

# Urteil der Teilnehmer über den Telephondienst

Autor(en): **Werthmüller, P.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Technische Mitteilungen / Schweizerische Telegraphen- und Telephonverwaltung = Bulletin technique / Administration des télégraphes et des téléphones suisses = Bollettino tecnico / Amministrazione dei telegrafi e dei telefoni svizzeri**

Band (Jahr): **13 (1935)**

Heft 1

PDF erstellt am: **18.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-873470>

## **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.

gen und eine allseitig auf „den Dienst am Kunden“ eingestellte Verkehrsabwicklung bilden zweifellos die wirksamste Verkehrswerbung.

Hoffen wir, dass die namhaften Verbesserungen, welche die Verwaltung in den Telephonanlagen im

Kanton Graubünden während der letzten Jahre geschaffen hat, sich durch andauernd vermehrte Benützung bezahlt machen und dass diese Einrichtungen gleichzeitig für die Förderung des Fremdenverkehrs nützliche Dienste leisten werden.

## Urteil der Teilnehmer über den Telephondienst.

Seit dem Jahre 1925 werden die Teilnehmer mit Formular Nr. 635 ersucht, sich über die Erfahrungen mit ihrem Telephonanschluss auszusprechen, gegebenenfalls Wünsche oder Anregungen vorzubringen und Mißstände zu melden. Dieses Verfahren wurde zuerst von der Kreisdirektion Zürich angewendet und zeitigte so gute Ergebnisse, dass seine allgemeine Einführung im Interesse der Verwaltung wie auch im Interesse der Teilnehmer zu liegen schien.

Die Telephonsektion der Telegraphen- und Telephonverwaltung erteilt den Kreisdirektionen und Telephonämtern planmässig Auftrag, jeweilen eine bestimmte Anzahl Teilnehmer ihres Hauptamtes, der Betriebsämter und einiger Landzentralen anzufragen. Bei den Haupt- und Betriebsämtern schwankt die Zahl zwischen 300 und 1000 Teilnehmern, während für die Landzentralen gewöhnlich die ganze Teilnehmerschaft auf einmal befragt wird. Der einzelne Auftrag umfasst so 1500—2000 Teilnehmer, je nach der Bedeutung des Hauptamtes und seines Aussengebietes. Wo nicht besondere Gründe vorliegen, soll der einzelne Teilnehmer erst nach Verlauf von mindestens drei Jahren wieder angefragt werden.

Nach Erhalt des Auftrages (Form. 2250/2257) bestellen die Aemter die nötigen Formulare Nr. 635 bei der Materialverwaltung PTT, die ihnen auch die Briefumschläge dazu abgibt. Sind für die Teilnehmeradressen Klischees vorhanden, so werden sie natürlich benutzt.

Von den ausgesandten Anfragen kommen im Mittel nur 75% zurück. Es kann angenommen werden, dass die restlichen 25% der Teilnehmer durch ihr Stillschweigen ihre Zufriedenheit bekunden wollten, eine Annahme, die bei schriftlicher oder telephonischer Wiederholung der Befragung mehrfach bestätigt wurde. Unter Berücksichtigung dieses Umstandes ergab die Sichtung des eingegangenen Materials, dass der Telephondienst 2% der Teilnehmer nicht befriedigte. Weitere 2% entfielen auf Teilnehmer, die sich zwar befriedigt erklärten, die aber doch etwas auszusetzen, einen Wunsch anzubringen oder eine Anregung zu machen hatten. Die übrigen 96% erklärten sich vorbehaltlos befriedigt, was für die Verwaltung kein schlechtes Zeugnis darstellt.

Die Aemter scheidern die zurückgelangten Formulare in die im Auftragsschreiben vorgesehenen Kategorien aus und zählen die auf die einzelne Kategorie entfallenden Zettel. Die Ausscheidung ist folgende: Zufriedene Teilnehmer; zufriedene Teilnehmer, die etwas auszusetzen haben; Teilnehmer, die der Dienst erst in letzter Zeit befriedigt; Teilnehmer, die der Dienst erst in letzter Zeit befriedigt und die etwas auszusetzen haben; unzufriedene Teilnehmer.

Nun gilt es, sich mit den unzufriedenen Teilnehmern zu befassen, sowie mit denjenigen, die etwas

auszusetzen haben, obschon der Dienst sie im allgemeinen befriedigt.

Hiernach geben wir eine Aufzählung der häufigsten Aussetzungen.

