

salesforce

ANDRA UTGÅVAN

Connected Government Report

Rapport om den uppkopplade myndigheten.
Situationen inom den offentliga tjänstesektorn
och framtiden för agentisk AI.

I have a question about my
benefits application

Hi, I'm Agentforce!
Let me look that up for you.



Case Number #00001528

Next Best Action

Agentforce Summary

James Smith
ID: MD33DCFF54D02

View Summary



En rapport från Salesforce för den offentliga sektorn

Dagens tjänstemän inom den offentliga sektorn måste navigera genom komplicerade processer och rutiner, hålla sig uppdaterade om lagstiftningen och hantera en ökande arbetsbelastning – med allt högre förväntningar och begränsade resurser. Sjuttiofem procent av medborgarna förväntar sig att digitala myndighetstjänster ska ha samma höga kvalitet som motsvarande tjänster hos de ledande privata företagen.

Trots dessa krav strävar myndighetspersonalen fortsatt efter att erbjuda förstklassiga tjänster. Högsta prioritet bland medarbetare inom kundtjänst är att förbättra sättet på vilket medborgarna interagerar med myndigheten.

De verktyg de använder uppfyller dock ofta inte förväntningarna.

AI – och i synnerhet [agentisk AI](#) – är en lovande lösning för myndighetspersonal. Enligt vår forskning kan AI redan nu förbättra myndighetspersonalens tjänster och effektivitet. Hur då? Genom att automatisera administrativa uppgifter, ge support dygnet runt, och erbjuda personligt anpassade tjänster. Då kan myndighetspersonalen dra fördel av agenter för att snabbt få en god översikt över stora mängder data, inklusive de senaste myndighetsriktlinjerna, och därmed frigöra tid för viktigare och mer komplexa uppgifter. Och ännu bättre är att agenterna använder konversationsgränssnitt som är intuitiva och enkla att implementera, till skillnad från annan teknik som kräver omfattande utbildning.

För allmänheten är agenter ett enkelt sätt att interagera med myndigheter, som erbjuder support dygnet runt, alla dagar, och en sömlös upplevelse oavsett om det handlar om deklarationen eller om att felanmäla en trasig gatlykta.

I denna rapport sammanställs de senaste insikterna som rör modernt tillhandahållande av tjänster och om hur AI – inklusive AI-agenter – kan förbättra resultaten.

Låt oss utnyttja denna möjlighet att bygga förtroende och goda relationer som gynnar alla.



Om denna rapport

Varje år sammanställer Salesforce rapporter i syfte att hjälpa yrkesverksamma inom olika roller, branscher och regioner att förstå trenderna som är mest relevanta för dem. I denna specialrapport sammanställs uppgifter från en rad dubbelanonyma undersökningar som har gjorts bland anställda som har direkt kontakt med medborgarna, bland medarbetare på IT-avdelningar inom offentliga sektorn samt bland medborgarna själva. Uppgifterna samlades in mellan februari 2023 och augusti 2024. Se [sidan 27](#) för mer information.

Då värdena har avrundats uppgår inte det totala procentantalet i denna rapport till 100 %. Alla jämförelseberäkningar baseras på totalsiffrorna (inte avrundade siffror).



Innehåll

Sammanfattning	05
----------------------	----

DEL 1

Ur allmänhetens perspektiv	06
----------------------------------	----

Kapitel 1: Upplevelser av myndigheter kontra den privata sektorn	07
---	----

Kapitel 2: Allmänheten ser möjligheterna med AI inom myndighetstjänster	11
--	----

 Ur ett expertperspektiv: Möjligheter med AI-agenter inom offentliga sektorn	14
--	----

DEL 2

Ur myndighetspersonalens perspektiv	15
---	----

Kapitel 3: Myndighetspersonal tvingas göra mer med mindre	16
--	----

Kapitel 4: Tekniska team moderniseras för en era av agentisk AI där digitalt kommer främst ...	19
---	----

 En titt framåt: AI-agenter erbjuder utökade möjligheter	25
--	----

Ytterligare resurser	26
----------------------------	----



Sammanfattning

01 Upplevelser av myndigheter kontra den privata sektorn

Allmänheten förväntar sig att digitala myndighetstjänster ska vara lika användarvänliga som motsvarande tjänster från privata företag. För många är positiva upplevelser lika viktiga som själva tjänsterna. Men om det är svårt att navigera, eller om det saknas självbetjäningssmöjligheter på myndigheternas digitala resurser – om det ens finns digitala alternativ – så uppfylls inte medborgarnas förväntningar. **Sjuttiofem procent av medborgarna förväntar sig att kvaliteten på digitala myndighetstjänster ska ha samma höga kvalitet som motsvarande tjänster hos ledande företag inom den privata sektorn.**

02 Allmänheten ser möjligheterna med AI inom myndighetstjänster

Allmänheten ser AI som en möjlighet för myndigheterna att erbjuda bättre service. De flesta har en positiv inställning till att myndigheter använder generativ AI, och de användningar som ger en bättre och mer jämlik tillgång till tjänsterna är de mest populära. Samtidigt förväntar sig allmänheten att myndigheterna tillhandahåller vägledning och riktlinjer, och vidtar åtgärder för att förhindra att tjänsterna missbrukas. **Sextiosju procent av allmänheten förväntar sig att myndigheterna ska skydda dem från de negativa följderna av AI.**

03 Myndighetspersonal som har direkt kontakt med allmänheten tvingas göra mer med mindre

För de som tillhandahåller myndighetstjänster är högsta prioritet att förbättra upplevelsen för allmänheten. Samtidigt pressas de av högre arbetsbelastning och stigande förväntningar med begränsade resurser. Allmänheten vill ha en personlig upplevelse, men medarbetarna har sällan den kapacitet eller de verktyg som krävs för att möta rådande förväntningar. **Jämfört med den privata sektorn är sannolikheten att myndighetspersonal måste använda flera skärmar för att kunna göra sitt jobb, istället för att ha all nödvändig information på ett ställe, 43 % högre.**

04 Tekniska team moderniseras för en era av agentisk AI där digitalt kommer främst

I en värld där allmänheten kräver allt mer digitala tjänster och där utvecklingen inom AI, t.ex. agentisk AI, går snabbt framåt kämpar myndigheternas IT-avdelningar för att modernisera sig. **Åttiotre procent av IT-medarbetarna på myndigheter säger att de måste göra mer för att möta kundernas förändrade behov.**



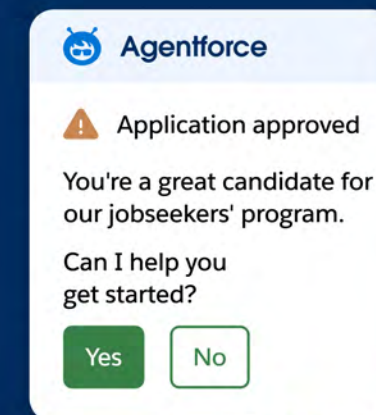
DEL 1

Ur allmänhetens perspektiv



01

Upplevelser av myndigheter kontra den privata sektorn



01

Allmänheten efterfrågar personligt bemötande och snabbhet

I en tid där maten kommer hem via ett klick, en ansiktsskanner checkar in dig på flyget och spellistorna anpassas till tiden på dygnet, förväntar sig människor mer än bara god service. De är vana vid – och förväntar sig – en förstklassig upplevelse varje gång.

68 % av de tillfrågade säger att den upplevelse ett tjänsteföretag erbjuder är lika viktigt som de produkter och tjänster som erbjuds.¹

Ribban är högt satt. Runt hälften av alla människor förväntar sig att en organisation ska vara proaktiv, förstå deras behov och anpassa sig till förändringar.

