Fremdverkehr und Telegraphen- und Telephonbetrieb in den bündnerischen Kurorten

Autor(en): **Stutz, W.**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Technische Mitteilungen / Schweizerische Telegraphen- und Telephonverwaltung = Bulletin technique / Administration des télégraphes et des téléphones suisses = Bollettino tecnico / Amministrazione dei telegrafi e dei telefoni svizzeri**

Band (Jahr): **13 (1935)**

Heft 1

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-873469

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Fremdenverkehr und Telegraphen- und Telephonbetrieb in den bündnerischen Kurorten.

Von *W. Stutz*, Chur.

Seit einigen Jahren wird der Fremdenindustrie unseres Landes allseitig grössere Aufmerksamkeit geschenkt als früher. Die Wirtschaftskrise hat uns eindrücklich gezeigt, welch wichtige Aufgabe diesem Zweig unserer Volkswirtschaft in verschiedener Beziehung, insbesondere auch für unsern internationalen Zahlungsausgleich, zukommt. Der *Handelsverkehr unseres Landes* weist bekanntlich einen Passivsaldo auf. In normalen Zeiten haben wir ungefähr für eine halbe Milliarde Franken mehr Waren eingeführt, als der Wert des Exportes ausmachte. Seit dem Beginn der Krise ist der Einfuhrüberschuss emporgeschnellt; er stieg 1932 auf 962 Millionen und betrug 1933 immer noch 742 Millionen. Die Schweiz könnte somit wirtschaftlich nicht bestehen, wenn das Handelsdefizit nicht durch andere Faktoren in der Zahlungsbilanz gedeckt würde.

Der Ausgleich erfolgt zur Hauptsache durch den Fremdenverkehr, dessen Erträgnisse in normalen Zeiten auf ungefähr 300 Millionen Franken, oder 60% des Handelsdefizites geschätzt wurden. Die übrigen 40% setzen sich zusammen aus den Einnahmen der Kapitalien, welche Schweizer im Ausland angelegt haben, sowie aus den sogenannten Dienstleistungen, wie dem internationalen Transitverkehr von Bahn, Post, Telegraph, Telephon, den Versicherungsgeschäften, Kommissionen usw.

Der Ertrag der ausländischen Kapitalanlagen ist in den letzten Jahren infolge der wirtschaftlichen und politischen Vorgänge in verschiedenen Ländern beträchtlich zurückgegangen. Um so mehr sind wir darauf angewiesen, dass durch den Fremdenverkehr Geld in unser Land hereinkommt. Leider hat seit etwa drei Jahren die Krise auch auf dieses Gebiet übergegriffen. Die gesamte Einnahmenverminderung und die Erhöhung des Passivsaldos im Handelsverkehr dürften zusammen seit 1931 jährlich zirka eine halbe Milliarde ausmachen, um welchen Betrag somit die schweizerische Volkswirtschaft ärmer geworden ist. Da wir auf die Dauer derartige Summen unserer Vermögenssubstanz nicht entziehen können, ist es begreiflich, dass diese Defizitwirtschaft die wirtschaftlich Denkenden, vorab unsere Landesbehörden, mit ernster Sorge erfüllt.

Im *Kanton Graubünden*, wo der überwiegende Teil der Bevölkerung direkt oder indirekt am Fremdenverkehr interessiert ist, zeigt sich dessen Einfluss auf die Volkswirtschaft besonders deutlich. Die Roheinnahmen aus dem Besuch der Gäste fliessen in vielerlei Kanälen den verschiedenen Erwerbskreisen zu; insbesondere ziehen Landwirtschaft, Gewerbe, Handel, Verkehrsunternehmungen Nutzen daraus. Sodann finden zahlreiche Volksgenossen Verdienst durch direkte Anstellung im Gastwirtschaftsgewerbe. Man berechnet die Zahl der Hotelangestellten in unserm Kanton in einer guten Saison auf zirka 9000. Die Bodenbewirtschaftung und die übrigen kärglichen Verdienstquellen könnten unmöglich alle Bewohner ernähren.

