

2006-03-13 03:00 - [COMPUTER SWEDEN](#):

E-assistenter med rätt look

Av Gunilla Svanfeldt | [ComputerSweden](#)

Allt fler myndigheter och företag har en digital interaktiv assistent på sin hemsida. Assistenten svarar på användarnas frågor, vilket ökar tillgängligheten och ger en personligare framtoning.

Assistenten är oftast tänkt som ett komplement till sajtens vanliga sökfunktion. Skillnaden ligger dels i språkförståelsen, dels i hur informationen väljs ut och presenteras. I stället för att bläddra bland menyer ska användaren kunna skriva in en enkel fråga och antingen få ett komprimerat svar eller bli hänvisad till rätt webbsida.

Lidingö stad införde sin digitala webbassistent, Malin, i november 2003. Sedan dess har drygt 37 000 frågor ställts till Malin, varav 80 procent har fått korrekta och relevanta svar.

– **Belastningen på** kommunens växel och informationsavdelningens brevlåda har minskat drastiskt, säger Malin Rosenqvist, webb-redaktör i Lidingö.

Genomtänkt utseende

Flera företag har också skaffat en digital assistent för att förbättra servicen gentemot kunderna. Enligt Alexander Bjelovuk på Ikea är valet av gestalt mycket viktigt och genomtänkt.

– **Vi valde** en kvinnlig eftersom de flesta av våra kunder är kvinnor, säger han.

Han poängterar också att det inte är en slump hur assistenten är klädd. Han tycker att brittiska Ikeas variant av webbassistenten är väl utmanande i sin framtoning.

– **Vi vill** inte ha den diskussionen här i Sverige, utan har valt en mer diskret design, säger han.

Andra motiv kan också fälla avgörandet i valet av utseende. I Malmö valdes en kvinnlig webbassistent för att spegla att 75 procent av medarbetarna är kvinnor, och Lidingö stad har valt att ha bilden av en verklig person – webbredaktören själv.

AV: Gunilla Svanfeldt