

Återrapportering av uppdrag om AI och datadrivet arbete

Regeringsuppdrag

2026 – Myndigheten för tillgängliga medier
Återrapportering av uppdrag om AI och datadrivet arbete
Diarienummer: MTM-H 2026/233
Författare: Pontus Jeppsson, strateg



MYNDIGHETEN FÖR
TILLGÄNGLIGA MEDIER

Sammanfattning

Denna promemoria utgör Myndigheten för tillgängliga mediers (MTM) återrapportering av regeringsuppdraget om användning av data och artificiell intelligens (AI), i enlighet med regleringsbrevet för 2026.

Sammantaget visar rapporten att MTM arbetar datadrivet i stora delar av verksamheten. Rapporten beskriver även att användningen av AI är växande men befinner sig i olika mognadsfaser i olika delar av organisationen.

Datadrivna processer präglar både kärnverksamhet och stödverksamhet. Ett långsiktigt utvecklingsarbete har stärkt myndighetens förmåga till datadrivet arbete, vilket har lett till bättre förståelse för användarnas behov, mer träffsäkra prioriteringar i anpassningen av litteratur till tillgängliga format, och en mer robust verksamhet överlag.

AI används i allt större utsträckning som stöd i enskilda arbetsuppgifter, men integrationen i centrala processer är fortfarande begränsad. Samtidigt bedöms potentialen som betydande, särskilt för att effektivisera resurskrävande moment.

MTM har vidtagit flera åtgärder för att öka AI-användningen, bland annat genom tillgång till verktyg, utbildningsinsatser och styrdokument. Detta har bidragit till ökad användning, även om skillnader kvarstår.

Samtidigt kvarstår ett antal hinder som påverkar utvecklingstakten. Det gäller särskilt juridisk osäkerhet, omfattande administrativa krav och begränsade resurser för att genomföra nödvändiga utredningar och systemutveckling. MTM bedömer att förenklingar i regelverk, ökad samordning mellan myndigheter samt tillgång till ytterligare resurser är åtgärder som skulle underlätta för ett mer omfattande införande av AI på myndigheten.

Innehåll

Inledning	5
Uppdraget	5
Om myndigheten.....	5
Metod	6
Datadrivet arbete på MTM	7
Generellt om datadrivet arbete på myndigheten	7
Begränsningsdefinition	7
Datadrivet arbete inom produkter och tjänster	7
Datadrivet arbete inom kunskapscentrum och främjande.....	8
Datadrivet arbete inom övrig verksamhet.....	9
Åtgärder för att förbättra förmågan att arbeta datadrivet	9
Resultat av vidtagna åtgärder	10
AI på MTM	11
Generellt om AI på myndigheten	11
Styrdokument.....	11
AI inom produkter och tjänster	12
AI inom kunskapscentrum och främjande	13
AI inom övrig verksamhet	13
Åtgärder för att öka AI-användningen	14
Framgångsfaktorer och hinder	15
Juridiska utmaningar	16
Avslutning	18

Inledning

Uppdraget

I Myndigheten för tillgängliga mediers (MTM) regleringsbrev för 2026¹ gav regeringen MTM i uppdrag att redogöra för användningen av artificiell intelligens (AI) och graden av datadrivet arbete på myndigheten. Uppdraget i sin helhet lyder:

Öka förmågan att använda AI och ny teknik genom datadrivet arbete

Myndigheten för tillgängliga medier ska redovisa i vilken utsträckning myndigheten arbetar datadrivet, vilka åtgärder myndigheten vidtagit för att förbättra sin förmåga att arbeta datadrivet samt 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 med användningen av data och AI. Även eventuella hinder eller framgångsfaktorer för datadrivet arbete och användande av AI-teknik ska redovisas. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Kulturdepartementet) senast den 15 maj 2026.

Denna promemoria utgör myndighetens återrapportering av uppdraget.

Om myndigheten

Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) tillhör Kulturdepartementet och arbetar för att alla ska ha tillgång till litteratur, nyheter och samhällsinformation utifrån vars och ens förutsättningar, oavsett läsförmåga eller funktionsnedsättning.

MTM har i uppdrag att vara ett nationellt kunskapscentrum för tillgängliga medier, och främjar universell utformning av litteratur, nyheter och samhällsinformation genom vägledning och kunskapsförmedling mot såväl offentliga som kommersiella aktörer.

I enlighet med tillgänglighetslagen² utövar MTM tillsyn över företag som tillhandahåller e-böcker och e-bokstjänster.

