

26. nov. 2020 kl. 13:18 skrev Jxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Hei Stine,

Beklager at det tar litt tid på få svar, er litt travelt.

Helsenorge:

- Til vanlig er det slik du skisserer med ansvar for [Helsenorge.no](https://www.helsenorge.no), det er sikkert her du har sett det: <https://www.helsenorge.no/om-helsenorge-no/#ansvar> . I tillegg er det de ulike direktoratene/etatene innen helse som leverer innholdet som publiseres av Norsk Helsennett som er redaksjonen til Helsenorge. Det står her: <https://www.helsenorge.no/om-helsenorge-no/#atterhald> . Inne på de ulike temasideene står det helt nederst hvem som her levert det faglige innholdet, se screenshot under.
- <image003.jpg>
- Under pandemien har det vært litt annerledes da det har krev en helt annen beredskap. Helsedirektoratet har ansvaret for befolkningsinformasjonen under pandemien og dermed all koronainformasjon på temasiden for Koronaviruset på [Helsenorge.no](https://www.helsenorge.no). Vi samarbeider selvfølgelig med FHI da det er noe fordeling av det faglige ansvaret. Generelt bli artiklene på koronatemasiden gjennomgått jevnlig og ofte på daglig basis. Det er da typiske faglige anbefalinger og råd fra fag hos Helsedirektoratet og FHI, forskriftsendringer eller tydeliggjøring av innhold etter innspill vi får fra informasjonstelefonen.
- Vi produserer alt innhold selv. Vi får bistand fra juristene i Helsedirektoratet til å kvalitetssikre det innholdet som forklarer/omtaler forskriften (covid-19-forskriften), og når der er behov for å kvalitetssikre det smittevern faglige bruker vi smittevernsteamet.
- Vi viser også ut til andre sider som blant annet [Helsedirektoratet.no](https://www.helsedirektoratet.no), [FHI.no](https://www.fhi.no) og [regjeringen.no](https://www.regjeringen.no). Dette fordi de fire sidene har noe forskjellige målgrupper og oppgaver.

Chatboten på helsenorge:

- Innholdet i chatnoten er det Helsedirektoratet som står for, FHI er ikke involvert i det.
- Innholdet tar utgangspunkt i teks fra Helsenorge, covid-19-forskriften, FHI og informasjon fra [regjeringen.no](https://www.regjeringen.no). Innholdet bearbeides til kortere svar for å passe inn i chatbot formatet og så linker vi ut for å få mer informasjon.
- Chaten er mitt ansvar og vi går på daglig basis gjennom intensjonene(temaene) den er bygget opp på. Så det er rett og slett manuelt arbeid.
- Det har vært to chatter på Helsenorge. Den først chaten var kun knapper og var tilgjengelig fra ca 10-12 mars. Mens den vi har i dag bruker AI og lærer når den brukes av folk i tillegg til det vi trener den på. Så den chaten vi har i dag har siden 20. mars gjennomført 437 403 samtaler. Dette er til og med 26. november kl 13:00.

Håper det er til hjelp. Si ifra om noe er uklart eller om jeg overså et spørsmål.

Med vennlig hilsen

XXXXXXXXXXXX

Avdeling kommunikasjon

Helsedirektoratet

mobil: xxxxxxxxxxxx

<image004.png>

Postadresse: Pb 220 Skøyen, 0213 Oslo

Besøksadresse: Vitaminveien 4, 0483 Oslo

<https://helsedirektoratet.no> <https://helsenorge.no/>

Les Helseaktuell: www.medium.com/helseaktuelt

Fra: Stine Hagberg <stine.hagberg@gmail.com>

Sendt: tirsdag 24. november 2020 11:44

Til: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Emne: Re: Statistikk for koronainformasjon på Helsenorge

Hei Jeanett.

Takk for svar, det setter jeg stor pris på.

Ja, du har forstått meg rett. Jeg lurar også om dere henter innholdet til kornasnettsidene deres fra eksterne samarbeidspartnere, eller om dere i hovedsak produserer dette selv? Jeg ser dere henviser til Helsedirektoratet ved flere anledninger, er det de som står for innholdet på deres sider?

Jeg lurar på disse spørsmålene fordi jeg skriver en masteroppgave om helsemyndighetenes koronainformasjon til oss i befolkningen. Jeg har foretatt et utvalg av tilgjengelig informasjon fra Fhi.no og helsenorge.no som jeg analyserer i oppgaven.

Noe jeg ikke får helt oversikt over, er hvem som er avsender bak koronainformasjonen deres nettsider. På nettsidene deres, står det at direktoratet for e-helse er utgiveransvarlig for innholdet, mens Norsk Helsenett har redaktøransvaret, dette fremstår ikke helt tydelig for meg. Kan du forklare meg hva det vil si i praksis?

