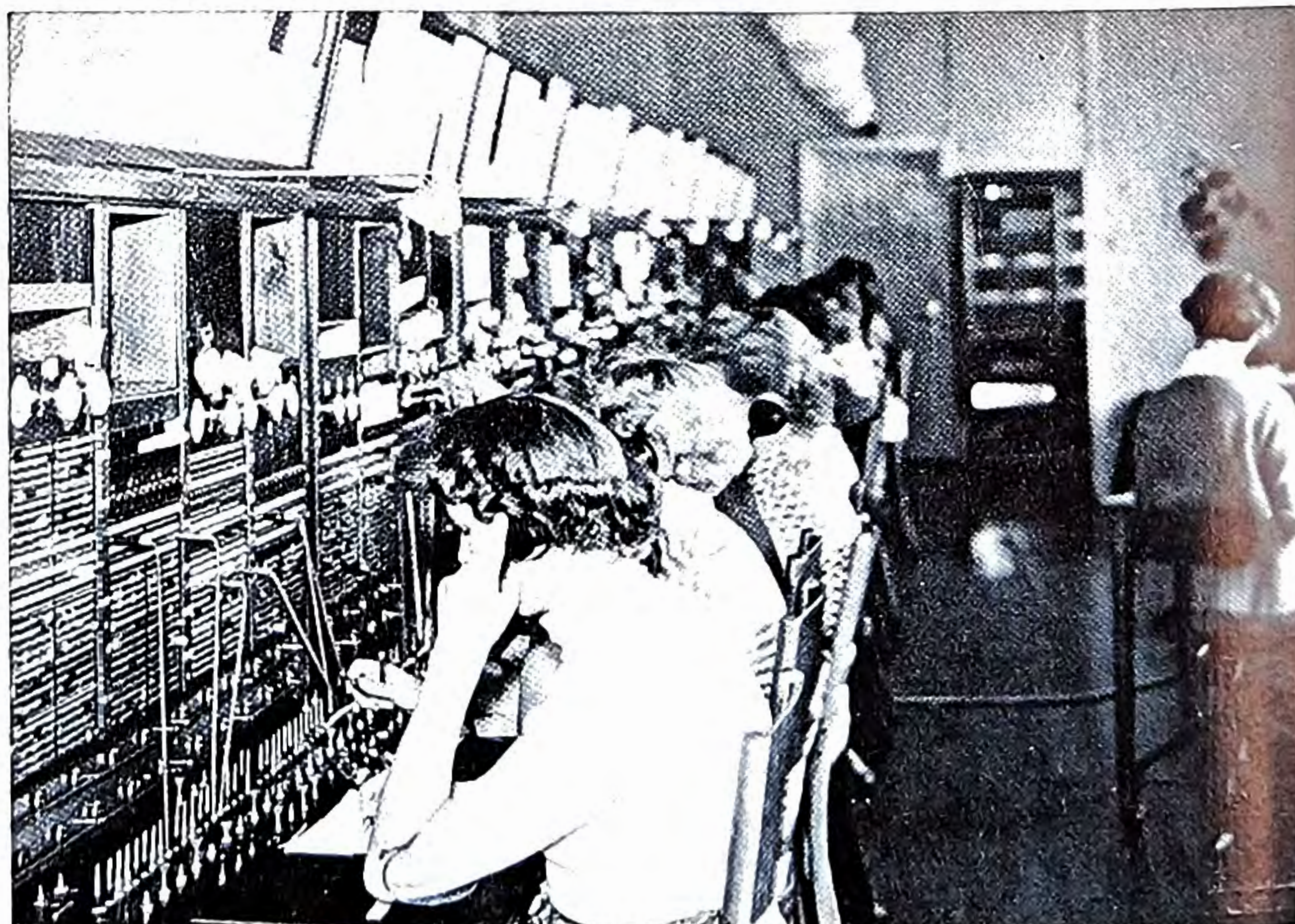
När telefonistens vänliga röst ersattes av en ton

Av det ovan sagda skall inte dras slutsatsen, att auto-matiseringen av telefonnätet i Sverige har kunnat genomföras helt utan problem och störningar för alla berörda parter. Vid sidan av de stora problemen med avvecklingen av telefonistpersonal – vilka be-handlas på annan plats i detta nummer av TELE – har det onekligen för enstaka kunder och kundgrupper blivit besvärligare att telefonera med hjälp av finger-skiva än det var på den tiden man bara lyfte luren och kom till tals med telefonisten. Framför allt vid små stationer, där man i regel kände »växelmakaren» och biträdena personligen, och där man aldrig behöv-de använda sig av telefonnummer utan bara sade namnet på den man ville prata med, måste kunderna ha känt vemod och saknad när den manuella betjä-ningen försvann. Många har försökt tolka hur det känns, när telefonistens vänliga röst ersätts av en ton, som »varken är kall eller varm». Följande dikt – med rubriken *Jag skall vakna en morgon . . .* – var

Att samhället som helhet varit väl betjänt av denna progressiva utveckling står utom allt tvivel; statsmakterna har också under årens lopp visat stor förståelse för televerkets moderniserings- och ut-vecklingstendenser.