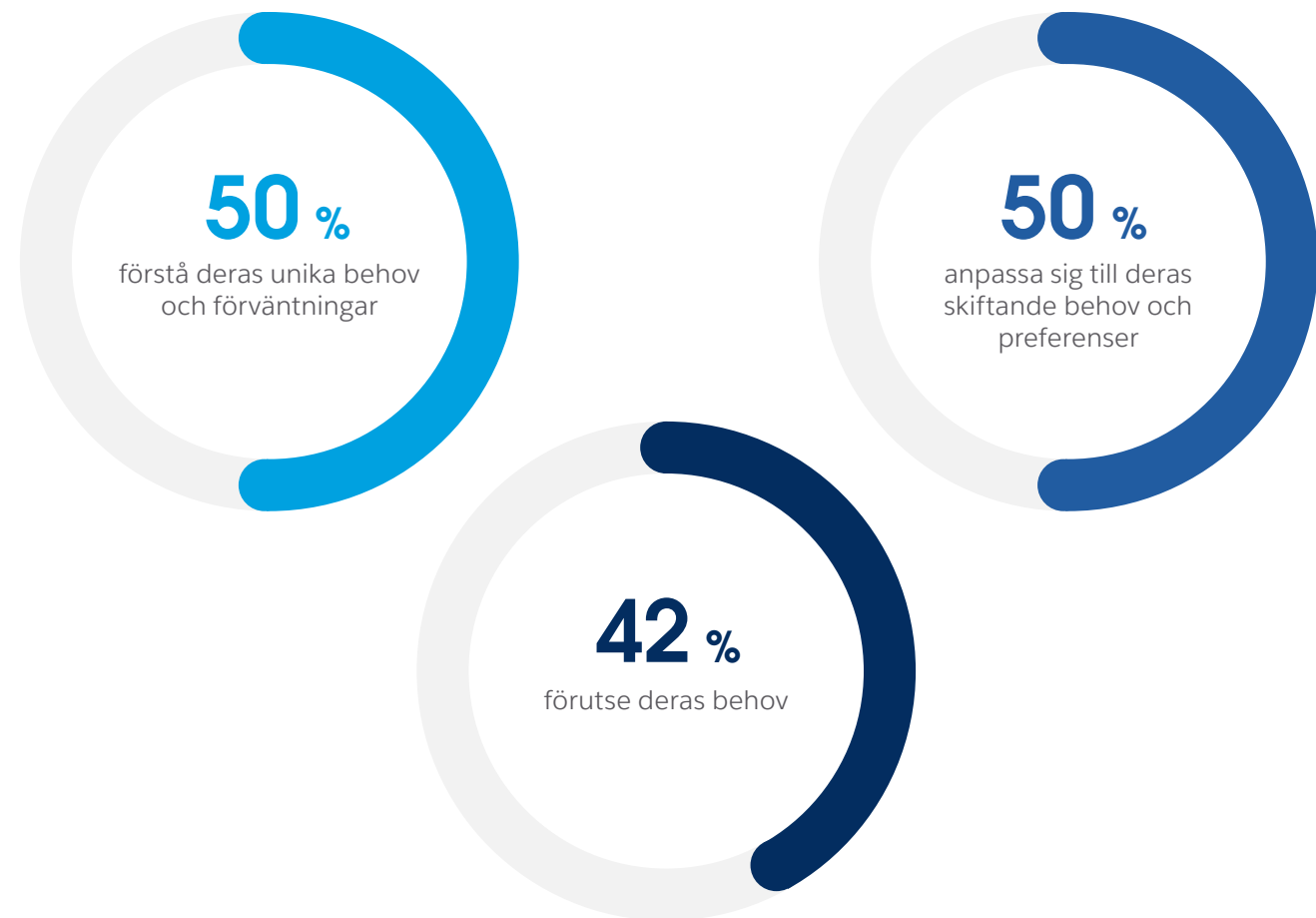
De har samma förväntningar på offentliga sektorn, där tre fjärdedelar av de tillfrågade tycker att digitala myndighetstjänster ska vara lika snabba, bekväma och personligt anpassade som motsvarande tjänster som erbjuds av ledande privata företag.

¹Salesforce, [State of the AI Connected Customer](#), oktober 2024.

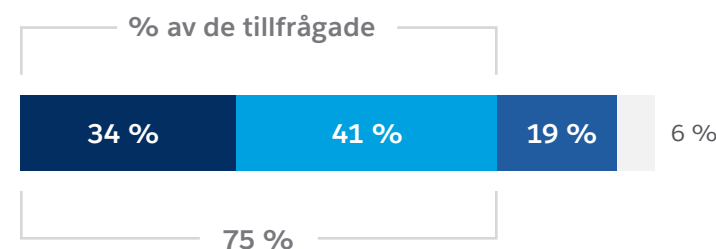
²BCG, [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#), april 2024.

Många anser att en personlig och proaktiv upplevelse är ett minimikrav inom både offentliga och privata sektorn

Andel av medborgarna som förväntar sig att organisationer ska göra följande ¹



75 % av de tillfrågade förväntar sig att kvaliteten på digitala myndighetstjänster ska motsvara den som erbjuds av de bästa privata företagen eller de globala digitala ledarna när det gäller snabbhet, bekvämlighet, personlig anpassning, enkel åtkomst och så vidare.²



- Ska motsvara digitala ledare som t.ex. Apple, Google, Uber, Spotify, Amazon, Alibaba, Tencent, JD.com, Baidu, Jumia
- Ska motsvara de bästa institutionerna inom den privata sektorn som t.ex. banker, flygbolag, telekomföretag, detaljhandelsföretag etc.
- Ska motsvara de bästa onlinebaserade myndighetstjänsterna i världen
- Mina förväntningar är lägre än ovan nämnda

01

Självbettjäningsalternativ har outnyttjad potential

När det gäller service kräver allmänheten snabba svar och färre steg.

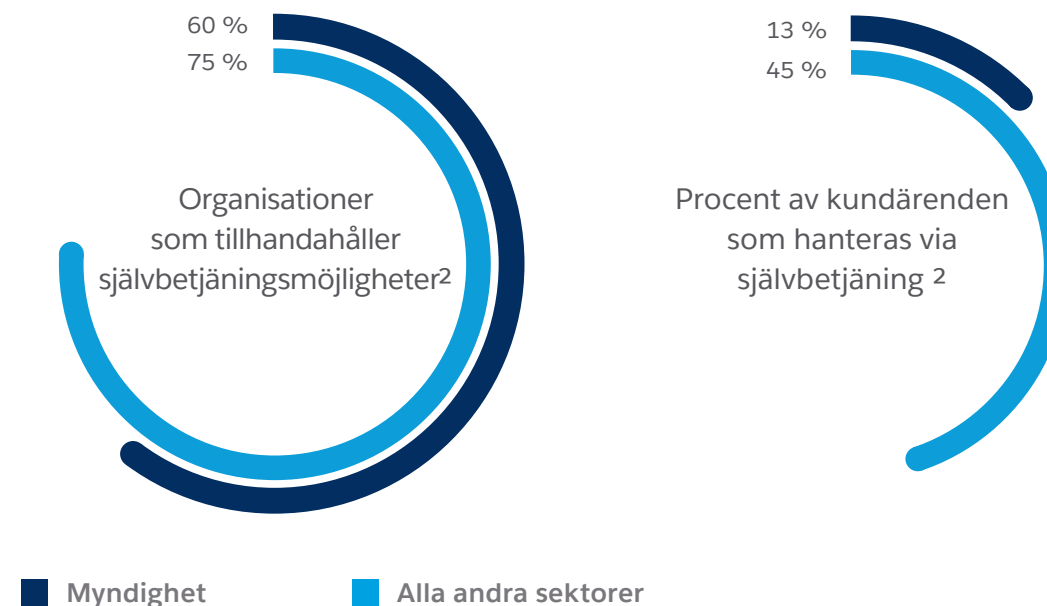
56 % av medborgarna föredrar att använda färre kontaktpunkter för att få information eller genomföra en uppgift.¹

Det tycks dock vara mycket mer svårnavigerat för människor att interagera med offentliga sektorn än med företag inom den privata sektorn. En indikator för det är att myndighetspersonal hjälper till med enkla uppgifter – som borde kunna hanteras via självbetjäning – dubbelt så ofta som inom andra branscher.

