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

Herausgeber: Schweizerische Telegraphen- und Telephonverwaltung

Band: 9 (1931)

Heft: 4

Artikel: Wie unserer Telephonistinnen über ihren Beruf denken = Ce que nos téléphonistes pensent de leur profession

Autor: Hufschmid, J.

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-873652

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 21.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Verkehrszuwachs, der die Einnahmen wieder vermehren wird. In den automatisierten Landnetzen der Gruppe Lausanne erreichte die aus diesen Faktoren hervorgehende Verbesserung des Rechnungsergebnisses den Betrag von 30 Franken auf den Landteilnehmer. Wird für die Gruppe Genf der nämliche Wert angenommen, so ergibt sich bei 986 Teilnehmern der betroffenen Landnetze eine Verbesserung der Rechnung ungefähr im Betrage des Einnahmenausfalles, so dass dieser ausgeglichen wird.

Die Automatisierung bietet somit den Teilnehmern der Netzgruppe Genf nicht nur die allgemeinen Vorteile dieses neuen Betriebssystems, sie bringt ihnen auch schätzenswerte, die Verbreitung und Benützung des Telephons fördernde Taxermässigungen.

montant équivalent. Comme compensation, l'administration réalisera des économies dans la construction et dans l'exploitation. En outre, elle s'attend à une augmentation de trafic consécutive à l'abaissement des taxes, qui aura sa répercussion favorable sur les recettes. Dans les réseaux ruraux automatisés du groupe de Lausanne, ce facteur produisit une amélioration considérable des recettes, atteignant le chiffre de 30 fr. par abonné. Si, pour le groupe de Genève, nous admettons une augmentation équivalente, nous obtiendrons sur un total de 986 raccordements principaux des réseaux ruraux en question, une amélioration à peu près égale à la diminution de recettes.

L'automatisation apportera ainsi aux abonnés du groupe de Genève, non seulement les grands avantages inhérents à ce nouveau dispositif d'exploitation, mais également une réduction de tarifs appréciable qui contribuera à l'extension du téléphone et à l'intensification de son usage.

Wie unsere Telephonistinnen über ihren Beruf denken.

Von J. Hufschmid, Bern.

Bei der Rekrutierung von Telephonistinnen wird grosser Wert darauf gelegt, möglichst tüchtiges, fähiges Personal zu erhalten. Es ist deshalb ein Fragebogen an die Aufseherinnen und Telephonistinnen mit wenigstens zwei Dienstjahren versandt worden, um gewisse, mit dem Telephonistinnenberuf zusammenhängende Fragen abzuklären. Vor allem sollte festgestellt werden, ob der Beruf in geistiger und physischer Hinsicht befriedige und was daran allenfalls verbesserungsbedürftig sei. Niemand ist so gut wie die Telephonistinnen in der Lage zu sagen, welche Massnahmen organisatorischer Natur ergriffen werden sollen, um diesen — nach unserem Dafürhalten so interessanten — Frauenberuf leichter und nutzbringender zu gestalten.

Ferner wollte die Obertelegraphendirektion erfahren, und zwar aus dem Urteil der Eingeweihten selbst, welche Charaktereigenschaften und Fähigkeiten unbedingt nötig sind, um den Anforderungen dieses Berufes Genüge zu leisten.

Damit die Fragebogen in aller Offenheit und nach eigenem Empfinden ausgefüllt und dann wieder zurückgesandt würden, hat die Verwaltung dem Personal eine rein sachliche Behandlung des Stoffes zugesichert. Ausserdem wurde den Beteiligten völlig frei gestellt, den ausgefüllten Bogen zu unterzeichnen oder nicht. Im Nachstehenden geben wir das Ergebnis dieser Umfrage bekannt.

Fragebogen.

	Aufseherinnen	Telephonistinnen	Zusammen
Versandte Bogen.....	137	1161	1298
Zurückerhalt. Bogen ..	96	416	512*
%	70	36	40

* davon 65 = 12,6% ohne Unterschrift.

Ce que nos téléphonistes pensent de leur profession.

Par J. Hufschmid, Berne.

En recrutant les téléphonistes, l'administration s'efforce d'engager le personnel qui lui semble le plus qualifié et le plus capable. Afin d'éclaircir certaines questions intimement liées à la pratique du métier de téléphoniste, elle a fait remettre un questionnaire à chaque surveillante et à chaque téléphoniste ayant au moins deux années de service à son actif. Elle désirait en tout premier lieu savoir si la profession de téléphoniste pouvait donner satisfaction tant au point de vue moral que physique à celles qui la pratiquent et éventuellement quelles améliorations pouvaient y être apportées. Personne n'était mieux qualifié que les téléphonistes elles-mêmes pour indiquer quelles étaient les mesures à prendre pour rendre cette profession féminine — si intéressante à notre avis — plus agréable et plus utile encore.

La direction générale des télégraphes désirait en outre se rendre compte, d'après l'opinion des intéressées elles-mêmes, quelles qualités particulières, quel caractère et quelles capacités spéciales étaient absolument indispensables pour pouvoir satisfaire convenablement à toutes les exigences de cette profession.

Afin que chacune se sente entièrement libre de répondre en toute sincérité et suivant ses propres sentiments, et pour obtenir que les questionnaires lui fussent retournés, l'administration avait donné l'assurance au personnel qu'elle traiterait toutes ces réponses avec la plus grande objectivité. En outre, chaque intéressée était entièrement libre de signer ou de ne pas signer les formulaires remplis. Nous publions ci-après le résultat de cette consultation.

Questionnaires.

	Surveillantes	Téléphonistes	Total
Formulaires distribués ..	137	1161	1298
Formulaires rentrés	96	416	512*
Formulaires rentrés en %	70	36	40

* dont 65 = 12,6% sans signature.

Einzig die Zentralen *Bellinzona* und *Le Locle* haben sämtliche Bogen ausgefüllt und zurückgeschickt. Sie verdienen daher besondere Anerkennung. Dann folgen:

Arosa, Frauenfeld, Langenthal, Vevey, Weinfelden	mit 80—90%
Grenchen, Lausanne, Montreux, Neuchâtel	„ 70—80%
Chaux-de-Fonds, Rapperswil, Rorschach, Uster, Winterthur, Zofingen	„ 60—70%
Baden, Brugg, Chiasso, Chur, Glarus, Interlaken, Kreuzlingen, Lugano, Morges, St. Moritz, Schaffhausen, Solothurn, Wil, Yverdon	„ 40—60%
Basel	„ 32%
St. Gallen	„ 31%
Zürich	„ 31%
Bern	„ 25%
Genf	„ 13%
Luzern	„ 12%

Bedauerlicherweise haben zwei Zentralen, deren Namen wir hier nicht besonders hervorheben wollen, die Fragebogen überhaupt nicht beantwortet.

Bei Prüfung der oben erwähnten Zahlen fällt folgendes auf:

1. Die geringe Zahl der eingelaufenen Antworten (512 = 40%) ist nicht sehr erfreulich; sie genügt aber, um ein richtiges Bild zu erhalten und entspricht erfahrungsgemäss dem Ergebnis ähnlicher Umfragen.

2. Die geringe Beteiligung lässt darauf schliessen, dass das Interesse an Berufsfragen bei einem Grossteil des weiblichen Personals nicht sehr rege ist. Es darf wohl angenommen werden, dass die Telephonistinnen, die den Fragebogen nicht beantwortet haben, sich nicht unglücklich fühlen, sonst hätten sie gewiss die Gelegenheit nicht vorübergehen lassen, allfällige Mißstände zur Sprache zu bringen.

3. Im allgemeinen war die Beteiligung in den kleineren Zentralen stärker als in den grösseren. Die kameradschaftliche Disziplin scheint also in kleineren Aemtern besser zu sein als in grössern. Oder rührt der Unterschied vielleicht davon her, dass man in einer grösseren Stadt mit all ihren Ablenkungen und Zerstreuungen weniger Zeit zur Ueberlegung und Beantwortung gefunden hat? Oder ist es reine Gleichgültigkeit den Berufsfragen gegenüber? Wir denken, dass alle drei und jedenfalls noch weitere Gründe mitgespielt haben.