Vid de små växelstationerna kom anropen inte alltid så tätt, och det blev ofta tid över för »växelmakaren» för litet egna sysslor. Men hela tiden fick man vara på pass. Röviken 1968.

På de något större manuella stationerna måste persona-len nog anpassas efter trafikens variationer. Högtrafik i riksavdelningen i Norbergs gamla telefonstation vid midsommar 1955.





Del av Östersunds manuelle telefonavdelning strax före lokalautomatiseringen 1948. Genomsnittligt antal tjänstgörande telefonister var då ca 131. Dessutom fanns vid »telefonistationerna» Bräcke, Järpen, Strömsund och Sveg tillsammans i genomsnitt ca 43 tjänstgörande. Inom det område, som sedan blev Östersunds teleområde, fanns utöver detta ca 400 manuella växelstationer, där antalet tjänstgörande varierade från 1 till 6,5.



Sista halvåret 1971 var genomsnittligt antal tjänstgörande telefonister vid Östersunds station 30,2. I övrigt fanns inom området inga telefonister. Samtliga stationer var automatiserade. Bilden t. h. är tagen vid högtrafik vid årsskiftet 1971/72.

införd i Gefle Dagblad i juni 1950, några dagar före telefonautomatiseringen i Gävle.

Jag trycker mitt öra mot luren som förr och placerar munnen vid tratten,
men ingen vänlig stämma jag hör, ty mycket har hänt under natten.
Fordom hjärtat i barmen smalt, när »Gefle» jag äntligen fick höra,
nu som en fluga i klisterburk det surrar intill mitt öra.
Och fordom jag såg uti fantasin, hur välformad damarm sig sträckte,
hon steg på de söta små tårna upp, när eljes hon hålet ej räckte.
Men nu en robot av järn och stål svänger sin spinkiga arm,
en vältempererad teknisk detalj, varken kall eller varm.
Till »upptaget» får jag ej mera lyss, det ordet är också borta,
i stället hör jag tutande ljud, sekundprecisa och korta.
Och är jag på dåligt morgonhumör, vad hjälper det nu att skälla
som fordom jag skällt i luren, ty nu möts jag blott av

det gälla
ljudet som varken blir kallt eller varmt utan gnolar på samma sätt.
För den koleriske blir det ej mer så särdeles trivsamt och lätt.

Men även vid större manuella stationer, där småstationens personliga service inte var möjlig att upprätthålla och där nummeranrop var obligatoriskt, har givetvis automatiseringen av den lokala stationen inneburit förändringar för kunderna. Namnanropen till firmor och institutioner ersattes successivt med gruppnummer – mer eller mindre svåra att komma ihåg beroende på den telefonerandes sifferminne. Televerkets skäl för att slopa namnanropen tycks dock ha accepterats av kunderna, och olägenheterna med förändringen förefaller att ha varit små.

Inom ett begränsat område har televerket haft möjlighet att erbjuda nummer av sådan karaktär att de varit lätta för kunderna att komma ihåg, nämligen när det gäller televerkets tjänsteställen. Dessa har



Från samtalsautomater (tremyntsautomater) har man sökt underlätta alarmering av samhällets hjälporgan genom den s.k. SOS-knappen. Nedläggning av mynt erfordras alltså inte för denna trafik.

Apropå namnanrop: På 1930-talet sjöng Ulla Billqvist »Köp hjärtan» med text av S. S. Wilson (Sven Olof Sandbergs pseudonym) och musik av Jules Sylvain. Refrängen löd:

Men en liten amulett
Kan jag skänka dig.
Jag ännu ingen gett,
Vad jag ger åt dig.
Vill du din kärlek förklara, ska du ej vara rädlös.
Här till mitt hjärta det går en ledning, fast den är trådlös.
Mitt hjärtas telefon inget nummer har.
Du ringer utifrån och får ej något svar.
Men jag kan visa till dig, om du vill ringa till mig,
Så är mitt namnanrop: Jag älskar dig!

tilldelats nummer i en speciell, femsiffrig serie med begynnelseiffrorna 90. Nummerbyrå har t. ex. 90 140 och felanmälan 90 410. Riktnummer behöver inte användas, utan den påringande kopplas direkt till det tjänsteställe som betjänar avgångsapparaten. Beställningar av telefonsamtal och telegram har lagts in i nummerserier, som börjar med 00. Sålunda används 000 för beställning av vanliga inländska telefonistexpedierade samtal, 0011 för beställning av ma-

nuellt kopplade samtal till utlandet och 0020 för intertelefonering av telegram inom landet, för att nämna några exempel.

