

# Der Auskunftsdienst = Le service des renseignements

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): **16 (1938)**

Heft 6

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-873374>

## **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.

## Der Auskunftsdienst.

659.2:654.15

Der Erfolg eines kaufmännischen Unternehmens steht in direkter Beziehung zu seiner Organisation und seinen Arbeitsmethoden. Mit dem Erfolg nimmt das Geschäft an Umfang und Bedeutung im allgemeinen zu. Die Entwicklung verursacht Änderungen in der Organisation, denn diese muss sich den neuen Verhältnissen ständig anpassen.

Diese Regel gilt auch für den Telephondienst, der sehr viel Ähnlichkeit mit einem kaufmännischen Unternehmen hat. Seine rasche Entwicklung und seine Bedeutung als Verkehrsmittel sind jedermann bekannt; ohne darauf zurückzukommen, müssen wir immerhin hervorheben, dass seine Organisation, insbesondere diejenige seines Betriebsdienstes, im Laufe der letzten zehn Jahre einen grossen Umschwung erfahren hat. Allerdings haben die Fortschritte der Technik es ermöglicht, die Einrichtungen zu verbessern und dem Bedienungspersonal ein in jeder Hinsicht geeignetes Werkzeug zur Verfügung zu stellen. Auch die Automatisierung des Ortsdienstes hat einen gewissen Einfluss auf diese Verbesserung ausgeübt.

Die Schaffung und die Organisierung von Spezialdiensten sind ebenfalls als Folge der Neuordnung zu betrachten; diese Dienste haben gewisse Arbeiten oder Verrichtungen übernehmen müssen, die die manuelle Herstellung der Telephonverbindungen erschwerten, z. B. den Auskunftsdienst. Es erscheint uns angezeigt, diesem Dienstzweig eine Betrachtung zu widmen, von der wir hoffen, dass sie dazu beitragen werde, die Bemühungen der Telephonverwaltung, einen tadellosen und möglichst vollkommenen Dienst zu bieten, ins richtige Licht zu stellen.

Anfänglich war das Arbeitsgebiet des Auskunftsdienstes sehr beschränkt. Er gab nur Kenntnis von neuen Abonnenten und ihrer Anrufnummer, von Verlegungen und Rücktritten; er konnte auch einige einfache Aufträge entgegennehmen und ausführen, wie kurze Umleitungs- und Abwesenheitsmeldungen. Die Zahl solcher Anfragen war in der Regel gering, und in mancher Zentrale konnte dieser Dienst von der Aufsicht besorgt werden.

Diese Tätigkeit war zu bescheiden und gab Anlass zu Aussetzungen; viele Abonnenten waren der Ansicht, dass der Auskunftsdienst auszudehnen sei und sich auch mit andern Angelegenheiten befassen sollte, insbesondere mit solchen, die in den Arbeitskreis der Auskunftsteilen gehören. Diese Auffassung ist erklärlich, denn niemand ist allwissend und niemand ist daher in der Lage, alle Fragen zu beantworten, die tagtäglich an ihn herantreten. Da wäre es doch sehr praktisch, wenn man sich an jemand wenden könnte, der Auskunft wüsste, der einem helfen könnte, die Lösung eines Kreuzworträtsels zu finden, der einem ein Kochrezept oder sogar die Farbe der Haare des Fliegers Lindbergh angeben könnte. Man mag darüber lächeln, aber solche Fragen werden den Auskunfts-Telephonistinnen öfters gestellt. Man muss es diesen Damen nicht verübeln, wenn sie nicht immer die richtige Antwort geben können, denn auch die beste Enzyklopädie kann ihnen nicht immer helfen.

## Le service des renseignements.

659.2:654.15

La réussite d'une entreprise commerciale est en fonction directe de son organisation, de ses méthodes de travail. Le succès aidant, l'affaire prend généralement plus d'ampleur; elle acquiert une importance grandissante. Son développement impose forcément des remaniements dans l'organisation, qui doit être assez souple pour pouvoir être adaptée à des conditions sans cesse renouvelées.

Le service téléphonique, qui a maints traits d'analogie avec une entreprise commerciale, n'a pas échappé à cette règle. Chacun connaît son rapide développement et l'importance de la place qu'il occupe comme moyen de communication; nous n'y reviendrons donc pas si ce n'est pour relever que son organisation, et plus particulièrement son service d'exploitation, ont subi de profondes modifications au cours des deux derniers lustres. Il est vrai que les progrès de la technique ont permis de perfectionner les installations, c'est-à-dire de mettre à la disposition du personnel opérateur un outillage susceptible de répondre aux nécessités du moment. D'autre part, l'automatisation du service local a profondément modifié la situation.

L'une des formes du nouvel état de choses a été la création et l'organisation de services spécialisés; ceux-ci ont dû reprendre à leur compte certaines opérations qui alourdissaient l'établissement manuel des communications téléphoniques; au nombre de ces opérations se trouve celle des renseignements, qui est généralement ou trop peu ou mal connue. Il nous a dès lors paru indiqué de lui consacrer un article, en espérant qu'il contribuera, dans une certaine mesure, à faire apprécier davantage les efforts consentis par l'administration des téléphones pour assurer un service impeccable. Dans les débuts, le champ d'activité du service des renseignements était plutôt restreint; sa tâche se bornait à donner connaissance du nom des nouveaux abonnés et de leur numéro d'appel, des transferts et des résiliés; il lui incombait également de prendre note et d'exécuter quelques ordres simples, tels que ceux relatifs aux transferts momentanés ou aux avis d'absence. Les demandes étaient généralement peu fréquentes et, dans bien des centraux, la réponse aux appels et les recherches incombaient à la surveillante.

En raison même de son peu d'étendue, cette activité devait bientôt être exposée à la critique; nombre d'abonnés ne tardèrent pas à réclamer du service des renseignements de nouvelles tâches, particulièrement celles qui, normalement, devraient être assumées plutôt par des agences d'information. Pareille conception s'explique bien, car des problèmes d'un genre ou d'un autre viennent se poser à nouveau pour ainsi dire chaque jour. Combien ne serait-il pas plus aisé de pouvoir en appeler à quelqu'un qui sait tout, qui pourrait vous aider à trouver la solution d'un mot croisé, ou vous donner une recette de cuisine ou encore vous indiquer la couleur des cheveux de Lindbergh? Vous souriez sans doute, cher lecteur, mais voilà bien ce que l'on demande parfois aux téléphonistes du service des renseignements. Vous ne leur en voudrez

Im Jahre 1935 wurde in Paris ein Unternehmen gegründet, das sich zur Aufgabe machte, diese Lücke auszufüllen, denn es handelt sich tatsächlich um eine Lücke in der Organisation unserer modernen Gesellschaft. Es muss hervorgehoben werden, dass sehr günstige Umstände dem genannten Unternehmen erlaubt haben, das Geschäft mit Erfolg zu führen. Einerseits brauchte es sich bloss mit den grossen französischen Tageszeitungen zu verständigen, um zu deren Karteidiensten Zutritt zu erhalten, und andererseits mit der französischen Telephonverwaltung, um sie zu veranlassen, in den Telephonzentralen einige Aenderungen vorzunehmen und so die Anschaltung der Teilnehmer an den „S. V. P.“-Dienst zu ermöglichen. Dies ist, wie Sie erraten haben, die Bezeichnung, die sich dieses Privatunternehmen beigelegt hat. Nachdem der Pariser Teilnehmer mit seiner Wählscheibe die drei Buchstaben S V P eingestellt hat, ist er bereits mit der diensttuenden Beamtin verbunden und kann ihr seine Frage stellen. Die Antwortzeit hängt natürlich von der Dauer der Nachforschungen ab; sie kann je nach Umständen einige Minuten oder auch mehrere Tage dauern. Die zu bezahlende Gebühr hängt von der für die Nachforschungen beanspruchten Zeit ab.

