

ERBJUDANDE
Boka flera personer!
Pris från 3.980 kr

#webbos

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015

Att nå en behovsstyrd och kundnära utveckling av webb och digitala tjänster i den servicefokuserade myndigheten

29 september 2015 • Bygget Konferens, Stockholm

- ▶ 1 dag behovsstyrd konferens med de mest aktuella frågeställningarna och utmaningarna för dig inom offentlig sektor
- ▶ 100+ deltagare – nätverka med kollegor från hela landet
- ▶ 2 keynote speakers + 2 expertföreläsningar + 10 praktikfall
- ▶ Diskussioner och erfarenhetsutbyte
- ▶ Separat bokningsbar temadag – Bättre digital strategi genom tjänstetänk och kundfokus

KEYNOTE SPEAKER



Sarah Lay
Senior Digital Officer, Nottinghamshire County Council and Communications and Community Management Lead for LocalGov Digital, UK



Gunilla Dyrhage
Verksamhetsområdeschef digitala kanaler
Försäkringskassan



Pernilla Hjort
Förvaltningsledare öppna tjänster
1177 Vårdguiden

KEYNOTE SPEAKER



Kevin Goldsmith
Manager Lead Tech Team
Spotify Sweden



Jeanette Örjansdotter
Projektledare
Norrtälje kommun



Niklas Englund
Kommunikations- och IT-strateg
Försvarsmakten

ORDFÖRANDE



Martin Ragnevad
VD
Daytona



Marcus Österberg
Expert och utvecklingsledare
Västra Götalandsregionen



Andreas Krohn
Dataöppnare
Helsingborgs stad

LEDARE FÖR TEMADAGEN



Erik Hammarström
Lead Service Designer
Antrop



Stina Ehrling
Utvecklingsamordnare och
webbstrateg
Regeringskansliet



Stefan Johansson
Industridoktorand
Kungliga tekniska högskolan och
Tillgänglighetsexpert, Funka



Jari Koponen
IT-arkitekt
Sundsvalls kommun

SAMARBETSPARTNER



BEGRÄNSAT ANTAL PLATSER - ANMÄL DIG IDAG
www.abilitypartner.se | 08-694 91 00 | bokning@abilitypartner.se

abilitypartner.

08:15-09:00 REGISTRERING

Registrering med kaffe och smörgås.

09:00-09:10 INLEDNING

Martin Ragnevad, VD, Daytona inleder konferensen.



Martin Ragnevad
VD
Daytona

Martin är VD och grundare för Daytona, en av Sveriges ledande byråer inom digital tjänsteutveckling. Martin har en gedigen erfarenhet av strategi och konceptutveckling och har arbetat med flertalet organisationer inom privat och offentlig sektor kring utveckling av kundprocess och användarcentrerade arbetssätt.

09:10-09:40 PRAKTIKFALL

Digitala strategier i framtidens offentliga serviceorganisation

- Hur du utifrån förståelse och insikt om kunden utvecklar verksamheten och det digitala för att nå en optimal upplevelse i olika kanaler och kontaktytor
- Så har vi utvecklat webben för att medborgaren enkelt och snabbt ska kunna följa sitt ärende och få en effektiv service
- Hur vi vet vad som faktiskt fungerar för användarna och hur vi mäter det



Gunilla Dyrhage
Verksamhetsområdeschef digitala kanaler
Försäkringskassan

Gunilla har mer än 15 års erfarenhet av verksamhetsutveckling och digital förändringsledning och har de senaste 5 åren haft en nyckelroll i Försäkringskassans "kundresa" för att göra det bättre och enklare för kunden. Hon är verksamhetsområdeschef för Försäkringskassans enhet för digitala kanaler som arbetar med kundnära utveckling av webb och tjänster utifrån tydliga mål för kundnöjdhet, effektiva processer och minskade kostnader.

