

Förbättra effektiviteten i den offentliga sektorn till förmån för alla

Så klarar ledarna inom den offentliga
sektorn av de fyra främsta utmaningarna

Inledning

Ledare för offentliga organisationer är mer pressade än någonsin att förbättra resultaten och driva effektivitet. De förväntas åstadkomma mer med mindre när staten kräver både nedskärningar och mer valuta för pengarna. De måste hantera teamens återhämtning i pandemins kölvatten mot bakgrund av skiftande arbetsmetoder. Och mitt i allt detta strävar de efter att bli mer medborgarcentrerade.

Det är ingen lätt uppgift – går den verkligen att utföra? Kan man leverera mervärde, driva engagemang och fatta bättre beslut samtidigt som man bidrar till att gjuta nytt liv i ekonomin?

Ja, det kan man. Vår erfarenhet av att handskas med offentliga organisationer har dock visat oss att det enda sättet att åstadkomma allt detta är genom att utnyttja rätt data vid rätt tidpunkt.

I den här e-boken delar vi med oss av våra erfarenheter med organisationer inom den offentliga sektorn och ger dig en inblick i hur en omprövning av enkelt tillgänglig data kan hjälpa din organisation att övervinna dessa utmaningar.

VIKTIGA NYCKELFRÅGOR:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Fatta väl underbyggda beslut | 2. Öka medborgar-engagemanget |
| 3. Leverera bättre värde till intressenterna | 4. Gjuta nytt liv i ekonomin |

”I egenskap av myndighet måste vi ta ett steg tillbaka och tänka djupare i termer av bredare allmänna behov och om vad som behöver göras för att frigöra kraften i data inom alla delar av samhället och i vår ekonomi.”



GAIA MARCUS,
Storbritanniens Department for Digital,
Culture, Media and Sport



Fatta väl underbyggda beslut

Det är ett känt faktum att organisationer inom den offentliga sektorn länge brottats med föråldrade system. Det finns många orsaker: otillräckliga resurser, en traditionellt sett konservativ arbetsstyrka samt oron över avbrott i viktiga tjänster är några av dem.

Organisationsresultaten hämmas av att man har kvar dessa äldre system. Datasilor är ett resultat av att man saknar insyn i och en relevant koppling till den information som annars skulle hjälpa medarbetarna att fatta väl underbyggda beslut och effektivt lösa problem så fort de uppstår. Utan en tydlig och detaljerad inblick i problemen är det omöjligt att fatta rätt beslut inom rätt tidsram.

Svaret ligger i att integrera datalösningarna. Genom att säkerställa att alla berörda har tillgång till all data och kan visa och förstå den, kan viktiga beslut fattas på ett snabbare och säkrare sätt. Den här datan finns redan i din organisation. Det viktigaste är att samla den i en enda datakälla.

65%

Högpresterande organisationer är 65 % mer benägna att låta frontpersonal ha åtkomst till data.

Källa: McKinsey



Kundernas framgångsberättelser:



PROBLEMET:

När du ansvarar för den fysiska och mentala hälsan hos över 2,8 miljoner invånare är samarbete nyckelordet. GMHSCP blev i april 2016 den första formellt decentraliserade vårdgivaren i Storbritannien, vilket ledde till en omfattande översyn av dess datainfrastruktur.



LÖSNINGEN:

En viktig del av översynen handlade om att sammanställa information och data från samtliga elva avdelningar genom Urgent Care Reporting Tool. De ansvariga använder Tableau för att underbygga beslut om resursallokering. Enkel åtkomst till Tableau betyder att datan finns tillgänglig för dem oavsett var de befinner sig.



RESULTATEN:

Akutavdelningar inom ramen för partnerskapet samarbetar nu som en grupp. Tack vare att hubbledare har fått åtkomst till tydlig data i realtid har deras strategi för akutsjukvård förändrats radikalt. Nu har en tydlig överblick över datan besparat dem upp till två timmars behandlings- och utskrivningsarbete. De snabbare svarstiderna har lett till bättre patientresultat eftersom patienterna får snabbare akutvård.

RESULTATEN I KORTHET:

Samarbete i realtid mellan elva akutavdelningar.

Nu agerar avdelningarna som en enda enhet och arbetar gemensamt och fattar väl underbyggda beslut, i stället för att arbeta som elva separata enheter.

