

# Der Auskunfts- und Auftragsdienst de PTT- Verwaltung = Le service des renseignements et des ordres de l'administration des PTT

Autor(en): **Langenberger**

Objektyp: **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): **22 (1944)**

Heft 1

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-873097>

## **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.

## Der Auskunft- und Auftragsdienst der PTT-Verwaltung.

654.15.06

Meine Herren,

Es ist mir die ehrenvolle Aufgabe übertragen worden, Ihnen einen Vortrag über den Auskunft- und Auftragsdienst der Telephonverwaltung zu halten. Es handelt sich hier um einen Gegenstand der Praxis, insbesondere des Betriebsdienstes. Ich habe mir zum Ziel gesetzt, Ihnen zu erklären, was eigentlich der Auskunftsdienst ist, und was man von ihm verlangen kann. In einigen Sätzen werde ich Ihnen beschreiben, wie und warum dieser Dienst ins Leben gerufen wurde und wie er sich entwickelt hat. Sodann werde ich einige Worte über die technischen Einrichtungen und Mittel sagen, die dem Personal erlauben, seine Arbeit sicher und rasch zu erledigen. Zum Schlusse werde ich mir gestatten, Ihnen den Tätigkeitskreis der Nr. 11, wie wir den Dienst bei uns nennen, zu beschreiben.

Im allgemeinen und trotz den bereits gemachten Anstrengungen der Propaganda ist sich das Publikum nicht im klaren über die Tätigkeit und die Möglichkeiten, die ihm der Auskunftsdienst Nr. 11 bietet. Mit mehr oder weniger Recht schreibt es ihm allgemeinen Charakter und eine Rolle zu, die er nicht besitzt. Es stimmt, dass die Telephonistinnen in der Regel alles tun, um den Anfragenden zu befriedigen; aber dieser Eifer des Betriebspersonals schafft eine gewisse Verwirrung und trägt zu der Meinung bei, dass die Nr. 11 über alles Bescheid wisse. So kommt es vor, dass sich im Sommer während der Ferienzeit ein Abonnent an die Auskunftstelephonistin wendet, um das Rezept für einen Pfannkuchen zu erhalten. Ein anderer fragt in guten Treuen nach dem Geburtsdatum des schweizerischen Radfahrermeisters, während ein junger Mann zu erfahren wünscht, ob es ein Buch über den Segelflug gebe; ein Fräulein fragt nach dem Namen des Orchesters, auf dessen grosser Pauke die Buchstaben T. f. T. angebracht seien. Diese Beispiele zeigen, dass es wohl nicht die Aufgabe der Nr. 11 ist, alle Fragen ohne Ausnahme zu beantworten. Es muss eine Grenze gezogen werden, da die Verwaltung sonst mit gewissen Privatunternehmen, z. B. spezialisierten Nachrichtenagenturen, in Konflikt geraten könnte.

Und nun ein Wort über die Entwicklung des Auskunftsdienstes des Telefons von seinen Anfängen bis heute. Die erste Telephonstation wurde am 21. August 1880 bei den Herren Orell-Füssli & Co. an der Bärengasse in Zürich eingerichtet. Die erste Telephonzentrale wurde am 1. Januar 1881 in Zürich offiziell eingeweiht. Im selben und im folgenden Jahre kamen die Telephonzentralen Basel, Bern und Genf an die Reihe. In Bern gab es im Jahre 1882, als die erste Teilnehmerliste erschien, 140 Teilnehmer. Auf Seite 2 dieser Liste war die Instruktion für die Benützung der Telephonstation zu finden. Es war sehr einfach. Man musste die Kurbel des Läutewerkes drehen und warten, bis sich die Telephonistin mit „Was beliebt?“ meldete, worauf man ihr den Namen der Person angab, mit der man telephonieren wollte. War diese nicht Telephonabonnent, so erhielt

## Le service des renseignements et des ordres de l'administration des PTT. \*

654.15.06

Messieurs,

Il m'est échu l'honneur de vous faire un exposé sur le service des renseignements et des ordres de l'administration des téléphones. C'est un sujet appartenant au domaine de la pratique et plus spécialement à celui de l'exploitation. Ne vous attendez donc pas à entendre une conférence de caractère scientifique accompagnée de développements mathématiques plus ou moins compliqués. Mon but est de vous expliquer ce qu'est le service des renseignements et ce qu'on peut lui demander. Je vous décrirai en quelques phrases comment et pourquoi ce service a été créé et comment il s'est développé; je dirai quelques mots au sujet des installations techniques et des moyens pratiques qui ont été développés pour permettre au personnel d'effectuer son travail avec précision et rapidité, et pour terminer je me permettrai de délimiter le champ d'activité du n° 11 qui, comme vous le savez, est réservé au service des renseignements.

En général et malgré toute la propagande déjà faite, le public n'est pas au clair quant au genre d'activité et aux possibilités que lui offre le service des renseignements n° 11. Il lui attribue facilement un caractère d'universalité et un rôle qu'il n'a pas. Il est vrai que les téléphonistes font généralement tout ce qu'elles peuvent pour donner satisfaction au demandeur; mais cet empressement de leur part crée précisément une certaine confusion et contribue à répandre cette idée que le n° 11 renseigne sur tout. Ainsi il n'est pas rare qu'en été, pendant la période des vacances, tel abonné s'adresse à la téléphoniste des renseignements pour lui demander comment on cuit une omelette. Un autre s'informe en toute bonne foi de la date de naissance du champion cycliste suisse, tandis qu'un jeune homme désire savoir s'il existe un livre sur la technique du vol à voile; une demoiselle demande le nom de l'orchestre de danse dont la grosse caisse porte les initiales T. f. T.! Il ressort de ces exemples que ce n'est pas la tâche du n° 11 de répondre à toutes les questions sans exception. Il faut établir une limite, sans quoi l'administration risque d'entrer en conflit avec certaines entreprises privées, telles que les agences d'information spécialisées, par exemple.

Quelques mots sur le développement du service des renseignements du téléphone depuis son début à nos jours. C'est le 21 août 1880 que le premier poste téléphonique a été mis en service chez MM. Orell-Füssli et Co. à la Bärengasse à Zurich. Le premier central téléphonique a été inauguré officiellement le 1er janvier 1881 à Zurich. Puis ont suivi la même année et la suivante les centraux de Bâle, Berne et Genève. A Berne, par exemple, le nombre des abonnés était de 140 en 1882 lors de la parution de la première liste des abonnés de ce réseau. A la page 2, nous trouvons l'instruction pour l'emploi de la sta-

\* Conférence donnée lors de la 2<sup>e</sup> journée de la technique des télécommunications, qui a eu lieu à Berne le 4 sept. 1943.

man hierüber sofort Auskunft, denn die Telephonistin kannte alle Aenderungen auswendig. Von 140 im Jahre 1882 stieg die Teilnehmerzahl von Bern bis 1890 auf 629 und bis 1895 auf 1428. Der Dienst wurde komplizierter, die Fehler wurden häufiger. Die Fehlanrufe stiegen, weil mehrere Teilnehmer den selben Familiennamen trugen. Wie dies im Ausland bereits geschehen war, erhielt nun auch bei uns jeder Teilnehmer eine Anrufnummer. Von 1896 an musste der Anrufende den Namen sowie die Telephonnummer des gewünschten Partners angeben. Die gleiche Neuerung war schon in Zürich eingeführt; Basel, Genf, Luzern usw. folgten. Ueberall nahm der Telephonverkehr einen unerwarteten Aufschwung. Die Telephonistinnen hatten keine Zeit mehr, sich mit Verbindungen abzugeben, für welche der Besteller die Nummer des Anrufenden nicht angeben konnte. Solche unvollständige Bestellungen wurden dem Aufsichtsdienst übertragen, denn dieser verfügte über nachgetragene Teilnehmerlisten. Obwohl er noch nicht benannt war, war damit doch bereits der Auskunftsdienst ins Leben gerufen.

