

Gesundheitspflege

Autor(en): [s. n.]

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): **8 (1930)**

Heft 4

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-873706>

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.

soient empreintes d'esprit de confiance mutuelle, sans lequel tout devient suspicion et dénigrement.

Après avoir procédé aux études et aux calculs dont il vient d'être question, l'office intéressé soumet pour approbation ses propositions d'adjudication à l'autorité supérieure. Si certains prix figurant dans l'une ou l'autre des offres prises en considération paraissent inexacts, ils feront l'objet, après la décision d'attribution, d'une discussion avec l'entrepreneur dans le but d'une mise au point.

Les propositions d'adjudication ayant été sanctionnées par la Direction générale, on procède à l'élaboration du cahier des charges et à la signature du contrat. Ces actes constituent les dernières

phases de cette période de classement, d'élimination et d'études qui précède l'exécution des travaux.

Si l'exposé ci-dessus permet à quelque fonctionnaire non encore au courant de la méthode employée dans l'adjudication des travaux aux entrepreneurs par les services de construction du Téléphone, de faire front à certaines critiques provoquées le plus souvent par un manque total de renseignements, il aura contribué à mettre en vedette l'esprit de sérieux et d'impartialité qui préside à l'élaboration de la liste de récapitulation des offres en vue du classement des soumissionnaires et de l'adjudication des travaux, et il aura atteint le but modeste que, sans prétention, on lui avait fixé. *Chz.*

Gesundheitspflege.

Erzählte uns jüngst ein Bekannter von einem 92jährigen Verwandten, der sich noch guter Gesundheit erfreue und diese zum grössten Teil seinem ausgezeichneten

Herzen

zu verdanken habe. Ebenso hört man gelegentlich, dass Kranke, die trotz langen und schweren Leiden verhältnismässig alt werden, dies ebenfalls nur ihrem starken Herzen schulden. Dem gegenüber berichten uns aber die Zeitungen recht oft von „Herzschlägen“, d. h. von Todesfällen durch Versagen des Herzens. Auch langwierige Herzleiden sind keine Seltenheit. Es muss also diesem Organ in unserem Leben eine sehr wichtige, ja entscheidende Rolle zukommen, die es rechtfertigen mag, einige Worte darüber zu verlieren.

Wegen der lebhaften Wechselwirkung, die zwischen seelischer Erregung (Gemütsbewegung) und Herzschlag besteht, so dass nicht allein Angst, Furcht, Wut usw. alsbald Herzklopfen erzeugen, sondern auch umgekehrt krankhafte Beklemmungen und Erregungen des Herzens sofort auf das Gemüt wirken, hat man seit alten Zeiten das Herz als den eigentlichen Sitz des Gemütes, der Liebe und der Gefühle und Triebe, sowie besonderer Tugenden wie Mut, Treue, Gewissenhaftigkeit und früher auch als Sitz der Seele betrachtet, die man ja im Blute wohnend sich dachte. Wie wir noch heute sagen: „Jemand hat Herz“, statt Mut, wie wir herzlich, starkherzig, leichtherzig, Mutterherz, und ähnliche Ausdrücke brauchen, so bedeuteten schon bei Griechen und Römern die Worte „Kardia“ und „Cor“ nicht bloss das Herz, sondern auch Gemüt, Stimmung, Gesinnung, ja selbst Einsicht, Verstand, Besonnenheit usw. Daher die immer wiederkehrende Verwendung des in der bekannten, stark eingebuchteten Form gezeichneten oder plastisch ausgebildeten Herzens in der Symbolik, in der volkstümlichen und religiösen Kunst und in der ländlichen Bildersprache; die häufige Bezugnahme auf das Herz als Sitz der Zuneigung, Liebe und Treue in Rede, Dichtkunst und Gebärde (Hand auf's Herz!); die Gleichnisse von gebrochenen und durchbrochenen Herzen (siehe Schwerter der Marienbilder); die Bezeichnung dieses Organs als des schlechthin