Ohne auf Einzelheiten einzutreten, möchten wir doch erwähnen, dass „S.V.P.“ sich auch mit der Bestellung von Mahlzeiten, Wein usw. befasst. Sein Wirkungskreis ist also sehr vielseitig und ausgedehnt.

Der eine oder andere hat mit Recht gedacht, dass ein solches Unternehmen auch in der Schweiz nützlich wäre, denn es würde einer Anzahl arbeitsloser Intellektueller wertvolle Arbeitsgelegenheit verschaffen. Vom sozialen Standpunkt aus ist diese Idee sicherlich bemerkenswert; sie ist der Telephonverwaltung auch sehr sympathisch, denn die Einführung eines solchen Dienstes würde ihr die Arbeit erleichtern und ihr erlauben, in ihrer Rolle zu verbleiben, die darin besteht, die telephonische Verbindung zwischen ihren Abonnenten sicherzustellen. Für die Verwirklichung dieses Projektes sind aber die Umstände nicht besonders günstig; es fehlen bei uns die grossen Telephonnetze, die einzig Gewähr dafür bieten, dass eine genügende Anzahl Anfragen zusammenkommt und also ein Minimum an Arbeit vorhanden ist. Ferner müssten die Auskunftskarteien, die als Werkzeuge nicht entbehrt werden können, erst noch geschaffen werden. Mit andern Worten handelt es sich hier darum, ein grosses Investierungskapital mit ziemlich problematischen Mitteln zum Rentieren zu bringen.

Angesichts dieser Verhältnisse wird mit der baldigen Eröffnung eines solchen Dienstes in unserm Lande kaum zu rechnen sein. Die Telephonverwaltung bedauert dies sehr, denn das Fehlen dieses Dienstes hat sie gezwungen, das Arbeitsgebiet ihres eigenen Auskunftsdienstes im Sinne der Wünsche ihrer Kundschaft zu erweitern. Diese Erweiterung muss beschränkt bleiben, da es nicht wohl denkbar ist, dass eine Bundesverwaltung ihre Aufmerksamkeit darauf richtet, den vierten Partner zu einer Bridge-Partie ausfindig zu machen oder eine Lieferung von Qualitätsweinen zu besorgen! Der Auskunftsdienst der Telephonverwaltung muss sich damit begnügen, Auskünfte allgemeiner Natur, die

certes pas, si elles ne peuvent toujours vous donner la réponse exacte; une encyclopédie, même la meilleure de celles qui se trouvent sur le marché, ne peut dans bien des cas leur être d'un grand secours. En 1935, une entreprise parisienne fut créée précisément pour combler cette lacune, car il s'agit bien d'une lacune dans l'organisation de notre vie moderne. Il faut dire que des conditions très favorables ont permis à cette entreprise de mener à chef son dessein; il lui a suffi, en effet, de s'entendre d'une part avec les grands quotidiens français pour pouvoir utiliser les ressources de leurs services de fichiers, et, d'autre part, avec l'administration des P.T.T., pour effectuer dans les centraux téléphoniques les modifications techniques nécessaires pour la mise en communication des abonnés avec le bureau „svp“. Ceci est, vous l'avez deviné, le nom que le service privé s'est donné. Après avoir composé les lettres s, v et p avec son disque d'appel, l'abonné parisien est mis automatiquement en communication avec une employée qui prend note de sa demande; elle lui donnera réponse dans un délai qui dépend naturellement des recherches à faire et qui peut varier de quelques minutes à plusieurs jours; les taxes perçues dépendent du temps consacré à ces recherches.

Sans vouloir faire une étude plus approfondie de cette entreprise, signalons, en passant, qu'elle se charge, entre autres, d'exécuter des commandes de repas, de vin, etc. „svp“ a donc une activité très étendue et intéressante à tout point de vue.

Certains ont pensé, avec raison, qu'une entreprise de ce genre serait la bienvenue en Suisse, vu qu'elle procurerait une excellente occasion de travail à un certain nombre d'intellectuels en chômage. Cette idée présente un intérêt incontestable au point de vue social; elle est en outre très sympathique à l'administration des téléphones, car sa mise en exécution simplifierait grandement sa tâche; elle lui permettrait de rester dans son rôle normal, qui consiste à établir les relations téléphoniques entre ses abonnés. Mais les conditions nécessaires à la réalisation de ce projet ne sont pas particulièrement engageantes: les grands réseaux téléphoniques susceptibles d'assurer un volume de demandes ou de travail minimum font défaut; en outre, les fichiers de renseignements, outils indispensables, devraient être constitués de A à Z. En d'autres termes, il s'agirait de faire rentrer un important capital de premier établissement avec des moyens assez problématiques.

Au regard de telles difficultés, il ne semble pas que l'on puisse compter avec la réalisation prochaine d'un service du genre „svp“ dans notre pays. L'administration des télégraphes est la première à le regretter. Cette carence l'a mise dans l'obligation de développer l'activité de son propre service des renseignements dans le sens désiré par sa clientèle. Ce développement est forcément limité, car on ne verrait pas bien une régie fédérale se charger de vous procurer le ou la 4<sup>e</sup> partenaire pour une partie de bridge ou encore se charger d'une livraison de vins fins!

Le service des renseignements du téléphone doit se borner à donner des renseignements d'ordre général qui ne nécessitent pas de longues recherches;

keine langen Nachforschungen erfordern, zu erteilen; zu diesem Behufe stehen ihm zur Verfügung: das Adressbuch, die Fahrpläne für Züge, Schiffe, Autobusse usw., sowie die Inserate in den Lokalblättern.

In der nachstehenden Liste sind sämtliche Punkte aufgezählt, über welche der Auskunftsdienst auf Befragen Aufschluss gibt.

1. **Die Telephon-Anschlussnummern**, die im letzten amtlichen Teilnehmerverzeichnis noch nicht enthalten sind, oder nicht aufgefunden werden können.
2. **Kranken- und Sanitätsdienst**  
Adressen von Spezialärzten (im Adressbuch)  
Adresse des nächsten Arztes  
Adresse der nächsten Hebamme  
Sprechstunden der Aerzte  
Aerztlicher Sonntagsdienst  
Apotheken, Nacht- und Sonntagsdienst  
Spitäler, Besuchszeiten  
Hilfsvereine  
Hauspflegen, Adressen  
Gemeineschwestern, Adressen  
Krankenkassen, Kassenärzte, Adressen  
Sanitätsgeschäfte  
Sanitätsmagazine  
Todesfälle, Bestattungen  
Rettungs- und Autohilfsstationen, Adressen
3. **Unfälle und dergleichen**  
Mitteilungen über:  
Brandfälle  
Schwere Unglücksfälle  
Wichtige Störungen im Lichtnetz  
Pikettstellen des Elektrizitätswerks  
Pikettstellen des Gas- und Wasserwerks
4. **Verkehr**  
Mitteilungen über Fahrzeiten von:  
Zügen  
Flugzeugen  
Autobussen  
Schiffen  
Trams  
Postdienst, Schalterstunden, usw.  
Autostrassen  $\left\{ \begin{array}{l} \text{fahrbare} \\ \text{schneefreie} \\ \text{gesperrte} \end{array} \right.$   
Taxistation, die nächste
5. **Veranstaltungen**  
Mitteilungen über Abhaltung oder Nichtabhaltung von Festen  
Festzügen  
Vereins- und Schulausflügen  
Sportliche Veranstaltungen  
(Wasser- und Lufttemperatur in den Badanstalten, fahrbare Eisbahnen, usw.)  
Lokalereignisse, wie  
Ergebnisse der sportlichen Veranstaltungen  
Zusammenkünfte der Pfadfinder usw.  
Angaben über:  
Konzerte  
Theateraufführungen, Kassastunden  
Kinovorstellungen  
Rundspruch- und Radioprogramme  
Vorträge, usw.
6. **Die genaue Zeit.** In automatisch betriebenen Aemtern wählt man die Nr. 16; dann hört man die auf  $\frac{1}{10}$  Sekunde genaue Zeit; auf Bestellung wird dem Teilnehmer telephonisch auch das Zeitzeichen übermittelt, das vom kantonalen Observatorium Neuenburg gegeben wird.
7. **Die Wettervoraussage** der meteorologischen Zentralanstalt in Zürich  
Die Wetter- und Schneeberichte, die die Bundesbahnen und andere Bahngesellschaften veröffentlichen.
8. **Die Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen**
9. **Die Öffnungszeiten** von:  
Museen, Kunstsammlungen, Theaterkassen, öffentlichen Gärten, Friedhöfen usw.
10. **Adressen** von:  
Gesandtschaften und Konsulaten  
Verbänden, Vereinslokalen, Berufsarten  
Spezialgeschäften usw.

