

# Telefoncentralen som et “Panaudikon”: HEMMELIG OVERVÅGNING AF DE DANSKE TELEFONISTINDER, CA. 1900-1973

Af Jacob Vrist Nielsen

“Tilbage bliver en fornemmelse af, at denne form for kontrol er et hæsligt spioneri, der mest af alt minder om gamle dages slaveopsyn. Mærkeligt, at det skulle være nødvendigt endnu på Rigstelefonen [...] Nej, ikke spor mærkeligt. For Rigstelefonen er jo overvejende en kvindearbejdsplads”.<sup>1</sup>

Sådan konkluderede formiddagsavisen *B.T.* i 1972, efter at 262 telefonistinder fra Rigstelefonen underskrev en klage, som forlangte, at deres arbejdsplads, Post- & Telegrafvæsenet (P&T), nedlagde de hemmelige aflytninger, som etaten udførte af dem ved omstillingsbordene. På det tidspunkt havde overvågningen været en integreret del af P&T's og telefonselskabernes personalekontrol i knap et århundrede. I et afsides lokale på telefoncentralen eller i forstanderindens tjenestebolig havde teleadministrationerne et “lyttebord”, som de benyttede til hemmeligt at aflytte telefonistindernes ekspeditioner og til at bedømme deres optræden.

Denne artikel undersøger overvågningen af telefonistinderne. Der findes endnu ingen undersøgelser af overvågningen, og generelt er forskningen i telefonselskaberne meget begrænset, både i Danmark og i udlandet. De senere årtier er der derimod kommet øget opmærksomhed på virksomhedsovervåg-

ning.<sup>2</sup> Som overvågningsforskeren David Lyon har argumenteret for, er virksomheder ideelle til at undersøge overvågningspraksisser, da overvågningen er indbygget i virksomhedernes organisation, eksempelvis i medarbejderhierarkiet, hvor der ofte er en bestyrelse, som overvåger cheferne, der overvåger mellemlederne, som overvåger medarbejderne. Desuden benytter virksomheder ofte teknologier og overvågning til at “styrke rationaliseringen og gøre processerne endnu hurtigere”.<sup>3</sup>

På trods af den øgede forskning i virksomhedsovervågning er der stadig mangel på overvågningsundersøgelser af forskellige jobfunktioner i tidligere tider. Langt det meste overvågningsforskning beskæftiger sig med de nutidige såkaldte “overvågningssamfund”.<sup>4</sup> Derfor konkluderer David Lyon også, at overvågningen af medarbejderne i dag har ændret sig i både tid og rum, fordi mange nu arbejder langt væk fra chefen. Han taler derfor om “fjernovervågning”, hvor virksomheder kontrollerer medarbejderne igennem deres mobiltelefoner, bærbare computere og GPS’er i biler.<sup>5</sup> Denne artikel viser imidlertid, at fjernovervågning af medarbejdere ved hjælp af teknologi ikke er et nyt fænomen.

Den begrænsede historiske overvågningsforskning har især fokuseret på politiovervågning og overvågning under kriser og krige, og forskningen viser, at overvågning, der indføres i krisetider, ofte ikke afvikles efterfølgende, men normaliseres og bliver dagligdagspraksis.<sup>6</sup> Denne artikel undersøger imidlertid et tidligere lag, nemlig den dagligdagsovervågning, som kom til at danne grundlaget for krigsovervågningen. For hvor aflytninger i begyndelsen af 1900-tallet var en forholdsvis ny efterforskningsmetode for myndighederne, herunder politiet, var det helt anderledes for teleadministrationerne, som havde perfektioneret lyttebordsteknologien i årtier, så aflytningerne af medarbejderne kunne foretages i det skjulte og helt ubemærket. Som denne artikel viser, var det derfor i teleadministrationerne, at myndighederne hentede viden, teknologi og medarbejdere til at foretage masseovervågningen under verdenskrigene.

Teoretisk trækker artiklen på den franske filosof og idehistoriker Michel Foucaults teori om panoptismen, som han udviklede i *Overvågning og Straf*.<sup>7</sup> Oprindeligt var panoptikonet en bygningskonstruktion, hvis grundprincip var, at en enkelt person kunne overvåge en større gruppe uden selv at blive set. I teorien vil panoptikonet få en selvdisciplinerende effekt på de potentielt overvågede, fordi de aldrig ved, hvornår de bliver overvåget, kun at muligheden altid er der.<sup>8</sup> Hos Foucault er panoptismen en generel politisk model, og han spørger retorisk: “Er det underligt, hvis fængslerne ligner fabrikkerne, skolerne, kaserne, hospitalerne, som alle ligner fængslerne?”<sup>9</sup> Teorien om panoptikonet er meget benyttet i overvågningsforskningen, men er samtidig

blevet kritiseret for ikke at indfange overvågningens pluralisme og for at reducere den overvågede til “et magtesløst, passivt subjekt”.<sup>10</sup> Det er rigtigt, at al overvågning ikke er panoptisk overvågning, men det betyder dog ikke, at der ikke findes panoptisk overvågning. I tilfældet med overvågningen af telefonistinderne er teorien oplagt, da den overvågning netop havde til formål at disciplinere telefonistinderne og få dem til at agere på en bestemt måde. Det er da også sigende i den sammenhæng, at Samuel Bentham, som var den egentlige arkitekt bag panoptikonet, netop opfandt panoptikonet som en model til at optimere virksomhedsovervågning.<sup>11</sup>

Denne artikel benytter panoptikonet – eller mere præcist panaudikonet – som analysemodel til en auditiv overvågningsmetode: telefonaflytning. Artiklen undersøger, hvordan overvågningen blev udført i praksis, hvorfor teleadministrationerne udførte overvågningen, og hvilke reaktioner overvågningen affødte. Målet er blandt andet at undersøge, om telefonistinderne blev reduceret til sagesløse modtagere af overvågningen, eller om de gjorde modstand. På grund af kildematerialets beskaffenhed er det primære fokus på perioden fra ca. 1900-1973 og på Rigstelefonen og landets største telefonselskab, Københavns Telefon Aktieselskab (KTAS), som dækkede hele Sjælland og flere af de mindre øer.

Efter et kort indledende afsnit om, hvem der blev telefonistinder, og hvordan de blev det, undersøger artiklen først den visuelle overvågning, og dernæst den auditive overvågning. Afslutningsvis undersøger artiklen, hvorfor og hvordan overvågningen af telefonistinderne dannede grundlaget for den danske stats masseovervågning.

## At smile med stemmen

Teleadministrationerne var blandt de første til at ansætte kvinder. Kvinde-sagsforkæmperen Mathilde Fibiger fik i 1866 arbejde som telegrafist ved Telegrafvæsenet og blev dermed Danmarks første kvindelige tjenestemand.<sup>12</sup> Med telefoniens opfindelse og udbredelse kom flere kvinder i arbejde. I USA og Canada havde Bell-selskabet udelukkende ansat unge mænd til telefonististjobbet de første år, men de unge mænd var generelt uregerlige. De blev derfor udskiftet med unge kvinder, der blev set som mere høflige, tålmodige og lettere at disciplinere. Deres stemmer mentes også at være bedre til at berolige hidsige abonnenter.<sup>13</sup> Da Bell-selskabet åbnede en filial i Danmark i 1881, var det derfor naturligt, at det kun ansatte kvinder. Den praksis videreførte KTS (senere KTAS), som overtog Bell-filialen i 1882.

