

Redovisning av Pensionsmyndighetens arbete med artificiell intelligens

Regeringsuppdrag



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Redovisning av Pensionsmyndighetens arbete med artificiell intelligens	1
Förord	3
Sammanfattning	4
1. Regeringsuppdrag: Redovisning av myndigheters arbete med artificiell intelligens ..	5
2. Genomförda och planerade aktiviteter	5
2.1. AI-aktiviteter på Pensionsmyndigheten 2024–2027	6
2.2. Lista på AI-aktiviteter.....	7
3. Kostnader och effekt.....	11
4. Kompetenshöjande åtgärder	12
5. Organisation och förändrat arbetssätt	13
6. Samverkan	13
7. Risk och Säkerhet	15
Referenser	16

Ishtar Touailat (IT- Avdelningen)

Datum: 2025-04-04

Dokumentbeteckning: Rapport

Version; 1.0

Diariennr: VER-2025-231/PID289774

Förord

Pensionsmyndighetens uppdrag är att administrera och betala ut den allmänna pensionen. Vi ska ge såväl generell som individuell information om hela pensionen samt informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen. Vidare ska myndigheten stärka pensionärer och pensionssparare som konsumenter inom pensionsrelaterade områden. Vi ska också följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.

Denna rapport är Pensionsmyndighetens svar på regeringsuppdrag: Redovisning av myndigheters arbete med artificiell intelligens.

Rapporten har skrivits av Ishtar Touailat (Enhetschef Artificiell Intelligens och Innovation), Goran Borozan och Fredrik Svensson.

Stockholm, 4 april 2025.

Ishtar Touailat

Enhetschef Artificiell Intelligens och Innovation, Pensionsmyndigheten

Sammanfattning

Denna rapport är Pensionsmyndighetens redovisning av uppdraget Redovisning av myndigheters arbete med artificiell intelligens. Rapporten omfattar en redovisning av genomförda, pågående samt planerade aktiviteter inom AI på Pensionsmyndigheten.

Pensionsmyndigheten ser stor potential att fortsätta tillvarata AI:s möjligheter för att kunna utföra vårt uppdrag och nå våra mål på ett rättssäkert och effektivt sätt. Det gäller alla myndighetens tre övergripande mål – det pensionsadministrativa målet att betala ut rätt pension till rätt person i rätt tid, målet att informera om pensioner och göra pensioner enklare, samt att analysera pensionssystemets effekter för individer och samhälle.

Pensionsmyndigheten kommer att öka digitaliseringstakten och höja ambitionerna i den digitala transformationen. Det kommer vara viktigt att använda alla relevanta verktyg för att åstadkomma detta, där AI är ett centralt verktyg men inte det enda. För att åstadkomma den önskade ambitionshöjningen så behöver myndigheten fortsätta stärka sig inom ett flertal områden såsom data, infrastruktur, strategisk kompetensförsörjning, juridik och säkerhet.

Pensionsmyndigheten redovisar i största möjliga mån de insatser som är planerade framåt under 2025 och 2026, men redogörelsen är inte uttömmande utan AI-verktygen utvecklas löpande och med ett agilt arbetssätt. Pensionsmyndigheten genomför dagligen insatser för ökad digitalisering och dra nytta av de betydande möjligheter som AI innebär. Myndighetens fortskridande inom AI-utvecklingen förutsätter dock kontinuerlig vidareutveckling och arbete inom respektive domän.

Därför har Pensionsmyndigheten ett antal genomförda, pågående och planerade aktiviteter inom AI. Totalt sett har Pensionsmyndigheten fem AI-verktyg i operativ drift, tio AI-verktyg i pågående piloter, samt femton AI-verktyg i planeringsfas, vilka redovisas mer detaljerat nedan.

Myndigheten har under en tid arbetat med utveckling av AI-verktyg i olika delar av verksamheten. För att nå vår önskade förflyttning med ökad digitalisering och digital transformation med AI behöver organiseringen av arbetet stärkas, och genomsyra alla delar av myndigheten. En myndighetsövergripande gruppering har därför etablerats (AI-gruppen). Syftet är att arbeta med strategiska, operativa och taktiska perspektiv för att uppnå myndighetens ambitionshöjning. I ett längre perspektiv kommer utveckling och användning av AI-verktyg att ingå som en integrerad del av verksamhetsutvecklingen, men AI-gruppen är i dagsläget vårt sätt att kraftsamla i organisationen för att nå effekt och resultat.

Samverkan med andra myndigheter, organisationer och företag har identifierats som en nyckel till att uppnå ökad AI-mognad. Pensionsmyndigheten har flera pågående samarbeten, där kontinuerliga aktiviteter i de olika samarbetena resulterat i insikter och lärdomar som myndigheten har kunnat nyttjat strategiskt i sin förflyttning på AI-området.

Ett exempel är vårt samarbete med akademi och forskning, där vi ser ett ökat behov av samverkan – även med näringslivet – för att stärka den strategiska kompetensförsörjningen och därmed öka möjligheterna till att ligga i framkant kring ny teknik och AI. Ett annat exempel är AI-kommissionens förslag om AI-verkstad där Pensionsmyndigheten vill delta men också bidra till utformningen av en väl fungerande verksamhet till nytta för stat och offentlig sektor.

