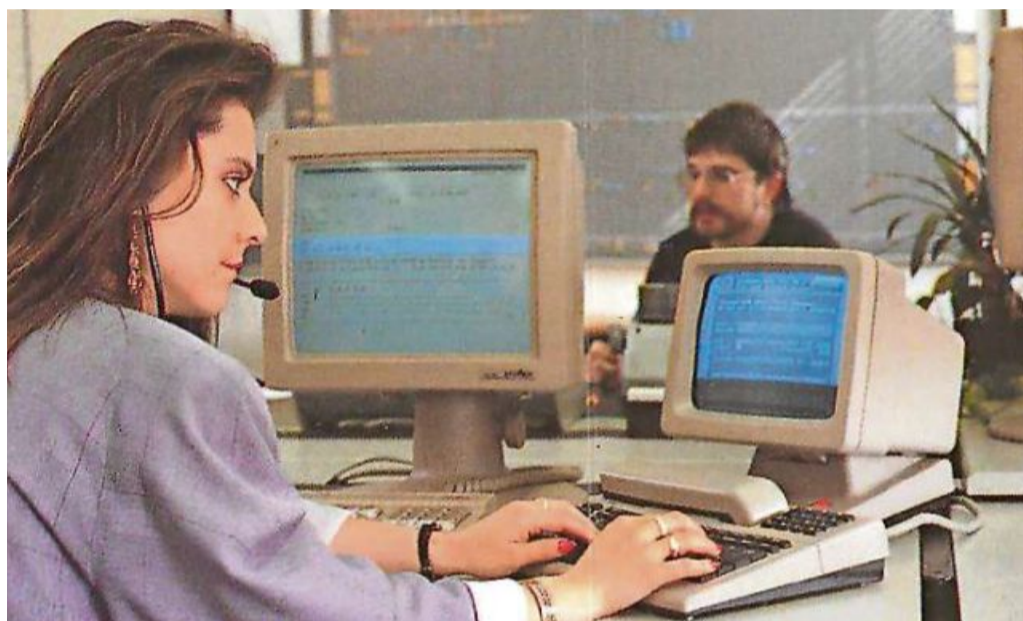




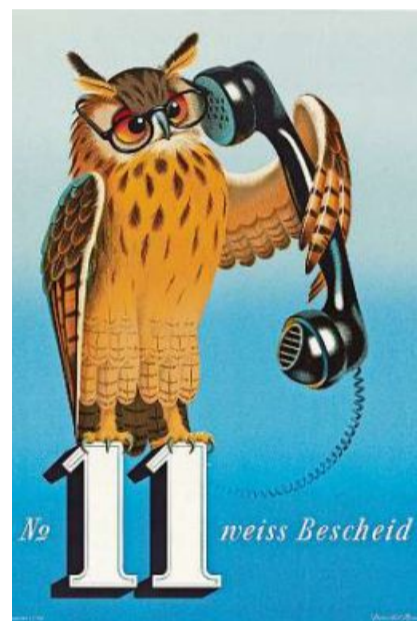
Tar la savida generala e la buna vusch da las telefonistas tutgava er il code da gardaroba cun rassa e scussal.

FOTO PTT ARCHIV



Il computer ha facilità grondamain la lavur tar il 111 a partir da l'onn 1976.

FOTO MAD



Ina reclama dals emprims onns.

FOTO MAD

«Dunnas han semplamein pli bellas vuschs»

Quest onn èsi 100 onns dapi ch'il servetsch da scleriment telefonic 111 è vegnì mess en funcziun. Il telefon 111 ha fatg ses servetsch durant 85 onns. Cun la liberalisaziun da la fiera da telecomunicaziun è il 111 vegnì remplazzà dal 2006 da novs numers da scleriment.

MARTIN GABRIEL /FMR

L'onn 1921 ha la PTT cumenzà cun ses servetsch da scleriment ch'è durant decennis stà domicilià en prest tut il chantuns da la Svizra. Uschia ha la pledadra da medias da la Swisscom, *Sabrina Hubacher*, confermà a la FMR, ch'i deva sa chapescha er en il Grischun in servetsch da scleriment 111. «En il Grischun lavuravan circa 120 collavuraturas per il 111. E quai che blers na san betg è ch'il 111 a Cuira aveva anc duas filialas cun plazzas da lavur a Sumvitg ed a Schiers.»