Telefonistinderne blev rekrutteret blandt borgerskabets døtre. Kvinderne skulle være mellem 16-24 år, have taget grundskolen og besidde et dannet

sprog og en behagelig og klar stemme.<sup>14</sup> Derudover skulle de bo hjemme og være ugifte, og ligesom i andre kvindeerhverv på det tidspunkt, blev de afskediget, når de indgik ægteskab.<sup>15</sup> Kvinderne skulle leve op til forventningerne fra telefonbrugerne, som i de første årtier primært var folk fra det bedre borgerskab, som havde hushold med tjenestefolk.<sup>16</sup> Derfor var de første to måneder ved telefonselskabet en prøvetid, hvor kvinderne fik stemmetræning og blev skolet i at være lydige tjenere, som altid "smilte med stemmen".<sup>17</sup>

Prøvetiden afsluttedes med en eksamen, hvor kvindernes sproglige og skriftlige kompetencer samt deres generelle dannelse blev vurderet. Selskaberne var meget påpasselige med kun at ansætte kvinder, som passede ind i selskabernes forståelse af begavede, sunde og smukke piger.<sup>18</sup> KTAS undlod derfor også at ansætte kvinder med briller eller kvinder, som talte med dialekt.<sup>19</sup> I 1923 fik en kvinde sågar afslag, fordi hun havde pagehår.<sup>20</sup> I perioder var det helt op til 73% af ansøgerne, som blev kasseret, fordi de ikke levede op til selskabets vidtgående og ugennemskuelige krav.<sup>21</sup>

Hvis kvinderne bestod prøven, blev de grundigt undersøgt af en læge, så selskaberne ikke ansatte kvinder med dårlige nerver.<sup>22</sup> Mange mente, at kvinder havde svækkede nervesystemer,<sup>23</sup> og undersøgelser fra USA og Tyskland viste, at telefonistinder havde øget risiko for at opleve nervøse sammenbrud på grund af det hårde, monotone og enerverende arbejde ved omstillingsbordene.<sup>24</sup> Men i enkelte tilfælde måtte KTAS erkende, at lægeundersøgelsen ikke lugede godt nok ud i kandidaterne. Eksempelvis slog et stort lyn i 1911 ned i KTAS' hovedcentral i København, "Telefonhuset", hvor blandt andre en 16-årig nyansat kvinde var på arbejde. Kvinden fik stød og blev lam i benene. Men som en af cheferne for KTAS forklarede, var det meget uforståeligt, fordi telefonistinden havde været lægeundersøgt og i øvrigt var en "kraftig ung Pige", som burde have kunnet modstå de elektriske ladninger. I hans vurdering måtte lammelsen tilskrives "Hysteri".<sup>25</sup>

Efter lægeundersøgelsen blev kvinderne ansat som reservetelefonistinder/prøvetelefonistinder. Efter to års ansættelse blev de opgraderet til juniortelefonistinder, hvorefter de i en alder af 22 år og med minimum et års erfaring automatisk avancerede til telefonistinder.<sup>26</sup> De telefonistinder, som udmærkede sig, kunne sidenhen blive forfremmet til kontroltelefonistinder, underforstanderinder, forstanderinder og overforstanderinder.<sup>27</sup> I modsætning til mange andre kvindeerhverv var muligheden for advancement således bygget ind i systemet.<sup>28</sup>

Ved århundredeskiftet arbejdede en telefonistinde 6 timer om dagen. Mens hun var reservetelefonistinde, fik hun en årsløn på 360 kroner. Derefter steg lønnen hvert andet år, indtil hun ramte et maksimum på 960 kroner.<sup>29</sup> KTAS forklarede den korte arbejdstid og den lave løn med, at kvinder havde "mindre



*I begyndelsen af 1900-tallet blev telefonistinderne pålagt at bære 'headset' for at effektivisere betjeningen af abonnenterne. Men de kilotunge hovedtelefoner og taletrakter var meget upopulære blandt telefonistinderne, som kaldte dem 'torturhjelme'. Her en telefonistinde fra New England Telephone and Telegraph Company, ca. 1911. Library of Congress.*

Arbejdsenergi og mindre selvstændigt Initiativ end Mænd". Samtidig skulle de have tid til at passe hjemmet.<sup>30</sup> Fritz Johannsen, der var direktør for KTAS fra 1903 til 1932, omtalte da heller ikke telefonistindernes gage som løn, men som "Nålepenge".<sup>31</sup>

## Visuel overvågning

I de første knap to årtier var telefonselskaberne ureguleret af staten. Men i 1897 kom Danmarks første telefonlov, som gav staten monopol på at oprette og drive telefonanlæg i Danmark. Staten gav dog 11 af de mere end 50 private telefonselskaber koncessioner til at drive telefonien i deres lokalområder, mens staten igennem Statstelefonen (fra 1943 Rigstelefonen), som hørte under P&T, selv administrerede udlandstelefonien og samtalerne mellem de koncessionerede telefonselskabers områder. Selskaberne var underlagt Ministeriet for offentlige Arbejder, og Telefonloven indskærpede, at medarbejderne skulle “hemmeligholde Telefonsamtaler saavel som Navnene paa de gennem Telefonen samtalende Personer”.<sup>32</sup> I de koncessionerede telefonselskabers driftsreglement og i koncessionsaftalerne fremgik det, at det medførte øjeblikkelig afsked, hvis telefonistinderne lyttede med på abonnenternes samtaler.<sup>33</sup> Alt efter forseelsens karakter kunne telefonistinden desuden risikere bøde- og fængselsstraf.<sup>34</sup> Hvis selskaberne ikke overholdt aftalerne, kunne Ministeriet for offentlige Arbejder opsige koncessionsaftalerne.<sup>35</sup>

Det var P&T og de koncessionerede telefonselskaber, som sørgede for, at Telefonloven blev overholdt i praksis, og derfor var “telefonhemmeligheden” omgivet med “en vold af beskyttelsesforanstaltninger”.<sup>36</sup> Da telefontjenesten beroede “paa Telefonistindernes Dygtighed og Disciplin”, var de underlagt systematisk overvågning.<sup>37</sup> Telefonistinderne skrev under på, at de ikke ville bryde telefonhemmeligheden.<sup>38</sup> Men samtidig var telefoncentralerne indrettede, så selskaberne hele tiden kunne føre kontrol med kvinderne: På bycentralerne sad telefonistinderne placeret på en lang række, og alle havde en fast plads. De var delt ind i grupper på 10-12 personer med “en Gruppefører”, som var deres nærmeste overordnede, og som understøttede og kontrollerede pigerne.<sup>39</sup> Telefonistinderne bar samme grønne kittel med bælte, og læbestift og neglelak var strengt forbudt.<sup>40</sup> Det eneste, som adskilte kvinderne, var snorene, “distinktionerne”, på deres uniformer, som alt efter form, farve og antal signalerede deres rang og position i hierarkiet.<sup>41</sup> Som flere steder i industrien og på fabrikkerne var det militæret og kasernen, som var forbilledet.<sup>42</sup> Formålet var at øge effektiviteten og begrænse omkostningerne ved at fratage kvinderne deres individualitet og gøre dem til en homogen gruppe, der agerede hurtigt og ensrettet. Som morgenavisen *Nationaltidende* konkluderede efter et besøg i Telefonhuset, forudsatte arbejdet som telefonistinde, at “Personligheden udslettes [...] saa at Systemet kan fungere stedse mere fuldkomment”.<sup>43</sup>

Forstanderinden eller kontroltelefonistinden “patuljerede” på gulvet bag ved telefonistinderne, og da de altid befandt sig bag ved telefonistinderne, kunne de både overvåge telefonistinderne individuelt og kollektivt, og uden



at telefonistinderne vidste, hvem af dem der var under opsyn.<sup>44</sup> I *Overvågning og straf* nævner Foucault “Oberkampf”-fabrikken i Jouy som et klassisk eksempel på virksomhedskontrol, fordi den centrale gang på fabrikken både tillod “en generel og individuel overvågning”, hvor det var muligt at vurdere og kategorisere arbejderne.<sup>45</sup>