Die Anstrengungen des an der Fremdenindustrie direkt interessierten Gastwirtschaftsgewerbes und der Verkehrsunternehmungen, den Fremdenverkehr zu fördern, werden von den Bundesbehörden tatkräftig unterstützt. So sind in den letzten Jahren die Bahntaxen um 30% gesenkt worden für die einen Ferienaufenthalt von mindestens 7 Tagen in der Schweiz zubringenden Auslandgäste. Ferner wurden wiederholt erfolgreiche Unterhandlungen geführt, um die von fremden Regierungen aufgestellten Ausreiseerschwerungen mit Bezug auf die Schweiz zu mildern. — Obwohl die reichen und mannigfaltigen Naturschönheiten unseres Landes eine starke Anziehungskraft auf die Fremden ausüben, hängt der Erfolg der Fremdenindustrie wesentlich davon ab, ob es uns gelingt, die Gäste in unser Land hereinzubekommen, ihnen zu bieten, was sie hier erwarten und sie tunlichst zufriedenzustellen.

In den Bestrebungen, den Fremden den Aufenthalt bei uns angenehm zu gestalten, fällt eine wichtige Aufgabe auch dem *Verkehrspersonal* zu. Beim Entscheid, ob die Auslandgäste die Ferien in der Schweiz zubringen wollen, spielt es eine grosse Rolle, ob sie Vertrauen in die Sicherheit und Zuverlässigkeit des Bahn- und Postbetriebes haben können, ob sie wissen, dass ihnen bei uns leistungsfähige, einwandfreie Verständigung bietende Telephonverbindungen und ein zuverlässig und rasch arbeitender Telegraphenbetrieb zur Verfügung stehen, wodurch sie jederzeit mit den Angehörigen und Bekannten in ihrer Heimat verkehren können. Unser Personal muss sich daher bewusst sein, dass es durch eine pflichteifrige, den Kunden bestmöglich zufriedenstellende Dienstbesorgung ausser der Erfüllung seiner Obliegenheiten gleichzeitig den Fremdenverkehr, den unser Land so nötig hat, fördern hilft. In dieser Beziehung ist die Arbeit jedes einzelnen wertvoll. Nicht bloss der dienstleitende Beamte, der für die Bereitstellung der erforderlichen Verbindungswege und den guten Zustand der Leitungen und Apparate besorgt ist, dient diesem Zweck; auch die Telephonistin, die die Gesprächsanmeldungen freundlich entgegennimmt und gewissenhaft ausführt, der Stationsmonteur, der die Störungen rasch und gründlich zu heben bemüht ist, der Linienmonteur, der sich eine solide Leitungsmontage zur Pflicht macht, sie alle fördern, jeder an seinem Platze, die reibungslose, sichere Abwicklung unseres Verkehrs.

Der Fremdenverkehr bringt dem *Telephon- und Telegraphenbetrieb* jeweils eine namhafte Zunahme, wobei sich allerdings der saisonmässige Charakter durch die nur vorübergehende Steigerung ungünstig auswirkt. Der Personalbedarf lässt sich zwar den Verkehrsschwankungen leicht anpassen durch Sistierung der Ferien in den strengsten Monaten und Beizug von Hilfspersonal aus den von diesem Verkehr wenig beeinflussten Aemtern in den grösseren Städten. Die Linien- und Kabelanlagen, die Zentralen- und Teilnehmereinrichtungen müssen dagegen

für den Spitzenverkehr ausgebaut sein und liegen dann während der flauen Zeit teilweise brach. Die Kosten für diese Anlagen sind aber in unserer Verwaltung doppelt so gross wie die Personalkosten.

In Abb. 1 sind die *monatlichen Verkehrszahlen* des vorletzten Jahres für die drei grösseren bündnerischen Kurorte graphisch dargestellt. Es geht daraus hervor, dass der Unterschied zwischen den verkehrsstarken und den flauen Monaten am geringsten in *Davos* ist. Der Grund liegt darin, dass dort neben den Gaststätten für saisonmässigen Kur- und Sportbetrieb noch eine Reihe Heilstätten bestehen, die das ganze Jahr hindurch Gäste beherbergen. Während in Davos die Zahl der Gäste in der Regel nie unter 2000 sinkt, sind in Arosa und St. Moritz in der Zwischensaison fast keine längeren Aufenthalt nehmende Fremde zu treffen. Auch in Arosa bestanden noch vor wenigen Jahren eine Anzahl Sanatoriumsbetriebe; sie sind jedoch bis auf die kantonale Bündnerische Heilstätte in Sporthotels umgewandelt worden.

Diese unterschiedliche Verkehrsbelastung während der einzelnen Monate kommt folgerichtig auch zum Ausdruck in der *Besetzung der Arbeitsplätze* der Telephonistinnen. In Arosa mussten an den verkehrsreichsten Tagen des letzten Winters gleichzeitig 10 Telephonistinnen bedienen; ausserhalb der Saison können selbst in den strengsten Tagesstunden zwei Beamtinnen den Verkehr bewältigen. In Davos ist dieses Verhältnis 10 : 5, in St. Moritz 13 : 4.