Pretaisas da savida fitg grondas

Las dunnas che lavuravan tar il servetsch d'infurmaziun 111 stuevan pudair dar resposta a prest tuttas dumondas. La luschezza professiunala da las telefonistas era da chattar ina resposta cuntentaivla a mintga dumonda da la clienta u dal client al telefon. En in'intervista sin l'emettur SRF da l'onn 1980 ha ina manadra d'in servetsch 111 ditg, che la telefonista saja ina professiun per dunnas. «La PTT n'occupa quasi nagins umens tar il servetsch 111. Dunnas han simplamain pli bellas vuschs ed èn pli speditivas cun tschertgar detagls per ils scleriments.» Tar las infurmaziuns fitg multifaras dal servetsch 111 appartegnevan ils numers da telefon e e numers d'urgenza, ils uraris da viafiers, d'autos da posta, da trams, bus e bastiments, programs da kino ed occurrenz culturalas e perfìn la savida da scola en geografia e matematica. Ed ils scleriments ils pli exclusivs eran las instrucziuns da far laschiva u da cuschinar.

Telefonà ord ina cabina per dumandar la via

En ina emissiun da la Televisiun Svizra SRF da l'onn 1987 raquinta *Astrid Döbeli* che ha lavurà durant 10 onns tar il servetsch da telefon

«Enturn Nadal devi adina glied che telefonava al 111 perquai ch'els vulevan discurrer cun insatgi.»

Astrid Döbeli, anteriura telefonista

111, ch'ella haja era gia survegnì in telefon d'ina persuna ord ina cabina da telefon che vuleva savair tge via ch'ella stoppia ir. «Lura avain nus prendì il plan da questa citad per declerar la via a quella persuna.» Enturn Nadal avevan las telefonistas era bler da far: «Da quel temp deva er adina glied che telefonava al 111 simplamain perquai ch'els vulevan discurrer cun insatgi», uschia Astrid Döbeli.

Curta scolaziun, lavur pretensiusa, bun image

La scolaziun per daventar telefonista tar il 111 cuzzava in onn. Entaifer quel onn stuevan telefonistas da lingua tudestga e rumantscha absolver ina dimora en la Svizra franzosa. Da principi pretendeva la PTT che la telefonista posia dar il scleriment en la lingua che la clienta u il client fascheva la dumonda. Tar la PTT da quel temp deva be trais linguas svizras: Tudestg, franzos e talian. Tenor l'antieriura telefonista Astrid Döbeli vegneva ella fitg bain a frida cun il franzos. «Per cas ch'insatgi da lingua taliana telefonava, avev'jau pinà insaquantas construcziuns da standard sin palpìri che jau duvrava lura.»

Era la pledadra da la Swisscom *Sabrina Hubacher* ha ditg, che las pretensiusas areguard la prestaziun fisica e la savida generala da las telefonistas eran fitg grondas a sias uras. I deva servetschs en differentas squadras durant 24 uras. Bleras telefonistas restavan be paucs onns e bandunavan lura il servetsch 111. «En l'economia privata eran quellas personas dentant fitg tschertgadas», ha Hubacher menziunà.

Da la PTT a la Swisscom e dal 111 al 1811

Fin l'onn 1979 han las telefonistas da la PTT lavurà cun cudeschs, revistas, gasettas ed auters documents d'infurmaziun. Scleriments fin in'ura eran oriundamain gratuits. Pli tard ha la PTT cumenzà a far pajar 10 raps per in scleriment. Cul temps è er quest pretsch s'augmentà. Durant ina perioda custava in scleriment be lura, sche la dumonda pudeva vegnir respundida. Cun il temp dal computer èn adina dapli er las vuschs automaticas vegnidadas actualas tar il numer 111. Pli tard pudevan ins anc far la dumonda directamain a la telefonista. La risposta udivan ins dentant d'in bindel sonor. L'onn 2006 - cun la liberalisaziun da la fiera da telecomunicaziun - è il numer 111 svani. La Swisscom ha dà scleriment d'alura ennà al numer 1811. Ed oz survegn'ins scleriments dals numers 1818 e 1820.

Adina damain scleriments telefonics

Sabrina Hubacher, la pledadra da la Swisscom, ha infurmà la FMR ch'ins na dettia betg enconuscent las cifras da las dumondas telefonicas. «Jau poss dir mo tant: Il dumber da scleriments sa reducescha mintg'on per circa 10%», ha Hubacher ditg. Bundant ina quarta dals scleriments dettia la Swisscom ad affars e trais quarts sajan dumondas da persunas privatadas.