### Panaudisk overvågning

Ved siden af den åbenlyse, visuelle overvågning af telefonistinderne effektuerede teleadministrationerne, som nævnt også en hemmelig, auditiv overvågning, der beroede på et panoptisk princip, hvor telefonistinderne altid svævede i uvisheden om, hvorvidt de blev overvåget.<sup>46</sup> Det panoptiske princip var i løbet af 1800-tallet blevet integreret i blandt andet byrummet, i fængslerne, i skolerne og på de offentlige legepladser. Igennem (selv)overvågning skulle danskerne disciplineres og lære at gebærde sig.<sup>47</sup> Det er derfor måske ikke så overraskende, at den militære disciplin og den panoptiske overvågning også blev indtænkt i telefoncentralerne, der var domineret af unge kvinder fra borgerskabet, som længe havde været overvåget af deres mandlige familiemedlemmer. I det patriarkalske samfunds øjne var kvinder umyndige, og en

*Telefondamer på stribe på telefoncentral i København. Hver abonnent havde sit “hul”, så der skulle overblik og rutine til at betjene bordet. Billedet er fra 1915. Foto, Maja Carlsen.*



kvindes plads var i hjemmet. Når en kvinde vovede sig uden for hjemmet, var hun derfor under opsyn.<sup>48</sup> KTAS' direktør, Fritz Johannsen, omtalte da også sig selv som telefonistindernes "fader" og telefoncentralen som et "adeligt frøkenkloster".<sup>49</sup> Selv om det var et krav, at nyansatte telefonistinder boede hos familien, blev de i sjældne tilfælde forflyttet til centraler i byer, hvor familien ikke boede. De var derfor nødt til at leje et værelse, men så skulle udlejerne skrive under på, at de holdt øje med telefonistinden uden for arbejdstiden.<sup>50</sup>

Om den hemmelige, panaudiske overvågning forklarede telefondirektør Johannsen således:

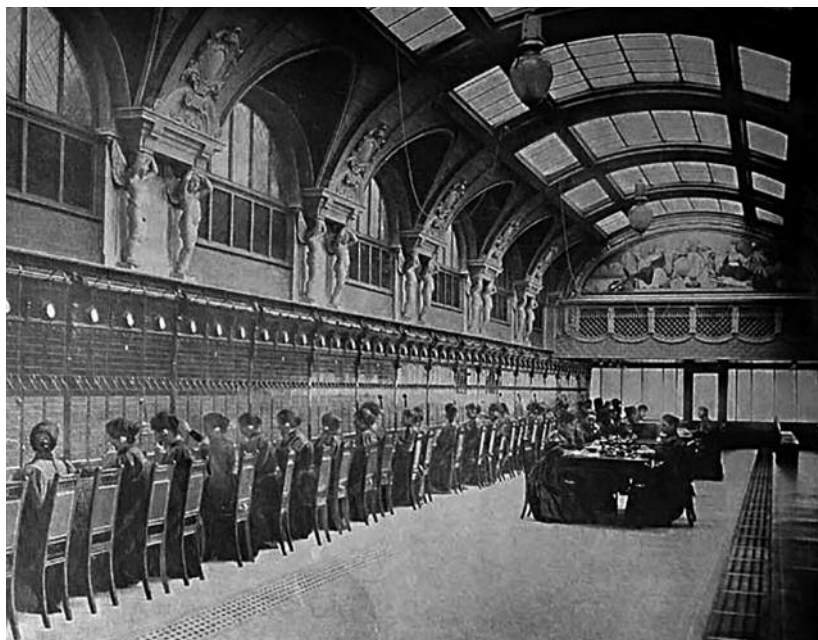
"Desuden er der etableret en hemmelig Kontrol, hvor enhver Telefonistinde paa ubestemt Tid og hende uafvidende bliver kontrolleret. I et Værelse i Bygningen er der opstillet et 'Lyttebord', hvorigennem de kontrollerende Damer kan sætte sig ind i hvilken som helst Telefonistindes Talekreds [...] Ved denne Efterlytning gøres der en Række Optegnelser. Den paagældendes Korrekthed, Høflighed, Stemmeklang og Hørelse bedømmes [...] Da den kontrollerende Dame ved Lyttebordet kan høre – ikke alene hvad Telefonistinden siger – men ogsaa hvad hun hører, kan det kontrolleres, om Telefonistinderne lytter til Abonnentsamtaler."<sup>51</sup>

De hemmelige aflytninger blev foretaget af forstanderinden på centralen, og samtidig kunne overforstanderinden i Telefonhuset også stille sig ind på samtlige ekspeditionspladser i Storkøbenhavn.<sup>52</sup> Forstanderinderne brugte typisk et par timer dagligt på at aflytte telefonistinderne.<sup>53</sup> Hvis en forstanderinde tog en telefonistinde i at lytte med på en samtale, greb hun ikke ind, men skrev i stedet et fyldigt referat til ledelsen, hvor hun redegjorde for, hvad der præcis var blevet aflyttet.<sup>54</sup> Midlet til at undgå aflytning var således aflytning, og den praktiske konsekvens var, at en abonnent risikerede både at blive overvåget af en telefonistinde, af en eller flere forstanderinder og af selskabernes ledelse.

For at effektivisere overvågningen af telefonistinderne var samtlige ekspeditionspladser på de større centraler tilkoblet lyttebordet med lamper, som lyste, når telefonistinderne var i kontakt med abonnenterne. Forstanderinden kunne på den måde hurtigt danne sig et overblik over samtlige kvinders hurtighed og effektivitet. Hvis en pære lyste længere tid end normalt, koblede forstanderinden sig på forbindelsen for at kontrollere, om telefonistinden lyttede med til samtalen.<sup>55</sup> Denne kontrolforanstaltning muliggjorde systematiske, målrettede aflytninger og øgede chancen for at fange telefonistinderne.

Teledistributionerne understregede, at det var en "Selvfølge, at Kontrollen maa ske uden det ved Ekspeditionen beskæftigede Personales Viden





*KTAS' hovedcentral i Jorcks Passage, København, ca. 1900. I 1910 blev hovedcentralen rykket til "Telefonhuset" i Nørregade. Wikimedia Commons*

og uden dettes Medvirkning”.<sup>56</sup> Telefonistinderne var nødsagede til at indrette deres sprog, tempo og ageren efter, at muligheden for overvågning altid var til stede. Som P&T påpegede, fik overvågningen derved en “præventiv virkning”, der fungerede “alene ved sin eksistens”.<sup>57</sup> Telefonistindernes fagforening, Centralorganisationen for Telefonstanden i Danmark (COTD), advarede også kvinderne om, at det var vigtigt, “selv om det er Søndag, at de nøje overholder Forskrifterne, thi der kontrolleres og aflyttes ogsaa paa denne Dag”.<sup>58</sup>

På de små provinscentraler var det af ressourcemæssige årsager ikke muligt at håndhæve en så gennemgribende kontrol. Men på alle centraler udførte selskaberne i et eller andet omfang en hemmelig, auditiv overvågning fra et lyttebord.<sup>59</sup> På telefoncentralen muliggjorde den nyeste teknologi således en ny form for personaleovervågning: fjernovervågning, som ikke var muligt tidligere eller på andre arbejdspladser.

