

## Fins det et humant brukergrensesnitt?

Hans-Magnus Ystgaard

*Noreply: om en samfunnskontrakt som smuldrer*

Oslo: Spartacus, 2020

92 s. Pris NOK 199

ISBN 9788243013520

*Michael 2021; 18: 234–5.*



Hans-Magnus Ystgaard er bonde, forfatter og kulturarbeider og har tidligere gitt ut en rekke bøker. Denne boka tar utgangspunkt i forfatterens møte med Folkeregisteret! Ystgaard har en voksen sønn som er psykisk utviklingshemmet. Sønnen fikk med årene økende helseproblemer og dermed et omsorgsbehov som ikke lot seg ivareta i hjemmet der han hadde bodd hele livet sammen med foreldrene. Han fikk tildelt et godt botilbud av kommunen. Men i all viraken rundt etablering av det nye hjemmet hans, glemte foreldrene å melde flytting for ham. Og som eldre folk, var deres siste erfaring med flyttemelding et personlig oppmøte på kommunehuset. Denne gang skulle de erfare flere og annerledes møter med [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no).

Etter hvert har de fleste av oss vent oss til digitale møter med offentlige kontorer. Ystgaard har også digital erfaring, men han greier å tydeliggjøre hvordan selv trente «brukere» i slike møter kan snuble i byråkratiets sosiolekt. Og når du som bruker svikter i denne kommunikasjonen, møter du mer av det samme i form av e-post fra [noreply@xyz.no](mailto:noreply@xyz.no). E-postenes innhold er gjengitt i boka. Og merkelig nok synes jeg boka her er på sitt beste når den omtalte sosiolekten avkler seg selv. Ystgaard blir minnet om at han, på vegne av sønnen,

snart fortjener straffegebyr. Han er ikke i posisjon til å melde flytting for sin sønn – han er ikke korrekt oppnevnt verge. Kommunikasjonen forflytter seg mot Fylkesmannens (nå: Statsforvalterens) vergemålsavdeling. En kunne forvente at kommunikasjonen løste seg opp ved samtale, men den bryter i stedet helt sammen når Fylkesmannens representant anklager den aldrende faren med livslang omsorgserfaring for lovbrudd og straffeansvar. Her synes jeg boka nærmer seg pensumnivå for byråkrater i helse- og sosialfeltet.

Jeg skal ikke klandre Ystgaard for at han etter dette taper tiltro til den digitaliserte samfunnsutviklingen. Men jeg synes boka i de følgende kapitlene blir springende kritisk uten at temaene er like godt illustrert. Teksten får preg av at det meste var bedre før. Det var det vel neppe.

Ystgaard gjenvinner grepet på meg som leser når han skildrer sitt eget behov for hjelp i møte med helsetjenesten etter et beinbrudd. Han får godt fram egen sårbarhet og hvordan helsepersonells evne til å bygge tillit er avgjørende for gode møter med den som er sårbar. Han tydeliggjør hvordan tillit er grunnlaget for samfunnskontrakten i en velferdsstat. For den som er «bruker» må det være mulig å delta i en samtale med hjelpere og også med offentlige institusjoner. Her ligger bokas viktige budskap. Eksemplene tåler å tas fram i diskusjoner i helse- og sosialtjenesten, i Nav og Skatteetaten og hos statsforvalterne. Det er et problem når potensielt store digitale fremskritt til de grader legger grunnlag for avmaktsfølelse hos dem som trenger tjenestene.

*Per Stensland*

*per.stensland@uib.no*

*Oslo*