NEWS

Prozvani, a da nitko ne izgovori vaše ime

17. kolovoza 2026., Tobias Engl



U mnogim uredima za građane prostorijom i danas odjekne ime. „Gospođo Brandt, šalter tri.“ Svi podignu pogled. Prozvana ustaje, kreće naprijed i svatko u prostoru za čekanje sada zna da je tu, kako se zove, a uskoro i zbog čega je došla. To je svakodnevica, a ne bi to više smjela biti.

Tko ide u ured, rijetko donosi nešto veselo. Prijava nove adrese nakon rastave, zahtjev u financijskoj nevolji, izvod iz matice nakon smrtnog slučaja. Ništa od toga ne tiče se nikoga u prostoriji. Ime izgovoreno naglas pretvara privatnu stvar u polujavnu.

K tome, pitanje je tko prozivku uopće razumije. Tko slabije čuje, propusti svoje ime u žamoru. Tko slabo govori jezik, samo ga nagađa. Ustanova koja treba služiti svima ne smije dopustiti da pristup ovisi o sluhu ili o materinskom jeziku.

Bolje rješenje odavno postoji. Zaslon u prostoru za čekanje proziva po broju, bešumno, na više jezika, slovima čitljivima i iz posljednjeg reda. Tko izvuče broj, ime zadržava za sebe. Sustavi poput ScreenWaya to obrađuju lokalno i u Europi, a da nigdje ne nastaje zapis koji tamo ne pripada.

Prigovor stiže brzo: to košta. Košta manje od jednog jedinog izgubljenog spora oko zaštite podataka i neusporedivo manje od povjerenja koje ured prokocka kada ljude izlaže tuđim pogledima. Kako ustanova proziva, nije pitanje tehnologije. To je pitanje poštovanja.