Myndigheten tillhandahåller även produkter och tjänster för tillgänglig läsning. MTM anpassar och förmedlar talböcker och punktskriftsböcker till personer

¹ Kulturdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2026 avseende Myndigheten för tillgängliga medier*. Ku2025/01267

² Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet

med syn- eller annan läsnedsättning genom det digitala biblioteket Legimus, och ansvarar för utgivningen av den lättlästa nyhetstidningen 8 sidor och lättläst litteratur genom LL-förlaget.

MTM har cirka 110 anställda och har sitt säte i Malmö. Redaktionen för 8 sidor är baserad i Stockholm. Myndigheten finansieras av anslag från Kulturdepartementet och Utbildningsdepartementet.

Metod

För att sammanställa denna rapport har regeringsuppdraget brutits ner till ett antal frågeställningar som skickats ut i enkätform till organisationen, som har svarat utifrån enhet. Ledningsgruppen har fått svara på en annan enkät med frågor på övergripande strategisk nivå. Uppföljande samtal har därefter genomförts med utvalda enhetschefer och nyckelmedarbetare för att få fördjupad förståelse.

Arbetet har samordnats av verksamhetscontroller Tobias Dalhammar och strateg Pontus Jeppsson.

Datadrivet arbete på MTM

Generellt om datadrivet arbete på myndigheten

Kartläggningen som har genomförts i arbetet med denna rapport visar att alla delar av myndigheten arbetar datadrivet i någon form idag. Både kärn- och stödverksamheten använder i hög grad analyserade data som underlag för planering och beslut.

I stora delar av myndigheten har en förflyttning skett under de senaste sex åren, efter myndighetens omlokalisering till Malmö, som har lett till en högre grad av datadrivet arbete.

Begreppsdefinition

MTM har lutat sig mot hur Myndigheten för digital förvaltning (Digg) beskriver kriterier för en datadriven organisation³. Digg har i sin tur hämtat dessa kriterier från forskaren i datavetenskap Mikael Berndtsson med flera⁴. Enligt definitionen behöver tre delar finnas på plats för att en process ska anses vara datadriven:

1. Data ska samlas in.
2. Insamlade data ska analyseras för att ge insikter.
3. Insikterna ska därefter ligga till stöd för beslut eller planering.

De exempel på datadrivet arbete på myndigheten som beskrivs i denna rapport uppfyller ovanstående tre kriterier.

Datadrivet arbete inom produkter och tjänster

Datadrivna processer präglar alla delar av MTM:s arbete som leverantör av produkter och tjänster för tillgänglig läsning. Nedan beskrivs några exempel som illustrerar arbetssätten på myndigheten. Det är inte en uttömmande redovisning.

I processerna för anpassning av litteratur till tillgängliga format (talböcker, e-textböcker och punktskriftsböcker) används data som beslutsunderlag på flera olika sätt. Data om produktionskostnad för olika medietyper ligger till grund för analys och planering. Produktionstid per medietyp följs löpande för att analy-

³ Myndigheten för digital förvaltning. *Uppföljning av statliga myndigheters digitalisering 2024 – om data och AI*. s. 6–7. <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/publikationer/publikationer/2025-06-24-uppfoljning-av-statliga-myndigheters-digitalisering-2024> (Hämtad 2026-04-10)

⁴ Berndtsson, M., Lennerholt, C., Svahn, T. & Larsson, P. *13 Organizations' Attempts to Become Data-Driven*. (2020). <https://www.igi-global.com/article/13-organizations-attempts-to-become-data-driven/245659> (Hämtad 2026-04-10)

sera och optimera produktionsflödena. Statistik över produktionsköer i olika moment används för löpande planering och resursallokering.

Datadrivna processer tillämpas även i kvalitetskontroller av böckerna, i form av en systematisk genomlysning av varje producerad titel, vilket genererar rapporter om avvikelser som används i syfte att förbättra arbetssätt och verktyg. Externa leverantörer följs upp genom veckostatistik kring förseningar och andra avvikelser. Analyser av avvikelserna ligger till grund för uppföljning och eventuella reklamationer gentemot leverantörerna och i upphandling.

I medieplaneringen, alltså processen för att besluta vilken typ av titlar och vilka volymer som ska produceras, används också ett bearbetat underlag som visar i vilken utsträckning olika typer av titlar lånas ut.

