

NEWS

Uppropad utan att bli nämnd vid namn

17 augusti 2026, Tobias Engl



På många medborgarkontor ekar fortfarande ett namn genom rummet. "Fru Brandt, lucka tre." Alla tittar upp. Den uppropade reser sig, går fram, och nu vet alla i väntområdet att hon är här, vad hon heter och snart också i vilket ärende. Det är vardag – och borde inte längre vara det.

Den som går till en myndighet har sällan något roligt med sig. En adressändring efter en separation, en ansökan i ekonomisk kris, ett intyg efter ett dödsfall. Inget av det angår någon annan i rummet. Ett namn som ropas ut högt gör en privat angelägenhet halvvoffentlig.

Till detta kommer frågan om vem som ens förstår uppropet. Den som hör dåligt missar sitt namn i sorlet. Den som kan lite tyska får gissa sig till det. En myndighet som ska betjäna alla får inte låta hörseln eller modersmålet avgöra vem som får tillgång.

Det bättre alternativet finns sedan länge. En skärm i väntområdet ropar upp med nummer – ljudlöst, på flera språk, med text som går att läsa även från sista raden. Den som tar en nummerlapp behåller sitt namn för sig själv. System som ScreenWay behandlar detta lokalt och i Europa, utan att det någonstans uppstår en datapost som inte hör hemma där.

Invändningen kommer snabbt: det kostar pengar. Det kostar mindre än en enda förlorad tvist om dataskydd och oändligt mycket mindre än det förtroende en myndighet spelar bort när den skämmer ut människor inför andra. Hur en myndighet ropar upp är ingen teknisk fråga. Det är en fråga om respekt.