edelsten Körperteiles, welches daher häufig an solchen Orten beigesetzt wurde, zu denen jemand im Leben sein „Herz hingezogen fühlte“; daher auch die Darbringung der Herzen beim Götzenopfer, die zahlreichen Sagen vom „Herz aus dem Leibe reissen“ und „Herzessen“, nicht allein in der Heldensage, um Kraft und Mut des vorherigen Inhabers in sich überzuleiten, sondern auch in der Götter- und Tiersage. So soll Zeus das noch zuckende Herz des von den Titanen zerrissenen Zagreus verschluckt haben, und Loki so „hartherzig“ geworden sein, weil er das verknöcherte, halb verkohlte Herz eines alten Weibes verschluckt hatte; und Siegfried erbt durch das Essen von Fafnirs Herz dessen Tiersprachkunde. Den menschlichen Vorzügen der Weich-, Warm- und Barmherzigkeit werden die Raben-, Tiger- und Steinherzen gegenübergestellt.

In dieser Darstellung der Herztätigkeit hat man jedoch sicher eine Eigenschaft vergessen, nämlich die Ausdauer, die Beständigkeit. Denn von der Wiege bis zum Grabe kann das Herz seine Arbeit eigentlich nie aussetzen, es bekommt keine Ferien, sondern muss Sekunde um Sekunde, Tage und Wochen, Monate und Jahre ausharren. Ein Ausruhen gibt es nur zwischen zwei Herzschlägen! Aber wie kurz ist diese Pause! Würde das Herz auch nur einen kleinen Moment stille stehen, dann wäre es um unser Leben geschehen; wir sprächen von einem „Herzschlage“.

Wie alle anderen Organe hat auch das Herz im Körperhaushalte seine besondere Aufgabe; es ist gleichzeitig ein Organismus für sich selber, ein Staat im Staate, sich selber regierend, und doch Rücksicht nehmend auf alle anderen Mitarbeiter im gleichen grossen Organismus: im Zellen- und Organstaate. Folgen wir im Nachstehenden den Ausführungen von Autoritäten in der Darbietung der gesundheitlichen Volksbelehrung, wie Prof. Dr. Esmarch und Dr. Brunner, so finden wir folgendes: Das Herz ist ein höchst kunstvolles *Pumpwerk*, ein hohler Muskel mit Schliessklappen im Innern, der sich in gleichmässigem Wechsel zusammenzieht und wieder ausdehnt wie eine Kautschukspritze. Es liegt zwischen den beiden Lungen in der Brusthöhle und ist vom Herzbeutel umgeben;

seine Gestalt ist kegelförmig; die Spitze zeigt nach unten links; seine Grösse entspricht etwa der Grösse der Faust. — Das Herz ist durch eine muskulöse Wand in zwei Hälften geteilt; die linke, stärkere, versorgt den Körper mit Blut, die rechte saugt und treibt das Blut in die Lungen zur Reinigung und Beladung mit neuem Sauerstoff. Von der linken Herzhälfte führt ein daumendickes Rohr (Aorta) die Blutwelle in den Körper hinaus. Dieses Rohr teilt sich in immer kleiner werdende elastische Röhren, die Schlag- oder Pulsadern, die nach den Körperteilen benannt werden, und diese mit Blut, der flüssigen Nahrung, versorgen. Puls nennen wir das regelmässige Anschlagen der Blutwelle an die Aderwand; er ist an verschiedenen Stellen fühlbar, so am Handgelenk, am Oberarm, am Hals, Kopf, in der Schläfe und in der Leistenbeuge. Die Pulsadern verästeln sich und bilden zuletzt ein dichtes Netz von haarfeinen Zweigen und Röhren bis zum Durchmesser von zwei Tausendstel Millimetern. Diese sogenannten Haargefässe geben der Haut die rosige Farbe. Drückt man mit dem Finger eine Hautstelle, so entsteht ein weisser Fleck, der beim Nachlassen des Druckes sich wieder rötet; der Druck verdrängt das Blut aus den feinen Aederchen, und langsam kehrt es in dieselben zurück. Das Erröten der Wangen entsteht durch eine rasche Ueberfüllung dieser feinen Adern mit Blut. Beim Erbleichen durch seelische Erregungen wird das Blut aus ihnen herausgetrieben und in die inneren Körperteile gedrängt. Kleine Stiche oder Schnitte in die Haut eröffnen überall feinste Adern; das Blut fliesst wie aus einem Schwamm. Die feinsten Adern vereinigen sich in ihren letzten Endigungen wieder zu grösseren Aesten und diese zu grösseren Stämmen, in welchen das Blut zum Herzen zurückkehrt. Diese nennen wir die Blutadern (Venen). Es sind die bläulichen Stränge, die unter der Haut sichtbar werden, wenn man den Arm hängen lässt, und fast verschwinden, wenn man ihn wieder erhebt. Wird eine Blutader angestochen, so fliesst dunkelrotes (schwarzes) Blut in gleichmässigem Strome heraus; wird aber eine Schlagader verletzt, so *spritzt* hellrotes Blut im Strahle, d. h. mit grosser Gewalt und Schnelligkeit und stossweise heraus, weil es durch die Pumpenstösse des Herzens hervorgetrieben wird.