Grosse *Abweichungen in der Verkehrsbelastung* zeigen sich nicht nur im Vergleich der Saisonmonate mit der übrigen Jahreszeit, sondern auch zwischen den *einzelnen Tagesstunden während der Saison* selbst. Abb. 2 gibt ein Bild von den Schwankungen in der Gesprächszahl der Zentralen Arosa, Davos und St. Moritz während eines Tages in der Wintersaison 1933/1934. Der stärkste Verkehr wickelt sich durchwegs zwischen 19 und 22 Uhr ab. In Arosa sind beispielsweise schon 49% aller Gespräche eines Tages erst nach 19 Uhr verlangt worden. Da in diese Zeit die meisten Fern- und internationalen Gespräche fallen, ist die Arbeitsbeanspruchung der Telephonistinnen zwischen 19 und 23 Uhr mitunter grösser als in den übrigen Tagesstunden zusammen. Die Folge davon ist, dass während der Saison in den Abendstunden fast das gesamte Betriebspersonal in den Dienst gestellt werden muss. In St. Moritz sind die Telephonistinnen während 15 Tagen nur zweimal am Abend frei; in Davos entfällt auf 13 Diensttouren nur 1 und in Arosa auf 10 ebenfalls 1 ohne Abenddienst. Diese Dienstplaneinteilung stellt begreiflicherweise erhöhte Anforderungen an die Gesundheit und Leistungsfähigkeit des Personals; dies lässt sich jedoch nicht ändern. Wir müssen uns eben dann unsern Kunden zur Verfügung halten, wenn sie unser Verkehrsmittel benützen wollen.

Die Anschwellung der Gesprächsanmeldungen nach 19 Uhr ist zur Hauptsache auf die Verbilligung der Taxen zurückzuführen. Zum Teil ist der starke Abendverkehr auch durch den Kur- und Sportbetrieb bedingt, weil die Gäste erst nach der Rückkehr von ihren Touren und Ausflügen das Telephon benützen und in dieser Zeit ihre Angehörigen am sichersten erreichen. Man macht denn auch die Wahrnehmung, dass an schönen Tagen der Verkehrsandrang am Abend stärker ist, als wenn die ungünstige Witterung von Exkursionen abhält.

Als auf den 1. Juli 1929 die Reduktion der Ferngesprächstaxe um 40% für die drei höchsten Taxzonen schon nach 19 Uhr eingeführt wurde, erfolgte diese Verbilligung zu dem Zwecke, einen Teil des Verkehrs auf die flauen Abendstunden abzuleiten, um die während der Geschäftsstunden am stärksten beanspruchten Leitungen zu entlasten. In den Städten mit lebhaftem Geschäftsverkehr wird der gewünschte Ausgleich erreicht; aber in den Fremdenkurorten, wo die meisten Gespräche den persönlichen und gesellschaftlichen Beziehungen dienen und mit Wohnungsstationen geführt werden, sind die Leitungen nun

