

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015

Webb, service och tjänster i framtidens kundorienterade myndighet

KONFERENS 17-18 MARS 2015 | SUMMIT GREV TURE, STOCKHOLM



UR INNEHÅLLET

- Framtidens offentliga förvaltning är en öppen och effektiv serviceorganisation i ständig utveckling – vad innebär det för den digitala verksamheten?
- Användarcentrerad utveckling samt innehålls- och kanalstrategier i den kundfokuserade myndigheten – så når du en optimal användarupplevelse
- Webb, service och tjänster – metoder för att arbeta tvärprofessionellt och behovsstyrt med framtidens digitala kundmöte
- Tillgängliga offentliga webbplatser – hur du arbetar med innehåll, kravställning och leverans för en bättre webb för alla
- Digital transformation genom integrerade arbetssätt och snabba processer – så får du verksamheten med dig

SEPARAT BOKNINGSBAR FÖRDJUPNING | ONSDAG 18 MARS

Tillgänglig offentlig webb i praktiken

Behov och åtgärder för en bättre webbtillgänglighet

Under ledning av Pia Flodquist, Webb- och innehållsstrateg, Metamatrix och Pär Lannerö, Projektledare, Post- och telestyrelsen

Behandlar bland annat de lagmässiga kraven

ORDFÖRANDE



Björn Hagström
E-strateg
E-delegationen,
Örebro kommun

KEY-NOTE SPEAKER



Oskar Juhlin
Professor i data- och
systemvetenskap,
design nya mobila medier
Stockholms universitet

SPEIELLT INBJUDEN



Martin Ragnevad
VD
Daytona

SPEIELLT INBJUDEN



Jerry Silfwer
Grundare och VD
Mad Science Digital

ÖVRIGA TALARE OCH PRAKTIKFALL

Johan Hallberg, Interaktionsdesigner, **Sveriges Television**

Johan Gustafsson, UX-ansvarig, **Arbetsförmedlingen**

Lotta Kjellin, Chef digitala medier, **Sveriges Radio**

Eva Beckman, Enhetschef för kommunikationsenheten, **Bolagsverket**

Tommy Olsson, Webbkoordinator, **Bolagsverket**

Lena W Jansson, Chef digitala medier, **Uppsala kommun**

Anders Larsson, IT-chef, **Myndigheten för delaktighet**

Camilla Axelsson, Kommunikatör, **Myndigheten för delaktighet**

Morgan Ceken, Webbutvecklare, **Myndigheten för delaktighet**

Susanna Laurin, VD, **Funka**

#WEBBOS

Den självklara mötesplatsen
för dig som webbstrateg i
offentlig sektor!

SAMARBETSPARTNER



BEGRÄNSAT ANTAL DELTAGARPLATSER – ANMÄL DIG IDAG!

www.abilitypartner.se | Telefon 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

Arrangeras av:

abilitypartner.

making it easier to achieve

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015



TISDAG 17 MARS 2015

08:30 Registrering, kaffe och smörgås

09:00 Ordföranden inleder den första konferensdagen



Björn Hagström
E-strateg,
E-delegationen, Örebro kommun

EXPERTANFÖRANDE

09:10 Det digitala kundmötet och hur du som offentlig organisation når en kund- och användardriven process för utveckling av webb och tjänster

- Framtidens offentliga förvaltning är en öppen och effektiv serviceorganisation i ständig utveckling – vad betyder det för webbstrategen?
- Att nå en kunddriven process och arbeta kontinuerligt med användardriven utveckling
- Användaren i centrum – hur tar det sig uttryck i ditt arbete med innehåll och utveckling?



Martin Ragnevad
VD
Daytona

Daytona är en av Sveriges ledande byråer inom digital tjänsteutveckling som under de senaste 4 åren har placerat sig bland de tre främsta byråerna i Sverige. Martin är VD på Daytona och delar med sig av kunskap från organisationer som har eller är på väg att digitaliseras, deras kundprocess och användarcentrerade arbetssätt.



