

ÖKAD KUNDTJÄNST — NYA RESEBYRÅER

Av bokhållare Bror J. Lindström

Under kriget låg den rena resebyråverksamheten till stor del nere. Utlänningarna voro av kända skäl sällsynta, och själva kunde vi inte komma över de spärrade gränserna. Vi upplevde alltså några hel-svenska turistår, reste omkring och hälsade på i olika delar av landet och lärde kanske att känna varandra bättre än annars — vad militärens järnvägsresor betytt i det avseendet kan f. ö. inte över-skattas.

Nu är kriget slut, men freden dröjer, vilket dock inte hindrar SJ att rusta för den kommande freds-trafiken, då reslystna svenskar i skaror komma att resa utomlands, och då vi förvänta utlänningar i tusental som gäster här hemma. Det är inte många länder i Europa, som kunna taga emot turisterna på samma sätt som Sverige, varför vi så småningom ha att räkna med en stor turistström.

Med åren har turisttrafiken kommit på ett högre plan. Förbi är den tid, då man bara hade att sälja en färdbiljett. Nu vill resenären ha — och har också rätt att fordra det — sakkunniga uppgifter om hotell och pensionat, om pass och andra formaliteter, om museer, sociala institutioner och andra välfärds-anordningar. Vi måste nämligen komma ihåg, att turistresorna numera långtifrån alltid äro nöjes-resor utan kombineras i många fall med studier. De tidigare allenarådande natursköna bygder, de gamla slotten och kyrkorna ha fått dela intresset med människorna och det som rör deras välfärd, »turistattraktioner» som alltmera fått sin rättmätiga andel av turisternas uppmärksamhet.

Statens järnvägar är ett affärsdrivande verk och alla resenärer och alla som sända gods på SJ utgöra den stora skaran av kunder. Det årliga antalet resor om c:a 100 miljoner betyder att varje svensk årligen gör 16 resor. Det rör sig alltså inte om några strökunder, utan i stället om ständigt återkommande kunder, som det gäller att bemöta på ett sätt som gamla kunder ha rätt att fordra. De ha rätt att begära och erhålla upplysningar, rätt till *kundtjänst*. Och de måste få den. Må vi alla ständigt komma ihåg, att järnvägen är till för allmänheten — för kunderna — och inte tvärtom.

Denna kundtjänst är dock ingen nyhet för SJ, men den har med åren utvecklats mer och mer. Redan 1915 öppnade SJ sin första resebyrå i Stockholm, som följdes av resebyrån i Göteborg 1923, till den stora utställningen, och senare ha flera andra öppnats. Förutom rena resebyråer har SJ även in-rättat s. k. upplysningsbyråer, som lämna besked om alla slags resor och även sälja biljetter i begränsad omfattning. De biljetter, som dessa upplysningsbyråer icke själva ha, anskaffas lätt från närmaste SJ resebyrå, varför allmänheten även kan vända sig till en upplysningsbyrå, när det gäller vilken resa som helst.

SJ håller på med att vidare utbygga detta nät av rese- och upplysningsbyråer för att göra kundtjänsten så tids- och ändamålsenlig som möjligt. En del upplysningsbyråer utökas till fullständiga resebyråer, och på andra håll inrättas nya upplysningsbyråer.

F. n. har SJ fyra resebyråer i Stockholm, nämligen Vasagatan 1, hos NK, hos PUB samt Götgatan 19. Dessutom finnas resebyråer i Göteborg och Helsingborg, och under de senare åren ha resebyråer även öppnats i Borås, Gävle, Jönköping, Karlstad, Kristianstad, Malmö, Linköping och Sundsvall. Upplysningsbyråer finnas i Härnösand och Ystad samt speciella upplysningsställen (för tågtider o. dyl.) på centralstationerna i Stockholm, Örebro och Östersund.

Resebyrån i Gävle, som skötes av SJ i samarbete med Trafikförvaltningen Göteborg—Dalarna—Gävle, kommer dessutom att få en filial inom området för sommarens stora utställning. Inom den närmaste tiden får även Västerås en SJ:s resebyrå. Man undersöker dessutom möjligheterna att öppna upplysningsbyråer på ett flertal andra stationer, så vi se, att SJ:s fredsplanering tar konkreta former.

De inländska resebyråerna kompletteras av SJ:s resebyråer i Köpenhamn och London. Byrån i Berlin är stängd f. n.

Genom ett intimt samarbete mellan alla byråer blir man i stånd att betjäna allmänheten på bästa sätt. Byråerna bli hållpunkter, där man kan få informationer, där man träffas och dit man kan ställa sin post och även få den vidarebefordrad i resans väg.