*In technischer Hinsicht:* Rufzeichen zu rasch folgend 2%, Radio auf Leitung 4%, Wählscheibe zu langsam zurückkehrend 1%, starkes Uebersprechen 2%, schwache Lautwirkung, bis ein Knacken kommt 1%, Summton ist nicht zu vernehmen oder erst nach mehrmaligem Einstellen der Nummern 4%, Abflauen und Wiederanschwellen der Lautwirkung bei Ferngesprächen 2%, Unmöglichkeit der Taxmeldung beim automatischen Verkehr und beim Schnelldienst 4%, alte Apparate 2%, Selektorenanlüsse 6%, Besetztzeichen, wenn Partner frei 2%.

*In tariflicher Hinsicht:* Teilnehmergebühr zu hoch 31%, Gesprächstaxen zu teuer 6%, übersetzte Taxen in Hotels 0,5%, Nachtzuschlag zu hoch 2%, Teilnehmer will bei öffentlichen Sprechstationen gegen Personalausweis zu den gewöhnlichen Taxen telefonieren können 0,5%, Teilnehmergebühr für Mehrfachanschlüsse sollte herabgesetzt werden 0,5%.

*Mit Bezug auf das Betriebspersonal:* Lange Wartezeiten bis Abfrage 4%, lange Wartezeiten beim Rückruf bis Gesprächsbeginn 2%, falsche Anrufe 4%, Gespräche werden nach der Frage „Fertig?“ oder „Reden Sie?“ zu schnell unterbrochen, ohne dass dem Teilnehmer Zeit gelassen wird, sich zu äussern 2%, in Landzentralen behindert Postdienst den Telephondienst 1%, Telephon-Rundspruch wird als Ursache für langsames Antworten vermutet 2%, Mit-hören 2%.

*Mit Bezug auf die Teilnehmer:* Falsche Anrufe in automatischen Netzen 5%, missbräuchliche Anrufe während der Nacht 2%.

Ferner werden beanstandet: Dienstunterbruch an Sonntagen in den Landzentralen 2%, zu hohe Rechnungen beim automatischen Betrieb 1%, Taxmeldung sollte mit Einbezug des Zuschlages erfolgen (Wirtschaften, Bäckereien, Handlungen usw.) 2,5%.

Nun ist es Aufgabe der Aemter, Mängel in den Anlagen soweit möglich sofort zu beheben, die Teilnehmer telephonisch, schriftlich oder persönlich aufzuklären, Anregungen zu prüfen und ihnen die gebührende Folge zu geben. Liegen Klagen über die Bedienung vor, so wird das Nötige veranlasst. Bei der Generaldirektion, welcher die Formulare nach Regelung aller Anstände zugesandt werden, wird geprüft, ob die mit Bemerkungen versehenen Zettel durch den Betriebsdienst richtig erledigt worden sind; wenn nötig, werden Erkundigungen eingezogen und Anweisungen gegeben. Die Äusserungen der Teilnehmer werden den zuständigen Amtsstellen zur Kenntnis gebracht, um die mögliche Nutzenanwendung zu finden.

Aus dieser Darlegung ist ersichtlich, dass die

schriftliche Befragung der Teilnehmer ein nützliches Sprachrohr zwischen diesen und den unmittelbaren und obern Verwaltungsstellen bildet. Die nachstehenden Antworten von Teilnehmern, die mit unserem Telephondienst zufrieden sind, bilden für unser Personal eine Anerkennung der geleisteten Dienste und eine Aufmunterung zu weiterer treuer Pflichterfüllung.

1. Störungen kommen ja überall vor, sonst brauchte man unter anderm auch keine Aerzte. Die an meinem Telephon notwendigen Reparaturen werden jeweils rasch und gründlich ausgeführt.

2. Die Freundlichkeit der Telephonistinnen macht mir das Telephonieren immer zu einem Vergnügen. Wenn sie nicht des öfters vergässen, besetzte Nummern wieder anzurufen, wären sie vollkommen.

3. Wenn die Telephonistin bei Fehlern des Abonnenten etwas ungehalten wird, so begreift man das. Wenn sie trotzdem freundlich bleibt, so freut man sich und dankt es ihr im Stillen. Freundlich sein, heisst Gutes tun. Es ist auf der Welt so eingerichtet, dass nichts verloren geht, auch nichts Ideelles; wir sehen es höchstens nicht mehr. Das muss anspornen, Gutes zu tun. Niemand hat mehr Gelegenheit dazu als die Telephonistin. Ihre freundliche Stimme bringt, ohne dass sie es ahnt, in manche Gewitterschwüle des Bureaus oder sonstigen Alltags sonnige Aufhellung. Es ist natürlich schwer, immer sonnigen Gleichmut zu bewahren, aber um so verdienstvoller.

4. Wer, wie ich, viel im Ausland tätig ist, stellt immer wieder mit Begeisterung fest, wie gut organisiert das Telephonwesen in unserer Schweizer Heimat ist, wie freundlich die Bedienung, wie fortschrittlich die Verwaltung und die Einrichtung.