Diskussion och reflektion

10:00 Förmiddagskaffe och nätverkande

PRAKTIKFALL

10:30 Hur du når en hållbar process för användardriven utveckling genom integrerad uppföljning, analys och förankring

- Ledarskap = delaktighet! Hur vi arbetar integrerat med uppföljning, analys och förankring för att leda det digitala arbetet
- Nycklar för att nå en långsiktigt hållbar process för användardriven utveckling
- Från analys till shared understanding – hur vi arbetar med användningstester och designstudios och för kunskapen vidare internt

Johan Hallberg
Interaktionsdesigner
Sveriges Television

Många offentliga organisationer brottas med den interna förankringen, förståelsen och kulturen kring sitt webb- och tjänstearbete och behöver utveckla bra arbetssätt för uppföljning och kunskapsförmedling. Inom Sveriges Televisions digitala verksamhet arbetar man integrerat med behov och testning för att öka sina kunskaper om användarna men också för att föra kunskapen vidare internt i organisationen. Johan berättar om SVT's praktiska arbete, lärdomar och erfarenheter.



Diskussion och reflektion

PRAKTIKFALL

11:20 Hur Arbetsförmedlingen möter nya digitala och mobila kundbeteenden genom användarcentrerad utveckling av ny extern webbplats

- Bättre service och en optimal användarupplevelse när användarens behov styr
- Hur vi jobbar användarcentrerat och knyter ihop det med löpande användarfeedback
- Insikter och kunskap om användarna i Sverige och från andra arbetsförmedlingar i Europa

Johan Gustafsson
UX-ansvarig
Arbetsförmedlingen

Arbetsförmedlingen är inne i en förändringresa där man utvecklar de digitala kanalerna internt och externt för att möta nya kundbeteenden och erbjuda en bättre självservice digitalt. Johan berättar om det praktiska arbetet med användarcentrerad utveckling av deras nya externa webb för att säkra användbarhet och tillgänglighet. Hur man arbetar med datainsamling och analys som grund för att möjliggöra en bättre service och användarupplevelse.



Diskussion och reflektion

12:10 Lunch och nätverkande

EXPERTANFÖRANDE

13:10 Metoder och arbetssätt för att skapa användbara och tillgängliga invånartjänster

- Användarcentrerade arbetssätt och tillgänglighet som en möjlighet
- Processer och metoder för att uppnå hög nivå av tillgänglighet och användbarhet i tjänster
- Hur säkerställer vi att vi uppfyller användarnas behov?
- Erfarenheter från Funkas kommunnätverks arbete med inkluderande invånartjänster

Susanna Laurin
VD
Funka

Lyssna till samlad erfarenhet från Funka om metoder och arbetssätt för att skapa webb och invånartjänster som uppfyller användares olika behov, uppskattas och används. Hur du på bästa sätt når målen i projekt som rör utvecklingen av användbara och tillgängliga invånartjänster för alla.



Diskussion och reflektion

PRAKTIKFALL

14:00 Webben och sociala mediers kraft för att kommunicera effektivare och bygga relationer med användarna

- Sveriges Radios tre ben – FM, webb och app samt sociala medier
- Så arbetar vi med utbildning och communities för att lära medarbetarna om sociala medier
- Exempel på hur vi arbetar med sociala medier för att engagera och bygga relationer med våra användare

Lotta Kjellin
Chef digitala medier
Sveriges Radio

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015



Lotta berättar om Sveriges Radios arbete med digitala medier och särskilt hur man arbetar med de sociala kanalerna för att bygga relationer med sina användare. Under 2014 tog Sveriges Radio fram en uppskattad handbok om sociala medier som har fått över 40 000 nedladdningar. En handbok framtagen för journalister men som också har kommit till stor användning för den egna organisationens redaktörer.



