

NEWS

Chemat fără a fi strigat pe nume

17 august 2026, Tobias Engl



În multe primării, un nume încă răsună prin sală. „Doamna Brandt, ghișeul trei.” Toată lumea ridică privirea. Cea strigată se ridică, merge în față, iar acum toți cei din zona de așteptare știu că e aici, cum o cheamă și, în curând, pentru ce a venit. Asta e rutină – și n-ar mai trebui să fie.

Cine merge la o instituție publică rareori vine cu vești bune. O schimbare de domiciliu după o despărțire, o cerere depusă într-o situație financiară grea, un certificat după un deces. Nimic din toate acestea nu privește pe nimeni din sală. Un nume strigat cu voce tare transformă o chestiune privată într-una semipublică.

La asta se adaugă întrebarea cine înțelege, de fapt, apelul. Cine aude greu își ratează numele în vacarmul de voci. Cine vorbește puțin germana doar îl ghicește. O autoritate care trebuie să servească pe toată lumea nu poate lăsa accesul să depindă de auz sau de limba maternă.

Soluția mai bună există de mult. Un ecran în zona de așteptare cheamă după număr, fără sunet, în mai multe limbi, cu un scris lizibil chiar și din ultimul rând. Cine ia un bon de ordine își păstrează numele pentru sine. Sisteme precum ScreenWay prelucreză aceste date local și în Europa, fără să apară undeva o înregistrare care nu are ce căuta acolo.

Obiecția vine repede: costă bani. Costă mai puțin decât un singur litigiu pierdut pe tema protecției datelor și incomparabil mai puțin decât încrederea pe care o risipește o instituție atunci când îi expune pe oameni. Felul în care o autoritate își cheamă cetățenii nu este o chestiune de tehnică. Este o chestiune de respect.