il peut disposer à cet effet du bottin, des horaires des trains, bateaux, autobus, des insertions qui paraissent dans les journaux locaux, etc., etc.

Nous énumérons ci-après les renseignements que, sur appel du n° 11, la téléphoniste est en mesure de donner:

- 1° **Les numéros** qui ne figurent pas encore dans la dernière édition de la liste officielle des abonnés au téléphone, soit ceux que l'abonné ne parvient pas à trouver.
  - 2° **Service des malades et service sanitaire**  
Adresses de spécialistes (dans le bottin)  
Adresse du médecin le plus proche  
Adresse de la sage-femme la plus proche  
Heures de consultation des médecins  
Service médical du dimanche  
Pharmacies de service la nuit et le dimanche  
Hôpitaux, heures des visites  
Caisses de maladie, médecins de ces caisses, adresses  
Commerces d'articles sanitaires  
Dépôts d'articles sanitaires  
Décès, funéraires  
Sociétés de secours  
Soins à domicile  
Sœurs visitantes, adresses  
Stations d'aide et de secours pour automobiles, adresses
  - 3° **Accidents, etc.**  
Renseignements succincts en cas d'incendie  
d'accidents graves  
d'importantes pannes d'électricité  
sur le service de garde des services industriels
  - 4° **Transports et communications**  
Renseignements sur  
les horaires des trains  
                                avions  
                                autobus  
                                bateaux  
                                tramways  
Les heures d'ouverture des guichets postaux, etc.  
Les routes automobiles  $\left\{ \begin{array}{l} \text{praticables} \\ \text{libres de neige} \\ \text{impraticables} \end{array} \right.$   
La station de taxis la plus proche
  - 5° **Manifestations diverses**  
Renseignements concernant  
la célébration ou l'ajournement  
de fêtes  
l'organisation de cortèges  
les courses de sociétés et d'écoles  
les camps d'éclaireurs  
Renseignements sportifs  
Etat des patinoires, température de l'air et de l'eau dans les établissements de bains, etc.  
Résultats des matches ou autres manifestations sportives  
Renseignements concernant  
les représentations cinématographiques  
les représentations théâtrales, heure d'ouverture des caisses  
les concerts  
les conférences  
les programmes de la télédiffusion et de la radiodiffusion  
les diverses manifestations locales.
  - 6° **L'heure exacte**
  - 7° **Les prévisions du temps** données par l'office fédéral de météorologie à Zurich  
Communication des bulletins sur le temps probable et les conditions de la neige, publiés par les chemins de fer fédéraux et d'autres compagnies ferroviaires.
  - 8° **Les résultats des élections et des votations**
  - 9° **Les heures d'ouverture**  
des musées, collections artistiques, jardins et parcs publics, cimetières, etc.
  - 10° **L'adresse des ambassades et consulats**  
l'adresse et le local de réunion d'associations,  
l'adresse de commerces spéciaux, l'indication de professions, etc.
- Le personnel des renseignements est également chargé du service des ordres.  
Chaque abonné peut demander:



Das Personal des Auskunftsdienstes befasst sich auch mit dem **Auftragsdienst**.

Jeder Abonnent kann verlangen:

1. dass er zu einer bestimmten Zeit geweckt werde,
2. dass ihm bei seiner Rückkehr gemeldet werde, wer ihn während seiner Abwesenheit verlangt hat,
3. dass anrufenden Teilnehmern mitgeteilt werde, der Angerufene sei abwesend, sein Bureau sei aus irgendeinem Grunde geschlossen usw.
4. dass die für seine Nummer bestimmten Anrufe auf eine andere Nummer übergeleitet werden.

(Aufträge der Gattung 2—4, die von an automatische Zentralen angeschlossenen Teilnehmern ausgehen, werden nur ausnahmsweise und wegen der technischen Aenderungen, die ihre Durchführung erfordert, nur für eine Mindestdauer von vier Tagen angenommen. Aufträge für kürzere Dauer werden nur entgegengenommen, wenn ein Teilnehmer seiner Adresse im Teilnehmerverzeichnis den Vermerk hat beifügen lassen: „Wenn keine Antwort erfolgt, Nr. 11 anrufen.“) Auch die Herstellung von Notverbindungen gehört zum Aufgabenkreis des Auskunftsdienstes. Die Anleitung für die Benützung des Telefons besagt darüber folgendes:

„**Notverbindungen:** Nr. 11 einstellen.

In seltenen Fällen (Notfällen) kann ein Teilnehmer, wenn er eine Station mit Nummernschalter besitzt, in die Lage kommen, die gewünschte Teilnehmernummer (z. B. wegen Dunkelheit) nicht einstellen zu können. In solchen Fällen wird es ihm doch noch gelingen, die Zahl 11 einzustellen. Die dadurch aufgerufene Dienststelle „Auskunft“ kann dann die gewünschte Verbindung für ihn herstellen.“

Bei Abwesenheit des gewünschten Teilnehmers kann man ihm, immer unter Mitwirkung des Auftragsdienstes, eine **Telephonmeldung** hinterlassen.

Jedermann kann von irgendeiner Privat- oder öffentlichen Station aus die Telephonzentrale beauftragen, einem Abonnenten kurze Telephonmeldungen zu übermitteln. Solche Meldungen können an einen oder mehrere Abonnenten und sogar an den Auskunftsdienst der Telephonzentrale gerichtet werden. Im letztgenannten Falle bleibt die Telephonmeldung „telephonlagernd“, bis der Interessent sie sich zutelephonieren lässt. Telephonmeldungen an Nichtteilnehmer sind unzulässig. Telephonmeldungen werden nur im schweizerischen Verkehr angenommen.

Sehr praktisch ist es auch, dass Sie mit Hilfe des Telefons Ihrem Partner Meldungen zukommen lassen können, wenn Sie aus irgendeinem Grunde ein Rendez-vous verfehlt haben. Allerdings müssen Sie vorher mit ihm vereinbart haben, dass er sich an das Telephonamt zu wenden habe, falls Sie etwa nicht erscheinen sollten. Die nachstehenden zwei Beispiele sind typisch und geben dem Leser ein Bild von diesem **Verabredungsdienst**, wie er im Telephonbuch genannt wird.

*Beispiel 1:* Die Herren A und B in Bern haben verabredet, sich an einer bestimmten Stelle auf offener Strasse zu treffen. Herr A ist aber im letzten Augenblick verhindert. Er ruft die Nr. 11 an, nennt dort seinen Namen und gibt Auftrag, dem allenfalls anfragenden B auszurichten, A könne erst in einer

1<sup>o</sup> que le central le **réveille** le matin à une heure déterminée.