Das Herz steht im Mittelpunkt allen Lebens. Kein Lebensvorgang ist denkbar, an dem das Herz nicht teilnimmt. Jede Bewegung, die gemacht wird, jedes Wort, das gesprochen wird, ja jeder Gedanke, der gedacht wird, hat die richtige Tätigkeit des Herzens zur Voraussetzung. Ein Leben ohne Hirn ist denkbar, ein Leben ohne Herz nicht. Ueber die Arbeitsleistung des Herzens hat eine englische anatomische Zeitschrift eine eingehende Berechnung angestellt. Davon ausgehend, dass das Herz eine Pumpe ist, hat sie festgestellt, dass diese Pumpe in jeder Minute 70 mal arbeitet; mithin leistet es in der Stunde 4200, im Laufe eines Tages 100,800, im ganzen Jahr 36,792,000 Schläge. Setzen wir ein normales Menschenleben von 70 Jahren voraus, so tut das Herz im Verlauf des ganzen Lebens alles in allem mehr als 2½ Milliarden Schläge. Welche Arbeitsleistung wird nun durch diese Tätigkeit des Herzens geschaffen? Die Pumpe, die

unser Herz darstellt, setzt durchschnittlich bei jedem Schläge 100 Gramm Blut in Umlauf, also 7 Liter in der Minute, 420 Liter in der Stunde und 10 Tonnen im Tag! Dieses kleine Organ entwickelt jeden Tag eine Kraft, die imstande ist, nach und nach 46 Tonnen einen Meter hoch zu heben. Während der 70 Jahre bringt das Herz, ohne auch nur einen Augenblick seine Arbeit zu unterbrechen, weder bei Tag noch bei Nacht, somit im ganzen die ungeheure Masse von 250,000 Kubikmeter Blut in Bewegung. Andererseits vollzieht sich der Kreislauf des Blutes in nur 24 Sekunden. Während eines Tages legt daher das Blut den Weg 3000mal zurück. Das macht im Jahr 1½ Millionen Durchkreisungen. Man kann sich aus dieser gewaltigen Zahl eine Vorstellung machen, wie sehr das Adernetz teils durch Reibung, teils durch Ablagerungen aller Art in Anspruch genommen wird. Die Länge des durchlaufenen Weges lässt sich nur schwer bestimmen, weil die Blutbahn sich in zahlreiche Adern und Aederchen teilt, deren Länge stark voneinander abweicht. Nehmen wir als Durchschnitt nur 3 Meter an, was niedrig gerechnet ist, so kommen wir zu dem Ergebnis, dass das Blut in einem einzigen Tag mehr als 10,5 Kilometer, in einem Jahr mehr als 3900 Kilometer und in 70 Jahren 278,000 Kilometer durchläuft, also eine Strecke, die dem 7fachen Erdumfang am Aequator entspricht.