Um den Dienst einheitlich zu gestalten, wurde die Nummernangabe mit dem Erscheinen der Teilnehmerliste von 1912 obligatorisch erklärt. Diese Massnahme erweckte damals einige Aufregung und wurde in der Presse kritisiert; gewisse Journalisten betrachteten sie als Schererei und bureaukratischen Aufwuchs.

Ebenfalls 1912 wurde der Dienst für den abwesenden Teilnehmer eingeführt. Es wurde den Teilnehmern empfohlen, jede Abwesenheit von mehr als einem halben Tag zu melden. Auf Wunsch und gegen Bezahlung einer Taxe von 5 Rp. konnte ein Teilnehmer die Adressen der Korrespondenten erfahren, die ihn während seiner Abwesenheit angerufen hatten, wenn er nicht mehr als einen Tag weg war.

Nun kommen wir zum *automatischen* Telephondienst. Die erste automatische Zentrale, die in Betrieb genommen wurde, war diejenige von Zürich-Hottingen im Jahre 1917. Die Teilnehmer hatten nicht mehr die Möglichkeit, die Nummern der neuen Abonnenten bei der Aufsicht zu erfragen, so dass es notwendig wurde, einen Dienst zu schaffen, der diese Arbeit übernahm. Das war der erste spezialisierte Auskunfts- und Auftragsdienst. Ausser den Nummern und Adressen von Abonnenten konnte man nun bei der Telephonistin die Nummer und die Adresse des nächstwohnenden Arztes, der nächsten Hebamme, sowie die Adresse und die Telephonnummer der Dienstapotheke erfahren. Um die Verbindung mit dem Auskunftsdienst zu erhalten, musste der Anrufende eine zweistellige Dienstnummer wählen, die Nr. 11, die bis heute beibehalten worden ist.

Versetzen wir uns nun in das Jahr 1923. Die Zahl der Anfragen allgemeinen Charakters, z. B. derjenigen, die die Fahrpläne der öffentlichen Transportunternehmungen, die Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen, die Störungen im Elektrizitätsnetz usw. betreffen, steigt allmählich an. Die Verwaltung wird sich bewusst, dass sie hier nützliche Dienste leisten kann, wenn sie alle diese Fragen allgemeinen Charakters beantwortet. Sie entschliesst sich daher, aus ihrer Reserve herauszutreten und bestimmt den Tätigkeitskreis ihres Auskunftsdienstes. Die Teil-

tion telephonique. C'était très simple; il fallait tourner la manivelle de la sonnerie, attendre que la téléphoniste s'annonce par „voilà“, sur quoi on lui indiquait le nom de la personne avec qui l'on désirait correspondre. Si cette dernière n'était pas un abonné, la téléphoniste en informait immédiatement le demandeur, car elle connaissait toutes les mutations. De 140 en 1882, le nombre des abonnés de Berne passe à 629 en 1890 et à 1428 en 1895. Dès ce moment, le service se complique, les erreurs sont plus fréquentes, les faux appels aussi, car les noms de famille communs à plusieurs abonnés sont de plus en plus nombreux. À l'instar de ce qui se fait à l'étranger, l'administration attribue un numéro d'appel à chaque abonné. Dès 1896, le demandeur doit indiquer non seulement le nom du demandé, mais aussi son numéro d'appel. La même innovation est déjà introduite dans le réseau de Zurich; Bâle, Genève, Lucerne, etc. suivent. Partout le trafic téléphonique prend des proportions insoupçonnées. Les téléphonistes n'ont plus le temps de s'occuper des demandes de communications pour lesquelles le demandeur n'a pas pu indiquer le numéro du demandé. Ces commandes sont toutes transmises au service de surveillance, celui-ci disposant des listes d'abonnés tenues à jour. Bien qu'il ne soit pas encore désigné officiellement sous cette dénomination, le service des renseignements est en fait créé.

En vue d'uniformiser le service d'exploitation, l'appel au numéro est rendu obligatoire pour tous les réseaux téléphoniques avec la parution de la liste de 1912. Cette mesure fit un certain bruit à l'époque; elle fut l'objet de critiques de la part de la presse, certains journalistes lui trouvant un caractère vexatoire et bureaucratique.

C'est aussi en 1912 que fut introduit le service des abonnés absents. On recommandait à l'abonné de signaler toute absence de plus d'une demi-journée. Sur commande spéciale et contre paiement d'une taxe de 5 ct., l'abonné dont l'absence ne durait pas plus d'une journée pouvait être informé des adresses des correspondants qui l'avaient demandé pendant son absence.

Nous arrivons au service téléphonique *automatique*. Le premier central automatique mis en service fut celui de Zurich-Hottingen en 1917. Les abonnés n'ayant plus la possibilité de demander les numéros des nouveaux abonnés à la surveillante, il a fallu créer un service qui reprenne ce travail. C'est ainsi que fut équipé et installé le premier service spécialisé des renseignements et des ordres. A part les numéros ou noms d'abonnés, les téléphonistes de Zurich indiquaient le nom et le numéro de téléphone du médecin ou celui de la sage-femme les plus proches, l'adresse et le numéro de la pharmacie de service. Pour obtenir la communication avec le service des renseignements, le demandeur devait composer un numéro de service à 2 chiffres soit le n° 11, qui est resté le même jusqu'ici.