2<sup>o</sup> qu'il avise les personnes voulant lui téléphoner qu'il est absent, que son bureau est fermé pour un motif ou pour un autre, et qu'elles veuillent le rappeler le lendemain.

3<sup>o</sup> qu'il lui communique à son retour l'adresse des personnes qui, pendant son absence, ont voulu lui téléphoner.

4<sup>o</sup> qu'il dirige sur un autre numéro à convenir les appels qui lui sont destinés.

(Lorsqu'ils émanent d'abonnés raccordés à un central automatique, les ordres 2 à 4 ne sont acceptés que dans des cas exceptionnels et seulement pour une durée d'au moins 4 jours, ce en raison des modifications qu'il faut apporter aux installations techniques. Les ordres de plus courte durée ne sont acceptés que de ceux des abonnés ayant fait ajouter à leur adresse dans la liste des abonnés la remarque suivante: „En cas de non-réponse, appeler le n<sup>o</sup> 11.“)

Le **service d'entr'aide** rentre également dans la sphère d'activité du service des renseignements. Les instructions données aux abonnés disent notamment:

„**Demandes d'entr'aide,** appeler le n<sup>o</sup> 11.

Un abonné peut, à la suite d'une grande agitation due à la menace d'un danger ou encore à cause de l'obscurité, se trouver dans l'impossibilité de composer le numéro qu'il veut appeler. Il arrivera cependant à composer pour le moins le n<sup>o</sup> 11. La téléphoniste des „Renseignements“ lui prêtera aide; elle établira elle-même la communication.“

Toujours par l'intermédiaire du service des ordres et des renseignements, il sera possible d'adresser un **message téléphonique** à un abonné devant s'absenter.

Chacun peut, d'une station privée ou publique quelconque, charger le central téléphonique de transmettre par téléphone de courts messages à des abonnés au téléphone. Ces messages peuvent être adressés soit à un ou plusieurs abonnés, soit au service des renseignements du central téléphonique. Dans ce dernier cas, ils restent „téléphone restant“ jusqu'à ce que les intéressés se les fassent téléphoner. (Les messages adressés à des personnes qui ne sont pas abonnés au téléphone par l'entremise du service des télégraphes sont admis.) L'administration des téléphones ne répond pas des suites qui peuvent résulter de la perte, du retard ou de l'altération d'un message téléphonique.

Ajoutons que ces messages sont admis seulement dans le régime interne de la Suisse.

Des raisons impérieuses vous empêchent-elles d'aller à un rendez-vous. Comment faire pour vous sortir d'embarras? La solution est fort simple, il suffit d'appeler le n<sup>o</sup> 11 et de lui exposer le cas. L'opératrice prendra note de vos instructions et les transmettra fidèlement à votre correspondant, si ce dernier sait d'avance qu'un ordre peut avoir été passé à son intention. Il y a plusieurs manières de procéder; les 2 exemples suivants se rapportent aux cas les plus typiques et donneront au lecteur une image du fonctionnement du service des „**modifications d'arrangements pris**“, ainsi dénommé dans l'annuaire du téléphone:

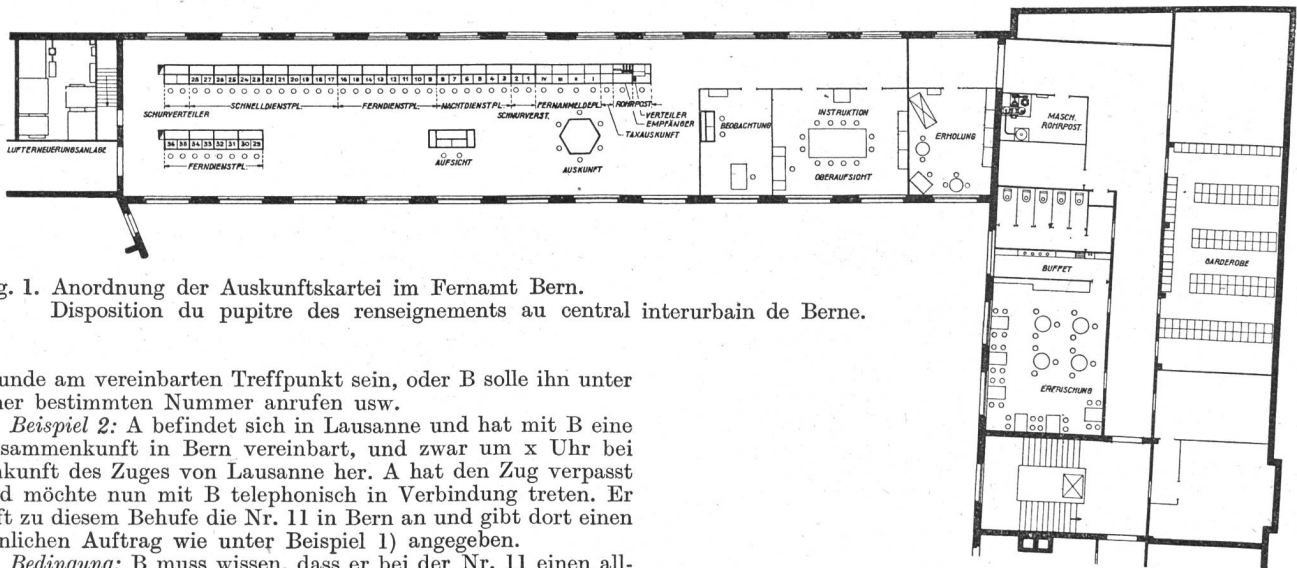


Fig. 1. Anordnung der Auskunftskartei im Fernamt Bern.  
Disposition du pupitre des renseignements au central interurbain de Berne.

Stunde am vereinbarten Treffpunkt sein, oder B solle ihn unter einer bestimmten Nummer anrufen usw.

*Beispiel 2:* A befindet sich in Lausanne und hat mit B eine Zusammenkunft in Bern vereinbart, und zwar um x Uhr bei Ankunft des Zuges von Lausanne her. A hat den Zug verpasst und möchte nun mit B telephonisch in Verbindung treten. Er ruft zu diesem Behufe die Nr. 11 in Bern an und gibt dort einen ähnlichen Auftrag wie unter Beispiel 1) angegeben.

*Bedingung:* B muss wissen, dass er bei der Nr. 11 einen allfälligen für ihn bestimmten Auftrag entgegennehmen kann, und ruft daher die Auskunftstelle an. Eine vorherige Vereinbarung zwischen A und B muss stattgefunden haben.

Mit Hilfe des Auskunftsdienstes hat der schweizerische Automobilklub einen Hilfsdienst für Automobilisten eingerichtet, indem er ihnen die sogenannten S. O. S.-Telephonstationen den Bergstrassen entlang zur Verfügung stellt. Die Teilnehmerliste besagt darüber folgendes:

„**Gespräche von S. O. S. - Stationen aus.** Die auf Bergstrassen errichteten S. O. S.-Telephonstationen werden zur Herbeirufung von Hilfe bei Unfällen benützt. Solche S.O.S.-Gespräche sind gebührenfrei, wenn sie mit den Teilnehmern geführt werden, die auf der Tafel bei der Station eingetragen sind.“

Ist die S.O.S.-Station an eine automatische Zentrale angeschlossen, so muss die gewünschte Verbindung bei der Auskunft, Nr. 11, verlangt werden.

