

Regeringens proposition

1980/81:181

om förmedling av samtal med texttelefoner;

beslutad den 26 mars 1981.

Regeringen föreslår riksdagen att antaga de förslag som har upptagits i bifogade utdrag av regeringsprotokoll.

På regeringens vägnar

THORBJÖRN FÄLLDIN

ELISABET HOLM

Propositionens huvudsakliga innehåll

I propositionen föreslås att televerket skall anordna förmedlingstjänst för samtal mellan texttelefoner och vanliga telefoner. Verksamheten skall börja under budgetåret 1981/82 och byggas upp gradvis under en period av fyra år. Televerket skall ersättas budgetårsvis i efterskott för förmedlingstjänsten från anslag under socialdepartementets huvudtitel.

SOCIALDEPARTEMENTET

Utdrag
PROTOKOLL
vid regeringssammanträde
1981-03-26

Närvarande: statsministern Fälldin, ordförande, och statsråden Ullsten, Bohman, Wikström, Friggebo, Dahlgren, Söder, Krönmark, Burenstam Linder, Johansson, Wirtén, Holm, Andersson, Boo, Winberg, Adelson, Danell, Petri, Eliasson

Föredragande: statsrådet Holm

Proposition om förmedling av samtal med texttelefon

1 Inledning

I betänkandet (SOU 1976:20) Kultur åt alla föreslog handikapputredningen (S 1966:38) åtgärder för att döva och vissa andra grupper handikappade skulle kunna telefonera.

Föredraganden, dåvarande statsrådet Troedsson, anförde enligt utredningens förslag, att en detaljplan för hur de handikappade skulle få tillgång till telefon borde utarbetas (prop. 1976/77:87, sid. 118). Detta borde ske inom en särskild beredningsgrupp med uppdrag att även ta fram ett närmare underlag för ställningstagande till frågan om finansieringssättet. Riksdagen beslöt i enlighet härmed (SoU 1976/77:28, rskr 1976/77:326).

Genom beslut den 7 juli 1977 bemyndigade regeringen dåvarande statsrådet Troedsson att tillkalla en beredningsgrupp med angivna uppdrag. Gruppen antog namnet texttelefongruppen (S 1977:15).

Texttelefongruppens första betänkande (Ds S 1978:16) Telefon för döva, vilket avlämnades i augusti 1978, föranledde förslag från regeringen om riktlinjer för tillhandahållande av texttelefon (prop. 1978/79:99, sid. 200). Riksdagen beslöt enligt propositionen, och fr. o. m. den 1 juli 1979 erhåller döva m. fl. texttelefon utan extra engångsavgift (TU 1978/79:18, rskr 1978/79:1218).

I oktober 1980 lämnade texttelefongruppen¹, vars arbete avslutats

¹ departementsrådet Åke Fors, ordförande, departementsrådet Christer Andersson, avdelningschefen Jan-Ingvar Lindström, departementssekreteraren Alf Nilsson, överingenjören Jan Silwer och sekreteraren Ulf Winblad.

därmed, betänkandet (Ds S 1980:8) Telefon för döva, förmedling av samtal med texttelefon.

Betänkandet bör fogas till protokollet i detta ärende som *bilaga 1*.

Efter remiss har yttranden över betänkandet avgivits av statskontoret, riksrevisionsverket, televerket, statens handikappråd, landstingsförbundet, handikappinstitutet, Handikappförbundens centralkommitté, De handikappades riksförbund, Sveriges dövas riksförbund, Hörselfrämjandets riksförbund, Riksförbundet för döva och hörselskadade barn och Föreningen Sveriges dövblinda.

En remissammanställning bör fogas till protokollet som *bilaga 2*.

2 Föredragandens överväganden

2.1 Utgångspunkter

Jag har i dessa frågor samrått med chefen för kommunikationsdepartementet.

Riksdagens beslut år 1979 att döva, gravt hörselskadade, dövblinda och talskadade har rätt att få texttelefoner utan att erlägga extra engångsavgift är ett uttryck för en väsentlig grundsats för vår politik i handikappfrågorna. Denna har brukat sammanfattas med begreppen integration och normalisering. För telefontrafiken betyder begreppen, att även de nämnda handikappgrupperna skall kunna telefonera och själva bli uppringda.

I propositionen år 1979 underströks det, att en av telefonens främsta uppgifter är att upprätthålla sociala kontakter mellan människorna. Det framhölls, att samhällets telefonnät är ett minst lika viktigt kommunikationsmedel för handikappade som för andra. Jag vill starkt betona dessa synpunkter. Telefonen är ett bland våra allra viktigaste redskap för social gemenskap. I Sverige har praktiskt taget var och en, som vill det, tillgång till telefon. Detta gör det till ett särskilt angeläget intresse för alla att ge de döva och de övriga handikappgrupperna tillträde till telefongemenskapen. Riksdagens beslut år 1979 fullföljer en betydelsefull etapp i detta avseende.

Genom beslutet erhåller, som jag redan nämnt, döva, gravt hörselskadade, dövblinda – av texttelefongruppen gemensamt benämnda telefondöva – samt talskadade texttelefon utan att behöva betala extra engångsavgift. Denna är f. n. 6 000 kr. Texttelefonen, som utgörs av en skrivmaskin för utskrift och en TV-skärm för läsning av texten, tillhandahålls av televerket. Det sker efter ordination enligt samma regler som inom landstingskommunernas verksamhet med hjälpmedel åt handikappade. Televerket ersätts från socialdepartementets anslag Ersättning till televerket för texttelefoner med det belopp som motsvarar de extra engångsavgifterna för texttelefoner, som tillhandahållits handikappade inom den berättigade personkretsen.

2.2 Behovet av förmedlingstjänst

Vid min anmälan av anslaget Ersättning till televerket för texttelefoner i årets budgetproposition (prop. 1980/81:100, bil 8, sid. 228) har jag räknat med att 1 200 personer i den berättigade gruppen kommer att erhålla texttelefon under innevarande budgetår. Närmare 300 personer fick texttelefon under förra budgetåret. Texttelefongruppen bedömer i sitt slutbetänkande, med viss minskning av sin tidigare beräkning, att de handikappades totala behov av texttelefoner kommer att stanna vid 5 600. Gruppen håller fast vid sin tidigare uppfattning om ordinationstakten och räknar i slutbetänkandet med att behovet av texttelefoner i princip skall vara tillgodosett under budgetåret 1983/84.

Jag anser mig kunna göra samma bedömningar som texttelefongruppen i dessa båda avseenden. Ca 1 500 handikappade inom den berättigade personkretsen torde komma att ha texttelefon vid slutet av innevarande budgetår. Innehavet av texttelefon är en fördel för den enskilde även utan tillgång till förmedling av samtal mellan sådana telefoner och vanliga telefoner. Barndomsdöva är en grupp med stor samhörighet, vars vardagliga sociala kontakter i stor utsträckning äger rum inom gruppen. Även för andra handikappade, som kan få texttelefon utan att erlagga extra engångsavgift, har genom 1979 års reform öppnats en viktig möjlighet till kommunikation, som har betydelse inte minst inom det egna föreningslivet.

Rätten att få texttelefon men inte kunna telefonera till abonnenter med vanlig telefon och inte kunna bli uppringd av dem innebär dock en fortsatt isolerad belägenhet. Texttelefongruppen har därför framhållit, att man med texttelefon också skall kunna kommunicera med alla som har vanlig telefon – annars uppstår isolerade kommunikationsöar. Tillträdet till telefongemenskapen är sålunda en fråga inte bara om texttelefoner utan även om förmedling av samtal mellan dem och vanliga telefonapparater. Dessa synpunkter underströks i 1979 års proposition.

För egen del finner jag det mycket tillfredsställande, att texttelefongruppen i sitt slutbetänkande har angivit riktlinjer för hur förmedling av samtal med texttelefoner kan ordnas. Gruppens uppfattning i dessa frågor grundas på erfarenheter från en försöksverksamhet, som i en andra etapp ägde rum inom televerket under tiden februari–juni 1980. För den närmare uppläggningsen av försöket och dess genomförande får jag hänvisa till texttelefongruppens redovisning i bilaga I.

2.3 Televerkets roll

Texttelefongruppen uttalar, att försöket gav positiva resultat och klart visade att förmedling av samtal med texttelefoner bör utföras av televerket. Remissinstanserna har samma uppfattning. Televerket bekräftar i sitt yttrande, att förmedlingsverksamhet i verkets regi är möjlig att genomföra.

Även jag är övertygad härom.

Framgången med försöksverksamheten understryks av en rad skrivelser till mig och genom andra opinionsyttringar från enskilda personer och övriga intressenter. Genomgående har man beklagat, att försöksverksamheten med samtalsförmedling upphörde vid halvårsskiftet 1980 och uttalat starka önskemål om att den skulle återupptas.

Förslaget från texttelefongruppen innebär att förmedling av samtal med texttelefoner införs i televerkets regi enligt de riktlinjer som gruppen har angivit i betänkandet. Gruppen föreslår vidare, att verket får i uppdrag att närmare planera förmedlingsverksamheten.

Remissinstanserna tillstyrker dessa förslag.

Enligt min uppfattning bör 1979 års beslut om tillhandahållande av texttelefoner fullföljas genom att förmedling av samtal mellan sådana telefoner och vanliga telefoner ordnas av televerket. Regeringen bör utverka riksdagens godkännande av de angivna riktlinjerna för förmedling av samtal med texttelefon. Därefter får det ankomma på regeringen att meddela televerket uppdrag om utformningen av verksamheten.

2.4 Omfattning

Texttelefongruppen har närmare analyserat det kvantitativa behovet av förmedling. Som jag redan har nämnt, instämmer jag i texttelefongruppens bedömning att antalet texttelefoner inom den berättigade personkretsen kommer att utgöra ca 1 500 vid slutet av innevarande budgetår och ca 5 600 vid full behovstäckning under budgetåret 1983/84. På grund härav bör förmedlingsverksamheten byggas upp gradvis. Gruppen räknar med att televerkets förmedlingsservice kan komma i gång tidigast under hösten 1981. Televerket bedömer, att förmedlingscentraler kan startas i begränsad omfattning 6-8 månader efter beslut och att reguljär verksamhet med full kapacitet beräknas kunna vara införd efter omkring ett år. Jag finner det angeläget att uppbyggnaden av förmedlingstjänsten sker i enlighet med televerkets bedömning och att den påbörjas så snart som möjligt under hösten 1981.

I sin behovsanalys har texttelefongruppen utgått från försöksverksamhetens erfarenheter om bl. a. samtalsfrekvens och samtalens spridning på veckodagar och tider under dagen. Analysen har försetts med förbehåll med hänsyn till viss osäkerhet i gjorda antaganden. Gruppen har vidare räknat med att förmedlingen skall vara öppen måndag-fredag mellan kl. 7 och kl. 21, lördagar mellan kl. 8 och kl. 21 samt söndagar mellan kl. 9 och kl. 18.

Televerket framhåller i sitt remissyttrande, att det är svårt att bedöma omfattningen av en framtida förmedling i full skala. Försöksverksamheten pågick bara några månader inom vissa geografiska områden med förhållandevis få deltagare och ger, som också texttelefongruppen betonar, inte säkert

underlag för alla beräkningar.

För egen del anser jag att verksamheten bör byggas upp i takt med efterfrågan och med hänsyn till praktiska och finansiella möjligheter. Eftersom televerket bör svara för förmedlingstjänsten kommer den att i viss mån kunna integreras med verkets övriga verksamhet. Detta ger enligt min mening förutsättningar för att utnyttja resurserna effektivt och att anordna och bygga upp samtalsförmedlingen på ett adekvat sätt. Jag anser att texttelefongruppens behovsanalys i fråga om förmedlingsresurser är en bra utgångspunkt för planering och genomförande av förmedling.

2.5 Telefoner för dövblinda

Riksdagens beslut år 1979 om tillhandahållande av texttelefoner gäller även dövblinda. De har därigenom rätt att få texttelefon utan att erlägga extra engångsavgift. Genom att den vanliga texttelefonens TV-skärm kan förstora text, kan denna telefon användas av döva med brukbara synrester. Men personer med synskärpa därunder blir beroende av att få texten i punktskrift. Beslutet år 1979 innefattar i och för sig även sådana apparater, men de har ännu inte funnits tillgängliga. När så blir fallet – texttelefongruppen räknar med att det kommer att ske under år 1981 – kan de således enligt gällande regler lämnas ut, utan att den dövblinde behöver erlägga den extra engångsavgiften.

Texttelefongruppen utgår ifrån att det behövs särskilda försök med punktskriftsskrivande dövblindtelefoner för att pröva deras driftsäkerhet och dövblindas möjligheter att använda apparaterna. Handikappinstitutet har utarbetat ett projekt i detta syfte. Detta har lagts upp så att kommunikation kan äga rum med de vanliga texttelefonerna samt – genom den nu förordade samtalsförmedlingen – med övriga abonnenter. Jag har samrått med chefen för socialdepartementet i denna fråga, och hon avser att inom kort föreslå regeringen att bevilja medel från allmänna arvsfonden för projektet.

2.6 Finansieringsfrågan

Texttelefongruppen diskuterar två möjligheter för finansiering av televerkets verksamhet med förmedling av samtal med texttelefoner. Den ena möjligheten är att televerkets kostnader för förmedlingen ersätts över statsbudgeten. Det skulle enligt gruppen i så fall ske med anlitande av socialdepartementets anslag Ersättning till televerket för texttelefoner. Ersättningen skulle utges budgetårsvis i efterskott. Eftersom verksamheten föreslås börja under nästa budgetår, skulle anslagsbehov för ändamålet uppkomma första gången under budgetåret 1982/83. Tre av texttelefongruppens sex ledamöter förordar detta finansieringssätt.

