

Svar på fullmäktigemotion: Motion om utredning om ibruktagande av en AI-baserad tjänst i kommunens kundservice – Tuomas Alaterä m.fl.

Fullmäktige 17.03.2025 § 40

Tuomas Alaterä och 23 andra fullmäktigeledamöter lämnade en motion där de föreslår att ibruktagandet av en AI-baserad tjänst i kundservicen på kommunens webbplats utreds genom att jämföra olika alternativ och deras funktionalitet, begränsningar och kostnader.

Beslut

Fullmäktige antecknade motionen för kännedom.

Bilagor

Kommunstyrelsen 02.02.2026 § 24

Beredare: Chief Digital Officer Ethel Eriksson, ethel.eriksson(at)sipoo.fi

Motionens innehåll

I fullmäktigemotionen föreslås att kommunen utreder ibruktagande av en AI-baserad tjänst i kundservicen på kommunens webbplats genom att jämföra olika alternativ och deras funktionalitet, begränsningar och kostnader. Motionen uppmuntrar kommunen att anskaffa en sådan tjänst utgående från utredningens resultat.

Därtill föreslås i motionen att kommunen utarbetar en sammanfattad strategi för artificiell intelligens som stöd för anskaffningen eller för att möjliggöra den i framtiden. Strategin för artificiell intelligens ska fastställa mål, styra ibruktagande av AI-baserade lösningar och säkerställa upprätthållande av tillräcklig kompetens.

I motionen föreslås att kommunen utreder senare möjligheter att använda artificiell intelligens även i kommunens andra tjänster.

Nuläge och vidtagna åtgärder

Kommunen har kartlagt lagstiftningen om artificiell intelligens, olika AI-verktyg och användningsbehov redan under några år. Därtill har vi aktivt uppföljt ibruktagandet av artificiell intelligens i olika nätverk. Digital förvaltning har också deltagit i flera utbildningar och infotillställningar om AI-förordningen. Efter en riskanalys har diskussionerna i kommunens ledningsgrupp har kommit fram till en slutsats om att kommunen utnyttjar artificiell intelligens på ansvarsfullt och tar AI-verktyg i bruk på ett kontrollerat sätt. En workshop om artificiell intelligens ordnades för ledningsgruppen i början av år 2025.

Kommunen har utarbetat en policy för artificiell intelligens våren 2025, och kommunstyrelsen godkände policyn 22.9.2025. Genast efter att policyn godkändes har vi inlett flera AI-pilotprojekt, och ett av projekten är att införa en AI-tjänst i kommunens webbplats som hjälper kunden och kommunens kundservice att bättre hitta information på webbplatsen.

Digital förvaltning har kartlagt olika verktyg för att hitta en tjänst med tillräckliga egenskaper utan att betala för onödiga egenskaper. Som en fördel i verktyget som valdes för pilotprojektet ansågs vara att verktyget kan producera svar på flera olika språk. Det ska observeras att om informationen inte finns kan ett AI-verktyg inte hitta den på webbplatsen. Under pilotprojektet bildar vi en uppfattning om huruvida informationen på webbplatsen är aktuell och vad som saknas.

Innan pilotprojekten inleds publicerade vi på kommunens intranät anvisningar om ibruktagande av AI-verktyg. Pilotgrupperna testade även hur anvisningen och verksamhetsmodellen fungerar i praktiken. Ledningsgruppen behandlar pilotprojektens resultat i början av år 2026.

Kommunens skyldighet att utbilda personalen i säker användning av artificiell intelligens uppfylls med en utbildning som tilläggs till dataskydds- och datasäkerhetsutbildningen. Utbildningen är obligatorisk för alla och avläggs årligen som en webbutbildning. Ett verktyg för konsekvensbedömningar av AI-applikationer anskaffades som en gemensam upphandling med KUUMA-kommunernas Keski-Uudenmaan informaatioteknologia Oy. Avsikten är att göra bedömningarna i utvecklingssamarbete mellan kommunerna.

Kommunens personal har fått tillgång till AI-assistenten Copilot, som ingår i Microsoft-licensen och fungerar i det offentliga nätet. Copilot-utbildningar ordnades i januari. Sektorerna pilottestar under våren en avgiftsbelagd version av Copilot som utnyttjar information som finns i Sibbo kommuns M365-miljö.

Föredragande

Personalchef Rosenström Jan

Förslag

Kommunstyrelsen antecknar svaret för kännedom. Dessutom delger kommunstyrelsen ärendet fullmäktige och föreslår att motionen därmed är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Kommunstyrelsen godkände enhälligt föredragandens förslag.

Bilagor

Fullmäktige 23.02.2026 § 7
344/00.01.01.00/2025

Kommunstyrelsens förslag

Fullmäktige antecknar svaret för kännedom och beslutar att motionen därmed är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Fullmäktige godkände enhälligt kommunstyrelsens förslag.

Bilagor

