

## Sak til Produktstyret for helsenorge.no

Sakens tittel:	<b>Språkstøtte på Helsenorge</b>
Saks ID	6-31/21
Dato for møte:	16.09.21
Ansvarlig:	Julie Lochner, Nina Linn Ulstein

Sakstype		Skal saken skjermes for innsyn?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Beslutningssak	<input type="checkbox"/>	Nei, hovedregelen er åpenhet
<input type="checkbox"/>	Diskusjonssak	<input type="checkbox"/>	Ja, innsyn er forbeholdt ledergruppen
<input type="checkbox"/>	Orienteringssak		

### Bakgrunn

Helsenorge er en nasjonal løsning som benyttes av en stor del av befolkningen. Det er over tid arbeidet med å tilrettelegge for ulike målformer, og for ulike språk. Dette er arbeid som produktstyret også har bidratt til å prioritere tidligere. Arbeidet har gitt resultater, men det er fortsatt slik at Helsenorge ikke innfrir krav i mållova. Det er også begrenset støtte for andre språk. Manglende innfrielse av mållova er dokumentert som del av den tekniske gjelden for Helsenorge (ref. sak 5-31/21 i dette møtet).

### Problemstilling (benyttes ved diskusjonssak og beslutningssak)

Under følger en nærmere beskrivelse av bruken av nynorsk i artikler og tjenester på Helsenorge.

#### Bruk av nynorsk i artikler på Helsenorge

- Helsenorge har i dag 1640 åpne artikler. Av disse er 1435 på bokmål og 206 på nynorsk. Det vil si at rundt 12,5% av artiklene er på nynorsk. For å nå målet med 25%, må 410 artikler være på nynorsk.
- Utviklingen med nynorsk har gått i riktig retning, men alt for sakte:
  - **2017:** 3,8% artikler
  - **2018:** 5,7% artikler
  - **2019:** 6,1% artikler
  - **2020:** 8,6% artikler
- I sosiale medier (Helsenorges Facebook-side) har Helsenorge nådd målet om nynorskandel, og vi har også fått skryt fra Språkrådet for dette. Vi fikk det til fordi vi la det inn som et krav i vår SoMe-strategi.
  - **2017:** 1,5% Facebook-poster
  - **2018:** 6,8% Facebook-poster
  - **2019:** 21,1% Facebook-poster

- **2020:** 29,8% Facebook-poster
- **Sommer 2021:** 45% Facebook-poster
- Fra i år rapporterer vi ikke lenger selv på prosentene basert på Google-søk på "ikke/ikkje" og "fra/frå" (som i årene før), men Språkrådet har tatt i bruk et spesiallaget digitalt verktøy, Målfrid, som analyserer nettsider både på dokumentnivå og avsnittsnivå. På grunn av dette kan prosenten som vi selv "tror" vi har, være ulik/mindre fra det som Språkrådet får automatisk rapport om. Redaksjonen fokuserer bare på oversettelse av åpne enkeltartikler, mens Målfrid leser også annet i tillegg. I tillegg kan det være ulikheter i det som Episerver og Målfrid regner som separat artikkel. Målfrid henter ikke inn data fra sosiale medier eller skjema.
- Vi har først og fremst fokusert på å oversette artikler som trenger mindre vedlikehold og gjerne kortere artikler, til nynorsk. De lavhengende fruktene er nå tatt, så det er vanskeligere å få "ja" fra noen av våre samarbeidspartnere til nynorsk-oversettelser, fordi de sier at artiklene trenger hyppig oppdatering/må være godt forståelige for folk flest og folk med annen morsmål, og bør derfor være på bokmål.

### Bruk av nynorsk og bokmål i skjema/digitale selvbetjeningsløsninger

Det som Språkrådet i alle årene har lagt mest vekt på i tilbakemeldingene til oss, er at man bør kunne velge målform på de innloggede sidene, som oppfattes som mer personlig. Det er også de innloggede sidene vi får flest klager på fra brukerne. Selvbetjeningsløsningene og skjema bør etter Målloven finnes 100% på begge målformene.

Det er tilrettelagt for språkvalg i enkelte tjenester på Helsenorge. For eksempel finnes søknader om refusjon på pasientreiser og testresultater for korona på nynorsk og bokmål. Testresultater finnes også på flere språk, som engelsk, polsk og latvisk. Forside og navigasjon finnes kun på bokmål. Det samme gjelder systemgenererte meldinger og sms-varsler.

Tabellen under viser andel av nynorsk/bokmål i skjema/digitale selvbetjeningsløsninger

På nynorsk	På bokmål	På begge målformer
6	91	6,6%

I likhet med artikler er skjema og tjenester etablert i samarbeid med aktører i sektoren.

Et av ønskene er at det skal være mulig for hver bruker å velge målform. Langt fra alt trenger å finnes på nynorsk for å kunne ta i bruk dette.

Figur 1 viser eksempel fra Altinn. De sier tydelig fra at bare noe av innholdet er tilgjengelig på nynorsk på de innloggede sidene.



Figur 1 Eksempel fra Altinn

Innfrielse av mållova krever ressursinnsats og vil gi noe økt forvaltningskostnad for Helsenorge. Dette er løftet til TBU som del av arbeid med forvaltningsbudsjett for Helsenorge for 2022.

### Anbefaling med begrunnelse (benyttes ved beslutningssak)

Forslag til beslutning:

- Produktstyret ønsker en nærmere analyse og plan for innfrielse av mållova.
- Produktstyret ber aktører som har artikler og tjenester på Helsenorge om å bidra til innfrielse av mållova.

### Berørt tjenesteområde på Helsenorge:

Åpne sider       Min Helse       Annet (åpne data)

Hvilke tjenester berøres, spesifiser:

### Interessenter/aktører som påvirkes:

<input checked="" type="checkbox"/> Helse Midt	<input checked="" type="checkbox"/> Helse Nord	<input checked="" type="checkbox"/> Helse Sørøst
<input checked="" type="checkbox"/> Helse Vest	<input checked="" type="checkbox"/> Primær (Fastleger)	<input checked="" type="checkbox"/> Folkehelseinstituttet
<input checked="" type="checkbox"/> Norsk Helsenett	<input checked="" type="checkbox"/> Helsedirektoratet	<input checked="" type="checkbox"/> 800Helse
<input checked="" type="checkbox"/> Leverandører (spesifiser):		
<input checked="" type="checkbox"/> Andre (spesifiser): Kommuner		

**Konsekvens for:**

<input type="checkbox"/>	Arkitekturprinsipper	<input type="checkbox"/>	Felleskomponenter	<input type="checkbox"/>	Nasjonal standarder	<input type="checkbox"/>	Sikkerhet
<input type="checkbox"/>	Strategi	<input type="checkbox"/>	Helsefaglig	<input checked="" type="checkbox"/>	Juridisk	<input type="checkbox"/>	Annet

Spesifiser iht. avkrysning:

**Omfang/Finansiering:**

Samlet omfang ikke estimert