Nous voici en 1923. Le nombre des questions d'intérêt général, par exemple celles relatives aux horaires des entreprises de transports publics, aux votations et élections, aux dérangements du réseau électrique, etc. augmente sans discontinuer. L'administration se rend compte qu'elle pourrait faire œuvre d'utilité

nehmer und das Publikum erhalten Kenntnis von dem detaillierten Programm in der Bedienungsanleitung zu der Teilnehmerliste des genannten Jahres. Seit jener Zeit blieb die Tätigkeit des Auskunftsdienstes im grossen und ganzen unverändert; einige Neuerungen wurden noch eingeführt, änderten aber den Geist des Auskunftsdienstes nicht. Sein Grundsatz heisst: „Im Interesse der Teilnehmer arbeiten, ihnen soweit als möglich nützen.“

Betrachten wir nun die technischen Einrichtungen des Auskunftsdienstes. Da bestimmte Dienststellen, die dem Telephonbetrieb eigen sind, z. B. die Entgegennahme und Registrierung der Verbindungsbestellung, der Störungsdienst usw. sich in jeder Netzgruppe wieder finden, war es logisch, dass man ihre Anrufnummern normalisierte. Hierfür hat die Verwaltung zweistellige Anrufnummern in der Reihe 10—19 gewählt, die Auskunft hat die Nr. 11 erhalten. Dies ist kein Zufall; denn man wollte mit dieser einfachen und leicht zu behaltenden Anrufnummer die Aufmerksamkeit der Kundschaft auf einen Organismus lenken, der voll zu ihren Diensten steht und der geschaffen wurde, um dem zu helfen, der durch Vergesslichkeit, Unkenntnis oder Unsicherheit in Schwierigkeiten geraten ist. Die Nummer 11 kann man nötigenfalls ohne Hilfe der Wählscheibe bekommen. Dies ist praktisch für den, der sich in der Dunkelheit befindet, und die Zahlen der Nummernscheibe nicht mehr sieht. Er braucht bloss zweimal nacheinander ganz kurz und mit einer Zwischenzeit von 2—3 Sekunden auf die Gabel seines Telephonapparates zu drücken. Man muss natürlich den Summton gehört haben, bevor man mit diesem kleinen Trick beginnt. Die Telephonistin der Nr. 11 hat ein empfindliches Gehör; sie wird sofort erraten, was Sie von ihr wünschen und wird Ihnen ohne unnötige Erklärungen ihre Hilfe angedeihen lassen.

Wenn man die Nr. 11 wählt oder zweimal auf die Gabel drückt, bringt man zuerst einen ersten Gruppenwähler und anschliessend einen zweiten für die Spezialdienste in Bewegung. Sobald letzterer auf eine freie Ausgangsleitung geschaltet ist, was in einem Bruchteil von Sekunden geschieht, so leuchtet die zugehörige Anruflampe auf dem Pult des Auskunftsdienstes auf. Die Telephonistin steckt die anrufende Linie und meldet sich. Die übrigen Manipulationen lassen sich ohne weiteres erraten.

Dem Auskunftsdienst stehen Pulte von besonderer Konstruktion zur Verfügung; zwei, vier oder sechs solcher Pulte sind im Viereck, im Rechteck oder im Hexagon aufgestellt, so dass, je nach den Bedürfnissen, die Arbeitsplätze sich im Innern befinden (wie in Genf, wo man älteres Material wieder verwendet hat) oder aussen (wie in Lausanne, Winterthur, Bern, wo die Einrichtungen neu sind). Jedes Pult ist mit Anruflampen, Klinkenserien, Schnüren, Steckern und Schlüsseln ausgerüstet, oder wenn es sich um ein schnurloses Pult handelt, mit Anruflampen, Antwort-, Sprech- und Verbindungsschlüsseln nach dem Automaten, dem Störungsdienst und der Aufsicht. Im Zentrum der Aufstellung ist eine drehbare Sichtstreifenanlage, bestehend aus zwei übereinander auf derselben Achse montierten Trommeln, eingerichtet; auf jeder Trommel kann man eine gewisse Anzahl Flügel aus gefärbtem Blech anbringen,

publique en acceptant de répondre à ces demandes. Elle décide de sortir de sa réserve et fixe le champ d'activité de son service des renseignements. Le programme détaillé est porté à la connaissance des abonnés et du public en général dans l'instruction figurant au début de la liste des abonnés. Dès lors, l'activité de ce service reste la même dans ses grandes lignes; quelques innovations introduites depuis n'en ont pas changé l'esprit. Sa maxime: travailler dans l'intérêt des abonnés, leur rendre service dans la mesure du possible.

Examinons maintenant l'équipement technique du service des renseignements. Etant donné que certains services propres à l'exploitation téléphonique se retrouvent dans chaque réseau, par exemple le service de l'enregistrement des demandes de communications, celui des dérangements, il était logique de normaliser leurs numéros d'appel. L'administration a choisi des numéros à 2 chiffres dans la série de 10 à 19. Les renseignements se sont vu attribuer le n° 11; ceci n'est pas l'effet du hasard, car on a voulu, par ce numéro qui est le plus simple et très facile à retenir, attirer l'attention de la clientèle sur un organisme qui est mis entièrement à son service et qui a été créé pour aider celui qui, par oubli, ignorance ou hésitation, se trouve dans l'embarras. Ce numéro d'appel, le 11, peut se composer sans disque d'appel. Voilà qui est pratique en cas d'obscurité quand on ne distingue plus les chiffres du cadran d'appel. Il suffit, pour cela, de peser deux fois de suite pendant un temps très court et à un intervalle de 2 à 3 secondes sur la fourchette de l'appareil téléphonique. Il faut, évidemment, avoir entendu le son musical avant de procéder à cette petite manœuvre. La téléphoniste du 11 a une fine oreille; elle devinera tout de suite vos désirs et elle vous prêtera son concours immédiat sans exiger des explications superflues et inutiles.

En composant le n° 11 ou en pesant deux fois de suite sur la fourchette, le demandeur fait fonctionner d'abord un sélecteur primaire puis un sélecteur secondaire pour les services spéciaux. Dès que ce dernier sera branché sur une ligne de sortie libre, opération qui se fait en une fraction de seconde, la lampe d'appel correspondante s'allumera au pupitre des renseignements. La téléphoniste prend la ligne appelante en fiche et s'annonce. Le reste des opérations se devine.

Le service des renseignements dispose de pupitres de construction spéciale, au nombre de 2, 4 ou 6 par central, disposés en carré, en rectangle ou en hexagone, et placés de façon que, suivant les besoins, les places de travail se trouvent à l'intérieur (comme à Genève ou l'on a réutilisé du vieux matériel) ou à l'extérieur (comme à Lausanne, Winterthur, Berne, où les installations sont de construction récente). Chaque pupitre est équipé d'organes d'appel et de réponse, avec des séries de lampes d'appel, des séries de jacks de réponse et de lignes diverses, des cordons, des fiches et des clés de conversation ou, si le pupitre est du type sans cordons, avec des lampes d'appel, des clés de réponse et de conversation, des clés de jonction vers le central automatique, le service des dérangements et la surveillante.



Bedienungsplatte und Cardextrommel Chur — Station plaque et tourniquet Coire.

die zur Aufnahme der Adressenstreifen dienen. Diese rotierenden Verzeichnisse sind sehr praktisch, solange ihre Aufnahmefähigkeit kleiner ist als 175 000 Adressen. Grössere Anlagen sind unpraktisch, weil sie infolge ihres Gewichtes schwer zu drehen sind, weil die Flügel nicht genügend geöffnet werden können, und hauptsächlich, weil die Telephonistinnen sich gegenseitig behindern, wenn sie zu dreien oder vierten den Apparat gleichzeitig benützen wollen, und die eine nach rechts, die andere dagegen nach links drehen möchte. Unter der untersten Trommel befindet sich eine runde Platte, die auf derselben Achse frei montiert ist; sie dient zur Aufnahme der Register und der verschiedenen Verzeichnisse, die wenig benötigt werden und daher nur in einer Anflage vorhanden sein müssen.