I systemutvecklingen av de IT-system som används till bland annat anpassning av litteratur och det digitala biblioteket Legimus används databaserade arbetssätt i hög utsträckning. När systemutvecklingsarbetet planeras utgår medarbetarna alltid från fakta och insikter. Det kan röra sig om systemloggar eller synpunkter från användare som fångats upp från exempelvis användarundersökningar. En analys av tillgängliga data ligger till grund för vilka insatser som ska prioriteras samt vilken lösning som är mest lämplig i varje enskilt ärende.

När nya gränssnitt ska utvecklas gentemot slutanvändare, exempelvis en uppdaterad portal för bibliotekarier eller förändringar i gränssnitten för talboks-läsare, tillämpas en strukturerad UX-process för att den nya lösningen ska bli så bra som möjligt för användaren. Processen går ut på att intervjua användare för att ta reda på deras behov och förutsättningar, designa prototyper, låta användare testa, och justera designen utifrån återkopplingen. Detta upprepas i flera omgångar.

Redaktionen för den lättlästa nyhetstidningen 8 sidor använder statistik över läsning av nyhetsartiklar på webben som underlag i den redaktionella planeringen. Data om utveckling av antal prenumeranter av papperstidningen används för att fatta beslut om tryckupplagan.

Insikter om hur slutanvändarna upplever produkterna och tjänsterna används i all prioritering och planering av utvecklingsarbetet inom detta område.

Datadrivet arbete inom kunskapscentrum och främjande

MTM:s arbete med att utveckla och förmedla kunskap i rollen som kunskapscentrum är i hög grad datadrivet. Myndigheten arbetar strukturerat för att öka kunskapen om behoven och förutsättningarna för läsning hos personer med funktionsnedsättning.

Processen för kunskapscentrum är ett systematiskt arbete med analys av olika kunskapskällor. Källorna kan vara kvantitativa eller kvalitativa undersökningar, kunskapsöversikter eller forskning.

Processen innebär också att när kunskapsluckor identifieras så påbörjas ett arbete för att skaffa fakta och information om det aktuella området, med den metod som är lämpligast för ändamålet. Analysen av insamlade data sprids därefter vidare internt och externt.

Internt i myndigheten används kunskapen till stöd för beslut om exempelvis hur myndighetens produkter och tjänster kan förbättras för att bättre möta användarnas behov. Externt förmedlas kunskapen till olika aktörer inom privat och offentlig sektor, som bibliotek, skolor och bokförlag, i linje med MTM:s uppdrag att främja universell utformning av litteratur, nyheter och samhällsinformation.

Datadrivet arbete inom övrig verksamhet

Analyser av bearbetade data som stöd för beslut och planering används i många andra delar av organisationen, bland annat inom kommunikation, HR och ekonomi. Några exempel:

Kommunikationsteamet analyserar löpande räckvidd och effekt av kommunikationsaktiviteter i olika kanaler, såsom webbplats, sociala medier, nyhetsbrev, mässor och webinarier, för att effektivisera och utveckla sitt arbete.

HR-funktionen använder data och insikter från så kallade pulsmätningar. Det är korta enkäter om arbetsmiljön som skickas ut till alla medarbetare var fjärde vecka. Syftet är att få en kontinuerlig lägesbild för att analysera behovet av eventuella åtgärder inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Även data kopplat till exempelvis kompetensförsörjning och sjukfrånvaro följs upp och analyseras för vidare beslut och hantering inom HR-området.

Ekonomifunktionen använder data från ekonomisystemen i budget-, prognos- och uppföljningsarbete samt analyser av avvikelser som beslutsunderlag till ledningen.

Åtgärder för att förbättra förmågan att arbeta datadrivet

Under de senaste sex åren har myndigheten förändrat sina arbetssätt på flera fronter, vilket har lett till en mer datadriven organisation. Två exempel där det syns särskilt tydligt är arbetssätten gällande kunskapscentrum samt processen för anpassning av litteratur.

MTM har byggt upp en organisering och kapacitet för att genomföra löpande kvalitativa och kvantitativa undersökningar om personer som på grund av funktionsnedsättningar har svårigheter att läsa, och deras behov och förut-

sättningar. MTM har även byggt upp en förmåga att löpande bevaka aktuell forskning inom området.

Vidare har MTM utvecklat processer för att baserat på kunskapen om läsarnas behov fatta beslut och göra strategiska och operativa vägval inom både främjandearbetet och utvecklingen av myndighetens produkter och tjänster.

