Besuch und Verkehrsberatung der Teilnehmer

Autor(en): **Gamper, F.**

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): **19 (1941)**

Heft 2

PDF erstellt am: **20.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-873325

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

Im Oktober 1925 fand in *Rom* die zweite internationale Konferenz statt; weitere Konferenzen folgten in *Warschau*, am europäischen Bosporus in *Therapia*, *Budapest*, *Athen*, *Riga*, *Belgrad*, *Stockholm* und *Oslo*. 1931 wurde in *Amsterdam* die „Compagnie Européenne des Tickers" gegründet, an deren Wiege 20 Agenturen, worunter auch die schweizerische, standen.

Bei Ausbruch des neuen europäischen Krieges waren dem Kartell folgende *Landesagenturen* angeschlossen:

Agence Télégraphique Belge (Belgien).
Balgarska Telegrafna Agentzia (Bulgarien).
Ritzaus Bureau (Dänemark).
Deutsches Nachrichtenbureau (Deutschland).
Eesti Telegraafi Agentuur (Estland).
Suomen Tietoimisto (Finnland).
Agence Havas (Frankreich).
Agence d'Athènes (Griechenland).
Reuters Limited (Grossbritannien).
Agenzia Stefani (Italien).
Agence Avala (Jugoslawien).
Latvijas Telegrafa Agentura (Lettland).
Lietuvos Telegramu Agentura (Litauen).
Allgemeen Nederlandsch Persbureau (Niederland).
Norsk Telegrammbyraa (Norwegen).
Amtliche Nachrichtenstelle (Oesterreich; bis zum Anschluss).
Polska Agencja Telegrafniczna (Polen).
Rador (Rumänien).
Tass (Russland).
Fabra (Spanien).
Chekiai (China).
Pars (Persien).
Domei (Japan).
Associated Press (U. S. A.)
Tidningarnas Telegrambyra (Schweden).
Schweizerische Depeschenagentur (Schweiz).
Ceskoslovenska Tiskova Kancelar (Tschechoslowakei).
Magyar Tavirati Iroda (Ungarn).
(Portugal wird von Havas, Paris, vertreten.)

Innerpolitische Umgestaltung hat in der Folge in einer Reihe von Ländern dazu geführt, die *Freiheit der Presse* ganz oder teilweise aufzuheben, worunter die Vollständigkeit und Objektivität des Informationsdienstes naturgemäss stark zu leiden hat.

Im übrigen gibt es im Nachrichtenwesen weder organisatorisch und noch viel weniger technisch ein Ausruhen und niemals einen Stillstand, sondern nur Entwicklung und Fortschritt, oder, wie man jetzt sagt, Dynamik.

Gerade in den letzten Jahren erfolgte eine bedeutsame Wandlung in der *Nachrichtentechnik* durch die Einführung des bedienungsfreien Fernschreibers, drahtlos oder mittels Drahttelegraphie betrieben. Telephon, Telegraph, Diktaphon, Rundspruch, überhaupt alle Errungenschaften der Nachrichtentechnik, werden heute in den Dienst des Nachrichtenwesens gestellt, und die ganze Welt ist so von einem ungeheuren Netz vielfältig ineinander verwobener Organisationen umspannt, die dem Informationsbedürfnis der Menschheit dienen und die sogenannte *öffentliche Meinung* darstellen und formen.

An zwei internationalen *amtlichen* Konferenzen, in *Kopenhagen* im Jahre 1932, und in *Madrid* im Jahre 1933, wurden Mittel besprochen, wie der Verbreitung falscher und tendenziöser politischer Nachrichten in der Presse entgegengetreten werden könnte, wobei eine Reihe von Resolutionen gefasst wurden. Es hat sich also im Laufe der Zeit, insbesondere in der Nachkriegszeit, ergeben, dass man nicht haltmachen darf beim *gewerblich-materiellen* Nachrichtenschutz, sondern dass dieser Schutz ausgedehnt werden muss auf den *Inhalt* der Nachricht und deren *ethische Reinheit*.

Die Vertreter der zu der Madrider Konferenz beigezogenen Nachrichtenagenturen erklärten dort, dass die Bekämpfung von Falschmeldungen am wirksamsten erfolge, wenn an der Quelle angesetzt werde, also bei den amtlichen Nachrichtenlieferanten. Die seriösen Nachrichtenagenturen hätten stets das Bestreben, nur wahre Nachrichten zu verbreiten.