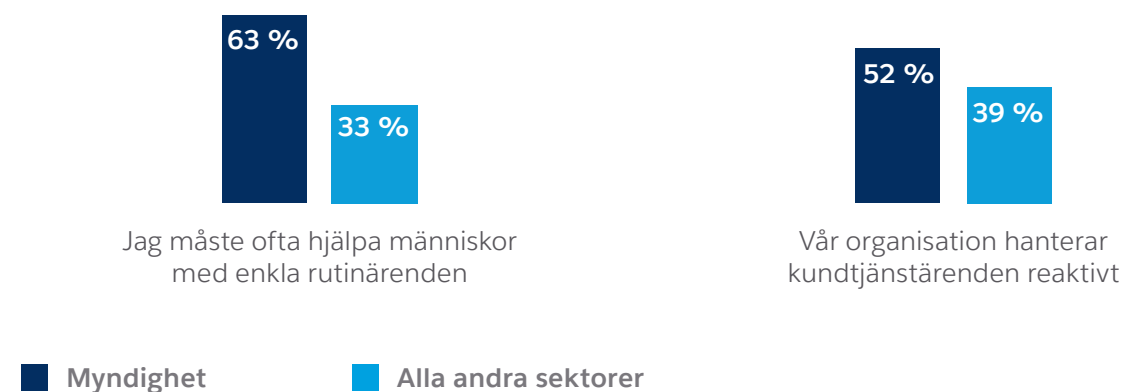
Kundtjänstpersonal på myndigheter beräknar att endast 13 % av ärendena kan hanteras via befintliga självbetjäningstjänster – alltså mindre än en tredjedel av vad som kan hanteras framgångsrikt inom andra branscher.²

Myndighetspersonalens reaktiva tillvägagångssätt är en annan sak som gör interaktionen med användarna mer komplicerad. Över hälften säger att de hanterar ett problem *efter* att en kund har tagit upp det, istället för att proaktivt åtgärda kända problem för att underlätta för kunden.²

Myndigheternas självbetjäningsalternativ har förbättringspotential



Servicemedarbetare som håller med om följande påståenden



¹Salesforce, [State of the AI Connected Customer](#), oktober 2024.

²Salesforce, [State of Service](#), april 2024.

Myndigheternas självbetjäningssalternativ har förbättringspotential

Bortsett från kundtjänstinteraktionerna uppvisar även myndigheternas digitala upplevelser förbättringspotential. Under de senaste två åren upplevde nära tre fjärdedelar av medborgarna problem när de använde onlinebaserade myndighetstjänster, t.ex. med att ansöka om eller förnya tillstånd, rapportera klagomål eller komma åt andra offentliga tjänster.

Under de senaste två åren upplevde 74 % av de tillfrågade problem när de använde digitala myndighetstjänster.¹

Problemen avsåg oftast tekniska svårigheter och dålig navigering, och nästan en fjärdedel sa att processen som helhet tog för lång tid eller var för komplicerad.¹

Som ett exempel kan nämnas att USA – där Silicon Valley ligger – har rapporterat att 45 % av delstatens webbplatser inte är anpassade för mobila enheter, och att 60 % av dem kan vara svåra att komma åt.² Den här typen av brister kan förhindra att medborgarna, särskilt sådana som förlitar sig på mobila enheter eller som lider av funktionsnedsättningar, får tillgång till grundläggande tjänster.

Merparten av allmänheten har svårt att använda digitala myndighetstjänster

Andel personer som har stött på följande problem med digitala myndighetstjänster¹



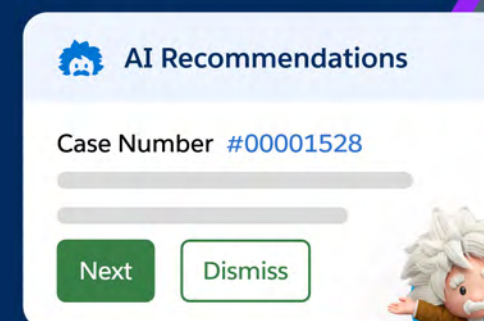
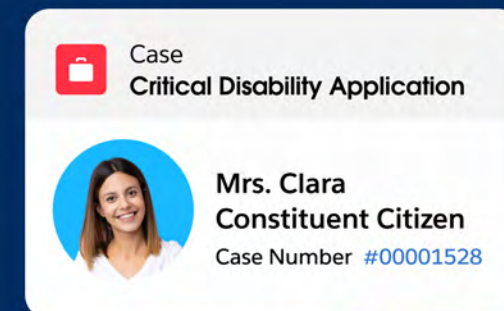
¹BCG, [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#), april 2024.

²The White House, [Fact Sheet: Building Digital Experiences for the American People](#), september 2023.



02

Allmänheten ser möjligheterna med AI inom myndighetstjänster



02

Det finns ett förtroende för AI

Medan prediktiv AI redan idag används för att hjälpa myndigheter att effektivisera verksamheten kan ¹generativ AI hjälpa dem att främja interaktionen genom att förbättra tillgången till information, anpassa tjänsterna personligt och effektivisera administrationen. Allmänhetens inställning är generellt positiv, även om den varierar mellan olika användningsfall.

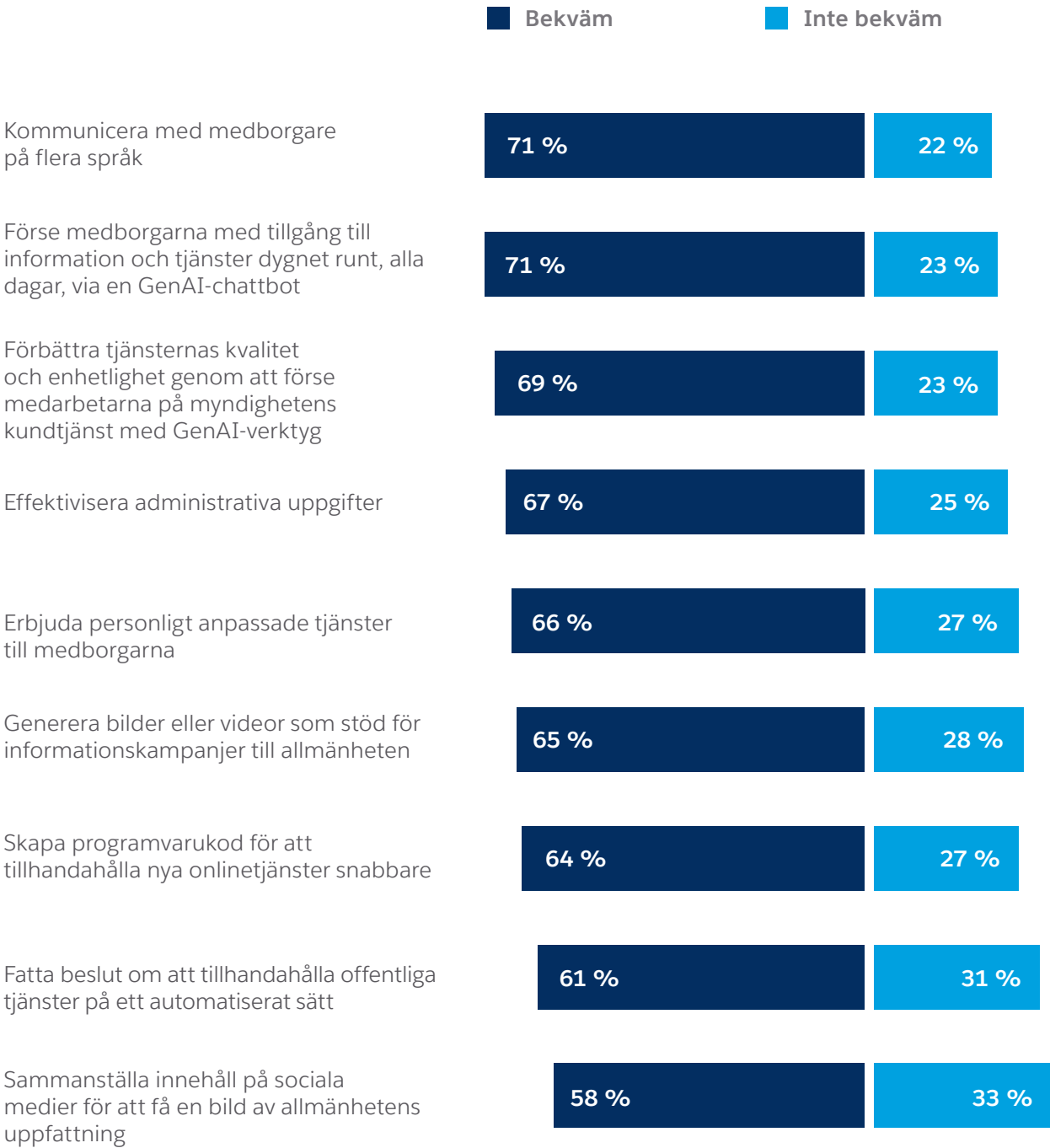
De scenarier som välkomnas mest handlar om att förbättra tillgången till information och tjänster, inklusive att erbjuda flerspråkig support och tillgänglighet till tjänsterna dygnet runt, alla dagar. Det betyder att stötta medborgare på det språk de föredrar – praktiskt på ställen där många olika språk talas. Eller, som i länder som Indonesien, Nigeria och Indien, där hundratals olika språk talas.³

Det innebär också att tjänsterna blir mer tillgängliga de tider som medborgarna efterfrågar dem – till exempel på kvällar eller helger. Det är praktiskt för personer som jobbar eller tar hand om barn på vardagarna, uppgifter som ofta krockar med klassiska kontorstider.