4. Von den Aufseherinnen haben 70%, vom nicht gradierten Personal bloss 36% geantwortet. Mit Ausnahme von Basel und Zürich zeigte das Aufsichtspersonal der grösseren Aemter lebhaftes Interesse an den Fragebogen. Es antworteten in Basel bloss 31% der Aufseherinnen und in Zürich 45%; in Genf dagegen 66%, in Luzern 80%, in Bern 85%, in Lausanne und St. Gallen 86%. Erfreulich sind die Zahlen von Bern, Lausanne und St. Gallen, wo die Aufseherinnen ein schönes Beispiel von Disziplin gegeben haben; dagegen haben sich die Telephonistinnen von Genf und Luzern mehr als zurückhaltend gezeigt. Einige Telephonistinnen haben da-

Seuls les centraux de *Bellinzone* et du *Locle* ont rempli et retourné tous les formulaires. Ils méritent des félicitations spéciales. Viennent ensuite:

Arosa, Frauenfeld, Langenthal, Vevey et Weinfelden	avec 80—90%
Granges, Lausanne, Montreux et Neuchâtel	„ 70—80%
La Chaux-de-Fonds, Rapperswil, Rorschach, Uster, Winterthour et Zofingue	„ 60—70%
Baden, Brougg, Chiasso, Coire, Glaris, Interlaken, Kreuzlingen, Lugano, Morges, St-Moritz, Schaffhouse, Soleure, Wil et Yverdon	„ 40—60%
Bâle	„ 32%
St-Gall	„ 31%
Zurich	„ 31%
Berne	„ 25%
Genève	„ 13%
Lucerne	„ 12%

Malheureusement, deux centraux dont nous ne voulons pas rappeler spécialement les noms ont jugé bon de ne pas répondre du tout.

L'étude des chiffres que nous venons de citer permet de faire les constatations suivantes:

1° Le petit nombre des réponses rentrées n'est pas très réjouissant; il est suffisant cependant pour que nous puissions en tirer des conclusions et correspond à ce qu'on obtient généralement de consultations de ce genre.

2° La première conclusion à tirer de cette faible participation est qu'une grande partie du personnel féminin ne montre pas un intérêt très vif pour les questions professionnelles. On est en droit d'admettre que les téléphonistes qui n'ont pas répondu au questionnaire ne se sentent pas trop malheureuses, car elles n'auraient certainement pas laissé passer l'occasion d'exprimer leur opinion sur ce qui peut laisser à désirer.

3° D'une façon générale, la participation fut beaucoup plus forte dans les petits centraux que dans les grands, ce qui nous permet de supposer que l'esprit de corps et de camaraderie doit y être beaucoup plus développé que dans les offices de grande importance. Ou bien, cette différence provient-elle peut-être du fait que la multiplicité des divertissements et des distractions qu'on rencontre dans les grandes villes ne laisse plus le temps de penser et de répondre? Ou serait-ce que les téléphonistes éprouvent la plus complète indifférence pour les questions intéressant leur profession? Nous pensons que ces trois facteurs et d'autres encore ont joué un certain rôle.

4° Le 70% des surveillantes et le 36% seulement du personnel non gradé ont répondu aux questionnaires. A l'exception de celles de Bâle et de Zurich, les surveillantes des grands offices se sont vivement intéressées à cette consultation. A Bâle, le 31% seulement des surveillantes a répondu au questionnaire; à Zurich, le 45%; à Genève, par contre, le 66%; à Lucerne, le 80%; à Berne, le 85%; à Lausanne et à St-Gall, le 86%. Les chiffres de Berne, Lausanne et St-Gall sont très réjouissants; les surveillantes ont donné là un bel exemple de discipline. Par contre, les téléphonistes de Genève et de Lucerne se sont montrées plus que réservées. Quelques télé-

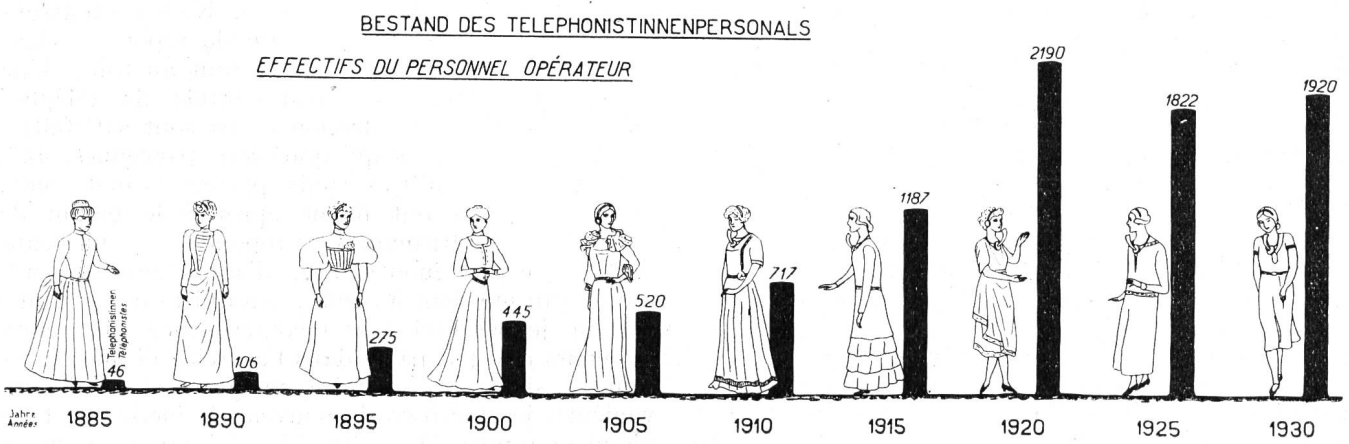


Fig. 1.

für gedankt, dass ihnen einmal Gelegenheit geboten werde, sich über ihre Berufsfreuden und -leiden auszusprechen.

Der Fragebogen enthält folgende zehn Fragen:

1. Lieben Sie Ihren Beruf?
2. Wenn ja, warum? Was fesselt Sie am meisten daran und was entspricht am meisten Ihren Veranlagungen?
3. Wenn nein, warum?
4. Was bereitete Ihnen am meisten Schwierigkeiten beim Erlernen des Berufes: die manuelle Geschicklichkeit oder die geistige Arbeit?
5. Welche Lücken empfinden Sie in Ihrer beruflichen Ausbildung?
6. Beschreiben Sie die Telephonistin, wie sie sein soll. Charaktereigenschaften und besondere Veranlagungen.
7. Schätzt man den Telephonistinnenberuf in Ihrer Familie, in Ihrem Bekanntenkreis? Wenn nein, weshalb nicht?
8. Kennen Sie die Gründe, weshalb die Telephonistinnen aus der Verwaltung austreten, um eine Stelle in der Privatindustrie anzunehmen?
9. Was für Abhandlungen in den „Technischen Mitteilungen" hätten Interesse für Sie?
10. Sind nach Ihrem Dafürhalten Verbesserungen in der Bedienung des Publikums angezeigt und welche?

Nur für Aufseherinnen:
- b) Was ist für die Instruktion der Ersatzaufseherinnen vorzunehmen? Welches Vorgehen erachten Sie als das geeignetste?
- a) Beschreiben Sie die Aufseherin, wie sie sein soll. Charaktereigenschaften und besondere Veranlagungen.