Den andra finansieringsmöjligheten innebär, att televerket utan särskild

ersättning från anslag över statsbudgeten bär kostnaden för förmedlingen av samtal med texttelefoner. I detta fall skulle finansieringen komma att ske genom televerkets avgifter och kostnaderna således belasta telefonabonnenterna. Om detta sätt att finansiera verksamheten har tre av texttelefongruppens ledamöter, bland dem ordföranden, förenat sig. Det är således gruppens förslag i finansieringsfrågan.

I sin diskussion erinrar texttelefongruppen om sina överväganden i det första betänkandet, som ledde till 1979 års beslut om tillhandahållande av texttelefoner och ersättning till televerket över statsbudgeten för de extra engångsavgifterna. Gruppen framhåller, att utgångspunkten för övervägandena nu är annorlunda. Förmedling av samtal är en servicefunktion, som gäller samtliga telefonabonnenter. Den skall ge alla abonnenter av texttelefon och alla innehavare av vanliga telefoner möjlighet att ringa varandra. Förmedlingsverksamheten är en naturlig serviceuppgift för televerket, vars kostnad bör belasta verkets intäkter för den totala samtalstrafiken. Texttelefongruppen redovisar även synpunkten, att en av verket finansierad förmedlingstjänst kommer att strikt affärsmässigt vara olönsam för televerket, och att detta skulle strida mot principen om kostnadstäckning för olika grenar av affärsverkens verksamhet.

Även frågan om en särskild avgift för samtalsförmedling diskuteras i betänkandet. Tanken att sätta en sådan avgift så att förmedlingsverksamheten blev ekonomiskt självbärande avvisas av texttelefongruppen. Avgiften skulle nämligen bli så hög – kanske 20–30 kr. per förmedlat samtal – att den skulle motverka reformens syfte. Gruppen reser invändningar även mot en lägre avgift för denna service och framhåller särskilt, att avgiften skulle komma att slå olika, beroende på vilken abonnent som måste betala den. För texttelefonabonnenter med handikappersättning kan enligt gruppen hävdas, att avgiften kompenseras av denna. Handikappersättning kommer emellertid inte dem till del som blivit handikappade efter 65 års ålder. De flesta vuxendöva hör till denna grupp och skulle alltså få vidkännas merkostnader för sitt handikapp, när de anlitar förmedlingstjänsten. Dessutom skulle abonnenter med vanlig telefon, dvs. hörande personer, få erlægga den särskilda avgiften när de ringer till en abonnent med texttelefon.

Trots dessa redovisade invändningar anser texttelefongruppen att vid alternativet finansiering över statsbudgeten av förmedlingsverksamheten en *särskild samtalsavgift bör tas ut för anlitan av servicen. Avgiften bör enligt gruppen dock inte sättas högre än till 3 kr. per förmedlat samtal.*

Texttelefongruppens kostnadsberäkningar för förmedling bygger på den behovsanalys som jag redan har redovisat och som gjorts huvudsakligen med ledning av erfarenheterna från försöksperioden förra året. De uppkommande kostnaderna under budgetåret 1981/82 vid inledning av verksamheten hösten 1981 anges till 4,4 milj. kr. I takt med tillkomsten av fler texttelefoner ökar därefter kostnaden och beräknas vid full utbyggnad under budgetåret 1984/85 till 13 milj. kr. Vid finansiering över statsbudgeten skulle således på

grund av efterskottstäckning uppkomma anslagsbehov fr. o. m. budgetåret 1982/83.

Texttelefongruppen föreslår, som jag nyss redovisat, att televerkets kostnader för verksamheten med förmedling av samtal med texttelefoner skall bäras av verket genom samtalsavgifterna. Om denna uppfattning har, som jag likaså redan nämnt, tre av gruppens ledamöter, bland dem ordföranden, förenat sig.

De tre övriga ledamöterna har i en reservation, som endast avser finansieringsfrågan, uttalat att kostnaden för televerkets samtalsförmedling bör bestridas över statsbudgeten. De anser att skälen för riksdagens beslut år 1979 om finansiering av den extra engångsavgiften för texttelefonerna är giltiga även för samtalsförmedlingen. Enligt reservanternas mening är det i detta avseende ingen principiell skillnad mellan förmedlingsverksamhet och tillverkning av texttelefoner. Texttelefongruppens finansieringsförslag uppfyller vidare enligt reservanternas åsikt inte direktiven (Dir. 1980:20) till samtliga kommittéer och särskilda utredare angående finansiering av reformer; förslaget kompenseras inte av motsvarande besparing utan leder till ökade kostnader för offentlig konsumtion genom utnyttjande av televerkets tjänster. Enligt reservanternas uppfattning är det vidare mycket väsentligt, att affärsverken inte åläggs att bedriva verksamhet som inte täcker sina kostnader. Det bör endast ske, om merkostnaderna täcks av särskilda anslag. Reservanterna uttalar även den meningen, att risken är uppenbar att den motivation som behövs för att utveckla förmedlingsverksamheten försvinner, om televerket åläggs att bedriva den utan att kostnaderna blir täckta. Det skulle inte vara till fördel vare sig för de handikappade eller för televerket.

Samtliga remissinstanser utom statskontoret och televerket biträder texttelefongruppens förslag att kostnaderna för förmedlingsverksamheten skall bäras av televerket.

För egen del förordar jag, att verksamheten finansieras genom anslag på statsbudgeten under uppbyggnadsskedet, men att finansieringsfrågan därefter kan komma att tas upp till förnyad prövning. Utöver de skäl som reservanterna i texttelefongruppen har anfört, vill jag inför uppbyggnadsskedet av förmedlingstjänsten framhålla följande. Texttelefonerna ordinerar av landstingskommunalt anställd personal enligt samma regler som gäller för hjälpmedelsverksamheten. Televerket tillhandahåller telefonerna på grund av ordination och ersätts enligt riksdagens beslut för engångsavgifterna över statsbudgeten. Förmedlingstjänsten behövs för att de döva och övriga handikappade inom den berättigade personkretsen skall kunna utnyttja texttelefonerna för kommunikation med vanliga telefoner. Tillhandahållandet av texttelefoner och den därav betingade förmedlingstjänsten bör ses som en sammanhållen verksamhet och därför finansieras på samma sätt. I likhet med reservanterna i texttelefongruppen anser jag således att skälen för riksdagens beslut angående engångsavgifterna, åtminstone under verksam-

hetens uppbyggnadsskede, är giltiga även för förmedlingstjänsten.

Jag har tidigare, liksom texttelefongruppen och televerket, framhållit att gruppens behovsanalys för omfattningen av förmedlingstjänsten är behäftad med viss osäkerhet. Därmed är givetvis – televerket understryker detta – de gjorda kostnadsberäkningarna på motsvarande sätt osäkra. Det är därför enligt min mening angeläget att regeringen och riksdagen, särskilt under uppbyggnadsskedet, år från år kan följa hela verksamheten och göra behövliga ställningstaganden på grundval av ärliga anslagsframställningar.

I frågan huruvida en särskild avgift bör tas ut för förmedlingstjänsten har olika synpunkter anlagts. Texttelefongruppen har varit enig om att en särskild avgift om högst 3 kr. per förmedlat samtal bör debiteras abonnenten, om kostnaderna för förmedlingstjänsten skall bestridas över statsbudgeten. Även televerket anser att en mindre avgift kan tas ut. Övriga remissinstanser, som yttrat sig i frågan, går emot en sådan delfinansiering genom abonnenterna.

För egen del kan jag inte ansluta mig till uppfattningen att en särskild avgift skall tas ut för förmedlingstjänsten. Ett viktigt syfte med texttelefonreformen är att döva och hörande skall kunna ringa till varandra. En särskild avgift skulle motverka detta syfte och uppfattas som orättvis.

Med de förbehåll som jag har gjort beträffande osäkerheten i texttelefongruppens kostnadsberäkningar kan jag ansluta mig till dem. Det innebär att förmedlingstjänsten under vart och ett av de kommande fyra budgetåren och med början under hösten 1981 bör dimensioneras med utgångspunkt från följande ekonomiska ramar i löne- och prisläget år 1981.

<i>Budgetår</i>	<i>Milj. kr.</i>
1981/82	4,4
1982/83	8,0
1983/84	10,5
1984/85	13,0

Under budgetåret 1984/85 beräknas förmedlingstjänsten med nuvarande utgångspunkter nå full utbyggnad, och kostnaden för förmedlingstjänst under budgetåren därefter stabiliseras således på denna nivå.

Ersättningen till televerket för förmedlingstjänsten bör bestridas från socialdepartementets förslagsanslag Ersättning till televerket för texttelefoner. Ersättningen bör, liksom ersättningen för texttelefonerna, erläggas budgetårsvis i efterskott. Verksamheten under löpande budgetår får finansieras genom användning av den rörliga kredit som televerket disponerar i riksgäldskontoret. De räntekostnader som därvid uppkommer skall inräknas i ersättningen till televerket.

Genom att efterskottstäckning bör tillämpas, uppkommer ingen utgift för staten för förmedlingstjänst under nästa budgetår, och medel för denna verksamhet behöver inte beräknas under anslaget för budgetåret 1981/82.

Utrymme för satsningen på förmedlingstjänst skall skapas genom omprioritering av medel från annan verksamhet inom socialdepartementets område.

3 Hemställan

Med hänvisning till vad jag nu anfört hemställer jag att regeringen föreslår riksdagen att godkänna de angivna riktlinjerna för samtalsförmedling med texttelefoner.

Ärendet bör behandlas under innevarande riksmöte.

4 Beslut

Regeringen ansluter sig till föredragandens överväganden och beslutar att genom proposition föreslå riksdagen att antaga det förslag som föredraganden har lagt fram.

Bilaga 1

Betänkandet (Ds S 1980:8) Telefon för döva, förmedling av samtal med texttelefon. (Avsnitten 1–3 samt bilagorna ej medtagna).

4 Olika möjligheter till samtalsförmedling

Vi framhöll i vårt delbetänkande att man med en texttelefon i princip även skall kunna kommunicera med alla som har vanlig telefon. Risken är annars stor att isolerade "kommunikationsöar" uppstår.

För att möjliggöra en sådan kommunikation krävs att skrivna meddelanden överförs till tal och vice versa. Det finns i princip flera möjligheter att ordna en sådan överföring eller informationsförmedling.

Det f. n. enda realistiska alternativet bygger på personlig assistans. Denna kan åstadkommas genom att vissa personer (förmedlare) har tillgång till både en texttelefon och en vanlig telefon. Förmedlarna är placerade vid en s. k. förmedlingscentral, där de tar emot samtal som skall utväxlas mellan döva och hörande. Ett inkommande samtal på texttelefonen från en barndomsdöv eller talskadad person kan genom förmedlarens hjälp överföras till en hörande. Denne rings upp av förmedlaren, som läser upp texten för den hörande och skriver ner svaret från denna på texttelefonen. En döv abonnent läser svaret på sin apparats TV-skärm. Den som blivit döv i vuxen ålder behöver inte skriva ner vad han/hon vill ha framfört. Han/hon kan tala direkt till förmedlaren, som vidarebefordrar samtalet och sedan skriver ut den hörandes svar på texttelefonen. En talskadad person å andra sidan kan ta emot ett muntligt svar men skriver sina meddelanden till förmedlaren.

I prop. 1978/79:99 framhöll dåvarande chefen för kommunikationsdepartementet: "Allmänt kan sägas att den tekniska utvecklingen på telekommunikationsområdet leder till att nya teletjänster kan komma att introduceras, vilka bör kunna få stor betydelse för de handikappade. Jag tänker därvid särskilt på text-TV och data-TV-system". Som ett exempel på en generell åtgärd som förbättrar handikappades möjligheter att telefonera erinrade statsrådet om den successiva övergången till knappsatstelefoner, som bl. a. underlättar nummertagningen. Det finns anledning att här något beröra dessa framtidsperspektiv, som möjligen innebär att den personliga assistansen blir en övergående lösning av förmedlingsproblemet.

Ett intressant alternativ bygger på möjligheten att utnyttja utrustning för s. k. talsyntes och talidentifiering. I ett längre framtidsperspektiv framstår användandet av såväl talsyntetisering som talidentifiering som fullt möjligt. Detta innebär att den skrivna texten kan omvandlas till syntetiskt tal och det talade ordet till skrift.

Försök med dylika utrustningar pågår vid flera forskningscentra i Norden och andra håll i världen.

Utvecklingen av system för omvandling av fortlöpande text till tal

(talsyntes) har kommit relativt långt. Det finns i dag möjlighet att mata in text (i praktiken i form av en telexhållremsa eller liknande) med normal läshastighet och få ut en talsignal. I de flesta fall sker talsyntesen genom att stavelser och ord byggs upp på basis av språkets minsta beståndsdelar – fonemen – efter regler som följer språkets struktur.

Regelgeneratoren är i princip en liten dator, och reglerna finns lagrade i ett minne. Den elektriska utsignalen är väl lämpad för utmatning till telefonnätet och avlyssning i en vanlig telefonapparat. Redan med dagens system kan man uppnå en hög uppfattbarhetsprocent, och med ännu några års utvecklingsarbete torde syntetiskt tal vara ett allmänt accepterat alternativ till inspelat mänskligt tal.

På talanalyssidan är problemen betydligt större. Bortsett från att kunskaperna om taluppfattningsmekanismerna fortfarande är ofullständiga, vållar spridningen mellan olika röster och även variationen från gång till gång för samma talare stora svårigheter. Det torde dröja 8 à 10 år innan system för analys av löpande tal och omvandling till skriven text kan realiseras. System för igenkänning av ett så begränsat material som räkneorden 0–9 lästa av olika talare finns i och för sig redan. För igenkänning av ett större antal ord har rapporterats 95–98 % rätt uppfattade i bästa fall. Felprocenten är dock fortfarande för hög för de flesta tillämpningar.

Intresset för talanalys och röstigenkänning är stort, vilket gör att forskningsinsatsen är större än på syntessidan. Svårighetsgraden gör att man ändå måste räkna med det nämnda tidsperspektivet, vilket innebär att man de närmaste åren endast kan vänta sig tillämpningar på talsyntesområdet.