För att lyckas med samverkan behöver en hållbar samverkansmodell införas med strategisk kompetensförsörjning, implementerade strukturer för datadelning, juridik i tidig fas av AI-utvecklingen samt en myndighetsövergripande lednings- och styrningsmodell för AI.

För att åstadkomma en rättssäker förflyttning inom AI-området behöver myndigheten lägga en fortsatt ökad vikt vid risk- och säkerhetsarbete samt öka mognaden i interna ledningssystem för att säkerställa rätt balans mellan risknivå och möjliga effekthemtagningar. Samverkan inom säkerhetsområdet med andra myndigheter är en nödvändig förutsättning för att minska riskerna på AI-området.

1. Regeringsuppdrag: Redovisning av myndigheters arbete med artificiell intelligens

Pensionsmyndigheten ska redovisa de insatser som den har genomfört, eller avser att genomföra fram t.o.m. 2027, i syfte att utveckla sin användning av artificiell intelligens (AI).

I redovisningen ska ingå en beskrivning av de kompetenshöjande insatser som myndigheten har genomfört och avser att genomföra, samt hur den har förändrat och avser att förändra sina arbetssätt för att dra nytta av de möjligheter som AI erbjuder Pensionsmyndigheten. Myndigheten ska även beskriva hur den har samverkat och avser att samverka med andra myndigheter vid utvecklingen och användningen av AI, samt redovisa sin bedömning av om ytterligare samverkan med andra myndigheter kan leda till positiva effekter för myndighetens verksamhet och, om så bedöms vara fallet, beskriva förutsättningarna för en sådan samverkan.

När det bedöms relevant ska myndigheten vidare redovisa en analys av riskerna förknippade med myndighetens användning av AI, utifrån bl.a. ett etiskt, rättsligt och säkerhetsmässigt perspektiv, samt insatsernas kostnadseffektivitet.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 2 juni 2025.

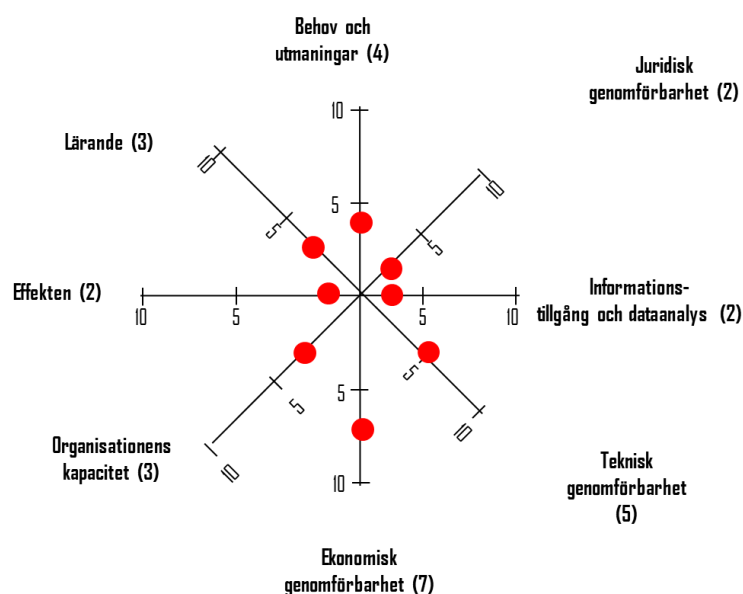
2. Genomförda och planerade aktiviteter

Myndigheten beslutade 2023 att använda piloter som utgångspunkt för AI-arbetet. Det var en medveten strategi från ledningen för att kunna arbeta systematiskt, strukturerat och med ett utvärderande och uppföljande arbetssätt. Genom detta arbetssätt kunde myndigheten välja och följa upp de AI-lösningar som är till störst nytta.

Myndigheten samlades i workshops och möten för att göra en behovsinventering som utgick från pensionärer, pensionssparare och verksamhetens identifierade behov. Med de identifierade behoven som bas genererades idéer viktade utifrån olika perspektiv genom ett framtaget ramverk vilket möjliggör en rättssäker och effektiv styrning av portföljen och selektering av framtida investeringar inom AI.