A. Gesamtpersonal.

Die *erste Frage:* „Lieben Sie Ihren Beruf"? ist etwas gewagt, da bekanntlich der Telephonistinnenberuf allgemein als anstrengend und nervenzerrüttend gilt. Früher schon warnten die Schulen die austretenden Schülerinnen vor dieser Laufbahn. Und heute noch gibt es eine grosse Anzahl Lehrer und Lehrerinnen, die den jungen Mädchen abraten, den Telephonistinnenberuf zu ergreifen. Demnach waren

phonistes ont exprimé leur reconnaissance de ce qu'on leur ait donné une fois l'occasion de s'exprimer sur les joies et les misères de leur profession.

Le questionnaire contenait les dix questions suivantes:

1° Aimez-vous votre profession?
2° Si oui, pourquoi? Qu'est-ce qui vous y attache le plus et en quoi répond-elle le mieux à vos aptitudes?
3° Si non, pourquoi?
4° Qu'est-ce qui, lors de votre apprentissage, vous a paru le plus difficile? Acquérir l'habileté manuelle ou faire l'effort intellectuel exigé?
5° Quelles sont les lacunes que vous éprouvez à votre formation professionnelle?
6° Décrivez-nous la téléphoniste telle qu'elle doit être, attributs de caractère et dispositions spéciales.
7° Apprécie-t-on la profession de téléphoniste dans votre famille et dans le cercle de vos connaissances? Si non, pourquoi?
8° Savez-vous pourquoi les téléphonistes délaissent l'administration pour prendre une place dans l'industrie privée?
9° Quels sont les sujets qui vous intéressent et qui devraient être publiés dans le Bulletin technique?
10° D'après votre appréciation, y a-t-il lieu d'introduire des améliorations dans la manière actuelle de desservir le public? Lesquelles?

Seulement pour les surveillantes:
- a) Que doit-on prendre en considération pour l'instruction des surveillantes-remplaçantes? Quel est d'après vous le meilleur procédé?
- b) Décrivez-nous la surveillante telle qu'elle doit être. Attributs de caractère et dispositions spéciales.

A. Ensemble du personnel.

La première question: „Aimez-vous votre profession?" peut paraître audacieuse si l'on considère que d'une façon générale la profession de téléphoniste passe pour être très pénible et déprimante pour les nerfs. Auparavant déjà, les écoles mettaient en garde les élèves libérées contre le choix de cette profession. Aujourd'hui encore, un grand nombre de maîtres et de maîtresses déconseillent aux jeunes

zahlreiche negative Antworten zu gewärtigen. Aber weit gefehlt! Ein verhältnismässig sehr hoher Prozentsatz der Telephonistinnen liebt den Beruf und ist davon befriedigt. Von den 512 eingegangenen Antworten sind 467 oder rund 91% bejahend ausgefallen. 43 Telephonistinnen heben das „Ja" noch besonders hervor, indem sie hinzufügen „ja, sehr"; „von ganzem Herzen"; „ich schätze meinen Beruf"; „das Bureau ist mir ans Herz gewachsen"; „bei meinem Scheiden aus der Verwaltung werde ich dankbar der Sonnenseiten meines Berufes gedenken"; „vor eine neue Wahl gestellt, würde ich trotz manchen Unannehmlichkeiten nochmals den Telephonistinnenberuf ergreifen (nach 25 Jahren!)"; „ich habe noch nie bereut, diesen Beruf gewählt zu haben"; „ja, denn ich liebe ein exaktes Arbeiten"; „ja, alle Tage mehr"; „ja, in allen Teilen"; „vor einigen Jahren weniger, aber heute überzeugt ja"; „ja, ich habe ihn gewählt, trotz Abraten der Sekundarschule"; „er macht mir Freude"; „ich achte und schätze meinen Beruf"; „in vollstem Masse"; „ausserordentlich"; und endlich: „ja, sehr, ich habe meinen Beruf oft mit andern Frauenberufen verglichen und hätte nur mit wenigen tauschen mögen".

Andere wiederum lieben ihren Beruf als solchen und bemerken dies auch ausdrücklich, haben aber gewisse Aussetzungen zu machen, z. B.: „man könnte den Verleider bekommen, weil die Arbeit nicht genügend geschätzt wird"; „die Behandlung der Vorgesetzten ist nicht immer einwandfrei"; „es wird zu viel Wert auf die Beobachtungen gelegt"; „der Ortsdienst ist nicht interessant"; „befriedigt zeitweise nicht ganz"; „ja, was die Arbeit, nicht aber, was die Wirkung auf die Gesundheit anbelangt"; „Klassifizierung ungerecht"; „nur den Beobachtungsdienst nicht"; „ja, obschon er ermüdend ist"; „zu strenge Vorschriften"; „manchmal überlastet"; „zu anstrengend".

Die Zahl der wirklich Unbefriedigten ist verhältnismässig gering, denn nur 26 von 512 Telephonistinnen oder rund 5% beantworten die Frage mit „nein". 11 Telephonistinnen oder 2,1% beantworten diese Frage gar nicht und 8 oder 1,6% sind unschlüssig.

Die *zweite Frage:* „Wenn Sie Ihren Beruf lieben, was fesselt Sie am meisten daran und was entspricht am meisten Ihren Veranlagungen?", ist von einer Anzahl Telephonistinnen leider nicht klar beantwortet worden. Dieser Umstand erschwerte die Verarbeitung und beeinträchtigt z. T. das Ergebnis. Immerhin finden 119 Telephonistinnen den Beruf *sehr* interessant. 102 lieben ihn, weil er vielseitig und abwechslungsreich sei und das Wissen bereichere; 99 Beamtinnen, zum grossen Teil aus Ortschaften mit Uhren- oder Stickerei-Industrie und immer wiederkehrenden Geschäftskrisen, schätzen den Beruf, weil er eine sichere Stellung bietet und für das Alter eine, wenn auch nicht glänzende, so doch für bescheidene Ansprüche ausreichende Pension in Aussicht stellt. 58 Telephonistinnen lieben besonders den Verkehr mit dem Publikum; eine Beamtin empfindet es als sehr angenehm, die Kunden bedienen zu können, ohne die Waren anpreisen zu müssen; 40 freuen sich, ihre geographischen Kenntnisse nütz-

filles de s'engager dans cette voie. Nous nous attendions donc à un grand nombre de réponses négatives. Nous nous trompions du tout au tout. Une proportion relativement considérable de téléphonistes aiment leur profession et en sont satisfaites. Sur les 512 réponses qui nous sont parvenues, 467, soit le 91% en chiffres ronds, portent le mot „oui". 43 téléphonistes ont même éprouvé le besoin de renforcer leur affirmation en répondant: „oui, beaucoup", „de tout mon cœur", „j'adore mon métier", „le bureau me tient à cœur", „en quittant l'administration, je penserai avec reconnaissance aux beaux moments que j'ai passé dans l'exercice de mes fonctions", „si c'était à refaire, malgré certains inconvénients, je choisirais de nouveau le métier de téléphoniste (après 25 ans!)", „je n'ai jamais regretté d'avoir choisi cette profession", „oui, parce que j'aime le travail exact", „oui, tous les jours davantage", „oui, de toute façon", „pas il y a quelques années, mais aujourd'hui, du fond du cœur, oui", „oui, car je l'ai choisi bien que l'école secondaire me l'eût déconseillé", „j'en éprouve de la joie", „j'estime et j'aime mon métier", „de toutes mes forces", „extraordinairement", et enfin „oui, beaucoup, j'ai souvent comparé ma profession avec d'autres professions féminines, j'en ai trouvé très peu avec lesquelles j'aurais voulu changer".

D'autres téléphonistes, par contre, aiment leur métier pour lui-même mais expriment leurs sentiments en faisant quelques réserves, par exemple: „On pourrait s'en lasser parce que le travail n'est pas estimé à sa juste valeur", „la manière dont nous traitent les supérieurs n'est pas toujours correcte", „on attache beaucoup trop d'importance aux observations", „le service local n'est pas intéressant", „ne satisfait pas toujours", „oui pour le travail, non pour la santé", „classification injuste", „mais pas le service d'observation", „oui, bien qu'il soit fatigant", „prescriptions trop sévères", „quelquefois surchargées", „trop éreintant".