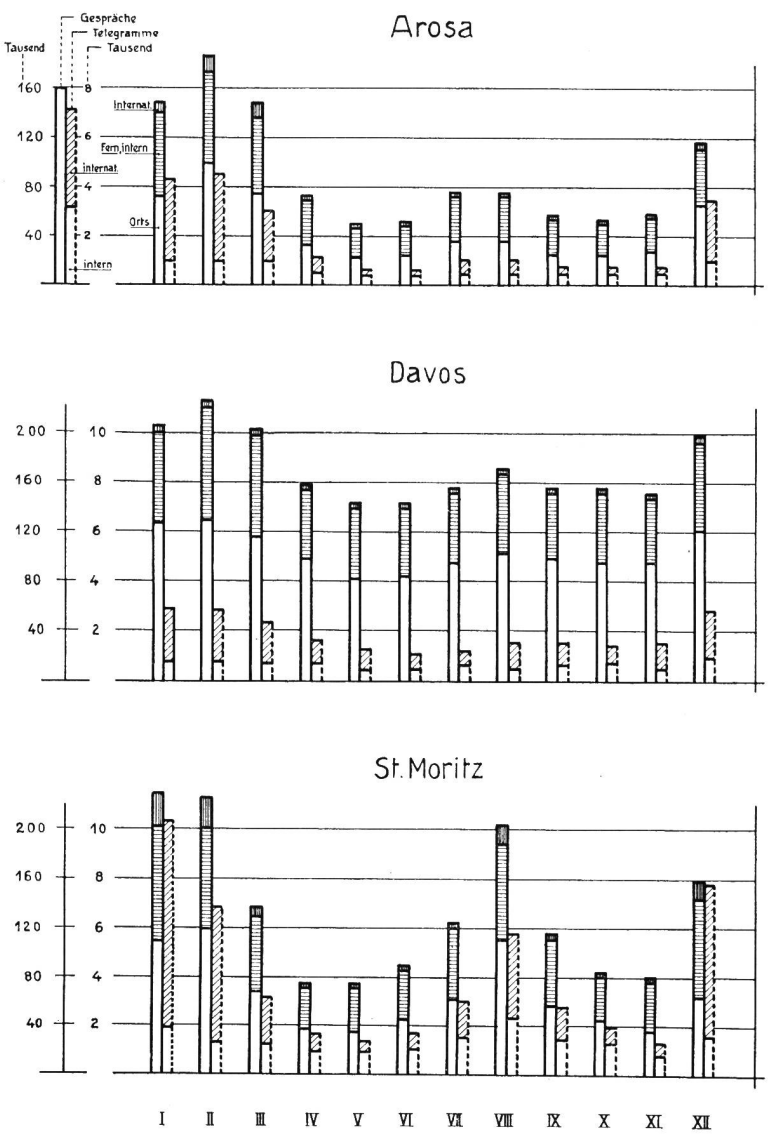

Abb. 1. Monatlicher Telegraphen- und Telephonverkehr im Jahre 1933.

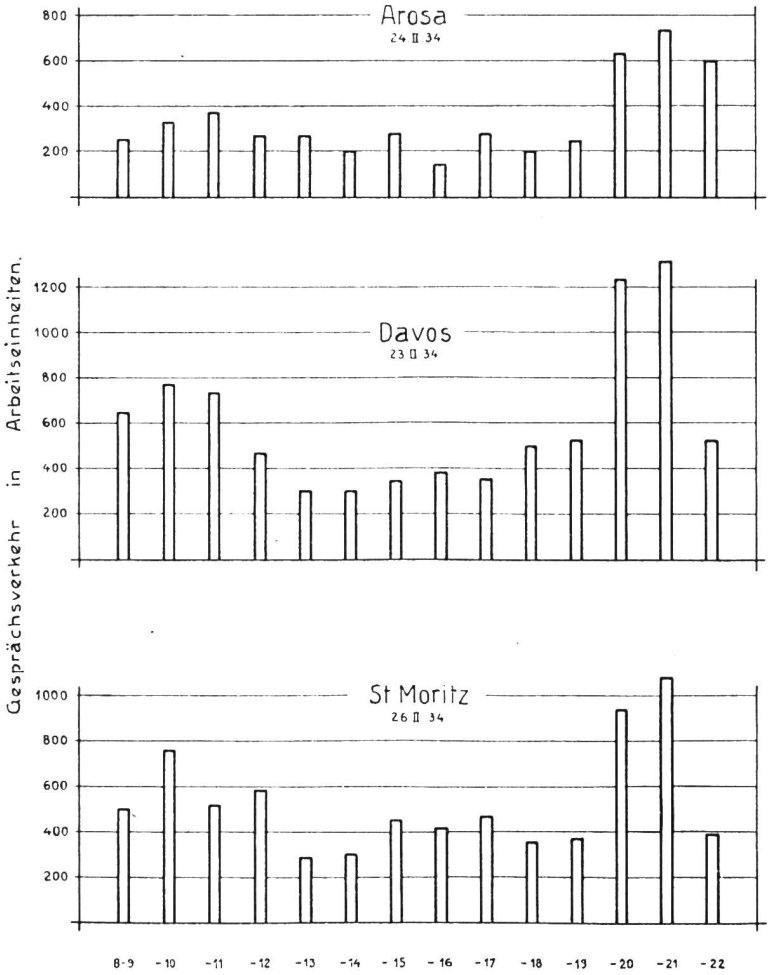

Abb. 2. Ausscheidung des Gesprächsverkehrs nach Tagesstunden.

tagsüber schwach und abends übermässig belastet. Bis zu einem gewissen Grade lässt sich eine Anpassung des Leitungsbedarfes an die Verkehrsanforderung und damit eine rasche Erledigung der Gesprächsbegehren auch hier bewerkstelligen. Gemäss Anordnung der Telephonsektion werden nämlich zwischen 17 und 9 Uhr eine Anzahl der in den Städten ausser der Geschäftszeit weniger streng benützten internen und internationalen Telephonverbindungen nach den Saisonplätzen durchgeschaltet. In nachstehender Tabelle, welche über den vermehrten Leitungsbedarf während der Wintersaison orientiert, sind die mit * bezeichneten Verbindungen nur von 17 bis 9 Uhr hergestellt worden. Diese Anordnung leistet sehr gute Dienste und ermöglicht einen verhältnismässig raschen Abfluss des Stossverkehrs.