”Genom att använda Tableau kan vi se allt som händer på våra sjukhus, från antalet patienter till hur länge de har väntat och om de behöver en sängplats.”



GRAHAM BEALES

Chef för Business Intelligence,
GMHSCP

Öka medborgar-engagemanget

En stor del av den offentliga sektorn handlar om att tillhandahålla tjänster till invånarna som den arbetar för. Inom andra områden av ekonomin skulle dessa medborgare betraktas som kunder och arbetet med att engagera och hjälpa dessa kunder skulle utgöra den främsta drivkraften för organisationen. Detsamma gäller för medborgaren som kund. Precis som i vilket företag som helst får dina kunder allt större digitala kunskaper och försöker interagera med dig online och i realtid.

Om den offentliga sektorn ska lyckas med anpassningen till denna nya verklighet måste de öka sin kunskap om och förståelse för medborgarna som de arbetar för. En tydlig överblick över den tillgängliga datan innebär att strategiska beslut kring de tjänster och den information som finns tillgängliga för medborgarna blir mer effektiva och ändamålsenliga.

För att få denna fullständiga vy över medborgarna måste du använda dig av varje liten bit data som du har om dem. Det krävs insikter i realtid för att ge dem en genomgående utmärkt upplevelse som hjälper dem genom tjänsterna. Det betyder att du måste analysera varje beröringspunkt under medborgarresan, identifiera luckor och ständigt leta efter nya sätt att hjälpa dem.

Onlineåtkomst minskar tiden som går åt till att interagera med offentlig förvaltning med

50%

Källa: McKinsey



Kundernas framgångsberättelser:



PROBLEMET:

När du är ett skoldistrikt som har till uppgift att utbilda över 55 000 elever är det tillräckligt svårt att se till att de alla får den omsorg och uppmärksamhet de behöver. Men lägger du till extra komplexitet i form av ett program för distansinläring på grund av covid-19 blir det ännu svårare.



LÖSNINGEN:

Genom att använda Tableau skapade skoldistriktet en rad dashboards för att spåra och rapportera kring inlärningsaktiviteter för eleverna. Det handlar bland annat om dashboards som hjälper dem att övervaka wifi-åtkomst och att enheterna fungerar korrekt. Sådana dashboards gjorde det också möjligt att övervaka elevernas hälsa och näringsbehov och lyfta fram de elever som riskerade att hamna på efterkälken eller inte delta i programmet för distansundervisning.



RESULTATEN:

Genom att samla datan kunde distriktet fungera som en enad enhet under hela covid-19-pandemin. Tableau gjorde det möjligt att fördjupa sig i datan för att visa trender på skolan, i årskurser, bland lärare och på individuell elevnivå – och detta gäller för skolor i vilket land som helst. El Paso-distriktet använder nu datan för att utforma framtida undervisning i pandemins kölvatten – oavsett om undervisningen sker på plats, virtuellt eller som en hybrid av de två.

RESULTATEN I KORTHET:

Deltagandegraden i lärandet närmar sig 100 %.

Felaktig betygssättning minskade från 20 % ner till 1,9 %.

”Så fort vi såg problematiska siffror kunde vi ge dem en lista med elever och säga: Här är de som inte deltar – vad är planen, vad har ni inte provat ännu och vad kan vi göra för att hjälpa till?”



STEVE CLAY

Verkställande chef för analys, strategi, bedömning och PEIMS
El Paso ISD

Leverera mervärde

Alla inom den offentliga sektorn är pressade att åstadkomma mer med mindre. Regeringar har press på sig att leverera bättre tjänster. De i sin tur sätter press på offentliga organisationer att leverera dessa förbättrade tjänster och samtidigt pressa budgeten. Valuta för pengarna är ett ständigt krav som måste levereras.

Den självklara lösningen är att den offentliga sektorn omvandlar sitt sätt att tillhandahålla tjänster. Effektivitet och transparens kommer alltid att vara kännetecknande för den här värdedrivna metoden. Det blir dock allt vanligare att organisationer ställs inför utmaningen att hantera IT-system som inte är helt integrerade och som följaktligen hindrar ett enkelt utbyte av data. Det kan leda till dubbelarbete och en ökad och ineffektiv administrativ börda.