Som stöd använder myndigheten en bedömningsmodell för att värdera och säkerställa att de piloter som väljs ut har stor effekt och hög genomförbarhet. I ett första steg utvärderas möjligheterna till genomförbarhet internt på myndigheten:

Figur 1 BEDÖMNINGSMODELL



FIGUR 1 - BEDÖMNINGSKRITERIER FÖR BEDÖMNING AV INTERN GENOMFÖRBARHET

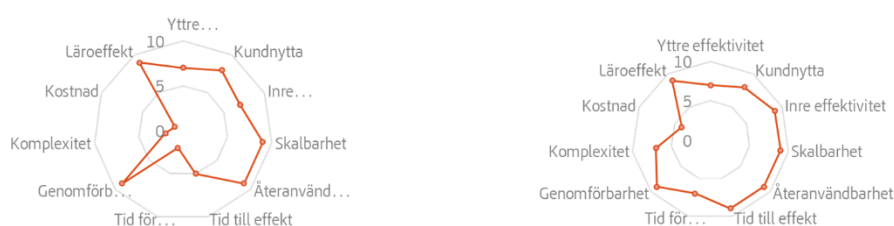
De piloter som bedöms vara genomförbara utvärderas ytterligare med tio olika bedömningskriterier som belyser piloterna ur olika perspektiv som gör att selekteringen av potentiella piloter kan ske systematiskt och mycket effektivt:

Figur 2 ASPEKTER FÖR BEDÖMNING



FIGUR 2 - BEDÖMNINGSKRITERIER FÖR GENOMFÖRBARA PILOTER

Figur 3 TVÅ EXEMPEL PÅ UTVÄRDERINGSKRITERIER



FIGUR 3 - TVÅ OLIKA EXEMPEL PÅ UTVÄRDERINGSKRITERIER FRÅN PILOTER

Piloten till vänster har samtliga bedömningskriterier bedömda som bra. Exempelvis hög genomförbarhet, läroeffekt och kundnytta. Är skalbar och snabb effekthemtagning.

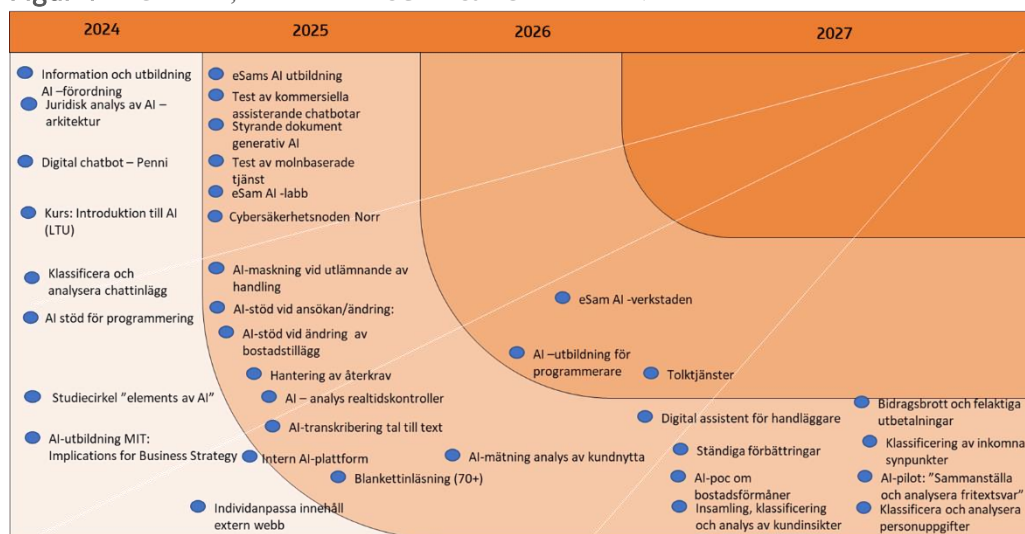
Piloten till höger har lång tid för genomförande och är komplex att genomföra men då den har en hög genomförbarhet, låg kostnad och mycket hög intern effekt selekterades den.

Bedömningsmodellen har varit en effektiv metod för att välja ut och genomföra lämpliga AI-piloter samt säkerställa uppföljning och lärande.

2.1. AI-aktiviteter på Pensionsmyndigheten 2024–2027

Pensionsmyndigheten har genomfört eller kommer att genomföra ett knappt 40-tal AI-aktiviteter under 2024 och 2025. Några av de planerade aktiviteterna kommer också genomföras under 2026, se figur 2 nedan. Många idéer är under utarbetande för arbetet 2026 och 2027, men de är inte tillräckligt bearbetade eller utvärderade för att redovisas i denna rapport. Figur 2 innehåller därför inte några aktiviteter alls för 2027, och ett mycket litet antal för 2026. Sannolikheten är stor att antalet aktiviteter kommer att mångdubblas jämfört med 2024 och innevarande år.

Figur 4 PÅGÅENDE, PLANERADE OCH MÖJLIGA AI-AKTIVITETER



FIGUR 4 - BILDEN ILLUSTRERAR PÅGÅENDE, PLANERADE OCH MÖJLIGA AI-AKTIVITETER PÅ PENSIONSMYNDIGHETEN OCH UNGEFÄRLIG STARTTID FÖR DESSA.

2.2. Lista på AI-aktiviteter

Nedan listas genomförda, pågående samt planerade aktiviteter inom AI-området hos Pensionsmyndigheten. De olika initiativen har kommit olika långt i utveckling. Aktiviteterna är av olika slag, t.ex. samarbete med andra myndigheter eller organisationer, kompetensutvecklingsinsatser, införande och utvärdering av flera AI-verktyg.