Le nombre de celles qui sont vraiment mécontentes est presque insignifiant puisque, sur 512 téléphonistes, 26 seulement, soit le 5% environ, répondent à la question par „non". 11 téléphonistes ou le 2,1% s'abstiennent de répondre à cette question et 8, soit le 1,6%, déclarent ne pas pouvoir se prononcer.

Un certain nombre de téléphonistes n'ont malheureusement pas répondu clairement à la *deuxième question*: „Si vous aimez votre profession, qu'est-ce qui vous y attache le plus et en quoi répond-elle le mieux à vos aptitudes?" Cette circonstance a naturellement compliqué notre travail et influencé le résultat de notre enquête. Cependant, 119 téléphonistes trouvent leur profession très intéressante; 102 l'aiment parce qu'elle est variée et pleine d'imprévus et qu'elle enrichit leurs connaissances; 99 téléphonistes, presque toutes de centraux situés dans les régions horlogères ou de l'industrie textile frappées régulièrement de crises commerciales, apprécient surtout leur profession parce qu'elle leur garantit une place stable et qu'elle leur permet de jouir, dans leurs vieux jours, d'une rente, modeste peut-être, mais suffisante pour celles dont les prétentions sont raisonnables. 58 d'entre elles aiment plus spécialement communiquer avec le public; une de ces demoiselles

lich verwerten zu können; 37 lieben die anregende geistige Arbeit; weitere 37 finden den Beruf technisch sehr interessant; 32 wissen die Anerkennung des Publikums zu schätzen; 29 freuen sich, im Verkehr mit der internationalen Kundschaft und den ausländischen Kolleginnen die erlernten Fremdsprachen anwenden zu können; 26 schätzen besonders den unregelmässigen Dienst, weil er ihnen tagsüber grössere Freiheit verschaffe; 24 finden Befriedigung darin, einen verantwortungsvollen Posten zu bekleiden und 21 endlich anerkennen die Unabhängigkeit und Selbständigkeit bei der Arbeit.

Folgende weitere Aeusserungen seien der Vollständigkeit halber ebenfalls erwähnt: „Der Beruf ist modern und interessant, und es ist eine Freude, in einem Betriebe arbeiten zu können, in dem es vor- und aufwärts geht". „Ich liebe rasches Ueberlegen und rasches Handeln." „Das Telephon ist für den Staat ein sehr einträglicher Geschäftszweig, und es ist die Telephonistin, die ihm diese Einnahmequelle vermittelt." „Die geordneten Arbeitsverhältnisse mit den nötigen Ruhepausen in hygienisch einwandfreien Räumen sind besonders wohltuend." „Die Abwechslung, die fortwährenden Neuerungen, die Fortschritte der Technik, die Lebensstellung, die er bietet, machen mir den Beruf lieb. Die Ordnung und Pünktlichkeit, die er erfordert, die Wichtigkeit, die ihm zukommt, entsprechen meinen Veranlagungen." „Mein Beruf gefällt mir, weil er ein notwendiger Bestandteil unserer grossen Volkswirtschaft ist und somit dem Wohle und Gedeihen unseres lieben Vaterlandes dient." „Durch meinen Beruf stehe ich mitten im Leben drin; was die Allgemeinheit bewegt, erlebe ich mit. Den Fortschritt der Zeit spüre ich in den Verbesserungen der Technik und in der Anpassung des Dienstes an das moderne Verkehrs- und Handelswesen. Eine Telephonistin *muss mit vorwärts*, weil sie genötigt ist, sich allen Neuerungen immer wieder anzupassen." „Ich liebe meinen Beruf, weil Leben darin steckt, und er befriedigt mich, weil das Telephon heute zu einem unentbehrlichen Hilfsmittel geworden ist. Dank den grossen technischen Fortschritten kommt immer wieder ein frischer Zug in unsern Beruf, und es liegt darin weniger die Gefahr des Ueberdrüssigwerdens, gegen das eine Frau, die mehrere Jahre im Bureauleben tätig ist, sicher zu kämpfen hat. Am interessantesten finde ich den Dienst an den Apparaten. Besonders in einer Zentrale mit Universaldienst ist diese Arbeit nie langweilig." „Im Nachtdienst denke ich oft, wie schön es doch sei, einer ganzen Ortschaft bei jedem wichtigen Ereignis oder Unglück die erste Hilfe und Zuflucht sein zu können." „Der Telephonistinnenberuf hat entschieden eine erzieherische Wirkung. Ich freue mich z. B. jedesmal, wenn ich die Willenskraft aufbringe, nach einer grundlos mürrischen oder barschen Antwort eines Teilnehmers den nächstfolgenden dennoch freundlich zu bedienen." Und schliesslich schreibt eine Telephonistin, die jedenfalls keine Frauenrechtlerin ist: „Man hat bei unserem Beruf wenigstens nicht den Eindruck, den Mann verdrängt zu haben!"

Zu der *dritten Frage:* „Lieben Sie Ihren Beruf? Wenn nein, warum?", haben nun die Unzufriedenen

trouve agréable de pouvoir servir la clientèle sans être obligée de faire l'article. 40 sont heureuses de pouvoir mettre en valeur leurs connaissances géographiques; 37 aiment la tension d'esprit qu'exige leur travail; le même nombre sait apprécier les gentillesses du public; 29 éprouvent une certaine joie à pouvoir utiliser leurs talents de polyglottes dans le trafic avec la clientèle internationale et avec leurs collègues d'autres pays; 26 ont une prédilection marquée pour le service irrégulier qui leur permet de jouir d'une plus grande liberté pendant la journée; 24 se sentent fières de revêtir des fonctions pleines de responsabilité et 21, enfin, voient dans leur travail l'indépendance et la liberté.

Pour compléter ce tableau, nous publions ci-après quelques-unes des réponses reçues: „La profession est moderne et intéressante et c'est une joie de travailler dans une exploitation qui prospère et se développe." „J'aime les décisions promptes et l'action rapide." „Le téléphone est une des branches les plus lucratives de l'économie publique et c'est le travail de la téléphoniste qui fournit à l'Etat cette source de revenus." „Des conditions de travail bien réglées avec des pauses nécessaires, qu'on peut passer dans de beaux locaux hygiéniques, sont spécialement bienfaisantes." „Les changements, les innovations continuelles, les progrès de la technique, la position sociale que notre profession nous permet d'occuper font que je l'aime. L'ordre et la ponctualité qu'elle réclame, la considération qui y est attachée, répondent à mes aspirations." „Ma profession me plaît parce qu'elle a son utilité dans la grande économie nationale et qu'elle contribue au bien et à la prospérité de notre chère patrie." „Ma profession me place en plein dans la vie; je participe à tous les mouvements de la société. Je constate les progrès de notre temps aux améliorations techniques et à l'adaptation de notre service aux exigences du trafic et du commerce modernes. Une téléphoniste *doit suivre ce progrès* puisqu'elle doit, elle aussi, s'adapter à toutes les nouveautés." „J'aime mon métier parce qu'il est plein de vie; il répond à mes aspirations parce que le téléphone est devenu un auxiliaire indispensable de l'homme. Grâce aux grands progrès de la technique, la nature de notre profession se renouvelle constamment et nous échappons ainsi au danger de la prendre en aversion, danger contre lequel doit lutter toute femme travaillant pendant de nombreuses années dans un bureau. Ce que je trouve le plus intéressant, c'est le travail aux appareils qui, dans les centraux à service universel tout particulièrement, n'est jamais ennuyeux." „Pendant les services de nuit, je pense souvent que c'est un grand honneur d'être, dans une localité, celle dont on réclamera la première aide et à laquelle on aura recours en premier lieu en cas de malheur." „La profession de téléphoniste nous permet d'acquérir la maîtrise de soi. Je suis heureuse chaque fois qu'après avoir eu à supporter sans raison la mauvaise humeur ou la brusquerie d'un abonné, je réussis par un effort de volonté à répondre aimablement à l'abonné suivant." Enfin, une téléphoniste qui n'est apparemment pas une suffragette, écrit: „Dans notre profession, nous avons au moins le sentiment de n'avoir pas pris la place des hommes."