Von den S.O.S.-Stationen aus können gegen Bezahlung der üblichen Taxen auch gewöhnliche Gespräche geführt werden.“

*1er exemple:* MM. A et B à Berne ont convenu de se rencontrer en ville à un endroit déterminé. Au dernier moment, A est empêché. Il appelle le n° 11, décline son nom et donne l'ordre d'informer B, si celui-ci se renseigne, que A ne pourra se trouver au rendez-vous qu'une heure plus tard ou alors que B doit l'appeler à un numéro donné, etc.

*2me exemple:* A se trouve à Lausanne; il a fixé avec B à Berne un rendez-vous qui doit avoir lieu à x heures à l'arrivée du train de Lausanne. A manque le train et désire en aviser B par téléphone. A cet effet, il appelle le n° 11 à Lausanne et lui donne un ordre analogue à celui mentionné dans le 1er exemple. Le service d'informations de Lausanne transmet l'ordre au service d'informations de Berne.

L'Automobile-Club de Suisse a organisé, avec la collaboration du service des renseignements, un service d'entr'aide pour les automobilistes en mettant des **stations téléphoniques S. O. S.** à leur disposition sur les routes de montagne. Les instructions contenues dans l'annuaire disent ceci:

„*Conversations échangées à partir des stations S. O. S.*“

Les stations téléphoniques S. O. S. de l'Automobile-Club Suisse échelonnées le long des routes de montagne peuvent être utilisées pour demander du secours en cas d'accident. Ces conversations S. O. S. sont exemptes de taxe pour le demandeur si elles sont échangées avec les abonnés mentionnés sur l'écrêteau placé près de ces stations. Les taxes sont payées par l'A. C. S.

Si la station S. O. S. est reliée à un central automatique, la communication désirée doit être demandée au n° 11, renseignements.

En acquittant les taxes usuelles, on peut aussi échanger des conversations ordinaires à partir des stations S. O. S.“

Nous terminerons cette énumération en signalant que les renseignements n° 11 collaborent également à „**Touring secours**“. Il s'agit d'un service d'entr'aide privé ou plutôt d'un service de dépannage pour automobilistes organisé par le Touring Club de Suisse. En cas de panne ou d'accident, le conducteur d'un véhicule automobile appelle le service des renseignements à partir de n'importe quelle station téléphonique, décline ses noms et qualités en spécifiant qu'il s'agit d'une communication „Touring secours“; l'opé-

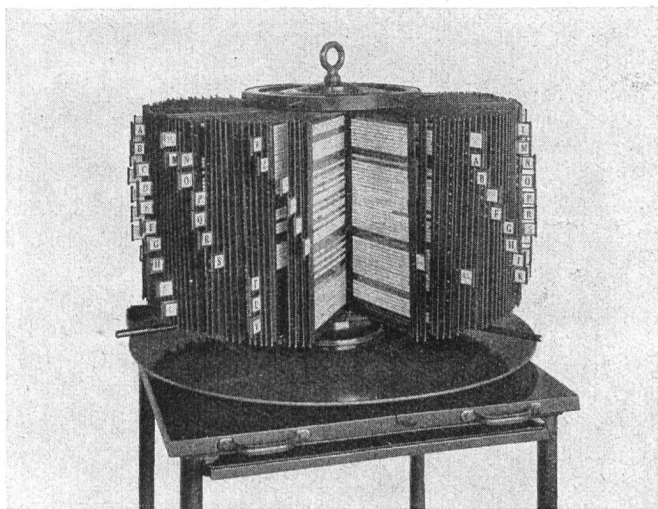


Fig. 2. Sichtstreifenanlage zu einer Trommel für 50000 Adressen.  
System Furrer Söhne, Zürich.  
Tourniquet simple à adresses visibles d'une capacité de 50 000 adresses. Système Furrer Söhne, Zürich.

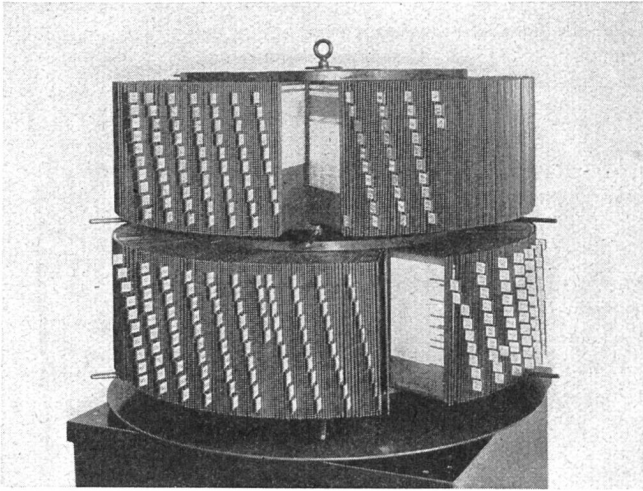


Fig. 3. Sichtstreifenanlage zu zwei Trommeln für 120 000 Adressen. System Furrer Söhne, Zürich.  
Tourniquet double à adresses visibles d'une capacité de 120 000 adresses. Système Furrer Söhne, Zurich.

Im weitem sei erwähnt, dass die Auskunft, Nr. 11, auch an der sogenannten „Touringhilfe“ teilnimmt. Es handelt sich hier um einen privaten Hilfsdienst für Automobilisten, der vom schweizerischen Touring-Club organisiert worden ist. Ist ein Automobil stecken geblieben oder ein Unfall vorgekommen, so ruft der Führer den Auskunftsdienst von irgendeiner Telephonstation aus an, gibt seinen Namen und seine Personalien bekannt und meldet, dass es sich um eine Touringhilfe-Verbindung handle. Die Telephonistin notiert diese Angaben und verbindet den Besteller mit der nächsten Garage, die an diesem Hilfsdienst teilnimmt.

Die „Ware“, die der Kundschaft vom Auskunftsdienst offeriert wird, ist also von bester Qualität und sehr verschieden. Eine richtige „Darbietung“ fördert den „Verkauf“. Mit andern Worten, man muss dem Auskunftsdienst geeignetes Personal zur Verfügung stellen. Eine angenehme Stimme, eine natürliche Freundlichkeit im Verkehr mit dem Publikum, rasche Auffassung und eine grosse Geschicklichkeit im Nachschlagen der Hilfsmittel, all das sind, neben der Intelligenz, die Eigenschaften, die eine Auskunftstelephonistin besitzen muss. Eine strenge Auswahl ist notwendig, denn der Kunde ist anspruchsvoll. Ist er zufrieden, so gereicht dies dem ganzen Telephonwesen zum Vorteil.

Eine gute Organisation und geeignete technische Mittel sind ebenfalls unerlässlich. Abbildung 1 zeigt die Aufstellung einer modernen Telephonzentrale; rechts sieht man das sechskantige Pult, das dem Auskunftsdienst dient; diese Form kann als die vorteilhafteste betrachtet werden. Sie erlaubt einer Zahl von höchstens sechs Telephonistinnen, mit einem einzigen Exemplar der verschiedenen Verzeichnisse rasch zu arbeiten. Das wichtigste Werkzeug ist die Sichtstreifenanlage, bestehend aus Verzeichnissen, in denen die Teilnehmer der Netzgruppe nach Nummern, Anfangsbuchstaben und Strassen aufgeführt sind. Sie befindet sich in der Mitte des sechskantigen Tisches. Auf der einfachen Flügeltrommel (Abb. 2) können

ratrice note ces indications et relie le demandeur avec le plus proche garage affilié à ce service.

La „marchandise“ offerte à la clientèle par ce service des renseignements est donc très variée et de qualité; une bonne „présentation“ contribuera beaucoup à la „vente“. En d'autres termes, il faut lui attribuer un personnel de qualité, à la hauteur de sa tâche; une voix agréable, une amabilité naturelle dans les relations avec le public, des réflexes rapides et une grande habileté dans les recherches sont, en plus de l'intelligence, les qualités exigées de nos téléphonistes. Une sélection très soignée est donc de rigueur, car le client est exigeant; s'il est satisfait, c'est toute la cause du téléphone qui en bénéficie.