Die gegenwärtig noch herrschende Undurchsichtigkeit der Struktur des internationalen Nachrichtenwesens, als Gesamtheit betrachtet, hängt zu einem geringen Teil mit der Rückständigkeit der Zeitungswissenschaft zusammen, speziell auf diesem Gebiete; in der Hauptsache aber ist sie das Ergebnis absichtlicher Verschleierung von Zusammenhängen politischer und wirtschaftlicher Natur, denn die Nachricht ist allerwichtigstes Kampfmittel der Politik und Wirtschaft.

Wenn nicht alles trügt, so wird der gegenwärtige Krieg auch im internationalen Nachrichtenwesen mancherlei Wandel bringen, denn die grosse Masse in den Völkerschaften wird künftighin die *Wahrhaftigkeit der Informationsquellen* strenger prüfen als bisher und anstatt der Verhetzungstendenz lieber dem *Tatwillen* folgen zur *Versöhnung* von Mensch zu Mensch und von Volk zu Volk, *im Geiste des Friedens*.

-lh-

Besuch und Verkehrsberatung der Teilnehmer.

659.1:654.15.

Im Frühjahr 1935 hatte sich die Konferenz der Kreisdirektoren und Telephonchefs mit einer Anregung der damaligen Kreisdirektion Olten zu befassen, die dahin ging, die Teilnehmer eines automatischen Telephonnetzes seien nach erfolgtem Systemwechsel persönlich zu besuchen und zu beraten. Es wurde damals gesagt, erfahrungsgemäss daure es immer eine gewisse Zeit, bis sich die Teilnehmer mit der Neuerung soweit vertraut gemacht hätten, dass sie den Automaten auch benützen und aus ihm den grössten Nutzen ziehen könnten. Auf diese Anregung hin wurden die Telephondirektionen und -ämter beauftragt, versuchsweise die Beratung der Teilnehmer an die Hand zu nehmen und mit ihr eine *Verkehrswerbung* zu verbinden, d. h. die Teilnehmer zu *vermehrter Benützung* ihres Telephonanschlusses anzuregen. Da sich aus den ersten Berichten ergab, dass die Sache durchwegs auf frucht-

baren Boden gefallen war, entschloss sich die Verwaltung, die Teilnehmerberatung endgültig einzuführen. Sie stellte zu diesem Zwecke allgemeine Richtlinien für ein planmässiges Vorgehen auf. Die Einführung dieses neuen Beratungsdienstes, der die Devise „Mehr telephonieren" in alle Teilnehmerkreise hinaustragen will, darf auf Grund der bisherigen Erfahrungen als ein voller Erfolg gebucht werden.

Aus den Vierteljahrsberichten der Telephondirektionen und -ämter über die Tätigkeit der Verkehrsberaterinnen geht immer wieder hervor, wie nötig, aber auch wie erfolgreich und dankbar die persönliche Aufklärung der Teilnehmer über den automatischen Telephonbetrieb ist. Ueberall, wo die Beraterinnen hinkommen, müssen sie feststellen, dass die Teilnehmer trotz der Verteilung von Aufklärungs- und Propagandaschriften, trotz der Abhaltung von Instruktionsvorträgen und trotz den im Teilnehmerverzeichnis enthaltenen Erläuterungen und Anleitungen über die Benützung des automatischen Telephons häufig noch über viele Punkte des automatischen Telephonbetriebes im unklaren sind. So glauben viele, um nur einige solche Punkte zu nennen, dass Verbindungen, die sie innerhalb der Netzgruppe mit dem Nummernschalter selbst herstellen können, nur 10 Rp. kosteten, bei unbeschränkter Dauer; hieraus ergeben sich dann Zweifel an der Richtigkeit der Rechnungsstellung über die Gespräche. Wieder andere Teilnehmer sind nach einer Netzzusammenlegung der Ansicht, Gespräche mit einem benachbarten Netz kosteten nach wie vor 20 Rp., während dieses Netz inzwischen in den Ortsbereich des eigenen Netzes einbezogen worden ist. Unbekannt ist vielen Kunden auch, dass Verbindungen mit den Dienstnummern taxfrei sind, dass über Nr. 11 Notverbindungen verlangt werden können, dass zwischen 18 und 8 Uhr im Verkehr über 20 km hinaus die Gesprächstaxen um 40% ermässigt sind, dass im automatischen Betrieb die Zuschlagstaxen wegfallen u. a. m.