Genom att ta bort den här typen av begränsningar kan myndigheterna bättre uppfylla målen om en jämlik tillgång till tjänsterna och effektivt nå olika grupper av medborgare.

De flesta känner sig bekväma med att generativ AI används

Bekvämlighet med att generativ AI används på följande sätt ²



¹Salesforce, "AI in Government: Top Use Cases in the Public Sector."

²BCG, [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#), april 2024.

³Ethnologue, ["Countries with the most languages,"](#) 2024.



Allmänheten vill att myndigheterna ska kontrollera användningen av AI

AI blir mer och mer en naturlig del av vardagen, och används för allt mellan att hitta bästa rutten på resan till att automatiskt detektera bedrägerier i banktjänster. Många uppskattar de fördelar som AI erbjuder, men oroar sig samtidigt över risken för att AI är partisk eller används på ett oetiskt sätt.

I takt med att allt fler oroar sig över en okontrollerad användning av AI ökar också uppmaningarna om att myndigheterna bör gripa in och styra denna användning. Många tycker att organisationer inom offentliga sektorn aktivt bör övervaka den tekniska innovationen, och två tredjedelar av medborgarna anser att det är regeringens uppgift att skydda dem mot de negativa följderna av AI.

¹Salesforce, [State of the AI Connected Customer](#), oktober 2024.

²Edelman, [2024 Edelman Trust Barometer](#), januari 2024.

Medborgarna är bekymrade över att AI missbrukas eller inte är opartiskt



Medborgarna vill att myndigheterna ska kontrollera AI





Möjligheter med agentisk AI inom offentliga sektorn

ur ett expertperspektiv

Rubriker om generativ AI överskuggas snabbt av prat om AI-agenter. Vad exakt är denna senaste våg av AI?

Vi träder in i en ny era där AI inte bara kommer med förslag, utan faktiskt agerar. Generativ AI skapar innehåll från promptar, medan agentisk AI kan ta itu med uppgifter helt på egen hand. Agentisk AI, eller agenter, är intelligent AI-programvara som utför uppgifter självständigt med så mycket eller lite mänsklig inblandning som krävs.

Hur kan agentisk AI gynna organisationer inom offentliga sektorn?

Agentisk AI erbjuder en kraftfull uppsättning verktyg som stärker myndighetspersonalens förmåga och leder till effektivare myndighetstjänster. Hur då? Genom att lösa vanliga problem inom offentliga sektorn, t.ex. att hantera fler ärenden, minska eftersläpande arbeten och erbjuda individuell service i realtid. Agentisk AI kan till exempel:

- hjälpa myndighetspersonal att hantera tillfälliga toppar på kundtjänsten, till exempel när deklarationsdagen närmar sig, eftersom den är tillgänglig dygnet runt, alla dagar
- hämta relevanta och betrodda data för att erbjuda individuellt anpassad och proaktiv vägledning
- svara medborgarna via önskad kontaktväg och på önskat språk och därmed öka tillgängligheten.

Hur kan organisationer inom offentliga sektorn komma igång med agentisk AI?

Lovande typer av användning är för uppgifter som kräver omfattande manuell hantering, som har betydande volymtoppar, många ärenden som släpar efter, eller som kräver komplexa samarbeten mellan olika avdelningar. Eller, enklare uttryckt, situationer där medborgarna ofta känner frustration över ineffektiviteten. Fundera sedan på vilka data, vilka resonemang och vilka åtgärder som krävs för att agenten ska kunna tillhandahålla betrodd och personligt anpassad vägledning till slutanvändaren.

Det kan vara bra att börja med enklare användningsfall och därefter gradvis övergå till mer komplexa och autonoma användningar. Föreställ dig till exempel en medborgare som kontaktar en myndighet för att ta reda på hur det går med dennes ansökan om förmåner. En enklare agent skulle kunna svara på var i processen ärendet befinner sig, och rekommendera ytterligare tjänster baserat på tillgängliga betrodda data. För att bli mer komplex och autonom skulle en agent sedan kunna guida personen genom ansökningsprocessen och skicka in ansökan.

Det innebär en säker och gradvis implementering av AI, där utdata baseras enbart på utvalda och betrodda datakällor, och med så mycket eller lite mänsklig inblandning som krävs för att erbjuda myndighetstjänster på ett effektivare sätt.



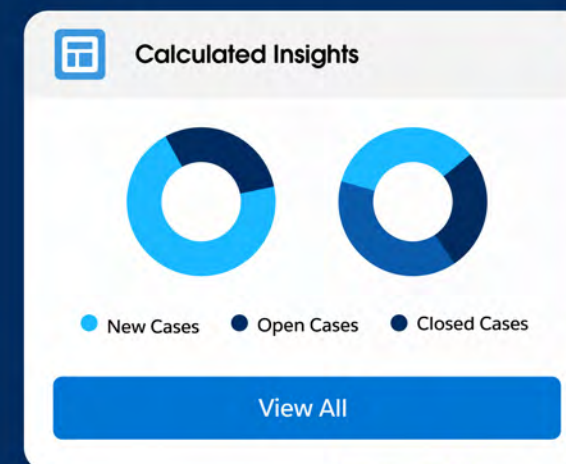
DEL 2

Ur myndighets- personalens perspektiv



03

Myndighetspersonal tvingas göra mer med mindre



Högre krav pressar medarbetarna

Kundtjänstens dynamik förändras. Medarbetare rapporterar att tidspressen ökar samtidigt som medborgarna kräver mer personligt anpassad service. Detta skapar en problematisk miljö för kundtjänstmedarbetarna som pressas ännu mer av allt fler ärenden och begränsade resurser.

Och det finns ytterligare en aspekt i denna problematik. Samtidigt som majoriteten av myndighetspersonalen tycker att en viktig del av deras jobb är att bygga relationer, anser 26 % fortfarande inte att det är en prioritet.

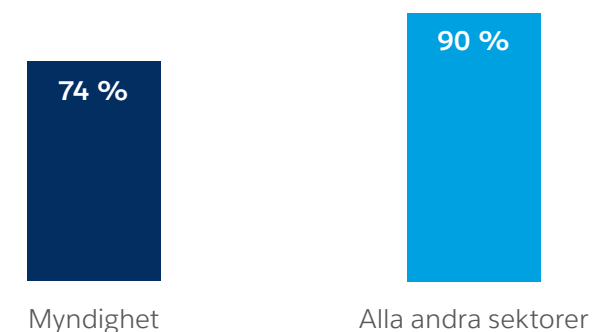
Detta relativt låga fokus på empati och på att skapa personliga relationer står i direkt kontrast till allmänhetens önskan om mer personlig service. Det riskerar att förstärka bilden av en myndighet som opersonlig eller byråkratisk och kan i slutändan leda till minskat förtroende och nöjdhet.

¹Salesforce, [State of Service](#), april 2024.

Kraven ökar på kundtjänstteam inom offentliga sektorn



Kundtjänstmedarbetare som anser att det är viktigt i deras jobb att bygga personliga kundrelationer



Myndighetspersonal får inte möjlighet att uppfylla förväntningarna

Myndighetspersonal vill gärna förbättra upplevelsen för medborgarna, men står inför större utmaningar än sina motparter inom andra sektorer.

För myndighetspersonal är högsta prioritet att förbättra upplevelsen för kunden.¹

Ett stort hinder är att få en helhetsbild av mottagaren. Myndighetspersonal saknar ofta fullständig information om de individer de hjälper, och agerar därför ofta utan avgörande kontext.

De backend-verktyg och -processer som används påverkar medarbetarnas problemlösningsförmåga negativt. Sannolikheten att myndighetspersonal måste använda flera skärmar för att kunna göra sitt jobb, istället för att ha all nödvändig information på ett ställe, är nästan 50 % högre än för medarbetare inom den privata sektorn. Det är alltså inte överraskande att myndighetspersonal efterfrågar uppdaterade verktyg och tekniker för att kunna betjäna medborgarna bättre.

