

Auswirkungen auf den Personalbestand

Autor(en): **Hubacher, Adelheid**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Technische Mitteilungen / Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe = Bulletin technique / Entreprise des postes, téléphones et télégraphes suisses = Bollettino tecnico / Azienda delle poste, dei telefoni e dei telegrafi svizzeri**

Band (Jahr): **49 (1971)**

Heft 4

PDF erstellt am: **15.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-874276>

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.

Zusammenfassung. Trotz Einführung der internationalen Selbstwahl werden Telephonistinnen nicht überflüssig. Mit ihr nehmen die internationalen Auskunftsbegehren zu. Vom manuellen Dienst werden weiterhin Verbindungen mit besonderer Behandlung und nach Gebieten hergestellt werden müssen, die – noch auf weite Sicht – nicht automatisch erreicht werden können. Der Personalbestand kann also nicht proportional zur Zunahme der Selbstwahl verringert werden. Die Anforderungen an die Vermittlertelephonistin steigen. Ihrer Ausbildung, vor allem auch in sprachlicher Hinsicht, wird deshalb besonderes Augenmerk geschenkt.

Répercussions sur l'effectif du personnel

Résumé. Les opératrices des services manuels ne deviendront pas inutiles, malgré l'introduction de la sélection automatique sur le plan international. Les demandes de renseignements concernant les communications avec l'étranger augmenteront probablement. De plus, les services manuels auront encore à établir les liaisons devant être traitées spécialement ou à destination de régions qui, même à longue échéance, ne pourront pas être atteintes automatiquement. Le personnel ne peut donc pas être réduit proportionnellement à l'augmentation des possibilités de sélection automatique internationale. On deviendra toujours plus exigeant à l'égard des opératrices. C'est pourquoi une attention particulière sera vouée à leur formation, spécialement en ce qui concerne les langues.

Ripercussioni sull'effettivo del personale

Riassunto. Malgrado l'introduzione della selezione diretta internazionale, le telefoniste non diventeranno superflue. Le richieste d'informazioni nell'ambito internazionale aumenteranno. Anche in futuro si ricorrerà al servizio manuale per stabilire comunicazioni di carattere speciale o a destinazione di regioni che – ancora per lungo tempo – non potranno essere raggiunte automaticamente. L'effettivo del personale non potrà quindi essere ridotto in proporzione allo sviluppo della selezione automatica. Le operatrici dovranno soddisfare esigenze sempre maggiori. Perciò la loro istruzione – in specie quella linguistica – è curata con particolare attenzione.

Die wirkliche Entlastung der Vermittlungsdienste durch die Einführung der internationalen Teilnehmerselbstwahl ist nicht immer einfach zu erkennen. In einzelnen Diensten wurde der Verkehr seinerzeit durch unbefriedigende Dienstqualität künstlich gedrosselt. Nach eingetretener Besserung stieg der Verkehr wegen des Nachholbedarfes derart schnell an, dass die Meinung aufkommen konnte, die Selbstwahl der Teilnehmer zeige keinerlei Auswirkungen.

Von 1964 bis weit ins Jahr 1966 hinein hatten nur einzelne Teilnehmer bestimmter Netze Zugang zur internationalen Selbstwahl. Im August 1966 erhielten die Teilnehmer des Ortsnetzes Bern, von 1967 an nach und nach auch Teilnehmer der Ortszentralen Zürich und anderer Städte die Möglichkeit der Selbstwahl.

Figur 38 zeigt die Entwicklung des Verkehrs, der durch die Vermittlungsdienste abgewickelt wurde, wobei sich die Entlastung deutlich abzeichnet.

Ende 1970 wurden schon 60% der gesamten Auslandverbindungen, einschliesslich Grenzverkehr, von den Teilnehmern selber hergestellt, in einzelnen Netzen, wie Basel, Bern, Genf, Lugano und Zürich, betrug der Anteil der Selbstwahl sogar zwischen 65 und 80%.

Personalmässig machte sich die Entlastung so bemerkbar, dass der Bestand an Telephonistinnen seit 1966 nur noch unwesentlich zunahm. Die Figur 39 zeigt seit 1966 im Ist-Bestand ein verlangsamtes Wachsen, und seit 1968 eine rückläufige Bewegung, die einerseits auf Rekrutierungsschwierigkeiten und auf den vom Bundesrat verfügbaren Personalstopp zurückzuführen und andererseits Auswirkung der internationalen Selbstwahl ist.

Bei der Berechnung des Personalbedarfes, der ohne die internationale Selbstwahl nötig wäre, stützten wir uns auf die Verkehrszunahme und berücksichtigten die Zahl der Verbindungen, die eine Telephonistin im Laufe eines Jahres vermittelt.