Une bonne organisation et des moyens techniques appropriés sont également indispensables. La fig. 1 représente en plan la disposition typique d'un central téléphonique moderne. On y remarque, à droite, le pupitre hexagonal affecté aux renseignements; cette forme peut être considérée comme la plus avantageuse à tous les points de vue: elle permet à un effectif maximum de 6 opératrices de travailler rapidement avec 1 seul exemplaire des répertoires nécessaires. L'accessoire le plus important est le tourniquet à adresses, qui contient, pour le groupe de réseaux considérés, la liste complète des abonnés rangés par ordre alphabétique et numérique ainsi

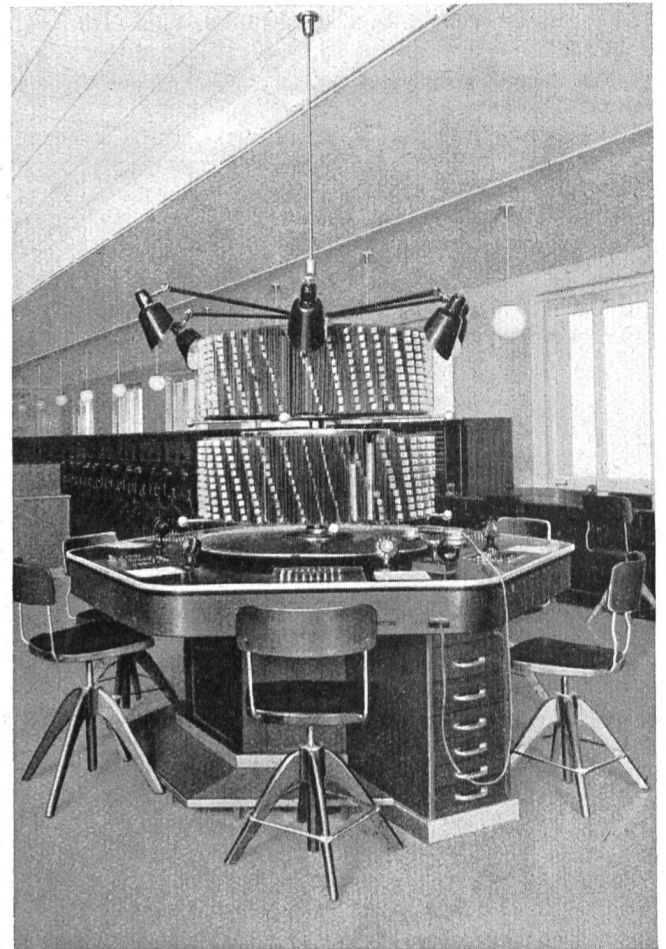


Fig. 4. Auskunftspult in Bern.  
Pupitre des renseignements à Berne.



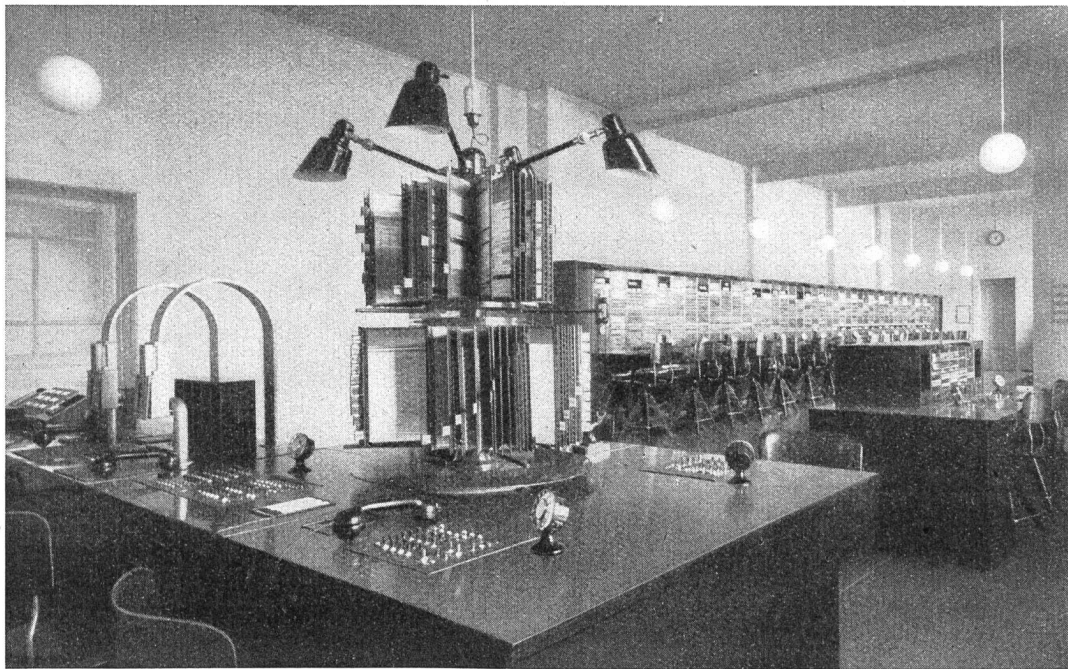


Fig. 5. Kombinierte Auskunftspulte der Zentrale Winterthur.  
Pupitres combinés pour renseignements et enregistrement au central de Winterthur.

bis 75 000 Adressen untergebracht werden, während sich diese Zahl für die Doppeltrommel (Abb. 3) auf 200 000 erhöht. Jede Sichtstreifenanlage wird mit einer Platte geliefert, die sich frei um ihre Achse

que leur groupement par rues; il est placé au centre de l'hexagone. Le tourniquet simple (fig. 2) a une capacité maximum d'environ 75 000 adresses tandis que le tourniquet double (fig. 3) permet de classer

