

NEWS

Chiamato senza essere nominato

17 agosto 2026, Tobias Engl



In molti uffici anagrafe un nome cade ancora attraverso la sala. «Signora Brandt, sportello tre». Tutti alzano lo sguardo. La chiamata si alza, va avanti e ora tutti nella zona d'attesa sanno che è qui, come si chiama e, tra poco, per quale pratica. È quotidianità, e non dovrebbe più esserlo.

Chi va in un ufficio pubblico raramente porta qualcosa di lieto. Un cambio di residenza dopo la separazione, una domanda in difficoltà economiche, un certificato dopo un lutto. Tutto questo non riguarda nessuno nella sala. Un nome, gridato forte, trasforma una faccenda privata in una semipubblica.

A ciò si aggiunge chi capisce affatto la chiamata. Chi sente male perde il proprio nome nel brusio. Chi parla poco tedesco lo indovina soltanto. Un'amministrazione che deve servire tutti non può far decidere l'accesso dall'udito o dalla madrelingua.

Il meglio esiste da tempo. Uno schermo nella zona d'attesa chiama per numero, in silenzio, in più lingue, con caratteri leggibili anche dall'ultima fila. Chi prende un numero tiene il proprio nome per sé. Sistemi come ScreenWay lo elaborano localmente e in Europa, senza che da qualche parte nasca un dato che lì non dovrebbe stare.

L'obiezione arriva in fretta: costa denaro. Costa meno di una sola lite persa sulla protezione dei dati e infinitamente meno della fiducia che un ufficio si gioca quando espone le persone. Come un'amministrazione chiama non è una questione di tecnica. È una questione di rispetto.