

Öka förmågan att använda AI och ny teknik genom datadrivet arbete

Svar på regeringsuppdrag

Informationsklass 1: Publik (K1)

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
1.1 Tidigare regeringsuppdrag	4
1.2 Myndighet och samhälle.....	4
2. Datadrivet arbete	6
2.1 Data- och informationsstrategi.....	6
2.2 Datadrivet arbetssätt	6
2.3 Data som en strategisk resurs.....	7
3. Arbetet med AI	7
3.1 Aktuella AI-initiativ	8
3.1.1 Utforska	8
3.1.2 Planerad	9
3.1.3 Under utveckling	9
3.1.4 Produktion	10
3.1.5 Genomförd.....	11
3.2 AI och riskhantering.....	12
Referenser	13

Vincent Baars

Datum: 2026-05-06

Dokumentbeteckning: PID292454

Version: 1.0

Diariernr: VER 2026-155

Sammanfattning

Denna rapport utgör Pensionsmyndighetens redovisning av regleringsbrevsuppdraget *Öka förmågan att använda AI och ny teknik genom datadrivet arbete*. Rapporten beskriver hur myndigheten arbetar datadrivet, och hur arbetet med data och artificiell intelligens (AI) bidrar till att utveckla verksamheten.

Pensionsmyndigheten administrerar och betalar ut pensioner, andra förmåner och ersättningar. Myndigheten informerar om pensionen samt vilka faktorer som påverkar pensionens storlek. Pensionsmyndigheten bistår regeringen med analyser och fakta inom pensionsområdet.

Pensionsmyndigheten har under de senaste åren systematiskt stärkt sin förmåga inom datadrivet arbete och AI. Syftet har varit att använda data som en strategisk resurs för att skapa grundläggande förutsättningar för exempelvis användandet av AI-lösningar i den interna verksamheten på myndigheten. Vi har också arbetat för att stärka förmågan i AI-lösningar till befolkningen, pensionärerna och pensionssparare. Vi har bland annat stärkt datakvaliteten i myndighetens datalager, införskaffat viktig kompetens inom områdena Data Science och AI, identifierat användningsområden för AI, och bedrivit pilotprojekt för AI-modeller med möjlighet till implementering i större skala på myndigheten.

Vi har även beslutat om ett AI-ramverk, med syfte att driva på AI-arbetet och framförallt integrera AI som ett naturligt verktyg i den ordinarie verksamhetsutvecklingen på myndigheten. Samtidigt har vi inrättat en tvärfunktionell AI-gruppering med uppgift att samordna myndighetens olika AI-initiativ. Denna gruppering skapar förutsättningar för att driva ett framgångsrikt AI-arbete på myndigheten och ger strategisk inriktning för arbetet.

Myndigheten har påbörjat arbetet med kurser för att allmänt höja kompetensen för medarbetarna om AI, samt fördjupade kunskaper för dem som arbetar specialiserat med AI-frågorna.

Myndighetens arbete med data och AI syftar ytterst till att stärka förmågan inom huvuduppdragen som utgör grunden för vår verksamhet – att administrera, informera om och analysera pensioner.

1. Inledning

Regeringen har i regleringsbrevet för 2026 gett Pensionsmyndigheten uppdraget att *Öka förmågan att använda AI och ny teknik genom datadrivet arbete*. Uppdraget innebär att Pensionsmyndigheten ska redovisa i vilken utsträckning myndigheten arbetar datadrivet, vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra förmågan att arbeta datadrivet, och en bedömning av vilket resultat åtgärderna har lett till.

Myndigheten ska även redovisa på vilket sätt arbetet med data och AI har bidragit till att utveckla verksamheten. Av redovisningen ska framgå hur myndigheten beaktar risker och arbetar för att användningen av AI sker på ett etiskt, säkert och icke-diskriminerande sätt.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet och Finansdepartementet) senast den 15 maj 2026.