Im weitern treffen die Beraterinnen bei ihren Besuchen immer wieder Leute an, besonders ältere, ängstliche und unbeholfene Personen, die ihren Anschluss nach der Automatisierung *nicht mehr benützen*, da ihnen das automatische Telephon zu kompliziert vorkommt, und da sie Angst haben, etwas falsch zu machen. Erst nachdem die Beraterinnen die Teilnehmerschaft eingehend über das Funktionieren der neuen Apparate aufgeklärt haben, erreicht der Gesprächsverkehr solcher Zentralen wieder seinen normalen Stand.

Aus den Beobachtungen des Betriebsdienstes ergibt sich im fernern immer wieder, dass viele Teilnehmer die Handhabung der neuen Apparate, den Summton, das Ruf- und das Besetztzeichen noch nicht kennen, oder über die mannigfachen Dienstleistungen, wie Auskunfts- und Auftragsdienst, Zeitansage, Wettervoraussage usw., die der Telephonbetrieb seinen Kunden zu bescheidenen Gebühren bietet, nicht oder nur ungenügend aufgeklärt sind. Auch über die automatische Gesprächstaxierung und die verschiedenen Taxermässigungen bestehen noch vielerorts unrichtige Auffassungen, die es zu beseitigen gilt. Ebenso weiss die Landbevölkerung häufig nicht, dass beim Systemwechsel die Mithörmöglichkeit wegfällt, welche die an Handzentralen angeschlossenen Landteilnehmer mehr als man glaubt von der ausgiebigen Verwendung ihrer Anschlüsse abhält. Ferner müssen die Beraterinnen öfters und sogar bei gebildeten Leuten feststellen, dass die Teilnehmer trotz allen schriftlichen Aufklärungen keine Ahnung haben von den ausgedehnten Verkehrsmöglichkeiten und den verschiedenen Diensten des Telephonbetriebes. Hier setzt nun die erfolgreiche und dankbare Tätigkeit der Teilnehmerberaterin ein. Bei ihrem persönlichen Besuch nach dem Systemwechsel zeigt die Beraterin dem Teilnehmer die Handhabung des neuen Apparates, macht ihn mit dem Summton und dem Besetztzeichen bekannt, klärt ihn über die verschiedenen direkten Verkehrsmöglichkeiten im Netzgruppenverkehr und im automatischen Fernbetrieb auf, desgleichen über die Ausdehnung des Sprechverkehrs mit dem Auslande, über die Gesprächstaxierung, sowie über alle möglichen, den Telephonbetrieb betreffenden Fragen, die der Teilnehmer oder seine Angehörigen während des Besuches stellen.

Bei den persönlichen Besuchen lässt sich manche irrige Vorstellung über unsern Betrieb und manches Vorurteil beseitigen, was der Benutzung des Telephons nur förderlich sein kann. Die Besuche beeinflussen das Verhältnis zwischen Verwaltung und Teilnehmer in günstigem Sinne, schaffen einen nicht zu unterschätzenden persönlichen Kontakt mit unserer Kundschaft und tragen viel zu einem gegenseitigen guten Verständnis bei.

Der Empfang unserer Beraterinnen bei den Teilnehmern, denen die Besuche übrigens vorher schriftlich oder telephonisch angezeigt werden, ist durchwegs höflich und freundlich. Häufig werden die Besucherinnen mit aufrichtiger Freude begrüsst, besonders von alleinstehenden älteren Personen oder auf Bauernhöfen, und dabei wird der Verwaltung für ihre Aufmerksamkeit der beste Dank ausgesprochen. Sogar erfahrene Geschäftsleute, die den Telephonbetrieb durch und durch zu kennen glauben und eine Beraterin etwa mit den Worten empfangen: „Wir wüssten nicht, was uns das Fräulein noch lehren könnte, wir verstehen alles", erklären nach dem Besuche, sie hätten noch viel Neues erfahren und nicht gewusst, wie praktisch eigentlich so ein Telephon sei; schon manchmal hätten sie diese oder jene Verkehrsmöglichkeit benützt, wenn sie ihnen bekannt gewesen wäre.