Försäkringskassan har fått flera nomineringar och utmärkelser för sitt digitala utvecklingsarbete:

Nominee i Guldlänken 2015, Winner of Insurance Awards for Best Innovation 2015, Winner of Digital Communication Awards for Best Microsite 2014, Winner of inUse UX Award 2014, Nominee in Telekompriset 2014, Nominee i Guldmobilen 2013+2014, Winner of Cut The Wire Awards for Best Service Innovation 2013, Finalist i Guldlänken 2013, Winner of eDiamond Award 2012

09:40-10:20 KEYNOTE SPEAKER

Content strategy, design, innovation and transformation

- Digital First project at Nottinghamshire County Council to create value and enable effective public services
- User first approach reviewing the systems used, improving digital services on nottinghamshire.gov.uk, reviewing use of social media, and looking at our intranet and online employee engagement
- Digital Design Philosophy and principles – keeping focused on meeting our customer needs



Sarah Lay
Senior Digital Officer, Nottinghamshire County Council and
Communications and Community Management Lead for
LocalGov Digital, UK

During the last year Nottinghamshire County Council has been working on "Digital first", a project to improve online services, making them so good that people who can, can choose to use them. "Digital first" puts the user needs first, continuously measuring the success to be able to provide

value for money. The whole Council has adopted the Government Digital Service's Digital Design Principles and are measuring what we do against them. Examples of projects, all focused on improving the Council's online services, are improving nottinghamshire.gov.uk, reviewing the use of social media and looking at the intranet.

Sarah Lay is Senior Digital Officer at Nottinghamshire County Council. Her role is in supporting the organisation in moving forward digitally through their websites, social media, digital service delivery, internal communications and employee engagement. This includes the development and implementation of a transformational and practical digital plan for the organisation. Sarah is also co-founder of LocalGov Digital, a practitioner-led group with an overarching purpose to raise standards in the use of digital by councils across the country and support change in the sector. She is responsible for the group's communications and the organisation of their key event, LocalGovCamp, the annual unconference for the sector. She has a solid academic foundation behind the 15 years of experience in digital communications for both public and private sector. She blogs for Nottinghamshire County Council at digitalfirstnotts.wordpress.com. Sarah is also Features Editor at Louder Than War, one of the UK's fastest growing music websites.

10:20-10:50 PAUS OCH NÄTVERKANDE

10:50-11:20 PRAKTIKFALL

Webbstrategier för en bättre medborgarservice – utveckling av norrtalje.se för att nå effekt i kommunikations- och serviceuppdraget

- Hur vi har anammat nya sätt att tänka vad det gäller service och tjänster med webben som plattform och huvudingång för medborgaren
- Så har vi utvecklat webben för att nå dit – metoder och arbetssätt



Jeanette Örijansdotter
Projektledare
Norrtalje kommun

En stor utmaning för offentliga organisationer är att gå från internt verksamhetsfokus till att bli mer kund- och servicefokuserade. Jeanette berättar om Norrtälje kommuns förändringsresa och hur man har infört ett helt nytt sätt att tänka vad gäller service och kommunikation. Hur man har hanterat olika utmaningar och nått sina mål i utvecklingsarbetet av webben som plattform och huvudingång för medborgaren.

11:25-11:55 EXPERTANFÖRANDE

Webbanalys – bestäm en lägstanivå och jobba med ständiga förbättringar

- Modell för mätning och analys av offentlig webb – så sätter du användarens behov i första rummet
- Från målformulering, rapporter och analys till genomförande
- Offentlig webbs 10 vanligaste prestandaproblem – hur hittar du problemen och vilken kan lösningen vara?



Marcus Österberg
Expert och utvecklingsledare
Västra Götalandsregionen

Som offentlig organisation kan det vara svårt att mäta vad som egentligen är bra och vilka mål som man ska arbeta emot – hur ska du förhålla dig till detta? Marcus presenterar ett förslag som innebär att man fokuserar på verksamhetsmål och därefter kompletterar med mätning av hygienfaktorer.

Marcus har jobbat med webb och intranät i en eller annan form sedan slutet på 90-talet, både inom privat och offentlig sektor. Idag arbetar han som produktägare för sök och webbanalys på Västra Götalandsregionen. Han är en visionär med entreprenöriell bakgrund och med bred erfarenhet av att implementera ny teknik som skapar nytta. 1999 startade han sin första blogg där han skriver om digitaliseringens möjligheter. Han är författare till den nyutkomna boken "Webbstrategi för alla" (2014).

