

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

Herausgeber: Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe

Band: 48 (1970)

Heft: 3

Artikel: Der Auskunfts- und Auftragsdienst Nr. 11 = Il servizio delle informazioni e degli ordini no 11

Autor: Hubacher, Adelheid

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-876047>

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: 02.05.2026

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

Der Auskunfts- und Auftragsdienst Nr. 11

Il servizio delle informazioni e degli ordini n° 11

Adelheid HUBACHER, Bern

654.15.063(494)

Zusammenfassung. Die Entwicklung im Auskunfts- und Auftragsdienst ist gekennzeichnet durch die Rationalisierungs- und Mechanisierungsmassnahmen, die hauptsächlich im Hinblick auf die Rekrutierungsschwierigkeiten ergriffen wurden. Im nachfolgenden Artikel wird dieses Problem eingehend dargelegt.

Le Service des renseignements et des ordres n° 11

Résumé. Le développement du service des renseignements et des ordres est caractérisé par des mesures de rationalisation et de mécanisation prises principalement sous la pression des difficultés de recrutement du personnel. L'article qui suit expose ce problème de manière détaillée.

Riassunto. Lo sviluppo del servizio delle informazioni e degli ordini è determinato dalle misure di razionalizzazione e dalla meccanizzazione adottate principalmente a causa delle difficoltà nel reclutamento di personale. In questo articolo il problema è esposto nei suoi particolari.

Vor noch nicht langer Zeit verband das Publikum mit dem Auskunftsdiens Nr. 11 bestimmte erfreuliche Vorstellungen, die nicht zuletzt der intensiven Propaganda unter dem Motto «Nr. 11 weiss alles» zu verdanken waren.

Unsere Auskunftsdiensleistungen setzten aber auch alles daran, die Anrufenden durch die Beantwortung auch ausgefallener Fragen zufriedenzustellen. Die Bibliothek der Nachschlagwerke wuchs ständig an und umfasste Lexikons, Atlanten, Zitatensbücher, Zeitungs- und Uhrenkataloge, Bücher über «Wer, Wie, Was, Wo» und speziell angelegte Nachschlagwerke, in denen alle wichtigen Ereignisse, wie Wahlen, Geburts- und Todestage politischer und kultureller Grössen, Sportveranstaltungen, fein säuberlich nachgetragen wurden. Mit dem Ehrgeiz von Wettstreitenden versuchten sich die Ämter in der Vielfältigkeit und Vollständigkeit notierter Angaben zu übertreffen. Manche Stunde musste für die Korrektur und Nachtragsarbeit aufgewendet werden, teils für Eintragungen, nach denen selten oder nie gefragt wurde.

Das Aufgabengebiet des Auskunftsdiens war infolgedessen vielfältig und für die Telephonistinnen natürlich interessant und lehrreich. Er wurde vom Publikum geschätzt und entsprechend rege benützt. Es war nur möglich, aus den unzähligen Unterlagen rasch und zuverlässig Auskunft zu erteilen, wenn Telephonistinnen mit einigen Jahren Betriebserfahrung eingesetzt werden konnten, die sich zudem auch für das allgemeine Geschehen interessierten. Trotzdem kam es vor, dass einzelne Anfragen Telephonistinnen bis zu einer Viertelstunde blockierten und nicht selten eine Aufseherin dazu ... Einnahme 20 Rp.

Der Auftragsdienst entwickelte sich als Unterabteilung zu ansehnlicher Grösse. Nebst den bekannten Weckaufträgen übernahm dieser Dienst auch Erinnerungsaufträge. Der Teilnehmer gab mit einem Stichwort den Grund an, an den er sich zu erinnern wünschte und die Zeit, z. B. 11.00 Uhr Zahnarzt.