Diskussion och reflektion

14:50 Eftermiddagskaffe och nätverkande

PRAKTIKFALL

15:20 Språk och innehåll som grund för en målgruppsanpassad och tillgänglig webb

- Hur vi fortlöpande utvecklar vår kommunikation för att nå målet om ett enkelt, vårdat och begripligt språk
- Så har vi byggt upp en redaktionsorganisation som har kunskap om och brinner för tillgänglighet
- Tekniska och kunskapsmässiga hinder för tillgänglighet – så arbetar vi med att undanröja hinder för att göra webben bättre för olika grupper av användare
- Tips och råd för dig som arbetar med att nå en högre tillgänglighet i enlighet med WCAG 2.0

Eva Beckman
Enhetschef för
kommunikationsenheten
Bolagsverket

Tommy Olsson
Webbkoordinator
Bolagsverket

Bolagsverkets arbete med kommunikation och webb har uppmärksammats för att hålla en hög kvalitet vad gäller tillgänglighet där man förutom en bra teknisk grund, har jobbat aktivt med språk och innehåll för att skapa en tillgänglig webb. Eva är enhetschef för kommunikationsenheten och berättar om arbetet med att stödja redaktörerna vad gäller tillgängligt innehåll och ett enkelt språk. Tommy är webbkoordinator och expert inom tillgänglighet och berättar hur du undanröjer tekniska och kunskapsmässiga hinder för tillgänglighet.



Diskussion och reflektion

PRAKTIKFALL

16:10 För vem utvecklar vi webben? Att utveckla en webb utifrån användarnas behov och samtidigt möta verksamhetens informationsansvar

- Vad behöver vi som offentlig förvaltning få ut för information på webben?
- Vilken information och vilka tjänster vill användarna ha?
- Hur vi arbetar med den interna förankringen kring nya uppsala.se och lägger upp gemensamma mål för innehållet

Lena W Jansson
Chef digitala medier
Uppsala kommun

I december 2014 lanseras nya uppsala.se, den webb i Sverige som tydligast har utvecklats utifrån de brittiska designprinciperna. Lena kommer att berätta hur den nya sajten har tagits emot av användarna men också av den egna verksamheten. Hur man arbetar med det

interna förankringsarbetet för att balansera mellan användarnas behov och verksamhetens informationskrav.



Diskussion och reflektion

17:00 Ordföranden sammanfattar den första konferensdagen

Välkommen till WEBBOS mingel



ONSDAG 18 MARS 2015

08:30 Registrering, kaffe och smörgås

09:00 Ordföranden inleder den andra konferensdagen

EXPERTANFÖRANDE

09:10 Digitala och sociala strategier i den digitala transformationen - vad fungerar inom offentlig förvaltning?

- Vilka är de viktigaste sociala trenderna inför 2020?
- Vad kommer att krävas av offentlig förvaltning vad gäller öppenhet och service?
- Hur ska du förhålla dig till de digitala och sociala möjligheterna? Vilka strategier och arbetssätt fungerar och vilka fungerar inte för en offentlig förvaltning?



Jerry Silfwer
Grundare och ägare
Mad Science Digital

Jerry är en av Sveriges mest uppskattade digitala strateger. Han har nominerats av Cision till PR-branschens mest inflytelserika digitalrådgivare fyra år i rad. Jerry har erfarenhet som affärsområdeschef på Springtime och COO på Whispr Group i New York, men idag arbetar Jerry som rådgivare i den egna byrån Mad Science Digital. Han driver även branschbloggen Doktor Spinn och skriver emellanåt för Social Media Today och CMO.com.



Diskussion och reflektion

10:00 Förmiddagskaffe och nätverkande

Intresserad av en affärsutställning?

Ability Partner erbjuder ditt företag unika möjligheter att stärka varumärket och bygga relationer med en väl avgränsad målgrupp såväl under som efter evenemanget. Vi skräddarsyr upplägget utifrån dina behov och önskemål. Kontakta oss så berättar vi mer!