Under samma period har även processerna för anpassning av litteratur (talböcker, e-textböcker och punktskriftsböcker) utvecklats så att planering av resursallokering och volymer baseras på aktuella data från produktions-systemen.

Trots de insatser som MTM har genomfört för att förbättra förmågan att arbeta datadrivet kvarstår ett antal områden med förbättringspotential. Ett sådant område är förmågan att sprida och synliggöra relevanta data på ett effektivt sätt till alla berörda delar av organisationen. Det kan exempelvis handla om information om hur myndighetens produkter och tjänster presterar, som på ett enkelt sätt behöver kunna nås av beslutsfattare på alla nivåer i organisationen. I vissa fall kan insamlad data vara svåråtkomlig för den medarbetare som behöver den vid ett givet tillfälle.

Ett exempel på hur detta problem kan adresseras är att myndigheten för närvarande undersöker möjligheten att utveckla en databas där resultaten från alla kvantitativa användarundersökningar är åtkomliga via ett lättanvänt gränssnitt.

Det finns även utvecklingspotential när det gäller integrerade och automatiserade dataflöden mellan olika system, vilket kan förenkla hanteringen och minska risken för fel.

Resultat av vidtagna åtgärder

Åtgärderna gällande MTM som kunskapscentrum har lett till en fördjupad förståelse för läsarnas behov. Det har inneburit ett värdefullt stöd i produktutvecklingen då myndigheten kan prioritera de åtgärder som ger störst effekt, samt gett bättre förutsättningar för att nå ut med relevant kunskap till målgrupperna för främjandearbetet.

Åtgärderna gällande produktionsprocesserna har lett till en ökad robusthet, minskad sårbarhet samt bättre förutsättningar att planera på ett sätt som innebär en hållbar arbetsbelastning för medarbetarna.

AI på MTM

Generellt om AI på myndigheten

MTM arbetar aktivt för att öka användningen av AI i verksamheten. I vissa delar har myndigheten kommit förhållandevis långt i att integrera AI i arbetet. Men i många delar är myndigheten fortsatt i ett utforskande skede, där medarbetare provar sig fram för att lära sig hur AI kan användas i deras respektive yrkesroll.

AI används på MTM i dagsläget främst som ett arbetsredskap för den enskilda medarbetaren för att förenkla eller effektivisera vissa arbetsuppgifter. Det finns i nuläget få exempel på att AI införlivats i större skala i processer och arbetsflöden, eller integrerats fullt ut i myndighetens olika IT-system.

I några fall är juridik eller de administrativa krav lagstiftningen ställer ett hinder för att gå vidare med effektiviseringsåtgärder med hjälp av AI. Detta beskrivs utförligare nedan under rubriken *Framgångsfaktorer och hinder*.

Styrdokument

MTM har nyligen beslutat om en AI-vision⁵. Syftet med visionen är att skapa tydlighet internt om vad myndigheten vill uppnå med en ökad användning av AI. AI-visionen inleds med en övergripande målformulering för hela myndigheten:

AI effektiviserar och utvecklar vårt arbete för ett samhälle där all läsning är tillgänglig.

Vidare innehåller visionen målsättningar för vad varje enhet på myndigheten vill uppnå med sin AI-användning. Visionsdokumentet avslutas med en uppräkningslista av de etiska principer som ska vägleda användningen av AI på MTM: rättvisa, transparens, ansvar och integritet.

MTM har även beslutat om en AI-policy⁶ som ger vägledning för medarbetarna kring hur de får lov att använda AI i sitt arbete, vad de ska undvika att använda AI till, samt stöd i etiska och legala avvägningar. MTM:s AI-policy är baserad på

⁵ Myndigheten för tillgängliga medier. *Vision för användning av AI på MTM*. MTM-H 2026/204

⁶ Myndigheten för tillgängliga medier. *Policy för användning av artificiell intelligens (AI)*. MTM-H 2025/187

*Riktlinjer för generativ AI inom offentlig förvaltning*⁷ som tagits fram av Digg och Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).

Vidare har MTM tagit fram ett mer praktiskt inriktat stödmaterial i form av en rutin för användning av generativ AI⁸. Rutinen beskriver hur verktyg som ChatGPT och Microsoft Copilot kan användas i praktiken.