12:00-12:30 PRAKTIKFALL

Utveckling av orebro.se för ökade möjligheter till målgruppsanpassning och digital dialog

- Hur nya orebro.se ska kunna erbjuda en bättre service och användarupplevelse hos olika målgrupper
- Utmaningar med att skapa en målgruppsanpassad webblösning och samtidigt skapa både flexibilitet och möjlighet till profilering av enskilda verksamheter
- Utvecklingen av orebro.se för att skapa en enhetlighet kring kommunen som avsändare parallellt med att attrahera flera målgrupper



Kia Lagerqvist

Utvecklingsstrateg, kommunledningskontoret
Örebro kommun

För att tillhandahålla mer information och möjliggöra dialog digitalt har Örebro kommun vidareutvecklat sin externa webb i form av en fördjupningsdel. Detta samtidigt som kärnan av kommunens externa webbplats, även fortsättningsvis vänder sig till privatpersoner och företagare, och kommer att bli än mer inriktad på service och tjänster. Kia berättar hur man har resonerat kring prioriteringar och vägval i utvecklingen av orebro.se för att nå målen om att kommunicera effektivare och skapa värde för fler målgrupper.

12:30-13:30 LUNCH OCH NÄTVERKANDE

13:30-14:00 PRAKTIKFALL

Regeringskansliets nya externa webbplats

- Efter lanseringen av regeringen.se – vad kan vi säga om resultatet?



Stina Ehrling

Utvecklingsansvarig och webbstrateg
Regeringskansliet

I sommar lanserar Regeringskansliet sin nya externa webbplats, en satsning för att skapa en modern webbplats som möter verksamhetens behov och som erbjuder en bra användarupplevelse i olika device. Stina berättar om arbetet med att utveckla den externa webben och vilka slutsatser man har dragit efter lanseringen. Stina är produktägare för regeringen.se och government.se inkl. ansvar för webbanalys.

14:05-14:35 EXPERTANFÖRANDE

Tillgänglig webb – så inkluderar du behov och förutsättningar hos personer med kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar

- Hur förstår vi som designar och utvecklar vad användarna tycker och tänker?
- Hur bjuder vi in användarna till att vara med i design- och utvecklingsprocesser?
- Hur tar vi reda på vad som är viktigt för dem?
- Så samverkar Funka med organisationer och enskilda användare för att ta fram en testmetod som fungerar för alla



Stefan Johansson

Industridoktorand, Kungliga tekniska högskolan och
Tillgänglighetsexpert, Funka

Den 1 januari 2015 blev det enligt diskrimineringslagen förbjudet att diskriminera personer med funktionsnedsättning genom bristande tillgänglighet. Men att skapa tillgängliga webbplatser handlar om så mycket mer än att förenkla för funktionshindrade. En tillgänglig webb är en bättre webb för alla, inte minst för teknikovana eller äldre användare. Under anförandet kommer Stefan Johansson, forskare på KTH och medarbetar på Funka, att berätta om internetvanor hos personer med kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar, och hur du kan anpassa dina metoder för behovsdriven utveckling.

14:40-15:10 PRAKTIKFALL

Strategier och vägval i utvecklandet av responsiva 1177 – så arbetar vi för att nå en positiv användarupplevelse

- Hur vi tänkte och tog beslut kring utvecklingen av responsiva 1177 för att nå en god kvalitet och en positiv användarupplevelse
- Hur vet vi att vi tog rätt beslut vad gäller innehåll, navigation, funktionalitet och design?
- Hur vi arbetar för att bibehålla en hög kvalitet på innehåll och funktionalitet



Pernilla Hjort

Förvaltningsledare öppna tjänster
1177 Vårdguiden

Det räcker inte med att en webbplats fungerar i mobilen, den måste också ge en bra användarupplevelse. I dag utvecklar vi alltmer flexibla lösningar både när det gäller design, funktionalitet och innehåll vilket innebär ett nytt sätt att arbeta där fler överväganden och tester måste göras för att hålla uppe användarupplevelsen. Pernilla berättar om arbetet bakom responsiva 1177, vilka vägval man har gjort under resans gång och hur man arbetar för att bibehålla en positiv användarupplevelse. 1177 Vårdguiden vann Web Service Award-utmärkelsen för bästa "Mobil webbplats 2014" och blev nominerad till bästa "Samhällskommunikation 2014"

15:10-15:40 PAUS OCH NÄTVERKANDE

15:40-16:10 PRAKTIKFALL

Innehålls- och redaktörsstrategier för att erbjuda en positiv användarupplevelse på webben och i sociala medier

- Planering och organisation för att säkerställa kvaliteten i ett komplicerat publiceringsflöde
- Innehållsstrategier och riktlinjer för att optimera en stor digital redaktörsorganisation
- Hur vi arbetar med innehåll och publicering i sociala medier för att garantera en snabb och kvalitativ service
- Utveckling av forsvarsmakten.se genom satsning på värdeskapande innehåll, bildsök, kunskapsbank med mera



Niklas Englund

Kommunikations- och IT-strateg
Forsvarsmakten

Forsvarsmaktens digitala verksamhet och webbredaktion har lyckats med utmaningen att som offentlig organisation arbeta med riktad kommunikation och värdeskapande innehåll för olika målgrupper. Niklas berättar om organisation och arbetsätt på redaktionen för att säkra kvalitet i webb och sociala medier. Du får också höra om några av de många utvecklingsprojekt som är kopplade till sajten däribland ny sökfunktion för bilder samt en ny historiesektion.