Kundtjänstpersonal på myndigheter är sämre rustade att lösa problem

Andel kundtjänstmedarbetare som håller med om följande påståenden¹



63 % av de myndighetsanställda säger sig behöva bättre digitala arbetsverktyg och -tekniker²

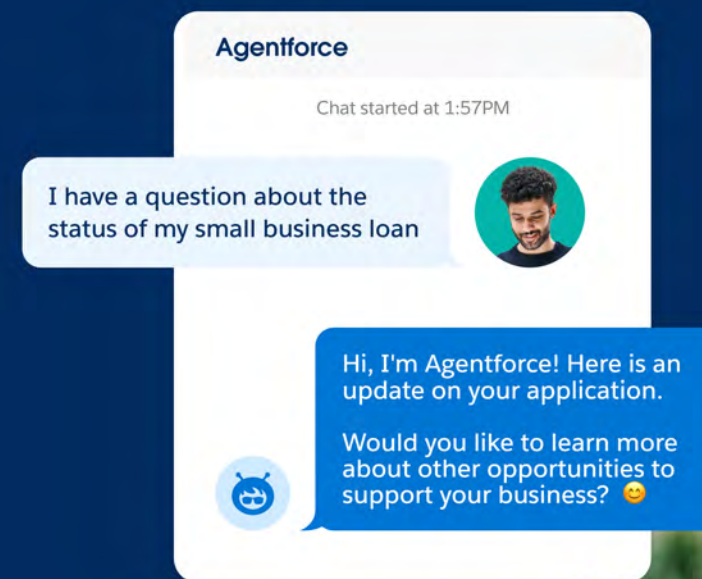


¹Salesforce, [State of Service](#), april 2024.

²EY, [2022 Work Reimagined](#), oktober 2022.

04

Tekniska team
moderniseras
för en era av
agentisk AI där
digitalt kommer
främst



Den digitala omvandlingen är ett rörligt mål

Trots att myndigheter anses tillhöra den analoga sektorn är deras interaktioner med allmänheten i stor utsträckning digitala. Sjuttiotre procent av interaktionerna med allmänheten sker numera digitalt, vilket sätter press på myndigheternas IT-avdelningar att modernisera och integrera sina system.¹ Trots detta känner många IT-medarbetare att de hamnar efter, då den digitala omvandlingen fortsatt är ett rörligt mål.

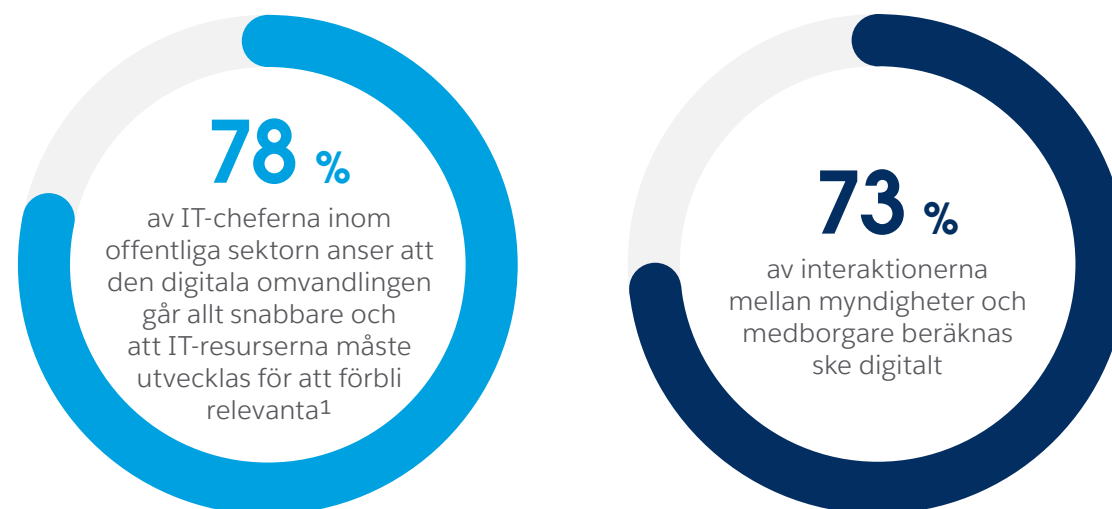
Åttiotre procent av IT-medarbetarna på myndigheter säger att de måste göra mer i takt med att kundernas förväntningar förändras.²

Det handlar inte bara om att komma ikapp, utan mer om att hålla sig i framkant i en omgivning som förändras konstant.

En kärnfråga? Kunskapsluckorna på IT-avdelningarna i offentliga sektorn gör det svårt att utnyttja ny teknik som agentisk AI.

Brittiska regeringen har tagit itu med denna utmaning i form av Government Campus, landets centrala resurs för utbildning av myndighetspersonal. Initiativen omfattar bland annat ett lärlingsprogram för befattningar som programvaruutvecklare och cybersäkerhetstekniker, kurser inom data och digital teknik, samt teknisk kompetens för att säkerställa att alla medarbetare uppfyller dagens krav.³

IT-avdelningarna inom offentliga sektorn navigerar löpande genom den digitala omvandlingen



De främsta problemen med den digitala omvandlingen för IT-chefer inom offentliga sektorn¹

- 1 Bristande kompetens och erfarenhet inom IT-teamen
- 2 Migrering av legacy-kod eller -applikationer
- 3 Att få en helhetsbild av kunden

¹Mulesoft, [Connectivity Benchmark](#), januari 2024.

²Salesforce, [State of IT](#), juli 2023.

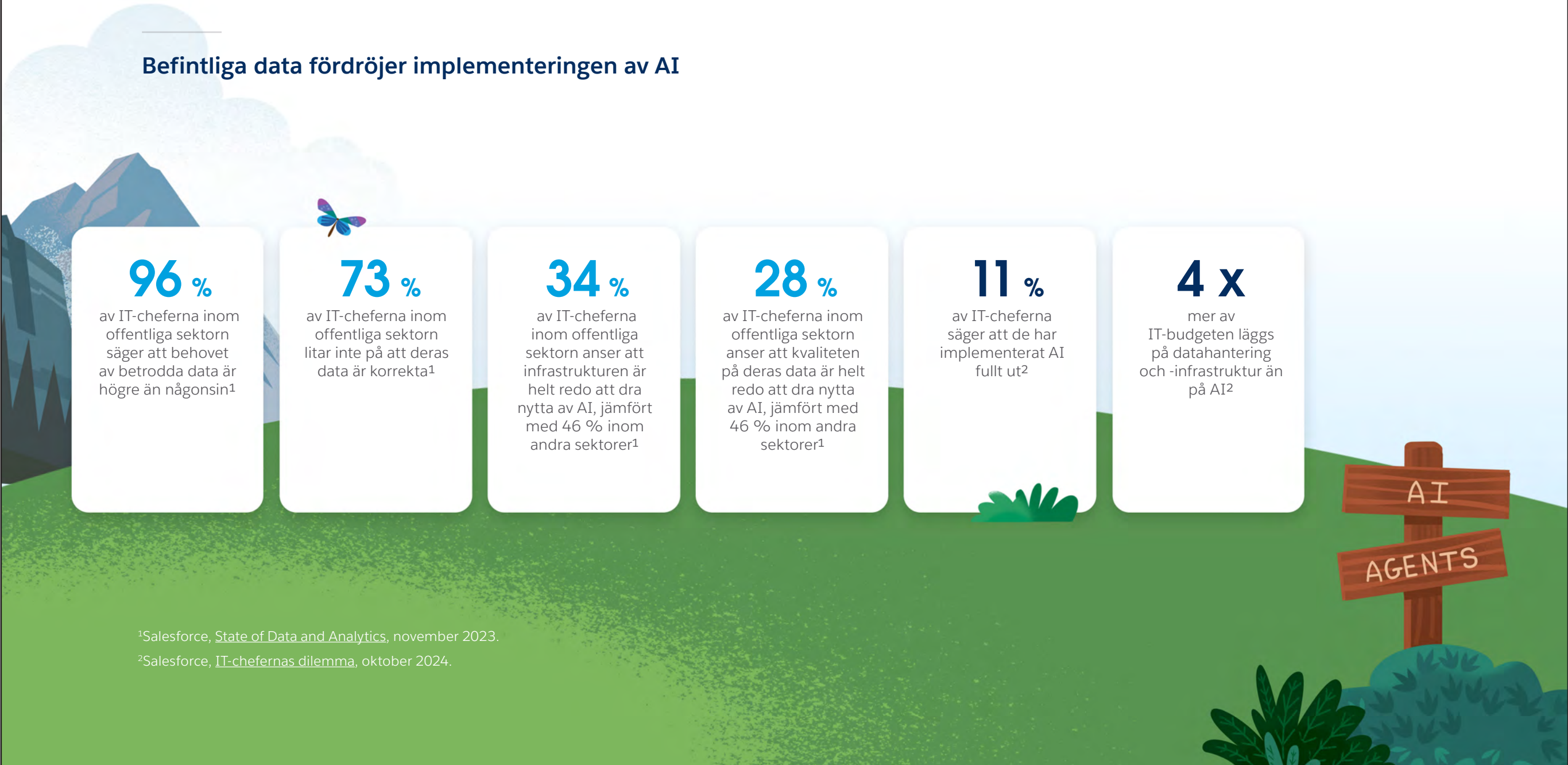
³Gov.UK, [Skilled: How the Government Campus Supports Your Learning and Development](#), augusti 2023.