## **Overvågning for effektivitet**

Formålet med overvågningen var altså at disciplinere telefonistinderne og få dem til at agere som lydige tjenere. Men et andet formål med overvågningen var at få dem til at yde mere. I en periode i slutningen af 1920'erne var Stats-telefonens lyttebord i København ikke i funktion. Men i flere skrivelser an-

modede telefonkontoret om at få genindført kontrollen.<sup>60</sup> Det fremgår, at udover at bedømme og disciplinere telefonistinderne var formålet med overvågningen at vurdere:

“hvorledes Ledningernes Belastning er, om Antallet af ekspedienter i enhver af Dagens Timer staar i passende Forhold til Korrespondancens Omfang, hvor store Svingningerne i Korrespondancen er, om Ledningerne er rigtigt fordelt paa Ekspeditionspladserne og deres Udnyttelsesgrad den højst mulige...”<sup>61</sup>

Kontrollen handlede således også om effektivisering og profitoptimering via hemmelig overvågning. Forbilledet var Taylor-systemet med “videnskabelig ledelse”, hvor hvert et skridt blev målt og vejret, og hvor medarbejderne blev kontrolleret i tid og rum for at øge effektiviteten og minimere udgifterne.<sup>62</sup>

Lyttetbordet blev genetableret, og i 1931 konkluderede Statstelefonen, at den nye overvågning virkede efter hensigten, og at ledningerne blev bedre udnyttet end tidligere. Men “ved fortsat Kontrol mener man dog, at det maa være muligt at opnaa en endnu højere Udnyttelsesprocent”.<sup>63</sup> Øget overvågning skulle øge effektiviteten, og kvindernes arbejdsrutiner blev automatiseret for at opnå perfektion. Det var da også en udbredt metafor at sammenligne kvinderne med maskiner.<sup>64</sup> Alt blev minutiøst registreret, og der førtes statistik over blandt andet svartider, som i mellemkrigsårene blev minimeret fra 5 til 2 sekunder.<sup>65</sup> P&T omtalte da også den auditive overvågning som “statistisk kvalitetskontrol”.<sup>66</sup>

På baggrund af overvågningen fik telefonistinderne karakterer.<sup>67</sup> De blev bedømt for hurtighed, korrekthed, høflighed, stemmeklang og hørelse. Men de blev også bedømt for at bevæge sig for meget på stolen, at dreje hovedet for meget og antallet af sygedage.<sup>68</sup> For at avancere til højere stillinger og stige i hierarkiet skulle “Karakterbogen” være i orden.<sup>69</sup> Hvis telefonistinderne lavede fejl, fik de straffepoint. KTAS skelnede mellem tjenestefejl og personlige fejl. Telefonistinderne fik for eksempel 1 straffepoint for at overse et opkald, glemme et nummer eller fejlmelde et forkert nummer, ligesom de fik 1 straffepoint, hvis de filede negle, mødte for sent eller hængte deres telefon på en forkert plads eller forkert på knagen. De fik 4 straffepoint, hvis de var næsvise over for abonnenterne eller talte privat med dem, ligesom de fik 4 straffepoint, hvis de var uhøflige mod deres overordnede, beskadigede materiellet eller talte privat med sidemanden. Hvis en telefonistinde havde mindre end 10 straffepoint på et kvartal, slog selskabet hendes navn op på en “anerkendelsesliste”, som hang i centralen.<sup>70</sup> I Telefonhuset hang der desuden en plakat med teksten “Stemmen med smilet vinder”.<sup>71</sup> Hvis der var for mange straffepoint,

blev telefonistinderne til gengæld rykket et løntrin ned, suspenderet eller i værste fald fyret.<sup>72</sup>

Hvis en telefonistinde havde aflyttet en samtale, blev det indrapporteret til Ministeriet for offentlige Arbejder, og der blev afholdt forhør. Det lader dog til at have hørt til sjældenhederne.<sup>73</sup> På bycentralerne havde de for det meste heller ikke tid til at lytte med.<sup>74</sup> Hvis telefonselskabet af den ene eller anden årsag ikke ønskede at afskedige telefonistinden, skulle det søge om dispensation fra driftsreglementet, også selv om det under forhørslederens undersøgelse ikke kunne bevises, at telefonistinden havde haft til hensigt at aflytte.<sup>75</sup> Og der var en del tvivlstilfælde, da telefonistinderne var påbudt at bryde ind i alle mellembys samtaler hvert tredje minut for at høre, om de talende ønskede at fortsætte samtalen. Samtidig skulle de blive på linjen i et kort øjeblik, når opkaldet blev indstillet, for at sikre, at forbindelsen var etableret korrekt.<sup>76</sup>

## Telefonistinderne gør oprør

Som nævnt var det i begyndelsen unge kvinder fra borgerskabet, som fik ansættelse som telefonistinder. Men i takt med at telefonien tog Danmark med storm, blev det sværere at finde egnede piger. I 1909 var Danmark det land i Europa der havde flest telefonapparater pr. indbygger,<sup>77</sup> og borgerskabet producerede ganske enkelt ikke døtre nok til at imødekomme den store efterspørgsel på en telefon. Samtidig havde kvinder fået bedre muligheder for at få arbejde andre steder. Som en avis konkluderede i 1904, mærkede især KTAS de ændrede vilkår: "Tidligere sloges Damer af god Familie om de ikke just overdaadigt lønnede Pladser paa 'Centralen', nu er der saa godt som altid Pladser tomme".<sup>78</sup>

Konsekvensen var, at KTAS måtte udvide puljen af ansøgere. Mange af de nye telefonistinder kom fra arbejderklassen, og i modsætning til borgerskabets kvinder kunne de ikke spises af med nålepenge. I 1913 meldte mange af dem sig ind i fagforeningen COTD, hvor de mandlige telefonarbejdere også var medlemmer.<sup>79</sup> Telefonstanden var nu en reel magtfaktor. I USA strejkede telefonistinderne flere gange i årene 1917-1919.<sup>80</sup> I Danmark truede COTD også med strejker. Nødtvungent hævdede KTAS lønningerne for telefonistinderne i 1917 og igen i 1919, så lønnen lå på 1.248 kroner det første år, stigende til 3.114 kroner efter 20 års tjeneste. Selv om lønnen for nyansatte var mere end tredoblet på knap 20 år, lå den stadig under gennemsnittet for mænd. Så i vinteren 1919-1920 truede COTD igen med strejke. KTAS prøvede at imødekomme COTD ved at tilbyde telefonistinderne det samme i løn som telefonistinderne ved Statstelefonen, men det betød også længere ar-

*Antallet af snore på uniformerne vidner om telefonistindernes rang i hierarkiet. Junior-telefonister havde en snor, telefonister to snore og kontroltelefonister tre snore. En underforstanderinde havde derimod en krøllet guldsnor, en forstanderinde to krøllede guldsnore og overforstanderinden tre krøllede guldsnore. Her telefonistinder fra KTAS ved omstillingsbordene, date-ring ukendt. Wikimedia Commons*



bejdsdage og senere pensionsalder. COTD ville imidlertid have lønnen hævet, da de koncessionerede telefonselskaber betjente langt flere abonnenter end Statstelefonen.<sup>81</sup> Men KTAS, som fik støtte af ministeren for offentlige arbejder, ville ikke gå videre, så nytårsnat, kl. 24.00, nedlagde telefonistinder over hele landet arbejdet.