Die Möglichkeit, bei Abwesenheit ankommende Anrufe auf den Auftragsdienst umleiten zu lassen, wurde immer häufiger benützt. Besonders gerne wurde der Auftrag

Fino a pochi anni fa, grazie in special modo all'intensa propaganda fatta all'insegna del motto «Il No. 11 sa tutto», questo nostro servizio godeva di una grande reputazione presso il pubblico. Ogni ufficio si faceva un punto d'onore di poter fornire al richiedente la risposta a qualsiasi genere di domanda; i documenti a disposizione aumentavano a ritmo continuo: dizionari, atlanti, enciclopedie, enciclopedie delle opere, delle frasi celebri, delle personalità viventi, oltre a raccolte allestite appositamente nelle quali venivano registrati gli avvenimenti più diversi, come elezioni, nascite, decessi, avvenimenti sportivi e mondani. In una vera gara di emulazione i diversi uffici cercavano di superarsi vicendevolmente nella varietà e nella completezza delle informazioni che erano in grado di fornire. Ore ed ore erano spese per aggiornare e riportare indicazioni che molte volte non venivano mai chieste dalla pur vasta clientela.

Per le telefoniste il lavoro al servizio informazioni era molto variato, interessante ed istruttivo; solo personale con diversi anni di esperienza e che dimostrava un certo interesse per la materia poteva venir inserito a tali posti di lavoro dove era necessario fornire con una certa rapidità informazioni attendibili. Ciò malgrado capitava sovente di vedere un'ottima telefonista, magari aiutata anche dalla sorvegliante, alle prese per un quarto d'ora e più con una sola richiesta il cui introito, per l'Azienda, era di 20 centesimi.

Col tempo il servizio ebbe uno sviluppo sempre più vasto: oltre agli ordini di sveglia si accettarono ordini «particolari». L'abbonato poteva farsi chiamare ad una determinata ora e farsi comunicare una parola d'ordine; per esempio «ore 11, dentista».

La possibilità di commutare sul servizio ordini il proprio collegamento in caso d'assenza veniva sempre più usata: la telefonista era incaricata di prendere nota del nome e del numero telefonico del chiamante e di comunicarlo al titolare del collegamento al suo ritorno. Grazie a queste prestazioni molti abbonati potevano permettersi di evitare l'assunzione di una segretaria o l'introduzione di un servizio di picchetto. Con l'avvento quasi totale della settimana di 5 giorni, questi ordini aumentarono in modo notevole nei giorni di fine settimana; così il nostro personale, invece di approfittare della generale tendenza alla settimana corta,

hinterlassen, Name und Telephonnummer der Anrufer zu notieren und sie dem Auftraggeber bei seiner Rückkehr mitzuteilen. Aufgrund dieser Aufträge konnte sich mancher Teilnehmer ein zeitweise unbesetztes Büro erlauben, eine Sekretärin einsparen oder Pikettdienste aufheben. Mit der Einführung der 5-Tageweche in der Industrie nahmen die Aufträge besonders über das Wochenende spürbar zu. Die Folge davon war, dass unser Personal von der allgemein einsetzenden Entwicklung der 5-Tageweche nicht profitieren konnte, da der Verkehrsanfall diesem Wunsch entgegenlief.

Da die Altersschichtung unseres Personals sich durch die Abgänge immer mehr nach unten verschob, mussten Mittel und Wege gefunden werden, den Verkehrsanfall und den Aufgabenkreis auf ein vernünftiges Mass zu reduzieren. Die Mechanisierung der Auskünfte aus den verschiedenen Wissensgebieten lässt sich nur in bescheidenem Rahmen durchführen. Um die Dienstqualität nicht weiter zu gefährden, musste bereits im Jahre 1958 ein erster Abbau vorgenommen werden, dem folgende Auskünfte zum Opfer fielen

- sämtliche Auskünfte nach Lexiken
 - nach dem Brevier für Schweizergeschichte
 - nach Zitatbüchern
 - nach dem Uhren- und Zeitungskatalog
 - nach den geographischen Nachschlagewerken
 - nach dem Vornamenverzeichnis
 - nach Sing- und Kochbüchern
- Auskünfte über
 - Baudenkmäler der Schweiz
 - nationale und internationale Abzeichen, Wappen und Fahnen
 - militärische Abzeichen
 - nationale und internationale Masse und Gewichte
 - Distanzen in km
 - Zoll- und Passformalitäten
 - Geometrieformeln
- vom Auftragsdienst wurde der Erinnerungsdienst gestrichen.