Några AI-verktyg eller insatser är operativt i produktion eller är en pågående aktivitet i myndigheten. Vissa är genomförda och klara och genomgår uppföljning. Några är under utveckling eller planeras. Av naturliga skäl är många initiativ 2025 och framåt i planerings- eller utforskningsfas. Initiativen är grupperade efter de år när insatsen startades upp eller planeras 2024–2027.

Beskrivning av status:

- Utforska – undersöker för närvarande vad initiativet innebär och vilka möjligheter/utmaningar som finns
- Planerad – planering av AI-aktiviteten pågår
- Utveckla – arbetet med att ta fram en konkret lösning pågår
- Pågående – aktiviteten pågår
- Produktion – ett AI-verktyg som används operativt i produktion
- Genomförd – aktiviteten är genomförd
- Uppföljning – utvärdering pågår - hur funkar lösningen i produktion, blev det som det var tänkt?

2024

- Informations- och medvetandegörande insats om AI-förordningen
Medvetandegörande informationsinsatser och artiklar om AI-förordningen. Arbetet genomfördes av en tvärfunktionell grupp på myndigheten.
Status på aktiviteten: Genomförd
- Delmoment om förenligheten mellan juridisk metod och AI inom eSams projekt "Generativa AI-baserade tjänster"
Projektet består av en utredning av vilken typ av AI-arkitektur som skulle kunna anses vara förenlig med en juridisk metod.
Status på aktiviteten: Utveckla

- Pensionsmyndighetens chatbot: Penni
Chatbotten Penni är en inköpt AI-lösning som finns på Pensionsmyndigheten externa webbsida för att hjälpa pensionärer och pensionssparare.
Status på aktivitet: Produktion
- AI utbildning "Introduktion till artificiell intelligens" på Luleå Tekniska Universitet (LTU)
Medarbetare från IT-avdelningen deltog i utbildningen.
Status på aktiviteten: Genomförd
- Klassificera och analysera chattinlägg från digitala informationsmöten
Med hjälp av AI klassificeras och analyseras frågor från digitala informationsmöten.
Status på aktiviteten: Utveckla
- Internt AI-stöd för programmering
Implementering av AI stöd för systemutvecklare som en integrerad del i våra utvecklingsverktyg. Integration av AI-stöd i myndighetens utvecklingsverktyg för intern IT-utveckling. Målet är att spara tid och öka effektiviteten.
Status på aktiviteten: Pågående
- Studiecirkel utifrån kursen - " Elements of AI"
Runt 20 medarbetare från olika hela delar av myndigheten deltog i utbildningen och studiecirkeln. Kursens syftar till att ge en introduktion och överblick av artificiell intelligens. Fokus ligger på att förstå begrepp och några viktiga tekniker som hur sökning och maskininlärning fungerar, samt konsekvenserna av AI på samhället. Digital examinering via Linköpings Universitet ger 2 högskolepoäng.
Status på aktiviteten: Genomförd
- AI utbildning "Implications of AI for Business Strategy" på Massachusetts Institute of Technology (MIT)
Ett flertal beslutsfattare och strateger på myndigheten deltog i utbildningen för att förstärka vår transformativa förmåga att styra myndigheten framåt inom AI området.
Status på aktiviteten: Genomförd
- Individanpassa innehåll på pensionsmyndighetens hemsida Pensionsmyndigheten.se har en mycket stor målgrupp med segment som har olika behov och förutsättningar. Sedan införandet av dataskyddsförordningen är det inte längre möjligt att t.ex. med hjälp av cookie-data personalisera innehåll i utloggat läge. Med hjälp av olika AI-lösningar kan viss personalisering ändå ske.
Status på aktiviteten: Pågående

2025

- Genomförande av eSams AI utbildning i samarbete med RISE
Deltagande av ca 90 medarbetare i utbildningserbudet som tillhandahålls av Research Institutes of Sweden (RISE). Innehållet har arbetats fram i samverkan med eSams kansli för att säkerställa att innehållet går i linje med svenska myndigheters behov och förutsättningar. Genom att kombinera eSams kunskap kring målgruppen och RISE:s forskningskompetens inom AI och lärande, kommer utbildningarna att stärka medarbetarnas förmåga att förstå och praktiskt nyttja AI-tjänster.
Status på aktiviteten: Genomförd
- Test av kommersiella assisterande chatbotar i form av juridiska assistenter
Tester av olika AI-tjänster för att höja omvärldskunskapen och förståelsen för AI-juristassistenters förmåga och prestanda.
Status på aktiviteten: Utforska
- Utarbetande av styrande dokument för användning av publik generativ AI hos myndighetens medarbetare
Framtagande av styrande dokument som ska utgöra grunden för en säker användning av publik

generativ AI.

Status på aktiviteten: Pågående

- Test av molnbaserad tjänst för att utveckla AI-assistenter

Skapa förståelse för förmågan och prestandan hos AI-assistenter som använder Retrieval Augmented Generation (RAG)-teknik (en teknik för att höja språkmodellernas exakthet och relevans). Syftet med testet är även att skapa förståelse för hur rättsregler och interna regler påverkar användandet av molntjänster av detta slag.