In diesen Zahlen sind natürlich nur die ordentlichen Leistungen inbegriffen, nicht aber die Sportleistungen und keinesfalls sportliche „Rekordleistungen“. Zu welchen Zahlen kämen wir da! Denken wir jemals daran? Nein! Wir tun einfach, was uns Vergnügen macht, wir beachten nicht einmal die gesteigerte Tätigkeit des Herzens, denn wir *müssen* etwas leisten! Manch einer, der in verhältnismässig jungen Jahren herzkrank und leistungsvermindert ist, hätte sich sein Leiden ersparen können, wenn er vernünftig gehaushaltet hätte mit seinen Kräften, d. h. wenn er seinem Körper auch die notwendige Ruhe und Ausspannung gegönnt hätte. Aber nicht nur die Zahl der Pulsationen wirkt auf das Herz ein, sondern auch die zu befördernde Masse der Flüssigkeit. Normalerweise sollte der Mensch im Tage nicht mehr als 2 bis 2½ Liter Flüssigkeit aufnehmen, um die im Harn und in der Verdunstung und Ausatmung verlorene zu ersetzen. Darin sollte aber alles inbegriffen sein, was man sich im Laufe des Tages zuführt, vom Morgenkaffee bis zum Schlaftrunke. Vergegenwärtigen wir uns nun die Sitte des Flüssigkeitsgenusses: wie viel wird da nebst Suppe und Kaffee hinter die Binde gegossen!

Auch wenn wir von argen Uebertreibungen absehen, überschreiten sehr viele Menschen das richtige Mass. Alle und jede Flüssigkeit muss nämlich den ganzen Weg durch die oben beschriebene Blutbahn zurücklegen, das Herz muss sie durch das ganze Röhrennetz hindurchtreiben, auch durch die Absonderungsorgane; denn es besteht kein direkter Kanal vom Magen zur Blase, weder für Bier und Wein, noch für Kaffee und Tee. Also resultiert schon aus der abnorm vergrösserten Flüssigkeitsmenge für das Herz eine beträchtliche Mehrarbeit, d. h. ein bedeutend grösserer Kraftaufwand als

oben berechnet; mit andern Worten eine frühzeitige Ermüdung, ja eine Uebermüdung, der das Herz bei anhaltend unrichtiger Lebensführung unbedingt erliegen *muss*. Aber nicht nur die Menge schadet, sondern auch die Art der Flüssigkeit, so namentlich der Alkohol. Dieser regt in den ersten 10 Minuten das Herz und auch die anderen Organe zu schnellerem Arbeiten an; daher z. B. das vermehrte Urinieren. Aber so wenig die Peitschenhiebe ein Pferd ernähren, so wenig werden unsere Organe durch den „Anreger“ Alkohol genährt; sie werden überreizt, in der Folge übermüdet, was zu dauernder Erschöpfung und Schwächung führt; das Herz wird krank und behandlungsbedürftig.

Bewegen sich aber die körperlichen Anstrengungen im richtigen Verhältnis zu vorhandener Kraft und Anforderung, dann soll der Mensch sich auch körperlichen Uebungen hingeben. Er wird Gewinn davon haben an Leib und Seele. Er wird auch sehen, dass die Leistungsfähigkeit nach und nach zunimmt, dass also die Anforderungen, wenn auch nur sehr langsam, gesteigert werden dürfen. Die Höhe dieser Anforderungen ist aber von Mensch zu Mensch verschieden, denn es ist nicht jedem gegeben, so viel zu leisten wie ein anderer. Persönliche Verhältnisse sollten namentlich auch von Lehrern, von Leitern von Turn- und Sportvereinen und auch von Offizieren weitgehend berücksichtigt werden. Dann würde die grosse Zahl derer, die schon im Alter von 30 bis 40 Jahren den Arzt aufsuchen und über Druck auf der Brust, Stiche, leicht einsetzende Atemnot klagen, bald kleiner werden.