1.1 Tidigare regeringsuppdrag

Pensionsmyndigheten har tidigare redovisat myndighetens arbete med AI. Enligt regleringsbrevet för 2025 skulle myndigheten redovisa de insatser som den hade genomfört, eller avsåg att genomföra fram t.o.m. 2027, i syfte att utveckla sin användning av AI. Uppdraget redovisades i juni 2025.¹

1.2 Myndighet och samhälle

Pensionsmyndigheten ser möjligheterna till ökad effektivitet och nytta av att i högre grad använda AI i verksamheten. Sannolikt kommer den strukturella förändring som AI kan medföra vara omfattande, både i samhället och på Pensionsmyndigheten, även om osäkerheten fortfarande är stor. Utvecklingen kommer kunna gagna hela befolkningen, pensionärerna och pensionsspararna genom effektivare system med högre kvalitet, som i förlängningen bidrar till högre pensioner.

I en ekonomi och i ett välfärdssystem som det svenska utgör den offentliga sektorn och staten en omfattande del. De vägval som görs i digital transformation och satsningar på AI kommer att påverka den ekonomiska tillväxten i framtiden, och därigenom förutsättningarna för välfärdssystemens finansiering. Möjligheterna till högre välfärd till följd av AI är goda. Vilka vägval och satsningar som görs på AI i offentlig sektor och i staten är viktiga, mot den bakgrunden. Pensionsmyndigheten inser att våra satsningar och arbete med AI kan påverka utvecklingen i en positiv riktning. För oss kommer det vara centralt att också ta del av vad övriga samhället,

¹ Redovisning av Pensionsmyndighetens arbete med artificiell intelligens, Pensionsmyndigheten 2025 (VER 2025-231).

näringslivet, utbildningssystemen och enskilda gör. Det påverkar oss i hur och på vilket sätt vi utvecklar vårt arbete med AI. Särskilt intressant är deltagandet i ekosystem av utbyte i AI-frågor som finns i vårt närområde. Staten är också viktig i det sammanhanget, både för ökad förståelse för utvecklingen, men också för att bidra med vårt perspektiv.

AI:s påverkan på arbetsmarknad och pensionssystemet

Den ökade användningen av AI generellt kommer inte enbart påverka Pensionsmyndighetens effektivitet, utan också hur våra välfärdssystem kommer fungera i framtiden, däribland pensioner och andra socialförsäkringsförmåner. Med all sannolikhet kommer AI att ha en väsentlig påverkan på arbetsmarknaden, vilket i sin tur kan innebära utmaningar för pensionssystemet konstruktion. Fler människor kommer kanske behöva ställa om på arbetsmarknaden med perioder av annat intjänande idag. En viktig fråga är hur våra socialförsäkringssystem är utformade för att klara den strukturella omställningen. Ett exempel är hur livsinkomstprincipen i pensionssystemet fungerar i förhållande till en förändrad arbetsmarknad. Pensionsmyndigheten samarbetar med andra relevanta myndigheter för att följa och analysera denna utveckling.

AI och den svenska förvaltningsmodellen

Den svenska förvaltningsmodellen bygger i grunden på en tydlig ansvarsfördelning med en kombination av central styrning och decentraliserat genomförande. Förvaltningsmyndigheterna förväntas lösa sina uppgifter självständigt medan regeringen anger mål och ramar baserat på riksdagens lagstiftning och budgetmakt samt EU-lagstiftning. I delar innebär detta särskilda utmaningar på områden som datadelning och digitalisering, inklusive användning av AI. Det handlar bland annat om hur man åstadkommer en effektiv samordning, styrning och ansvarstagande över organisatoriska gränser.

På genomförandesidan har varje myndighet ansvar för att ta fram anpassade lösningar för sitt specifika uppdrag, vilket för Pensionsmyndighetens del redogörs för i denna återslagrapportering. Pensionsmyndigheten arbetar kontinuerligt för att ta ytterligare steg inom digitalisering och användande av AI genom att utveckla och upphandla ändamålsenliga verktyg för uppdraget – avseende såväl pensionsadministration, information och analys som den egna administrationen.

