

NEWS

Szólítják, de nem a nevén

2026. augusztus 17., Tobias Engl



Sok hivatalban még mindig egy név visszhangzik végig a termen. „Brandt asszony, hármaskablos!” Mindenki felnevez. A szólított felkel, előremegy, és a várakozótérben most már mindenki tudja, hogy itt van, hogy hívják, és hamarosan azt is, milyen ügyben jött. Ez a hétköznapi rész, pedig már nem kellene annak lennie.

Aki hivatalba megy, ritkán visz magával jó hírt. Lakcímváltozás egy különválás után, kérelem anyagi szorultságban, anyakönyvi kivonat egy haláleset után. Ezek egyike sem tartozik senkire a teremben. Egy hangosan elkiáltott név a magánügyből félig nyilvános ügyet csinál.

Aztán ott a kérdés, ki érti egyáltalán a szólítást. Aki rosszul hall, lemarad a nevére a zivajban. Aki alig beszél németül, csak kitalálja. Egy hatóság, amelynek mindenkit ki kell szolgálnia, nem hagyhatja, hogy a hozzáférés a halláson vagy az anyanyelven múljon.

A jobb megoldás már rég létezik. A várakozótérben egy képernyő sorszáma alapján szólít, hangtalanul, több nyelven, olyan betűkkel, amelyek az utolsó sorból is olvashatók. Aki sorszámat húz, a nevét megtarthatja magának. Az olyan rendszerek, mint a ScreenWay, mindezt helyben és Európában dolgozzák fel, anélkül hogy bárhol olyan adatkezelés keletkezne, amely oda nem való.

Gyorsan jön az ellenvetés, hogy ez pénzbe kerül. Kevesebbe, mint egyetlen elvesztett adatvédelmi jogvita, és összehasonlíthatatlanul kevesebbe, mint az a bizalom, amelyet egy hivatal eljárszik, ha kipellengérez az embereket. Hogy egy hatóság hogyan szólítja az ügyfeleit, az nem technikai kérdés. Hanem a tisztelet kérdése.