AI inom produkter och tjänster

I arbetsflödet för anpassning av litteratur till tillgängliga format (talböcker, e-textböcker och punktskriftsböcker) används AI-stöd idag i arbetet med att skriva så kallade annotationer. En annotation är den beskrivning av en bok som gör att den går att söka fram av läsare och bibliotekarier. Även om det fortsatt krävs mänsklig handpåläggning så innebär AI-stödet en genomsnittlig tidsbesparing på uppskattningsvis runt 50 procent i arbetet med annotationer.

MTM har identifierat ytterligare områden där ett integrerat AI-baserat stöd i anpassningen och distributionen av litteratur skulle kunna bidra till att effektivisera arbetet eller höja kvaliteten. Det rör sig bland annat om att använda AI för att automatisera konverteringen av en bok från källformatet till ett tillgängligt format, att effektivisera produktion av bildbeskrivningar (text som beskriver innehållet i en bild för en läsare som inte kan se bilden), eller att förbättra sökfunktionen i Legimus för att göra det lättare för läsare att hitta böcker de är intresserade av.

Till skillnad från annotationerna kräver dessa lösningar att verken i sin helhet bearbetas med stöd av AI. För närvarande är dock rättsläget oklart i förhållande till den inskränkning i upphovsrättslagen⁹ som ligger till grund för myndighetens arbete med att tillhandahålla tillgänglighetsanpassad litteratur. Frågan utreds för närvarande och beskrivs utförligare nedan under rubriken *Framgångsfaktorer och hinder*.

MTM utforskar även användning av AI som stöd för att söka efter en e-bokstgåva av en specifik titel. Innan MTM fattar beslut om att anpassa en titel undersöker myndigheten om den redan finns i tillgängligt format på marknaden. Erfarenheten hittills är att AI-stödet kan bidra till en effektivare sökprocess, särskilt när det gäller utländska titlar.

AI-stöd används i vissa fall i syfte att förbättra kvaliteten på svar på frågor från bibliotek och allmänhet. Särskilda GPT:er, som har tillgång till stora mängder bakgrundsfakta i ämnen som det inkommer många frågor om, kan användas för att få hjälp att formulera korrekta och hjälpsamma svar till frågeställaren.

⁷ Myndigheten för digital förvaltning. *Riktlinjer för generativ AI inom offentlig förvaltning*. <https://www.digg.se/ai-for-offentlig-forvaltning/riktlinjer-for-generativ-ai> (Hämtad 2026-04-10)

⁸ Myndigheten för tillgängliga medier. *Rutin för användning av generativ AI*. MTM-H 2025/188

⁹ Lag (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk

Det område på myndigheten som kommit längst i att införliva AI i sitt arbets-sätt är systemutvecklingen. Systemutvecklingsteamet, som ansvarar för ut-veckling och förvaltning av bland annat det digitala biblioteket Legimus och de system som används vid anpassning av litteratur, använder AI-verktyg som i hög grad bidrar till att effektivisera deras arbete. AI-stödet kan avsevärt under-lätta arbetet med att skapa tidiga prototyper av en ny lösning, skriva kod, fel-söka, eller fungera som ett bollplank kring olika lösningsförslag.

Ett annat område där myndigheten ser en potential för resurseffektivisering, men där ett osäkert rättsläge för närvarande är ett hinder för att gå vidare, är handläggningen av beslut om tillträde till Legimus. Myndigheten har i början av 2026 förändrat processen så att varje ärende ska beslutas av handläggare på MTM. För närvarande hanteras endast låntagare på universitet och högskola enligt den nya processen, men de kommande åren ska den nya processen även omfatta låntagare på skol- och folkbibliotek.

Den förändrade handlägningsprocessen bedöms bli kraftigt kostnadsdrivande för myndigheten. Därför undersöker MTM nu möjligheten att effektivisera handläggningen med stöd av generativ AI. Viktigt att notera är att MTM inte har några planer på att ersätta det mänskliga beslutsfattandet. Enligt myndig-hetens AI-policy är "human in the loop" en bärande princip, det vill säga att förvaltningsbeslut alltid måste fattas av en människa. Men AI skulle kunna innebära ett stöd som underlättar bedömningen av den ansökandes behov av och rätt till Legimus.

Denna fråga utreds för närvarande ur ett juridiskt perspektiv. MTM ser stora legala och administrativa utmaningar i förhållande till flera rättsområden, bland annat förvaltningslagen, dataskyddsförordningen och AI-förordningen. Mer om detta nedan under rubriken *Framgångsfaktorer och hinder*.