Vad gäller den centrala styrningen krävs att regering och riksdag skapar förutsättningar för myndigheterna och att det sker en övergripande samordning i relevanta delar. Det handlar bland annat om att minska osäkerheten för dataanvändning t.ex. kopplat till dataskydd och integritet, öka möjligheterna till datadelning genom att säkerställa tekniska och juridiska förutsättningar, med mera. Pensionsmyndigheten har uppmärksammat dessa behov i tidigare rapporter, bland

annat inom ramen för arbetet mot felaktiga utbetalningar och organiserad brottslighet. Pensionsmyndigheten ser positivt på alla de verktyg som beslutats om för sekretesslagstiftningens konstruktion, samt myndigheters registerförfattningar. Samtidigt kommer ytterligare steg behöva tas vad gäller sekretesslagstiftningen samt registerlagstiftningen för att kunna nyttja den mycket snabba tekniska utvecklingen fullt ut.

2. Datadrivet arbete

2.1 Data- och informationsstrategi

Pensionsmyndigheten arbetar med att ta fram en data- och informationsstrategi som kommer att bli vägledande för hur myndigheten hanterar och använder data och information som en strategisk resurs på myndigheten. Utöver att vi ska kunna hantera data säkert, effektivt och lagenligt, beskriver strategin även principer för arbetet samt de strategiska förflyttningar som myndigheten behöver göra för att ta nästa steg i att hantera data och information. Strategin är tänkt att ge vägledning i utformningen av myndighetens it-arkitektur, inklusive de teknikval som behövs för att hantera data och omvandla den till relevanta beslutsunderlag. Vi får därmed en systematisk hantering av hur och när data och information skapas, lagras, återanvändas, förädlas, valideras, kvalitetssäkras, och analyseras.

Myndighetens data- och informationsstrategi syftar till att främja insamling, analys och användning av data. Ett annat syfte är att skapa förutsättningar för hög datakvalitet, -tillförlitlighet och -integritet. Målet är att myndigheten ska bli mer datadriven i sina beslut och processer, vilket förväntas leda till nya insikter i verksamhetsutvecklingen samt högre effektivitet.

2.2 Datadrivet arbetssätt

Pensionsmyndigheten arbetar aktivt med att se till att myndighetens verksamhetsuppföljning bygger på data och statistik snarare än subjektiva bedömningar. För detta ändamål utvecklas våra dataflöden, data kvalitetssäkras och automatiserade BI-rapporter² tas fram som används som beslutsunderlag på alla nivåer i myndigheten. Exempelvis har Pensionsmyndigheten automatiserat och tillgängliggjort 38 olika BI-rapporter för verksamhetsuppföljning. Arbetssättet och metoderna för kravställning och utveckling av BI-rapporter har förändrats till att involvera slutanvändare i högre utsträckning i utvecklingsarbetet. Detta har ökat möjligheten att inhämta löpande feedback direkt till utvecklingsteamet, för att säkerhetsställa användbarheten och nyttan för verksamheten. Myndighetens interna statistik- och beslutsstödsportal har förbättrats på flera sätt, för att möjliggöra för ökad användning av BI-rapporterna inom myndigheten.

² *Business Intelligence*, eller *beslutsstöd*.

Med myndighetens stora förnyelse av verksamhetssystemen inom utvecklingsinitiativet NextGen³ lägges grunden för ett mer datadrivet arbetssätt. Centrala datamängder och system flyttas till Pensionsmyndigheten från Försäkringskassan samtidigt som informationen struktureras och harmoniseras över myndighetens förmåner, för att stärka kvalitet och tillgänglighet. Detta skapar bättre förutsättningar att använda data i analys, verksamhetsutveckling och framtida AI-tillämpningar.

2.3 Data som en strategisk resurs

Myndigheten arbetar även aktivt med att öka kvaliteten i datalagret. Att säkra tillgång till data av hög kvalitet är en grundläggande förmåga för att exempelvis kunna använda AI-lösningar.

Ett av våra huvuduppdrag är att analysera pensioner. I arbetet ingår att förebygga och upptäcka kvalitetsbrister i data. Gemensamt för alla bra statistikprodukter är att de baseras på kvalitativa källdata. Brister i datakvalitet leder till statistik och uppföljning med dålig kvalitet. Om data inte avspeglar verkligheten korrekt riskerar vi att ta fram felaktiga underlag i våra automatiserade rapporter, som i sin tur leder till felaktiga beslut.

Kvalitetsbrister i beslutsunderlag och otydligheter kring vad siffror faktiskt representerar leder till tidskrävande rättningar och manuella kontroller. Det är därför viktigt för oss att etablera gemensamma och systematiska rutiner för att säkerställa datakvalitet genom hela informationskedjan – från den operativa verksamheten, via uppföljningssystem till analys, uppföljning och beslut.