Zu einem späteren Zeitpunkt wurden die Auskünfte nach dem Autoindex aufgehoben, da keine schweizerische Dokumentation mehr vorlag.

Um eine einheitliche Auskunftserteilung in der gesamten Schweiz zu erreichen, wurde allen Auskunftsdiensten ein

veniva ad essere messo fortemente a contribuzione proprio al sabato e alla domenica.

La continua diminuzione dell'età media del personale, obbligò l'Azienda a cercare soluzioni atte a ridurre, in modo sopportabile, il traffico ed i compiti; dato che la meccanizzazione delle informazioni di genere vario è difficilmente realizzabile, per non mettere ulteriormente in pericolo la qualità del servizio si dovette, già nel 1958, procedere ad una prima riduzione che colpì i seguenti rami:

- tutte le informazioni ottenibili dalle enciclopedie, dai libri di storia svizzera
- dal catalogo degli orologi e dei giornali
- dai libri e dagli atlanti geografici
- dal catalogo dei nomi di persona
- dai libri di canto e di cucina
- le informazioni sui monumenti svizzeri
- su insegne, bandiere e sigle svizzere ed estere
- su insegne militari
- su misure svizzere ed estere
- sulle distanze chilometriche
- sulle formalità doganali
- sulle formole geometriche
- vennero inoltre soppressi gli ordini «particolari»

Più tardi venne pure soppresso il servizio sull'«Indice automobilistico».

Per stabilire un'unità generale sul piano nazionale, i diversi uffici ricevettero un indice delle materie per le quali potevano ancora essere fornite delle informazioni.

L'introduzione al 1° gennaio 1968 della riduzione da 46 a 44 ore della settimana lavorativa (che dovette essere effettuata senza il relativo aumento di personale) fu la causa di una nuova diminuzione delle prestazioni. Si decise allora di abbinare la riduzione degli orari lavorativi con un miglioramento del servizio al cliente, ma di limitare le nostre prestazioni a quei rami che la nostra qualità di Azienda PTT ci impone di mantenere. Vennero così eliminate:

- informazioni sportive (salvo quelle comunicate tramite il No. 164)
- informazioni su camere d'alberghi e notti libere
- informazioni sull'ubicazione di ostelli della gioventù, campeggi, campi di vacanza e auto pubbliche
- le inserzioni sui giornali con l'indicazione «per informazioni rivolgersi al numero «11»
- informazioni su lotterie, mercati e fiere
- informazioni sulla temperatura dell'acqua
- informazioni sugli orari delle consultazioni medicali, dell'apertura di sportelli e di negozi
- informazioni ottenibili dai vocabolari
- informazioni sulla situazione meteorologica in punti panoramici e sul giornale dei viaggi delle FFS.

Übersichtverzeichnis abgegeben, mit jenen Gebieten, über die in Zukunft noch Auskunft erteilt werden durfte.

Die Arbeitszeitverkürzung auf den 1. Januar 1968 von 46 auf 44 Stunden/Woche, die ohne Personalvermehrung einzuführen war, gab Anlass zum zweiten Abbau. Wir setzten das Ziel fest, mit den freigewordenen Stunden nicht nur die Arbeitszeitverkürzung auffangen zu wollen, sondern für den restlichen Bereich der Auskunftserteilung, zu dem wir als PTT-Betriebe verpflichtet sind, auch den Kundendienst zu verbessern.

Der Abbau betraf:

- alle Sportauskünfte, die nicht durch die Meldungen auf Nr. 164 beantwortet waren
- Auskünfte über freie Hotelzimmer und Freinacht
- Auskünfte über Standorte von Jugendherbergen, Campingplätzen, Ferienlagern und Taxis
- Inserate mit dem Hinweis, die Adresse bei Nr. 11 einzuholen
- Lotterien, Vieh- und Jahrmärkte
- Wassertemperaturen
- Sprechstunden von Ärzten, Kassenstunden, Ladenschluss
- Auskünfte über Wörterbücher
- Wetterlage an Aussichtspunkten, die Reisezeitschrift SBB