Status på aktiviteten: Utforska

- Deltagande i eSams AI-Lab

Pensionsmyndigheten deltog i ett labb för anpassningsbara AI-assistenter, här finns det goda möjligheter till erfarenhetsutbyte och lärande över myndighetsgränserna.

Områden som utforskas:

- Institutionellt minne och målgruppsanpassningar
- AI-stöd för att hitta i vägledningar
- Digitala samarbetsverktyg
- Hållbarhetssäkra myndighetens kommunikation avseende jämställdhet
- Identifiera informationsglapp på webben – kundperspektiv
- Skriva beslut inom handläggning av återkrav med hjälp av AI

Syftet med labbet var lärande och det saknas i nuläget förutsättningar för att ta dessa resultat till produktion.

Status på aktiviteten: Genomförd

- Deltagande i Cybersäkerhetsnoden norr (EU finansierat projekt)

Projektet syftar till att stärka övre Norrlands cybersäkerhetsförmåga genom tillämpad och behovsmotiverad forskning och innovation inom AI och andra IT-lösningar, i samarbete med företag och offentliga aktörer inom kritisk infrastruktur. Pensionsmyndigheten bidrar till detta arbete.

Status på aktiviteten: Pågående

- Maskning vid utlämnande av handling

Arbetet att identifiera personuppgifter eller annan sekretessbelagd information i samband med utlämnande av allmän handling är omständligt och tidskrävande. En första analys av AI-stödd hantering har visat att grundförutsättningarna för att skapa AI stöd i hanteringen är svåra men inte omöjliga att åtgärda. Till exempel skulle beslutsbrevens framåt kunna lagras både maskinläsbart och arkivbeständigt för att skapa förutsättning för AI i processen.

Status på aktiviteten: Utforska

- Stöd vid ansökan/ändring av bidrags- och pensionsförmåner

Pensionärer och pensionssparare använder i allt större utsträckning AI-tjänster för att hitta information i samband med att de ska ansöka om pension eller annan förmån. I de centrala kundresorna för att gå i pension och leva som pensionär finns AI redan som en kontaktpunkt eller tjänst för kunderna, men myndigheten har inte anpassat sina processer eller information efter det förändrade kundbeteendet. Nya självbetjäningstjänster behöver därför utvecklas där vi tar hänsyn till och använder AI själva.

Status på aktiviteten: Utforska

- AI-stöd vid ändring av bostadstillägg

En av orsakerna till felaktiga utbetalningar grundar sig i att förändrade förutsättningar för att erhålla bostadstillägg har skett utan att anmälan av ändringen. Genom att hitta samband och beroenden med hjälp av AI kan vi förebygga felaktiga utbetalningar genom att kontakta enskilda när det är troligt att ändring har skett och påminna om upplysningsplikten.

Status på aktiviteten: Utforska

- Hantering av återkrav

Analys av återkrav för att hitta möjliga samband och kluster, och att göra scenario planering givet olika förändringar i till exempel parametrar eller regeltillämpning.

Status på aktiviteten: Utforska

- **Realtidskontroller**
Som ett komplement till myndighetens IT-system och efterkontroller kan realtidsanalyser av verksamheten byggas in där vi med hjälp av AI och förmågan att analysera stora datamängder kan identifiera materiella fel eller brister i handläggningen, och därmed också ringa in systemfel.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Transkribering tal till text**
Då enskilda ringer myndigheten behöver samtalet sammanfattas och journalföras, vilket kan vara utmanande då avgörande detaljer kan tappas eller missuppfattas. Genom transkribering av samtalet till text kan återkoppling ske om vad som sagts, data kan analyseras för att mäta och följa upp verksamheten och göra sentimentanalyser.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Arkitektur/plattform för egenutvecklade AI-tjänster**
Intern arkitektur/plattform för de AI-baserade applikationer/tjänster som Pensionsmyndigheten bygger, driftar och förvaltar. Målet är att bygga interna AI-lösningar med utgångspunkt i den teknik och infrastruktur som myndigheten redan har tillgång till, vilket skapar struktur samt sparar tid och resurser i startfasen av myndighetens AI-utveckling. Detta kommer att vara ett kontinuerligt arbete.
Status på aktiviteten: Genomförd
- **Blankettinläsning (70+) - Tolkning av handskrivna ansökningar om premiepension**
Myndigheten har tagit fram en lösning för tolkning av handskrivna ansökningar om premiepension. Tolkning av handskrivna personnummer med hjälp av AI. Tillämpningen var att i samband med ett brevtick till pensionärer födda 1934 eller tidigare att uppmana dem att ta ut premiepension. Syftet var att effektivisera den manuella hanteringen av ansökningar som kommer in på blankett med hjälp av både AI- och RPA-teknik.
Status på aktiviteten: Uppföljning. Produktion.
- **Kundnytta**
Idag mäter myndigheten kundnöjdhet och inhämtar kundsynpunkter för att få inspel till förbättringar i verksamheten. Givet myndighetens uppdrag att i första hand skapa kundnytta och kvalitet i Förvaltnings-lagens bemärkelse, snarare än kundnöjdhet, kan AI analysera och bedöma i vad mån vi möter kundnyttokriterierna. Kundsynpunkts-hantering kan automatiseras och återkoppling göras genom att vi är transparenta i kommunikation om våra kvalitetsambitioner och vårt servicelöfte.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Digital assistent för handläggare**
AI-stöd för handläggare för att t.ex. sammanställa information i ärenden, skriva journalanteckningar och beslutsbrev.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Ständiga förbättringar**
En effektiv process för idéhantering och ständiga förbättringar skulle kunna skapas genom AI-baserad automatisk klassificering, sortering, värdering och återkoppling. En "dashboard" för initiativ/idéer kan skapas där transparens finns för vad som pågår vilket är en förutsättning för kollaborativ och designdriven löpande förbättring av verksamheten.
Status på aktiviteten: Utforska
- **AI-POC om bostadsförmåner (eSam samarbete)**
Deltagande i AI-POC (Proof of Concept) för analys av bostads-förmåner tillsammans med Statens Servicecenter, Försäkringskassan och Skatteverket.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Klassificera och analysera fritextsvar från kundundersökningar**
Att med hjälp av AI klassificera de frågor som kommer in under digitala informationsmöten och skapa analysunderlag. Målet är att förstå våra kunders behov ännu bättre och förbättra