3. Arbetet med AI

För Pensionsmyndigheten är möjligheten att skala upp användningen av artificiell intelligens (AI) en verksamhetsövergripande angelägenhet som berör allt ifrån styrning, juridik, informationshantering, kompetensförsörjning och verksamhetsutveckling. För att lyckas krävs gemensamma mål, tydlig ansvarsfördelning och en strukturerad samverkan mellan verksamhet, it och ledning. Myndigheten har etablerat en tvärfunktionell AI-gruppering som har som uppgift att skapa en överblick och struktur kring vårt pågående och framtida AI-arbete. Samtliga planerade AI-initiativ kanaliseras via denna grupp. Myndigheten har även beslutat om ett AI-ramverk, med syfte att driva på AI-arbetet och

³ Utvecklingsinitiativet NextGen syftar till att ersätta de system som beräknar myndighetens förmåner allmän pension, bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd samt efterlevandepension, vilka idag finns hos Försäkringskassan.

framförallt integrera AI som ett naturligt verktyg i den ordinarie verksamhetsutvecklingen på myndigheten.

Pensionsmyndighetens övergripande strategi för att kunna utveckla AI-arbetet bygger på tre ben:

1. **Egen AI-plattform** i mindre format, som ändå ger förmåga att kunna utveckla och leverera egna AI-lösningar, och att kunna träna och pilottesta nya tjänster.
2. **Använda AI-modeller och applikationer som utvecklas i AI-verkstad i Försäkringskassan och Skatteverkets regi.** Ambitionen är att nyttja de gemensamma funktionerna i så hög grad som möjligt.
3. **Inköp av AI-verktyg från externa leverantörer eller samarbetspartners.** Det kan avse såväl AI-funktionalitet i många av de befintliga datasystem som Pensionsmyndigheten redan har. Det kan också avse helt nya system med inriktning mot AI.

Sammantaget ger strategin en stor flexibilitet och möjligheter till utveckling.

3.1 Aktuella AI-initiativ

Som tidigare har nämnts lämnade Pensionsmyndigheten våren 2025 en redovisning av myndighetens arbete med AI. I rapporten redovisades både AI-lösningar som vi planerade för då, likväl som identifierade potentiella framtida AI-lösningar.⁴

Föreliggande rapport fokuserar på hur AI har bidragit till att utveckla verksamheten. Följande avsnitt beskriver översiktligt aktuella AI-initiativ på myndigheten. Initiativen är grupperade utifrån status:

- **Utforska** – myndigheten undersöker för närvarande vad initiativet innebär och vilka möjligheter/utmaningar som finns
- **Planerad** – planering av AI-aktiviteten pågår
- **Under utveckling** – arbetet med att ta fram en konkret lösning pågår
- **Produktion** – ett AI-verktyg som används operativt i produktion
- **Genomförd** – aktiviteten är genomförd

3.1.1 Utforska

Generella AI-assistenter

Myndigheten utreder möjligheterna att tillhandahålla ett generellt AI-verktyg för alla medarbetare. Syftet är bland annat att öka produktiviteten i det löpande kontorsarbetet genom att effektivisera rutinuppgifter. I utredningsarbetet innefattas en verksamhetsanalys för att säkerställa att legala och säkerhetsmässiga aspekter tas om hand på ett ändamålsenligt sätt.

⁴ Redovisning av Pensionsmyndighetens arbete med artificiell intelligens, Pensionsmyndigheten 2025.

Som förberedelse för en bredare användning av AI-verktyg på myndigheten har en webbutbildning lanserats för att skapa en gemensam kunskapsbas för samtliga medarbetare.

Myndigheten potential inom flera områden där AI kan vara en delmängd av en effektivisering. Här kan exempelvis omnämnas området maskininläsning (*optisk teckenigenkänning, OCR*).