I olika sammanhang har man skisserat en utveckling under 1980-talet där allt fler hushåll skaffar sig hemdator eller terminal. Denna skulle kunna förbindas via telenätet med någon form av datorutrustning. Hemterminalerna skulle därigenom kunna användas för att hämta information som lagrats i olika databaser. En sådan utveckling skulle givetvis få stor betydelse för kontakterna med dem som har texttelefoner under förutsättning att hemterminalerna och texttelefonerna konstrueras så att kommunikation mellan dem blir möjlig. Enligt vad vi har erfarit har denna möjlighet beaktats vid konstruktionen av texttelefonen.

Men även enklare teknik prövas i detta sammanhang. I Nederländerna och i Danmark pågår f. n. försök i mindre skala att med knappsatstelefoner skapa ett kommunikationshjälpmedel för döva.

Utrustningen hos den döve består av en knappsatstelefon, signalomvandlare och en mindre TV-skärm på vilken 8–10 tecken fortlöpande framträder. Kommunikationen tillgår så att den döve talar vid kontakt med en hörande abonnent. Den hörande svarar genom att enligt ett visst mönster trycka ner knappar på sin knappsatstelefon. Två knappar trycks ner för varje tecken. I en förbindelse mellan två döva måste båda ha tillsatsutrustning och kommunikationen sker genom knappsinalering åt båda hållen.

En fördel med denna kommunikationsmetod är att flertalet länder är på

väg att införa knappsatsapparater, vilka dock måste vara utförda för tonsignalering. I Sverige beräknas detta vara genomfört för hela landet under senare delen av 1980-talet. En ytterligare fördel är full åtkomlighet till samtliga abonnenter, varför förmedlingsbehovet reduceras. Men nackdelarna är tyvärr rätt betydande:

- Endast döva som har en god språkbehärskning kan ha förbindelse med en "vanlig telefon".
- Kommunikationsmetoden är långsam och ger därmed långa samtalstider.
- Den hörande abonnenten ser inte den text han skriver och har svårt att hålla den i minnet. Stor risk för felskrivning.
- Systemet kan inte utan betydande kostnader samtrafikeras med texttelefoner.
- Ett införande av systemet i Sverige skulle, på grund av det successiva införandet av tonknappval, inte ge full åtkomlighet mellan abonnenterna förrän om ca 7-8 år.

I Kanada har motsvarande försök pågått. De har emellertid avbrutits eftersom systemet där ansetts vara för svårhanterligt för den som enbart har knappsatsapparaten.

5 Inledande försöksverksamhet

I det föregående har antytts att ny teknik kan öppna nya möjligheter till kommunikation över telenätet. Men oavsett vilken teknik som blir förhärskande i framtiden, står det klart att den enda möjlighet som f. n. står till buds är förmedling genom personlig assistans av förmedlare. Denna metod är förenad med betydande problem.

Det är därför viktigt att den provas noggrant. Det gäller inte endast att få ett grepp om behovet av förmedling och därmed förmedlingspersonal. Det gäller lika mycket att studera samspelet mellan abonnenter och förmedlare för att få detta att fungera så bra som möjligt.

För att belysa behovet av och kraven på en framtida förmedlingsverksamhet i ett utbyggt texttelefonsystem inledde vi en försöksverksamhet i april 1978. Ansvarig för försöksverksamheten var Projektgruppen för vuxendöva. Verksamheten bedrevs vid Stockholms läns landstings hörselklinik vid Kornhamnstorg i Stockholm. Den finansierades av landstinget och allmänna arvsfonden. Försöksverksamheten bedrevs med 50 texttelefoner av Telis preliminära typ.

Denna inledande försöksverksamhet finns utförligt beskriven i skriften Projekt vuxendöva, Mun Hand systemet, som getts en omfattande spridning¹. De iakttagelser och erfarenheter som gjordes under den inledande

¹ Stockholm 1980, Södersjukhusets hörselpedagogiska avdelning, Kornhamnstorg 4, 111 27 Stockholm, tel. 21 06 14.

försöksverksamheten har emellertid beaktats i den analys av samtalsförmedling som lämnas i det följande.

6 Tillverkningen av texttelefoner

I det föregående (avsnitt 2)² har nämnts en försöksverksamhet som genomfördes kring årsskiftet 1975/76 med USA-tillverkade texttelefoner. De apparater som kom till användning (TV-phone) var importerade av ett privatföretag och apparaterna hade inte granskats av televerket i annat avseende än för temporärt tillstånd att ansluta dem till verkets nät. De har numera utgått ur marknaden.

I januari 1977 anordnade televerket och handikappinstitutet ett informationsmöte om aktuella telehjälpmedel på handikappområdet. I mötet deltog representanter för statliga organ, kommun- och landstingsförbunden samt flertalet berörda centrala handikappförbund. Beträffande texttelefoner meddelade televerkets representanter att man förvärvat tillverkningsrätten för den tidigare nämnda amerikanska TV-phenen.

Vid en teknisk granskning hade det dock visat sig att produkten måste genomgå en relativt omfattande modifiering för att bli driftsäker. Arbetet med detta pågick och en mindre serie skulle kunna tillverkas av Teli under hösten 1977 om handikapporganisationerna så krävde. Dessa apparater skulle dock inte uppfylla de krav gällande bl. a. överföringskod och signaliseringsprinciper som en nordisk kravspecifikation skulle innehålla. Arbetet med denna kravspecifikation hade påbörjats inom det nordiska telesamarbetet. Apparater konstruerade och tillverkade enligt dessa krav beräknades kunna tillhandahållas tidigast i slutet av år 1978.

Då det ansågs synnerligen angeläget att snabbt få fram fungerande texttelefoner tillverkades drygt 200 apparater av den modifierade versionen under hösten 1978. Dessa apparater har kommit till användning bl. a. vid den försöksverksamhet som gruppen bedrev vid hörselkliniken vid Kornhamnstorg. Någon tilldelning till enskilda handikappade skedde inte då anslagsfrågan vid denna tidpunkt inte var löst.

Genom att dessa preliminära texttelefoner inte kan ha samtrafik med texttelefoner tillverkade i enlighet med den nordiska kravspecifikationen har de tagits ur trafik. De disponeras nu av dövskolor för undervisning och intern kommunikation.

Texttelefoner utförda i enlighet med den nordiska kravspecifikationen konstruerades av televerket under år 1979. Tillverkning kunde påbörjas vid Teli under slutet av året. Genom konstruktions/produktionsproblem dröjde det emellertid till februari 1980 innan de första apparaterna kunde levereras. Tiden för den utvidgade försöksverksamheten med texttelefoner (se avsnitt 8)³ fick därför förkortas med ca en månad.

² Ej med här.

³ sid. 17

Som förut nämnts har riksdagen godkänt riktlinjer för tillhandahållande av texttelefoner åt döva, gravt hörselskadade, dövblinda och talskadade, som innebär att apparater kunnat ordinerats från den 1 juli 1979. Med hänsyn till att televerkets kostnader skulle täckas i efterskott anslogs för ändamålet 5,7 milj. kr. för budgetåret 1980/81 under socialdepartementets anslag K 8. Ersättning till televerket för texttelefoner. Anslagsframställningen byggde på vårt antagande att ca 1 200 personer skulle tilldelas texttelefon under budgetåret 1979/80 samt att det angivna priset på texttelefonen var 4 500 kr. På grund av oförutsedda svårigheter med konstruktion/produktion – främst brist på erforderliga komponenter – kunde endast 265 personer försees med texttelefoner under budgetåret 1979/80. I praktiken innebär detta att endast deltagarna i försöksverksamheten erhöill texttelefoner. Det innebär vidare att anslaget för 1980/81 endast utnyttjas till en mindre del.

I anslagsframställning för budgetåret 1981/82 redovisas televerkets beräkningar beträffande tilldelningen av texttelefoner under budgetåret 1980/81. Verket räknar med att kunna installera 2 650 texttelefoner under budgetåret. Kostnaden för en texttelefon har enligt televerket ökat till 6 000 kr.

Televerkets beräkning av antalet installationer under budgetåret 1980/81 bygger på vårt antagande i det tidigare betänkandet om antalet ordinationer under budgetåret. Våra antaganden byggde emellertid på förutsättningen att ordinationsverksamheten skulle ha startat i juli 1979 och varit helt etablerad budgetåret 1980/81. På grund av att apparater inte funnits tillgängliga har ordination av hjälpmedlet kommit igång på allvar först efter den 1 juli 1980. Eftersom information, ordination och installation tar viss tid anser vi det realistiskt att anta att 2 650 texttelefoner kan installeras under budgetåret 1980/81. Vi återkommer till denna fråga i avsnitt 9.1.⁴

7 Texttelefon för dövblinda

Föreningen Sveriges dövblinda (FSDB) och Synskadades riksförbund (SRF) har i skrivelser till oss framhållit vikten av att telefonfrågan för dövblinda löses.

I det hittills gjorda arbetet har också dövblindas speciella behov av telefoneringsmöjligheter beaktats och valet av kommunikationsprincip (kommunikation mellan tangentbordsterminaler) har skett bl. a. med hänsyn till möjligheter att få fram lämplig utrustning för gruppen.

Gruppen dövblinda har studerats med hjälp av de register som finns hos SRF samt vissa rapporter från handikappinstitutet. Av detta material framgår att ca 400 personer har så grav syn- och hörselnedsättning att de har synnerligen svårt att samtala genom telefon eller ta emot information från radio, TV och tidningar. För flertalet av dem är det omöjligt. Cirka 70 % av de dövblinda är över 65 år. En analys av boendeförhållanden, psykisk

⁴ sid. 25

motivation och andra viktiga faktorer som begränsar efterfrågan av särskild telefonutrustning visar att högst 150 personer torde kunna komma i fråga för ett telefonsystem där texten skrivs ut i punktskrift på papper. Vi bedömer att ca 50 personer är direkt motiverade och beredda att med begränsad träning acceptera någon form av specialtelefoner. För resterande 100 personer krävs en mera långsiktig träning.

Speciella problem finns för dövblinda både när det gäller att sända och ta emot meddelanden. Vissa dövblinda använder t. ex. aldrig annat än punktskriftsmaskiner för brevskrivning o. dyl., vilket gör det svårt för dem att använda ett vanligt skrivmaskinstangentbord. Vissa dövblinda har användbara synrester som gör det möjligt att använda texttelefoner med bildskärm av samma typ som för döva, förutsatt att bildskärmen är tillräckligt stor. Andra åter måste ges möjligheter att ta emot meddelanden utskrivna på Brailles punktskrift. Således behövs, vid sidan av de ovan beskrivna texttelefonerna för döva och talskadade en speciell version som gör det möjligt att sända och ta emot punktskrift.

Kungl. tekniska högskolan i Stockholm inledde i början av 1970-talet ett utvecklingsarbete för att få fram punktskriftstelefoner för dövblinda. Efter några år fanns en prototyp som vid fältmässiga försök dock visade påtagliga brister bl. a. beträffande driftsäkerheten.

Som framhållits i avsnitt 2 gjorde handikappinstitutet i samarbete med Telemedel en utredning om döva, dövblinda och talskadade i Norden. Ett resultat av detta arbete var, att norska televerkets centralförvaltning åtog sig att i samarbete med svenska televerkets centralförvaltning och handikappinstitutet ta fram en prototyp till en terminal lämplig för dövblindkommunikation. Så har också skett, och baserat på en kommersiellt tillgänglig punktskriftsutrustning har norska televerket i maj innevarande år presenterat en utrustning och en rapport över arbetet. Den befintliga terminalen finns f. n. kvar i Norge för vissa praktiska prov, men beräknas bli ställd till handikappinstitutets förfogande under år 1980. Förberedelser för en mindre serietillverkning pågår.

Det är således rimligt att räkna med, att apparater för dövblinda skall kunna finnas tillgängliga under år 1981. Kostnaden för dessa är inte fastställd, men torde bli minst fem gånger så stor som kostnaden för en texttelefon för döva. Eftersom antalet abonnenter dock är mycket litet är även den totala apparatkostnaden liten jämfört med totalkostnaden för dövas texttelefoner.

Eftersom de särskilda dövblindtelefonerna inte har funnits tillgängliga och därför inte heller kunnat provas inom de försök med texttelefoner som pågått har en del problem kring telefonering för dövblinda inte kunnat belysas. Punktskrift tar alltid längre tid att läsa än vanlig skrift. Detta påverkar samtalens längd vid telefonering med punktskriftstelefoner och därmed också samtalskostnaden.

Vi utgår ifrån att det också kan behövas vissa fortsatta prov för att testa driftsäkerheten och för att göra eventuella justeringar i apparaternas utförande. Vi anser att handikappinstitutet och televerket i en arbetsgrupp bör följa den fortsatta utvecklingen av dessa telefoner tills den tekniska utrustningen finns tillgänglig för dövblinda.

Det bör i detta sammanhang framhållas att texttelefoner för dövblinda kan komma att spela en annan roll än enbart som alternativ till hörandes telefon. Apparaturen kan på ett omvälvande sätt bidra till att bryta många dövblindas svåra isolering. Planer finns också att undersöka möjligheten till nyhetsförmedling m. m. för gruppen via de speciella texttelefonterminalerna.

8 Försöksverksamheten med samtalsförmedling

8.1 Bakgrund

Riksdagens beslut att texttelefoner kan ordineras till döva, gravt hörselskadade, dövblinda och talskadade är ett steg på vägen mot ett fungerande telekommunikationssystem för dessa grupper av handikappade. Frågan om telekommunikation mellan texttelefonabonnenter och vanliga telefonabonnenter kvarstår dock. Tillgång till samtalsförmedling betraktas av de döva som en viktig fråga och anses vara en förutsättning för att gruppen vuxendöva skall efterfråga texttelefon. Starka krav på införande av en permanent förmedlingsverksamhet har under en följd av år framförts från de döva och hörselskadades organisationer.