Die Beschwerden, die dem Herzen entstammen, sind Kurzatmigkeit und Herzklopfen bei Bewegung, oft auch während der Ruhe. Dann abnormes Gefühl von Druck auf der Brust, das sich bis zu den schärfsten Schmerzen steigern kann, unregelmässiger Herzschlag, Aussetzen desselben. Von Seite anderer Organe findet man, auch durch Herzkrankheit ausgelöst, Klagen über Kopfschmerzen, Schwindel, Benommenheit, Verwirrtheit, Ohrensausen, Darniederliegen des Appetites, Stuhlverstopfung. Wichtig ist das Verhalten der Harntätigkeit. Verminderung der Urinmenge, die oft einhergeht mit Anschwellen der Füsse, zuerst nur abends, dann dauernd, deutet auf eine Störung der Blutzirkulation; ebenso rasche Vermehrung des Körpergewichtes infolge beginnender Wassersucht. Vieles Harnlassen während der Nacht, verbunden mit einer Vermehrung des Urins in 24 Stunden, deutet auf Erkrankung der Blutgefässe und der Nieren. Schliesslich ist zu erwähnen, dass Schlaflosigkeit eine häufige Klage Herzkranker ist.

Dass bei solchen Anzeichen schleunigst der Arzt, nicht aber der Kurpfuscher, aufgesucht werden muss, ist wohl selbstverständlich. Das Geheimnis der „Wunderdokter“ liegt bekanntlich in ihren verschiedenen Teesorten. So und so viele Tassen des Morgens, des Mittags und des Abends sind gewöhnlich die Verordnungen, auch noch Turnübungen und Märsche oder sonstige Leistungen, die gerade das Gegenteil von dem sind, was am Platze wäre für ein übermüdetes Herz, das der grössten Schonung und Ruhe bedarf!

Schon der einfache Anblick des Kranken, z. B. blaue Lippen, mühsame schnelle Atmung, eigen tümlicher Gesichtsausdruck, abnorme Pulsationen an Hals und Brust, sowie Formveränderungen des Brustkorbes, eröffnet dem geübten Arzte manches. Dann folgt gewöhnlich eine eigentliche Untersuchung aller Organe. Erst nachher wird sich der Fachmann klar werden, um was es sich eigentlich handelt, ob um eine gutartige vorübergehende Störung oder um eine bestehende bösartige Veränderung oder um eine beginnende, die man noch günstig beeinflussen kann. Es gibt ja Fälle, wo durch wunderbare Vorgänge im Herzen selbst die Zirkulation des Blutes und damit das Leben, das zunächst sehr gefährdet ist, erhalten bleiben kann. Einen solchen Herzfehler, denn um einen solchen handelt es sich, nennt der Arzt kompensiert. Die Menschen, die mit diesem Herzfehler behaftet sind, sind sehr zahlreich und können jahrzehntelang damit herumgehen, vorausgesetzt, dass das Muskelfleisch des Herzens gesund bleibt und den vermehrten Anforderungen genügen kann. Die körperliche Leistungsfähigkeit ist aber herabgesetzt und sie müssen sich in ihren körperlichen Anstrengungen nach diesem Herzfehler richten. Ihre körperliche Leistungsfähigkeit bleibt beschränkt. Andere, auch entzündliche Zustände des wichtigen Organs oder die Verkalkung der Blutröhren erfordern unbedingt frühzeitige Behandlung durch einen ernsthaften Fachmann, nicht durch einen „Schärmauser“ oder sonst wen.

