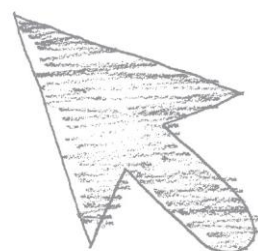


# Bedre tjenester, lavere kostnader



Effektivt webinnhold i offentlig sektor



En masterclass med Gerry McGovern



## Offentlige nettsted: jakten på effektivitet

De beste offentlige nettstedene søker å levere de best mulige tjenestene til brukerne sine til lavest mulige kostnader. Dette gjøres ved kontinuerlig å forbedre brukervennligheten for brukernes prioriterte oppgaver – noe som ikke bare vil gi effektivitetsbesparelser, men også bedre tjenester.

Offentlige organer er nødt til å fokusere på det faktum at folk oppsøker nettstedet deres fordi de har en oppgave å utføre. For eksempel kan de ønske å:

- finne ut om de kvalifiserer til et stipend eller annen støtte
- fornye førerkortet sitt
- få rede på de nye tidene for søppeltømming
- søke om pass
- få svar på et helsespørsmål

De beste nettstedene for offentlige tjenester er i ferd med å endres over hele verden. De administrerer ikke lenger innhold eller teknologi – de administrerer oppgaver. Nøkkelen til et vellykket nettsted er et vedvarende fokus på brukernes oppgaver, noe som vil generere en høyst velkommen effektivitet i løpet av prosessen.

Myndighetsorganer i USA snakker nå om «borgerproduktivitet», og en nylig hvitbok fastslo følgende: «Man bør kreve av etatene – og finansiere dem for – at de skal identifisere sine kjerneoppgaver overfor brukerne på nettet, samt utarbeide tjeneste- og ytelsesstandarder for utføring av disse oppgavene.»

Den samme logikken om oppgavestyring gjelder for medarbeidere og intranett. Mange offentlige intranett er ren sløsing med tid og penger. Medarbeidere vil rett og slett ikke benytte seg av et intranett som er fullt av dårlig organisert, dårlig skrevet og utdatert innhold.

På dette endagskurset med Gerry McGovern, internasjonalt anerkjent ekspert på brukervennlige nettjenester, får du et vell av praktiske råd, nyttige tips og virkelige eksempler som vil hjelpe deg i prosessen med å skape et bedre og nyttigere nettsted.

Gerry McGovern vil presentere standarder, prosesser og veldokumenterte metoder for profesjonell administrasjon av store offentlige nettsteder innenfor trange budsjettammer.

## Kursets målgruppe

Dette unike endagskurset er utformet for å hjelpe:

- ledere med ansvar for intranett og offentlige nettsteder
- nettstedredaktører og -skribenter
- informasjonsarkitekter og andre som jobber med design av nettsteder
- medarbeidere som utarbeider eForvaltningsstrategier
- tekniske medarbeidere som ønsker å forstå beste praksis innen nettpubliserings

## Dette lærer du

Dette kurset vil gi deg verktøyene og argumentene til å vise hvorfor en oppgavefokuser, brukerorientert tilnærming er nyttigst for alle parter – fra privatpersoner til næringsdrivende, unge så vel som gamle. Fremtidens nettadministrasjon vil dreie seg om oppgavestyring, og på dette kurset får du veikartet.

### Konkret vil du lære:

- logikken og business-casen for oppgavestyring
- hvordan du identifiserer brukernes prioriterte oppgaver
- hvordan andre offentlige og kommersielle organisasjoner har lyktes med å implementere oppgavestyring
- hvordan du måler effektiviteten for disse prioriterte oppgavene og identifiserer gjennomføringsgrad, uheldige hendelser og gjennomføringstider for brukernes viktigste oppgaver

## Praktisk

**Dato: 26. januar 2010**

**Pris: 6.000,-**

**Sted: Oslo sentrum**

## Program

08.30 Registrering og kaffe

09.00 Økt 1: Å bli mer brukerorientert

- Hvorfor det er nødvendig med en brukerorientert tilnærming for å lykkes med et offentlig nettsted – og hvordan dette gjøres i praksis
- Hvordan gjennomføre overgangen fra organisasjonssentrering til brukersentrering
- Hvordan forstå hva som i hovedsak kjennetegner en utålmodig og «skumlesende» Internett-bruker

10.30 Kaffepause

10.50 Økt 2: Oppgaver og triggerord

- Hvorfor de viktigste brukerne går inn på nettstedet for å utføre prioriterte oppgaver
- Hvorfor de påbegynner disse oppgavene ut fra et lite sett triggerord som utløser atferd på et nettsted
- Oppdag brukernes viktigste oppgaver ved hjelp av en velprøvd teknikk utviklet av Gerry McGovern

12.30 Lunsj

13.30 Økt 3: Hvordan skrive effektivt nettinhold

- To kritiske ferdigheter for å skrive innhold som virkelig er nyttig for brukerne
- Hvordan du lager gode overskrifter og sammendrag – det viktigste innholdet du vil skrive på nettstedet ditt
- Enkle, men svært effektive teknikker som gjør at søkemotorene finner innholdet ditt

15.15 Kaffepause

15.30 Økt 4: Mål effektiviteten med hensyn til dine prioriterte oppgaver

- Hvorfor gamle måleindikatorer som antall treff og sidevisninger er uhensiktsmessig for å måle suksess
- En effektiv og unik teknikk for å måle oppgavesuksess
- Hvordan teste og analysere resultatene

16:30 Slutt

”Å klare å holde på 300 menneskers oppmerksomhet gjennom to hele dager midt i en kanadisk snøstorm, er en imponerende bedrift. Innholdets kvalitet og deltakernes entusiasme på slutten av hver dag var en ugjendrivelig attest på Gerrys ekspertise og kursets verdi.”

*Kathryn Mahoney, viseadministrerende direktør i Membership and Corporate Programs, OCRI, Ottawa, Ontario i Canada*

“Å engasjere Gerry McGovern til å undervise HUDs nettansvarlige om innhold, er noe av det smarteste vi noensinne har gjort!”

US Department of Housing and Urban Development (HUD)

”Genialt! Gerry McGovern har skjønt det! Hvis du skal lese bare én bok om nettstedadministrasjon, er det denne.”

*Bev Godwin, direktør i USA.gov (de amerikanske myndighetenes offisielle nettportal)*