Im weitem prüften wir die Mechanisierungsmöglichkeiten, die jedoch von der Einführung der erweiterten 3stelligen Dienstnummern abhängig sind und deshalb im heutigen Zeitpunkt nicht verwirklicht werden können. So beschränken sich die Auskunftsdienste darauf, über die nachstehend aufgeführten Gebiete Auskunft zu erteilen

1. PTT-Auskünfte

- Auskünfte über das Verzeichnis der Telephonabonnenten nach Alphabet
- Auskünfte über nächstgelegene Telephonanschlüsse zum Erreichen von Nichtteilnehmern
- Auskünfte über Telephontaxen
- Auskünfte über Postautokurse
- Auskünfte über Postchecknummern
- Auskünfte über Postleitzahlen
- Auskünfte über Posttaxen

2. Auskünfte von allgemeinem Interesse

- Auskünfte nach örtlichen und schweizerischen Adressbüchern

Venne pure studiata la possibilità di ulteriori meccanizzazioni le quali risultarono possibili solamente con l'introduzione di nuovi numeri di servizio a 3 cifre e quindi non immediatamente realizzabili.

Oggigiorno il numero 11 dà informazioni unicamente sui seguenti rami:

1. Informazioni relative ai servizi PTT

- informazioni sull'elenco alfabetico degli abbonati al telefono
- informazioni sui numeri telefonici vicini che permettono di raggiungere persone non abbonate al telefono
- informazioni sulle tasse telefoniche
- informazioni sulle corse di automobili postali
- informazioni sui numeri dei conti correnti postali
- informazioni sui numeri postali di avviamento
- informazioni sulle tasse postali

2. Informazioni di interesse generale

- informazioni secondo i libri degli indirizzi locali e svizzeri
- informazioni sulle ore di consultazione dei medici
- informazioni sui servizi domenicali e notturni delle farmacie
- informazioni sui programmi del cinema, teatri, concerti
- informazioni sui programmi radio e televisivi
- informazioni sulle ferrovie

3. Aiuti in casi urgenti (il servizio informazioni indica il numero di chiamata)

- del medico più vicino
- dell'ospedale più vicino
- del più vicino conducente di cani da valanga
- della centrale per il servizio di soccorso agli automobilisti
- della polizia
- del posto pompieri
- del posto di picchetto per allarme in caso di inondazioni, di avvertimento in caso di uragano e di difesa contro la grandine
- della guardia aerea di salvataggio
- del centro tossicologico di informazioni

In casi speciali le comunicazioni sono trasmesse.

Le informazioni di interesse generale sono state mantenute in previsione di una possibile meccanizzazione.

Pure il servizio degli ordini venne toccato dalla razionalizzazione e dalla riduzione delle prestazioni: le chiamate che giungono ai collegamenti di abbonati assenti vengono ora deviate automaticamente su testi incisi. A seconda dell'ordine ricevuto, il testo inciso indicherà al chiamante un numero telefonico che gli potrà fornire informazioni relative all'abbonato richiesto. Dalle esperienze fatte, il 60-70% dei

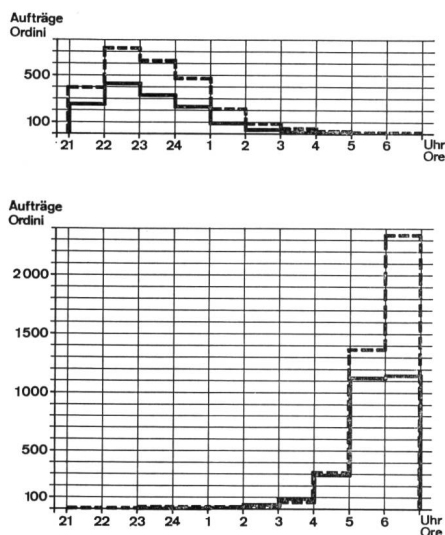


Fig. 1
Entgegennahme (oben) und Ausführung (unten) der Weckaufträge in Basel (—) und Zürich (---)

- Auskünfte über Sprechstunden der Ärzte
- Auskünfte über Nacht- und Sonntagsdienste der Apotheken
- Auskünfte über Kino-, Theater- und Konzertprogramme
- Auskünfte über Radio- und Fernsehprogramme
- Bahnauskünfte

3. Hilfe in Notfällen, das heisst Auskünfte über Rufnummern

- des nächsten Arztes
- des nächsten Spitäles
- des nächsten Lawinhundeführers
- der Pannenhilfszentrale
- der Polizei
- der Feuermeldestelle
- der Pikettstelle für Hochwasseralarm, Sturmwarndienst und Hagelabwehr
- der Rettungsflugwacht
- des Toxikologischen Informationszentrums

In besonderen Fällen werden die Verbindungen vermittelt.