Stefan Broman | Tel: 08-694 91 00 | Mobil: 070-999 72 35
E-post: stefan.broman@abilitypartner.se

Janne Huttunen | Tel: 08-694 91 00 | Mobil: 070-495 73 50
E-post: janne.huttunen@abilitypartner.se



PRAKTIKFALL

10:30 Tillgängligt för alla – så har Myndigheten för delaktighet arbetat för att förverkliga en tillgänglig webbplats

- Utmaningen med tillgänglighet och vikten av att arbeta strategiskt för att få rätt kompetens och säkerställa leveransen i projektet
- Hur vi hanterade hela processen från kravställning till funktionalitet och validering
- Lärdomar, tips, erfarenheter och utmaningar framåt

Anders Larsson
IT-Manager
Myndigheten för delaktighet

Camilla Axelsson
Kommunikatör
Myndigheten för delaktighet

Morgan Ceken
Webbutvecklare
Myndigheten för delaktighet

Den nya Myndigheten för delaktighet bildades 1 maj 2014. I samband med detta togs en ny webbplats fram med en tydlig strategisk satsning på att skapa en tillgänglig webb. Anders är IT-Manager på myndigheten och kommer att berätta om kompetens och resurser kopplat till att framgångsrikt utveckla en webbplats. Han kommer också utifrån erfarenheter att visa vad som var viktigt vid beställning och leverans för den nya webben. Camilla och Morgan har varit drivande i utvecklingen av den nya webbplatsen och kommer att visa praktiska exempel på vägval och funktionalitet som skapar en tillgängligare webb.



Diskussion och reflektion

KEY-NOTE SPEAKER

11:20 Videointeraktion som ett nytt kommunikationsverktyg och socialt medium – framtidsspaning från Mobile Life Center

- Hur kan vi förstå den ökade användningen av video och rörlig bild? Vilken typ av video vill användarna ha?
- Vad kan vi vänta oss för utveckling vad gäller broadcasting och nya tjänster kopplat till video?
- Nya former för användardriven video och exempel på hur det kan se ut
- Hur du som offentlig organisation kan utnyttja möjligheterna med videointeraktion



Oskar Juhlin
Professor i data- och systemvetenskap,
design nya mobila medier
Stockholms universitet

Oskar är professor i data- och systemvetenskap vid Stockholms universitet med inriktning mot användarcentrerad design av nya mobila medier. Han är grundare av forskningscentret "Mobile Life Center" - en välrenommerad forskningsorganisation som samlar forskare från olika discipliner och som arbetar i nära samarbete med ledande teknikföretag. Målet är att förutse hur framtidens mobila teknik kommer att se ut och därifrån uppfinna morgondagens produkter. Under anförandet kommer Oskar att berätta om aktuell forskning från "Mobile Life Center" kopplat till den ökade användningen av video och rörlig bild. Vilka nya möjligheter och utmaningar som kommer med den utvecklingen och vad offentlig förvaltning kan lära av det.

12:20 Ordförande sammanfattar och avslutar konferensen

12:30 Lunch

13:30 - 16:45 Fördjupningspass

Citat från tidigare Webbstrategidagar:

"Proffsig arrangör, innovativa innehållsteman som ligger långt framme"

"Bra talare, bra mix, bra moderator och bra lokal och mat"

"Bra material, bra uppstyrt, intressanta föreläsningar"

Om Ability Partner

Ability Partners vision är att förbättra individers och organisationers förmåga att hantera förändring, växa och uppnå goda resultat. Genom att lära känna dig och din organisations behov kan vi kontinuerligt erbjuda utbildningar, seminarier, konferenser, events, nätverk och konsultativa tjänster som hjälper dig i det dagliga arbetet och stärker konkurrenskraften.

Ability Partner verkar på den nordiska marknaden utifrån ambitionen att erbjuda evenemang som ger mest värde för pengarna samt att ha 100 % nöjda och återkommande kunder. För mer information om Ability Partner eller detta evenemang, kontakta oss via telefon 08-694 91 00.



Tillgänglig offentlig webb i praktiken

Hur du identifierar behov och åtgärder för en bättre webbtillgänglighet

Begränsat
antal platser!

Många offentliga organisationer står inför att förbättra tillgängligheten på sin webb. Dels för att göra den användbar för så många som möjligt, dels för att möta förändringar i Diskrimineringslagen och EU kommissionens direktivförslag.