3.1.2 Planerad

Nytt kontaktcenter

Ett kontaktcenter är ett system som möjliggör för myndigheten att ta emot och hantera kontakter från kunder och medborgare via flera olika kanaler som till exempel telefoni, mejl, chatt och digitala formulär. Pensionsmyndigheten ska genom avrop köpa in ett nytt kontaktcenter för att stärka förmågan till dialog och tillgänglighet för enskilda. Målbilden med ett nytt kontaktcenter är att skapa ett mer sammanhållet och modernt kundmöte där kunddialog, handläggning och kunskapsstöd samspelar i högre omfattning. Genom att samla kunddialogen och använda digitala flöden och gemensamma data vill myndigheten säkerställa bättre förutsättningar för att effektivisera processer och förbättra kundens resa genom våra tjänster.

Myndigheten utreder även i vilken mån ett nytt avrop av kontaktcenter kan skapa förutsättningar för en framtida användning av funktionalitet baserad på AI-teknik. Sådan funktionalitet bedöms kunna bidra till ökad effektivitet, förbättrad tillgänglighet och ett mer ändamålsenligt stöd i hanteringen av återkommande ärendetyper. Fortsatta rättsliga och säkerhetsmässiga analyser krävs dock för att säkerställa att användningen är förenlig med gällande regelverk och interna krav på styrning och säkerhet.

3.1.3 Under utveckling

Stödverktyg för kodutveckling

Myndigheten genomförde ett testprogram under 2024 med en så kallad Co-Pilot för kodutveckling, där ett antal medarbetare som arbetar med kodutveckling deltog. AI-lösningen är ett stöd för programmerare att skriva programkod. Resultatet visade initialt på en tidsbesparing på cirka en timme per dag för deltagarna i testprogrammet. Därefter har vi gått från test till pilot och arbetar just nu med att utveckla en AI-lösning med en öppen modell som planeras köras lokalt ("on-premises"). Målet är att alla medarbetare som arbetar med kodutveckling ska ha tillgång till verktyget.

Transkriberingsverktyg för AI-stödd kravanalys

Myndigheten genomför ett koncepttest (*proof of concept, PoC*) under våren 2026 för att undersöka vilka effektiviseringsvinster som ett AI-verktyg för kravanalys kan ge oss. Syftet är att bättre förstå och översätta verksamhetsbehov till krav för it-utvecklingen. Effekterna kommer utvärderas efter att testet är genomfört.

3.1.4 Produktion

Brevutskick om uttag av premiepension

Under 2025 har myndigheten med hjälp av AI och automatisering via robotteknik (*Robotic Process Automation, RPA*) genomfört en riktad informationsinsats i form av brevutskick till pensionärer över 70 år, som tar ut sin inkomstpension men inte har tagit ut sin premiepension.

Lösningen bygger på flera delkomponenter som innefattar utskick av brev, bevakning av inkomna ansökningsärenden, en maskininlärningstjänst som tolkar blanketter (*optisk teckenigenkänning, OCR*), samt hantering av ansökningar.

Lösningen har möjliggjort en minskning av manuella arbetsinsatser, vilket har varit en avgörande faktor för att kunna genomföra dessa riktade utskick.

För att förbättra användarupplevelsen och minska behovet av kompletteringar har även en förenklad ansökningsblankett använts. Åtgärden har underlättat för sökande att lämna korrekta och fullständiga uppgifter från början. Vi har till följd av detta sett en minskning av antalet telefonsamtal till kundtjänsten.

Dialogverktyg

Myndigheten har köpt in dialogverktyget Vocean för att underlätta och strukturera dialogen inom vissa större övergripande möten på myndigheten. AI sammanställer och sammanfattar resultaten från mötesdeltagare i realtid, vilket underlättar dialog. Tjänsten kommer att utvärderas mer grundligt efter en tids användande.

Intern AI-plattform

För att öka förmågan att leverera egna AI-lösningar, minska beroendet till externa leverantörer samt för att kunna träna och pilottesta nya tjänster, har myndigheten investerat i en mindre egen AI-plattform. Vår AI-plattform består av hårdvara (grafikprocessorer och övrig infrastruktur), processer för utveckling, förvaltning och drift av AI-tjänster samt en plattform för exponering av tillgängliga interna AI-tjänster. Effekterna är i första hand att öka den egna förmågan till att leverera AI-lösningar, samt att bygga upp kompetens inom AI-området.

