

NEWS

Vuoroon kutsuttu – nimeä mainitsematta

17. elokuuta 2026, Tobias Engl



Monissa asiointipisteissä nimi kaikuu yhä huoneen poikki. "Rouva Brandt, luukku kolme." Kaikki katsovat ylös. Kutsuttu nousee, kävelee eteen, ja jokainen odotustilassa tietää nyt, että hän on täällä, mikä hänen nimensä on ja pian myös, millä asialla hän on. Tämä on arkea, eikä sen pitäisi enää olla.

Virastoon mennään harvoin mukavissa asioissa. Muuttoilmoitus eron jälkeen, hakemus taloudellisessa hädässä, todistus kuolemantapauksen jälkeen. Mikään näistä ei kuulu kenellekään muulle huoneessa. Ääneen huudettu nimi tekee yksityisasiasta puolijulkisen.

Lisäksi on kysymys siitä, kuka kutsun ylipäättään ymmärtää. Huonokuuloinen ei erota nimeään puheensorinasta. Vähän saksaa puhuva joutuu arvaamaan. Viranomainen, jonka kuuluu palvella kaikkia, ei saa antaa kuulon tai äidinkielen ratkaista, kuka palveluun pääsee.

Parempi ratkaisu on ollut olemassa jo pitkään. Odotustilan näyttö kutsuu vuoroon numerolla, äänettömästi, useilla kielillä ja tekstillä, jonka pystyy lukemaan takariviltäkin. Vuoronumeron ottava pitää nimensä omana tietonaan. ScreenWayn kaltaiset järjestelmät käsittelevät tiedot paikallisesti ja Euroopassa, eikä minnekään synny tietuetta, joka ei sinne kuulu.

Vastaväite tulee nopeasti: tämä maksaa. Se maksaa vähemmän kuin yksikin hävitty tietosuojakiista ja verrattomasti vähemmän kuin luottamus, jonka virasto menettää asettaessaan ihmiset näytteille. Se, miten virasto kutsuu asiakkaat vuoroon, ei ole tekniikkakysymys. Se on kunnioituskysymys.