Därför anordnar nu Ability Partner ett fördjupningspass som reder ut begreppet tillgänglighet, aktuella regelverk och riktlinjer samt vad som är en rimlig målsättning. Du får tips på vad du bör tänka på för att upphandla tillgängligt, hur du förhåller dig till olika användargrupper samt de vanligaste hindren för en tillgänglig webb.

Utifrån ett självvärderingstest får du sedan ta tempen på din egen webbplats och får en överblick av vad som enkelt går att åtgärda, respektive vad som kan komma att kräva mer resurser och kompetens.

Ur innehållet:

Lagmässiga krav, upphandling och Vägledningen för webbutveckling

- EU kommissionens minikrav på webbtillgänglighet - vad behöver du känna till?
- Att upphandla tillgängligt enligt EN 301 549
- Aktuellt från Vägledningen för webbutveckling och WCAG 2.0

Användargruppernas olika behov – så tar du bort onödiga hinder för tillgänglighet

- Vilka är de olika användargrupperna behöver du ta hänsyn till?
- Vad har de för behov?
- Vad är det viktigaste du bör tänka på för att göra webben tillgänglig?

Att lägga upp en förbättringsplan för en tillgänglig webbplats

- Vad behöver du egentligen förbättra på din webbplats?
- Vilka är de relativt enkla åtgärder som du kan börja med?
- Inom vilka områden krävs det mer resurser och kompetens?
- Metoder för användartestning av webbtillgänglighet

Fördjupningspasset leds av:



Pia Flodquist
Webb- och innehållsstrateg
Metamatrix

Pia har mer än femton års erfarenhet av att driva webbprojekt från idé till implementation och hon har lett utvecklings- och förvaltningsprojekt både som konsult och beställare. Pia är också ansvarig för vägledningen för webbutveckling inom E-delegationen.



Pär Lannerö
Projektledare
Post- och telestyrelsen

Pär Lannerö är projektledare på Post- och telestyrelsen för webbriktlinjer.se som är den officiella svenska vägledningen för tillgänglig webbutveckling.

Hålltider för workshopen:

13:30 Workshopen påbörjas
15:00 Eftermiddagskaffe
16:45 Workshopen avslutas

Sagt om Metamatrix workshop på tidigare Ability Partner konferenser:

"Helt underbara personer och väldigt duktiga och inspirerande. Skulle gärna gå på fler workshops med dem"

"Jag kan inte förklara med ord hur bra de var"

"Inspiration, pepp och glädje var det jag kände efter deras workshop"



Anmälan till: Webbstrategidagarna Offentlig Sektor

Tid & plats

Konferens 17-18 mars 2015
Fördjupningspass 18 mars 2015
Summit Grev Ture
Grev Turegatan 30, Stockholm
Tel: 08-522 232 00



Boende i Stockholm

Vi samarbetar med nedanstående hotell. Ange koden "Ability Partner" när du bokar dig så erhåller du rabatt.

Mornington Hotel, Nybrogatan 53. Tel: 08-507 330 00

Freys Hotel, Bryggargatan 12. Tel: 08-506 214 00

Victory Hotel, Lilla Nygatan 5. Tel: 08-506 400 50

Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. Tel: 08-517 517 00

Uppge koden D000028081 vid bokning på Scandic Hasselbacken.

Allmänna villkor

Priser och betalningsvillkor

Alla priser anges exkl. moms. Betalning sker mot faktura med 20 dagars betalningsvillkor eller enligt separat avtal. Om betalningsfristen överskrider har Ability Partner rätt att debitera dröjsmålsränta från förfallodagen med gällande diskonto plus ett tillägg om 8 %.

