

Sak til Produktstyret for Helsenorge

Sakens tittel:	Videreutviklingsmuligheter Helsenorge-appen
Saks ID	8-33/22
Dato for møte:	18.02.2022
Ansvarlig:	Pia Maria Møller Jensen

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

Dagens versjon av Helsenorge-appen har vært i produksjon siden juni 2020, og vi ser at stadig flere besøk på Helsenorge kommer via appen. I tillegg vet vi at over 80% bruker Helsenorges innhold og tjenester på mobile enheter.

Denne versjonen av appen har først og fremst til hensikt å forenkle innlogging til Helsenorge ved at innbygger aktiverer biometri og/eller personlig pinkode, framfor å måtte logge inn med BankID hver gang. Det er også forventet å gi en økonomisk gevinst ved å redusere antall identifiseringer med ID-porten. I tillegg har vi gjort det mulig å lagre deler av koronasertifikatet lokalt i appen, slik at innbygger kan vise kontrollsiden også uten tilgang til internett. Utover det, fungerer dagens versjon av appen mest som et bokmerke for å lede innlogget bruker over til Helsenorges webtjeneste.

I løpet av 2022 vil det lanseres tjenester i Helsenorge-appen for ungdom fra 13 år. Tjenestene vil være tilgjengelige som pilot i utvalgte kommuner. Ungdom vil kunne logge inn med Feide, og få tilgang til timebestilling og meldinger fra skolehelsetjenesten direkte i appen. I tillegg benytter vi innebygget karttjeneste på mobilen, for å vise oversikt over helsestasjoner for ungdom i nærheten. I forbindelse med denne utrulling, utvikler vi også push-varsel i appen for de som logger inn med Feide. På sikt er det ønskelig å utvikle push-funksjonalitet for alle, bla for å redusere kostnaden for sending av meldinger på sms.

Med dette står vi overfor et veiskille i videreutviklingen av Helsenorge-appen. Vi trenger bla. å ta stilling til om appen skal levere selvstendige tjenester uavhengig av webtjenesten (native), om vi skal fortsette å la appen kun være en inngang til Helsenorge webtjeneste (web app), eller om vi skal undersøke muligheten for å tilgjengeliggjøre hele eller deler av innhold og

funksjonalitet på Helsenorge som en type hybrid-app. Det vil si gjenbruk av webinnhold og tjenester, tilpasset og distribuert i app, for å gi en appaktig brukeropplevelse og holde brukeren i appen. Alle disse retningene har selvfølgelig sine fordeler og ulemper.

Problemstilling

På bakgrunn av innbyggers tilbakemeldinger, ser vi klare forventninger til at Helsenorge-appen skal levere bedre på de mulighetene som finnes i de mobile økosystemene (extensions, widgets, tale, push, device api-er og tredjeparter ++), kombinert med en balansert og sømløs UI/UX-opplevelse man forventer av en app i dag.

For å kunne levere helt eller delvis på disse forventningene, krever det at NHN/Helsenorge har en tydelig og omforent strategi for hvilken rolle Helsenorge-appen skal ha i produkt- og kanalmiksen vår, og et veikart som beskriver hvordan vi skal oppfylle en slik strategi. Her vil parametere som valg av teknologi, kompetanse vi har/ønsker å bygge, økonomi og finansiering, og ikke minst hensynet til brukeropplevelse og omdømme legge føringer for hvilke valg vi gjør både for Helsenorge-appen og organisasjonen.

Vi ønsker derfor innspill fra produktstyret på forslag til valg av tilnæringsmåte for å utforske hva som skal til for å etablere det beste fundamentet for videreutviklingen av Helsenorge-appen på kortere og lengre sikt.

I løpet av høsten 2021, ble del 1 av en målbildeprosess gjennomført med en tverrfaglig gruppe fra Norsk helsenett. Hensikten med prosessen var å oppdatere målbildet som ble utviklet i 2019, med læring fra første versjon av revitalisert Helsenorge-app.

Dette arbeidet har resultert i en anbefaling om å utforske muligheter for å tilgjengeliggjøre utvalgte brukeroppgaver på Helsenorge som en hybridløsning med app og webteknologier. Dette betyr i korte trekk at en tilpasset webside på helsenorge.no lastes inn i løsningen, og brukeren interagerer med denne som om den var en integrert del av appen.

Målbildeprosessen anbefaler videre at del 2 av arbeidet gjøres som en proof of concept, som har til hensikt å undersøke i hvilken grad dette er gjennomførbart med dagens oppsett og løsning. Potensielt kan denne tilnæringsmåten gjøre dagens web-organisasjon i stand til å utvikle innhold og tjenester på én måte, og samtidig distribuere dette på flere tilpassede måter.

Sentrale spørsmål vil være hva det eventuelt vil kreve av endringer i teknisk løsning og organisasjon.

Anbefaling med begrunnelse

Produktstyret tilslutter at alternativet med hybrid-app utforskes nærmere og ber NHN ta med seg innspill fra møtet i det videre arbeidet.