Die Auskünfte von allgemeinem Interesse wurden im Hinblick auf eine mögliche Mechanisierung beibehalten. Der Auftragsdienst wurde vom Abbau und von der Rationalisierungsmassnahme ebenfalls betroffen. Die Anrufe auf Anschlüsse von abwesenden Teilnehmern, die auf den Auftragsdienst umgeleitet sind, werden in erster Linie mechanisch durch verschiedene Sprechtexte beantwortet. Je nach Art des Auftrages wird im Sprechtext auf eine Tele-

chiamanti rinuncia a questa possibilità e ciò rappresenta un notevole sgravio per i nostri servizi.

L'annotazione del nome e del numero del chiamante viene ormai effettuata solamente per i medici: il 95% delle annotazioni è così stato eliminato.

L'introduzione dell'impianto di sveglia automatico ha portato il maggior alleggerimento al servizio degli ordini, in special modo nei momenti in cui è difficile disporre del personale, vale a dire nelle tarde ore serali e la mattina presto, particolarmente nei giorni di domenica e lunedì (fig. 1). Con questo l'inserimento di turni a fine settimana e durante la notte può essere notevolmente ridotto. L'inserimento di turni al servizio delle informazioni e degli ordini a seconda del traffico è molto difficile in quanto le richieste dipendono molto dal clima e, alla sera, dal programma della radio e della televisione. Se i programmi trasmessi non hanno un particolare interesse per il pubblico, le chiamate si ripartiscono su tutta la serata mentre che, dopo trasmissioni di alto indice di gradimento, il servizio è tempestato di chiamate. Ciò avviene in un momento in cui il numero dei turni viene ridotto e adeguato alle esigenze del servizio notturno. Le figure 2 e 3 indicano l'andamento del traffico giornaliero e settimanale dopo l'introduzione delle misure di razionalizzazione. Sulla base di questi grafici vengono allestiti i programmi di servizio che regolano l'inserimento del personale.

A partire dal 1965 la durata della validità degli elenchi telefonici è stata portata da 12 a 18 mesi. Questo provvedimento ha pure avuto un certo influsso sul traffico del servizio delle informazioni, come indicato alla figura 4.

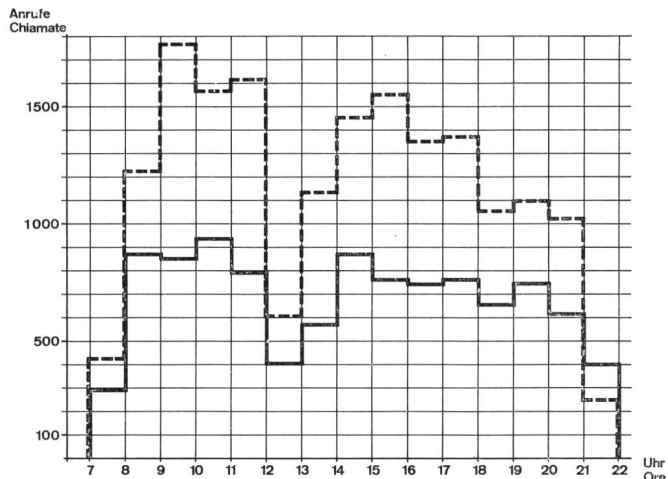


Fig. 2
Tagesverlauf der Anrufe auf Telefon-Nummer 11 in Basel (—) und Zürich (---)

phonnummer hingewiesen, bei der der Teilnehmer nähere Auskunft einholen kann. Erfahrungsgemäss verzichten 60...70% aller Anrufenden auf diese Möglichkeit, was eine entsprechende Entlastung unserer Dienste bedeutet.

