

KOMMUNLEDNINGSKONTOR

Utredare

Kasper Martinell

KOMMUNSTYRELSEN

2025-09-22

Svar på motion: Motion om införande av en chattbot på kommunens hemsida för ökad insyn och delaktighet

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

Kommunfullmäktige beslutar att avslå motionen Motion om införande av en chattbot på kommunens hemsida för ökad insyn och delaktighet.

Sammanfattning

Eva Pethrus (MP) har i en motion till kommunfullmäktige den 22 april 2025 föreslagit att Täby kommun ska införa en chattbott på kommunens hemsida för ökad insyn och delaktighet. Motionären menar att en chattbott skulle kunna bidra med stöd åt både medborgare och medarbetare i Täby kommun.

Kommunens övergripande mål är att erbjuda tydlig, korrekt och tillgänglig information till alla invånare och besökare. Kommunens bedömning är att en chattbott inte är det mest ändamålsenliga sättet att nå detta mål i nuläget. Detta på grund av bland annat att chattbotar kan innebära tillgänglighetshinder, att relevant information blir svårare att hitta via sökmotorer och att chattbotar kräver specifika resurser för att vara tillförlitlig och relevant.

Kommunen följer aktivt utvecklingen inom generativ AI och utvärderar löpande hur tekniken kan användas på ett sätt som gagnar både tillgänglighet, rättssäkerhet och servicekvalitet.

Med bakgrund av ovanstående föreslås att motionen avslås.

Ärendet

Eva Pethrus (MP) har i en motion till kommunfullmäktige den 22 april 2025 föreslagit att Täby kommun ska införa en chattbott på kommunens hemsida för ökad insyn och delaktighet. Motionären menar att en chattbott skulle kunna bidra med stöd åt både medborgare och medarbetare på Täby kommun. Detta genom att vägleda i- och skapa ärenden åt medborgare, samt underlätta den administrativa processen för medarbetare.

Kommunens övergripande mål är att erbjuda tydlig, korrekt och tillgänglig information till alla invånare och besökare. Kommunens bedömning är att en chattbott inte är det mest ändamålsenliga sättet att nå detta mål i nuläget. Skälen till detta är bland annat att chattbotar kan innebära tillgänglighetshinder för vissa grupper, såsom personer med kognitiva funktionsnedsättningar eller personer som är beroende av hjälpmedel vid användning av webb. Traditionella webbsidor som är utformade i enlighet med WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) erbjuder en mer tillgänglig och inkluderande lösning. Innehåll som kommuniceras via en chattbot indexeras i regel inte heller av externa sökmotorer. Detta skulle leda till att invånare och andra användare skulle få svårare att hitta relevant information via sökningar på internet.

Chattbotar kräver kontinuerlig uppdatering, kvalitetssäkring och teknisk förvaltning för att säkerställa att informationen som ges är korrekt och relevant. Det skulle innebära särskilda resurser och kompetenser. Genom att i stället prioritera redaktionellt granskade och uppdaterade webbsidor kan kommunen bättre garantera kvaliteten i den information som förmedlas.

De positiva effekter som ofta lyfts fram med chattbotar såsom snabb tillgång till svar på vanliga frågor kan uppnås med andra, mer tillgängliga lösningar. Det kan handla om förbättrad användarupplevelse, överskådliga FAQ-sidor, tydliga kontaktvägar och effektiva interna sökfunktioner på webbplatsen.

Kommunen följer aktivt utvecklingen inom generativ AI och utvärderar löpande hur tekniken kan användas på ett sätt som gagnar både tillgänglighet, rättssäkerhet och servicekvalitet.

Ekonomiska överväganden

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Katarina Kämpe
Kommundirektör

Johannes Söderlund
Avdelningschef it och säkerhet

Bilagor

- *Motion om införande av en chattbot på kommunens hemsida för ökad insyn och delaktighet, daterad den 22 april 2025.*

Expedieras

Utredare Kasper Martinell