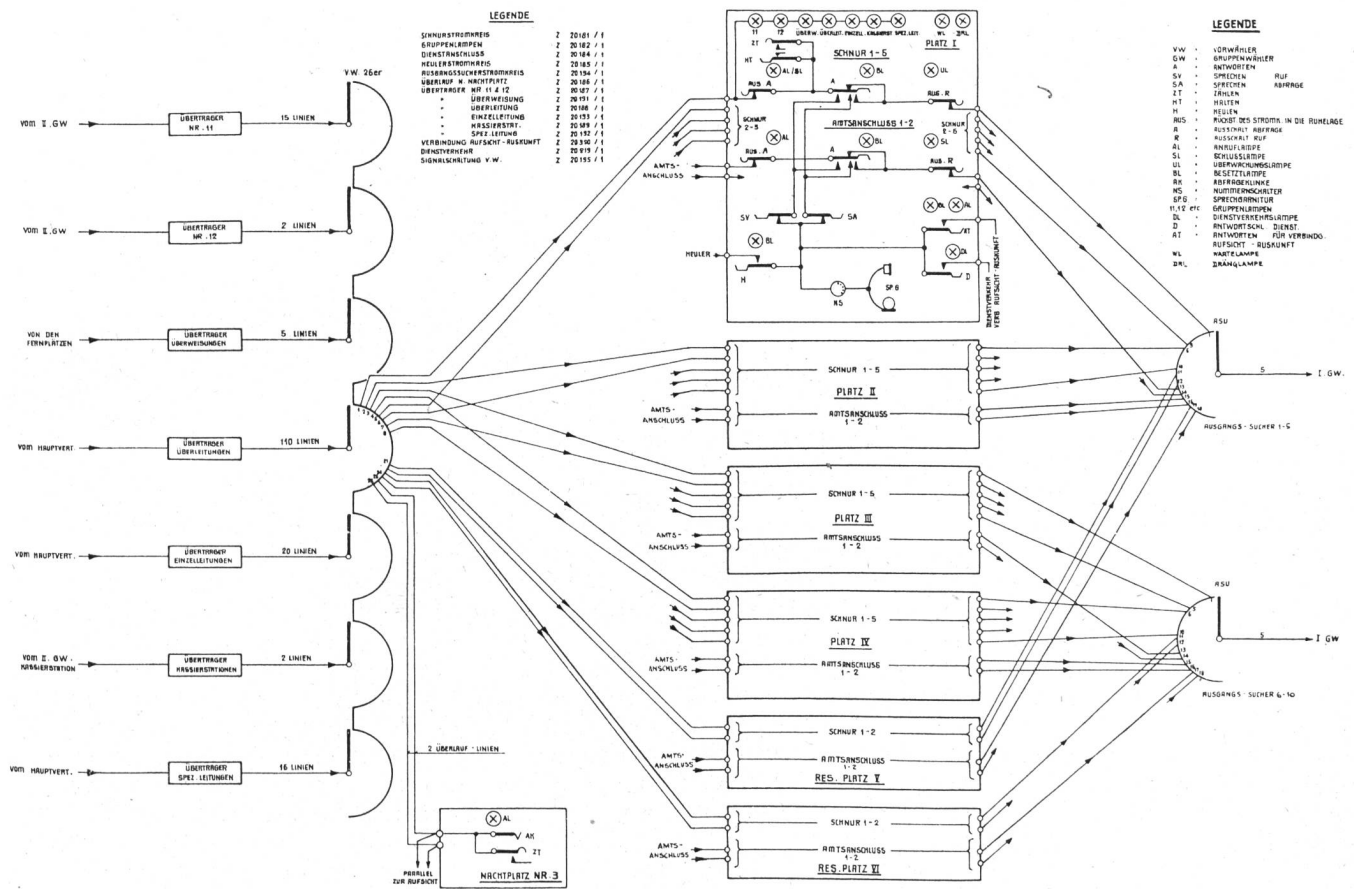


Fig. 6. Verbindungsdiagramm des Auskunftsdienstes in Bern. — Diagramme de jonction du service des renseignements à Berne.



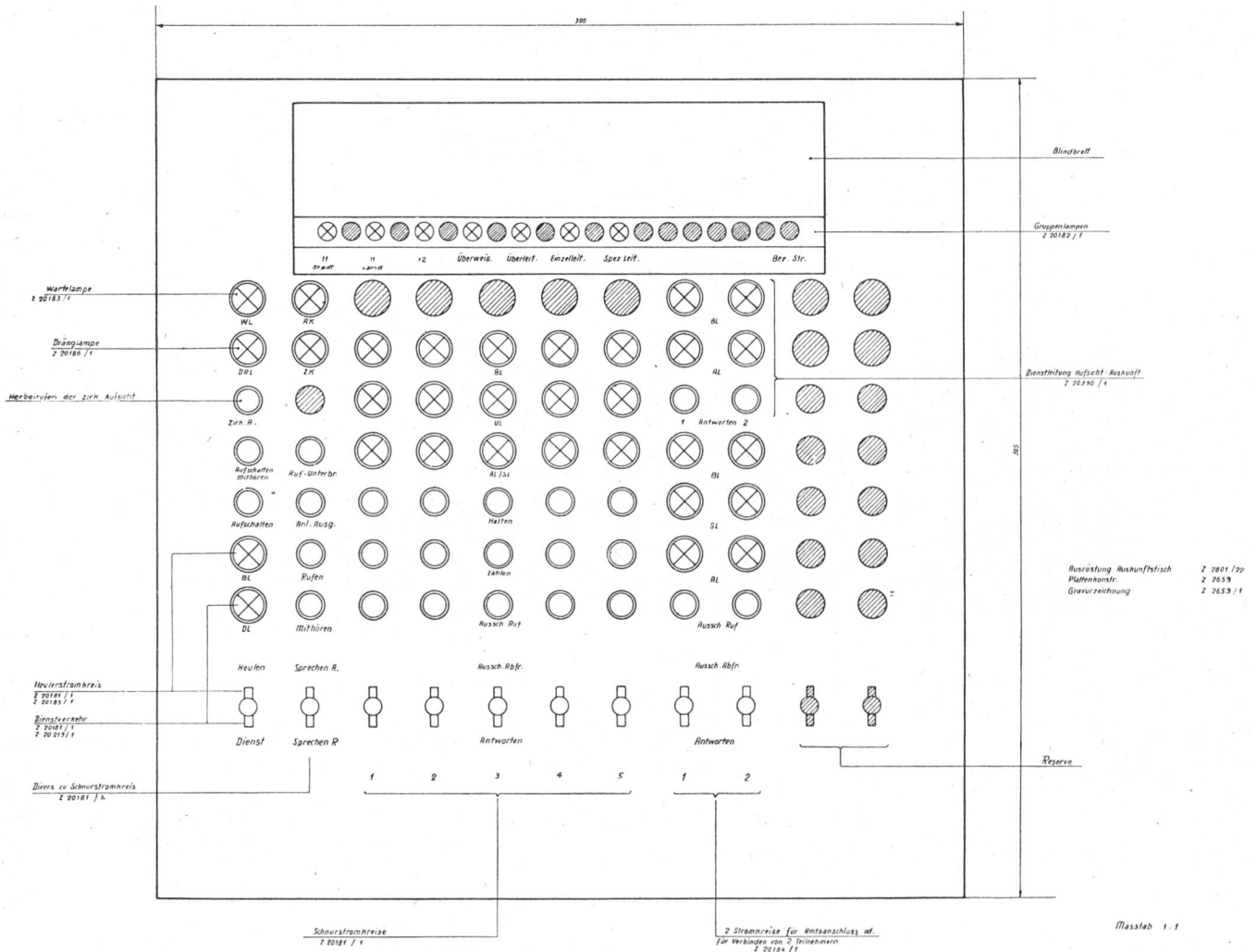


Fig. 7. Verbindungsplatte eines Auskunftsplatzes in Bern.  
 Platine pour desservir les appels d'un pupitre de renseignements à Berne.

dreht; sie dient als Ablegevorrichtung für diejenigen Verzeichnisse oder Hefte, die stark benützt werden; dicke Bücher, Adressbuch usw. werden in den Schubladenstöcken untergebracht. Abb. 4 zeigt die Anlage von Bern. Die Anlage von Winterthur (Abb. 5) besteht aus einem Auskunftspult kombiniert mit dem Registrierdienst, der Taxauskunft und der Ticket-Rohrpost; der eigentliche Auskunftsdienst umfasst vier Arbeitsplätze, wovon einer während der schwachen Verkehrsstunden auch für den Registrierdienst verwendet wird. Diese Anordnung der Arbeitsplätze rings um die Sichtstreifenanlage ist sehr praktisch, denn je nach Bedürfnis kann ein Pult zu 4, 6, 8 oder sogar 10 Arbeitsplätzen vorgesehen werden; die Erfahrung hat indessen gezeigt, dass nicht mehr als 6 Plätze eingerichtet werden sollten, denn mehr als 6 Telephonistinnen können an einer einzigen Sichtstreifenanlage nicht richtig arbeiten.