Die Notierung der Namen und Telephonnummern von Anrufenden wird nur noch den ärztlichen Diensten zugestanden. Dadurch konnten schätzungsweise 95% aller Notierungen abgebaut werden.

Die grösste Entlastung im Auftragsdienst wird uns die automatische Weckeinrichtung bringen, und zwar, wie aus *Figur 1* zu entnehmen ist, zu den Stunden, zu denen wir Mühe haben, das Personal zu halten: abends spät und morgens früh, besonders am Sonntag und Montag. Das wird heissen, dass wir den Einsatz am Wochenende und im Nachtdienst bedeutend reduzieren können.

Im Auskunftsdienst fällt es besonders schwer, den Personaleinsatz gemäss dem Verkehrsanfall zu bestimmen, da die Belastung der Dienste wetterabhängig ist und am Abend zudem stark beeinflusst wird vom Radio- und Fernsehprogramm. Finden die ausgestrahlten Programme beim Publikum kein besonderes Interesse, verteilen sich die Anrufe fast gleichmässig auf den ganzen Abend, währenddem bei allgemein interessierenden Sendungen der Auskunftsdienst unmittelbar nach Programmabschluss mit Anrufen überflutet wird, vielfach zu einem Zeitpunkt, zu dem der Personalbestand auf die Bedürfnisse des Nachtbetriebes herabgesetzt ist.

Die *Figuren 2 und 3* zeigen den Tages- und Wochenverlauf des Verkehrsanfalles nach dem Zeitpunkt der Einleitung der Rationalisierungsmassnahmen. Aufgrund dieser Statistiken werden die Dienstpläne erstellt, die den Personaleinsatz regeln.

Die Ausgabe der Abonnentenverzeichnisse wurde erstmals im Jahre 1964 von einer Periodizität von 12 Monaten auf eine solche von rund 18 Monaten ausgedehnt. Die verlängerte Gültigkeitsdauer der Verzeichnisse beeinflusst das Verkehrsvolumen der Auskunftsdienste, was in *Figur 4* dargestellt wird.

Selbstverständlich liegt uns vor allem die Dienstqualität am Herzen, die, wie schon erwähnt, durch den Personaleinsatz stark gekennzeichnet wird. Eines unserer Hauptprobleme wird immer die Rekrutierung bleiben. Es ist keine leichte Aufgabe, für genügendes Personal zu sorgen, das, trotz Abbau einzelner Aufgaben, gut qualifiziert sein muss. Die Auskunftsdienste der ganzen Schweiz umfassen heute rund 1100 Telephonistinnen. Vor 10 Jahren waren es noch 600. In der letzten Zeit mussten für die Auskunftsdienstleistungen jährlich 300 bis 400 Lehrtöchter ausgebildet werden, die im Mittel nach abgeschlossener Lehrzeit 1 bis

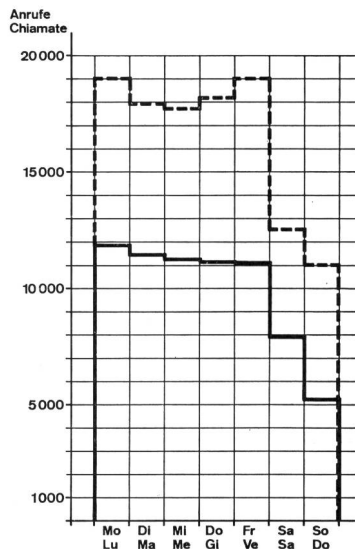


Fig. 3
Wochenverlauf der Anrufe auf Telephon-Nummer 11 in Basel (—) und Zürich (---)

Naturalmente ciò che più ci sta a cuore è, come già detto, la qualità del servizio. Questa dipende in maniera preponderante dall'inserimento adeguato di personale. Uno dei nostri principali problemi rimane quindi ancora e sempre il reclutamento: la difficoltà consiste nell'avere a disposizione abbastanza personale e per di più ben qualificato.

I servizi delle informazioni in tutta la Svizzera contano oggi circa 1100 telefoniste mentre dieci anni fa ve ne erano 600.