16:15-17:05 PRAKTIKFALL

Nyttoskapande tjänster och öppna data för ökad transparens

- Hur Helsingborg och Sundsvall använder öppna data som verktyg för att nå verksamhetens mål och skapa nytta
- Tjänsten "Mitt Sundsvall" – strategier för att kombinera visualisering och uppföljning av kommunens mål på ett öppet och transparent sätt, för alla
- Öppna data från Helsingborgs WordPress sajter



Andreas Krohn

Dataöppnare
Helsingborgs stad

Vinnare "Mobil webbplats" WSA 2014

#webbos

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015

29 SEPTEMBER • BYGGET KONFERENS, STOCKHOLM

Andreas jobbar med öppna data i Helsingborgs stad. Han har länge jobbat som konsult inom öppna data och APIer för företag och myndigheter. Just nu arbetar han med att nyhetsdata på OverviewNews.com.



Jari Koponen
IT-arkitekt
Sundsvalls kommun

Jari är IT-arkitekt på Sundsvalls kommun med lång erfarenhet av olika typer av IT-utvecklingsprojekt. "Mitt Sundsvall" är en fortsättning på kommunens tidigare satsning på utveckling i öppen källkod som bland annat har resulterat i Open ePlatform, Open eMap, Open eCollaboration och guldlänkervinnande CommunityBase.

17:05-17:10 PAUS

17:10-17:40 KEYNOTE SPEAKER

Culture leads, everything else follows

When building a team or a company, it is easy to ignore the "soft" things, like what kind of culture you would like to have; letting it grow organically instead. In this talk, I discuss how your organizational processes, artifacts, rituals come from your culture. Thinking about the values you want to have in your organization early on can bring back a substantial return as you grow, helping you accelerate when you need velocity most.



Kevin Goldsmith
Manager Lead Tech Team
Spotify Sweden

Kevin Goldsmith is a Director of Engineering at Spotify AB in Stockholm, Sweden where he is responsible for the Music Player engineering organization; a team of 105 developers, testers, and coaches. Previously, he was a Director of Engineering at Adobe Systems for nine years, where he led the Adobe Revel product group and the Adobe Image Foundation group. He spent eight years at Microsoft, where he was a member of the Windows Media, Windows CE CoreOS and Microsoft Research teams. He has also worked at such companies as Silicon Graphics, (Colossal) Pictures, Agnostic Media and IBM. He has a degree in Applied Mathematics and Computer Science from Carnegie Mellon University.

17:40 KONFERENSEN SAMMANFATTAS

Ordföranden sammanfattar och avslutar konferensen.

Citat från tidigare WEBBOS konferenser

"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 individens och organisationens 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.

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

Välkommen till WEBBOS mingel!

Passa på att nätverka under avslappnade former!



WEBBOS – den självklara konferensen och mötesplatsen för dig som digital strateg i offentlig sektor – nu för fjärde året! Konferensen har fått **4,0 i snittbetyg** de senaste tillfällena och **98%** skulle rekommendera någon annan att gå på konferensen.

#webbos

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015

29 SEPTEMBER • BYGGET KONFERENS, STOCKHOLM

30 SEPTEMBER SEPARAT BOKNINGSBAR TEMADAG

BEGRÄNSAT
ANTAL PLATSER

BÄTTRE DIGITAL STRATEGI GENOM TJÄNSTETÄNK OCH KUNDFOKUS

Många offentliga organisationer står inför att införa tjänstedesign som process för att bli en kundfokuserad myndighet och erbjuda en bättre service i såväl digitala som fysiska kundmöten. För att lyckas behövs ett tjänstetänk och ett genomgripande kundfokus. Du som är digital strateg, webbansvarig eller verksamhetsutvecklare har en viktig roll i driva igenom förändringen.

Under den här temadagen lär vi oss hur man praktiskt arbetar med tjänstedesign, får tips på hur man inför arbetssättet och övar oss i att koppla digital utveckling till övergripande verksamhetsmål och kundbehov.