Besonders dankbar über die Besuche sind aber, wie schon erwähnt, ältere, alleinstehende oder von Ortschaften weit entfernt wohnende Leute, die sich in Notfällen nicht zu helfen wissen und ganz erleichtert aufatmen, wenn sie z. B. hören, dass über Nr. 11 Notverbindungen verlangt werden können. Solche Leute erklären immer wieder, wie froh und wieviel ruhiger sie seien, seit sie das Telephon im Hause hätten und es jetzt auch in Gefahr und Notfällen zu benützen verstünden. Die Erläuterungen der Beraterinnen werden mit grossem Interesse angehört und sind besonders auf dem Lande willkommen, wo die Wahrung des Gesprächsgeheimnisses nach der Automatisierung und der Wegfall der Zuschlagstaxen allgemein als willkommene Verbesserungen gewertet werden. Mündlich und schriftlich statten die Teil-

nehmer der Verwaltung ihren Dank über die Besuche ab. So konnte u. a. ein Bauer im Berner Jura der Beraterin von Biel nicht genug danken, weil diese seiner Frau, die seit der Automatisierung nicht mehr an den Apparat zu bringen war, das Telephonieren wieder beigebracht hatte. In einem westschweizerischen Städtchen äusserte sich ein Industrieller wie folgt: „Je me sens très honoré d'être traité par l'administration comme un client dont on s'occupe et que l'on va visiter pour lui apprendre ce qui est dans son intérêt qu'il sache. Remerciez vivement vos chefs de ma part et dites-leur bien combien je leur suis reconnaissant de ce procédé."

Die Beraterinnen nehmen sich der Sache durchwegs mit Eifer an und leisten viel auf ihrem Gebiet. Sie lassen nicht nach, bis sie davon überzeugt sind, dass sich auch ängstliche oder unbeholfene Teilnehmer sicher und einwandfrei ihres Anschlusses bedienen können. So konnte eine alte Dame, die das Telephon nur hatte, um von ihren auswärts wohnenden Kindern angerufen werden zu können, selber aber nie eine Verbindung herzustellen wagte, nach eingehender Aufklärung durch die Beraterin dazu bewegt werden, ihre Kinder von sich aus anzurufen, worüber diese ganz erfreut waren. Es liessen sich noch viele solche Beispiele aus der Praxis der Beraterinnen anführen, die beweisen, dass die Teilnehmerbesuche schlussendlich *dauernden Mehrverkehr bringen.*

Aus den Berichten der Telephondirektionen und -ämter ist immer wieder ersichtlich, dass die Teilnehmerberatung einem dringenden Bedürfnis entspricht, und zwar nicht nur in neu automatisierten Netzen, sondern auch in Netzen, in denen der automatische Betrieb schon vor Jahren eingeführt wurde. Leider lässt sich der auf die Teilnehmerbesuche entfallende Anteil an der Zunahme des Gesprächsverkehrs nicht in konkreten Zahlen ausdrücken, da es selten möglich ist, in einem bestimmten Netz die Besuche zusammenhängend durchzuführen und daran anschliessend den Gesprächszuwachs zu beobachten. Dort, wo dies möglich war, liess sich eine ganz erfreuliche Verkehrsentwicklung feststellen. So meldete z. B. das Amt Thun nach der Bearbeitung des Knotenamtsabschnittes Zweisimmen im Vergleich zum Vorjahre eine Zunahme von 24% im Ortsverkehr und von 19% im Fernverkehr. Im Netz Amsoldingen, wo ausser der Teilnehmerberatung auch eine Belehrung des Publikums im allgemeinen durchgeführt wurde, haben im Jahre 1938 die Ortsgespräche gegenüber dem Vorjahre um 14%, die Ferngespräche sogar um 40% zugenommen, was auf eine *nachhaltige Wirkung* der gründlichen Belehrung der gesamten Bevölkerung schliessen lässt. Aehnliche Erfolge konnte auch das Amt Bellinzona im Val Calanca feststellen, wo der Gesprächsverkehr im Jahre 1937 nach eingehender Beratung der Teilnehmer und der übrigen Bevölkerung gegenüber dem Sommer 1936 monatliche Zunahmen von 19%, 26% und 35% aufwies. Solche Verkehrszunahmen sind wohl der beste Beweis dafür, dass die Teilnehmerberatung nützlich ist und erfolgreich arbeitet.

