



Tre högskolor samarbetar kring utvärdering av Projekt Medborgarterminal

Vad är Projekt Medborgarterminal?

Projekt Medborgarterminal handlar om erbjudande av en samlad och lättillgänglig offentlig service via terminaler utplacerade på offentliga platser runt om i landet. Här ges medborgarna ett samlat utbud av flera olika myndigheters information och service. Den publika terminalen är avsedd att garantera att alla får tillgång till de statliga myndigheternas Internetbaserade tjänster (se <http://www.medborgartorget.nu>).

Cirka 140 terminaler ingår i projektet. De finns utplacerade både i glesbygd, tätorter och storstäder. Myndigheterna samverkar både kring underhållet av terminalerna och kring utvecklingen av den gemensamma Internetportalen Medborgartorget och de tjänster som erbjuds genom denna. Innehållet spänner över områden som lediga jobb, skatter, socialförsäkring, studiestöd och den nya premiepensionen. Utöver information erbjuds självbetjäningstjänster, t.ex. hämta eller beställa blanketter, broschyrer, personbevis etc., hjälp med beräkningar av t.ex. skatt eller bostadsbidrag, samt kontakt med myndigheterna via e-post alternativt adress- och telefonlistor.

Projektet bedrivs idag i samverkan mellan följande fem statliga organisationer:

Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS)
Riksskatteverket (RSV)
Riksförsäkringsverket (RFV)
Centrala Studiestödsnämnden (CSN)
Premiepensionsmyndigheten (PPM)

Vilka utvärderar projektet?

Under våren 2001 kommer forskare från tre olika högskolor i Sverige att samarbeta kring en utvärdering av *Projekt Medborgarterminal*. Perspektiv från skilda ämnesområden (arbetsvetenskap, datavetenskap, etnologi och statsvetenskap) kombineras i utvärderingsarbetet. Medborgarterminaler på ett tiotal olika platser i landet, och erfarenheterna kring användningen av dessa, kommer att undersökas. I första hand sker detta genom observationer och intervjuer med användare och med personer som ansvarar för medborgarterminalerna på varje plats.

Utvärderingen kommer att genomföras i samarbete mellan forskare från;

Blekinge Tekniska Högskola (BTH)
Centrum för användarorienterad IT-design, Kungliga Tekniska Högskolan (CID)
Mitthögskolan i Sundsvall

Varför utvärdera?

Projekt Medborgarterminal är ett tidsbegränsat projekt. Det har bedrivits som försöksverksamhet under åren 1999 – 2000. Nu måste de fem myndigheter som samverkat i projektet ta ställning till hur de skall gå vidare, och hur det fortsatta samarbetet för att erbjuda kostnads-effektiv service till *alla* medborgare skall kunna utvidgas och fördjupas – och finansieras – på ett långsiktigt hållbart sätt. Erfarenheterna från *Projekt Medborgarterminal* kommer att påverka det fortsatta utvecklingsarbetet kring medborgarservice on-line.

För mer information om utvärderingen av *Projekt Medborgarterminal*, kontakta någon av oss:

Peder Björk, e-mail: Peder.Bjork@fof.mh.se ,

Anna-Karin Larsson, e-mail: Annakar.Larsson@fof.mh.se ,

Sinna Lindquist, e-mail: sinna@nada.kth.se ,

Annelie Ekelin, e-mail: Annelie.Ekelin@bth.se , Sara Eriksén, e-mail: Sara.Eriksen@bth.se