SOS — slå 90 000

Automatiseringen har medfört behov av en ny metod att på ett enkelt sätt kunna nå samhällets olika hjälporgan såsom ambulans, brandkår, läkare och polis. På den manuella tiden behövde man bara vrida på veven och lyfta på luren (på centralbatteristationer räckte det med att lyfta på luren), så fanns en telefonist parat att hjälpa fram till önskat hjälporgan. Detta var givetvis av stor betydelse för en chockad trafikant som hade drabbats av brand eller olyckshändelse. För att kompensera de komplikationer, som automatiseringen medfört, har televerket inrättat s. k. SOS-centraler, varifrån samtal lätt kan förmedlas till samhällets olika hjälporgan. En förutsättning här för är bl. a. att telefonisten har tillgång till register, som upptar i vilken kommun olika telefonabonnemang är uppsatta och hur man telefonvägen når brandkår, polis, läkare etc. Som gemensamt anropsnummer till SOS-centralerna valdes det lätt kopplade 90 000 – lätt att koppla även i mörkret, eftersom hålen för 0 och 9 ligger ytterst på den svenska finger-skivan.

Men det är ju inte bara i samband med olyckshändelser som snabb framkomlighet är ett önskemål. Televerket har genomgående gått in för att vid automatisering bygga ut nät och stationer så, att spärrprocenten håller sig inom rimliga låga värden. Den första förutsättningen för att man skall kunna nå detta är, att man känner till vilka förändringar som inträffar i allmänhetens telefonvanor i samband med att telefontrafiken automatiseras. Undersökningar, som gjorts i samband med det successiva införandet av helautomatisk rikstrafik, visar, att trafiken under kontorstid ökar med ca 35 %, dels genom att samtalsantalet ökar till nästan det dubbla och dels genom att medelbeläggningstiden per samtal går ner ungefär 25 % (från ca 6,5 till ca 5 min.). Detta anses väsentligen sammanhånga dels med de taxeändringar, som följer i automatiseringens spår, dels med mekaniseringen som sådan. Övergången till att trafikanten själv kopplar sina samtal innebär att det blir lättare att telefonera. I Nils Tells artikel »Telefonvanornas förändringar i samband med rikstrafikens automatisering» (TELE 1961, s. 155) ifrågasätter artikelförfattaren rent av, om inte svenskens positiva reaktioner inför automatiseringen i viss mån beror på att han anses vara tekniskt lagd och därför med nöje utför de manövrer som behövs för att koppla samta-len själv.

Samtalsbeställning: »Får jag Halmstad 1234, pris-uppgift.»

Sedvanlig väntetid – telefonen ringer.

Telefonisten: »Halmstad 1234 säger att det finns ingen Pisselkvist på numret!«

(En av telekommissarie Arvid Flisings favorithistorier)

Den visserligen i vissa fall avsevärda förbättringen av framkomligheten i samband med automatiseringen av rikstrafik – många av oss minns nog än den tiden när det ibland var flera timmars väntetid på ett vanligt rikssamtal efter beställningen – torde trots allt inte ha haft alltför stor andel i den sammanlagda trafikökningen. På flertalet vior var nämligen framkomligheten mycket god även i det manuella skedet. Att antalet samtal ökar kan möjligen sättas i samband med att en del avisamtal, som utväxlades i det manuella skedet, har ersatts med upprepade korta samtal för att nå kontakt med önskad adressat i automatskedet.

Bortfallet av periodanmälan synes inte ha haft någon inverkan på den ändrade samtalsförbrukningen efter en automatisering.

”Fel av trafikant”

I automatiseringens barndom låg det nära till hands att överdriva svårigheterna med själva manipulerandet av fingerskivan. De trafikkontroller som görs visar dock att farhågorna har varit överdrivna. Kunderna har snabbt vant sig vid det nya sättet att telefonera, och för kunden i gemen torde det inte ha inneburit något större problem. Men visst visar trafikkontrollerna att »fel av trafikant» alltså är en felfaktor att räkna med. Det förekommer tre gånger så ofta att en trafikant själv gör ett fel vid nummertagningen – t. ex. slår fel på en siffra och får börja om igen – som att han möts av spärrton på grund av för få ledningar e. d. I inländsk trafik uppgår nämligen förlustkopplen till följd av »fel av trafikant» till i genom-



Många längtar efter knappsatstelefonen, men ännu befinner vi oss bara i begynnelsestadiet.

snitt ca 3 % och till följd av spärr till ca 1 %. Dessa trafikantfel är ekonomiskt ogynnsamma för televerket, eftersom de förorsakar att ledningar och kopplingsorgan beläggs med en del »onödiga» kopplingsförsök, som inte leder till samtal. Det vore givetvis värdefullt om frekvensen av sådana förlustkoppel kunde nedbringas, men det är inte lätt för televerket att påverka det hela. Ökad information, t. ex. om hur man ringer till utlandet, kan väl göra en del. Likaså kan det tas fram undervisningsmaterial för skolorna, så att barn och ungdom så tidigt som möjligt får goda »trafikvanor», som de sedan förhoppningsvis skall tillämpa livet ut.

Impulsgivare (nummerslagare) av olika slag, som erbjudits trafikanterna, har inte mötts av större intresse. Detta kan ju bero på andra förhållanden än de befarade svårigheterna. Eftersom telefonstationernas register varit konstruerade för mottagande av impulser, vilkas hastighet bestämts av fingerskivans rörelsehastighet, har tidsvinsten med impulsgivaren varit obetydlig. Avgifterna för impulsgivaren har kanske också verkat avskräckande.