Bei den Besuchen bietet sich auch öfters Gelegenheit, *Kündigungen* von Telephonanschlüssen *zu verhüten.* So teilte uns die Telephondirektion Genf mit, dass ein Teilnehmer, der sich aus finanziellen Gründen vor die Wahl gestellt sah, entweder auf sein Auto oder aber auf sein Telephon zu verzichten, nach einem zufälligen Besuch der Beraterin beschlossen habe, das Auto zu verkaufen und das Telephon beizubehalten.

Unsere Dienststellen haben sich des neuen Propagandadienstes mit Eifer angenommen. In fast allen Netzgruppen wurde der weitaus grösste Teil der Abonnenten von der Beratung erfasst. Bis Ende 1940 sind durchschnittlich 80% der Teilnehmer neuautomatisierter Netze persönlich besucht worden, in den Gruppen Basel, Luzern, Neuchâtel, Olten, St. Gallen und Winterthur sogar 90—98%.

Von den Ende 1940 bestehenden 720 automatischen Landnetzen (ohne die Unterzentralen und ohne die Netze Montreux und Vevey) sind 387 Netze oder rund 54% von der Teilnehmerberatung erfasst worden und von den rund 104 000 an diese Netze angeschlossenen Teilnehmern konnten rund 42 000 Teilnehmer oder 40% besucht werden.

Aus einer Zusammenstellung über die Besuchstage geht hervor, dass eine Beraterin im Tag durchschnittlich 10 oder 11 Teilnehmer besuchen kann. Natürlich spielen auch die örtlichen Verhältnisse und die Bahn- und Postverbindungen eine Rolle. Der auf einen Teilnehmer entfallende Zeitaufwand beträgt 50—60 Minuten im Durchschnitt. In grossen Netzen und Städten, wie z. B. Zürich, die einen ausgedehnten automatischen Fernbetrieb haben, muss eine Beraterin auf einen Teilnehmer bedeutend mehr Zeit verwenden als in einem kleinen Landnetz, dessen Fernverkehr noch von einer Handzentrale vermittelt wird. Beim Besuchen von abseits wohnenden Teilnehmern entfällt auch viel Zeit auf den Hin- und Rückweg, besonders dort, wo keine Fahrgelegenheit besteht. Die Beraterinnen nehmen aber alle diese Unzukömmlichkeiten, wie längeres Marschieren auf Landstrassen und Feldwegen, Hitze, Kälte, schlechtes Wetter, Gewitter, schlechte Wegverhältnisse, bissige Hofhunde usw. gerne auf sich, da sie ihre Arbeit lieben und andererseits auch wieder viel Freude und Angenehmes erfahren dürfen. So werden sie z. B. zu einem guten Mittagessen oder „z'Vieri" eingeladen oder in abgelegenen Gegenden von einem über die Beratung dankbaren Bauern mit dem Wagen auf einen weit entfernten Nachbarhof geführt.

Die Erfahrungen, die die Beraterinnen in den letzten vier Jahren machen konnten, befähigen sie nunmehr, ihre Arbeit und Zeit zweckmässig einzuteilen und auszunützen. Die Vorschrift, es sei beim Besuch eines neuen Teilnehmers dafür zu sorgen, dass möglichst alle Familienangehörigen und sonstigen Personen anwesend seien, die für die Benützung des Telephonanschlusses in Betracht kommen, erweist sich als sehr nützlich und wird fast durchwegs mit Erfolg durchgeführt.

Die Arbeit der Teilnehmerberaterinnen trägt in hohem Masse dazu bei, die telephonierende Kundschaft zufriedenzustellen. Zufriedene Kunden werden aber unsere Einrichtungen ausgiebiger benützen als Leute, die am Telephonbetrieb immer etwas auszusetzen haben und jede Gelegenheit benützen, der Verwaltung etwas am Zeuge zu flicken. *F. Gamper.*