Wie steht es nun mit der Tätigkeit des Auskunftsdienstes? Was kann man dort erfragen? Vieles, wie ich Ihnen bereits gesagt habe. Das war bestimmt auch die Meinung jener Genfer Teilnehmerin, die folgende Frage stellte: „Fräulein, können Sie mir das beste Mittel zum Abschminken nennen?“ „Regenwasser“, wurde ihr prompt geantwortet. Einer andern, die wissen wollte, ob der Ansager von Radio Genf verheiratet sei, wurde geantwortet: „Da müssen Sie ihn schon selber fragen!“ Hervorzuheben ist, dass der Auskunftsdienst von der Verwaltung für ihre eigenen Bedürfnisse geschaffen wurde, oder besser gesagt, für die Bedürfnisse ihres Betriebsdienstes. Wenn er erweitert worden ist auf das, was er heute ist, so ist dies nur auf dringenden Wunsch der Kundschaft geschehen.

Wenn Sie Mühe haben, den gewünschten Abonnenten in der Teilnehmerliste zu finden, so wird Ihnen die Telephonistin der Nr. 11 in zuvorkommender Weise Auskunft geben. Dies wird Ihnen sicher sehr willkommen sein, wenn Sie den richtigen Teilnehmer unter den 664 Mayern, Meiern, Meyern oder Mayrn der Zürcher Liste herausuchen müssen; oder wenn Sie einen gewissen Schmid, Schmied, Schmidt, Schmitt unter den 424 Teilnehmern derselben Stadt anrufen wollen. Abonnenten namens Müller finden Sie 683 in Zürich, 133 in Basel, 160 in Bern. Wenn Sie aber die Nummer des Herrn Schultze in Berlin suchen müssen, so dürften Ihre Nachforschungen etwas mehr Zeit beanspruchen, denn Sie werden in

Le centre du dispositif est occupé par un répertoire rotatif à adresses se composant de deux tourniquets montés l'un sous l'autre sur le même axe vertical; sur chaque tourniquet, on peut placer un certain nombre de panneaux métalliques verticaux dans lesquels on fixe les bandelettes de carton portant les adresses ou autres inscriptions relatives aux abonnés du groupe de réseaux. Ces répertoires sont très pratiques tant que leur capacité est inférieure à 175 000 adresses. En dessus de cette limite, ils sont trop grands, trop lourds à faire tourner, on ne peut plus écarter suffisamment les panneaux, et surtout les opératrices se gênent mutuellement quand elles doivent à 3 ou 4 utiliser simultanément l'appareil, les unes voulant le faire tourner de gauche à droite et les autres en sens inverse. En dessous du tourniquet inférieur, on trouve un plateau circulaire tournant librement sur le même axe. Ce plateau sert à recevoir les registres et listes diverses qui sont peu utilisés et donc pas indispensables à chaque place de travail.

Voyons maintenant quelle est l'activité du service des renseignements. Que peut-on lui demander? Beaucoup de choses; je vous l'ai déjà dit. Ce fut certainement aussi l'avis de cette abonnée genevoise qui posait la question suivante: „Mademoiselle, pourriez-vous m'indiquer quel est le meilleur produit pour enlever le fard?“ „L'eau de pluie, Madame“ lui fut-il répondu promptement. A une autre qui désirait savoir si Anatole, le speaker de Radio-Genève, était marié; „Veuillez le lui demander vous-même“ fut la réponse. Ce qu'il faut relever, c'est que le service des renseignements a été créé par l'administration pour ses propres besoins ou, mieux encore, pour les besoins de sa propre exploitation. C'est sur l'insistance de la clientèle que le champ d'activité du n° 11 a été étendu à ce qu'il est maintenant.

Si vous avez quelque peine à découvrir l'abonné désiré dans la liste, la téléphoniste du n° 11 vous prêtera bénévolement son concours. Celui-ci sera certainement le bienvenu s'il s'agit de rechercher le bon abonné parmi les 664 Mayer, Meier, Maier, Meyer, Maye ou Mayr que vous trouvez dans la liste des abonnés de Zurich; ou s'il s'agit de trouver un nommé

der Berliner Liste 2708 Teilnehmer dieses Namens finden. Die Berliner Liste enthält 2803 Teilnehmer namens Schmid, die Londoner Liste 5489 Teilnehmer, die sich Smith nennen.

Wünschen Sie zu vernehmen, wer Abonnent des Anschlusses 2 97 36 in Luzern ist, ob ein Telephon vorhanden ist im Hause Gerbergasse Nr. 17, oder welcher Telephonanschluss sich im Hause Spitalstrasse Nr. 97 befindet, so können Sie dies bei der Nr. 11 erfahren. Die Auskunftstelephonistin kann Ihnen die Adressen und Telephonnummern der Gesandtschaften, Konsulate, Bundes-, Kantons- und Gemeindeverwaltungen, verschiedener Vereine, Gewerkschaften usw. angeben. Sie gibt alle nötigen Auskünfte über Kranken- und Sanitätsdienst, z. B. Adresse und Anrufnummer des nächsten Arztes, der nächsten Hebamme, der Spezialärzte, die Telephonnummer des Sanitätsautos, des Sanitätsgeschäftes, der benachbarten Taxistation usw.

Sie vermissen Ihren Fahrplan. Der Auskunftsdienst wird Ihnen den seinigen zur Verfügung stellen, denn die Auskunftstelephonistin hat ihn immer in der Nähe. Wünschen Sie eine Auskunft über das Kursieren von Spezialzügen? Die Nr. 11 kann Ihnen Bescheid geben.

Sie möchten Ihren Abend gerne im Kino, im Konzert oder im Theater verbringen, doch sind Ihnen deren Programme nicht bekannt. Wenden Sie sich an die Nr. 11; sie kann Ihnen sogar das Programm des Telephonrundspruchs melden.