myndighetens externa kommunikation.

Status på aktiviteten: Utforska

- **Bidragsbrott och felaktiga utbetalningar**
Analys av beteenden, egenskaper och samband i ansöknings- och ändringsprocessen för att identifiera risk för bidragsbrott, men även felaktiga utbetalningar som inte beror på uppsåtlig gärning från den enskildes sida.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Klassificera chattinlägg från digitala informationsmöten för att fånga kundinsikter**
Att med hjälp av AI klassificera och analysera frågor från digitala informationsmöten.
Status på aktiviteten: Utveckla
- **AI-pilot Fritextsvar**
Genomförandet av piloten ”Sammanställa och analysera fritextsvar från alla våra informatörsmöten”
Status på aktiviteten: Produktion
- **Klassificera och analysera personuppgifter**
Identifiera, klassificera och anonymisera personuppgifter
Status på aktiviteten: Utforska

2026

- **AI-utbildningar för utvecklare**
Identifiera och genomföra relevanta utbildningar inom AI-området för att höja kompetensen hos myndighetens utvecklare.
Status på aktiviteten: Planerad
- **Tolktjänster**
Allt fler pensionärer och pensionssparare har annat språk än svenska som förstaspråk och upplever svårigheter i sina myndighetskontakter. Över tid kommer de även i allt större omfattning själva att använda AI för att hantera texter som myndigheten producerar genom till exempel översättning och sammanfattning. Då de öppna språkmodellerna inte är tränade på myndighetssvenska och framför allt inte på Pensionsmyndighetens nomenklatur finns risk att texthanteringen skapar missförstånd eller att kunden på annat sätt blir felinformerad. En tolktjänst som myndigheten kontrollerar skulle begränsa risken.
Status på aktiviteten: Utforska
- **Deltagande i AI-verkstad**
Syftet med AI-verkstaden är att öka den gemensamma förmågan för myndigheter att utveckla och använda hållbara AI-baserade lösningar. Skatteverket och Försäkringskassan är färdledare.
Status på aktiviteten: Planerad

2027

Under 2027 fortsätter arbetet med aktiviteter som påbörjades under 2025 och 2026. Myndigheten kommer även att planera för ytterligare AI-relaterade aktiviteter men de är i dagsläget ännu ej identifierade utan arbetas fram från hösten 2025.

3. Kostnader och effekt

Pensionsmyndigheten har ett effektivitetsperspektiv i utvecklingsarbete generellt och särskilt med digitalisering och AI (se vidare om myndighetens utvecklingsportfölj i rapport Sammanställning

effekthemtagning portföljen – uppföljning 2024, VER 2024-376). Utgångspunkten för att värdera om ett utvecklingsarbete ska genomföras på AI-området är att det finns en effekt som går att ”räkna hem”, dvs. att den investerade kronan ger stor nytta tillbaka. Myndigheten har också valt en metod för att utveckla AI som baseras på piloter med uppföljning, utifrån flera viktiga faktorer, se figur 1.

I centrum för bedömningen finns myndighetens uppdrag och mål, och investeringar görs där vi ser att AI kan bidra till genomförande och effektivisering.

Flera av AI-initiativen kommer att utvärderas och följas upp, för att säkerställa vilka effekter som uppnåts. Ett exempel på uppföljning som genomförts är effektivare kodning och testning. Myndigheten genomförde en pilot med AI-stöd för systemutvecklare och testare med höjd utvecklingskapacitet, stärkt förmåga att identifiera säkerhetsbrister och effektivare kodning och testning som resultat. Resultatet visar att ett AI-stöd av denna typ, under de förutsättningar som gäller på Pensionsmyndigheten, i genomsnitt sparar 5 till 10% per dag. Effekten är betydande på totalen, inte minst mot bakgrund av att myndigheten bedriver ett omfattande arbete med kodning och testning i ett stort IT-projekt NextGen för närvarande. Då resultaten visar att piloten varit framgångsrik avser myndigheten att implementera AI-stödet under hösten 2025.