Stellung genommen. 26 Telephonistinnen beanstanden das Beobachtungswesen. Sie finden, es werde viel zu viel Wert auf die Beobachtungen gelegt, oder sie bezeichnen diesen Dienst als Schikane und Schulmeisterei. Sie erfassen den Sinn der Beobachtungen wohl nicht richtig und begreifen nicht, was eigentlich damit bezweckt wird. Es lohnt sich, hier ein paar Worte über den Beobachtungsdienst zu verlieren, der in unseren Zentralen vor ungefähr 18 Jahren eingeführt und seither erweitert und vereinheitlicht worden ist.

Jeder gewissenhafte Fabrikant prüft die von ihm erzeugten Artikel mit allen ihm zu Gebote stehenden Mitteln. Er will überzeugt sein, dass die Ware, die er später seinen Kunden zu verkaufen gedenkt, diese

Fig. 2. (Kasper.)

in jeder Hinsicht befriedige. Genau dasselbe bezweckt die Verwaltung mit dem Beobachtungsdienst. Sie will wissen, ob die von ihr erzeugte Ware, in diesem Falle ganz allgemein der Telephondienst, das biete, was der Teilnehmer mit Recht von ihm verlangen darf. In der Instruktion über das Beobachtungswesen heisst es in der Einleitung:

„Die Beobachtung der Telephonistinnen durch Aufseherinnen hat den Zweck, Material zu sammeln, das den verantwortlichen Organen ermöglichen soll, die Dienstqualität richtig zu beurteilen. Die Beobachtungen sollen in der Regel *geheim* durchgeführt werden, damit sie von der Dienstbesorgung ein möglichst unverfälschtes Bild geben. Aus erzieherischen Gründen aber sind die gemachten Beobachtungen und Feststellungen nachträglich, d. h. noch am gleichen Tage, der kontrollierten Telephonistin zur Kenntnis zu bringen.

Beim heutigen Umfang des Telephonverkehrs, bei der Grösse der modernen Telephonämter und bei der Stärke der Personalbestände sind eine gesunde Entwicklung der Betriebsmethoden und eine zielbewusste Erziehung des Personals ohne Beobachtungsdienst kaum denkbar. Einer tüchtigen Aufsichtsbeamtin, die die nötige Menschenkenntnis besitzt, ist es in einem kleineren, verkehrsschwachen Amte mit 3 oder 4 gleichzeitig anwesenden Telephonistinnen

Les mécontentes, elles, ont répondu à la *troisième question:* „Aimez-vous votre profession? Si non, pourquoi?“ 26 téléphonistes en veulent au service des observations. Elles estiment qu'on y attache beaucoup trop d'importance et trouvent à ce service un caractère chicaneur et pédant. Elles n'ont pas saisi exactement la valeur de ces observations et n'ont pas compris dans quel but elles sont faites. Il vaut la peine de dire ici quelques mots de ce service qui a été introduit dans nos centraux il y a 18 ans environ et qui a été depuis développé et unifié.

Tout fabricant consciencieux examine, par tous les moyens dont il dispose, les articles qu'il a produits. Il veut être convaincu que la marchandise qu'il a l'intention de vendre à ses clients les satisfera à tous les points de vue. L'administration poursuit exactement le même but avec son service des observations. Elle veut savoir si la marchandise qu'elle produit, en ce cas tout l'ensemble du service téléphonique, répond à ce que les abonnés sont en droit d'en attendre. L'introduction à l'instruction concernant le service des observations a la teneur suivante: „Les observations auxquelles sont soumises les téléphonistes ont pour but de fournir aux organes responsables une documentation qui leur permette notamment d'apprécier à sa juste valeur la qualité du service, c'est pourquoi elles se feront en général *à l'insu* du personnel intéressé. Toutefois, comme elles doivent aussi remplir un but éducatif, les constatations faites seront communiquées après coup à la téléphoniste observée, mais encore le même jour.

Si l'on considère le chiffre du trafic téléphonique, ainsi que l'importance des offices téléphoniques modernes et le nombreux personnel qui y est occupé, on comprendra que, sans observations, il n'est guère possible de développer des méthodes d'exploitation rationnelles, ni d'éduquer le personnel pour qu'il atteigne le but envisagé. Dans les petits offices n'accusant qu'un faible trafic et n'occupant que 3 ou 4 tours de service, une surveillante capable et tant soit peu psychologue pourrait à la rigueur se tirer d'affaire sans procéder à des observations méthodiques. Mais comme elle ne peut éclaircir tous les points, le service des observations s'impose également dans les petits centraux et dans les centraux de moyenne importance.“

Si l'on considère en outre que l'administration ne prescrit que deux heures d'observation sur 100 heures de travail, et que pour différentes raisons ce minimum ne peut pas être toujours appliqué, on admettra qu'on ne peut guère parler d'un service d'observation qui agace et énerve les téléphonistes. On ne peut pas non plus le qualifier de service d'espionnage, comme on l'entend dire quelquefois, d'autant moins qu'il arrive fréquemment qu'un grand nombre de téléphonistes parmi les plus anciennes et les plus qualifiées ne sont pas observées du tout pendant une année entière. Les téléphonistes qui ont l'habitude de faire leur service consciencieusement et convenablement ne craignent nullement d'être observées; elles sont au contraire heureuses que leur travail et leur manière de l'accomplir puissent être estimés à leur juste valeur. Celles qui s'insurgent contre le service des observations en ont une fausse opinion, souffrent d'un sentiment de

bis zu einem gewissen Grade freilich möglich, ohne Beobachtungen auszukommen. Es gibt aber dennoch Punkte, über die sie nicht aufgeklärt ist, weshalb ein Beobachtungsdienst auch in kleineren und mittelgrossen Zentralen angezeigt ist."

Wenn man ferner bedenkt, dass die Verwaltung auf 100 Telephonistinnenstunden bloss zwei Beobachtungsstunden vorschreibt, und dass aus verschiedenen Gründen sogar diese wenigen nicht immer eingehalten werden können, so darf von einem Beobachtungsdienst, der die Telephonistinnen aufrege und nervös mache, wohl nicht gesprochen werden. Er kann auch nicht, wie man es hin und wieder zu hören bekommt, als Spionagedienst angesprochen werden, dies um so weniger, als zahlreiche Telephonistinnen, und zwar die älteren, erprobten, oft während eines ganzen Jahres überhaupt nie kontrolliert werden. Telephonistinnen, die gewohnt sind, ihren Dienst ordentlich und recht zu besorgen, fürchten den Beobachtungsdienst keineswegs; sie sind im Gegenteil froh, wenn ihre Leistungen und die Art ihrer Dienstbesorgung eingehend geprüft werden. Wer sich gegen den Beobachtungsdienst auflehnt, hat eine falsche Einstellung dazu, leidet unter einem unbegründeten Angstgefühl, das überwunden werden muss, oder besorgt den Dienst eben nicht ganz einwandfrei, so dass eine Kontrolle als Stichprobe von Zeit zu Zeit sehr angezeigt ist. Uebrigens ist zu sagen, dass das Urteil durchaus nicht immer absprechend ausfällt, sondern auch anerkennend, wenn die Leistungen gut sind.