04

Data är grunden för AI

Datakvaliteten är avgörande för den digitala omvandlingen och användningen av AI. Behovet av betrodda data är faktiskt högre än någonsin, men många litar inte på att data är korrekt. Teknikchefer inom offentliga sektorn är långt ifrån ensamma om det: bara 46 % av IT-cheferna inom andra branscher känner att deras tekniska utrustning och datakvalitet verkligen kan användas för att utnyttja alla fördelar med AI.¹ Faktum är att de allra flesta IT-chefer fortfarande inte har implementerat AI-systemen fullt ut, och i nuläget lägger fyra gånger så mycket tid på att förbereda datainfrastrukturen inför AI, än på den artificiella intelligensen som sådan.²

Befintliga data fördröjer implementeringen av AI



96 %

av IT-cheferna inom offentliga sektorn säger att behovet av betrodda data är högre än någonsin¹

73 %

av IT-cheferna inom offentliga sektorn litar inte på att deras data är korrekta¹

34 %

av IT-cheferna inom offentliga sektorn anser att infrastrukturen är helt redo att dra nytta av AI, jämfört med 46 % inom andra sektorer¹

28 %

av IT-cheferna inom offentliga sektorn anser att kvaliteten på deras data är helt redo att dra nytta av AI, jämfört med 46 % inom andra sektorer¹

11 %

av IT-cheferna säger att de har implementerat AI fullt ut²

4 x

mer av IT-budgeten läggs på datahantering och -infrastruktur än på AI²

¹Salesforce, [State of Data and Analytics](#), november 2023.

²Salesforce, [IT-chefernas dilemma](#), oktober 2024.

Separata system begränsar möjligheterna att erbjuda en enhetlig upplevelse

IT-chefer inom offentliga sektorn står inför ytterligare en utmaning: för många appar och bristande integration. IT-chefer inom stora offentliga organisationer (d.v.s. med över 1 000 medarbetare) använder nästan tusen olika applikationer – men det är bara en bråkdel av dem som fungerar ihop.¹

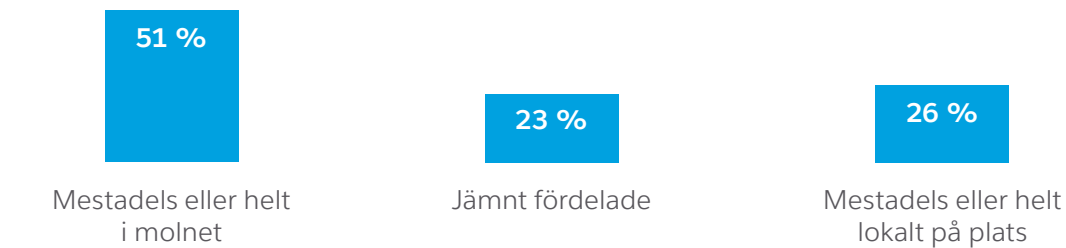
Bristen på sammankoppling är ett stort hinder och de flesta chefer säger att det hämmar den digitala utvecklingen för dem. Konsekvenserna är betydande: utan fungerande integration kan fördelarna med AI – inklusive agentisk AI – förbli utom räckhåll. Över hälften av IT-cheferna känner att deras system inte är redo att utnyttja fördelarna med AI fullt ut.

¹ Mulesoft, [Connectivity Benchmark](#), januari 2024.

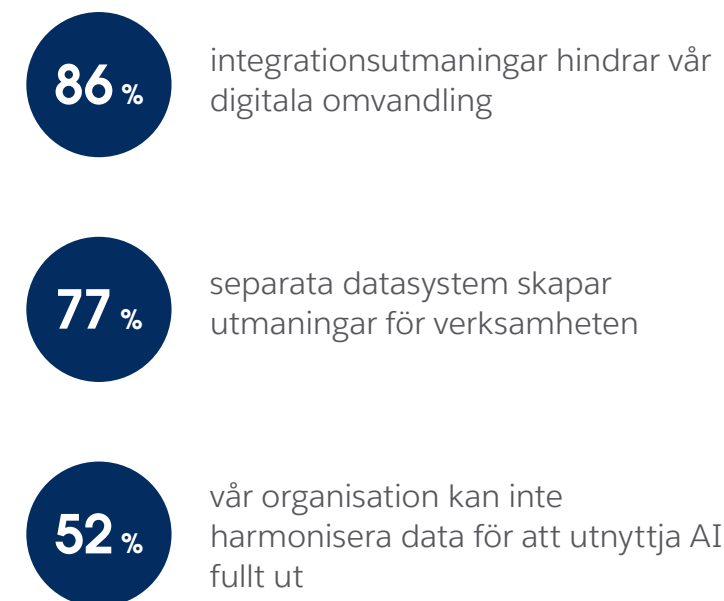
² Salesforce, [State of Data and Analytics](#), november 2023.

Integrationsproblem hämmar den digitala utvecklingen

Var offentliga sektorns data finns²



Andelen IT-chefer inom offentliga sektorn som håller med om följande påståenden¹



Stora offentliga organisationer använder i genomsnitt **973** olika applikationer, varav endast **28 %** är sammankopplade med varandra¹



I fokus:

IT-medarbetare på myndigheter oroar sig över säkerheten

Säkerheten är avgörande för alla IT-medarbetare. Men för de som jobbar på myndigheter kan säkerheten vara extra kritisk. I takt med att allt fler cyberattacker riktas mot lokala myndigheter kan cyberhot äventyra säkerheten inom alla delar av myndighetssektorn – och inte minst leda till att allmänhetens förtroende går förlorat.¹ Dessutom bygger myndigheternas tekniska utrustning ofta på föråldrad teknik som är sårbar för dagens avancerade hot.

55 % av IT-medarbetarna på myndigheter anser att sårbara föråldrade system är en stor källa till oro, jämfört med endast en tredjedel av IT-medarbetarna totalt.²

Med så höga risker går vissa IT-chefer på myndigheter ännu längre än andra branscher för att skydda sina system. Exempelvis använder 70 % verktyg för identitets- och tillträdeskontroll, jämfört med 52 % av IT-cheferna totalt.²

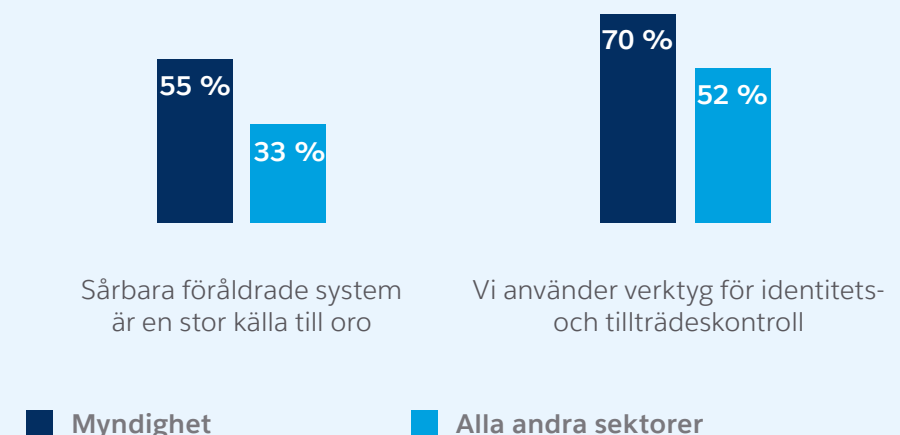
Förutom säkerheten ställs IT-medarbetare på myndigheter inför andra typer av utmaningar än deras motparter inom andra branscher gör. De största hindren är begränsad budget och svårigheter med att följa strikta bestämmelser. Detta står i kontrast till medarbetarna inom den privata sektorn, som oroar sig mer över dataintegritet och över att anpassa IT-arbetet till de verksamhetsmässiga prioriteringarna.²

På myndigheternas IT-avdelningar går säkerheten först

De största IT-utmaningarna²



Andelen IT-chefer som håller med om följande påståenden²



¹Center for Internet Security, [Nationwide Cybersecurity Review](#), januari 2024.