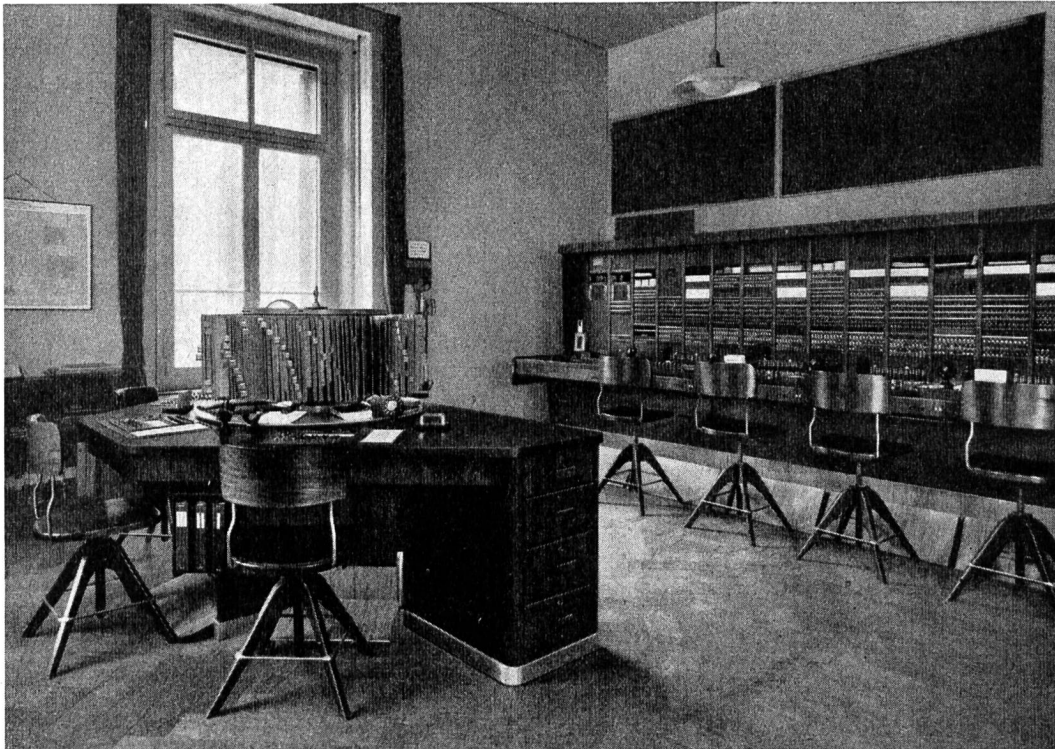
Die Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen können, sobald sie veröffentlicht sind, beim Auskunftsdienst erfragt werden. Dieser gibt Ihnen auch die genaue Zeit an, wenn Sie nicht selbst die Nr. 16 einstellen wollen. Ebenso erhalten Sie den letzten Wetterbericht.

Schmid parmi les 424 Schmid, Schmied, Schmidt, Schmitt de la même ville. Des Müller, vous en trouvez 683 à Zürich, 133 à Bâle et 160 à Berne. Mais si vous voulez connaître le numéro de M. Schultze à Berlin, les recherches seront un peu plus laborieuses, car vous trouverez 2708 abonnés sous ce nom; la liste berlinoise contient 2803 abonnés du nom de Schmid alors que la liste londonienne vous offre 5489 abonnés du nom de Smith.

Si vous désirez savoir quel est le titulaire du raccordement n° 2 97 36 à Lucerne, ou s'il y a un téléphone au n° 17 de la rue des tanneurs ou quelle est la station téléphonique la plus proche du n° 95 de la rue de l'hôpital, le n° 11 vous le dira. La téléphoniste du n° 11 peut vous indiquer les adresses et numéros de téléphone des légations, consulats, administrations fédérales, cantonales, communales, sociétés diverses, corps de métiers, etc. Le n° 11 communique tous les renseignements utiles quant au service des malades et au service sanitaire, soit l'adresse et le numéro d'appel du médecin le plus proche, de la sage-femme la plus proche, des médecins spécialistes, le numéro de téléphone de la voiture d'ambulance, de la station de taxi voisine, des magasins d'articles sanitaires, etc.

Vous ne retrouvez pas votre horaire, le n° 11 mettra le sien à votre disposition, car la téléphoniste des renseignements l'a toujours sous la main. Si vous désirez un renseignement concernant les trains spéciaux, le n° 11 les possède.

Vous aimeriez passer votre soirée au cinéma, au concert ou au théâtre, mais vous n'en connaissez pas les programmes. Adressez-vous au n° 11; on pourra même vous y indiquer le programme de la radiodiffusion.



Auskunftstisch Chur — Pupitre des renseignements Coire.



Auskunftstisch Lausanne - Pupitre des renseignements Lausanne.

In grossen Städten ist der Auskunftsdienst am Inseratendienst beteiligt. Sie kennen die sogenannten Chiffre-Inserate, wie „Aussteuer zu verkaufen, sich wenden an die Expedition der Zeitung unter Chiffre Nr. X4519 oder an Nr. 11“. Die Nr. 11 gibt demjenigen, der sich an sie wendet, die Adresse des Inserenten bekannt.

Eine Spezialität des Auskunftsdienstes ist die Bekanntgabe der Sport-, insbesondere der Fussball-ergebnisse. Seit vier oder fünf Jahren ist der Sport-toto Trumpf. Es handelt sich um eine Lotterie, wo die Teilnehmer die Ergebnisse bestimmter sportlicher Veranstaltungen zum voraus erraten müssen, und wo der glückliche Gewinner, wenn er allein ist, 2000 bis 3000 Franken, bei einem Einsatz von 50 Rp. oder 1 Fr. gewinnen kann. In diesem Zusammenhang erinnere ich an den Stratosphärenflug des Herrn Prof. Picard im Jahre 1932. In den 10 Tagen, die dem Fluge vorausgingen, hatte Zürich etwas mehr als 10 000 Anfragen zu beantworten. Am 18. August, dem Tag des Fluges, wandten sich 4500 Personen an die verschiedenen Zentralen des Landes, um zu erfahren, wo der Herr Professor gelandet sei.

Die Nr. 11 stellt sich den Ausflugsleitern, den Vereinspräsidenten, den Vereinsvorständen usw. zur Verfügung und übernimmt die Weiterleitung von Meldungen an die Anfragenden. Eine solche Meldung kann zum Beispiel lauten: „Der Ausflug nach X findet der unsicheren Witterung wegen nicht statt.“

Ich muss noch etwas über den Auftragsdienst sagen, denn er gehört zum Auskunftsdienst und wird durch das nämliche Personal besorgt. Jeder Teilnehmer kann Aufträge an die Nr. 11 richten, sofern sie sich auf den Betriebsdienst beziehen. Beispielsweise kann ein Teilnehmer, der sein Geschäft verlassen muss, verlangen, dass sein Anschluss mit dem

Les résultats des élections et des votations dès qu'ils sont rendus publics, peuvent être communiqués par le service des renseignements. Celui-ci se charge également de vous donner l'heure exacte, si vous ne pouvez pas l'obtenir directement au n° 16, ainsi que le dernier bulletin météorologique.

Dans les grandes villes, le n° 11 collabore au service des annonces sous chiffre. Vous connaissez ces petites annonces „à vendre un mobilier, s'adresser sous chiffre x 4519 à l'administration du journal ou au n° 11“. Le n° 11 communique l'adresse de l'annonceur à qui la lui demande.

Une spécialité du service des renseignements est la transmission des résultats sportifs et plus spécialement des matches de football. Depuis 4 ou 5 ans, c'est le sport-toto qui fait prime. Il s'agit de cette espèce de loterie où les participants doivent pronostiquer le résultat de certaines compétitions sportives et où l'heureux gagnant, s'il est seul, peut se voir adjudger une somme de 2000 ou 3000 fr. pour une mise de 50 ct. ou de 1 fr. Dans cet ordre d'idées, je rappelle également l'ascension stratosphérique du Professeur Picard en 1932. Pendant les 10 jours précédant l'envol, Zurich a dû répondre à plus de 10 000 demandes de renseignements. Le 18 août, jour de l'envol, 4500 personnes se sont adressées aux divers centraux du pays pour savoir où le professeur avait atterri.