UR INNEHÅLLET

Behovsdriven samhällsutveckling

- Att använda kundernas problem för att innovera - att hitta nya tjänster genom insikter om riktiga problem
- Att våga initiera satsningar där det är öppet vad slutresultatet ska bli
- Samskapande med kunder och experter som metod för att hitta nya lösningar

Införa kundfokuserat arbetssätt

- Modell för tjänstedesign för dig som offentlig organisation
- Verktyg och metoder för att kartlägga kundbehoven
- Verktyg och metoder för att kommunicera och arbeta utifrån kundinsikter
- Att förstå kundresan och utveckla hela tjänsten – vad som är viktigt för att lyckas bli en kundfokuserad organisation

Strategi för tjänster i digitala kanaler

- Bättre digital service genom att utgå ifrån kunden och kundresan
- Visualisera kopplingen mellan övergripande verksamhetsmål, användarbehov och digital strategi
- Verktyg för att se kundens möte med er verksamhet i alla kanaler. Såväl digitala som fysiska
- Hur utvecklar ni era digitala kanaler för att erbjuda en god service?

UNDER LEDNING AV



Erik Hammarström
Lead Service Designer
Antrop

Erik är en av grundarna till Antrop, en byrå som skapar digitala tjänster med fokus på kundupplevelse och affärsnytta. Erik är övertygad om att det är bara genom att fokusera på kunden som man kan utveckla de allra mest framgångsrika tjänsterna. Erik arbetar i en strategisk roll i många av Antrops samarbeten med kunder inom både privat och offentlig sektor. Han har sedan tidigare lång erfarenhet som interaktions UX-designer och researcher i en mängd olika digitala projekt.

HÅLLTIDER FÖR TEMADAGEN

08:30 Registrering med kaffe och smörgås

09:00 Temadagen inleds

16:00 Temadagen avslutas

Under dagen gör vi avbrott för fika och lunch.

ENDAST **2.480 KR**
FÖR DELTAGARE PÅ
KONFERENSEN.
ORD. PRIS 6.480 KR

WEBBSTRATEGIDAGARNA OFFENTLIG SEKTOR 2015

Tid & plats

Konferens 29 september 2015

Temadag 30 september 2015

Bygget Konferens

Norrländsgatan 11, Stockholm

Boende i Stockholm

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

Mornington Hotel, Nybrogatan 53. 08-507 330 00

Freys Hotel, Bryggargatan 12. 08-506 214 00

Scandic Hasselbacken, Hazeliusbacken 20. 08-517 517 00

Uppge koden D000028081 vid bokning på Scandic Hasselbacken.

Allmänna villkor

Se vår allmänna villkor på www.abilitypartner.se/allmanna-villkor

Pris

I konferenspriset ingår kaffe, lunch och dokumentation. Rabatterna kan ej kombineras med andra erbjudanden.

Konferens

Anmäl dig senast 3 juli 4.480 kr **2.000 kr i rabatt**

Anmäl dig senast 18 september 5.480 kr **1.000 kr i rabatt**

Ordinarie pris 6.480 kr

Leverantörer & konsulter 9.980 kr

Temadag

Pris för deltagare på konferensen 2.480 kr **4.000 kr i rabatt**

Ordinarie pris 6.480 kr

Mängdrabatt vid minst 3 bokningar

Anmäl mer än 2 personer från samma organisation så betalar person 3, 4, 5 osv endast **3.980 kr** för konferensen.

Alla priser är exkl. moms.

Anmäl dig idag!

www.abilitypartner.se

bokning@abilitypartner.se

08-694 91 00

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



5 Goda skäl att gå på #webbos

- ▶ Ta del av hur du kan arbeta behovsstyrt i utvecklingen av verksamheten, webb och digitala tjänster
- ▶ Lyssna till hur andra har tagit fram effektiva digitala strategier som stödjer övergripande mål och som förbättrar kommunikation och medborgarservice
- ▶ Ta del av hur du kan möta nya användarbeteenden och skapa en optimal användarupplevelse i olika kanaler, kontaktytor och genom tjänster
- ▶ Öka dina kunskaper om analys och användarcentrerade arbetssätt för att skapa målgruppsanpassade och servicefokuserade webbplatser
- ▶ Smarta innehållsstrategier och en effektiv redaktörsorganisation för webben! Lyssna till erfarenheter från framgångsrika digitala verksamheter