Genom ett antal utforskande och genomförda aktiviteter förväntar vi oss effekter på flera områden, bl.a. ökat motverkande av felaktiga utbetalningar, höjd kundnytta, förhöjd inre effektivitet och ökad regelefterlevnad.

4. Kompetenshöjande åtgärder

Medarbetarnas färdigheter är en nyckel för att skala upp både AI-implementeringen och AI-användandet på myndigheten. Flera av aktiviteterna i AI-arbetets initiala fas haft som mål att höja och förstärka kompetensen inom AI.

Genom en tätare samverkan med akademi och näringsliv kan Pensionsmyndigheten stärka sina satsningar för att höja medarbetarnas kompetens inom AI, inte minst spetskompetens.

Samverkan har etablerats med Luleå Tekniska Universitet (LTU) inom Cybersäkerhetsnoden Norr (EU Finansierat projekt för att stärka Sveriges cybersäkerhetsförmåga) och genom olika kurser och workshops.

Ett flertal medarbetare har också genomgått kursen Elements of AI, kursen Implications of AI for Business Strategy på Massachusetts Institute of Technology (MIT) samt AI-kurs via eSam vars innehåll har utarbetats ihop med RISE. Kurser har också hållits internt på myndigheten. Detta har kompetenshöjt medarbetare och beslutsfattare inom myndigheten och fler kurser planeras framåt.

Med ett fortsatt samarbete med akademin kan myndigheten även framåt erbjuda kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte för myndighetens anställda inom AI:s framkant. Som exempel har Pensionsmyndigheten anställt en medarbetare med doktorsexamen inom AI-området och samarbetat med doktorander för att identifiera nya områden inom AI och myndighetssfären som det ännu inte har forskats på. Detta kommer att leda till nya insikter och lösningar framåt men även stärka myndighetens beslutsfattande inom AI-området.

Samverkan med akademi och forskning har även stärkt myndighetens förmåga att attrahera talanger genom en ökad närvaro och exponering på campus. Tvärfunktionellt samarbete bidrar starkt till både ökade insikter och möjlighet att attrahera nya medarbetare. För att möta verksamhetens behov inom AI-området behöver myndigheten ständigt samverka med akademin för att stärka sin innovationsförmåga och konkurrenskraft.

Myndigheten kommer även framåt att fortsätta investera i utbildningsinsatser och omvärldsbevakning för att säkerställa medarbetarnas kompetens och myndighetens konkurrenskraft i framtiden. Inte minst kommer interna kurser vara viktiga för att nå bredden av medarbetare och chefer i organisationen.

5. Organisation och förändrat arbetssätt

Pensionsmyndigheten har etablerat en tvärfunktionell AI-grupp med kompetenser från analys, juridik, Info- och IT-säkerhet, IT, kommunikation och myndighetens övriga relevanta delar. Syftet är att samla AI-arbetet i ett gemensamt nätverk, öka samarbetet i organisationen i AI-frågor, säkerställa en bredare förankring samt stärka den strategiska styrningen av frågorna. AI-gruppen ger också stöd till och strukturerar prioriterade AI-initiativ och skapar därmed förutsättningar för effektivare implementering och möjligheter till bredare uppskalning. Över tid ser myndigheten dock AI som en integrerad del av den löpande verksamhetsutvecklingen.

Pensionsmyndigheten har hittills sett vissa förändringar i arbetssättet tack vare AI-initiativen, en del är i liten skala än så länge. Myndigheten förväntar sig att vi kommer kunna uppnå produktivitetsförbättringar på många områden, inte minst kommer AI kunna användas för att öka den interna effektiviteten. Framförallt genom olika slags AI-assistenter. Pensionsmyndigheten har under en längre tid nyttjat enklare robottekniker i repetitiva moment, inte minst i handläggningen, med positiva effekter.

För att utforska och genomföra AI:s möjligheter så har Pensionsmyndigheten utfört en mängd aktiviteter som finns sammanfattade i aktivitetslistan i avsnitt 3.

Enskilda delar av organisationen arbetar för närvarande med olika insatser för att utveckla sitt arbetssätt kopplat till AI. Utvecklarna kommer att genomgå en gemensam utbildning så att alla får samma grund och kompetensnivå inom AI. Framåt planerar myndigheten även fortsatt stöd och utbildning för att höja utvecklingsförmågan ytterligare.

Vidare har myndigheten nyttjat AI för att rensa personlig info i sociala kanaler. Detta då det utifrån ett integritetskänsligt perspektiv kan bli problematiskt när användare skriver in personlig information i frågor i sociala kanaler. Denna information behöver myndighetens tjänstemän rensa bort. Här har AI-stödet haft goda resultat och gett organisationen bra erfarenhet att snabbare hitta andra områden där AI-stöd är möjligt.