Tjänstemännen bli också specialutbildade för att på bästa sätt kunna betjäna folk både från vårt eget

Den nya resebyrån i Borås har en ljus och trevlig interiör. Bakom disken ses fr. v. stationsskrivare Oscar Holmberg och e. o. kontorsbiträdet Hagar Johannesson



land och från utlandet. De få genomgå särskilda kurser, tid efter annan anordnas studieresor till skilda delar av landet, och visningar av svenska och utländska turistfilmer ordnas. Språkutbildningen är givetvis en viktig sak och såväl korrespondens- som konversationskurser anordnas. Dessutom ha under normala år åtskilliga tjänstemän fått tjänstgöra som förstärkning på de utländska byråerna, varigenom de fått god språkträning.

På rese- och upplysningsbyråerna komma resenärerna och tjänstemännen i en helt annan kontakt med varandra än t. ex. vid en biljettlucka, där det

mången gång råder stor brådska. På resebyråerna gäller det i särskilt hög grad att betjäna kunderna på rätt sätt. Ett förflutet ord, ovilja, nonchalans och felaktiga upplysningar kunna lätt bidra till att minska vår kundkrets. Det gäller alltså att rätt man finns på rätt plats.

SJ:s kundtjänst är en dyrbar organisation. Den är tillkommen för allmänhetens bästa och är ett medel för skapandet av förtroende för SJ. Kundtjänsten har alltså rätt att fordra förståelse från alla håll inom verket.

SMALSPÅRSBANOR bli NORMALSPÅRIGA

Av byråsekreterare Josef Svensson

Vi ha här i landet icke mindre än omkring 3.500 km smalspåriga järnvägar, vilket motsvarar i runt tal en femtedel av landets hela järnvägssystem. På sina håll bilda smalspårsbanorna riktiga nät av linjer såsom i Blekinge, östra Småland, Östergötland, Roslagen och Västergötland. Icke mindre än fem olika spårvidder finnas representerade. De s. k. Blekingebanorna ha 1067 mm bredd mellan rälssträngarna, en spårvidd, som på grund av att den först togs i allmänt bruk i Sydafrika, ibland kallas Kapspår. Den bland svenska smalspårsbanor dominerande spårvidden 891 mm förekommer icke på andra håll i världen. Den återfinnes vid några av våra mest bekanta smalspårsbanor såsom Västergötland—Göteborgs järnväg, Stockholm—Roslagens järnvägar, Trafikförvaltningen Östergötlands smalspåriga järnvägar m. fl. Övriga tre spårvidder, 1093, 802 och 600 mm förekomma endast vid enstaka linjer.

Utsikt från en höjd vid Hällevik. Den geografiska samhörigheten mellan västligaste Blekinge och Skåne framträder påtagligt



Förekomsten av järnvägar av olika spårvidd med livlig samtrafik sinsemellan befanns redan tidigt medföra allvarliga nackdelar såväl för trafikanterna som för järnvägarna själva. Att smalspåriga järnvägar i fortsättningen likväl byggts har i övervägande grad sammanhängt med svårigheten att skaffa byggnadskapital. Många järnvägar ha ursprungligen planerats att utföras med normal spårvidd, såsom för att taga ett par exempel ur högen, Karlshamn—Vislanda, Kristianstad—Sölvesborg och Kalmar—Berga. Men då byggherrarna icke lyckades uppbära tillräckligt kapital för en normalspårsbana, återstod endast att besluta sig för det billigare alternativ, som smalspåret kunde erbjuda, om någon järnväg överhuvudtaget skulle komma till stånd.

Efter hand som samtrafiken mellan järnvägar av olika spårvidd växte framträdde olägenheterna av ett spårviddsbrott allt skarpare. Till sist nödgades man att i vissa fall besluta sig för att bygga om smalspåriga linjer till normalspåriga. Sålunda ha smalspårslinjerna Sundsvall—Torpshammar, Söderhamn—Bergviken och Hudiksvall—Näsviken ombyggts av staten vid mitten av 1880-talet i samband med iordningställande av sidolinjerna från norra stambanan till nämnda städer. Bland enskilda ombyggnader kunna nämnas breddningen av linjerna Uddevalla—Vänersborg—Herrljunga och Borås—Herrljunga, vilka båda ursprungligen hade byggts med en spårvidd av 1217 mm. Båda dessa arbeten fullbordades omkring sekelskiftet.

I vårt grannland Norge byggde man fram till omkring år 1900 ett ganska stort nät av smalspåriga järnvägar med spårvidden 1067 mm samtidigt som normalspåriga järnvägar även anlades. Nackdelarna av det splittrade systemet tvingade fram en ombyggnad i stor skala. Trots att järnvägarna i Norge uppvisat en svagare ekonomisk ställning, har man där gjort mycket större ansträngningar med ombyggnad än vi här i Sverige och för närvarande äro mer än