AI inom kunskapscentrum och främjande

Generativ AI med hjälp av ChatGPT används för att effektivisera vissa annars tidsödande arbetsmoment, som att söka i stora datamängder, skapa snabb överblick av långa texter, eller som ett stöd i textproduktion. AI-verktyg används utifrån behov och inte som en integrerad del i processerna för kunskapsproduktion och kunskapsförmedling.

AI inom övrig verksamhet

Myndigheten har nyligen lanserat ett internt kunskapsstöd i form av en AI-baserad chattbot som har tillgång till myndighetens alla styrdokument och allt innehåll på intranätet. Chattboten kan hjälpa medarbetare med svar på frågor om allt från semesterregler till rutiner för diarieföring eller beslutsvägar. Syftet är att bidra till ett effektivt arbete på myndigheten genom att göra det enkelt för medarbetare att få kunskap om myndighetens arbete och ta del av rutiner, riktlinjer och policies.

Stödverksamheter som HR och ekonomi använder ChatGPT som ett redskap för att förenkla arbetsmoment som textproduktion, analysarbete eller kvalitetskontroll. HR har skapat en särskild GPT som intern kunskapsbank och stöd vid frågor om kollektivavtal och arbetsrätt.

Kommunikationsverksamheten använder ChatGPT som stöd i textarbete, som exempelvis korrekturläsning eller att göra texter klarspråkliga, eller för att anpassa textinnehåll till olika publiceringskanaler.

Åtgärder för att öka AI-användningen

Alla medarbetare på MTM har fått tillgång till Open AI:s tjänst ChatGPT som arbetsverktyg. Varje enhet och arbetsgrupp ansvarar för att utforska hur ChatGPT kan användas för att effektivisera det egna arbetet. I praktiken varierar kunskapen om och användningen av generativ AI kraftigt mellan olika enheter, team och medarbetare.

För att höja kunskapsnivån har utbildningstillfällen för alla medarbetare genomförts. Till sommaren är fler kompetensutvecklande aktiviteter inplanerade, som riktar sig till medarbetare som i dag inte har börjat använda AI i sitt arbete alls eller som använder det i liten utsträckning. Det sker även kunskapsdelning mellan kollegor med tips och goda exempel på hur AI kan användas, bland annat på myndighetens intranät och i mötesform.

MTM är sedan hösten 2025 medlem i AI Sweden. Medlemskapet ger tillgång till utbildningar, skräddarsydda workshops, kunskapsstöd och nätverksträffar.

Framgångsfaktorer och hinder

MTM bedömer att organisationen i hög grad är datadriven. Det är en följd av ett aktivt utvecklingsarbete under de senaste sex åren sedan myndigheten omlokaliseras till Malmö.

MTM har gett alla medarbetare tillgång till ChatGPT, och uppmuntrar alla att utforska hur verktyget kan underlätta deras arbetsuppgifter. Användningen av ChatGPT som ett arbetsverktyg är idag relativt utbredd, även om det finns stora skillnader mellan enheterna och mellan individuella medarbetare, beroende på behov, intresse och kunskapsnivå.

Att tillhandahålla ChatGPT på bredden i organisationen har varit en framgångsfaktor, liksom att uppmana medarbetarna att prova sig fram och utforska på egen hand. Att göra verktyget brett tillgängligt (med vissa begränsningar kring hur det får användas), och parallellt utveckla de olika styrdokumenterna, har lett till att organisationen naturligt och organiskt har upptäckt ett stort antal användningsområden. Detta har genomförts i kombination med utbildningsinsatser, information och dialog.

Ett antal risker och potentiella hinder har identifierats under arbetet med att sprida ChatGPT till medarbetarna. En sådan risk är att tjänsterna inte går att lita på fullt ut. Det förekommer att AI-tjänsterna "hallucinerar", det vill säga ger ett svar som kan framstå som övertygande men är direkt felaktigt. Det är därför viktigt att granska och kvalitetssäkra det AI-tjänsten levererar, något myndigheten poängterar i utbildningar och i AI-policyen.

En annan risk med användningen av AI är att myndigheten inte fullt ut kan kontrollera hur informationen som matas in används. Därför pekar myndighetens AI-policy ut ett antal typer av information som inte får användas i de AI-verktyg medarbetarna har tillgång till. Det rör sig framför allt om sekretesskyddad information, upphovsrättskyddat material och vissa typer av personuppgifter.