²Salesforce, [State of IT](#), juli 2023.

IT-medarbetare på myndigheter ser en framtid med AI

När det handlar om att betjäna allmänheten effektivare är användning av prediktiv AI bara början. AI-utvecklingar på senare tid, såsom användning av generativ och agentisk AI, erbjuder ännu fler möjligheter. Enligt BCG kan generativ AI i sig själv öka myndigheternas produktivitet motsvarande ett värde av 1,75 biljoner USD fram till år 2033.¹

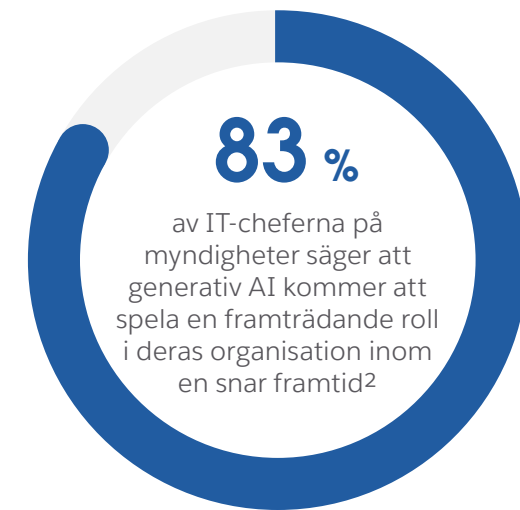
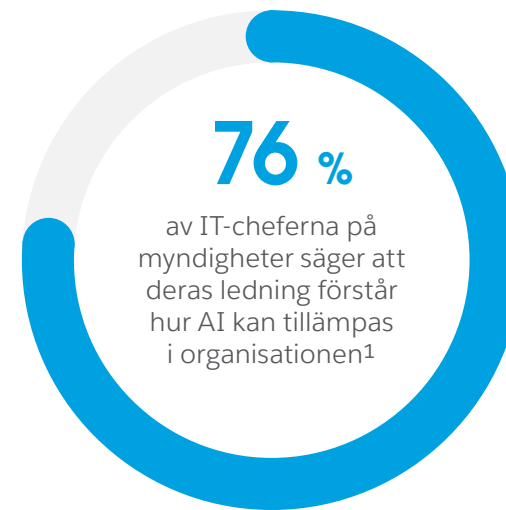
Myndigheternas IT-avdelningar inser potentialen med AI, och ser redan nu hur AI kan användas inom deras organisation. Faktum är att mer än fyra av fem tror att generativ AI kommer att spela en framträdande roll i deras organisation inom en relativt snar framtid.² Redan idag har 12 % av de myndighetsanställda experimenterat med generativ AI i sitt jobb.³

¹BCG, [2024 Global Report: Trust Imperative 4.0](#), april 2024.

²Salesforce, [State of IT](#), juli 2023.

³Salesforce, [New Era in Data Stewardship in Government](#), april 2023.

IT-medarbetare på myndigheter anser att AI är lovande, men går försiktigt fram





En titt framåt: Agentisk AI erbjuder utökade möjligheter

Nästan en tredjedel av de tillfrågade säger att snabb tillgång till kundtjänst är avgörande för deras förtroende. I detta avseende skulle [agentisk AI](#) kunna förändra allt. Dessa intelligenta AI-system har förmågan att effektivisera interaktioner som att t.ex. hantera rutinärenden, ta hand om ansökningar och ge information i realtid baserat på en förståelse för policydokumenten – snabbt, när som helst och utan mänsklig inblandning.

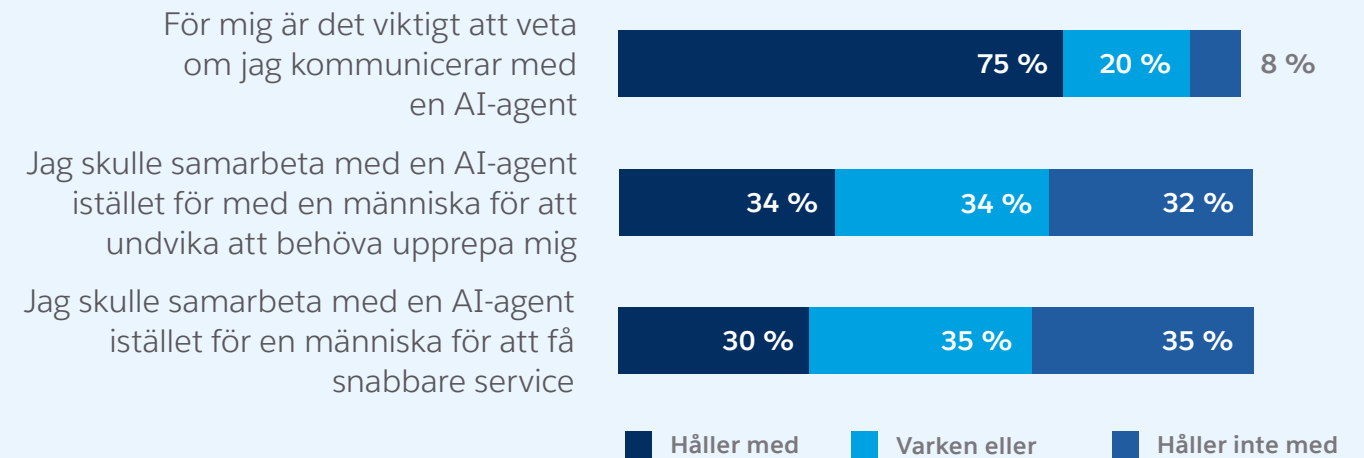
Även om tekniken fortfarande är ny är en tredjedel av allmänheten intresserade, om det leder till bättre resultat som snabbare service eller att onödiga frågor undviks. Människor är dessutom mer bekväma med mindre viktiga ärenden, t.ex. att boka in möten, men tvekar fortfarande att låta agenter vidta åtgärder med hög risk som skulle kunna påverka personernas ekonomi.

För att förtjäna människors förtroende och inspirera till en ökad användning är integritet och transparens avgörande: tre fjärdedelar av de tillfrågade vill veta om de kommunicerar med en AI-agent eller en människa, och mer än en tredjedel säger att det är avgörande för deras förtroende för att deras personuppgifter skyddas.

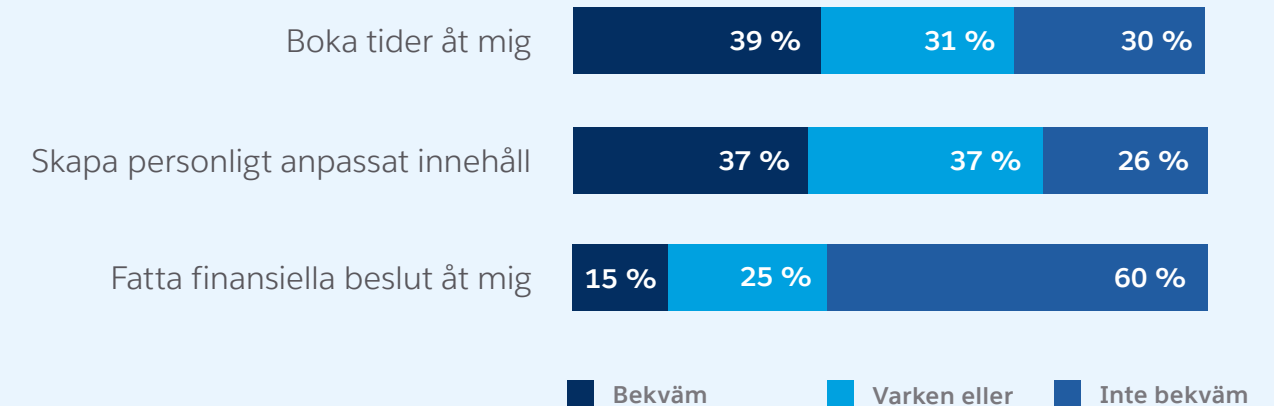
¹Salesforce, [State of the AI Connected Customer](#), oktober 2024.