Framåt tittar myndigheten även på möjligheten att använda AI som stöd vid kontakt med kunder för att hjälpa handläggarna att fatta korrekta, välformulerade och förståeliga beslut.

6. Samverkan

Pensionsmyndigheten ser samverkan med andra myndigheter, organisationer och företag som nödvändigt för att kunna förflytta sig inom AI-området.

Framgent behöver Pensionsmyndigheten fortsätta att stärka sin samverkan med andra myndigheter inom AI-området. Pensionsmyndigheten ser att samverkan gör att tid, kompetenser och resurser kan användas på ett effektivare sätt. När myndigheter ska samverka inom AI behöver samarbetet vara både strukturerat och långsiktigt då det rör många komplexa områden som data, juridik, säkerhet, gemensam infrastruktur, strategisk kompetensförsörjning och innovation.

I det pågående arbetet med att skapa en AI-verkstad kommer Pensionsmyndigheten att vilja delta och bidra till att utveckla verkstaden. Syftet med AI-verkstaden är att öka den gemensamma förmågan för myndigheter att utveckla och använda hållbara AI-baserade lösningar. Skatteverket och Försäkringskassan är färdledare. Pensionsmyndigheten ser mycket positivt på att samla staten och den offentliga sektorn för att utveckla förmågan på AI-området. Pensionsmyndigheten ställer sig också positiva till att integrera eSams AI-arbete med AI-verkstaden, för att nyttja statens samlade kraft i frågan. eSam är ett myndighetsgemensamt program för samverkan. Målet för de statliga myndigheterna i eSam är att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter för att underlätta för privatpersoner och företag och för att använda myndigheternas gemensamma resurser på ett effektivt sätt.

Exempel på aktiviteter för AI-verkstaden som Pensionsmyndigheten identifierat som viktiga och gärna bidrar till är:

- Gemensamma utbildningsinsatser och workshops

- Kompetensdelning
- Myndighetsdelade arbetsgrupper och styrgrupper
- Gemensamma juridiska bedömningar
- Användning av gemensamma data
- Experiment- och utforskande miljöer
- Resursdelning
- Gemensam

Infrastrukturen som behövs för AI är kostsam och komplex och här ser Pensionsmyndigheten goda möjligheter till synergier inom staten och offentlig sektor.

En förutsättning för AI är god tillgång på data. Pensionsmyndigheten arbetar aktivt med att ta fram en myndighetsövergripande datastrategi samt bygger en arkitektur som möjliggör datastrukturering och datadelning vid framtida samarbeten på nationell nivå.

Pensionsmyndigheten deltar även i arbetet inom eSam med strategier för data, som är grunden för att kunna göra AI-lösningar.

Arbetet omfattar följande områden:

- Datastyrning och struktur
- Datakvalitet och tillgång på data,
- Data som strategisk resurs
- Datainfrastruktur för AI
- Kompetens och organisation
- Generell mall för datastrategi
- EU:s dataområden

Som exempel kan man också lyfta fram de myndighetsgemensamma hackatons som anordnats av eSam, där Pensionsmyndigheten varit myndighetsvärd och 36 olika myndigheter deltog.

Utöver samarbete med andra myndigheter ser Pensionsmyndigheten ett stort behov av en tät samverkan med akademi och forskning för att ligga i framkant inom AI, innovation och strategisk kompetensförsörjning. Även en fortsatt nära samverkan med näringslivet är viktigt för att möta pensionärernas och pensionsspararnas framtida behov.

Bilden illustrerar hur Pensionsmyndigheten samverkar inom respektive sektor för AI-området:

Figur 5 - BILD ÖVER HUR PENSIONSMYNDIGHETEN SAMVERKAR



FIGUR 5 - SCHEMATISK BILD ÖVER HUR PENSIONSMYNDIGHETEN SAMVERKAR

7. Risk och Säkerhet

En viktig del i myndighetens riskarbete med AI är att ha rätts-, informations- och IT-säkerhet i fokus. Det finns flera risker med att använda AI som rör myndigheternas möjligheter att leva upp till den statliga värdegrunden. Det handlar bland annat om risk för rättsosäkerhet, bristande transparens och risker kopplade till den personliga integriteten.

För att säkerställa den statliga värdegrunden ser myndigheten ett tydligt behov av en AI-policy, etiska riktlinjer, rutiner, styrdokument och roller med god insyn av vad AI används till. Annars riskerar användningen av AI att bli otydlig, diskriminerande eller juridiskt osäker. Detta arbetar myndigheten aktivt med att ta fram.

Myndighetens AI-grupp arbetar med att bedöma, hantera och minska risker kopplade till AI där metodiken bygger på transparens i beslut och rättssäkerhet i fokus från idé till produktion.

AI-gruppen definierar också en AI-policy och nödvändiga riktlinjer för medarbetare för att säkerställa att myndigheten efterlever dataskydds- och AI-förordningens krav. AI-gruppen fortsätter även att etablera och vidareutveckla den övergripande risk- och styrningsförmågan utifrån myndighetens vision och mognadsgrad i AI-lösningar.

Referenser

[Referenser]

www.pensionsmyndigheten.se