Det är omöjligt att förvandla verksamheten över en natt, åtminstone om man samtidigt ska hålla sig inom budgetramarna. Nyckeln till framgång är att hitta möjligheter att omvandla och förnya genom automatisering och digital transformation, så att du kan leverera allt effektivare tjänster, minska tidsspillet och förbättra medborgarnas interaktion.

+ 250_{md}€

per år i potentiella effektivitetsvinster inom den europeiska offentliga sektorn

Källa: [McKinsey](#)

"Att bygga en intelligent offentlig sektor (genom data) gör det möjligt att effektivisera myndigheternas verksamhet och skapa ett nytt offentligt värde."

Källa: OECD, *The Path to Becoming a Data Driven Public Sector*



Kundernas framgångsberättelser:



PROBLEMET:

Kommunstyrelsen i Surrey var redan medvetna om vikten av data inom deras ansvarsområden. Men de hade problem med att delar av personalen inte visste något om att använda data och fördelarna med det medan andra å andra sidan var bekanta med det. Detta resulterade i ineffektivitet och tidsspill.



LÖSNINGEN:

När det kom till att fatta viktiga beslut förstod kommunstyrelsen snabbt hur viktigt det är att utgå från fakta snarare än intuition. Genom att placera Tableau i centrum för sin strategi för dataanvändning kunde kommunstyrelsen sätta ett verktyg för utförlig granskning av specifika dataset i händerna på viktiga beslutsfattare. Åtkomsten till dashboards är strikt begränsad till behörig personal, vilket bibehåller hög säkerhet och sekretess.



RESULTATEN:

Att förstå tillgänglig data har gett kommunstyrelsen möjlighet att planera mer effektivt. En tydlig bild av problemen har lett till minskat onödigt resande. Med Tableaus hjälp kan medarbetarna nu arbeta effektivare genom att skära ner på tiden som tidigare lagts på rutinuppgifter samt förbättra effektiviteten i alla avdelningar. Användarna rapporterar att jobb som tidigare tog en hel vecka att slutföra nu görs på bara två timmar.

RESULTATEN I KORTHET:

90%

minskad tidsåtgång för vissa rutinuppgifter.

”I fråga om stora besparingar på sikt är det verkligen helt enormt. Jag hade en chef som kom in till mig och sa att ett jobb som tog en vecka i månaden att göra nu går på två timmar.”



RICH STOCKLEY
Forskningschef,
kommunstyrelsen i Surrey

Gjuta nytt liv i ekonomin

Den offentliga sektorn spelade en allt viktigare roll under hela covid-19-pandemin, inte bara i medborgarnas vardag, utan också för att hålla ekonomin på rätt spår. Det centrala i detta var den parallella roll som data spelade inom sektorn, vilket bidrog till att både samhället och ekonomin kunde fungera nära nog normalt under krisen.

Den smidighet och snabbhet som blev utmärkande för den framgångsrika offentliga sektorns reaktion på covid-19 kommer fortsätta att vara avgörande under återhämtningen och långt in i framtiden. Allt eftersom nya påtryckningar skapas av medborgare vars situation snabbt förändras kommer förmågan att uppfylla dessa krav kräva ett tankesätt och resurser som är redo att förnya och söka nya sätt att lösa problem när de uppstår.

I den nya miljön kommer förmågan att ha rätt data till hands utgöra skillnaden mellan framgång och misslyckande. Genom att sätta den datan i händerna på ditt team kan du ge dem möjlighet att fatta tydliga beslut i realtid, med bättre, databaserade lösningar som resultat.



Med tanke på det stora antalet tjänster som myndigheter måste digitalisera lönar det sig att investera i modulär design och utvecklingsmöjligheter som inte kräver mycket kodning.

Källa: [McKinsey](#)

Myndigheter måste bli mer motståndskraftiga och effektiva under covid-19-pandemin så att de kan rikta tillgängliga resurser mot att återuppbygga sina ekonomier.

Källa: [McKinsey](#)

Kundernas framgångsberättelser:



PROBLEMET:

I egenskap av en av världens ledande ekonomiskt oberoende stiftelser som främjar människors hälsa har Wellcome en stor budget och målet att göra verklig skillnad i människors liv. När det gäller innovationsfinansiering brottades de med att förstå vilka projekt som sannolikt skulle få positiva resultat och därmed finansiering.