Knappsatstelefonen synes vara en efterlängtat anordning, att döma av de många förfrågningar som görs av televerkets kunder. På de platser där den införts (Nynäshamn, Tumba) har reaktionen varit synnerligen positiv. Vid marknadsundersökningarna i Tumba har mer än 95 % visat sig föredra knappsatsapparat framför fingerskivsapparat. Det torde dock kunna sättas i fråga, om införande av knappsatsapparater medför minskat antal felkopplingar.

Samtalsautomater

På den tiden då det fanns ett stort antal manuellt betjänade telefonstationer runt om i landet, var det relativt lätt att även på landsbygden få tillgång till telefoneringsmöjlighet, även om man inte själv var telefonabonnent. För sina avgående samtal kunde kunden



Karl, som i den sena nattimmen råkat i starkt behov av att träffa sin Ada, råkar med sin telefon-signal väcka en oskyldig abonnent, som svarar 17 25 03.

Karl: »Å harre . . . ente en seffra rätt.»

Denna historia har berättats vid ett otal automatiseringar – i Gävle 1950 berättades den t. ex. av distriktschef Harry Thunell och i Falun 1961 av landshövding Gösta Elfving.



gå till växelstationen och ringa, och även för ankommande samtal var det större möjligheter att få fram samtal till en »telefonlös» genom att man från en manuellt betjänad teleanstalt kunde sända s. k. kallelse till telefonsamtal. De manuellt betjänade stationerna ombesörjde oftast också utbärning av telegram inom orten.

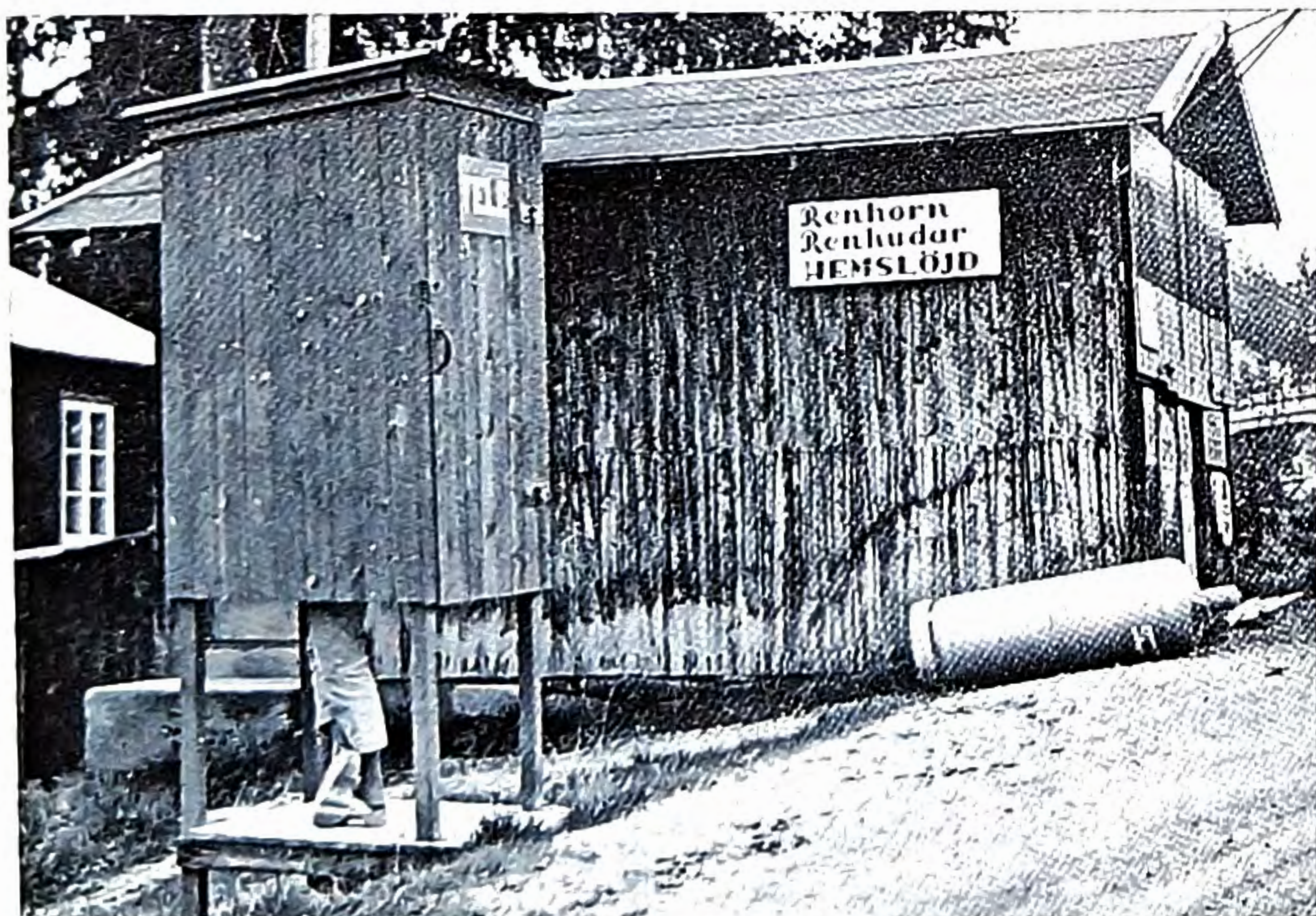
I och med automatiseringen försvann på många orter möjligheten till manuellt betjänade »allmänhetens rum». I de allra flesta fall har detta kompenseras genom att televerket har satt upp samtalsautomater på orterna i fråga. I sådant fall sätts i regel numera den modernare typen av automat upp, den s. k. 3-myntsautomaten, som kan användas både för automatiska samtal och för telefonistexpedierade samtal.