I prop. 1978/79:99 framhåller dåvarande statsrådet Lindahl: "Texttelefongruppen betonar att dövas, dövblindas och talskadades tillträde till telefongemenskapen är en fråga inte bara om texttelefoner utan också om förmedling av samtal mellan sådana telefoner och vanliga telefonapparater. Även jag vill starkt understryka detta förhållande. — — — Liksom remissinstanserna anser jag det angeläget att hithörande problem snarast kan lösas". Till detta uttalande anslöt sig föredraganden, dåvarande chefen för kommunikationsdepartementet.

Vi vill i sammanhanget också erinra om de principer som är vägledande för det av FN proklamerade handikappåret 1981, till vars utformning Sverige aktivt medverkat. Varje land skall "verka för att samhällets verksamhet på alla områden görs tillgänglig för människor med funktionshinder samt att dessa människors behov beaktas i planeringen på alla samhällsområden".

Det stod från början klart att en permanent samtalsförmedling (föc) inte kunde inrättas utan en försöksverksamhet i större skala än den vi inledde år 1978. Försöket borde vidare belysa alla faser i förmedlingsverksamheten, bl. a. behovet av information och utbildning av såväl abonnenter som förmedlare. Efter kontakter med televerkets ledning överenskomms att en försöksverksamhet i verkets regi skulle inledas i början av år 1980. Den

genomfördes under tiden februari – juni 1980 och bekostades huvudsakligen av socialdepartementet.

Försöket har gett positiva resultat och har enligt vår mening klart visat att förmedling av samtal med texttelefoner är en verksamhet som bör utföras inom televerket. De nordiska teledirektoratens mångåriga engagemang i frågan – bl. a. via NÄT och Teledirekt – får uppfattas så att man även på den sidan har samma grundinställning. Praktiska problem – bl. a. frågan om samtalsdebitering – gör det också närmast omöjligt för någon annan än teledirektoratet att handha samtalstrafiken.

Försöksverksamheten påbörjades 1980-02-18 och avslutades 1980-06-30. Antalet personer med texttelefon har uppgått till 230, varav 100 var vuxendöva, 129 barndomsdöva och en person var talskadad. Eftersom tillgången till texttelefoner var begränsad vid försöksperiodens början erhöll vissa abonnenter sin apparat först under försökets gång. De statistiska uppgifter som analyserades hänför sig därför huvudsakligen till tiden april–juni.

Förmedlingscentralen (föc) var placerad i anslutning till nummerbyrån på Stockholms telekontor, Jakobsbergsgatan 16. Föc var öppen måndag–lördag kl. 8–21 och söndag/helgdag kl. 9–15.

Avsikten med försöket har varit att bedöma vilken dimensionering en förmedlingsverksamhet skall ha för att erbjuda en tillfredsställande service och vilka kostnader som är förknippade därmed. I målsättningen ingår även att behandla frågan om hur förmedlingen skall utformas och fungera. Verksamheten vid föc har registrerats noggrant för att ge underlag för fortsatta överväganden. Den har utvärderats fortlöpande.

8.2 Syfte

Syftet med utvärderingen av försöksverksamheten har varit att

- identifiera och kvantifiera de faktorer som är av betydelse för abonnenternas efterfrågan av förmedling,
- registrera och bearbeta det material som insamlats vid föc under försöksperioden, så att det blir möjligt att belysa frågan om framtida dimensionering,
- ta del av abonnenternas och personalens erfarenheter och synpunkter vad gäller förmedling av samtal för att kunna ange vissa riktlinjer beträffande förmedlingsverksamhetens utformning och funktion.

8.3 Frågeställningar

Följande frågeställningar ligger till grund för utvärderingen av försöksverksamheten:

- 1) Vilka erfarenheter har gjorts i samband med ordinations- och informa-

tionsarbetet?

- 2) Vilka erfarenheter har gjorts beträffande föc:s utformning och funktion?
- 3) Vilka faktorer påverkar abonnenternas kommunikationsbenägenhet och hur stor är efterfrågan av förmedling?
- 4) Vilken dimensionering av föc i förhållande till antalet abonnenter är nödvändig för att tillgodose abonnenternas önskemål och efterfrågan?

8.4 Uppläggning och genomförande

Arbetet med försöksverksamheten har omfattat följande aktiviteter:

A. Förberedelser (oktober 1979–februari 1980)

- personliga erbjudanden om deltagande i försöket och kontakter med berörda myndigheter och organisationer,
- information till deltagarna,
- ordination av texttelefoner och annan utrustning,
- inrättande av föc,
- utbildning av förmedlingspersonal.

Det förberedande arbetet är utförligt beskrivet i bil. 2⁵. Erfarenheterna av förberedelsearbetet visar att särskilt informationsfrågorna måste ägnas stor uppmärksamhet, dels vid ordination, men speciellt i samband med samtalsförmedling.

B. Genomförande (februari–juni 1980)

- samtalsförmedling,
- felavhjälpning och samordning,
- förbättringar av verksamheten.

C. Uppföljning och utvärdering (mars–augusti 1980)

- manuell och automatisk registrering av samtalen vid föc,
- enkäter riktade till abonnenter och personal,
- dokumentation från ordinatorerna och televerket,
- bearbetning och sammanställning.

8.5 Efterfrågan av texttelefoner

I vårt tidigare betänkande utgick vi från att det finns klara skillnader i dövas behov av samtalsförmedling.

Gruppen döva kan indelas i två kategorier. Den ena är de barndomsdöva, dvs. personer som är födda döva eller som blivit döva i den tidiga barndomen. Den andra kategorin är de vuxendöva personer, som har blivit döva i vuxen ålder.

Barndomsdöva har traditionellt en väsentligt annorlunda kommunika-

⁵ Ej med här.

tionssituation än vuxendöva. Barndomsdöva kommunicerar huvudsakligen med andra barndomsdöva.

Vuxendöva, liksom talskadade, kan förutsättas ha ett kommunikationsbehov och kontaktmönster som i stort sett överensstämmer med icke-handikappades. Detta innebär att de huvudsakligen har behov av kontakt med hörande, vilket ställer krav på förmedling av samtalen.

Vi utgick från att barndomsdöva har ett stort intresse av att få tillgång till texttelefon. Vi försökte inte bedöma i vilken mån detta intresse påverkas negativt av t. ex. hög ålder, svårigheter att använda utrustningen, eller hörande familjemedlemmar som sköter telefonkontakterna. Vi antog vidare att barndomsdöva skulle efterfråga samtalsförmedling i mindre utsträckning än vuxendöva.

Medan gruppen barndomsdöva har en helt normal åldersfördelning, beräknas genomsnittsåldern för de vuxendöva ligga på ca 70 år. Därav följer att ett relativt stort antal inte kommer att efterfråga texttelefon, därför att de redan överlätit de yttre kommunikationerna på andra. Dessutom har många vuxendöva efter årtal av isolering fått sin kommunikationsvilja begränsad. Detta såg vi som en begränsande faktor när det gällde vuxendövas intresse för texttelefon över huvud taget. Eftersom gruppen talskadade är rätt ofullständigt känd blev uppskattningen av deras behov av texttelefon mycket approximativ.

Det finns ytterligare faktorer som direkt eller indirekt påverkar efterfrågan. Tillgång till förmedling är säkert av stor betydelse för efterfrågan. Gruppen vuxendöva kan förmodas vara mindre intresserade av texttelefon om det inte finns samtalsförmedling.

Det finns troligtvis en relativt stor grupp av döva som inte känner till att de är berättigade till texttelefon. Information till de presumtiva texttelefonabonnenterna kan öka antalet som efterfrågar texttelefon. Försöksverksamheten har dock visat att gruppen vuxendöva är tämligen okänd, och det kan därför vara svårt att nå ut med information till den.

Slutligen har antalet texttelefonabonnenter säkert betydelse för den enskildes efterfrågan av texttelefon. Många personer avvaktar tills antalet texttelefonabonnenter har blivit fler.

Det är sålunda rimligt att anta att inte alla hushåll där döva ingår kommer att efterfråga texttelefon. De omständigheter som troligtvis påverkar efterfrågan är typ och grad av handikapp, boendeform, ålder, andra handikapp, ekonomiska förhållanden och extra kostnader för texttelefonen (i form av högre kvartalsavgift liksom för eventuellt nytt telefonabonnemang).

Försöksverksamheten har givit vissa indikationer på att följande förhållanden har en reducerande effekt på efterfrågan av texttelefoner.

Vuxendöva och barndomsdöva

- annat handikapp.
- samboende med hörande.
- nyttan anses inte motsvara merkostnaderna.
- små ekonomiska resurser, t. ex. endast folkpension.
- ålder: över 65 år.

Vuxendöva

- lång tids dövhet.
- möjligheten att klara viss typ av samtal på annat sätt t. ex. med förstärkare.

8.6 Försöksgruppen

Kontakter för att få deltagare i försöket togs under oktober 1979. Vuxendöva skulle i första hand erbjudas att delta, eftersom man antog att denna grupp hade ett större behov av förmedling än de barndomsdöva. Eftersom kännedomen om vuxendöva ansågs störst inom Stockholmsområdet borde erbjudandet i första hand gå till personer därifrån. Ett 50-tal personer från Västernorrland bereddes också tillfälle att delta.

Totalt skulle ca 250 döva personer ingå i försöket. Genom olika kontakter erhöles namnuppgifter på döva personer, som antogs vara intresserade. Ett begränsat antal döva anmälde själva sitt intresse.

Det visade sig dock vara svårt att få fram ett tillräckligt antal vuxendöva för försöket, främst därför att denna grupp inte är känd på samma sätt som barndomsdöva. Ett stort antal barndomsdöva fick därför ingå. Resultatet av arbetet med framtagning av tänkbara försökspersoner blev en förteckning med namn och adresser till 293 döva personer. Med familjer representerade de hushåll med minst 358 döva personer.

Sedan informationsmaterial om texttelefonerna och om försöket hade utarbetats sändes under november 1979 ut information och brev med erbjudan att delta i försöket till de personer som fanns upptagna på förteckningen. Av dessa var 147 vuxendöva, 145 barndomsdöva och en person talskadad.

Av de 293 som erbjöds att delta tackade 50 personer nej till erbjudandet. Av dessa var 36 vuxendöva och 14 barndomsdöva. Totala andelen personer som inte efterfrågade texttelefon uppgick till 17 % av de tillfrågade. De främsta skälen var att man klarade kommunikationen på något annat sätt och att kostnaderna för texttelefonen ansågs höga. Medelåldern bland de vuxendöva som tackade nej var relativt hög. Men den största andelen av de vuxendöva som tackade nej bodde tillsammans med hörande. Det är troligt att den döves telekommunikation övertagits av den hörande i dessa fall.

Ett antal personer som tackade ja till erbjudandet lämnade senare

försöksverksamheten. Totalt har bortfallet uppgått till 13 personer. Av dessa var 11 vuxendöva och två barndomsdöva.

Den försöksgrupp som slutligen kom att ligga till grund för den statistik som förts vid föc omfattar 230 personer. De flesta var bosatta i Stockholm, 46 i Västernorrlands län och några få i Uppsala och Södermanlands län. Eftersom en stor del av deltagarna i försöket – främst barndomsdöva – bodde tillsammans med döva, kom antalet döva personer som hade tillgång till texttelefon i bostaden att uppgå till drygt 300. 15 av deltagarna erhöll dessutom texttelefon på arbetsplatsen.

De döva i försöksgruppen bedöms vara i stort sett representativa för andelen döva som kan förväntas efterfråga texttelefon. Däremot kan samtalstrafiken antas ha legat på en högre nivå än som kan förväntas för en totalpopulation av döva, bl. a. beroende på koncentrationen till Stockholmsområdet, vilket normalt sett innebär en högre kommunikationsbenägenhet än för abonnenter utanför storstadsområdena. I försöket har vidare ingått ett antal personer som tidigare innehaft texttelefoner av äldre modell. Några har – jämfört med övriga deltagare – utnyttjat föc i extremt hög grad.

Våra antaganden i det tidigare betänkandet att inte alla döva skulle efterfråga texttelefon besannades redan vid försöksverksamhetens start. Det visade sig som nämnts svårt att få ett önskvärt stort deltagande av vuxendöva i försöket. Uppgifter om vuxendöva personer erhöles främst från en förteckning som upprättats inom Projekt vuxendöva för utveckling av s. k. "Mun-handmetoden". Motsvarande uppgifter kan vara svåra att erhålla i alla landsting – gruppen vuxendöva är som förut nämnts ofullständigt känd. Det förväntades att det stora flertalet av de döva som tillfrågades skulle vara intresserade av att delta. Att så många tillfrågade inte önskade delta och bortfallet under försökstiden – som endast till en mindre del beror på orsaker som flyttning, sjukdom o. dyl. – bör därför särskilt uppmärksammas. Den avvaktande eller negativa tendensen kan förmodas vara starkare hos "normalpopulationen" döva, vartill kommer svårigheten att nå vuxendöva med information.

8.7 Utnyttjandet av föc

Statistik från förmedlingscentralen redovisas utförligt i bil. 1^o. Den förda statistiken omfattar perioden april–juni 1980. I det följande återges och kommenteras vissa erhållna uppgifter. I övrigt hänvisar vi till bilagan. Där anges bl. a. olika omständigheter som påverkat försöksverksamheten i inskränkande riktning.

Det genomsnittliga antalet anrop till föc under vardagar (öppet 8–21) var 102. April låg högst med 115 anrop per vardag, juni lägst med 88. Lördagar och söndagar var föc mindre anlitad. Genomsnittet för perioden var 83

^o Ej med här.

samtal per dag. Vardagstrafiken var tätast under tiden 9–10 och 18–19. Andelen verkliga samtal - dvs. då förmedling mellan två abonnenter kommit till stånd - låg på ca 60 % av antalet anrop. I vissa fall då numret var upptaget eller abonnenten inte var anträffbar har förmedlaren åtagit sig att ombesörja anropet som ett telefonärende.