Ett antal etiska frågor har lyfts från medarbetarhåll, som potentiella hinder för myndighetens användning av AI. Det finns på flera håll en oro kring att AI-tjänsterna kan reproducera fördomar eller desinformation, eftersom sådant innehåll riskerar att förekomma bland den data som språkmodellerna tränats på. Även AI-tjänsternas klimatpåverkan, samt att det förekommit att AI-modeller har tränats på upphovsrättskyddat material utan upphovsrättsägarens medgivande, skapar oro.

Dessa etiska frågor riskerar att utgöra ett hinder för användningen av AI på myndigheten på så sätt att det påverkar acceptansen för tjänsterna och därmed viljan att anamma nya arbetssätt.

MTM adresserar dessa frågor genom dialog, där medarbetare ges möjlighet att ge uttryck för den oro en ökad användning av AI kan väcka och där ledningen lyssnar och ger sina perspektiv. I detta avseende hanterar MTM införandet av

AI i verksamheten på ett annat sätt än andra tekniska verktyg. AI kan hos en del medarbetare ge upphov till starka åsikter och känslor, både kring de etiska frågor som nämns ovan och en oro kring att på sikt förlora sitt jobb. MTM arbetar därför med förändringsledning och kultur parallellt med att införa AI i verksamheten.

Juridiska utmaningar

MTM ser stor potential i att bygga in AI-stöd i några av de centrala processerna för anpassning och distribution av tillgänglig litteratur, samt i processen för att handlägga ärenden om tillträde till Legimus. I första hand handlar det om att använda etablerade kommersiella tjänster för generativ AI som integreras i myndighetens system. För närvarande ser myndigheten dock ett antal juridiska utmaningar och potentiella hinder kring detta.

När det gäller anpassad litteratur så baserar MTM verksamheten på en inskränkning i upphovsrättslagen¹⁰, som ger behöriga organ (vilket MTM är) rätt att göra en tillgänglighetsanpassad kopia av ett upphovsrättsskyddat verk till förmån för en person som på grund av en syn- eller annan läsnedsättning inte kan ta del av verket i sitt ursprungliga format.

MTM utreder för närvarande vilka förutsättningar som gäller om AI-tjänster ska användas i processen för att tillgänglighetsanpassa ett verk, i synnerhet när AI-tjänsten behöver ges åtkomst till verket i sin helhet. Det är en fråga som berör både hur inskränkningen i upphovsrättslagen tillämpas och hur licensavtalen med de berörda AI-företagen ska tolkas, särskilt vad gäller hur AI-företagen kan förfoga över den information som MTM tillför AI-tjänsten.

Skulle myndigheten ha möjlighet att använda AI-teknik i produktionsprocessen är potentialen stor för såväl ökad kostnadseffektivitet som förbättrad kvalitet och användarupplevelse. Men för att kunna göra det behöver myndigheten säkerställa att upphovsrättshavarnas rättigheter inte kränks.

En annan fråga som är komplex ur ett juridiskt perspektiv är den om AI som beslutsstöd i handläggningen av beslut om tillträde till Legimus. I tillträdesprocessen skickas en ansökan in till MTM med en sammanställning av uppgifter från den sökande. Ansökan beskriver vilka svårigheter med läsning som den sökande har och vad som orsakar dessa svårigheter. En handläggare på MTM bedömer ifall sökanden ingår i den personkrets som har rätt till Legimus enligt inskränkningen i upphovsrättslagen.

Den stora volymen av ärenden gör handlägningsprocessen till en mycket kostnadsdrivande verksamhet. Därför undersöker myndigheten om ett AI-stöd i processen skulle kunna förenkla handläggningen, och därmed leda till lägre kostnader för myndigheten och potentiellt förkortade väntetider för den som ansöker. Detta syftar dock inte till att ersätta det mänskliga beslutsfattandet,

¹⁰ Lag (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk

utan att ge handläggaren ett samlat beslutsunderlag som underlättar bedömningen.

En sådan AI-lösning är idag utmanande av flera skäl. Ett av skälen är förhållandet till förvaltningslagens¹¹ krav på hur förvaltningsrättsliga beslut ska motiveras och dokumenteras. En viktig princip för att uppfylla lagens krav på ett rättssäkert förfarande är transparens och förklarbarhet vad gäller vilka grunder ett beslut har fattats på. Tjänsterna för generativ AI är i regel inte transparenta i bemärkelsen att det är svårt att veta varför tjänsten har kommit fram till en viss slutsats.