Från dessa automater kan man även ringa in telegram och dessutom ringa helt gratis till SOS-numret 90 000. Detta senare möjliggörs genom att man trycker in en särskild knapp som sitter på automaten. På litet större orter har televerket ofta egna samtals- och telegrafexpeditioner öppna för allmänheten, i andra fall har man träffat överenskommelser med lämplig »entreprenör» på orten att sköta samtals- och telegrafexpeditionen åt televerket. Detta sker då i personalbesparande syfte, eftersom trafiken ofta är liten och det skulle bli för dyrt att hålla en särskild person bara för detta ändamål. En möjlighet, som utnyttjats flitigt för att upprätthålla servicen genom entreprenör, har varit samarbetet med Pressbyrån. Pressbyrå-



Överst: Växelstationerna har betjänat allmänheten på många sätt! (Adolfsström.)

Det finns telefonkiosker av många slag – t. v. en kiosk av gammal fin årgång (Jamtli, Östersund). Den är av 1902 års modell men inrymmer en modern 3-myntsapparat. Nedan en »kiosk» av lantlig design, t. h. en av televerkets moderna kiosker med glasväggar.





Pressbyråns kiosker är betydelsefulla serviceinrättningar i många samhällen landet runt. Där säljer man inte bara tidningar och godsaker utan ofta också telefonsamtal. (Kolbäck.)

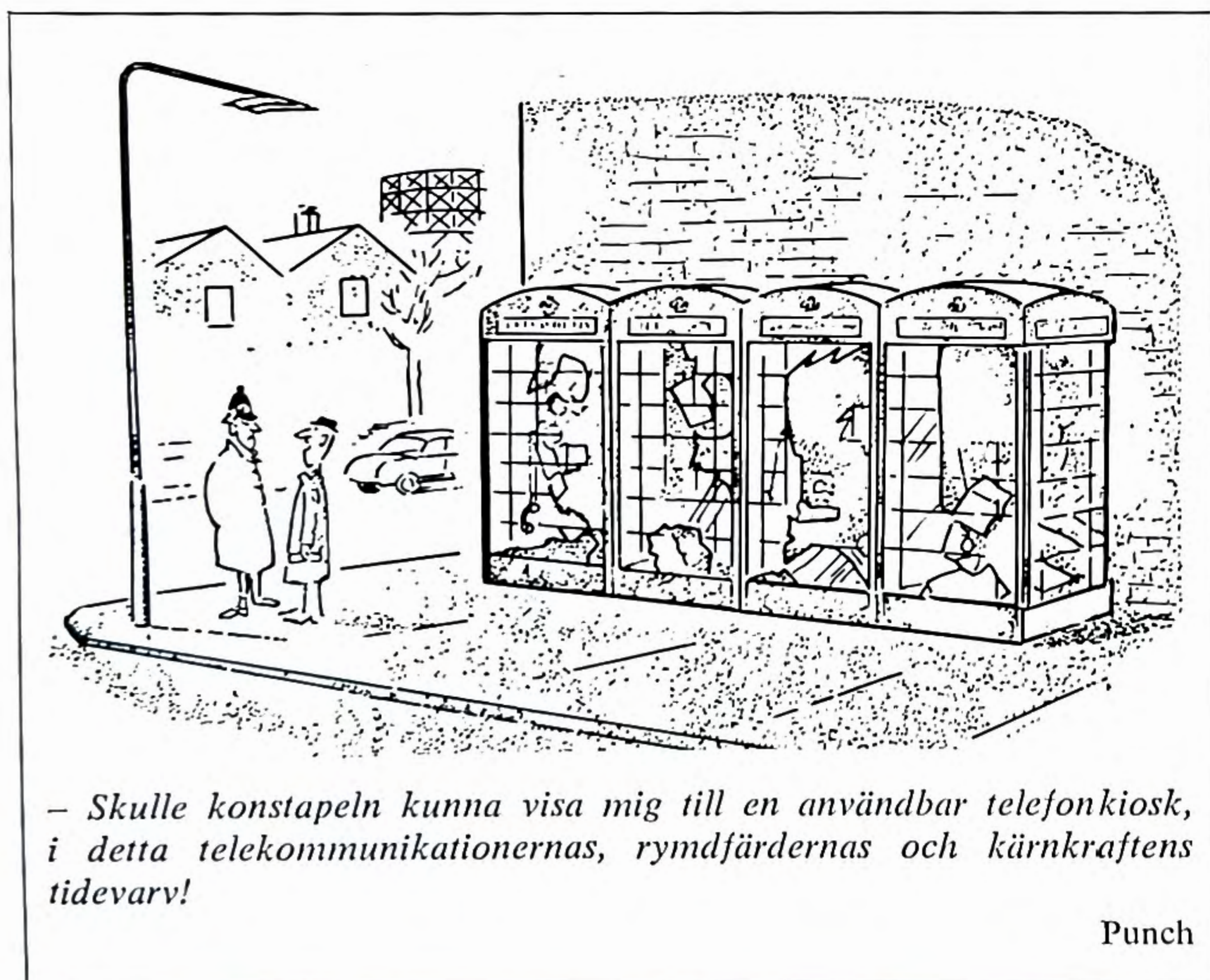
kioskerna är ofta centralt belägna på mindre orter och de har i många fall kunnat förses med telefonhytter, så att den telefonerande allmänheten har kunnat få tillgång till uppvärmt utrymme under samtalen. Att få stå inomhus och ringa är onekligen en fördel ibland i vårt ofta bistra klimat.