Samtalen via föc fördelade sig med i genomsnitt 82 % lokalsamtal och 18 % rikssamtal. De totala intäkterna från rikssamtalen utgjorde 5 424 kr. Kostnaden per samtal var drygt 7 kr. Endast det förmedlade samtalet har debiterats; anrop till föc debiterades som lokalsamtal oavsett avståndet.

Föc har varit utrustad med tre expeditionsplatser. Under vardagar har tre förmedlare varit i tjänst samtidigt, totalt sex förmedlare. Under lördagar har bemanningen varit två förmedlare, totalt fyra, under söndagar totalt två. Personalbehovet kan schablonmässigt beräknas till tre per expeditionsplats.

Genomsnittlig beläggningstid - den tid expeditionsplatserna varit upptagna - var för april ca 40 % av öppettiden. Den effektiva arbetstiden i genomsnitt per förmedlare och vardag var 47 % av förmedlarens arbetstid. Föc:s placering vid nummerbyrån gjorde att personalen vid låg anropsfrekvens kunde disponeras för arbete vid nummerbyrån, för att sedan återgå till föc så snart anropsfrekvensen ökade.

Svarstiden, dvs. den tid som abonnenten måste vänta till dess anropet besvaras hos föc, låg på samma nivå som för nummerbyråns övriga verksamhet. Vissa tider var det dock besvärligt för abonnenterna att komma fram, främst vardagskvällar och söndagar. Kötider på över 15 minuter har därvid kunnat noteras. Genomsnittlig kötid per köanrop var sex minuter.

Huvuddelen av anropen har kommit från texttelefoner, dvs. från deltagare i försöksverksamheten. Det var mindre vanligt att innehavare av vanliga telefoner sökte kontakt med texttelefonabbonenter. Samma tendens visade sig i det tidigare försöket. Det förtjänar påpekas att antalet vanliga abonnenter som utnyttjat föc är större än antalet texttelefonabbonenter, fast de senare utnyttjat föc mer.

I den statistiska redovisningen har anropen via föc delats upp i två olika typer av samtal. De betecknas antingen som "privata", dvs. samtal med vänner, anhöriga osv., eller "praktiska", dvs. anrop av praktisk natur (taxi, läkare, butiker, organisationer, myndigheter osv.). Den första tiden ringde deltagarna i försöket i första hand "privata" samtal. Man ringde vänner och bekanta för att tala om att man hade telefon. Med tiden kom dock de praktiska samtalen att öka, från 28 % av totala antalet samtal under april till 40 % under juni. Tidigare undersökningar visar att denna tendens fortlöpande förstärks.

För att få ett mått på abonnenternas utnyttjande av föc har alla anrop via föc registrerats, dels automatiskt genom särskild mätapparatur, dels genom att förmedlarna fört in olika uppgifter i en samtalsjournal. Det är därför möjligt att i detalj följa varje enskild abonnents utnyttjande av föc.

Av de tabeller som återges i bil. 1⁷, framgår bl. a. andelen texttelefonabonnenter som utnyttjat resp. inte utnyttjat föc under försöksperioden. Under februari/mars var det 24 % av dem som då erhållit texttelefon som vare sig anropade föc eller mottog samtal via föc. (Direkta samtal till eller från andra texttelefoner förekommer givetvis men har inte registrerats.) Andelen försöksdeltagare som inte använde föc uppgick till 25 % under april, 28 % under maj och 37 % under juni.

Andelen texttelefonabonnenter som inte anropat/anropats via föc under hela den tid de haft texttelefon uppgår till 10 % (23 personer). Andelen texttelefonabonnenter som anropat/anropats via föc varje månad de innehaft texttelefon uppgår till 56 % (123 abonnenter).

Av tabellmaterialet framgår tydligt att de barndomsdöva abonnenterna ringt och mottagit flera samtal än vuxendöva. I bilagan diskuteras detta förhållande, som strider mot det antagande vi gjorde i vårt delbetänkande. Vi antog att det är vuxendöva som främst har behov av samtalsförmedling, medan gruppen barndomsdöva främst har kontakt sinsemellan, vilket kan ske genom direkt kontakt mellan texttelefoner. Det är möjligt att de barndomsdövas attityder inte är lika uttalade när det gäller telefonkontakter. Det kan också tänkas att de barndomsdöva som erbjudits delta i försöket inte är helt representativa för sin grupp; andelen personer i aktiv ålder och därmed förvärsarbetande var större än i gruppen vuxendöva, och en del hade deltagit i tidigare försöksverksamhet. När det gäller de vuxendöva bodde den övervägande delen tillsammans med hörande, och telekommunikationen kan ha överlämnats till den hörande. Vidare är behovet av telefonkontakt med myndigheter etc. minst lika stort för barndomsdöva som för vuxendöva.

Ensamboende hade den högsta anropsfrekvensen och samboende med hörande den lägsta. Det kunde förväntas att hushåll med mer än en döv skulle ha en motsvarande högre anropsfrekvens, men så har inte varit fallet.

Femton abonnenter har haft tillgång till texttelefon både i bostaden och på arbetsplatsen. Samtliga har utnyttjat föc och de har den högsta anropsfrekvensen av samtliga delgrupper.

Texttelefonabbonenternas ålder har visat sig ha en viss betydelse för anropsfrekvensen. Med stigande ålder tycks många döva ha etablerat ett visst kommunikationsmönster som är svårt att ändra. Vuxendöva över 67 år är den delgrupp som utnyttjat föc minst, trots att några i gruppen haft texttelefon tidigare och därigenom hade en hög anropsfrekvens. Detta var genomgående i alla grupper; de abonnenter som deltagit i tidigare försöksverksamhet vid Kornhamnstorg hade en högre anropsfrekvens än nytillkomna abonnenter. Den troliga förklaringen är att det tar tid för merparten av abonnenterna att upptäcka och acceptera fördelarna med

⁷ Ej med här.

samtalsförmedling. Effekten av ett längre innehav av texttelefon kan därför väntas innebära en successiv ökning av efterfrågan.

Som framgått av den tidigare redogörelsen skiljer sig anropsfrekvensen markant mellan texttelefonabonnenterna. En liten aktiv grupp (3 % av försöksdeltagarna) svarar således för en betydande del av anropen via föc (21 %). Cirka 1 % av texttelefonabonnenterna har en anropsfrekvens per månad som motsvarar minst två anrop till föc per dag. Drygt 8 % av abonnenterna har en genomsnittlig anropsfrekvens per månad motsvarande minst ett anrop per dag. Å andra sidan är det 10 % av texttelefonabonnenterna som inte anlitat föc någon gång under hela den tid de haft texttelefon. Det är dock rimligt att anta att de utnyttjat möjligheterna till direktkontakt med andra texttelefonabonnenter.

9 Bedömning av framtida efterfrågan

9.1 Texttelefonerna

I vårt tidigare betänkanden uppskattade vi antalet barndomsdöva i Sverige till ca 5 000. Antalet vuxendöva i behov av texttelefon uppskattade vi till ca 5 200. Beträffande de vuxendöva utgick vi från uppgifter som tagits fram i Stockholms län för det tidigare nämnda vuxendövprojektet. Detta projekt vidgades därefter till att omfatta ytterligare tre landstingsområden. Man har då funnit att många, som enligt en audiometrisk definition betecknats som vuxendöva, förfogar över hörselrester som möjliggör telekommunikation med förstärkare. Antalet vuxendöva enligt denna definition uppskattar vi därför nu till ca 4 000.

När det gäller efterfrågan av texttelefon utgick vi från att drygt 3 000 hushåll med barndomsdöva skulle efterfråga sådan. Reduktionen gjordes främst med hänsyn till att en barndomsdöv ofta är gift eller sammanbor med en barndomsdöv. Efterfrågan från vuxendöva bedömde vi också till ca 3 000. Här antog vi att bl. a. den höga genomsnittsåldern hos vuxendöva – ca 70 år – skulle vara en starkt reducerande faktor. Slutligen antog vi att 400–500 talskadade skulle efterfråga texttelefon. Den samlade efterfrågan skulle då gälla 6 450 hushåll. Vi angav dock att totalsiffran angav det maximala antalet och troligen kom att underskridas.

Den nya uppskattningen av antalet vuxendöva och försöksverksamheten visar att vår beräkning av efterfrågan var något för hög. En mer realistisk bedömning är att ca 5 600 hushåll, där döva ingår, kan förväntas efterfråga texttelefon. Vi räknar därvid med en viss övervikt för barndomsdöva. Vi uppskattar sålunda att ca 2 900 barndomsdöva hushåll kommer att efterfråga texttelefon. Antalet vuxendöva abonnenthushåll uppskattar vi till ca 2 700. Vi betraktar dessa uppgifter som maximiangivelser.

I vårt resonemang har vi endast uppehållit oss vid döva och gravt hörselskadade. Självfallet ingår talskadade och dövblinda i den personkrets

vi räknar som framtida texttelefonabonnenter. Försöksverksamheten ger dock ingen ledning när det gäller efterfrågan från dessa grupper. Vi bedömer emellertid att den angivna ramen – 5 600 abonnenthushåll – även bör kunna inrymma texttelefon till talskadade och till dövblinda.

I vårt delbetänkande utgick vi från att ordination och leverans av texttelefon skulle kunna ske från den 1 juli 1979. Eftersom information, träning och installation tar tid, räknade vi med att ca 1 200 hushåll – främst barndomsdöva – skulle kunna tilldelas texttelefon under budgetåret 1979/80. Förseningar i produktionsledet på drygt ett år har lett till att ordinationerna förskjutits på motsvarande sätt. Under det angivna budgetåret har endast 265 abonnenter – i stort sett försöksgruppen – erhållit texttelefon.

Vi finner inte anledning att revidera vår uppfattning om takten i ordinationsverksamheten. Visserligen fanns i september 1980 förteckningar över ett relativt sett stort antal personer som önskade resp. ordinerats texttelefon. Vi finner dock inte skäl att anta att detta antal skall öka drastiskt senare under budgetåret. Vi håller således fast vid vår uppfattning att omfattningen av ordinationerna under det budgetår då verksamheten faktiskt inleds, dvs. 1980/81, kommer att omfatta ca 1 200 texttelefoner. Till dessa får läggas de 265 apparater som utlämnats våren 1980. Vi bedömer således att ca 1 500 döva – främst barndomsdöva – kommer att ha texttelefon installerad vid slutet av budgetåret 1980/81.

Vi räknade tidigare med att det skulle ta fyra år innan den totala efterfrågan täckts. Efterfrågan växer fram successivt och är – särskilt för vuxendöva – beroende av att samtalsförmedling finns etablerad. Vi finner inte heller här skäl att frånga vår tidigare bedömning och uppskattar att totalantalet texttelefoner – med ett budgetårs förskjutning i förhållande till beräkningarna i 1979 års proposition – således uppnås budgetåret 1983/84.

9.2 Förmedling

Flera faktorer påverkar efterfrågan av förmedling. I det föregående har påvisats att faktorer som ålder, samboende, förvärvsarbete m. m. varit utslagsgivande för försöksgruppens utnyttjande av föc.

Det står emellertid klart att samtalsförmedling är en nödvändig beståndsdel i telekommunikation när döva har texttelefon. Vuxendöva har ett kommunikationsmönster som överensstämmer med vanliga telefonabonnenters, och behöver liksom dessa kontakt med i princip hela abonnentkollektivet. Försöksverksamheten har även visat att barndomsdöva och hörande har behov av att komma i telefonkontakt med varandra genom samtalsförmedling.

Döva är många gånger beroende av hjälp av landstingens dövtolkar. Tolkning kan vara kostsam, beroende på resavstånd m. m. Det har inte varit möjligt att statistiskt belysa i vilken utsträckning samtalsförmedlingen ersatt

tolkverksamheten under försökstiden. Generellt kan dock sägas att förmedlingen i vissa fall ersätter tolkning och kan minska behovet av sådan service.

Det ingår i vårt uppdrag att bedöma efterfrågan av samtalsförmedling, ange lämplig organisation och beräkna kostnaderna för denna. Den bedrivna försöksverksamheten ger ett gott underlag när det gäller organisationen av en permanent förmedling. Den organisation som fanns vid föc fungerade i stort sett bra. I princip behövs endast en volymmässig ökning av verksamheten. Förslag om vissa förbättringar i fråga om utrustning och arbetsrutiner har överlämnats till televerket. Det har emellertid inte varit möjligt för oss att nu lämna förslag om geografisk och lokalmässig placering av en framtida föc. Denna fråga är beroende av pågående överväganden inom televerket beträffande verkets manuella betjäningssystem inom ramen för den s. k. KUND-85-organisationen. Först när klarhet nåtts om ev. förändringar kan televerket tillhandahålla nödvändigt underlag för ställningstagande.

Den nuvarande oklarheten beträffande förläggning av föc är en av de faktorer vi har att ta hänsyn till i vår bedömning av en framtida förmedlingsverksamhet. En annan är tidsfaktorn. En permanent samtalsförmedling måste planeras omsorgsfullt. Det gäller geografisk placering, lokalmässig förläggning och integrering med annan verksamhet inom teleområdet, personalfrågor, personalutbildning, utrustning osv. Våra kontakter med televerket har övertygat oss om att en fungerande föc kan beräknas vara i verksamhet tidigast hösten 1981. Det nödvändiga förberedelsearbetet medför dock den fördelen att föc redan från starten kan dimensioneras för ett bestämt antal texttelefonabonnenter. Antalet abonnenter hösten 1981 uppskattar vi till ca 2 000. Planeringen kan från början ta sikte på detta abonnenttal. Möjlighet i successiv utbyggnad till en framtida full behovstäckning bör från början ingå i planeringen.