Människor är ambivalenta till ny teknik

I vilken utsträckning människor håller med om följande påståenden¹



Hur bekväm allmänheten är med att AI-agenter utför följande uppgifter¹



29 %

av de tillfrågade säger att snabb kundservice är viktigt för att vinna deras förtroende¹

36 %

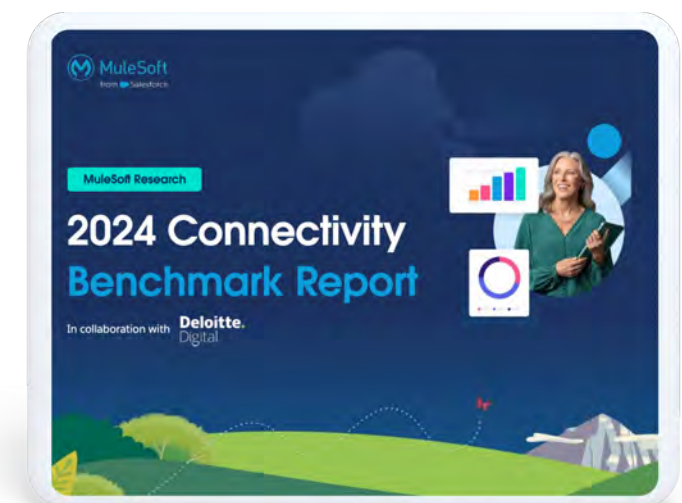
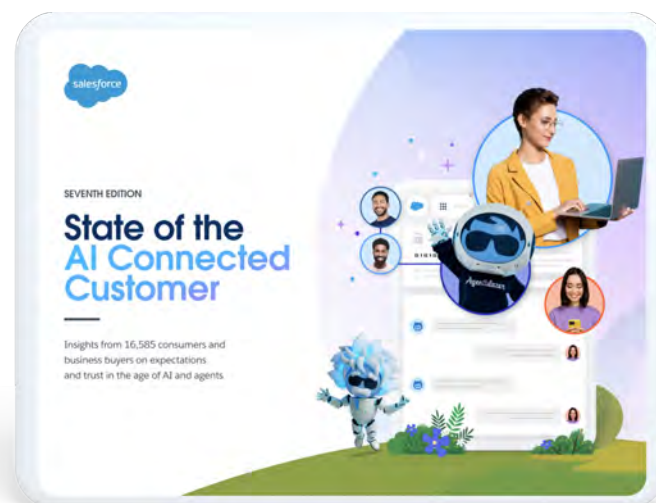
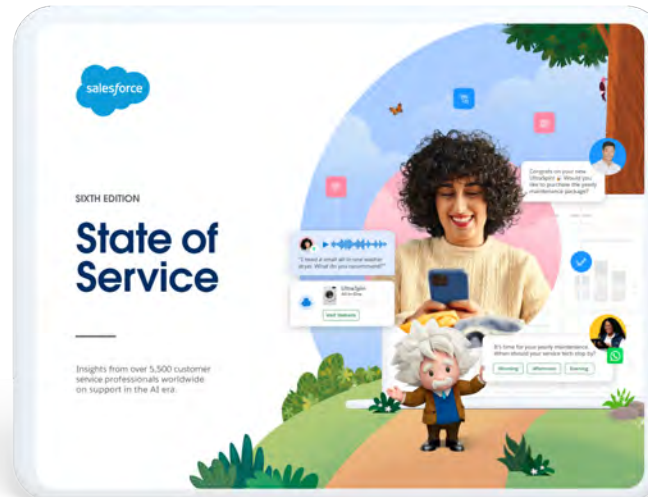
av de tillfrågade säger att skydd av personuppgifter är viktigt för att vinna deras förtroende¹

Ytterligare resurser



Tillhörande forskningsrapporter

Förutom andra källor som anges i denna rapport kommer uppgifterna från följande nyligen genomförda egna forskningsstudier från Salesforce. Se de enskilda rapporterna för mer information om metodik, svarspersoner och geografisk täckning.



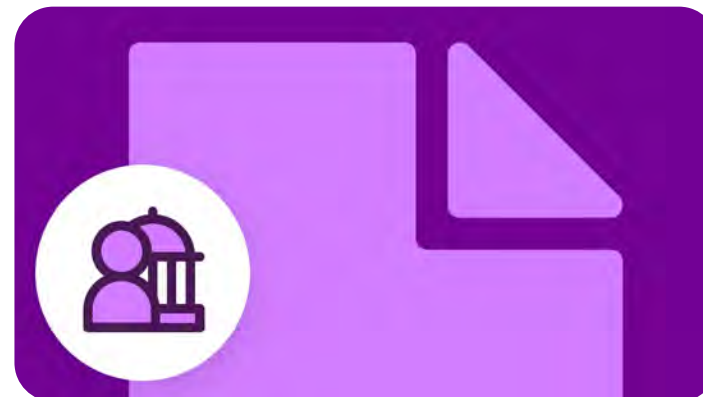
Redo att ta reda på mer?

Observera att dokumenten för nedladdning nedan är på engelska



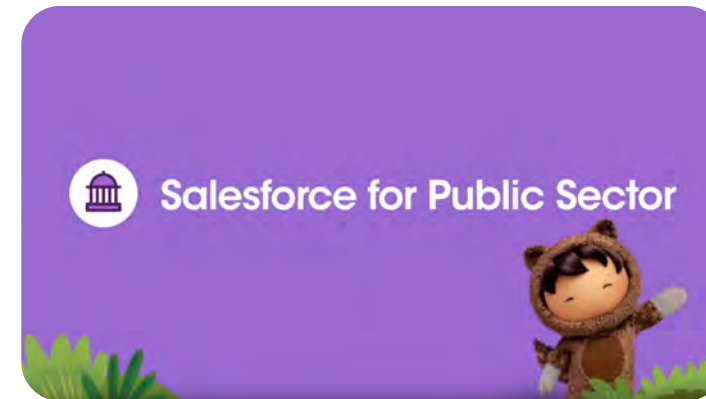
Strategisk plan för datakultur

Läs om hur du skapar en datakultur på din offentliga organisation

[LÄS MER](#)

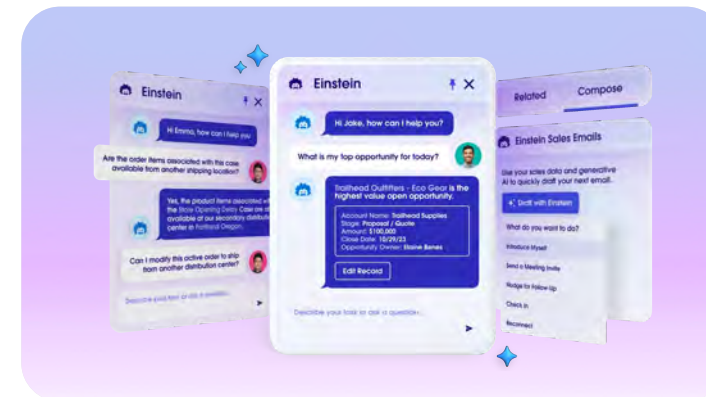
Vitbok om digital omvandling på myndigheter

Upptäck vilka fyra avgörande komponenter som krävs för en framgångsrik digital omvandling inom offentliga sektorn

[LÄS MER](#)

Salesforce för offentliga sektorn

Se hur Salesforce hjälper offentliga organisationer att modernisera sin service

[LÄS MER](#)

Användningsfall inom offentliga sektorn

Läs hur AI kan användas i praktiken inom offentliga sektorn.

[LÄS MER](#)



Informationen i denna rapport är endast avsedd som allmän information för våra kunder. Salesforce publikation utgör ingen rekommendation. Salesforce garanterar inte att information, texter, bilder, länkar eller andra objekt i denna guide är korrekta eller fullständiga. Salesforce garanterar inte att du uppnår ett visst resultat om du följer råden i rapporten. Vi rekommenderar att du vänder dig till en expert som t.ex. advokat, revisor, arkitekt, affärsrådgivare eller ingenjör för att få specifik rådgivning anpassad till just din situation.

© Copyright 2025, Salesforce, Inc. All rights reserved.