En annan utmaning är förhållandet till dataskyddsförordningen (GDPR). Eftersom det i princip saknas praxis kring användning av AI som beslutsstöd i förvaltningsbeslut är det svårt att förutse hur ett sådant förfarande förhåller sig till regelverket i dataskyddsförordningen. Dataskyddsförordningen innebär också omfattande administration i form av rättsliga bedömningar, dokumentationskrav, konsekvensbedömning och ett eventuellt förhandssamråd med IMY. Detta riskerar att äta upp den eventuella tidsvinst som AI-stödet kan innebära för handläggningen.

En ytterligare utmaning gäller AI-förordningen och informationssäkerhetslagstiftningen. Även i förhållande till denna lagstiftning krävs omfattande rättsliga bedömningar, i kombination med extensiva administrations- och dokumentationskrav.

MTM ser positivt på EU-kommissionens pågående översyn av bland annat dataskydds- och AI-förordningarna, inom ramen för den så kallade "Digital Omnibus"¹². Ett förenklat regelverk, utan att för den delen försvaga medborgarnas rätt till integritet, är nödvändigt för att kunna nyttja AI:s möjligheter till resurseffektivisering. MTM ser dock en stor risk för att det nya regelverket kommer att kräva nya typer av rättsliga bedömningar och därmed ge upphov till nya legala risker.

Det är utmanande för en förhållandevis liten myndighet som MTM att frigöra resurser för de juridiska utredningar och bedömningar som krävs för att komma framåt när det gäller ett fördjupat nyttjande av AI. En resurseffektiv möjlig väg framåt skulle kunna vara en högre grad av samordning av juridiska utredningar, där exempelvis Digg eller IMY skulle kunna ge praktiskt stöd i bedömningsfrågor, i stället för att flera olika myndigheter utför samma utredning och analys.

¹¹ Förvaltningslag (2017:900)

¹² EU-kommissionen. *Digital Omnibus Regulation Proposal*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-omnibus-regulation-proposal> (Hämtad 2026-04-10)

Avslutning

MTM är i hög grad en datadriven organisation, vilket ger myndigheten en god grund att stå på för en ökad användning av AI. Många av myndighetens verksamheter lämpar sig väl för effektivisering med hjälp av AI.

När det gäller AI har MTM påbörjat en resa. Inom vissa områden har myndigheten kommit ganska långt, till exempel när det gäller styrdokument, användning av AI-stöd i systemutveckling och att införa verktyg som ChatGPT brett i organisationen. Även vad gäller utbildning, kunskapsdelning och dialog har myndigheten kommit långt.

I andra delar finns fortfarande en stor utvecklingspotential, som exempelvis att jämna ut nivån vad gäller kunskapen om och användningen av AI i arbetet.

MTM ser en möjlighet att effektivisera flera kostnadsintensiva verksamheter med AI-stöd, och har det tekniska kunnandet att genomföra det, men ser hinder i form av ett oklart rättsläge i förhållande till exempelvis upphovsrättslagen, förvaltningslagen och dataskyddsförordningen.

Att utreda myndighetens tillämpningar av AI i förhållande till dessa lagar är tidsödande och komplext, och förknippat med en hög grad av osäkerhet då det i många fall saknas praxis. Systemutveckling av AI-integrationerna är också kostnadsdrivande och riskerar att tränga undan annan prioriterad utveckling. MTM ser därför utmaningar i att hantera denna omställning inom befintlig kostnadsram.

MTM har identifierat tre faktorer som skulle kunna förenkla och skynda på ett mera storskaligt införande av AI på myndigheten.

Förenklat regelverk. MTM välkomnar den pågående översynen av bland annat dataskyddsförordningen och AI-förordningen, vilket skulle kunna underlätta för att öka AI-användningen på myndigheten, men ser samtidigt en risk att förändrade regler kan skapa mer osäkerhet kring rättsliga bedömningar.

Bättre samordning. För MTM, som en relativt liten myndighet, hade det varit önskvärt med en högre grad av stöd och vägledning i juridiska avvägningar från andra myndigheter som exempelvis Digg eller IMY. Det förefaller som ett mer effektivt nyttjande av statens resurser att samordna detta arbete, istället för att varje myndighet gör sina egna utredningar och ställningstaganden.

Finansiering. Att leva upp till regeringens högt ställda ambitionsnivå i AI-strategin riskerar att tränga undan annat viktigt utvecklingsarbete, även om det på sikt leder till effektiviseringsvinster, och är därför utmanande för myndigheten att finansiera inom befintlig ram.