Le service n° 11 se met à la disposition des chefs de course, des présidents de sociétés ou de leur comité, etc. et se charge de transmettre aux personnes appelantes une communication dont on l'aura chargé, par exemple „la course pour X est renvoyée en raison du temps incertain“.

Je dois vous dire aussi quelques mots sur le service des ordres, qui fait partie intégrante du service des renseignements, car il est assuré par le même personnel. Chaque abonné peut donner des ordres au n° 11 pour autant qu'ils soient en rapport avec l'exploitation téléphonique. Ainsi, un abonné qui s'absente peut demander que son raccordement soit relié au service des renseignements, que la téléphoniste note l'adresse des appelants, ou éventuellement leur communiquer que Monsieur X peut être atteint à Z sous un numéro donné. Le service des ordres se charge de la transmission et de la liquidation des messages téléphoniques. Ces derniers peuvent être consignés à partir de n'importe quelle station téléphonique privée ou publique. Ils peuvent, suivant leur nature, être adressés à une ou à plusieurs personnes, cas échéant „Téléphone restant“ à l'adresse de Monsieur X.

L'emploi des messages téléphoniques nécessite une entente préalable entre l'expéditeur et le récepteur.

Pour terminer cette énumération, je ne voudrais pas manquer de vous signaler que le n° 11 se charge de vous réveiller à toutes les heures du jour et de la nuit. Ce service de réveil est très apprécié et il n'est pas rare que le central de Zurich, le dimanche matin par beau temps, par exemple, ait quelque 400 ou

Auskunftsdienst verbunden wird, damit die Telephonistin die Anrufenden nach ihrem Namen fragen kann, oder ihnen unter Umständen mitteilt, dass sich Herr X in Z befinde, und dort unter einer bestimmten Telephonnummer angerufen werden könne. Der Auftragsdienst befasst sich mit der Uebermittlung und Erledigung telephonischer Mitteilungen. Diese können von jeder privaten oder öffentlichen Telephonstation aus aufgegeben werden. Sie können an eine oder mehrere Personen gerichtet sein, gegebenenfalls telephonlagernd an die Adresse des Herrn X.

Von der Telephonmeldung kann aber nur Gebrauch gemacht werden, wenn sich der Absender mit dem Empfänger vorerst verständigt hat.

Zum Schlusse dieser Aufzählung möchte ich noch erwähnen, dass sich die Nr. 11 verpflichtet, Sie zu jeder Tages- oder Nachtstunde zu wecken. Dieser Weckdienst ist sehr beliebt, und es kommt an schönen Sonntagen oft vor, dass die Auskunft von Zürich 400—500 Weckaufträge zu erledigen hat. Wer befürchtet, seinen Wecker nicht zu hören, kann sich auf die Auskunftstelephonistin verlassen, denn sie ist erbarmungslos gegenüber dem Schläfer, den sie wecken muss. Zur verlangten Zeit ruft sie den Teilnehmer an; wenn er nicht reagiert, so bleibt sie standhaft und läutet ihm, bis er antwortet. Sind viele gleichzeitige Weckaufträge zu erledigen, so kommt es vor, dass andere Zentralen einen Teil davon übernehmen müssen; z. B. Winterthur, Frauenfeld, Rapperswil usw., denn die Teilnehmer von Zürich können von überall her gewählt werden.

Man kann nicht behaupten, dass der Auskunftsdienst für die Verwaltung ein einträgliches Geschäft sei. In der Tat sind es bloss 35% der Anfragen an die Nr. 11, die geldeinbringend sind. Die Einnahmen decken die Ausgaben. Dies darf Sie nicht verwundern, denn die Taxierung ist wie folgt geregelt:

Die Nummern von neuen Abonnenten, sowie diejenigen von Teilnehmern, deren Auffindung in der Liste Schwierigkeiten bietet, werden kostenlos bekanntgegeben. Alle übrigen Anfragen sind einer Taxe von 20 Rp., nämlich 10 Rp. für die Verbindung und 10 Rp. für die Auskunft, unterworfen. In dieser Taxe sind die fünf ersten Adressen, Namen, Nummern, Sportergebnisse usw. inbegriffen. Für jede zusätzliche Serie von fünf Adressen usw. werden weitere 10 Rp. verlangt.

Es wird Sie interessieren zu vernehmen, dass

25% der Anfragen das alphabetische Verzeichnis,

10% das Nummernverzeichnis,

15% das Strassenverzeichnis

und die übrigen 50% den weitem Auskunft- und Auftragsdienst betreffen.

Es genügt aber nicht, der Nr. 11 ein erweitertes und interessantes Tätigkeitsgebiet zuzuteilen und ihr gut ausgedachte und praktische Einrichtungen und technische Mittel zur Verfügung zu stellen; vielmehr muss vor allem die Arbeit tadellos erledigt werden und das Bedienungspersonal auf der Höhe seiner Aufgabe stehen. Der Beruf der Auskunftstelephonistin erfordert gute Sprachkenntnisse, erweiterte allgemeine Bildung, eine mustergültige Arbeit in bezug auf Schnelligkeit und Genauigkeit, sowie Freundlichkeit und Höflichkeit gegenüber der Kundschaft. Wer eine Anfrage an die Nr. 11 richtet,

500 ordres de réveil à exécuter. Celui qui pourrait ne pas entendre son propre réveil est ainsi assuré d'entendre la sonnerie du téléphone, car la téléphoniste est sans pitié pour le dormeur qu'elle sait devoir réveiller. A l'heure demandée, elle appellera l'abonné; s'il ne réagit pas, elle insistera et sonnera jusqu'à ce qu'il réponde. Quand il y a beaucoup d'ordres de réveil simultanés, il arrive que d'autres centraux soient chargés d'en exécuter un certain nombre. Ainsi les centraux de Winterthur, Frauenfeld, Rapperswil, etc. peuvent très bien réveiller des abonnés de Zurich; car de partout on peut appeler à distance les abonnés de Zurich.

On ne saurait prétendre que l'administration fasse une excellente affaire avec le service des renseignements. En effet, seul le 35% des demandes que le n° 11 doit traiter est soumis à la taxe. Les recettes procurées compensent cependant les dépenses engagées. La taxation se fait d'après les règles suivantes:

Les numéros des nouveaux abonnés et ceux des abonnés difficiles à trouver sont indiqués gratuitement. Tous les autres renseignements sont soumis à une taxe de 20 ct. soit 10 ct. pour la communication + 10 ct. pour le renseignement. Dans cette taxe sont compris les cinq premières adresses, noms, numéros, résultats sportifs, etc. Il est perçu 10 ct. en sus pour chaque série complémentaire de cinq adresses, etc.