Genom detta nät av samtalsautomater och samtalsstationer har televerket försökt tillgodose behovet av

publika telefonapparater. Men även samtalsautomater kostar pengar, och det måste vara ett visst krav på lönsamhet för att televerket skall sätta upp en samtalsautomat. Härtill kommer att samtalsautomaterna – framför allt i våra större tätorter – är utsatta för en omfattande skadegörelse. Receptet mot skadegörelsen är ökad övervakning, »rondning» med kortare intervaller och införande av detaljer som är mera motståndskraftiga mot åverkan (armerade snören, kraftiga glassorter m. m.).

Att många orter saknar samtalsstationer och ibland också utomhus placerade samtalsautomater bör kanske ses mot bakgrunden av den stora telefontätheten här i landet. Inte mindre än 97 % av hushållen har telefon, varför det i många fall torde vara relativt lätt att få låna telefon hos någon. Annars finns allmänna telefoner ofta i affärer, på bensinstationer, i kiosker etc. Svårigheten att avgöra ett samtalskostnad, utom i de få fall då telefonanläggningen kompletterats med en samtalsmätare, har dock medfört ett visst motstånd hos allmänheten mot att låna ut sin telefon.

Om alltså samtalsstationer och telegraminlämningar kunnat »automatiseras» med hjälp av samtalsautomater, har det varit värre med telegramutbärningen. Många företag sköter numera sin skriftliga telekorrespondens med telex, men frågan om utbärning av telegram på landsbygden är ännu inte löst, även om man försöker att i rimlig mån ersätta den tidigare utbärningen på småorter genom användning av tjänstebil och taxi för utkörning av telegram även över längre sträckor från större orter och genom samarbete med posten.



– Skulle konstapeln kunna visa mig till en användbar telefonkiosk, i detta telekommunikationernas, rymdfärdernas och kärnkraftens tidevarv!

Punch

Vestmanlands Läns tidning:
Utredning rörande möjligheterna
att förbättra telegramutbärningen

Dagens COW:



Telegram skall distribueras med taxi i Västerås

”Detta är brandstationens automatiska telefonsvarare . . .”

Den manuella telefondriften gav enkelt möjlighet till hänvisningstjänst, som utnyttjades t. ex. då vakanta telefonnummer begärdes. På många automatstationer har telefonistbeskedet ersatts av hänvisningston (. . . — . . . —), vilket i regel inneburit en försämring, eftersom trafikanterna ofta har svårt att förstå innebörden av den ovanliga signalen. Införandet av automatiska telefonsvarare har dock hjälpt till att överbygga denna svårighet.

Apropå telefonsvarare berättade generaldirektör Bertil Bjurel på en kursavslutning för teleingenjörer för några år sedan följande historia med syfte att illustrera vad som kan hända om den tekniska utvecklingen rusar ifrån oss: På en rad obemannade holländska pumpstationer installerade man för någon tid sedan automatiska feldetektorer, som i fall av driftstopp var i stånd att konstatera felet. Detektorerna kunde vidare ringa upp den lokala brandstationen och med hjälp av en bandspelare ge besked om det sannolikaste felet. En följd av prov visade att systemet fungerade perfekt. Några månader senare uppstod brand på en av stationerna, och detektorn ringde upp brandstationen och avlevererade sitt besked: »Pumpstation 4 brinner, skicka hjälp snarast.» Medan detta meddelande mottogs, hördes från andra ändan av ledningen: »Detta är brandstationens automatiska telefonsvarare. Brandstationen har fått nytt nummer. Var god tag 12 16 34.» Och på detta sätt fortsatte samtalet mellan automatutrustningarna, tills stationen hade brunnit ner.

Även om tekniken är vår främsta vän och vårt bästa hjälpmedel i arbetet, slutade generaldirektören, får vi inte låta den ta överhand över oss.

*

En undersökning visade för ett antal år sedan, att om ingen form av automatisering införts, så skulle i New York hela den kvinnliga befolkningen i arbetsför ålder erfordras för att koppla telefonsamtalen. Det har utretts, att motsvarande gäller för svenska förhållanden.