Ueber die Verkalkung äussert sich ein Spezialist wie folgt: „Im allgemeinen ist die Arteriosklerose eine Krankheit der Kultur und des Alters. Neuerdings aber sieht man auch Jugendliche daran erkranken. Als besondere Ursachen spielen auch hier die Infektionskrankheiten eine Rolle. Besonders muss die Syphilis erwähnt werden, die mit Vorliebe die grosse Brustschlagader befällt und dort zu starken Erweiterungen führt. Dann neigen Stoffwechselstörungen wie Gicht und Zuckerharnruhr zu Arteriosklerose. Schliesslich Tabak, Unmässigkeit im Essen und Trinken. Gerade diese letzteren Fälle sind oft durch Aenderung der Lebensweise in hohem Masse besserungsfähig. Ueberhaupt brauchen Arterien- und Herzkranken nicht zu verzweifeln. Herzleiden sind zum Glück einer Behandlung in weitgehendem Masse zugänglich. Wer die Wirkung der Krone aller Herzmittel, der Digitalis (Fingerhut), an einem nach Atem ringenden, wassersüchtigen Herzkranken gesehen hat, erhält einen tiefen Eindruck. Die fehlerhafte Blutverteilung, die infolge der Schwäche des Herzens zustande kam, schwindet, das Herz wird durch Digitalis so beeinflusst, dass sich die schwach gefüllten Arterien wieder füllen und die überfüllten Venen sich entleeren. Die mit Blut überfüllten Lungen, die nicht mehr atmen konnten, werden wieder richtig durchströmt, der Kranke atmet auf. Die abgesonderte Harnmenge, die auf wenige Deziliter gesunken war, nimmt gewaltig zu. Die Wassersucht verschwindet. Alle medikamentöse Behandlung muss aber unterstützt werden durch eine entsprechende Lebensweise, vor allem durch Bettruhe und zweckmässige Ernährung. Als Nahrungsmittel steht hier an erster Stelle die Milch.“

Was den Wert der Bettruhe anbetrifft, so soll ein Wissenschaftler festgestellt haben, dass einzig die flache Lagerung des Körpers gegenüber der aufrechten Stellung, der Sitzenden, die Verminderung der Zahl der Pulsschläge um einen in der Minute zur Folge hat; das ergibt auf die Stunde 60 Pulsschläge. Welche Kraftanstrengung das dem Herzen erspart, geht aus den obigen Auseinandersetzungen über die Herzleistungen überzeugend hervor. Man wird sich also der Einsicht nicht verschliessen können, dass ein frühzeitiges Aufsuchen des Ruhelagers bedeutende Wirkungen auf unser lebenswichtigstes Organ ausüben muss. Diese einfache Massregel hat zudem den gros-

ten Vorteil, nichts zu kosten, ja sogar materiellen Ersparnissen zu rufen und den Magen nicht zu verderben. Ueberhaupt läuft es auch bei diesen Leiden darauf hinaus, *einfach* und vernünftig zu leben und bei Störungen zum Fachmann in Frühbehandlung zu gehen. Diese kostet nicht mehr als die zu späte, der oft nur noch die Schmerzstillung folgen kann oder sogar die Ausfüllung des Totenscheines.

Vergessen wir nicht, dass wir nur *eine* Gesundheit haben, die zu erhalten wir nicht nur uns selber schuldig sind, sondern auch unsern Angehörigen und der Allgemeinheit.

—i—

Service, der Dienst am Kunden.*

Amerika hat nicht nur die höchsten Häuser, die meisten Autos, die reichsten Leute, die besten Sportleistungen, sondern, das ist unbestritten, auch die wirksamsten Schlagwörter. Manche davon haben ihren Weg nach Deutschland gefunden. Fords Bücher geben uns hiervon eine reiche Auswahl. Kaum haben wir diese Lehren für Deutschland, soweit es möglich, nutzbar gemacht, so tritt ein neues Schlagwort auf: „*Service, der Dienst am Kunden!*“

Der Amerikaner hat erkannt, dass der Absatz seiner Waren davon abhängt, dass es ihm gelingt, die Kaufwünsche des Publikums zu erwecken. Die Rücksicht auf den Kunden bestimmt die Geschäftsmethode.