Saisonleitungen Winter 1933/34.

	Arosa		Davos		St. Moritz	
	Normal	Vermehrg.	Normal	Vermehrg.	Normal	Vermehrg.
Basel	2	3*	2	2*	3	1*
Bern.....	2	1*	2	1*	2	1*
Luzern	—	—	—	—	1	1
St. Gallen ...	3	1	4	2	3	1
Zürich	6	3 (2*)	8	4 (2*)	11	3
Berlin.....	—	1*	—	—	—	2*
London	—	—	—	—	—	1*
Paris	—	—	—	—	—	2*

Die Telegraphen- und Telephonverwaltung ist bemüht, ihren Kunden auch in den Fremdenorten mit unregelmässiger Benützung ihrer Verkehrsmittel leistungsfähige und technisch hochwertige Einrichtungen zur Verfügung zu stellen. So wurden im *Kanton Graubünden* in den letzten Jahren eine Reihe von *Verbesserungen in den Zentralen und im Leitungsnetz* ausgeführt. Die wichtigeren Aemter sind mit neuen, eine rasche Abwicklung und zweckmässige Anpassung an die grossen Schwankungen ermöglichenden Z.-B.-Universalzentralen ausgerüstet worden: Chur 1928, St. Moritz 1929, Davos 1930 und Arosa 1933. Zu dem vorhandenen Fernkabel zwischen Chur und Zürich, mit 93 ausnützbaren Verbindungen, ist 1932 ein weiteres Kabel, 153 Stromkreise enthaltend, ausgelegt worden. Ein Jahr vorher wurden die Kurorte St. Moritz und Davos an das Fernkabelnetz angeschlossen. Im Sommer 1934 ist ein Fernkabel St. Moritz—Schuls gebaut worden, und im Herbst 1934 wurde das unterirdische Fernleitungsnetz noch ergänzt durch ein Bezirkskabel Chur—Flims—Ilanz. Da die oberirdischen Linien über die Bergpässe führten, wo öftere Störungen durch Witterungseinflüsse unvermeidlich waren, bot die Verkabelung neben der besseren Sprechverständigung noch den wichtigen Vorteil der grösseren Betriebssicherheit. Dank der mit der Fernkabellegung erfolgten Vermehrung der Leitungen konnte die Wartezeit der Gespräche wesentlich herabgedrückt werden. Mit der Inbetriebnahme des Engadinerkabels im Jahre 1931 wurde die Zahl der Fernleitungen vermehrt für:

Arosa von 18 auf 32,
Davos von 31 auf 51,
St. Moritz von 38 auf 72
und 1934 Schuls von 25 auf 43.

Die durch den Bau von Fernkabelanlagen und Verstärkerämtern erzielte bessere Lautübertragung und grössere Reichweite im internationalen Telephonverkehr hat auch zu einer vermehrten Benützung unseres Verkehrsmittels durch die Auslandgäste an unsern Fremdenkurorten geführt. In Abb. 3 ist die *Entwicklung des internationalen Fernverkehrs* in St. Moritz, Arosa und Davos während der letzten 5 Jahre in Beziehung zu der Zahl der Fremden bzw. der Logiernächte (die einen zuverlässigeren Vergleichsfaktor bilden) graphisch dargestellt. Diese Kurven zeigen, dass die Gesprächszahl von Davos in absolut gleichmässiger Linie verläuft, allerdings auch nur ganz schwach ansteigt, während die Sportplätze Arosa und St. Moritz stärkere Zunahme verzeichnen.

Der *Telegraphenverkehr* macht in unsern Fremdenorten, im Jahresergebnis betrachtet, die im gesamtschweizerischen Verkehr zum Ausdruck kommende rückläufige Bewegung mit. Erfreulicherweise bewegt sich aber die Statistik der Telegramme während der Wintersaisonmonate Dezember—März seit 1931 in