Någon undrar kanske hur man klarat sig t. ex. i Arjeplog – inte har hela bygdens kvinnliga befolkning varit telefonister. Till detta bör sägas, att om hela den kvinnliga befolkningen är upptagen med att koppla samtal så blir det inga samtal att koppla.

*

Jämfört med de stora fördelar som kunderna fått genom automatiseringen, kan de negativa sidorna av telefonautomatiseringen, som berörts ovan, inte sägas ha varit av allvarlig art. I många fall har nackdelarna kunnat elimineras eller i varje fall reduceras genom åtgärder av televerket. Vår uppfattning är också att genomsnittstrafikanten är ganska nöjd med telefonsystemet här i landet. Av alla de tjänster som televerket erbjuder är just det vanliga telefonsamtalet det som varje telefontrafikant kommer mest i kontakt med. Och inte är det i regel särskilt svårt att telefonera. Televerket har oftast kunnat hålla en mycket god framkomlighet, såväl för lokal- och närsamtal som för långväga trafik.

Mera väsentliga brister i televerkets service får sökas inom andra områden av verksamheten. Främst gäller det leveranstiderna för telefonanläggningar, med andra ord den tid det tar att få telefon installerad, att få telefon flyttad etc. Televerket har där som mål att komma ner i en genomsnittlig leveranstid av 1 vecka, vilket betyder att 90 % av alla installationer skall utföras inom 14 dagar. Tyvärr ligger vi i dag på många platser mycket över detta värde. Verkets ambition är givetvis att så snart som möjligt komma ner till värden som motsvarar det uppsatta målet, men i detta fall är vi i hög grad beroende av investerings-



– Nej, det här är en telefonist. Alla våra telefonsvarare är upptagna.

Communications News



När en kund beställer en ny telefon eller flyttning av befintlig telefon, vill han naturligtvis i regel ha arbetet snabbt utfört. Men minst lika viktigt är att ett givet leveransbesked hålls.

anslag från statsmakterna och kan inte bestämma takten i serviceförbättringen själva. Den kaka som statsbudgeten ger skall ju fördelas mellan många av samhällets intressen. Men naturligtvis vore det – som vi ser det – gynnsammast att få koppla in en ny telefon så snart som möjligt efter beställningen, eftersom televerket då snabbt börjar få inkomster från apparaten och abonnenten får en snabb betjäning. Motsvarande gäller felavhjälpningen, där vi i dag inte är nöjda med felavhjälpningstiderna. Målet är här att 90 % av alla fel skall vara avhjälpade inom 8 arbetstimmar. Abonnentens önskemål att få fel på sin telefon snabbt lagat går hand i hand med televerkets önskemål att få en felaktig telefon snabbt i drift igen och därmed reducera ett sannolikt inkomstbortfall.

En etapp på vägen

Den genom Arjeplog-områdets automatisering slutförda helautomatiseringen av Sveriges telefonnät är naturligtvis i sig själv inget slutmål utan bara en etapp på vägen. Vad man har nått är att alla telefonapparater här i landet är anslutna till det automatiska telefonnätet samt att man själv kan ringa helautomatiskt mellan alla telefonapparater i hela landet. Däremot kan än så länge bara ca 80 % (den 1.1.1972) av telefonabbonenterna ringa helautomatiskt till utlandet. Där återstår fortfarande en del automatiseringsarbete att fullfölja, och det kommer att ta ytterligare ett par år.

Vad följer sedan? Vi har nämnt knappsatstelefonen, och det är klart att den kommer, men mera allmän för vanliga abonnenter blir den först en bit in på 1980-talet – litet tidigare kanske i abonnentväxlar.

Bildtelefonen har ju nyligen lanserats i vårt land men torde inte inom överskådlig tid bli var mans egendom. Men här är vi kanske lika litet förutseende

som vår danske kollega, som för 50 år sedan uttalade sig om telefonautomatiseringen.

Vartefter dagens telefonstationer byts ut mot datorstyrda stationer kommer möjlighet till nya automatiska teletjänster att kunna erbjudas kunderna. Då får man möjlighet att utnyttja sådana tjänster som vidarekoppling, återuppringning och automatisk väckning. Dessa tjänster får vi ungefär samtidigt som knappsatstelefonen.

Vad som kan förutses är att svensken i gemen kommer att skaffa sig fler telefonapparater per hushåll. I dag finns det i 90 % av hushållen ingen annan telefonutrustning än själva telefonapparaten. Men Svensson blir allt mer telefonminded och beställer gärna en extra apparat att sätta i ett annat rum av bostaden. Detta möjliggörs numera genom att det blir allt vanligare att det finns flera jackar för inkoppling av telefoner i varje lägenhet. I många nya hus installeras redan vid byggandet i princip en telefonjack per rum i lägenheterna, om byggherren beställer detta av televerket. Televerket bekostar då jackarna. Numera installeras för övrigt alla vanliga telefoner med propp och jack. De äldsta telefonerna i nätet försvinner successivt; här genomför televerket för närvarande en utbytesaktion, där gamla plåtapparater och de äldsta bakelitapparaterna byts ut mot moderna Dialog- eller Ericofon-apparater.