Wir möchten das Aufsichtspersonal auch an dieser Stelle ersuchen, es den Telephonistinnen gegenüber nie am nötigen Takt fehlen zu lassen. Wenn Fehler gerügt werden müssen, so soll dies in knapper, bestimmter Form, aber nie in verletzender Art geschehen. Die Beanstandungen dürfen nicht in kleinliche Nörgeleien ausarten. Ein tiefer veranlagter Mensch empfindet schon den leisesten Tadel als Strafe. Die Art und Weise also, wie ein Tadel ausgesprochen wird, kann die Schaffenslust heben oder beeinträchtigen. Wer mit klarer Erkenntnis und ernstem Willen die ihm gebotenen grossen Möglichkeiten der Beeinflussung anderer richtig verwertet, kann viel Gutes leisten.

Ferner beklagen sich 19 Telephonistinnen, dass sie von ihren Vorgesetzten ungerecht und kleinlich behandelt würden (unter „Vorgesetzten" werden nicht nur die Aufseherinnen, sondern zum Teil auch die Betriebsleiter verstanden); 13 finden die Arbeit zu mechanisch; 11 leiden unter dem grossen Aufwand an Nervenkraft, die der Beruf erfordere; 9 beklagen sich über allzustrenge Abenddienste und 7 über allgemeine Ueberlastung; weitere 7 haben den unregelmässigen Dienst nicht gern, 6 finden die Arbeit zu eintönig, 3 haben zu wenig Ferien, 3 zu wenig Besoldung und 2 sind vom Sonntagsdienst nicht befriedigt.

Der Vollständigkeit halber seien noch folgende Bemerkungen erwähnt:

„Mehr Selbständigkeit wäre angezeigt"; „die ungeduldigen Teilnehmer erschweren den Beruf"; „die Verwaltung verlangt Höchstleistungen"; „der Beruf macht einen fürs Leben unpraktisch"; „die innere crainte irraisonnée qui doit être surmonté ou bien alors n'accomplissent pas leur service comme elles le devraient, de sorte qu'un contrôle effectué de temps en temps paraît entièrement justifié. D'ailleurs, nous devons ajouter que le jugement qui découle des observations n'est pas toujours défavorable à la téléphoniste, mais qu'il fait souvent ressortir la qualité de son travail.

Nous aimerions, ici, recommander spécialement au personnel surveillant de ne jamais manquer de tact envers les téléphonistes. Lorsqu'on aura des fautes à relever, on le fera brièvement, dans une forme précise, mais jamais d'une façon blessante. Les réclamations ne doivent pas dégénérer en mesquines chicanes. L'être humain doué d'une certaine sensibilité souffre déjà du moindre blâme comme d'une punition. La façon dont ce blâme est prononcé peut augmenter la joie au travail ou, au contraire, l'enlever complètement. Celui qui, en toute bonne conscience et avec le plus grand sérieux, sait utiliser, de la bonne manière, l'influence qu'il peut avoir sur les autres, peut faire énormément de bien.

Parmi les téléphonistes, 19 se plaignent de traitements injustes et mesquins de la part de leurs supérieurs — comme „supérieurs", elles n'entendent pas seulement les surveillantes, mais aussi une partie des chefs d'exploitation —; 13 trouvent le travail trop mécanique; 11 souffrent de la grande dépense de force nerveuse que la profession réclame; 9 se plaignent des services tardifs, qu'elles trouvent trop pénibles et 7 d'un surmenage général; 7 autres n'aiment pas les services irréguliers, 6 trouvent le travail trop monotone, 3 ont trop peu de vacances et 2 trop peu de paie, enfin 2 ne sont pas contentes du service du dimanche.

Voici, pour compléter, quelques-unes des remarques faites par les téléphonistes: „Un peu plus d'indépendance serait indiqué"; „les abonnés impatients compliquent notre tâche"; „l'administration exige de nous le maximum"; „notre profession nous enlève toute initiative pour la vie de tous les jours"; „la satisfaction intérieure nous manque parce que nous ne pouvons pas nous rendre compte du travail fourni".

Nous citerons tout particulièrement la remarque suivante: „aucune satisfaction, parce que la téléphoniste n'est qu'un numéro (service au transporteur)". Il faudrait que l'auteur de la remarque eût une fois l'occasion de se rendre compte de ce qu'est le service au transporteur dans les grandes exploitations industrielles; elle devrait admettre immédiatement qu'il n'y a pas de comparaison possible.

Une téléphoniste, enfin, regrette que sa profession cède si facilement la place à l'automatisation. A ce sujet, nous faisons remarquer que, pour le moment, l'automatisation n'a privé la téléphoniste que de la partie la moins intéressante de son travail, c'est-à-dire de l'établissement des communications locales et des communications à petites distances. On peut prévoir que le travail le plus varié et le plus important, celui du service interurbain, intérieur et international devra, à l'avenir aussi, être effectué par des téléphonistes.

Un grand nombre de téléphonistes n'ont pas répondu à la *quatrième question:* „Qu'est-ce qui, lors

Befriedigung fehlt, weil man keinen Ueberblick hat über die geleistete Arbeit".

Besondere Erwähnung verdient die Bemerkung: „keine Befriedigung, weil die Telephonistin nur eine Dienstnummer darstellt (Dienst am laufenden Band)". Die Schreiberin sollte sich einmal in grossindustriellen Betrieben einen Begriff machen können vom Dienst am laufenden Band; sie würde sofort einsehen, dass der Vergleich in mehrfacher Hinsicht hinkt.

Zum Schluss bedauert eine Telephonistin, dass ihr Beruf sich durch die Automatisierung so leicht in den Schatten stellen lasse. Dazu ist zu sagen, dass die Automatik der Telephonistin vorläufig nur den weniger interessanten Teil ihrer Arbeit, d. h. die Herstellung von Ortsverbindungen und von Verbindungen auf kurze Entfernungen, weggenommen hat. Die vielseitigere und wichtigere Arbeit, der eigentliche Ferndienst im In- und nach dem Auslande, muss voraussichtlich auch in Zukunft von der Telephonistin geleistet werden.

Die *vierte Frage:* „Was bereitete Ihnen am meisten Schwierigkeiten beim Erlernen des Berufes: die manuelle Geschicklichkeit oder die geistige Arbeit?" ist von einer grossen Anzahl Telephonistinnen nicht beantwortet worden, weil sie sich nicht mehr genau oder überhaupt nicht mehr an die früheren Mühen und Sorgen erinnern konnten. Immerhin erklärten 167 Telephonistinnen, den Beruf ohne besondere Mühe erlernt zu haben; 142 Beamtinnen fanden die Erwerbung der manuellen Geschicklichkeit mühsam; 82 erinnern sich, dass die geistige Arbeit ihnen einiges Kopfzerbrechen verursachte, und 24 Telephonistinnen hat das Auswendiglernen und Imkopfbehalten der vielen Hundert Teilnehmernummern und das Auseinanderhalten der verschiedenen Teilnehmer gleichen Namens besondere Schwierigkeiten verursacht. — Die Angabe der Aufrufnummer durch die Teilnehmer ist schon seit vielen Jahren obligatorisch, so dass dieser Teil der geistigen Arbeit für den Telephonistinnenberuf nicht mehr in Frage kommt.