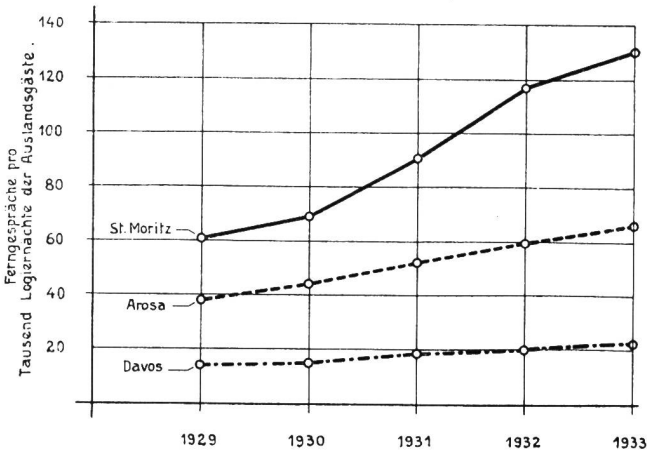

Abb. 3. Entwicklung des internationalen Telephonverkehrs.

aufsteigender Linie (Abb. 4). Während im schweizerischen Total die Zahl der internen Telegramme von 1931—1933 um 18%, die der Auslandtelegramme um 21% zurückgegangen ist, haben die genannten drei Fremdenplätze während dieser Zeit eine Zunahme von 18% bzw. 13% erfahren. Es ist dies ein Beweis, dass sich bei unsern Kurgästen, trotz der Verbesserungen im Telephonverkehr, der altbewährte schriftliche Drahtverkehr immer noch grosser Beliebtheit erfreut. Wir haben daher allen Grund, auch der Pflege dieses Verkehrsmittels fortgesetzt unsere volle Aufmerksamkeit zu schenken.

Ein interessantes Bild liefert die in Abb. 5 dargestellte *Ausscheidung des Ausland-Fernverkehrs auf die fünf für den Fremdenverkehr am meisten in Betracht kommenden Länder* während der letzten drei Wintersaison-Perioden. Diese Aufstellung lässt erkennen, in welch hohem Masse die deutschen Gäste das Ergebnis des Fremdenverkehrs beeinflussen. Laut kantonaler Fremdenstatistik entfallen im Winterhalbjahr 1932/33 auf die Deutschen 46% der Logiernächte aller Auslandgäste. Prozentual am stärksten ist der Telephonverkehr seit 1931 nach Frankreich und Italien angewachsen, was auch in der Fremdenstatistik in einer entsprechenden Zunahme der Gäste dieser Nationen zum Ausdruck kommt. Aus dieser Darstellung geht auch hervor, dass der Verkehr der einzelnen Zentralen von einem Jahr zum andern nach den einzelnen Ländern immerhin nicht stark variiert. Diese Erhebungen liefern daher auch einige Anhaltspunkte über die Zuteilung der Auslandleitungen während der Saison an die drei in Betracht kommenden Zentralen.

Laut nachstehender, auf Grund der *Frequenz der Auslandgäste ermittelten Verkehrszusammenstellung* benützen in unserm Kanton die *Franzosen* das Telephon am meisten.

Taxminuten pro Fremder in der Wintersaison:

	1931/32	1932/33	1933/34
Franzosen	7,2	7,5	6,2
Italiener	5,8	4,1	4,2
Deutsche	4,9	4,2	3,1
Engländer	3,8	3,2	2,7
Holländer	3,3	3,6	3,2

Während der Sommersaison sind jedoch, relativ betrachtet, in der Regel die *Italiener* unsere besten Kunden.

Die Zahl der Logiernächte ist in unserm Kanton seit 1930 um 30% gesunken; die Einnahmenverminderung aus der Fremdenindustrie dürfte aber mindestens 50% ausmachen, weil die Pensionspreise inzwischen bedeutend herabgesetzt worden sind und weil nach übereinstimmenden Feststellungen der Hoteliers, Ladenbesitzer und anderer von der Fremdenindustrie abhängiger Unternehmungen die Gäste ihre Nebenauslagen gegenüber früher stark einzuschränken pflegen. Diese Spartendenz wirkt sich naturgemäss auch beim Telegraphen- und Telephonbetrieb aus. Wenn trotz dieser Erscheinung die Gesamteinnahmen aus dem Gesprächsverkehr vom Rekordjahr 1929

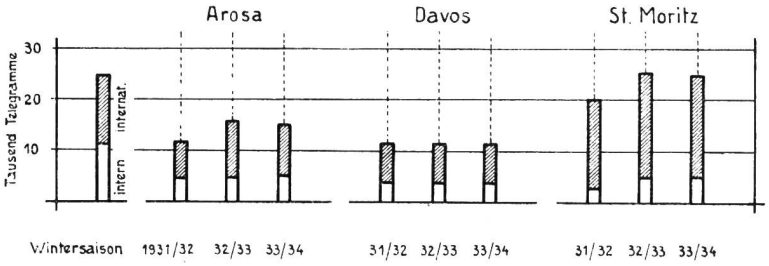

Abb. 4. Telegraphenverkehr in der Wintersaison 1931/32—33/34.