Strejken mistede fra begyndelsen en stor del af sin gennemslagskraft, da den ikke gennemførtes i samarbejde med telefonistinderne fra Statstelefonen, som ikke var medlemmer af COTD. Den kritiske infrastruktur, herunder te-

telefonforbindelser til hospitaler, læger, politi og brandvæsen, blev overtaget af Statstelefonen. Strejken ramte derfor ikke staten på de vigtige samfundsfunktioner. Men der er ingen tvivl om, at især erhvervslivet blev hårdt ramt af strejken. I den borgerlige presse var der da heller ingen sympati for kvinderne, som blev sammenlignet med "Rabies".<sup>82</sup>

Den generelle holdning i pressen var, at strejken højst ville vare en uge, og så ville kvinderne opgive. Men sådan gik det ikke, og pressens fordømmende dækning af strejken gav blot kvinderne endnu mere blod på tanden.<sup>83</sup> Så efter seks ugers strejke og uden noget tegn på forsoning mellem parterne greb ministeren for offentlige arbejder ind i strejken, og der blev indgået et spinkelt forlig. 1.925 medlemmer af COTD stemte for forliget, 1.833 stemte imod og 222 stemte blankt. For telefonistinderne betød forliget, at de blev ansat som tjenestemænd og fik det samme i løn som telefonistinderne ved Statstelefonen, dvs. 2.045 kroner første år, stigende til 3.687 kroner efter 20 års tjeneste. Men deres arbejdstid blev også hævet med en time dagligt til syv timer, og pensionsalderen blev rykket fra 55 år til 65 år. Præcis det samme, som KTAS havde tilbudt dem inden strejken. Den 14. februar 1920, kl. 14.00, mødte telefonistinderne ind på arbejde igen.<sup>84</sup>

Selv om strejken mislykkedes på et overordnet plan, var den ikke helt spildt. Kvinderne havde bevist, at de stod sammen, når det gjaldt, og at de havde rygrad til at tage kampen op mod de magtfulde selskaber. I det nye reglement af 1920 fik de også fjernet "Kyskhedskravet", som det forhadte forbud mod at blive gift blev kaldt.<sup>85</sup>

Overvågningen af telefonistinderne fortsatte imidlertid, og den var selvsagt upopulær blandt telefonistinderne. Men de fleste indfandt sig stiltiende med forholdene. Alternativet var en afskedigelse. Selskaberne så ikke mildt på dissidenter, og telefonistinderne var pålagt aldrig at tale "nedsættende om Tjenesteanliggender eller om Personer henhørende til Teletjenesten". Som fæstebonden i tidligere tider skulle de altid vise "ubetinget Hørlighed og Lydighed" for deres overordnede.<sup>86</sup> Men enkelte telefonistinder gjorde alligevel modstand. Nogle gjorde det i det små og lyttede med til samtalerne, fejldebiterede abonnenterne eller gav næsvise svar.<sup>87</sup> En telefonistinde fra Kirke Værløse gik mere drastisk til værks og brændte den lokale telefoncentral ned til grunden.<sup>88</sup>

## De fem forbandede år

Under besættelsen kom telefonistinderne under øget pres. Tyskerne etablerede sig permanent på flere af de større centraler.<sup>89</sup> Enkelte af telefonistinderne benyttede nu deres centrale positioner ved omstillingsbordene til at aflytte tyske





*Telefonbordet i den tyske kommando-central på Nyboder Skole 1945*

samtaler for modstandsbevægelsen.<sup>90</sup> Telefonistinderne advarede også ofte de personer, som tyskerne aflyttede på de danske telefonselskabers net. Den tyske militære efterretningstjeneste, Abwehr, konstaterede derfor i 1943, at tyskerne kun meget sjældent benyttede aflytninger i spionage- og sabotagesager i Danmark, "idet man frygter, at den Mistænkte skal blive advaret".<sup>91</sup> Andre telefonistinder gjorde modstand mod besættelsesmagten ved at melde optaget uden grund eller konsekvent omstille tyskerne til Zoologisk Have og Sundholm. I oktober 1944 advarede Gestapo de københavnske telefonistinder om, at hvis de "fortsat chikanerer, vil et Hold af dem blive deporteret".<sup>92</sup>

Men telefonistinderne blev også presset af andre forhold. Som det ofte er under kriser, talte folk mere i telefon, og flere danskere bestilte telefon. Telefonmateriellet blev nedslidt, og på grund af mangel på materiale var det ofte ikke muligt at reparere udstyret. Det medførte store forsinkelser, dårlige forbindelser og tilfældige afbrydelser. Intet af det var telefonistindernes skyld, men de måtte lægge øre til folks frustrationer. "Telefonkultur" var der ikke megen af. En avis foregreb nutidige diskussioner om manglende digital dannelse på internettet og konkluderede, at folk var meget hurtigere til at fare i flint, når de ikke kunne se personen i den anden ende af røret.<sup>93</sup>

På grund af arbejdsforholdene gik mange telefonistinder ned med stress og meldte sig syge eller sagde op, hvilket for de resterende blot betød yderligere arbejde.<sup>94</sup> Og så blev det telefonistinderne for meget. COTD's fagforeningsblad, *Telefonen*, der blev omdelt til de ca. 7.000 medlemmer, modtog utallige kritiske henvendelser fra telefonistinder over hele landet. En væsentlig del af utilfredsheden skyldtes de kaotiske og stressende arbejdsforhold, men mange greb også muligheden for at luften deres vrede over selskabernes "alt for overhaandtagne Kontrol" og overdrevne "Rapportjageri".<sup>95</sup> En telefonistinde beklagede sig eksempelvis over "det omfattende og uværdigt dobbelte, ja 3- og 4-dobbelte Kontrolsystem".<sup>96</sup> En anden talte om "den enerverende Kontrol i fire Grader".<sup>97</sup> En tredje kaldte overvågningen for "et udpræget Kontrol- og Spionagesystem" og betegnede telefoncentralen som en "Straffeanstalt",<sup>98</sup> mens en fjerde sammenlignede telefonistinderne med "Slaver".<sup>99</sup>

Kritikken af overvågningen tog KTAS ikke til efterretning. Overvågningen stod ikke til diskussion. Men KTAS var lydhør for kritikken af de kaotiske arbejdsforhold og ansatte flere telefonistinder, lancerede kampagner, hvor det nødtvungent opfordrede danskerne til at tale mindre i telefon samt hævdede priserne på et abonnement med flere hundrede procent. Lige lidt hjalp det dog. I perioden fra 1940 til 1945 steg antallet af abonnenter således med 18%, mens det gennemsnitlige antal samtaler pr. abonnent i samme periode steg fra 1.896 samtaler årligt til 2.255.<sup>100</sup>

## Den hemmelige overvågning afvikles

I foråret 1972 kom overvågningen igen under kritik, men denne gang var det telefonistinderne fra Rigstelefonen, som førte an. 262 medarbejdere underskrev en klage og bad deres fagforening, Dansk Post- og Telegrafforening (DPTF), sørge for, at P&T afskaffede den hemmelige overvågning. De mente, at P&T manglede tillid til kvinderne og havde en gammeldags og "meget diskriminerende og forstemmende indstilling".<sup>101</sup> En telefonistinde trak på George Orwells bog *1984* og sammenlignede P&T med "Big brother watching you".<sup>102</sup>

Meget af den kritik, som telefonistinderne rejste, var den samme som under besættelsen, men der var alligevel sket meget i den mellemliggende periode. Kvinderne havde for alvor indtaget arbejdsmarkedet, ungdomsoprøret buldrede, og kvindefrigørelsen var kommet på programmet. Det kvindesyn, som teleadministrationserne repræsenterede, og som lå bag overvågningen, havde ikke længere megen gang på jord. Kritikken vakte da også genlyd i pressen, som over en bred kam støttede op om kvinderne.<sup>103</sup> DPTF forlangte, at den hemmelige overvågning blev nedlagt. P&T var kategorisk afvisende, men efter flere måneders kritik og en trussel om, at det ville få alvorlige kon-



sekvenser, hvis overvågningen fortsatte, gav P&T meget modvilligt tilsagn om, at den hemmelige kontrol fra lyttebordet ville blive afskaffet.<sup>104</sup>

Den hemmelige overvågning blev nedlagt den 1. januar 1973. Det betød dog ikke, at P&T stoppede med at overvåge telefonistinderne fra lytteborde. Men den hemmelige, panaudiske kontrol blev udskiftet med en åbenlys kontrol, hvor telefonistinderne blev oplyst om overvågningen, inden den fandt sted.<sup>105</sup> Det er ikke klart, om de koncessionerede telefonselskaber afskaffede deres hemmelige overvågning i samme ombæring. Men i 1978 var hele Danmark fuldautomatiseret, og så var der ikke længere brug for telefonistinderne til at omstille opkaldene.