Wir haben festgestellt, dass die Telephonbenutzer bereit sind, die Wahl von Auslandverbindungen selber zu übernehmen, sofern ihnen diese Arbeit durch Hilfsmittel erleichtert wird. Die PTT-Betriebe haben deshalb ein Verzeichnis herausgegeben, in dem das Wesentliche über die Selbstwahl aufgeführt ist und das für eine Auswahl von direkt wählbaren Orten die Fernkennziffern und die zeitliche Impulsfolge für eine Gesprächstaxe von 10 Rp. enthält. Diese Broschüre «Die Selbstwahl von Telephonverbindungen nach dem Ausland» ist in allen drei Amtssprachen erschienen und wird den Abonnenten bei der Einführung der Ausland-Selbstwahl zugestellt. Vor deren Einführung, oder auf Wunsch, erhalten Teilnehmer mit regem Auslandverkehr zudem eine eingehende Instruktion durch PTT-Personal.

Die Angaben der erwähnten Broschüre können den vielfältigen Wünschen der Telephonkunden nicht in allen Teilen gerecht werden. Deshalb ist es nötig, mit der Einführung der Selbstwahl einen dem Vermittlungsdienst angegliederten internationalen Auskunftsdienst einzurichten. Dessen Aufgabe ist es, unbekannte Nummern ausländischer Teilnehmer und Kennziffern, die im Verzeichnis nicht aufgeführt sind, bekanntzugeben. Die Teilnehmer erreichen diesen Dienst durch Wahl einer 5- oder 6stelligen Nummer.

Auch nach der Einführung der Selbstwahl für sämtliche schweizerischen Teilnehmer werden die Vermittlungs-

dienste noch einen recht grossen restlichen Verkehr zu bewältigen haben. Es wird sich dabei um Verbindungen nach Gebieten handeln, die – in Europa und in Übersee – für die Selbstwahl nicht freigegeben oder die schwer zu erreichen sind. Durch die manuellen Dienste werden also hauptsächlich Verbindungen mit besonderer Behandlung vermittelt werden müssen, wie Gespräche mit Voranmeldung oder Herbeiruf, Gespräche, deren Taxe der Angerufene übernimmt (AZ-Gespräche), Bild- und Datenübertragungen sowie Konferenzgespräche. Man erwartet jedoch, dass die Zahl der Voranmeldungen und AZ-Gespräche zurückgeht, sobald die Teilnehmer die Erfahrung gemacht haben, dass ein kurzer Anruf mit der Bitte um Rückruf weniger kostet, als der Zuschlag von zwei Minuten, wie er bei manueller Behandlung zu bezahlen ist.

Der Personalbestand kann also nicht proportional zur Zunahme der Selbstwahl verringert werden. Die Gründe dafür liegen in der Besonderheit des restlichen Verkehrs,