Geheimrat Dr. Deutsch bezeichnet den „Service-Gedanken“ in Amerika als eine Art Geschäftsreligion, die man nicht nur im Munde führt, sondern nach der auch wirklich gehandelt wird. Die Liebesswürdigkeit, mit der man in Amerika in jedem einzelnen Geschäft bedient wird, ist ausserordentlich und bleibt unverändert, auch wenn man sich stundenlang die verschiedensten Gegenstände hat vorführen lassen und schliesslich das Geschäft verlässt, ohne etwas zu kaufen. Nicht minder gross ist die Bereitwilligkeit zum Umtausch und zur Zurücknahme gekaufter und nicht zusagender Ware. Ueberall ist der Gedanke richtungweisend, dass jedermann, auch wenn man im Augenblick nicht zu einem Geschäft mit ihm gelangen kann, immer ein möglicher Käufer für die Zukunft bleibt und deshalb, soweit es nur irgend zugänglich ist, nicht verärgert werden darf. Zur Vollendung sind die Methoden des Kundendienstes z. B. bei dem grossen Versandhaus Sears Ruebock & Co. gebracht, dessen Organisationsmethoden bereits verschiedentlich in deutschen Zeitungen geschildert worden sind. Hier liegt die Geschicklichkeit in der Kundenbehandlung einmal in der ungeheuren, für unsere Begriffe vollkommen neuartigen Reichhaltigkeit des Versandkataloges — nach dem man ebensogut Landhäuser und Automobile, wie Seife und Stecknadeln bestellen kann — sodann aber in der gewaltigen Schnelligkeit der

Belieferung, die trotz dem riesigen Kundenkreis von 12 Millionen und dem täglichen Briefeingang von 60,000 bis 100,000 Sendungen fast ausnahmslos innert 24 Stunden erfolgt (Voss. Zeitung, 8. April 1928).

Wie wir dem Taylorsystem das für uns Brauchbare entnommen und es seiner Uebertreibungen entkleidet haben, wie wir die Fliessarbeit von Ford in unsere Arbeitsmethoden eingefügt haben, so ist es auch notwendig, die Anwendbarkeit des Service-Gedankens auf unser Wirtschaftsleben zu prüfen. Sicherlich ist der Dienst am Kunden eine Aufgabe, die jeder private Betrieb und auch jede Behörde zu erfüllen hat. Insbesondere sind es die *Betriebsverwaltungen*, die *Verkehrsanstalten*, die den *Dienst am Kunden zu pflegen* haben. Bequemste Bedienung, möglichstes Eingehen auf die Wünsche, die aus dem Kreise des Publikums laut werden und, soweit es die fiskalischen Vorschriften zulassen, grösste Kulanz, sind Voraussetzungen für den Dienst am Kunden. Die *Reichsbahn* hat eine grosse Reihe von Massnahmen getroffen, die in dieses Gebiet fallen. Der Reisende hat es nicht mehr nötig, zum Bahnhof zu gehen, seine Fahrkarte zu kaufen oder sein Gepäck aufzuliefern. Er kann die Fahrkarten zum gleichen Preise im Warenhause kaufen; auf Wunsch werden sie ihm sogar in die Wohnung gebracht. Das Gepäck wird abgeholt und wieder zugeführt; er kann im Zuge speisen und schlafen. Man hat versuchsweise sogar die Möglichkeit geschaffen, vom Zuge aus Ferngespräche zu führen.

Ebenso ist die *Reichspost* bemüht, die Abfertigung möglichst bequem zu gestalten. So hat man neuerdings den Verkauf von Postwertzeichen weiterhin dadurch dezentralisiert, dass man ihn durch die Kaufleute vornehmen lässt.

Die *städtischen Betriebe*, wie Gas- und Elektrizitätswerke, richten vielfach Lehrgänge für Hausfrauen in der wirtschaftlichen Ausnutzung von Gas und Elektrizität ein. Die Bewag (Berliner Elektrizitätswerke A.-G.) unterhält grosse Ausstellungsräume, in denen sich jeder Verbraucher von Elektrizität über die neuzeitlichen elektrischen Geräte unterrichten kann. Es besteht hier keinerlei Kaufzwang; noch mehr: es werden in diesen Räumen überhaupt keine Waren verkauft.

* Aus „Beamte und Publikum“, von Reichsbahnrat Dr. Richard Couvé. Sonderdruck aus „Rede und Schrift“. Die Ausführungen beziehen sich auf amerikanische und deutsche Verhältnisse, sind aber auch für den schweizerischen Leser von Interesse.