Ferner sind folgende Bemerkungen gemacht worden: „Die Angst vor den Vorgesetzten hat hemmend auf meine rasche berufliche Entwicklung gewirkt"; „die Bewältigung der geistigen Arbeit erfordert ein ausgezeichnetes Gedächtnis"; „die gleichzeitige, rasche Bedienung verschiedener Systeme, die Ueberwachung des eigenen Arbeitsplatzes, die Leistung von Gruppenarbeit nach links und rechts und dazu noch alle die genauen schriftlichen Notierungen haben mich viel Mühe gekostet"; „das Aufpassen nach allen Seiten war nicht leicht"; „das Tragen der Hörgarnitur war beschwerlich"; „die Notwendigkeit des Anpassens und Unterordnens erforderte grosse Willenskraft"; „die verschiedenen Anfragen und Wünsche der Teilnehmer rasch zu begreifen, zu beantworten und zu erledigen, hat mir Mühe gemacht"; „8 Stunden stillzusitzen, mich meiner Umgebung anzupassen, die nötige Disziplin zu wahren, all das ist mich hart angekommen"; „es war nicht leicht, sich im Lärm der Zentrale auf seine Arbeit zu konzentrieren, ohne sich ablenken zu lassen"; „ich habe mich besonders anstrengen müssen, die vorgeschriebenen Sätze auswendig zu lernen und nachher richtig

de votre apprentissage, vous a paru le plus difficile? Acquérir l'habileté manuelle ou faire l'effort intellectuel exigé?", soit qu'elles n'aient plus un souvenir exact de leurs peines et leurs soucis de cette époque, soit qu'elles les aient complètement oubliés. Cependant 167 téléphonistes déclarent qu'elles ont appris le métier sans trop de peine; 142 trouvent que l'habileté manuelle ne s'acquiert pas sans fatigues; 82 se souviennent que l'effort intellectuel qu'elles ont dû faire leur a causé quelques maux de tête et 24 ont encore à la mémoire la difficulté qu'elles ont éprouvée à apprendre par cœur et à retenir des centaines de numéros d'abonnés ainsi qu'à distinguer tous ceux qui portaient le même nom. L'énoncé du numéro étant obligatoire depuis plusieurs années, cette partie du travail intellectuel de la téléphoniste n'entre plus en considération.

Ces déclarations sont accompagnées des remarques suivantes: „La peur des supérieurs a nui à mon développement professionnel rapide"; „l'accomplissement de notre travail intellectuel exige une mémoire extraordinaire"; „j'ai eu beaucoup de peine à m'habituer à desservir en même temps et rapidement plusieurs systèmes d'appareils, à surveiller ma place de travail, à m'occuper des groupes de gauche et de droite et à faire exactement toutes les inscriptions nécessaires." „Ce n'était pas facile de porter son attention de tous les côtés à la fois." „Le port de la garniture me fatiguait beaucoup." „J'ai dû faire un grand effort de volonté pour arriver à m'assimiler et à me soumettre." „J'ai eu de la peine à arriver à comprendre et à liquider rapidement les différents désirs et demandes des abonnés." „Il m'a paru très pénible de rester assise sans bouger pendant 8 heures, de me plier à mon entourage et d'observer la discipline imposée." „Ce n'était pas facile, au milieu du bruit du central, de se concentrer dans son travail sans se laisser distraire." „J'ai dû m'appliquer plus spécialement à apprendre par cœur les phrases prescrites et, ensuite, à m'en servir à bon escient." Un certain nombre de téléphonistes, enfin, ont l'impression qu'un apprentissage de trois mois est insuffisant et proposent d'en augmenter la durée à 4 mois.

De ce qui précède, nous pouvons tirer la conclusion qu'une fois l'habileté manuelle acquise, ce qui devrait être le cas après 12 à 15 mois de pratique, le travail n'exige plus qu'une tension d'esprit qui permet de qualifier notre activité de profession intellectuelle.

La plupart des téléphonistes, 132 en tout, répondent à la *cinquième question*: „Quelles sont les lacunes que vous éprouvez à votre formation professionnelle?" en disant que la plus grosse lacune qu'elles aient constatée était leur manque de connaissance des langues étrangères, dont plusieurs sont absolument indispensables pour le service des grands centraux à trafic international intense ou des centraux des centres touristiques. Vingt-deux téléphonistes déplorent l'insuffisance de leurs connaissances géographiques.

Nous sommes surpris de ce petit nombre, car nous avons fait l'expérience que, dans ce domaine, il reste beaucoup de choses à apprendre et beaucoup de connaissances à rafraîchir.

anzuwenden". Schliesslich haben verschiedene Telephonistinnen das Empfinden, dass drei Monate Lehrzeit ungenügend seien; sie verlangen eine Lehrzeit von 4 Monaten.

Daraus darf wohl der Schluss gezogen werden, dass, wenn die manuelle Geschicklichkeit einmal erreicht ist, was nach ungefähr 12—15 Monaten der Fall sein dürfte, nur noch die geistigen Anstrengungen bleiben und der Beruf daher als intellektuelle Tätigkeit angesehen werden darf.

Auf die *fünfte Frage:* „Welche Lücken empfinden Sie in Ihrer beruflichen Ausbildung?" antwortet die Mehrzahl, insgesamt 132 Telephonistinnen, dass mangelnde Sprachenkenntnisse als grosse Lücken empfunden werden. In grösseren Zentralen mit regem Auslandverkehr oder in Zentralen mit Fremdenindustrie seien vielseitige Sprachenkenntnisse unbedingt nötig. 22 erwähnen ihre ungenügenden geographischen Kenntnisse.

Es überrascht uns einigermassen, dass nur so wenige diesen Mangel hervorheben. Erfahrungsgemäss ist auf diesem Gebiete noch viel zu lernen und aufzufrischen.

108 Telephonistinnen vermissen eine richtige Einführung in das Wesen der technischen Einrichtungen. Wenigstens die elementarsten Begriffe für das Verständnis der verschiedenen Vorgänge sollten den Telephonistinnen beigebracht werden. Ein wenig mehr Einblick in das interessante Gebiet der Elektrotechnik wäre allen nützlich und würde das Berufsinteresse bedeutend heben.

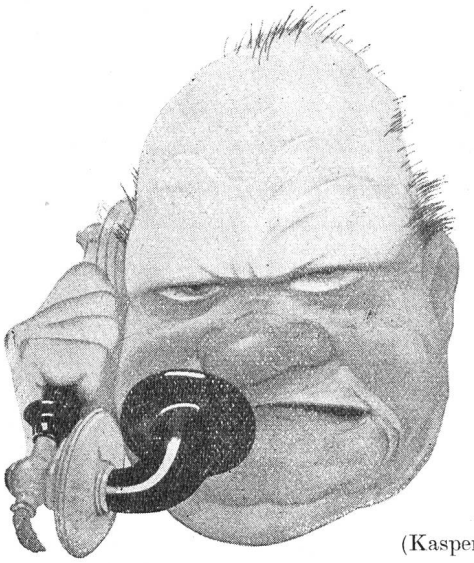
Da es sich natürlich nicht darum handeln kann, allen Telephonistinnen einen technischen Kurs erteilen zu lassen, wäre von der Verwaltung in dieser Hinsicht vielleicht doch ein erster Schritt zu tun und wenigstens das Aufsichtspersonal in elementarer Weise über die wichtigsten technischen Fragen aufzuklären.

92 empfinden keine besondern Lücken in ihrer beruflichen Ausbildung.

Zu dieser Frage werden noch folgende Bemerkungen gemacht: „Ich hätte mehr berufliche Kenntnisse, wenn ich vorübergehend in eine andere Zentrale versetzt worden wäre" (die Versetzung in andere Zentralen zur beruflichen Ausbildung wird mehrmals verlangt); „auf die fünfte Frage möchte ich mir die Antwort ersparen, man hat bekanntlich nie ausgelernt"; „mehr abwechselnde Verwendung in den verschiedenen Dienstzweigen"; „eine gute geographische Karte der Schweiz fehlt in den Zentralen"; „gründlichere Ausbildung während der Lehrzeit und Verlängerung derselben von 3 auf 4 Monate"; „gelegentliche belehrende Vorträge über Neuerungen im Gebiete der Telephonie"; „bessere Aufklärung über die Organisation der Kreisdirektionen"; „über die Besoldungsverhältnisse, die Hilfskassenfragen und das Arbeitszeitgesetz möchte ich mehr wissen"; „in den Auskunftsdienst sollte man besser eingeführt werden"; „mehr regionale Aufsichtskonferenzen zur Besprechung und Abklärung dienstlicher Fragen"; „mehr Kontakt mit Vorgesetzten und inspizierenden Beamtinnen zur Besprechung beruflicher Fragen";

108 téléphonistes regrettent de ne pas avoir quelque instruction dans le domaine des installations techniques. Elles demandent qu'on leur donne au moins un enseignement élémentaire sur le fonctionnement des diverses installations. Un peu plus de compréhension dans ce domaine si intéressant qu'est l'électrotechnique ne pourrait qu'être utile à toutes et augmenter considérablement l'intérêt professionnel.