Il vous intéressera peut-être de savoir que sur le total des questions posées au n° 11:

le 25% concerne des recherches dans le répertoire alphabétique d'abonnés,

le 10% se rapporte au répertoire numérique et

le 15% au répertoire par rues;

les 50% restants concernent les autres genres de renseignements et le service des ordres.

Mais il ne suffit pas que le n° 11 soit doté d'un programme d'activité étendu et intéressant, que les installations et moyens techniques mis à sa disposition soient bien compris et pratiques, il faut avant tout que l'exécution du travail soit parfaite et que le personnel opérateur soit tout à fait à la hauteur de sa tâche. Le poste de téléphoniste des renseignements exige une bonne connaissance des langues, des connaissances générales étendues, une exécution impeccable au point de vue rapidité et précision dans le travail, une amabilité naturelle et une extrême politesse vis-à-vis de la clientèle. Celui qui présente une demande au n° 11 doit être persuadé qu'il s'est adressé à la bonne place, que l'employée au bout du fil a toute la compréhension désirable pour son cas et qu'elle mettra tout en œuvre pour lui donner satisfaction dans la mesure du possible.

Le travail du n° 11 est pénible, car le client n'est pas toujours commode; il fera facilement un mauvais compliment si le renseignement ne peut pas lui être donné séance tenante, ce qui se présente par exemple pour la transmission des résultats sportifs.



muss zu der Ueberzeugung gelangen, dass er sich an die richtige Stelle gewandt hat, dass die Beamtin am andern Ende des Drahtes Verständnis für seinen Fall hat, und dass sie alles daran setzen wird, ihn nach Möglichkeit zu befriedigen.

Die Arbeit der Nr. 11 ist schwierig, denn der Kunde ist nicht immer nachsichtig. Er ist schnell zu Tadel geneigt, wenn er die gewünschte Auskunft nicht augenblicklich erhält, was z. B. bei den Sportresultaten der Fall sein kann.

Sie werden mich vielleicht fragen, ob die PTT beabsichtige, ihren Auskunftsdienst noch zu erweitern. Ich kann Ihnen darauf antworten, dass dies von den Anforderungen der Kundschaft abhängt. Was vielleicht ändern wird, das ist die Art der Bekanntgabe gewisser Auskünfte. Wie schon die genaue Zeit und die Menus-Vorschläge, so werden in Zukunft wahrscheinlich auch die meteorologischen Bulletins, die Sporttotoresultate, die Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen und andere wichtige Mitteilungen, die sich auf lokale Ereignisse beziehen, mit Hilfe von Sprechmaschinen übertragen werden.

Dies bedingt aber, dass alle Nummern, die die Spezialdienste betreffen, auf dreistellige Anrufnummern umgestellt werden. Dann wird man z. B. das meteorologische Bulletin durch Wahl der Nr. 112 erhalten, Sportresultate durch Wahl der Nr. 113, Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen durch Wahl der Nr. 114 usw. Man wird somit eine neue Serie von 10 einfachen und leicht zu behaltenden Anrufnummern bekommen. In Anbetracht der Verhältnisse und Schwierigkeiten, die sich der Beschaffung des technischen Materials heute entgegenstellen, ist die Verwirklichung dieses Projektes auf bessere Zeiten verschoben worden.

In unserem Lande kritisiert man die öffentlichen Einrichtungen gerne und für ein rühriges Unternehmen ist es schwierig, jedermann zu befriedigen. Dies trifft besonders auch auf den Auskunftsdienst der PTT zu. Wer über die Möglichkeiten unseres Auskunftsdienstes schlecht unterrichtet ist, findet, dass die Nr. 11 bedeutend verbessert werden sollte, und gibt uns den Rat, das zu tun, was im Ausland getan wird, insbesondere in Paris, wo ein Wunder an Organisation unter dem Namen „S. V. P.“-Dienst bekannt ist. Was ist eigentlich dieser S. V. P.-Dienst? Es ist ein privates Nachrichtenunternehmen, das sich bemüht, Ihnen über alles Auskunft zu geben, was Ihnen durch den Kopf geht, und Ihnen zu sehr günstigen Preisen verkauft, was Sie nur wünschen. Sie möchten wissen, wann Vercingetorix geboren oder wann Denis Papin gestorben ist: S.V.P. wird es Ihnen mitteilen. Sie beabsichtigen, einer netten Dame Blumen zu senden: S.V.P. wird Ihren Auftrag ausführen. Sie wollen heute ein kaltes Nachtessen einnehmen: Bestellen Sie es bei S.V.P. Ihre Kognakflasche ist leer: S.V.P. verkauft Ihnen den ältesten und besten usw. Wie Sie sehen, ist die Tätigkeit des S.V.P. nur durch die Phantasie ihrer Kundschaft begrenzt. Was würden Sie aber von unserer Telefonverwaltung denken, wenn sie als Staatsbetrieb eine Reklame wie die folgende von Stapel lassen würde: „Benötigen Sie eine scharmante Blondine, gebildet und guterzogen, die die englische Sprache beherrscht, als vierte Partnerin an ihren Bridgetisch?

Vous me demanderez peut-être si les PTT comptent développer davantage leur service des renseignements. Je puis vous répondre que cela dépendra des exigences de la clientèle. Par contre, ce qui est appelé à subir des modifications, c'est le procédé de transmission de certains renseignements. A l'instar de ce qui s'est déjà fait pour l'heure exacte, et le menu par téléphone, il est probable que l'on mécanisera bientôt la transmission du bulletin météorologique, des résultats du Sport-Toto, des votations et élections ou avis concernant des manifestations locales importantes.

Pour pouvoir réaliser ce changement, il faut auparavant modifier les numéros d'appel des services spéciaux, introduire les numéros à 3 chiffres pour tout ce qui se rapporte aux spécialités du service des renseignements et des ordres. Ainsi, on pourra par exemple obtenir le bulletin météorologique après avoir composé le n° 112, les résultats sportifs seront donnés par le n° 113, ceux des élections par le n° 114, etc. On gagnera de cette façon une nouvelle série de 10 numéros d'appel simples et relativement faciles à retenir. Mais par suite des circonstances actuelles et des difficultés à obtenir le matériel technique nécessaire, la réalisation de ce projet a dû être renvoyée à des temps meilleurs.