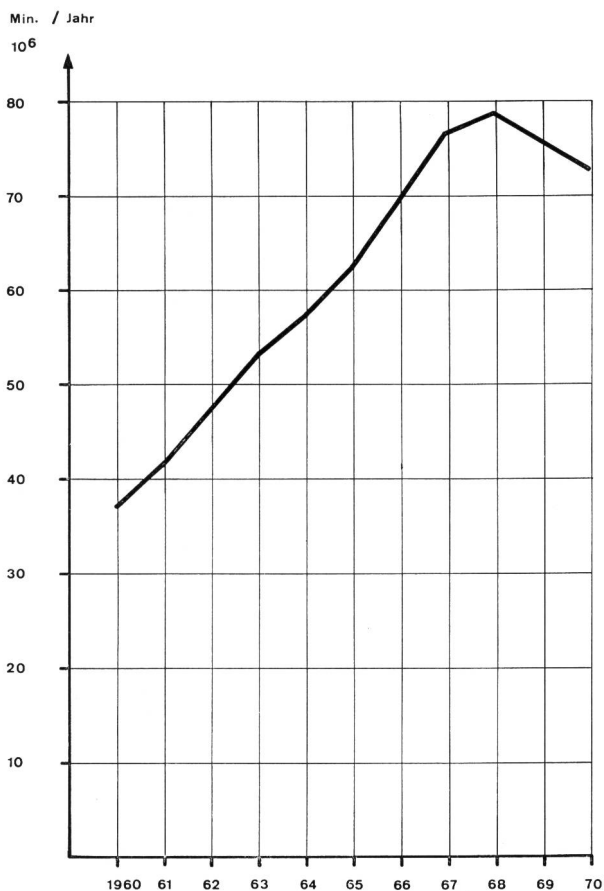


Fig. 38
Durch die Vermittlungsdienste abgewickelter Verkehr

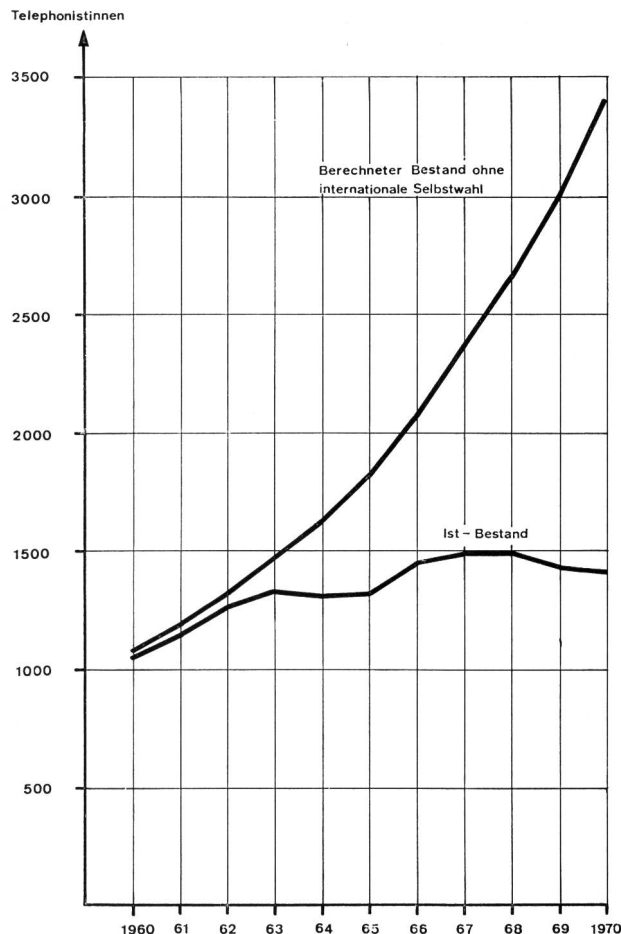


Fig. 39
Berechneter und Ist-Bestand der Telephonistinnen

dessen Abwicklung personalintensiver als der vom Teilnehmer übernommene sein wird. Zudem bestellen viele Teilnehmer, wenn die automatischen Verbindungswege überlastet sind, ihre Verbindungen weiterhin bei Nr. 14, weil sie die Geduld nicht aufbringen, die Wahl einige Male zu wiederholen (wie sie dies zu gewissen Zeiten auch im inländischen Verkehr tun müssen). Und schliesslich wird der internationale Auskunftsdienst zusätzliches Personal erfordern, werden doch beispielsweise in Zürich täglich rund 1700 Auskünfte erteilt.

Die Zielsetzung, die Dienstqualität zu verbessern, bleibt oberstes Gebot, was sich ohne zusätzliches Personal nicht verwirklichen lässt. Aus diesem Grunde wird ein effektiver Personalarückgang erst möglich sein, wenn den Benützern ein guter Dienst geboten wird. So bildet in den nächsten Jahren die Rekrutierung von qualifiziertem Personal weiterhin eine der Hauptaufgaben der Kreisdirektionen.

In der Ausbildung der Telephonistinnen wird dem Sprachunterricht besondere Bedeutung zukommen, gilt es doch, die teils komplizierten Diskussionen bei der Herstellung von Verbindungen mit besonderer Behandlung ohne Missverständnisse durchzuführen. Deshalb wurde als modernes Instruktionsmittel ein «Sprachlaboratorium» in Zürich eingerichtet, dem bald weitere bei andern Direktionen folgen. Zudem ist beim Personal eine ausgeprägte Dienstbereitschaft anzustreben, damit die individuellen Teilnehmerwünsche im Zusammenhang mit der Herstellung von Verbindungen mit besonderer Behandlung, geduldig entgegen genommen und ausgeführt werden. Geduld werden die Telephonistinnen auch aufbringen müssen, um die unwirksame Arbeit zu erledigen, die die vielen Versuche zur Verbindungsherstellung erfordern, falls die Leitungsvermehrung nicht mit dem stürmischen Verkehrszuwachs Schritt halten

sollte. Die Personalausbildung selber wird je länger je mehr durch den programmierten Unterricht gekennzeichnet. Die ersten Programme sind im Entwurf vorhanden.