bis 1933 in unsern drei wichtigsten Fremdenkurorten zusammen von Fr. 905,615 auf Fr. 837,461, also *nur um 7,5* % gesunken sind, so dürfte dies grösstenteils auf die qualitativ hochwertigen Verkehrseinrichtungen zurückzuführen sein, welche wir unsern Kunden zur Verfügung stellen können. Die Bereitstellung einwandfrei funktionierender Leitun-

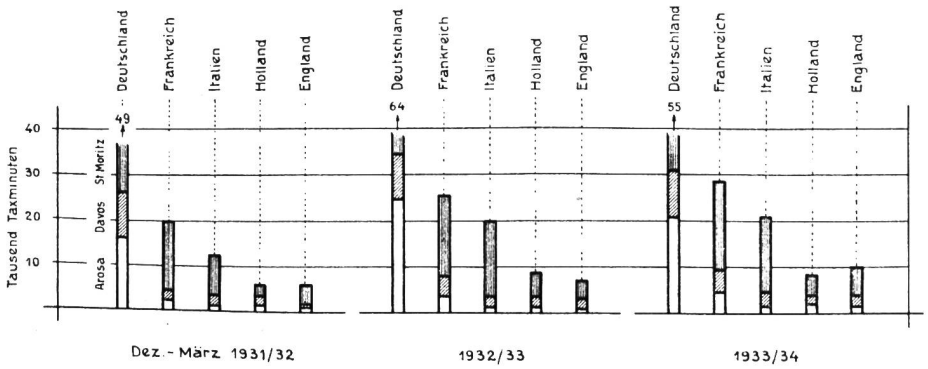

Abb. 5. Internationaler Gesprächsverkehr, Ausscheidung nach Ländern.

gen und eine allseitig auf „den Dienst am Kunden" eingestellte Verkehrsabwicklung bilden zweifellos die wirksamste Verkehrswerbung.

Hoffen wir, dass die namhaften Verbesserungen, welche die Verwaltung in den Telephonanlagen im Kanton Graubünden während der letzten Jahre geschaffen hat, sich durch andauernd vermehrte Benützung bezahlt machen und dass diese Einrichtungen gleichzeitig für die Förderung des Fremdenverkehrs nützliche Dienste leisten werden.

Urteil der Teilnehmer über den Telephondienst.

Seit dem Jahre 1925 werden die Teilnehmer mit Formular Nr. 635 ersucht, sich über die Erfahrungen mit ihrem Telephonanschluss auszusprechen, gegebenenfalls Wünsche oder Anregungen vorzubringen und Mißstände zu melden. Dieses Verfahren wurde zuerst von der Kreisdirektion Zürich angewendet und zeitigte so gute Ergebnisse, dass seine allgemeine Einführung im Interesse der Verwaltung wie auch im Interesse der Teilnehmer zu liegen schien.

Die Telephonsektion der Telegraphen- und Telephonverwaltung erteilt den Kreisdirektionen und Telephonämtern planmässig Auftrag, jeweilen eine bestimmte Anzahl Teilnehmer ihres Hauptamtes, der Betriebsämter und einiger Landzentralen anzufragen. Bei den Haupt- und Betriebsämtern schwankt die Zahl zwischen 300 und 1000 Teilnehmern, während für die Landzentralen gewöhnlich die ganze Teilnehmerschaft auf einmal befragt wird. Der einzelne Auftrag umfasst so 1500—2000 Teilnehmer, je nach der Bedeutung des Hauptamtes und seines Aussengebietes. Wo nicht besondere Gründe vorliegen, soll der einzelne Teilnehmer erst nach Verlauf von mindestens drei Jahren wieder angefragt werden.

Nach Erhalt des Auftrages (Form. 2250/2257) bestellen die Aemter die nötigen Formulare Nr. 635 bei der Materialverwaltung PTT, die ihnen auch die Briefumschläge dazu abgibt. Sind für die Teilnehmeradressen Klischees vorhanden, so werden sie natürlich benutzt.