Dans notre pays, les institutions publiques sont volontiers l'objet de critiques de la part des usagers, car il est toujours difficile à une entreprise même très active de pouvoir contenter tout le monde. Ceci s'applique en particulier au service des renseignements des PTT. D'aucuns, mal renseignés sur les possibilités que leur offre le n° 11, estiment que le service des renseignements devrait être grandement amélioré; ils nous donnent le conseil d'appliquer ce qui se fait à l'étranger et plus spécialement à Paris où fonctionne cette merveille qui s'appelle le service „S.V.P.“. Qu'est-ce au juste que le service „S.V.P.“? C'est une agence d'informations privée qui se charge de vous renseigner sur tout ce qui peut vous passer par la tête et qui vous procure tout ce que vous voulez à des prix imbattables. Vous désirez connaître la date de naissance de Vercingetorix ou celle de la mort de Denis Papin, S.V.P. vous l'indiquera; si vous voulez envoyer des fleurs à une jolie femme, S.V.P. s'en chargera; vous désirez vous faire apporter un souper froid, commandez-le à S.V.P.; vous n'avez plus de cognac, un coup de téléphone à S.V.P. qui vous en vendra du plus vieux et du meilleur, etc. Vous voyez par ces exemples, Messieurs, que l'activité de S.V.P. est fonction de la fantaisie de sa clientèle. Que penseriez-vous de notre administration des téléphones si elle, en tant que régie fédérale, lançait une réclame libellée ainsi: „Avez-vous besoin d'une charmante blonde, instruite, ayant de bonnes manières, parlant couramment l'anglais, pour faire la quatrième à votre partie de bridge? Demandez-la au n° 11 qui vous donnera satisfaction dans les délais les plus courts. Le n° 11 renseigne sur tout et procure tout.“ Vous pouvez vous imaginer, et moi aussi, le volume des réclamations de la part des associations professionnelles, des commerçants, les articles de la presse criant au scandale, les interpellations aux Chambres fédérales.

Verlangen Sie sie bei der Nr. 11, die Sie in kürzester Zeit befriedigen wird. Die Nr. 11 gibt Auskunft über alles und beschafft alles.“ Stellen Sie sich die Reklamationen seitens des Gewerbes und des Handels vor, die Artikel in der Presse und die Interpellationen in den Eidg. Räten.

Die Protestierenden hätten sicher nicht Unrecht, denn die PTT (also der Staat) würde sich als Konkurrentin der privaten Wirtschaft aufspielen, was nicht ihre Aufgabe ist. Der Auskunft- und Auftragsdienst, wie er heute organisiert ist, bietet der Kundschaft grosse Vorteile; er wird noch mehr leisten, wenn er einmal besser bekannt sein wird. Dies ist Sache der Propaganda, der Teilnehmeraufklärung und des Telephonunterrichtes in der Schule.

Ich hoffe, dass Ihnen meine Ausführungen lehrreich erschienen sind, und dass sie zur Weiterentwicklung der Nr. 11 beitragen werden.

## Die Organisation des schweizerischen Rundspruchs.

Von G. Conus, Bern.

654.19 (494)

Sowohl die breite Oeffentlichkeit als auch weite Kreise der PTT-Verwaltung sind über das Wesen und die Gestaltung des schweizerischen Rundspruchs nur ungenügend orientiert. Wir glauben daher den Lesern der Technischen Mitteilungen einen Dienst zu erweisen, wenn wir sie mit der Organisation dieser jungen, aber für unser nationales Leben überaus wichtigen Institution näher vertraut machen.

Das Hauptmerkmal der Organisation ist eine starke — für viele allzu starke — dem föderalistischen Gedanken entsprechende Dezentralisation. Eine weitere Eigenheit liegt in der scharfen Trennung zwischen dem technischen (Sendeanlagen und deren Betrieb) und dem Programm-Rundspruchdienst. Während jener ausschliesslich der PTT-Verwaltung unterstellt ist, liegt dieser in den Händen einer öffentlich-rechtlichen Interessengemeinschaft, der Schweizerischen Rundspruchgesellschaft.

Ausgangspunkt der Organisation bildet Artikel 1 des Bundesgesetzes betreffend den Telegraphen- und Telephonverkehr, vom 14. Oktober 1922. Nach dieser gesetzlichen Bestimmung besitzt die Telegraphenverwaltung das ausschliessliche Recht, Sende- und Empfangseinrichtungen, sowie Anlagen jeder Art, die der elektrischen oder radioelektrischen Zeichen-, Bild- oder Lautübertragung dienen, zu erstellen und zu betreiben. Beiläufig dürfen wir vielleicht die weise Voraussicht der damaligen Landesväter hervorheben, die nicht nur den Rundspruch, sondern sogar das Fernsehen dem Gesetz unterstellten, und zwar bevor diese beiden Erfindungen ihre praktische Verwendbarkeit bewiesen hatten.

Die Telegraphenverwaltung hat sämtliche Sendeanlagen (Sender) und -einrichtungen, sowie die Uebertragungsleitungen von den Studios zu den Sendern und zwischen den Sendern mit einem Kostenaufwand von annähernd 12 Millionen Franken erstellt. Sie sind ihr Eigentum. Bekanntlich bedienen die schweizerischen Rundspruchsender:

Les protestataires n'auraient certes pas tort, car les PTT (en fait donc l'Etat) se transformeraient en concurrents d'institutions privées, ce qui n'est pas dans leur rôle. Le service des renseignements et des ordres tel qu'il est organisé est très utile à la clientèle; il le sera encore davantage quand il sera mieux connu. Ceci est l'affaire de la propagande, de l'instruction des abonnés et de celle du téléphone à l'école.

J'espère que vous-mêmes vous ferez votre profit de ce que je vous ai exposé, et ma conférence apportera ainsi une modeste contribution au développement du n° 11.

Langenberger.

## L'Organisation de la radiodiffusion suisse.

Par G. Conus, Berne.

654.19 (494)

Une large partie des fonctionnaires de l'administration des PTT aussi bien que la majorité du public en général ne possèdent qu'une vague connaissance de la structure de la radiodiffusion suisse. Aussi pensons-nous rendre service aux lecteurs du Bulletin Technique en leur exposant en détail, quoique d'une manière condensée, l'organisation de cette jeune institution, qui, est-il besoin de le dire?, a conquis une place considérable dans notre vie nationale.

La principale caractéristique de cette organisation réside dans une forte — d'aucuns pensent trop forte — décentralisation, conforme à la conception fédéraliste propre à notre pays. Un autre signe distinctif essentiel est constitué par la séparation très nette entre le service technique (émetteurs et leur exploitation), d'une part, et le service des programmes de radiodiffusion, d'autre part. Tandis que le premier dépend exclusivement de l'administration des PTT, le second est l'apanage d'une institution d'intérêt public: la Société suisse de radiodiffusion.

A la base de l'organisation se trouve l'article 1<sup>er</sup> de la loi fédérale réglant la correspondance télégraphique et téléphonique, du 14 octobre 1922. Aux termes de cette disposition légale, l'administration des télégraphes a le droit exclusif d'établir et d'exploiter des installations expéditrices et réceptrices, ou des installations de n'importe quelle nature servant à la transmission électrique ou radioélectrique de signaux, d'images ou de sons. Remarquons, en passant, combien les législateurs de l'époque ont été sages et prévoyants, puisqu'ils ont assujettis à la loi non seulement la radiodiffusion, mais aussi la télévision, et cela avant-même que ces inventions fussent entrées dans le domaine de la réalisation pratique.

C'est l'administration des télégraphes qui a fait construire et équiper à ses frais les quatre émetteurs nationaux; elle a également établi tout un réseau de câbles de retransmission, reliant les studios aux émetteurs et les émetteurs entre eux. Elle est propriétaire de ces installations, qui lui ont coûté