## Statens overvågning

Det er veldokumenteret, at den danske stat under begge verdenskrige masseovervågede kommunikationsforbindelserne.<sup>106</sup> Men det er mindre kendt, at staten lånte teknologi, viden og medarbejdere fra teledistributionerne. Under 1. Verdenskrig var det eksempelvis telefonistinder fra KTAS, som på vegne af Udenrigsministeriet foretog aflytninger fra KTAS' lyttebord i Telefonhuset.<sup>107</sup> Under 2. Verdenskrig var det teknologien fra lyttebordene, som blev benyttet i de 48 aflytningsborde, der var i statens overvågningsinstitution: "Afdeling C." Igennem hele krigen var det telefonistinder fra Statstelefonen, som indstillede opkaldene til aflytning, og de første år af krigen var det også telefonistinder fra Statstelefonen, som foretog aflytninger på Statstelefonens indenlandske og udenlandske net.<sup>108</sup> Som en bibemærkning kan nævnes, at under besættelsen kom overvågningen under tysk kontrol, og igennem et lyttebord aflyttede tyskerne de danske aflyttere.<sup>109</sup> Igennem overforstanderindens lyttebord aflyttede KTAS også de tyske aflyttere, som fra Politigården aflyttede på KTAS' net.<sup>110</sup>

Overvågningen af telefonistinderne kom også til at danne præcedens for politiovervågning. I april 1938 udformede Ministeriet for offentlige Arbejder i samarbejde med Justitsministeriet en instruks, som gav tre højtstående politiembedsmænd mulighed for at foretage aflytninger på de koncessioneredes telefonselskabers net uden retskendelse.<sup>111</sup> Instruksen var udsat for massiv kritik i pressen og i Rigsdagen, fordi den gav politiet en magt, som det ellers kun havde i diktaturstaterne. Men Ministeriet for offentlige Arbejder ræsonnerede, at når det var taget for givet, at telefonselskaberne måtte aflytte telefonistinderne uden kendelse, så måtte det også være givet, at politiet måtte aflytte danskerne uden kendelse.<sup>112</sup>

For det meste var det også telefonistinder, som foretog aflytninger for politiet. Først ved retsplejelovsændringen i 1954 blev det indskærpet, at politiet selv skulle foretage aflytninger.<sup>113</sup> Men selv når det var politiet, som



foretog overvågningen, var det stadig telefonselskaberne, som håndterede den tekniske side. Som chefen for Opdagelsespolitiet konkluderede, handlede det derfor om at opnå “en interesseret Medvirken ad Frivillighedens Vej”.<sup>114</sup>

Teleadministrationserne var således de uundgåelige bindeled mellem overvågningen og myndighederne. Men de havde også opbygget en virksomhedskultur, hvor overvågning og hemmeligholdelse var integrerede dele af arbejdet, så de var eksperter på området. Det var derfor naturligt, at myndighederne under kriserne trak på den viden og ekspertise, som teleadministrationserne lå inde med.

## Konklusion

Artiklen har undersøgt den omfattende overvågning af telefonistinderne på telefoncentralerne og vist, at overvågning og hemmeligholdelse var integrerede dele af teleadministrationsernes organisation. Med en kombination af militær

*Telefonistinder på række ved omstillingsbord 1961*

disciplin, hierarkisk opdeling og systematisk overvågning fratog teleadministrationerne telefonistinderne deres individualitet og gjorde dem til led i en hurtigt voksende maskine.

Teleadministrationerne kontrollerede kvinderne i tid og rum, og overvågningen var både visuel og auditiv, åbenlys og hemmelig, og den blev udført i det nære og i det fjerne. Teleadministrationerne regulerede telefonistindernes udseende og adfærd, og alt blev målt og vejret for at øge effektiviteten, begrænse omkostningerne og samtidig opnå en mere fuldkommen og elskværdig betjening. Telefonistinderne blev skolet i at tale og agere som lydige tjenere, der altid smilte med stemmen. De unge kvinder, som blev rekrutteret direkte fra hjemmet, internaliserede selskabernes idealer og blev telefonistinder med alt, hvad det indebar. De, som ikke gjorde, blev afskediget på gråt papir.

Men telefonistinderne blev ikke reduceret til sagesløse modtagere af overvågningen. Enkelte gjorde oprør, og da arbejderklassens kvinder i stigende grad indtog telefoncentralerne, blev telefonistinderne organiseret. Skulder ved skulder tog de kampen op mod de magtfulde teleadministrationer og kæmpede for deres rettigheder. Uden telefonistinderne kunne systemet ikke fungere, og de ville aflønnes derefter. Gradvist fik de også forbedret deres stilling, men det var først i 1973, at den hemmelige overvågning blev nedlagt.

Artiklen har vist, at det er frugtbart at undersøge specifikke jobfunktioner og deres udvikling over tid i lyset af den teknologiske udvikling. På telefoncentralerne muliggjorde den nyeste teknologi en ny type personalekontrol, fjernovervågning, som ikke var mulig tidligere eller andre steder. Teleadministrationerne opbyggede således en ekspertise i overvågning, og dagligdags-overvågningen af telefonistinderne fik derfor store konsekvenser uden for telefoncentralerne. Under begge verdenskrige lånte staten teknologi, medarbejdere og viden af teleadministrationerne til at udføre masseovervågningen, og Ministeriet for offentlige Arbejder ræsonerede, at når telefonselskaberne måtte aflytte medarbejderne uden retskendelse, måtte politiet også aflytte borgerne uden kendelse.

Denne indsigt åbner også op for en nyfortolkning af private virksomheders rolle i tidligere tiders masseovervågning. Overvågningsforskere har ellers fremhævet, at en af de væsentligste forskelle på overvågningen tidligere og i dag er, at det tidligere primært var stater, som foretog overvågningen, hvorimod det i dag i høj grad er private aktører, blandt andre de store tech-virksomheder. Men som denne artikel har vist, er billedet mere broget. I Danmark spillede telefonselskaberne og deres medarbejdere således helt afgørende roller i den danske stats masseovervågning i første halvdel af 1900-tallet. Paradoksalt nok var det derfor også de samme kvinder, som ved lov var pålagt streng hemmeligholdelse, og som under strafansvar havde svoret ikke at bryde telefonhem-

meligheden, der i praksis brød den. Telefonhemmeligheden var således ikke absolut, og i praksis måtte den vige for det offentlige interesser.