5. C'est un plaisir d'avoir à faire à un personnel aussi bien stylé que celui de notre service téléphonique. Je suis heureux d'avoir l'occasion de féliciter ce personnel pour sa grande politesse et pour la manière consciencieuse dont il remplit sa tâche.

Als „Stimmen aus dem Publikum“ seien noch einige weitere Aeusserungen von Teilnehmern zur Kenntnis gebracht.

1. Der Automat hat glücklicherweise keine Launen.
2. Dass das Telephon Reklame macht, finden wir

normal; auch Sie sind ein Geschäftsbetrieb, ich wollte er gehörte mir. Nur billiger sollte das Telephon sein. Es soll jedem Privatmann die Möglichkeit gegeben werden, ein Telephon sein eigen zu nennen; eine Frau und ein Telephon soll sich jeder leisten können.

3. Die unbegrenzte Gesprächsdauer dürfte wieder zeitlich begrenzt werden, da Klatschbasen das Telephon oft halbe Stunden lang mit Beschlag belegen.

4. Ihr Zirkular lässt sich nur durch unsere heutige gereizte Allgemestimmung erklären. Zufriedenheit wird heute auch die vollkommenste Einrichtung der griesgrämigen Menschheit nicht geben können.

5. Das seelenlose Gekreisich und Signalgequiek vermag nicht die Menschen zu ersetzen, die vordem den Dienst besorgten und erleichterten.

6. Die Anschlüsse werden von Frauen vermittelt, und wenn man versteht, wie man sich in diesem Fall zu verhalten hat, wird man immer gut bedient.

7. Es ist sehr erfreulich, dass ein eidgenössischer Betrieb seine Kunden anfragt, ob sie zufrieden sind.

8. Ein Geschäft ohne Telephon ist wie eine Suppe ohne Salz.

9. Ein dichterisch veranlagter Teilnehmer in einer Stadt am Rhein drückt seine Zufriedenheit in folgendem Vers aus:

„Bin ich auch manchmal sehr bedrückt,  
So bleibt doch was, das mich beglückt:  
Ein Griff nur nach dem Telephon,  
Und „Nummer bitte?“ tönt es schon!  
Die Antwort dünkt mich Sonn' im März,  
Wirkt lindernd auf mein krankes Herz.  
Drum lass ich gerne mich verbinden,  
Es dient zu meinem Wohlbefinden!“

Der Inhaber einer Landzentrale verteidigt sich gegen den Vorwurf der langsamen Bedienung: „Der Herrgott sollte allen, die den Telephondienst besorgen müssen, vier Hände und zwei Mäuler geben!“

Diese Umfragen werden von den Teilnehmern sehr begrüsst, geben sie ihnen doch Gelegenheit, sich über Fragen auszusprechen, die sie beim Störungsdienst nicht vorbringen können. Das Vorgehen der Verwaltung beweist, dass es ihr wirklich darum zu tun ist, ihre Kunden zufriedenzustellen.

*P. Werthmüller.*

## Der Feuerlöscher „Brevo“.

Schon im Jahre 1924 wurde in Nr. 5 dieser Zeitschrift eine Abhandlung über Feuerlöscher veröffentlicht. Unsere Beschreibung ist eine Ergänzung dazu. Sie betrifft einen Feuerlöscher, der für Telephonzentralen, Kraftanlagen, Garagen und Lastwagen abgegeben wird und den die Firma Brevo A.-G. in Horgen auf den Markt gebracht hat. Als Löschmasse wird auch hier Tetrachlorkohlenstoff benützt; um im Apparat den nötigen Druck zu erzeugen, wird mit einer Pumpe Luft hineingepresst. Der Löscher ist sehr praktisch in der Handhabung; das sogenannte „rote Auge“ ermöglicht eine optische Kontrolle der Bereitschaft.

### Beschreibung:

In den Behälter a ragt die Steigröhre b, die oben durch das nach innen sich öffnende Ventil c ab-

## L'extincteur „Brevo“.

Un article sur les extincteurs a déjà paru dans le n° 5 de notre bulletin de 1924. La description que nous donnons ci-après en est, en quelque sorte, le complément. Elle se rapporte à un extincteur fourni par la maison Brevo S. A. à Horgen et destiné aux centraux téléphoniques, salles des machines, garages et camions. Le liquide extincteur employé est également du tétrachlorure de carbone. Pour obtenir dans l'appareil la pression nécessaire, on y chasse de l'air au moyen d'une pompe. L'extincteur est d'un maniement très pratique; un voyant rouge permet de contrôler s'il est en état de fonctionner.

### Description.

A l'intérieur du réservoir a s'élève le tube d'ascension b fermé à sa partie supérieure par la soupape