Många familjer kommer nog också att skaffa ytterligare ett fullständigt telefonabonnemang, dvs. ytterligare en apparat med egen ledning till telefonstationen. Man vill med andra ord ha två telefoner med separata nummer. Varje telefon används ofta numer så flitigt att det kan bli trängsel kring apparaten. Den traditionella bilden visar ju den vredgade familje-



– Jag såg i katalogen att han har telefonväxel i sin bostad. Besynnerligt...
– Inte alls. Han har sex döttrar i tonåren.

(Salon Gahlin 1970)



Det blir dyrt för televerket att dra fram ledningar till avlägset belägna fritidstugor – och eftersom samtalen är få blir abonnemangen föga inkomstbringande.

fadern, som försöker ringa hem från kontoret men inte kommer fram till sin bostad på grund av att familjens tonåringar belägger telefonen under ivrig läsläsning eller skivspelning tillsammans med någon kompis.

Ett annat område, där televerket kan förutse en ökad efterfrågan på telefonabonnemang, är i fritidshus. Än så länge är det något av lyx att ha telefon i sportstugan, vilket inte hindrar att ungefär 100 000 av dessa har utrustats med telefon. Att televerket börjat tillhandahålla fjärrmanöveranordningar – lämpliga för inkoppling av elvärme i stugan – kan komma att påverka antalet.

Skulle efterfrågan på telefon i fritidshus stiga kraftigt, kan televerket få problem att klara dessa abonnemang. Ledningarna till stugområdena är ofta långa och kostnadskrävande, och vidare måste telefonstationer och förbindelseantal dimensioneras efter den ofta säsongbetonat höga trafiken. Fritidstelefonerna torde bli mindre lönsamma än telefonerna i permanentbostäderna, eftersom taxorna för närvarande är desamma i båda fallen.

”Det är svårt att ställa prognoser — särskilt när det gäller framtiden”

Vi skall i denna artikel inte försöka oss på att se alltför mycket in i framtiden. Den oerhört snabba tekniska utvecklingen på telekommunikationsområdet som väntar oss belyses på annan plats i tidningen. Vi vill bara så här i slutet av automatiseringsepoken konstatera att televerket har en långtgående målsättning när det gäller att tillgodose allmänhetens och samhällets servicekrav i fråga om telekommunikationer. Det brukar ibland sägas, att televerket inte har

någon konkurrens och att verkets kunder därmed är i princip utlämnade åt verkets godtycke. Det tycker vi är att svartmåla i högsta grad. Förhållandet är väl i stället det att ett statligt företag i högre grad än ett privat nödgas arbeta i offentlighetens ljus. Allmänheten har stor insyn i verksamheten, och policy och handlingssätt skärskådas ofta ingående t. ex. i pressen. Kritik och synpunkter från kunder eller kundgrupper får därmed vid spridning. Televerket känner därför ett starkt tryck på sig att så att säga kompensera frånvaron av konkurrens genom en väl utbyggd egen övervakning av sin service. Denna serviceövervakning sker genom kontinuerlig intern uppföljning av leveranstider för olika produkter, felavhjälpningstider, svarstider vid manuella avdelningar, utbärningstider för telegram etc. Dessutom företar televerket attitydundersökningar genom enkäter hos allmänheten, genom kontakter med företag etc. Genom marknadsundersökningar hos olika kundgrupper försöker verket få fram behovet av nya och förbättrade produkter. Televerket lägger alltså stor vikt vid att dess produkter och dess tjänster skall svara mot kundkretsens behov och önskemål. Detta strider givetvis inte mot att televerket samtidigt i egenskap av affärsdrivande verk har ansvar för att verksamheten drivs lönsamt.

Från lönsamhetskravet tvingas televerket dock ibland – just av serviceskäl – att göra vissa undantag. Vi har t. ex. telegrafrörelsen, som går med stor förlust men som televerket för den skull inte har ansett sig kunna slopa.

Kanske bör televerket också berätta litet mer för allmänheten om sina tjänster. Vi är egentligen lite för anonyma. Det är en följd av den kraftiga expansionen, som har tagit alla resurser i anspråk så att utrymme inte funnits för en aktiv försäljning av televerkets produkter och tjänster. En successiv utbyggnad av televerkets marknadsföringsinformation sker dock för närvarande. Får kunderna bättre kännedom om de tjänster vi har att erbjuda, får vi samtidigt en korrektare uppfattning om den verkliga efterfrågan. Därigenom förbättras ytterligare våra möjligheter att ge kunderna och samhället den goda service som det är televerkets uppgift att lämna.

»Mannen som införde telefonen i Sverige hette H.T. Cedergren och är på grund av fränfalle oåtkomlig.»

Hasse Z.

Litteratur

1. Lindberg, Hugo: Med fingerskiva. Minnesskrift med anledning av Stockholms telefontäts automatisering (1938).
2. Tell, Nils: Telefonvanornas förändringar i samband med rikstrafikens automatisering. TELE 1961.
3. Larsson, Torsten och Lernevall, Sven: Servicen i televerket. TELE 1/1969.
4. Telestyrelsens Press- och reklamavdelning: Automationen och publiken, vid Halmstads automatisering 16 januari 1955.