Avbokningsvillkor och överlåtelse av deltagarplats

Om du av någon anledning ej kan delta på ett bokat evenemang kan du alltid överlåta din deltagarplats till en kollega. Du kan också få inbetald deltagaravgift tillbaka förutsatt att din skriftliga avbokning är oss tillhanda senast 3 veckor (21 dagar) före evenemangets startdatum. Vid avbokning senare än 3 veckor (21 dagar) från evenemangets startdatum erhåller du ett värdebevis. Värdebeviset kan sedan användas som betalning på ett annat av Ability Partner anordnat evenemang. Vid avbokning utgår en administrativ avgift om 1.000 kr. På vissa av våra konferenser kan deltagandet vara fritt för vissa yrkesgrupper/målgrupper. Vid anmälan som gratisdeltagare och om man inte deltar på evenemanget kan man komma att bli fakturerad i efterhand i form av en så kallad "No-show" avgift. Om inte annat anges är No-show avgiften 1.500 kr.

Information om behandling av personuppgifter

Den personliga information som tillhandahålls av dig kommer att bevaras i en databas som används i vår marknadsföring och kommunikation med dig. Informationen kan även komma att delas med Ability Partners samarbetspartners. Om du önskar att dina uppgifter inte skall användas i dessa syften ber vi dig skriva till oss via traditionell post: Personuppgiftsansvarig, Ability Partner Europe AB, Telegrafgränd 5, 111 30 Stockholm eller via e-post: info@abilitypartner.se.

Fotografering och filmning

Vi tar ibland fotografier och filmer på våra konferenser och kurser. Bilderna och filmerna kan komma att användas i trycksaker, på webben eller i annat kommersiellt material. Som deltagare godkänner du att vi tar bilder och filmer på våra evenemang och att dessa får användas på dessa sätt.

Övrigt

Ability Partner reserverar sig för mindre ändringar i programmet som exempelvis ändringar av enskilda talare, programpunkter eller lokal för evenemanget. Ability Partner förbehåller sig också rätten att ställa in ett evenemang. Vid inställt evenemang har beställaren rätt att få ersättning för erlagd avgift eller ett värdebevis om motsvarande belopp. Vi förbehåller oss rätten att neka deltagande till personer som inte tillhör målgruppen samt deltagare från konkurrerande verksamhet.

Pris

Ability Partner premierar tidiga bokningar samt om ni är flera från samma organisation som bokar plats samtidigt.

Mängdrabatt vid minst 3 bokningar

Anmäl mer än 2 personer från samma organisation så betalar person 3, 4, 5 osv endast **4.980 kr** exkl. moms för konferensen och **2.480 kr** för fördjupningspasset.

PERIOD	PRIS	ORDINARIE	RABATT
Boka senast 6 februari			
Konferens	6.480 kr	7.680 kr	1.200 kr
Fördjupningspass	3.480 kr	3.980 kr	500 kr
Boka senast 6 mars			
Konferens	6.980 kr	7.680 kr	700 kr
Fördjupningspass	3.680 kr	3.980 kr	300 kr
Boka efter 6 mars			
Konferens	7.680 kr	-	-
Fördjupningspass	3.980 kr	-	-

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation. Ovanstående rabatter kan ej kombineras med andra erbjudanden. Obs! Alla priser är exkl. moms.

Anmäl dig idag!

Webb: www.abilitypartner.se

E-post: bokning@abilitypartner.se

Telefon: 08-694 91 00 Fax: 08-694 91 04

Traditionell post: Ability Partner, Telegrafgränd 5, 111 30 Stockholm

Ability Partner samarbetar med PAR

PAR är ledande inom direkt kundbearbetning. Vi kombinerar kompetens och informationslösningar till kraftfulla verktyg för att bearbeta dina kunder, hitta nya och upptäcka nya affärsmöjligheter.

Vi förser dig med kontaktinformation för personlig bearbetning, ser till att din kunddatabas är korrekt samt hjälper dig analysera och dra slutsatser för att styra verksamheten, på kort och lång sikt.

Kontakta mattias.halvarsson@par.se så berättar han mer.



Som medlem i DIK erhåller du 20% rabatt på ordinarie pris. Glöm inte att uppge att du är medlem vid bokningstillfället.



Förnamn

Efternamn

e-post adress

Befattning

Avdelning

Telefon

Fax

Företag / organisation

Adress

Post nr

Ort

Tel växel

Bransch

Antal anställda

Konferenskod: OFF1308