Beigefügt sei, dass die Teilnehmer automatisch an den Auskunftsdienst angeschaltet werden. Abb. 6 zeigt, wie die Anrufe verteilt werden. Jede ankommende Leitung der Nr. 11 besitzt einen Vorwähler; er erlaubt, den Anrufenden entweder direkt auf eine freie Telephonistin zu schalten oder dann in Wartestellung auf einen freien Schnurstromkreis, wenn alle Telephonistinnen augenblicklich beschäftigt sind.

au maximum 200 000 adresses. Chaque tourniquet est livré avec une plaque pouvant tourner librement autour de l'axe; on y dépose les répertoires ou cahiers les plus fréquemment utilisés; les livres d'une certaine épaisseur (bottin, etc.) sont placés dans des tiroirs. La fig. 4 représente l'installation telle qu'elle est utilisée à Berne. L'installation de Winterthur (fig. 5) comprend un pupitre des renseignements en combinaison avec l'enregistrement, la taxation et la poste pneumatique; les renseignements proprement dits comprennent 4 places de travail, dont 1 combinée avec l'enregistrement et utilisée pendant les heures peu chargées. Cette disposition des places de travail autour d'un tourniquet central est donc très pratique car on peut prévoir, suivant le besoin un pupitre à 4, 6, 8 ou même 10 places de travail; toutefois, les expériences acquises ont prouvé que 6 opératrices placées autour d'un même tourniquet sont encore en mesure de travailler sans se gêner mutuellement; ce chiffre doit donc être considéré comme un maximum, l'occupation des places de travail étant proportionnée au trafic.

Ajoutons encore que les abonnés sont reliés automatiquement à ce service. Le diagramme figure 6 indique comment se fait la répartition des appels. Chaque ligne entrante au n° 11 comprend un pré-

Die Telephonistin kann sich dann mit Schlüssel und Druckknopf in Sprechstellung schalten, rufen, Nummern wählen und sogar den Anrufenden mit einem andern Teilnehmer verbinden; die Anordnung dieser Organe ist aus Abb. 7 ersichtlich. Die Pilotlampen erlauben der Telephonistin zu unterscheiden, ob sie mit einem gewöhnlichen Teilnehmer oder mit dem Benützer einer Kassierstation verbunden ist, ob es sich um eine Auskunft oder eine Störungsmeldung (ausser Bureauzeit) handelt, oder ob der Anruf für einen zurückgetretenen oder einen abwesenden Teilnehmer usw. bestimmt war. Jeder Stromkreis besitzt die nötigen Anruf-, Besetzt- und Taxierungskontrolllampen. Weitere Schlüssel und Druckknöpfe erlauben dem Bedienungspersonal die direkte Verbindung mit den andern Dienstzweigen (Aufsicht, Störungsdienst, usw.).

Zum Schlusse einige interessante Tatsachen:

Der Verkehr mit der Auskunftsstelle steht in der Regel in einem bestimmten Verhältnis zum Ortsverkehr. In Zahlen ausgedrückt, hat man in den grossen Netzen durchschnittlich 5 Anrufe pro 100 Teilnehmer und Tag zu verzeichnen und 2 Anrufe in den übrigen. 70% der Arbeit des Bedienungspersonals bestehen im Nachschlagen von Anrufnummern oder Teilnehmernamen. Bei den Aufträgen ist das Bild anders; in den grossen Netzen werden — immer im Mittel — 0,3 Aufträge pro 100 Teilnehmer erteilt, in den übrigen 0,5. Dies ist darauf zurückzuführen, dass sämtliche grossen Netze bereits automatisiert sind, und dass die Aufträge dort nur für eine Mindestdauer von 4 Tagen angenommen werden, während diese Einschränkung in den Netzen von mittlerer Grösse mit handbedienter Ortszentrale (Freiburg, Wil usw.) nicht besteht. 50% der Aufträge sind Weckaufträge.

Aus diesen Zahlen geht hervor, dass der Auskunftsdienst noch zu wenig bekannt ist; mit allem, was er bietet, verdiente er einen grösseren Erfolg. Nur durch rege und kluge Werbetätigkeit wird es möglich sein, die Ergebnisse zu erzielen, welche die Verwaltung von einem so gut ausgebauten Dienstzweig mit Recht erwarten darf.

Lg.

sélecteur qui permet d'aiguiller l'appelant soit directement sur un pupitre libre soit en „attente“ sur un „circuit de cordon“ inutilisé s'il n'y a pas d'opératrice libre à ce moment-là. Chaque opératrice a 5 „circuits de cordons“ à sa disposition; elle peut, au moyen de clés et de boutons, se mettre en conversation, appeler, composer des numéros et relier l'appelant avec un autre abonné; la disposition de ces organes est visible à la figure n° 7; des lampes-pilotes permettent à l'opératrice de distinguer si elle a affaire à un abonné ordinaire ou à un client d'une station à prépaiement et s'il a demandé les renseignements ou les dérangements (en dehors des heures de service) ou encore s'il s'agit d'un appel destiné à un abonné résilié, à un absent, etc.; chaque circuit de travail est muni de lampes d'appel, d'occupation et de taxation. D'autres clés et boutons permettent au personnel de se mettre en communication directe avec d'autres services (surveillantes, dérangements, etc.).

Relevons, pour terminer, quelques chiffres intéressants. Le nombre des appels destinés au service des renseignements est, en général, fonction directe du trafic local. En chiffres, on a, en moyenne, 5 appels pour 100 abonnés et par jour dans les grands réseaux et 2 appels dans les autres. Le 70% du travail du personnel affecté à ce service consiste à rechercher soit des numéros d'appel, soit des noms d'abonnés. Dans la catégorie ordres, l'image est différente; on a, toujours en moyenne, 0,3 ordre pour 100 abonnés et par jour dans les grands réseaux et 0,5 ordre dans les autres. Ceci tient au fait que dans les grands réseaux, qui sont tous automatisés, les ordres ne sont pas acceptés si leur validité est inférieure à 4 jours, tandis que cette restriction n'existe pas dans les réseaux de moyenne importance où le service local est encore manuel (Fribourg, Wil, etc.). Le 50% des ordres concerne le service des réveils.

Il ressort de ces quelques chiffres que le service des renseignements est encore trop peu connu; avec un programme comme le sien, il mériterait d'obtenir un plus grand succès.

Seule une propagande active et intelligente permettra à l'administration d'obtenir le résultat qu'elle est en droit d'attendre de l'organisation dont nous venons d'entretenir nos lecteurs.

Lg.

## Das Abschreibungsverfahren der Telegraphenverwaltung.

654.1.003.3

Immer wieder wird bei der Abschreibung von untergegangenen Anlagen die Frage gestellt, weshalb der ganze Neuwert der Anlage abgeschrieben werden müsse; ob denn unsere Anlagen nicht amortisiert und die bereits erfolgten Amortisationen nicht berücksichtigt würden. Diese Frage zeigt, dass das ganze Abschreibungsverfahren, wenn auch bekannt, doch nicht durchwegs so geläufig ist, dass es ohne weiteres verstanden wird. Dies ist zum Teil begreiflich, wenn man bedenkt, wie wenig Verordnungen und Verwaltungsliteratur hierüber enthalten und dass eigentlich der ganze Aufbau der Verwaltungsrechnung nur in

## Méthode appliquée pour les amortissements dans l'administration des télégraphes.

654.1.003.3

Très souvent, à propos des défalcatons d'installations supprimées, les offices s'étonnent de ce qu'il faille en défalquer la valeur originale totale et demandent si nos installations n'ont pas déjà été amorties et s'il ne conviendrait pas de tenir compte des amortissements déjà effectués. Ces questions prouvent que la méthode appliquée pour les amortissements, si elle est connue, n'est pas familière à tous et n'est pas sans autre compréhensible. Il n'y a là rien de surprenant si l'on songe combien peu de renseignements contiennent à cet égard les ordonnances et la littérature de l'administration et si l'on tient