I våra beräkningar har vi sålunda utgått från nivån 2 000 abonnenter för dimensionering av föc vid dess start. Erfarenheterna från försöksverksamheten har därvid fått kompletteras med vissa antaganden. Försöksgruppen kan visserligen anses i stort sett representativ för den "totalpopulation" döva som förväntas efterfråga texttelefon (ålder, samboende, förvärvsarbete m. m.). Påtagligt är emellertid att samtliga som deltog var intresserade av försöket. Det är ofrånkomligt att även detta i sig har stimulerat försökspersonernas benägenhet att kommunicera. I försöksgruppen har även ingått ett relativt stort antal abonnenter som tidigare innehaft texttelefon. Flertalet abonnenter har varit bosatta i Stockholmsområdet, vilket normalt sett innebär högre kommunikationsbenägenhet än för personer utanför storstadslänen. Förmågan att skriva maskin, som är av avgörande betydelse för utbytet och längden av samtalen, kan antas vara större i försöksgruppen än bland merparten presumtiva texttelefonabonnenter. De faktorer som nämnts kan förväntas ha påverkat försöksgruppens kommunikation på ett sådant sätt att nivån på samtalstrafiken kommit att ligga högre än som kan

förväntas av en totalgrupp döva abonnenter.

På grund av dessa och andra skäl kan antalet samtal per dag under försöksperioden inte automatiskt räknas upp från nivån 230 till 2 000. När det gäller de vuxendöva har vi i stället valt att beräkna efterfrågan utifrån medeltalet anrop per månad och person, kompletterat med vissa antaganden. Metodiken framgår av tabellen i bil. 1⁸, sid. 75, där texttelefonabonnenternas anropsfrekvens via föc per månad redovisas. Tillgång till arbetstelefon, långvarigt innehav av texttelefon och viss ökning av föc:s öppettider har antagits ge en höjning av samtalsfrekvensen, medan de vuxendövas geografiska spridning och boendeform tagits in som reducerande faktorer. Vid nivån 2 000 abonnenter förväntas de vuxendöva i abonnentgruppen ringa resp. ta emot ca 4 700 samtal per månad via föc.

När det gäller de barndomsdöva i försöksgruppen måste man ta hänsyn till det förhållandet att de, när det gäller samtalsfrekvensen, innehåller två utpräglade extremgrupper. Det har tidigare nämnts att ca 3 % av gruppen svarade för över 20 % av samtalen, medan ca 10 % inte anlitar föc någon gång. Att använda medelvärdet som måttstock för beräkningen av de barndomsdövas framtida efterfrågan skulle bli missvisande. I stället har medianvärdet för efterfrågan per abonnent och månad använts. Från denna utgångspunkt och med ovan angivna korrigeringar blir slutsatsen att vid nivån 2 000 abonnenter förväntas de barndomsdöva ringa resp. motta ca 10 130 samtal per månad via föc. Den totala trafiken via föc kan således under angivna förutsättningar beräknas till ca 15 000 anrop per månad. Siffran får anses som maximal, bl. a. beroende på att korrigeringen för långvarigt innehav (+ 40 %) inte hunnit slå igenom då abonnentantalet nått 2 000.

Motsvarande beräkning har gjorts för nivån 5 600 texttelefonabbonenter, som vi antar blir den totala, och som förväntas inträda budgetåret 1983/84. Den totala efterfrågan av samtalsförmedling beräknades då till ca 40 000 anrop per månad.

Antalet anrop blir givetvis avgörande för behovet av expeditiionsplatser vid föc och därmed personalbehovet. I förutsättningarna för våra beräkningar ingår ett visst ökat öppethållande vid föc (en timme tidigare på vardagar utom lördagar och tre timmar senare på söndagar). Anropen beräknas fördela sig tidsmässigt som i försöket, dvs. med toppbelastning på förmiddagen (kl. 9–10) och kvällen (kl. 18–19). Mest uttalat är detta på vardagar. Den högsta belastningssiffran, måndagar 18–19, har valts som utgångspunkt för beräkningen. Bedömningen av dimensioneringen bygger även i övrigt på statistik från försöksverksamheten: genomsnittlig samtalslängd 8 minuter, effektiv arbetstid per förmedlare (expeditiionsplats) 45 minuter per timme, 5 anrop kan expedieras per förmedlare (expeditiionsplats) och timme.

⁸ Ej med här.

Med utgångspunkt 2 000 abonnenter och 15 000 anrop i månaden finner vi att det behövs 14 expeditionsplatser för att tillgodose efterfrågan, som då beräknats efter den högsta frekvensen under öppettiden, dvs. måndag kl. 18–19.

Behovet av förmedlare varierar med samtalsfrekvensen. Under vardagar varierar behovet mellan 6–14 förmedlare per timme, under lördagar mellan 3–11 och under söndagar mellan 4–10. Om man tar hänsyn till den utjämnande effekt ett kösystem medför behöver bemanningen troligen inte variera så mycket. Under vissa perioder sjunker efterfrågan av förmedling och förmedlare, bl. a. under sommaren och under helger.

Följande beräkning av personalbehovet utgår från det maximala antalet expeditionsplatser. Hänsyn tas inte till möjligheten av växling mellan olika arbetsuppgifter under lågfrekvent öppettid – som förut nämnts förekom sådan arbetsrotation vid föc. Hänsyn har inte heller tagits till möjligheten av att deltidsanställa personal för att täcka vissa tider med toppbelastning. Otvivelaktigt står åtskilligt att vinna med sådana organisatoriska åtgärder, men vi finner det inte meningsfullt att nu söka beräkna effekten.

Med utgångspunkt från de antagna öppettiderna per vecka, 14 expeditionsplatser och 40 timmars arbetsvecka beräknar vi personalbehovet till ca 32 tjänster och totalt till ca 48 anställda. Detta är något fler anställda än som följer av en annars tillämpad schablonmetod ($3 \times \text{expeditionsplats} = 42$ anställda).

Med en antagen total lönekostnad på 100 000 kr. per anställd blir lönekostnaden för ett år 4,8 milj. kr. Till detta kommer investeringar och lokalkostnader. Vi förutsätter att en permanent förmedlingsverksamhet förenas med annan verksamhet inom televerket och att kostnaderna för lokaler, arbetsledning m. m. bestäms med hänsyn till detta.

Det direkta investeringsbehovet – för expeditionsutrustning m. m. – beräknar vi till ca 100 000 kr. Under försökets gång har det framkommit att det för verksamhetens rationella bedrivande finns behov av ett separat anropsnummer till föc. Det förenklar förmedlingsarbetet och möjliggör dessutom lika debitering av anrop till föc från hela landet. Enligt televerket kan behovet tillgodoses genom ett nummer av typ 00XYZ. Vi bedömer att det för en permanent verksamhet är önskvärt med ett separat anropsnummer till föc. Ett nummer av typ 00XYZ kostar 6 milj. kr. att inkoppla för hela landet. Investeringskostnaden bör kunna slås ut på minst 10 år.

För nivån 5 600 texttelefonabbonenter – som vi beräknar kunna nås budgetåret 1983/84 – beräknar vi ett behov av 36 expeditionsplatser. Med samma förutsättningar som vid nivån 2 000 beräknar vi antalet anställda till ca 123 (schablon $3 \times \text{expeditionsplats} = 108$). Kostnaden beräknar vi till $123 \times 100\,000 = 12,3$ milj. kr. Motsvarande medelsbehov uppkommer budgetåret 1984/85.

Vi vill på nytt framhålla att vi i våra beräkningar genomgående utgått från maximala antaganden såväl när det gäller efterfrågan på förmedling som

kostnaderna för denna. Kostnadsberäkningarna inrymmer därför enligt vår mening en god marginal.

Som tidigare nämnts är det på grund av pågående överväganden inom televerket beträffande verkets manuella betjäningssystem inte möjligt för oss att nu föreslå förläggning av förmedlingsverksamheten till en – ev. flera – av televerkets anläggningar. Vi föreslår därför, om förskall inrättas i enlighet med vårt förslag, att regeringen uppdrar åt televerket att planera förmedling av samtal med texttelefoner i enlighet med de synpunkter vi har lagt fram i det föregående. Planeringen bör således inriktas på att en förmedlingscentral – ev. två förmedlingscentraler – för ca 2 000 abonnenter inrättas hösten 1981 vid någon av televerkets anläggningar. Därvid bör beaktas de fördelar av organisatorisk och ekonomisk art som integreringen av försöksverksamheten med annan televerksamhet, dvs. nummerbyrå, klart har utvisat. De av oss gjorda beräkningarna beträffande samtalsfrekvens, dimensionering av verksamheten och kostnadsramar bör tas som utgångspunkt för planeringen. Behovet av separat anropsnummer typ 00XYZ bör särskilt prövas. I samband med planeringen bör även behovet av utvidgning upp till nivån 5 600 texttelefonabonnenter beaktas. Uppdraget bör redovisas till regeringen.

Försöksverksamheten har visat att det går att upprätta en väl fungerande förmedlingsverksamhet. Abonnenternas reaktioner beträffande förmedlingen, dess tjänster och dess personal har genomgående varit mycket positiva. Resultatet av försöket har dessutom visat att det är tillgång till förmedling som upplevs av de döva som den i särklass viktigaste delen av telekommunikationssystemet: utan förmedling är texttelefonen av begränsat värde både för vuxendöva och barndomsdöva abonnenter. Vissa förbättringar behövs dock både i fråga om utrustning och arbetsrutiner. Vi har som förut nämnts lämnat förslag om sådana förbättringar direkt till televerket.

10 Vissa särskilda frågor

Texttelefonen tillverkas, installeras, underhålls och ägs av televerket. Den abonneras av kunden. Den kan utlämnas kostnadsfritt till enskilda genom ett särskilt ordinationsförfarande, som administreras av personal inom den offentliga sjukvården. Den kan utlämnas som arbetstekniskt hjälpmedel genom arbetsmarknadsmyndigheternas försorg. Som ett medel för direktkontakt med döva bör den finnas vid vissa allmänna institutioner m. m. som har återkommande sådana kontakter.

Ordinatörer av apparater i hemmet är vissa läkare, teckenspråkstolkar och hörselvårdskonsulenter. Ordination till talskadad kan även ske av logoped. Vägledning för ordinationsförfarandet har utgivits av handikappinstitutet.

Ordinatörernas medverkan inskränks emellertid inte till ordinationen. Vi har i olika sammanhang starkt betonat nödvändigheten av att den blivande texttelefonabonnenten ges information och möjlighet till träning. Vi anser

denna fråga så viktig och grundläggande att vi behandlar den särskilt i bil. 2⁹. Av denna framgår att berörda landsting medverkat synnerligen aktivt i förberedelserna för försöket, främst genom insatser av hörselvårdskonsulent. Vi vill understryka att sådant engagemang från landstingens hörselkliniker är en förutsättning för att verksamheten med texttelefoner skall kunna utvecklas planenligt. En viss analogi kan här dras med rehabiliteringskurserna för vuxendöva och hörselskadade. Vi vill här också erinra om den avlastning i dövtolkarnas arbete som samtalsförmedlingen medför. Information och utbildning hos ordinatorer bör kompletteras genom insatser av de dövas och hörselskadades egna organisationer. Det gäller inte minst kurser i maskinskrivning, som t. ex. kan ordnas i samverkan med bildningsförbunden.

Det är enligt vår mening också angeläget att det sker en uppföljning av verksamheten med texttelefoner och att metoder diskuteras mellan televerket och handikappinstitutet. Iakttagelser av intresse bör förmedlas till handikappinstitutet och ordinatorerna.

Texttelefoner som arbetstekniskt hjälpmedel handhas av arbetsmarknadsmyndigheterna, i första hand av länsarbetsnämnderna. För verksamheten med sådana hjälpmedel finns etablerade rutiner. Vår försöksverksamhet visar att ett förhållandevis stort antal i försöksgruppen anser sig ha behov av texttelefon i arbetet.

Vi har tidigare framhållit att behovet av samtalsförmedling reduceras om vissa allmänna institutioner låter installera texttelefon för direkt kontakt med döva. I vårt tidigare betänkande förutsatte vi att detta skulle ske på institutionens egen bekostnad – givetvis med undantag för texttelefon som arbetshjälpmedel åt döva anställda. I remissomgången framfördes tanken på att på något sätt reglera saken. Vi anser det emellertid inte möjligt att f. n. ange vilka institutioner etc. som på egen bekostnad bör anskaffa texttelefon.

Vi konstaterar att landstingen ansett det självfallet att anskaffa texttelefon till sina hörcentraler och i vissa fall även till andra landstingsinstitutioner. Samma inställning finns hos utbildningsinstitutioner för döva. Vidare har televerket utrustat telekontoren med texttelefoner. Detsamma gäller någon eller några länsalarmeringscentraler. Utöver detta torde behov framkomma både hos allmänna organ och vissa serviceföretag. Vi finner det för vår del lämpligast att behovet redovisas och förslag om åtgärder i de enskilda fallen ställs av de dövas organisationer, centralt och lokalt. Vi utgår från att Sveriges dövas riksförbund, Hörselfrämjandets riksförbund och Riksförbundet för döva och hörselskadade barn följer utvecklingen och tar de initiativ som kan behövas. Vi vill här framhålla att tillgång till texttelefon på institutioner m. m. minskar behovet av samtalsförmedling.

En fråga som intresserar texttelefonabonnenterna är möjligheten att få

⁹ Ej med här.

telefonkontakt nattetid, då f6c 4r st4ngd. Det g4ller d4 fr4mst anrop av larmkarakt4r, dvs. till brandk4r, polis, ambulans, l4kare etc.

I regi av SOS Alarmering AB (SOSAB) drivs f. n. 15 l4nsalarmeringscentraler (LAC) i landet. Full, rikst4ckande utbyggnad med 20 LAC ber4knas vara nadd 4r 1982. Vi har haft kontakter med f6retr4dare f6r SOSAB betr4ffande f6retagets m6jlighet och eventuellt intresse av att ta emot 90000-anrop 4ven fr4n texttelefonabonnenter. D4 LAC 4r bemannad hela dygnet skulle det 4ven vara m6jligt f6r den att fungera som f6c f6r s4rskilt angel4gna samtal. Vi har m6tts av en allm4nt positiv inst4llning, men kontakterna har endast varit av inledande karakt4r. Vi anser att de b6r f6ras vidare av de d6vas och h6rselskadades egna organisationer. Dessa har som en central uppgift att f6retr4da sina medlemmar inf6r samh4llets organ.