Von den ausgesandten Anfragen kommen im Mittel nur 75% zurück. Es kann angenommen werden, dass die restlichen 25% der Teilnehmer durch ihr Stillschweigen ihre Zufriedenheit bekunden wollten, eine Annahme, die bei schriftlicher oder telephonischer Wiederholung der Befragung mehrfach bestätigt wurde. Unter Berücksichtigung dieses Umstandes ergab die Sichtung des eingegangenen Materials, dass der Telephondienst 2% der Teilnehmer nicht befriedigte. Weitere 2% entfielen auf Teilnehmer, die sich zwar befriedigt erklärten, die aber doch etwas auszusetzen, einen Wunsch anzubringen oder eine Anregung zu machen hatten. Die übrigen 96% erklärten sich vorbehaltlos befriedigt, was für die Verwaltung kein schlechtes Zeugnis darstellt.

Die Aemter scheiden die zurückgelangten Formulare in die im Auftragsschreiben vorgesehenen Kategorien aus und zählen die auf die einzelne Kategorie entfallenden Zettel. Die Ausscheidung ist folgende: Zufriedene Teilnehmer; zufriedene Teilnehmer, die etwas auszusetzen haben; Teilnehmer, die der Dienst erst in letzter Zeit befriedigt; Teilnehmer, die der Dienst erst in letzter Zeit befriedigt und die etwas auszusetzen haben; unzufriedene Teilnehmer.

Nun gilt es, sich mit den unzufriedenen Teilnehmern zu befassen, sowie mit denjenigen, die etwas auszusetzen haben, obschon der Dienst sie im allgemeinen befriedigt.

Hiernach geben wir eine Aufzählung der häufigsten Aussetzungen.

In technischer Hinsicht: Rufzeichen zu rasch folgend 2%, Radio auf Leitung 4%, Wählscheibe zu langsam zurückkehrend 1%, starkes Uebersprechen 2%, schwache Lautwirkung, bis ein Knacken kommt 1%, Summton ist nicht zu vernehmen oder erst nach mehrmaligem Einstellen der Nummern 4%, Abflauen und Wiederanschwellen der Lautwirkung bei Ferngesprächen 2%, Unmöglichkeit der Taxmeldung beim automatischen Verkehr und beim Schnelldienst 4%, alte Apparate 2%, Selektorenanschlüsse 6%, Besetztzeichen, wenn Partner frei 2%.

In *tariflicher Hinsicht:* Teilnehmergebühr zu hoch 31%, Gesprächstaxen zu teuer 6%, übersetzte Taxen in Hotels 0,5%, Nachtzuschlag zu hoch 2%, Teilnehmer will bei öffentlichen Sprechstationen gegen Personalausweis zu den gewöhnlichen Taxen telephonieren können 0,5%, Teilnehmergebühr für Mehrfachanschlüsse sollte herabgesetzt werden 0,5%.

Mit Bezug *auf das Betriebspersonal:* Lange Wartezeiten bis Abfrage 4%, lange Wartezeiten beim Rückruf bis Gesprächsbeginn 2%, falsche Anrufe 4%, Gespräche werden nach der Frage „Fertig?" oder „Reden Sie?" zu schnell unterbrochen, ohne dass dem Teilnehmer Zeit gelassen wird, sich zu äussern 2%, in Landzentralen behindert Postdienst den Telephondienst 1%, Telephon-Rundspruch wird als Ursache für langsames Antworten vermutet 2%, Mithören 2%.

Mit Bezug *auf die Teilnehmer:* Falsche Anrufe in automatischen Netzen 5%, missbräuchliche Anrufe während der Nacht 2%.

Ferner werden beanstandet: Dienstunterbruch an Sonntagen in den Landzentralen 2%, zu hohe Rechnungen beim automatischen Betrieb 1%, Taxmeldung sollte mit Einbezug des Zuschlages erfolgen (Wirtschaften, Bäckereien, Handlungen usw.) 2,5%.

Nun ist es Aufgabe der Aemter, Mängel in den Anlagen soweit möglich sofort zu beheben, die Teilnehmer telephonisch, schriftlich oder persönlich aufzuklären, Anregungen zu prüfen und ihnen die gebührende Folge zu geben. Liegen Klagen über die Bedienung vor, so wird das Nötige veranlasst. Bei der Generaldirektion, welcher die Formulare nach Regelung aller Anstände zugesandt werden, wird geprüft, ob die mit Bemerkungen versehenen Zettel durch den Betriebsdienst richtig erledigt worden sind; wenn nötig, werden Erkundigungen eingezogen und Anweisungen gegeben. Die Aeusserungen der Teilnehmer werden den zuständigen Amtsstellen zur Kenntnis gebracht, um die mögliche Nutzanwendung zu finden.

Aus dieser Darlegung ist ersichtlich, dass die