Der Ausblick in die Zukunft sei mit der realistischen Annahme abgeschlossen, dass die Zahl der Kündigungen von Telephonistinnen, die nur zwei bis drei Dienstjahre hinter sich haben, weiter zunehmen. Einerseits lockt das freie Wochenende, das die Privatwirtschaft dem Personal gewährt, andererseits sind die Privatfirmen immer mehr gezwungen, für die Abwicklung ihres Auslandverkehrs und die Bedienung ihrer Haustelexanlagen Personal mit PTT-Ausbildung einzusetzen.

Mit der vorgesehenen Konzentration auf einige wenige Vermittlungsdienste verliert die Vermittler-telephonistin keineswegs an Bedeutung. Es werden ihr – im Gegenteil – qualifiziertere Aufgaben verbleiben.

Literatur – Bibliographie – Recensionen

Koubek M. Fernsehempfänger-Schaltungstechnik Schwarzweiss und Farbe. = Taschen-Lehrbuch der Fernseh-Schaltungstechnik. München, Franzis-Verlag, 1970. 212 S., 153 Abb. Preis DM 14,80.

Abgesehen von der durch unsere Fernsehnorm bedingten Grundkonzeption weisen verschiedene Empfängerfabrikate in der Regel unterschiedliche Lösungen der Schaltungskreise auf. Die Vielgestalt der Möglichkeiten wird durch neue Halbleiter-elemente fortlaufend erweitert, wobei allerdings mit dem Einsatz von speziell für Fernsehempfänger entwickelten integrierten Schaltungen wieder eine gewisse Vereinheitlichung zustandekommt.

Das als Taschen-Lehrbuch gestaltete Werklein stellt die heute üblichen Lösungen der Empfängerschaltungstechnik vor, ohne auf die Dimensionierung der einzelnen Stufen einzugehen. Die verschiedenen Kapitel umfassen im wesentlichen den Empfang der Bildinformation, der Toninformation und der Farbinformation. In einem letzten Abschnitt werden noch die Stromversorgung und einige zusätzliche Einrichtungen, wie die Fernbedienung, erläutert. Von den Blockschemata ausgehend sind die Funktionen der in vielen Varianten vorgestellten Schaltungen leicht verständlich erklärt.

Das Buch wendet sich vor allem an den Praktiker, wobei es die fundamentalen Kenntnisse der Fernsehtechnik voraussetzt. Es wird vor allem dem jungen Fernsehreparateur eine gute Einführung in die Schaltungstechnik geben, kann aber auch jedem Leser der sich bereits mit der Fernsehtechnik beschäftigt hat empfohlen werden. *H. Roggli*

Cours d'électronique par correspondance. Kreuzlingen, Institut technique Onken, 1969. 18 fascicules, environ 720 pages, prix par fascicule Fr. 42.—.

L'institut technique Onken, connu de longue date pour ses cours par correspondance, vient d'éditer en français son cours d'électronique. Le premier fascicule qui nous est parvenu se présente sous une forme moderne et attrayante. Après une introduction définissant le but recherché et esquissant les méthodes de travail recommandées, on entre immédiatement dans le vif du sujet. Pour suivre le cours il n'est pas nécessaire d'avoir acquis certaines connaissances de base. Celles-ci sont apportées tout au long de l'enseignement, au gré des nécessités. Afin de rendre l'étude moins fastidieuse les fascicules sont subdivisés en chapitres traitant une matière différente. La désignation marginale des pages de chacun des chapitres en permet

le classement facile dans une reliure mobile qui peut être obtenue auprès de l'institut. De conception originale le cours se distingue par une illustration claire et précise et l'utilisation de méthodes didactiques récentes, telles que la présentation sous forme dialoguée ou l'enseignement programmé de certains phénomènes. Des exercices et textes de répétition donnent l'occasion à l'étudiant de vérifier lui-même le degré d'assimilation des connaissances acquises. Des problèmes d'examen figurant à la fin du fascicule et dont les solutions doivent être adressées, pour correction, à l'institut Onken, complètent la formation. Une autre particularité intéressante réside dans le fait que des expériences pratiques sont proposées à l'élève, qui reçoit en temps opportun le matériel nécessaire à leur réalisation. Ce cours s'adresse à tous ceux qui, sans connaissances techniques particulières, désirent acquérir une formation de base en électronique, leur permettant de se spécialiser par la suite dans des domaines tels que radio, télévision, traitement de l'information, etc. Mis à part quelques fautes d'impression ou de traduction, qui seront certainement éliminées lors d'une prochaine édition, la présentation des fascicules est soignée et nous sommes certains que cette forme d'enseignement est vouée au succès.

D. Sergy