Fr4gan om telefonkatalog f6r texttelefoner har diskuterats. F6r f6rs6kssyftet uppgjordes en s4rskild f6rteckning, som utl4mnades till deltagarna. Dessa f6rseddes ocks4 med s4rskilda brevkort, med vilka de kunde meddela v4nner och bekanta att de hade telefon och hur de kunde n4s via f6c. Deltagarna har tillfr4gats om de forts4ttningsvis 6nskar en separat katalog eller om texttelefonerna – med en frivillig markering – b6r inf6ras i den vanliga telefonkatalogen. N4got entydigt svar har dock inte l4mnats. F6r v4r del finner vi ett inf6rande i den vanliga katalogen att f6redra. Under ett utbyggnadsskede kan dock en s4rskild f6rteckning bli erforderlig. Det 4r under alla omst4ndigheter n6dv4ndigt att nya texttelefonabonnenter bereds m6jlighet att genom speciella brevkort meddela sitt telefonnummer till sin bekantskapskrets och andra kontakter. Vi f6ruts4tter att fr4gan tas upp till 6verl4ggning mellan televerket och de ber6rda handikapporganisationerna.

Vad vi i det f6reg4ende sagt om de d6vas och h6rselskadades organisationer g4ller givetvis 4ven de talskadades och d6vblindas organisationer d4r dessa 4r ber6rda.

Televerkets kostnader f6r tillverkning och tillhandah4llande av texttelefoner betalas 6ver statsbudgeten fr4n anslag under socialdepartementets huvudtitel. Av olika sk4l – t. ex. d6dsfall – kommer texttelefoner att l4mnas tillbaka till televerket. Efter 6versyn kommer de att l4mnas ut p4 nytt. Regler f6r hur ers4ttning skall ber4knas i s4dana fall b6r utformas i 6verl4gningar mellan departementet och televerket, sedan n4rmare erfarenhet vunnits betr4ffande hanteringen.

Slutligen vill vi framh4lla behovet av information till allm4nheten om texttelefon och samtalsf6rmedling. Televerket har utformat ett omfattande informationsmaterial, som emellertid fr4mst v4nder sig till texttelefonabonnenter. Men samtalsf6rmedling 4r en service som i princip st4lls till f6rfogande f6r hela telefonkollektivet. H4r beh6vs l4ngsiktiga insatser av ber6rda intressenter. Det g4ller handikappinstitutet, som engagerat sig f6r dessa fr4gor sedan b6rjan av 70-talet. Det g4ller televerket, som sedan 4r 1974 medverkat i det nordiska projektet f6r utveckling av texttelefon och

svarar för dess praktiska fortsättning. Och det gäller inte minst de dövas och hörselskadades organisationer, som verksamt arbetat för att få igång verksamheten. Vi förutsätter att dessa tre parter i samråd skall kunna finna lämpliga former för information till allmänheten om texttelefonerna och deras användning.

11 Förslag till finansiering

I vårt uppdrag ingår att ta fram underlag för ställningstagande till frågan om finansieringssätt. Som framgår av det följande har vi valt att liksom i vårt tidigare betänkande redovisa två olika alternativ för finansiering av en permanent förmedlingsverksamhet. Det första alternativet (A) ansluter sig till den nuvarande formen för täckande av televerkets kostnader för tillverkning och installation av texttelefonerna. Det andra (B) bygger på handikapputredningens förslag att se verksamheten som en integrerad del i televerkets abonnentservice.

Alternativ A

Kostnaden för förmedlingsverksamheten täcks av bidrag från socialdepartementets anslag K 8. Ersättning till televerket för texttelefoner. Ersättningen utgår årligen i efterskott. Med hänsyn till att förmedling förutsätts kunna komma igång hösten 1981 uppkommer inget anslagsbehov budgetåret 1981/82. Budgetåret 1982/83 belastas anslaget med lönekostnader för ca 9 månader, dvs. i storleksordningen 3,6 milj. kr. Även kostnader för lokaler och nödvändiga investeringar betalas från anslaget. Om kostnaderna för investeringar slås ut på 10 år, vilket vi här förutsätter, blir årskostnaden för detta – inkl. ränta – ca 700 000 kr. Lokalkostnaden är f. n. svår att uppskatta.

Driftkostnaden kommer i fortsättningen att stiga i takt med att texttelefoner installeras och förmedlingen byggs ut. Vi räknar med att full behovstäckning uppnåts när förmedlingsverksamheten omfattar ca 5 600 texttelefonabonnenter. Detta antar vi kommer att ske under budgetåret 1983/84. Lönekostnaden för en fullt uthyggd förmedling beräknar vi till 12,3 milj. kr. Vi antar emellertid att den motsvarande belastningen på anslaget 1984/85 blir något lägre än detta belopp, eftersom det inte kan anses troligt att förmedling av denna omfattning skulle pågå under hela budgetåret 1983/84. Den totala effekten – ca 12 milj. kr. i 1980 års löneläge – skulle således uppnås först budgetåret 1985/86. Till detta kommer årsvis budgeterade investeringskostnader.

Medelsbehovet för samtalsförmedling under anslaget för perioden – inkl. investerings- och lokalkostnader – har vi grovt uppskattat till:

Budgetåret 1982/83	4,4 milj. kr.
" 1983/84	8,0 milj. kr.
" 1984/85	10,5 milj. kr.
" 1985/86	13,0 milj. kr.

För tiden efter budgetåret 1985/86 uppstår en bestående kostnad på angiven nivå.

Belastningen på anslaget för tilldelning av texttelefoner beräknas däremot till största delen ha bortfallit budgetåret 1985/86, eftersom den ackumulerade efterfrågan på apparater då tillgodosetts. Den snabba tekniska utvecklingen gör att prognoser för 90-talet för den nuvarande typen av utrustning knappast är möjliga.

Vi vill på nytt framhålla att vi i våra beräkningar genomgående utgått från maximala antaganden såväl när det gäller efterfrågan på förmedling som kostnaderna för denna. Kostnadsberäkningarna innehåller därför enligt vår uppfattning god marginal.

Vid vår bedömning av möjligheten att finansiera förmedlingsverksamheten enligt alternativ A, dvs. över ett anslag på statsbudgeten, har vi att iakttaga de särskilda direktiven (Dir. 1980:20) till samtliga kommittéer och särskilda utredare angående finansiering av reformer. Dessa direktiv ålägger oss att pröva hur våra förslag skall kunna genomföras inom oförändrade resurser inom det område som förslagen avser.

Inom vårt utredningsområde kan besparing för genomförande av reformen bl. a. åstadkommas genom att en avgift tas ut för förmedlingen. Teoretiskt skulle en avgift kunna sättas så att förmedlingsverksamheten blir ekonomiskt självbärande. Avgiften blir då emellertid så hög – kanske 20–30 kr. i ingångsläget – att ytterst få abonnenter skulle ha intresse av att påkalla förmedling av samtal. Om den reform som texttelefonerna innebär skall komma till nytta för televerkets abonnenter, måste avgiften således avpassas så att den inte motverkar reformens syfte.

Vi är medvetna om att en avgift för förmedlingsservice kommer att slå olika beroende på vilken abonnent som får betala den. För flertalet texttelefonabbonenter med handikappersättning kan hävdas att avgiften kompenseras av handikappersättningen. Enligt reglerna för denna försäkringsförmån tillkommer den emellertid inte dem som blivit handikappade efter 65 års ålder. De flesta vuxendöva hör till denna grupp och skulle alltså få vidkännas merkostnader för sitt handikapp när de ringer upp abonnenter med vanliga telefoner. Dessutom skulle sådana abonnenter, dvs. hörande personer, få erlägga den särskilda avgiften när de ringer upp en abonnent med texttelefon.

Trots de invändningar som måste resas mot tanken att införa särskild avgift för förmedling anser vi, med hänsyn till de särskilda kommittédirektiven, att avgifter bör införas vid en finansiering av samtalsförmedling över statsbudgeten. Vi anser att den inte bör sättas högre än 3 kr. för förmedlat samtal. Vi

räknar med att televerkets intäkter för sådana avgifter inte skall komma att överstiga 0,5 milj. kr. per år vid nivån 2 000 texttelefonabonnemang. Avgiften är sålunda inte främst ekonomiskt betingad utan kan närmast bli en mätare på de enskilda abonnenternas intresse för och reella behov av förmedlingen.

Vi har inte funnit andra besparingsmöjligheter när det gäller döva, gravt hörselskadade, talskadade och dövblinda. Vi anser att de särskilda skäl som enligt direktiven kan åberopas för undantag från regeln är tillämplig för den hittills eftersatta handikappgrupp det här gäller. Vi finner det också möjligt att inom det större område i vilket vårt uppdrag ingår ernå motsvarande besparingar. Vi vill slutligen erinra om att enligt vår mening samtalsförmedling är en förutsättning för att intentionerna i riksdagens beslut beträffande texttelefonerna skall kunna förverkligas.

Alternativ B

I sitt betänkande (SOU 1976:20) Kultur åt alla konstaterar handikapputredningen att det finns tekniska förutsättningar för döva, dövblinda och talskadade att telefonera. Utredningen framhåller: "Vi anser att alla skall ha rätt att på samma villkor få telefon genom televerket och föreslår att särskilda anordningar som är nödvändiga för att handikappade skall kunna telefonera skall tillhandahållas av televerket utan kostnad för den enskilde. Som en kostnad i verkets drift bör den fördelas på samtliga abonnenter. Detta motsvarar vad som länge gäller beträffande allas rätt att för ordinarie inträdesavgift, dvs. 300 kr., få telefon installerad, oavsett om de bor i en tätort eller i utpräglad glesbygd".

Flertalet remissinstanser anslöt sig till detta synsätt, medan ett par av dem, däribland televerket, anförde invändningar.

I vårt tidigare betänkande diskuterade vi frågan. Vi konstaterade att de totala kostnader för texttelefoner, som det i ett inledningsskede kan bli fråga om, skulle kräva endast mindre påslag på de generella engångsavgifterna (inträdesavgifterna). Vi konstaterade vidare att televerkets engångsavgift för vanlig telefon är lika för i princip samtliga abonnenter oavsett de faktiska kostnaderna i individuella fall. Detta fann vi tala för handikapputredningens förslag.

Som invändningar mot handikapputredningens ståndpunkt anförde vi att kostnaderna för alla tjänster från ett affärsverk enligt statsmakternas beslut finansieras genom avgifter. Om samhället av politiska skäl anser att vissa tjänster från affärsverk (eller andra affärsdrivande företag) skall tillhandahållas utan extra kostnader för konsumenten, måste samhället betala för ett sådant åtagande. Som exempel anförde vi det statliga bidraget till SJ:s olönsamma linjer och till busstrafik i glesbygd, ersättningen till postverket för befordran av blindskriftsförsändelser och bidraget till den kommunala färdtjänsten.

Vi konstaterade att man sålunda inte förutsätter att kommersiellt (marknadsstyrt) finansierade verksamheter av typ SJ:s affärsbanenät och postverkets brevrörelse skall täcka kostnaderna för vissa specialtjänster genom att höja priserna för de kunder som inte efterfrågar dessa tjänster. Att sprida extrakostnaderna för texttelefon på hela kollektivet telefonabbonnenter skulle rubba de principer som gäller enligt beslut av statsmakterna och utsätta verket för många krav på socialt betingade åtaganden. Vi framhöll de farhågor som i remissomgången framförts av handikappinstitutet, nämligen att om televerket skulle driva en olönsam verksamhet med texttelefoner inom egen kostnadsram skulle verkets prioritering bli ogynnsam för de handikappade. Vi anförde vidare att när det gällde andra typer av abonnentutrustningar – t. ex. kundväxlar, modemer och olika tillsatser – får kunderna betala engångs- och abonnemangsavgifter som täcker televerkets kostnader. I vårt betänkande stannade vi därför för en lösning som innebar att staten borde utge ersättning till televerket med belopp som motsvarar de särskilda engångsavgifterna för texttelefoner.

I prop. 1978/79:99 framhöll dåvarande chefen för kommunikationsdepartementet: "Texttelefonen är en speciell tillsatsutrustning som särskilt har tagits fram för att kunna tillgodose en medborgargrups behov av telekommunikationer. Utrustningen är alltså inte att betrakta som en handikappanpassning av telefoner i allmänhet. Den är dessutom avsevärt dyrare i tillverkning än en vanlig telefon. Det är mot denna bakgrund den föreslagna ersättningen över statsbudgeten till televerket skall ses".

Vi har återgett våra överväganden i det första betänkandet och statsrådets uttalande främst därför att vi finner att utgångspunkten för våra överväganden nu är annorlunda än förra gången. Nu gäller det förmedling av samtal mellan texttelefoner och vanliga telefonapparater, dvs. en servicefunktion, som gäller hela kollektivet telefonabbonnenter. Texttelefonernas användning skall vara obegränsad inom teleområdet. Förmedlingen skall ge döva möjlighet att ringa innehavare av vanliga telefonapparater utan inskränkning. Men den skall också ge möjlighet för dessa abonnenter – enskilda, myndigheter, institutioner osv. – att ringa en innehavare av texttelefon. Möjligheten skall gälla alla, dvs. hela abonnentkollektivet. Det är enligt vår mening rimligt att se detta som en naturlig serviceuppgift för televerket, vars kostnad bör belasta verkets intäkter för den totala samtalstrafiken.