## Noter

1. BT 15.4.1972.
2. Jf. Kirstie Ball, "Workplace surveillance: an overview", *Labor history*, Vol.51 (1), 2010, s. 87-106.
3. David, Lyon, *Surveillance Studies: An Overview*, Oxford 2007, s. 25-26.
4. Jf. Andreas Marklund, "Trawling the Wires: Mass Surveillance of Border-Crossing Communication in Denmark during World War Two" *Technology and culture*, Vol. 60, Iss. 3, 2019, s. 771; Kees Boersma, Rosamunde van Brakel, Chiara Fonio & Pieter Wagenaar (red.), *Histories of State Surveillance in Europe and Beyond*, London 2016, s. 2; Josh Lauer, "Surveillance history and the history of new media: An evidential paradigm", *New Media & Society*, vol. 14, no. 4, 2012, s. 567.
5. Lyon, 2007, op.cit., s. 33-36.
6. Andreas Marklund, "Listening for the State: Censoring Communications in Scandinavia during World War I", *History and Technology* 32:3, 2016, s. 310; Ulf Eliasson, *Övervakning i försvarets intresse: Säkerhetspolisens övervakning och registrering av ytterlig-hetspartier 1917-1945*, Lund, 2006, s. 9-10; Jill Hills, "What's New? War, Censorship and Global Transmission: From the Telegraph to the Internet", *International Communi-cation Gazette*, vol. 68 no. 3, 2006, s. 196.
7. Michel Foucault: *Overvågning og Straf*, København 2000, s. 211-245.
8. Jeremy Bentham, *The Panopticon Writings*, New York 2011, s. 45.
9. Foucault, 2000, op.cit., s. 245.
10. Jf. Anders Albrechtslund, "Online Social Networking as Participatory Surveillance", *First Monday* 13(3), 2008, s. 137-146.
11. Lyon, 2007, op.cit., s. 34.
12. Birgitte Wistoft, *Tyrannisk, men uundværlig: Telefonen i Danmark før 1920*, Køben-havn 2007, s. 164.
13. April Middeljans: "'Weavers of Speech': Telephone operators as defiant domestics in American literature and culture", *Journal of Modern Literature* 2010, (Vol. 33, Issue 3), s. 39.
14. Fritz Johannsen, *Kjøbenhavns Telefonvæsen 1881-1906*, København 1906, s. 26; Vore Damer, nr. 3, 1917.
15. Johannsen, 1906, op.cit., s. 27.
16. Venus Green, "Goodbye Central: Automation and the Decline of 'Personal Service' in the Bell System, 1878-1921", *Technology and Culture*, 1995, Vol. 36, No. 4, s. 918.
17. Almindelig Instruks for Personalet paa Selskabets Central- og Telefonstationer, 1899, i KTAS. Fortegnelse over Arbejdere mm, Erhvervsarkivet (hereafter EA); *Natio-naltidende* 2.2.1930.
18. Kenneth Lipartito, "When Women Were Switches: Technology, Work, and Gender in the Telephone Industry, 1890-1920", *The American Historical Review*, 1994, Vol. 99, No. 4, s. 1084.
19. *Social-Demokraten* 7.6.1944; Wistoft, 2007, op.cit., s. 179.
20. *Aalborg Amtstidende* 27.5.1923; *Roskilde Avis* 28.5.1923; *Vestjyllands Social-Demo-krat* – Esbjerg 26.5.1923.
21. *Telefonen: Organ og Tidsskrift for Telefonstanden i Danmark* (herefter Telefonen) 1944, nr. 5, s. 10.
22. *Social-Demokraten* 16.11.1911; Wistoft, 2007, op.cit., s. 179.

23. Jf. *Om Hysteri*, foredrag af Dr. E. Bull i Norsk Kvindesagsforening 19.11.1889, Kristiania, s. 28.
24. Jill E. Cooper, "Keeping the Girls on the Line: The Medical Department and Women Workers at AT&T, 1913-1940", *Pennsylvania History* vol. 64, no. 4, 1997, s. 494; Andreas Killen: "From Shock to Schreck: Psychiatrists, Telephone Operators and Traumatic Neurosis in Germany, 1900-26", *Journal of Contemporary History*, 2003, Vol. 38, No. 2, s. 204.
25. *Social-Demokraten* 16.11.1911.
26. *Aftenbladet* 11.5.1930.
27. *Telefonen* 1940, nr. 10, s. 11.
28. Michèle Martin, "Feminisation of the Labour Process in the Communication Industry: The Case of the Telephone Operators, 1876-1904", *Labour/Le Travail*, Vol. 22 (1988), s. 144.
29. Johannsen, 1906, op.cit., s. 26.
30. Johannsen, 1906, op.cit., s. 27; Jf. Cooper, 1997, op.cit., s. 491-492.
31. Wistoft, 2007, op.cit., s. 176-179.
32. Lov nr. 84 af 11.5.1897: Lov om Telegrafer og Telefoner §17.
33. Midlertidigt Driftsreglement for de koncessionerede Selskaber af 27. Januar 1900, stk. 4; Koncession for Københavns Telefon-Aktieselskab paa Anlæg og Drift af Telefoner paa Sjælland med Amager §10.
34. Lov om Telegrafer og Telefoner § 17 og § 18.
35. Martin Gredsted, "De private Telefonselskaber i Danmark", *Nationaløkonomisk tidskrift*, 1.1.1911, Vol.19.
36. *KTAS Nyt* nr. 3, 1957, s. 85; Jf. Jacob Vrist Nielsen: *Truslen mod Demokratiet: Teleovervågning i Danmark 1916-1945*, ph.d.-afhandling, København 2021, s. 52-61; 320-327.
37. Johannsen, 1906, op.cit., s. 24.
38. Almindelig Instruks for Personalet paa Selskabets Central- og Telefonstationer, 1899, i KTAS. Fortegnelse over Arbejdere mm., EA.
39. Johannsen, 1906, op.cit., s. 27.
40. *Telefonen* 1940 nr. 10, s. 11.
41. Svend Erik Møller & John Anderson, *KTAS i hundrede år*, København 1981, s. 60-61.
42. Jf. Christopher Dandeker, *Surveillance, power & modernity*, Oxford 1990, s. 222.
43. *Nationaltidende* 2.2.1930
44. *Folkets Avis* (København) 20.6.1922; Interview med Rigmor Berthelsen: "Vi lærte at sige undskyld", Telefonmuseet 1987, EM; *Telefonen* 1941 nr. 5. s. 4
45. Foucault, 2000, op.cit., s. 161.
46. Jf. Albert Gnutzmann & Helmer Lind, *Stor-København: Skildringer og Billeder af Byen og dens Liv i vore Dage*, Bind II, København 1907, s. 178-180; André Lütken, *Opfindelsernes Bog*, Bind I, København 1899, s. 344.
47. Karin Lützen: *Byen tæmmes: Kernefamilie, sociale reformer og velgørenhed*, København 2013, s. 113-116.
48. Wistoft, 2007, op.cit., s. 161; jf. John Stuart Mill: *Kvindens undertrykkelse* (paa dansk ved Georg Brandes), København 1885.
49. Wistoft, 2007, op.cit., s. 180.
50. Esper Fogh, *Telefonen og De Danske Telefonselskaber*, København 1999, s. 45.
51. Johannsen, 1906, op.cit., s. 27.
52. KTAS til Telegrafcensuren 26.10.1943 i KTAS, flyttekasse 356, WW2: W10/43, Enigma Museum (herefter EM); Interview med Aase Buchart 11.6.1998. Telesidens historie, EM.
53. *Kallundborg Avis* 13.12.1921.
54. Afskrift 1939, i Ministeriet for offentlige Arbejder. Telefonsager AB11, Rigsarkivet (herefter RA); *Telefonen* nr. 9, 1926, s. 3.