Det forrige spørsmålet leder så til dette spørsmålet; "Når det står helsedirektoratets chatbot svarer deg», hvor hører helsedirektoratet til i informasjonsformidlingen til Helsenorge.no? Og som jeg spurte din kollega om, henter helsedirektoratet sine svar (i chatboten) fra Folkehelseinstituttet?

Jeg setter stor pris på at du tar deg tid til å svare meg!

Med vennlig hilsen

Stine Hagberg

24. nov. 2020 kl. 11:06 skrev Jeanett Sølly (Innleid) <xxxxxxxxxx>

Hei Stine,

Jeg fikk videresendt mailen din fra NHN og Helsenorge-redaksjonen. Jeg leder teamet bestående av Helsenorge, informasjonstelefonen og chaten på Helsenorge.

Forstod det slik at du hadde noen spørsmål om chaten. Har jeg forstått det rett i at du ønsker:

- Tall på antall samtaler i chaten siden oppstart av chaten?
- Hvordan vedlikeholdes og/eller oppdateres innholdet?

Med vennlig hilsen

XXXXXXXXXX

Avdeling kommunikasjon

Helsedirektoratet

mobil: xxxxxxxxxx

<image001.png>

Postadresse: Pb 220 Skøyen, 0213 Oslo

Besøksadresse: Vitaminveien 4, 0483 Oslo

<https://helsedirektoratet.no> <https://helsenorge.no/>

Les Helseaktuelt: www.medium.com/helseaktuelt

Fra: Redaksjonen <redaksjonen@helsedir.no>

Sendt: tirsdag 24. november 2020 10:51

Til: xxxxxxxxxx (Innleid) <xxxxxxxxx**Emne:** VS: Statistikk for koronainformasjon på Helsenorge

Hei,

Kan du svare på denne?

Mvh Kxxxxxx

Fra: xxxxxxxxxx <xxxxxxxxxxx@nhn.no>

Sendt: mandag 23. november 2020 17:19

Til: Redaksjonen <redaksjonen@helsedir.no>

Emne: VS: Statistikk for koronainformasjon på Helsenorge

Hei,

Kan dere svare Stine på spørsmålet om chatboten, ev. sende meg et svar jeg kan videresende?

Vennlig hilsen

Seniorrådgiver

norsk**helsenett**

| +47 xxxxxxxxx

www.nhn.no

From: Stine Hagberg <stine.hagberg@gmail.com>

Sent: 23 November 2020 15:27

To: Helsenorgeredaksjonen <helsenorgeredaksjonen@nhn.no>

Subject: Re: Statistikk for koronainformasjon på Helsenorge

Hei igjen.

Takk for svar.

Jeg lurer på en ting til: I chatboten deres, der står det at helsedirektoratets chatbot svarer deg. Mitt spørsmål er da, henter helsedirektoratet svarene sine fra informasjon fra Folkehelseinstituttet?

Mvh
Stine Hagberg

19. nov. 2020 kl. 15:01 skrev Helsenorgeredaksjonen <helsenorgeredaksjonen@nhn.no>:

Hei Stine,

For de siste 10 månedene (januar-oktober) har vi registrert 10612311 besøk på redaksjonelle sider om koronavirus som vi har på helsenorge.no (ikke innlogget). Tabellen nedenfor viser besøkstall per måned.

<image001.png>

Tallene viser ikke unike lesere, men antall besøk:

*Et **besøk** er en økt hvor personen åpner én eller flere sider på helsenorge.no fra nettleseren sin. Besøket starter når personen åpner den første siden, og avsluttes når personen ikke har åpnet flere sider på en halvtime. Hvis en person bruker flere nettlesere - for eksempel på både PC og mobiltelefon, vil dette regnes som separate besøk.*

Disse tallene viser ikke antallet personer som har besøkt sider om koronavirus

Når det gjelder statistikk på bruk av chatbot er det Helsedirektoratet som har tallene. Jeg sender dem en mail og spør.

Masse lykke til med oppgaven!

Vennlig hilsen

Seniorrådgiver
norskelsenett
| +47 xxxxxxxxx
www.nhn.no / helsenorge.no

Denne meldingen ble sendt fra:

Navn: Stine

E-post: stine.hagberg@gmail.com

Beskrivelse: Hei! Jeg skriver masteroppgave om helsemyndighetenes formidling av koronainformasjon, og lurer i den forbindelse på om dere har og kan gi meg tall på antall unike lesere som benytter seg av deres koronainformasjon? Både chaten og temasidene.

Jeg setter stor pris på svar!

Med vennlig hilsen
Stine Hagberg