Juridiskt AI-verktyg

Ett antal jurister har prövat och utvärderat den rättsliga AI-tjänsten Juno AI. Tjänsten har bedömts användbar och fler jurister kommer att få använda tjänsten. Tjänsten kommer att utvärderas mer grundligt efter en tids användande.

Kundinsiktsverktyg

Myndigheten har infört det AI-drivna kundinsiktsverktyget TheyDo tillsammans med en metodik anpassad till myndighetens förutsättningar. Syftet är att stärka vår förmåga att förstå pensionsspararnas och pensionärernas faktiska behov och beteenden, och göra mer träffsäkra prioriteringar. Verktyget ger stöd för datadrivet utvecklingsarbete och standardiserar hur underlag om kundbehov samlas in, kvalitetssäkras och omsätts till prioriteringar i verksamhetsutvecklingen.

TheyDo fungerar som en gemensam kunskapskälla där kvalitativa och kvantitativa insikter görs spårbara från observation och analys till åtgärd och effekt. Det ger bättre beslutsunderlag för verksamhetsutvecklingen och stärker möjligheten att styra, följa upp och jämföra utvecklingsinsatser över tid.

3.1.5 Genomförd

Tjänst för personalisering på webben

Under 2025 har myndigheten implementerat och utvärderat en pilot för att individanpassa innehåll på Pensionsmyndighetens externa webbplats för besökare som inte är inloggade. Piloten bestod i att implementera en molnbaserad AI-tjänst – Rek.ai – med syftet att utforska om den underlättar för användare att hitta rätt information och tjänster, minskar arbetsbördan för webbredaktörer och minskar antalet samtal till kundtjänst om att användare inte hittar rätt på webbsidan. Piloten skulle även bidra till att höja kompetensen inom AI på myndigheten.

Efter implementering och en omfattande utvärdering har myndigheten fattat beslut om att inte gå vidare med piloten, då den sammantagna bedömningen var att det inte påvisades tillräckligt positiva effekter för att fortsätta med verktyget. Bland annat gick det inte att säkerställa tydliga förbättringar för våra kunder och andelen besökare som kan dra nytta av tjänsten begränsades av kravet på cookies. Det fanns även vissa säkerhetsproblem, samt att den inte sparade särskilt mycket tid för webbredaktionen då den krävde tid för anpassningar och förvaltning som blev alltför omfattande i relation till nyttan.

Piloten bedöms ändå ha varit delvis framgångsrik i det avseendet att myndigheten fått insikter kring det framtida arbetet med webbplatsen, samt har även resulterat i värdefull kompetenshöjning. Den ekonomiska insatsen har också varit begränsad.

3.2 AI och riskhantering

Myndigheten har tagit fram en intern anvisning med riktlinjer för användning av publik generativ AI. Syftet med anvisningen är att ange hur publika generativa AI-tjänster får användas utan särskild prövning. Vidare är syftet att hjälpa användare av publika generativa AI-tjänster att göra rätt och inte bryta mot några regler.

För att säkerställa att myndighetens AI-utvecklingsteam har god förståelse för att kunna avgöra när de har behov av juridiskt stöd har juridikavdelningen och utvecklingsteamet genomfört ett riskhanteringsarbete. Det innefattade AI-förordningen och dess uppbyggnad, bland annat med de risknivåer som AI-systemen delas in i och vilka krav som ställs utifrån respektive risknivå.

I myndighetens inköpsprocess har en fråga om AI-komponenter lagts till. Om it-system eller motsvarande som ska anskaffas innehåller AI-komponenter uppmärksammas detta och myndighetens juridikavdelning bedömer om AI-funktionaliteten behöver krävställas särskilt.

För att AI särskilt ska beaktas i systemutvecklingsprocessen har styrande dokument på området uppdaterats.

AI-lösningar kvalitetssäkras innan de tas i bruk för att kontrollera att resultatet inte är diskriminerande. För att användningen ska vara etiska används AI-resultat inte direkt mot enskilda utan internt, så att resultat bedöms av en människa (så kallat ”human in the loop”).

Referenser

*Redovisning av Pensionsmyndighetens arbete med artificiell intelligens,
Pensionsmyndigheten 2025 (VER 2025-231).*

www.pensionsmyndigheten.se