55. Beskrivelse af kontrolplads 1972, i P&T. Arkivæske 4833, flyttekasse 1263, palle 384, EM; *Æro Venstreblad* 6.8.1924; *Demokraten* (Aarhus) 22.12.1942.
56. Telegraflaboratoriets forslag til kontroltjeneste 1.7.1929, i PTM Kontroltjeneste. Telefonstation 981A00149, EM.
57. Anvendelse af lukket pladskontrol 21.12.1972; Udkast til nyt reglement 12.12.1972, i P&T. Arkivæske 4833, flyttekasse 1263, palle 384, EM.
58. *Telefonen* 1941 nr. 3, s. 9; Jf. *Medlemsblad for Foreningen af Centralbestyrere under KTAS og FKTS* 1941, nr. 7 s. 5.
59. KTAS til Telegrafcensuren 26.10.1943, i KTAS: WW2: W10/43, EM.
60. Telefonkontorets bemærkning til Generaldirektoratet 1930, i P&T. Kontroltjeneste. Telefonstation 981A00149, EM.
61. Forslag til kontroltjeneste 1.7.1929, Ibid.
62. Frederick Taylor, *The principles of scientific management*, New York 1919; Jf. *Telefonen* 1944 nr. 2, s. 1.
63. Telegraflaboratoriet til Generaldirektoratet 17.6.1931, i PTM Kontroltjeneste. Telefonstation 981A00149, EM.
64. Se f.eks. *Nationaltidende* 2.2.1930; *Social-Demokraten* 8.9.1937; *Vestsjællands Social-Demokrat* 06.09.1937; Lipartito, 1994, op.cit., s. 1088.
65. *Telefonen* 1940 nr. 9, s. 7-8.
66. *Dansk Post og Telegraf Tidende* nr. 4, april 1972.
67. Bedømmelseskort, i KTAS. Personalekort, EA; Udskrift af den beskikkede forhørsleders forhørsprotokol, i ministeriet for offentlige Arbejder. Telefonsager AB11, RA; *Telefonen* 1938 nr. 4, s. 3.
68. Bog over Lønningsbetingelser for telefonistinder, i KTAS. Fortegnelse over Arbejdere mm. 1881-1901, EA; *Telefonen* 1941 nr. 6, s. 7-8.
69. Almindelig Instruks for Personalet paa Selskabets Central- og Telefonstationer, 1899, i KTAS. Fortegnelse over Arbejdere mm., EA.
70. Fogh, 1999, op.cit., s. 43-44.
71. Wistoft, 2007, op.cit., s. 175.
72. Ledetraad 12.2.1901, Bog over Lønningsbetingelser for telefonistinder; Almindelig Instruks, 1899, i KTAS. Fortegnelse over Arbejdere mm., EA.
73. Ministeriet for offentlige Arbejder. Kopibøger 1920-1945; Ministeriet for offentlige Arbejder. Telefonsager AB11, RA; KTAS 1924-1955, forhørsager, EA; KTAS. Forhørsager. PTM 4966, flyttekasse 32, EM.
74. Jf. *Kallundborg Avis* 13.12.1921.
75. Ministeriet for offentlige Arbejder til KTAS 21.8.1935, i Ministeriet for offentlige Arbejder. Telefonsager AB11, RA.
76. Ministeriet for offentlige Arbejder. Telefonsager AB11, RA; *Telefonen* 1924, nr. 8, s. 5.
77. Wistoft, 2007, op.cit., s. 113.
78. *Vejle Amts Folkeblad* 19.2.1904.
79. Alf Nielsen, *Centralorganisationen for Telefonstanden i Danmark 1909-1934*, København 1934, s. 42-43.
80. Lipartito, 1994, op.cit., s. 1098.
81. *Social-Demokraten* 18.12.1919.
82. Se f.eks. *København* 1.1.1920; *Herning Avis* 3.1.1920; *Roskilde Dagblad* 6.1.1920; *B.T.* 16.1.1920; *Centralorganisationen for Telefonstanden i Danmark 1909-1934*, s. 223.
83. Alf Nielsen, 1934, op.cit., s. 223.
84. Ibid, s. 120-130; 211; *Social-Demokraten* 15.2.1920.
85. *Folkets Avis – København* 23.9.1920. *Social-Demokraten* 15.12.1921; *Soro Amts Dagblad – Slagelse* 15.12.1921.
86. Almindelig Instruks, 1899, i KTAS. Fortegnelse over Arbejdere mm., EA.
87. KTAS. Forhørsager. PTM 4966, flyttekasse 32, EM; *Social-Demokraten* 7.5.1940; “Vi lærte at sige undskyld”, EM.

88. *Ærø Venstreblad* 7.9.1927.
89. Dokument ang. lokaler for værnemagten 15.5.1940 & Forholdet til "Deutsche Wehrmacht" 18.5.1940, i P&T Krisesager. 2. Verdenskrig, EM.
90. Nielsen, 2021, op.cit., s. 191-193.
91. Notits 6.12.1943 & 25.1.1944, i UM 84 M.1.g., RA.
92. *Information* 14.10.1944; jf. *Østsjællands Folkeblad* 9.5.1945.
93. *Frederiksborg Amts Tidende* (Hillerød) 15.11.1944.
94. *Social-Demokraten* 1.10.1942.
95. Se f.eks. *Telefonen* 1941 nr. 3, s. 9; nr. 6, s. 7-8; nr. 7, s. 7-8; nr. 8, s. 5; nr. 8, s. 7; 1942 nr. 4, s. 10; nr. 6, s. 8; nr. 10, s. 9; 1943 nr. 3, s. 6-7; nr. 12, s. 4; 1944 nr. 11, s. 4; 1945 nr. 4, s. 3.
96. *Telefonen* 1941 nr. 5, s. 4.
97. *Telefonen* 1944 nr. 3, s. 6-7.
98. *Telefonen* 1945 nr. 4, s. 3.
99. *Telefonen* 1944 nr. 11, s. 4; *Social-Demokraten* 1.11.1944.
100. *Nogle statistiske Meddelelser vedr. de Koncessionerede Telefonselskaber i Danmark*, København 1940 og 1945.
101. *Dansk Post- og Telegraf Tidende*, maj 1972,
102. *Ibid*, april 1972.
103. Se f.eks. B.T. 15.4.1972; *Information* 15.4.1972; *Berlingske Tidende* 15.4.1972; *Ekstra Bladet* 17.4.1972 & 18.4.1972.
104. Referat af møde 23.11.1972; Anvendelse af lukket pladskontrol 21.12.1972, i P&T Arkivæske 4833, flyttekasse 1263, palle 384, EM.
105. Anvendelse af lukket pladskontrol 21.12.1972; Udkast til nyt reglement 12.12.1972, *Ibid*.
106. Nielsen, 2021, op.cit.
107. Referater fra Pressebureauet 8.10.1917, 11.3.1918 & 22.5.1918, i Udenrigsministeriet. Gruppeordnede sager 110W 88, RA.
108. "Fortroligt" 31.10.1939, i Statsadvokaten for særlige anliggender. Diverse sager 60, RA; Notits 25.1.1944 & Redegørelse 11.3.1944, i Udenrigsministeriet. Gruppeordnede sager 84 M.1.g., RA.
109. Telefoncensuren, i P&T. Udlandspostkontrol 1940-1945, EM.
110. B. T. 1.8.1945.
111. Se f.eks. Torben Jano: "På sporet af kommunisterne: Politiets overvågning af DKP 1932-1941", *Arbejderhistorie*, nr. 1, 1996, s. 10.
112. Gennemgang af forhandlingerne, udateret, i Ministeriet for offentlige Arbejder. Telefonsager 50 500 1, RA.
113. Lov no. 202. af 11. juni 1954 om ændring af retsplejeloven §750 a.
114. Til Justitsministeriet 17.10.1939, i Justitsministeriet 4. kontor 1939/630,



## Abstract

Jacob Vrist Nielsen: *The Telephone Exchange as a 'Panaudicon': Secret Surveillance of the Danish Telephonists, 1900-1973*, 2022:1, pp. 5-27.

Drawing on archive source material, labour union magazines and newspapers, the article examines workplace surveillance of Danish female telephonists. More precisely, the article explores how and why the telephone companies executed the surveillance, and which reactions the surveillance generated.

Inspired by David Lyons concept of “remote oversight” and Michel Foucault’s “panopticon”, the article argues that the telephone companies used a combination of military discipline, hierarchical division and panaudic surveillance to regulate the appearance and behaviour of the telephonists. Everything was measured and weighed to increase efficiency, limit costs and achieve a more complete and amiable service. The telephonists were trained to speak and act as obedient servants who smiled with their voices. The young women were recruited directly from their homes and internalized the ideals of the companies. But some of the telephonists revolted, and when working-class women were employed in greater numbers the telephonists organized.

Furthermore, the article shows that the everyday surveillance of the telephonists had crucial impact outside the telephone exchanges. The telephone companies were specialists in covert surveillance, so during both World Wars the Danish state appropriated technology, knowledge and personnel from the companies to conduct mass surveillance of Danish citizens.

Jacob Vrist Nielsen  
Ph.d. i overvågningshistorie  
fra Saxo-Instituttet,  
Københavns Universitet