Negli ultimi tempi dovettero essere istruite per i servizi delle informazioni e degli ordini annualmente da 300 a 400 alunne; queste rimangono ai nostri servizi, in media,

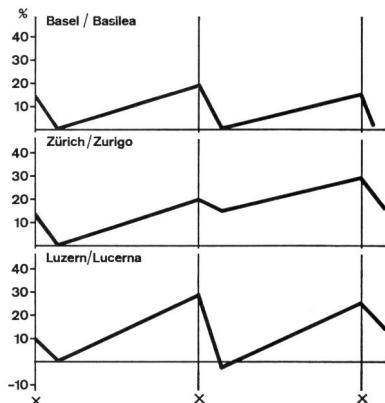


Fig. 4
Einfluss der Telephonbuch-Ausgabe auf die Auskunftsdienste
x = Telephonbuch-Ausgabe

2 Jahre bei uns bleiben, so dass zahlenmässig ungefähr alle 3 Jahre der gesamte Personalbestand erneuert wird.

Die Vereinfachung der Auskunftsdienste brachte eine Erleichterung in der Ausbildung der Telephonlehrtöchter mit sich und eine namhafte Entlastung im Nachführen sämtlicher Unterlagen.

Die nächste Zukunft wird die Einführung der Auskunftserteilung anhand von Mikrofilmen bringen. Die Kreistelephondirektion Bern machte damit im November 1969 den Anfang, nachdem in Biel ein längerer Betriebsversuch abgeschlossen wurde. Entgegen der bisherigen Praxis befasste sich eine zentrale Stelle mit dem Nachtragen der Mutationen, deshalb erwarten wir in diesem Sektor eine Einsparung von Arbeitskräften. Wieweit die Zeit der Auskunftserteilung von der neuen Methode beeinflusst wird, kann heute noch nicht beurteilt werden. Es kann auch nicht auf den Betriebsversuch in Biel abgestellt werden, da in der Zwischenzeit die Filme und die Geräte verbessert wurden. Es kann sich jedoch nur um die Phase der Einholung der Auskunft im Mikrofilm handeln. Die beiden andern Phasen, nämlich die, in der der Teilnehmer sein Anliegen vorbringt und jene, in der die Telephonistin die Auskunft bekanntgibt, werden sich gleich bleiben.

Unabhängig von der Methode und vom Aufgabenbereich wird der Auskunftsdienst im Telephonsektor immer eine wichtige Rolle spielen durch den unmittelbaren Kontakt mit den Telephonkunden. Der Dienst bei Nr. 11 ist und bleibt ein Aushängeschild der Fernmeldedienste und muss nicht zuletzt deshalb sorgfältig betreut werden.

da 1 a 2 anni dopo l'alunnato di modo che, numericamente, ogni 3 anni l'intero personale dev'essere rinnovato.

La razionalizzazione dei servizi delle informazioni portò una semplificazione nell'istruzione delle alunne e un ragguardevole alleggerimento nella tenuta a giorno dei documenti.

Nel prossimo futuro le informazioni saranno fornite tramite microfilm. La Direzione di circondario dei telefoni di Berna ha introdotto nel novembre 1969 tale sistema dopo che a Bienne si era concluso un lungo periodo di prova. Al contrario della pratica attuale, un solo posto centrale si occuperà dell'iscrizione delle mutazioni ciò che permetterà di ottenere un risparmio di personale. L'influenza che questo nuovo sistema avrà sul tempo necessario per la fornitura dell'informazione non può ancora essere indicata; un'indicazione sulla base dei risultati ottenuti a Bienne non è possibile in quanto, nel frattempo, film e macchinari vennero migliorati. Si tratta ovviamente della fase relativa all'ottenimento dell'informazione dal microfilm; la durata delle altre due fasi, vale a dire, quella in cui l'abbonato presenta la sua richiesta d'informazione e quella in cui la telefonista fornisce la risposta rimane invariata.

Indipendentemente dal metodo di lavoro e dal genere di prestazioni il servizio delle informazioni avrà sempre un ruolo importante nel settore telefonico grazie al diretto contatto con la clientela. La qualità delle prestazioni del No. 11 è e rimarrà il biglietto da visita dei servizi delle telecomunicazioni e dovrà perciò sempre essere oggetto di speciali attenzioni.