Det har hävdats att förmedlingsverksamheten kommer att vara olönsam för televerket ur strikt affärsmässig synpunkt, och att detta kan anses strida mot den princip om kostnadstäckning inom olika grenar av verksamheten som gäller för de affärsdrivande verken. Vi finner emellertid att statsmakterna under senare år inte genomgående upprätthållit denna princip. Vi vill erinra om den successiva handikappanpassning av kollektivtrafiken som har inletts. Handikappanpassningen gäller alla former av kollektivtrafik – SJ, flyget, bussar osv. – och kostnaderna får bäras av resp. företag, dvs. i realiteten av de resande. Televerket anordnar handikappanpassade telefon-

automater. Vi vill vidare erinra om de skärpta kraven på handikappanpassning av bostäder och arbetsplatser, där betydande kostnader bärs kollektivt av hyresgäster och konsumenter. I dessa fall synes principen om kostnadstäckning inte ha varit styrande. Vi vill också framhålla att eftersom finansieringen enligt alternativ B av televerkets förmedlingsservice bygger på vår uppfattning att servicen är en del av verkets uppgift att upprätthålla teletrafiken, har inte frågan om särskild avgift för kommunikation med texttelefoner samma betydelse som i alternativ A.

Vi vill slutligen också erinra om de direktiv som regeringen nyligen utfärdat för en utredning rörande distribution av innehåll i dagstidningar till synskadade via t. ex. ljudkassett. Det sägs bl. a. att "utredaren bör i första hand undersöka dagstidningarnas egna möjligheter att finansiera talversioner av tidningarna. Därvid bör särskilt studeras möjligheterna att producera och distribuera talversioner m. m. med full kostnadstäckning, dvs. med medel från prenumerationer och annonser. I det sammanhanget bör erinras om handikapputredningens förslag om att kostnaderna för en kassettopplaga av dagstidningar skall betraktas som en normal kostnad för tidningarna och täckas på samma sätt som dessas övriga kostnader".

Våra överväganden har lett till att vi, när det gäller samtalsförmedlingen, kommit fram till att man bör följa handikapputredningens förslag till kostnadstäckning. Vi har därvid funnit att de argument som anförts mot utredningens förslag när det gäller hjälpmedlet, dvs. texttelefonen, inte är relevanta när det gäller samtalsförmedlingen. Denna är en serviceuppgift, som omfattar hela abonnentkollektivet och därför bör finansieras av detta. Vi ansluter oss därför till alternativ B och föreslår att kostnaden för förmedlingen bärs av televerket genom samtalsavgifterna. Vi utgår från att effekten på avgiften för samtalsmarkering – f. n. 18 öre – blir marginell, dvs. i storleksordning 0,05 öre.

Sammanfattning av våra förslag

Vi föreslår:

- att förmedling av samtal med texttelefoner införs enligt de riktlinjer som anges i detta betänkande
- att televerket handhar samtalsförmedlingen
- att verket ges i uppdrag att svara för den närmare detaljplaneringen av för
- att finansieringen av verksamheten sker enligt vårt alternativ B, dvs. genom samtalsavgifterna
- att handikappinstitutet och televerket i en arbetsgrupp följer den fortsatta utvecklingen av dövblindtelefoner tills den tekniska utrustningen finns tillgänglig för dövblinda.

Reservation

Enligt vår mening borde avsnitt 11 Förslag till finansiering disponerats på följande sätt.

1. Inledning.

2. Redovisning av kostnaderna för att bedriva förmedlingsverksamheten. Härvid bör understrykas att kostnaderna blir lika stora oavsett vilket finansieringssätt som används.

3. Redovisning av de kompletterande direktiven till samtliga kommittéer som innebär att alla förslag skall kunna genomföras inom ramen för oförändrade resurser inom det område som förslagen avser.

4. Redovisning av riksdagens beslut om finansiering av de särskilda engångsavgifterna för texttelefoner.

5. Redovisning av alternativa finansieringssätt (alt. A och B) med för- och nackdelar. Ytterligare ett alternativ borde ha diskuterats, nämligen användandet av de ytterligare texttelefoner som kunnat erhållas för motsvarande mängd pengar som förmedlingsverksamheten årligen kommer att förbruka.

6. Slutsats.

Genom en sådan disposition skulle frågan om hur förmedlingsverksamheten bör finansieras erhållit en från ekonomisk utgångspunkt riktigare och fullständigare belysning.

Av bl. a. följande skäl anser vi att en eventuell förmedlingsverksamhet bör finansieras enligt alt. A.

1. De argument som låg till grund för utredningens och riksdagens ställningstagande till frågan om hur engångsavgifterna för texttelefoner skulle finansieras är relevanta även i fråga om finansiering av förmedlingsverksamheten. Enligt vår mening är det i detta sammanhang ingen principiell skillnad mellan förmedlingsverksamhet och tillverkning av texttelefoner.

2. Finansiering enligt alt. B uppfyller inte de s. k. besparingsdirektiven som lämnats till samtliga utredningar. Ett förslag om införande av förmedlingsverksamhet av samtal med texttelefoner skall enligt dessa direktiv kunna genomföras inom ramen för oförändrade resurser inom det område som förslaget avser.

Det innebär att om kostnadskrävande förslag läggs fram måste samtidigt visas hur förslagen kan finansieras genom besparingar i form av rationaliseringar eller omprövning av pågående verksamhet inom utredningsområdet. Majoritetens förslag till finansiering kompenseras således inte av motsvarande besparing utan leder till ökade kostnader för offentlig konsumtion genom utnyttjande av televerkets tjänster.

3. Enligt vår uppfattning är det av flera skäl mycket väsentligt att affärsverken inte åläggs att bedriva verksamhet som inte täcker sina kostnader. Detta bör endast ske om merkostnaderna täcks av särskilda anslag.

4. Älägs televerket att bedriva en förmedlingsverksamhet som inte täcker sina kostnader är risken uppenbar att den motivation som behövs för att utveckla verksamheten försvinner. Detta är inte till fördel varken för de handikappade eller för televerket.

CHRISTER ANDERSSON

ALF NILSSON

JAN SILWER

Sammanställning av remissyttranden

Samtliga remissinstanser tillstyrker förslaget om *förmedlingstjänst genom televerket* för samtal mellan texttelefoner och vanliga telefoner.

Statuskontoret återoppar sitt yttrande över texttelefongruppens tidigare betänkande (Ds S 1978:16) *Telefon för döva* och framhåller, att samtalsförmedlingen får en avgörande betydelse för användningen av texttelefoner. *Televerket* konstaterar, att försöket med förmedling av texttelefonsamtal, som genomfördes vid Stockholms teleområdes betjäningssentral under tiden februari–juni 1980, visar att förmedlingstjänst är möjlig att genomföra. Den skulle kunna inledas 6–8 månader efter beslut och nå full kapacitet efter ca ett år. *Statens handikappråd* finner det ytterst angeläget, att döva, gravt hörselskadade, dövblinda och talskadade får tillgång till telefon på det sätt som texttelefongruppen föreslår.

Handikappförbundens centralkommitté (HCK) betonar att telefonen har blivit en så självklar del i vårt dagliga liv att få medborgare frivilligt skulle avstå från den. Döva, hörsel- och talskadade har alltid fått avstå från telefonen utom den mycket starkt begränsade möjligheten som texttelefonen ger samt den korta försöksperioden med förmedlingscentraler våren 1980. Försöksverksamheten har visat att det är fullt möjligt att ge också dessa grupper tillgång till ett av vår tids mest praktiska och mest oersättliga kommunikationshjälpmedel. *HCK*, som bedömer att förmedlingstjänsten kan börja tidigare än den 1 november 1981, understryker att den bör inledas snarast möjligt. *Sveriges dövas riksförbund (SDR)* framhåller att 1979 års reform om tillhandahållande av texttelefoner har blivit avsevärt fördröjd genom att tillräckligt antal telefoner inte stått till förfogande för ordination. Vidare blev besvikelsen stor, när försöket med förmedlingstjänst lades ner den 1 juli 1980, och nu är det angeläget, att reguljär förmedlingstjänst kommer igång snarast möjligt. Även *SDR* anser, att detta bör kunna ske tidigare än texttelefongruppen räknar med.

Frågan om de *särskilda dövblindtelefonerna* behandlas av några remissinstanser. *Handikappinstitutet* förklarar sig berett att i samverkan med televerket följa den fortsatta utvecklingen av dessa telefoner, tills de finns praktiskt tillgängliga för dövblinda.

Förmedlingstjänstens omfattning och därmed *kostnadsfrågan* belyses särskilt av *televerket*, som framhåller, att omfattningen av en framtida förmedling i full skala är svårbedömbär. Texttelefongruppens prognos för samtalsfrekvensen, vilken grundar sig på 1980 års försöksverksamhet, är högst väsentligt lägre än samtalsfrekvensen för den genomsnittliga abonnenten med vanlig telefon. Verket utgår från att samtalsförmedling kommer att efterfrågas i ökande grad, allt efter som abonnenterna vänjer sig vid den nya teletjänsten. Samtidigt erinrar dock verket om att tillgång till texttelefon vid

institutioner och på andra håll kommer att motverka behovet av samtalsförmedling.

Vidare understryker verket, att kostnaderna för en permanent förmedlingstjänst inte bara bestäms av antalet samtal, utan också av sättet att organisera arbetet. Härvid spelar det roll, i vilket mån personalen kan utföra andra arbetsuppgifter under tid när trafiken inte motiverar maximal bemanning. Det har självfallet även stor betydelse, hur länge förmedlingstjänsten är öppen under dygnet. Televerket, som förutsätter att förmedlingstjänsten kommer att ingå i verkets manuella telefontjänst, anför vidare, att dennas organisation f. n. ses över. Frågan om arbetstidens längd vid bildskärmsarbete och möjligheterna att variera sådant arbete med andra sysslor för personalen är därvid aktuella. Verket framhåller, att kostnaden för den framtida betjäningsorganisationen blir beroende av utvecklingen av dessa frågor.

I *finansieringsfrågan* biträder statskontoret och televerket reservanternas uppfattning att televerket skall ersättas för förmedlingstjänsten genom anslag över statsbudgeten. Alla övriga remissinstanser förordar majoritetens förslag att kostnaderna för verksamheten skall belasta den totala samtalstrafiken.

Statskontoret finner ingen anledning att en annan finansieringsform tillämpas när det gäller samtalsförmedling än när det gäller engångsavgifter för utrustning. Såväl förmedling som utrustning måste finnas för att döva och talskadade skall kunna utnyttja telefonen som kommunikationsmedel. Statskontoret förordar därför finansiering via särskilt anslag på statsbudgeten. Statskontoret motsätter sig vidare att en särskild avgift införs för förmedlingstjänsten. En sådan avgift skulle få en mycket ringa besparings-effekt. Den skulle dessutom verka kraftigt återhållande på de enskildas utnyttjande av texttelefonerna och därmed motverka syftet med dessa och förmedlingsverksamheten, nämligen att ge döva, dövblinda och talskadade ökade möjligheter till sociala kontakter.

Televerket anser, att verket inte bör åläggas att bedriva verksamhet, som inte täcker sina kostnader. Dessa kostnader bör i stället täckas av särskilda anslag i likhet med vad fallet är beträffande engångsavgifterna för texttelefoner. Man bör enligt televerkets uppfattning inte fördela kostnader, som är förknippade med specialutrustningar som t. ex. texttelefon, på alla telefonabonnenter. Det skulle i så fall finnas åtskilliga grupper med olika slag av handikapp i samhället, som kunde göra anspråk på att debiteras lägre avgifter än de som täcker verkets kostnader. Behovsbedömningen är inte av teleteknisk natur och kan därför inte göras av televerket. Televerkets insyn i och påverkan på de många individuella prioriterings- och avvägningsfallen, skulle bli liten eller ingen. Televerket skulle därmed bära en kostnad som verket inte på något sätt kan påverka. Den huvudman som svarar för behovsbedömningen skulle däremot inte svara för de kostnader verksamheten förorsakar. Därmed införs en ny och enligt televerkets mening helt

oriktig princip för affärsverkens samhällsroll. Motivation att bedriva och utveckla verksamheten på mest ekonomiska sätt riskerar också att bli låg om de för ett affärsdrivande verk normala företagsekonomiska principerna överges. I frågan om en särskild avgift för förmedlingstjänsten finner televerket kostnadstäckande avgifter vara orealistiska. Möjligen kan enligt verket en mindre avgift tas ut. Tilläggstjänster av typen nummerupplysning och påskyndning bör tillhandahållas mot normal avgift.

Riksrevisionsverket tillstyrker kommittémajoritetens förslag i finansieringsfrågan på de skäl som majoriteten anfört och kompletterar dessa med att understryka att dess finansieringsförslag medför administrativa besparingar. *Landsstingsförbundet* ser det som en stor fördel för samtliga telefonabbonnenter att kunna utnyttja telefontätet maximalt, och kostnaderna för en förbättrad service bör delas solidariskt mellan alla telefonabbonnenter. *Handikappinstitutet* förklarar sig hälsa majoritetsförslaget i finansieringsfrågan med särskild tillfredsställelse.

Handikappförbundens centralkommitté (HCK) tar bestämt avstånd från reservanternas uppfattning angående finansiering och hävdar, att kostnaderna för verksamheten som är avsedd för alla medborgare också skall finansieras inom den reguljära verksamhetens ram. HCK anför vidare att genomförandet av texttelefongruppens förslag om förmedlingstjänst med finansiering enligt majoritetens uppfattning blir ett bra exempel på vad Sverige avser med begreppet Full delaktighet och jämlikhet, som är mottot för FN:s handikappår 1981.

Innehåll

Proposition	1
Propositionens huvudsakliga innehåll	1
Utdrag ur regeringsprotokollet den 26 mars 1981	2
1 Inledning	2
2 Föredragandens överväganden	3
2.1 Utgångspunkter	3
2.2 Behovet av förmedlingstjänst	4
2.3 Televerkets roll	4
2.4 Omfattning	5
2.5 Telefoner för dövblinda	6
2.6 Finansieringsfrågan	6
3 Hemställan	10
4 Beslut	10
Bilaga 1 Betänkandet (Ds S 1980:8) Telefon för döva, förmedling av samtal med texttelefon	11
Bilaga 2 Sammanställning av remissyttranden	40