LÖSNINGEN:

Att inte bedöma finansieringsmålen när det gäller avkastningen på investeringar innebar att Wellcome behövde hitta en ny strategi. Nu använder de Tableau för att gruppera innovationer efter sjukdoms- eller behandlingskategorier. Det har gjort det möjligt för dem att se exakt hur mycket finansiering en specifik sektor har fått och sannolikheten för framgångsrika resultat. Finansiering av framgångsrik forskning har en ekonomisk fördel, både från tillverkning och marknadsföring av framgångsrika behandlingar.



RESULTATEN:

Innan vi började använda Tableau kämpade innovationsteamet med att få en fullständig överblick över specifika finansieringsområden. Nu har de inte bara omedelbar tillgång till framstegen för enskilda projekt, utan även till ingående information om kliniska prövningar eller behovet av ytterligare forskning. De har möjlighet att avsätta medel till områden där de kommer att få störst effekt, vilket ökar chansen till framgångsrika behandlingar och sysselsättning inom sektorn som följd.

RESULTATEN I KORTHET:

Tydligare finansieringsbeslut för budget på 5 md pund.

Större insyn i effekterna av finansieringsbeslut.

Ökade framgångar i forskningsprojekt skapar jobb inom tillverkning.

”Tableau har förändrat hur Wellcome analyserar projekt för sjukdomsbehandling. Nu kan teamet helt enkelt öppna en dashboard, så finns insikterna där.”

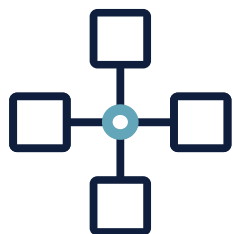


NATALIE LEACH
Senior Tableau-analytiker,
Wellcome Foundation

Så hjälper Tableau organisationer i den offentliga sektorn att bli mer effektiva

Vi befinner oss i en avgörande, transformativ period för den offentliga sektorn.

Det är dock tydligt att man kan övervinna framtida utmaningar genom att använda data på ett smart sätt och genom att använda en smidig och anpassningsbar metod där det behövs. **Tableau bidrar till den flexibiliteten genom att:**



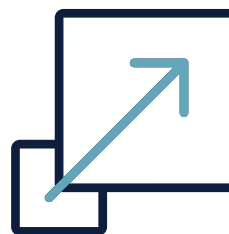
Eliminera datasilor för organisationsövergripande engagemang

Genom att samla tidigare isolerad data från gamla system kan du få en tydlig överblick över all organisatorisk verksamhet.



Ge dig en heltäckande översikt över medborgarna

Tableau ger dig en översikt över medborgarna vid varje beröringspunkt, så att du kan svara snabbt och effektivt på deras behov.



Hjälpa dig att fatta viktiga beslut snabbare

Tableau sätter data och analys i centrum för ditt beslutsfattande och ger hela organisationen möjlighet att arbeta effektivare.



Skapa en realtidsvy över hela organisationen

Eftersom reaktionshastigheten är avgörande kan du med Tableau fatta faktabaserade beslut i realtid.

Vad blir nästa steg?

Varje organisation har olika prioriteringar när det gäller frågorna som presenteras i denna e-bok. Vi har visat hur några av dem använder Tableau på ett effektivt sätt – och kanske är det precis vad du behöver. Men nöj dig inte med det.



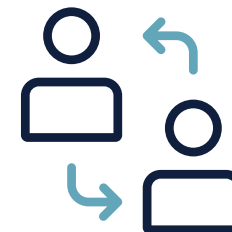
Lära

Utveckla dina kunskaper genom våra genomgångar och webbseminarier för chefer på tableau.com. Vi erbjuder en mängd information och kurser som kan visa dig vikten av att vara tydlig när det kommer till att fatta bättre affärsbeslut. [Läs mer.](#)



Diskutera

Om du vill ha ett mer konkret samtal kring hur Tableau kan bidra till att lösa dina problem, diskuterar vi gärna det med dig. [Kontakta oss](#) så ordnar vi ett möte.



Dela

Ta med ditt team och övriga ledare på resan. Dela e-boken, sätt igång ett samtal och gör dig redo att få en tydligare överblick över kunderna eller medborgarna.



www.tableau.com/sv-se