Il ne peut naturellement pas être question de donner un cours technique à toutes les téléphonistes, mais l'administration pourrait peut-être faire dans ce sens un premier pas en donnant d'une façon élémentaire, au moins aux surveillantes, des explications sur toutes les questions techniques importantes.



(Kasper.)

Fig. 3.

92 téléphonistes ne constatent aucune lacune dans leur formation professionnelle.

Au sujet de cette question, ces demoiselles ont fait les observations suivantes: „Mes connaissances professionnelles seraient plus étendues si j'avais été déplacée provisoirement dans un autre central." (Un déplacement dans un autre central en vue de se perfectionner professionnellement est demandé par plusieurs téléphonistes.) „Je crois pouvoir m'abstenir de répondre à la cinquième question; chacun sait qu'on n'a jamais tout appris." „Des déplacements plus fréquents d'une branche de service dans l'autre." „Une bonne carte géographique de la Suisse manque dans les centraux." „Une instruction plus approfondie pendant l'apprentissage, dont la durée devrait être portée de 3 à 4 mois." „De temps en temps, des conférences instructives sur les innovations introduites dans le domaine de la téléphonie." „Des renseignements plus précis sur l'organisation des directions d'arrondissement." „J'aimerais en savoir davantage sur les questions de traitement, de caisses de secours et de durée du travail." „On devrait être mieux au courant du service des renseignements." „Des conférences régionales plus fréquentes de surveillantes pour discuter et éclaircir certaines questions du service" ou „davantage de contact avec les supérieurs et les inspectrices pour discuter des questions professionnelles." „Il me

„gründliche Kenntnisse des internationalen Dienstreglementes fehlen mir"; „die Telephonistinnen sollten mit der Geographie besser vertraut sein, da sie bei strengem internationalem Verkehr weder Zeit noch Gelegenheit haben, den Atlas zu benützen"; „die periodische Nachinstruktion fehlt"; „in grösseren Zentralen sollte eine Beratungsstelle für Telephonistinnen geschaffen werden"; „es fehlen die praktischen Uebungen der gebräuchlichsten Redewendungen im internationalen Verkehr"; „als eine der verschiedenen Aufnahmebedingungen sollte die Kenntnis von drei statt nur von zwei Landessprachen verlangt werden"; „Einführung in die Pädagogik wäre für Aufseherinnen sehr wertvoll"; „es ist recht schwierig, die vorgeschriebenen Leitungswege zu lernen, und immer richtig anzuwenden. Praktisch ist es auch nicht möglich, die Instradierungskarte jedesmal zu Rate zu ziehen, wenn man über den einzuschlagenden Weg nicht ganz im klaren ist".

Zur Orientierung der Telephonistinnen sei hier ein Wort über die Instradierungsfragen von früher und von heute eingeflochten. Das schweizerische Leitungsnetz befindet sich seit einigen Jahren schon in einem Uebergangsstadium. Vom oberirdischen Bau wird zu den unterirdischen Kabellegungen geschritten. Beim oberirdischen Leitungsnetz konnten in unserer kleinen Schweiz sozusagen alle nur möglichen Wege eingeschlagen werden, um eine Verbindung herzustellen; die Lautwirkung war immer befriedigend. Ganz andere Verhältnisse entstehen aber, wenn, wie es jetzt der Fall ist, Freileitungen mit Kabelleitungen, die zum Teil noch unverstärkt sind, miteinander verbunden werden. Unverstärkte Kabelleitungen haben nämlich eine bedeutend geringere Sprechweite als Freileitungen; die Grenze der noch zulässigen Lautwirkung ist also viel rascher erreicht. Aus einer solchen Kombination ergibt sich in gewissen Fällen eine so starke Dämpfung, dass die Verständigung nicht mehr genügend oder überhaupt nicht mehr möglich ist. Die Obertelegraphendirektion hat daher für jede Zentrale eine besondere Instradierungskarte erstellt und sie den Interessenten abgegeben. Die strikte Innehaltung der vorgeschriebenen Leitungswege ist also aus technischen Gründen notwendig. Bei Inspektionen oder bei Reklamationen der Teilnehmer können wir aber immer wieder feststellen, dass die Telephonistinnen, zum Teil aus Unkenntnis, zum Teil aus Uebereifer, für die Herstellung von Verbindungen nicht die vorgeschriebenen Leitungswege benützen. Ungenügende Verständigung und unzufriedene Teilnehmer sind das Ergebnis eines solchen Vorgehens. Die Telephonistinnen müssen bedenken, dass den Teilnehmern einzig mit dem raschen Abfluss der Verbindungen nicht immer gedient ist; ebenso wichtig oder noch wichtiger ist für sie eine gute Verständigung.

Und zum Schlusse schreibt eine ganz Pfiffige: „Ich überlasse es der Verwaltung, meine beruflichen Mängel zu entdecken!" (Schluss folgt.)

manque la connaissance approfondie du règlement de service international." „Les téléphonistes devraient être plus calées en géographie car, lorsque le trafic international est intense, elles n'ont ni le temps, ni la possibilité de consulter un atlas." „Une instruction complémentaire périodique fait défaut." „Dans les grands centraux, on devrait créer un bureau de renseignements pour les téléphonistes." „Il nous manque des exercices d'application pratique des phrases les plus employées dans le trafic international." „Parmi les diverses conditions d'engagement, on devrait exiger la connaissance de trois langues nationales au lieu de deux." „Un cours de pédagogie aurait une grande valeur pour les surveillantes." „Il est très difficile d'apprendre et d'utiliser toujours exactement les voies d'acheminement prescrites. Dans la pratique, il n'est pas toujours possible de consulter la carte d'acheminement lorsqu'on hésite sur la voie à choisir."

Afin de renseigner les téléphonistes, il nous paraît utile de dire, ici, un mot des questions d'acheminement passées et actuelles. Le développement du réseau suisse des communications téléphoniques se trouve, depuis plusieurs années déjà, dans un stade transitoire; nous remplaçons le réseau de lignes aériennes par un réseau de câbles souterrains. Lorsque nous ne disposions que du réseau aérien, nous pouvions, dans notre petite Suisse, choisir, sans grand inconvénient, n'importe quelle voie pour établir une communication; l'audition était toujours satisfaisante. Les choses se présentent tout autrement à notre époque où les lignes aériennes doivent être reliées à des conducteurs en câbles qui ne sont pas encore tous munis d'amplificateurs. Les câbles dépourvus d'amplificateurs ont une portée bien inférieure à celle des lignes aériennes, de sorte que sur ces conducteurs, la limite pratique d'audition est très rapidement atteinte. L'utilisation de deux genres de conducteurs a pour effet de produire dans certains cas un fort affaiblissement du courant rendant l'audition difficile ou même impossible. La direction générale des télégraphes a donc fait établir et remettre à chaque central une carte d'acheminement particulière. Il est absolument nécessaire de s'en tenir, pour des raisons techniques, aux voies prescrites. Nous avons cependant dû constater, au cours des inspections et des visites que nous avons faites à des abonnés, que les téléphonistes n'utilisent pas toujours, par ignorance ou par excès de zèle, les voies prescrites pour l'établissement des communications. La mauvaise audition qui en résulte provoque du mécontentement parmi les abonnés. Les téléphonistes doivent se mettre dans l'idée qu'il ne suffit pas, pour que les abonnés soient satisfaits, qu'ils obtiennent leurs communications rapidement, il faut aussi, ce qui est encore plus important pour eux, qu'ils puissent s'entendre convenablement.

Citons encore pour terminer ces mots où perce une certaine malice: „Je laisse à l'administration le soin de découvrir ces lacunes." (A suivre.)