

PM – april 2003

**En översiktbeskrivning av Projekt Medborgarterminal –
bakgrund, inriktning och resultat samt avveckling**

Projekt Medborgarterminal bedriver försöksverksamhet med publika terminaler med syfte att förbättra medborgarnas tillgänglighet till myndigheternas service. Projektet drivs i samverkan mellan Arbetsmarknadsverket, Centrala studiestödsnämnden, Premiepensionsmyndigheten, Konsumentverket, Migrationsverket, Riksförsäkringsverket/Försäkringskassan och Riksskatteverket.

www.medborgartorget.nu

Sammanfattning	2
1 MBT-projektets bakgrund och utveckling	3
2 Tillgången till Internet ökar – skillnader mellan olika grupper	4
2.1 "Den digitala klyftan"	4
2.2 Några studier av tillgång till och användning av Internet.....	4
2.3 Stora satsningar görs – fler kan behövas	6
3 MBT-projektets försöksverksamhet	6
3.1 140 medborgarterminaler på 100 ställen	6
3.2 Terminalerna och Medborgartorget är välbesökta	8
3.3 Några axplock från försökens erfarenheter.....	9
3.4 Ökad närhet till förvaltningsservice	9
3.5 Utvärderingar av MBT-konceptet.....	10
4 MBT- konceptets möjligheter	11
4.1 MBT- projektets målbild	11
4.2 Nyttöanalys av MBT-konceptet.....	13
5 Inga beslut om fortsättning för MBT-konceptet	13
5.1 Särskilda insatser behövs.....	13
5.2 Framställningar till regeringen om MBT-konceptet	14
5.3 MBT-projektet avvecklas och försöksverksamheten läggs ner	14
5.4 MBT-konceptet överlämnas till regeringen	15
Bilaga 1 - Placering av medborgarterminaler under försöksperioden.....	16
Bilaga 2 - Några axplock från erfarenheterna av MBT-försöken	20
Bilaga 3 - Några exempel på minskade avstånd till förvaltningsservice	24

Sammanfattning

I denna PM lämnas information om den försöksverksamhet med medborgarterminaler som bedrivits av några statliga myndigheter sedan 1999. Försöksverksamheten syftar främst till att ge medborgare som inte har egen tillgång till Internet möjlighet till sådan via publika terminaler. Det bakomliggande skälet är den ökande satsningen på självbetjäning via Internet. Samtidigt saknar omkring två miljoner medborgare egen tillgång till Internet.

Under försöksverksamheten har cirka 140 medborgarterminaler ställts ut på ett hundratal ställen. Försöksställena finns främst i norra Norrland – från ren glesbygd till tätorter och städer - och i storstädernas förortsområden, och där med fokus på invandrantäta områden. De flesta terminalerna finns på medborgarkontor och bibliotek och i andra offentliga lokaler som t.ex. kommunalhus eller vårdcentraler. Men de finns också i kommersiella och ideella miljöer som utgör naturliga lokala träffpunkter, som till exempel hos lanthandlare, på bensinmackor och i föreningslokaler.

Med hjälp av medborgarterminalerna ges användarna tillgång till ett brett utbud av myndigheternas informations- och självbetjäningstjänster. Under projektiden har det skett med hjälp av en enklare, gemensam portal som på ett enkelt och översiktligt sätt presenterar och vägleder till de medverkande myndigheternas webbplatser och till SverigeDirekt, berörda kommuner mm. Den provisoriska portalen benämns Medborgartorget. Den är även allmänt tillgänglig på Internet på adressen **www.medborgartorget.nu**.

Medborgarterminalerna har använts relativt frekvent. På årsbasis ligger nivån på drygt en halv miljon besökstillfällen. Det genomsnittliga antalet besök vid de cirka 100 försöksställena är omkring 5 000 stycken per år. Den genomsnittliga kostnaden för ett

besökstillfälle vid en medborgarterminal ligger under 10 kr. Den externt tillgängliga versionen av Medborgartorget har därutöver 8000 - 9 000 besök per månad.

Försöksverksamheten har utvärderats av några högskolor. Möjligheterna att kunna använda medborgarterminaler har varit mycket uppskattat av användarna och försöket kan betecknas som framgångsrikt. Vidare har en samhällsekonomisk nyttokalkyl utförts med hjälp av en så kallad PENG-beräkning. Den visar att en utbyggnad av MBT-konceptet med utplacering av 3 000 terminaler skulle ge betydande mervärden för såväl medborgarna, myndigheterna som samhället i stort. Den samlade kalkylerade nyttan har beräknats till i storleksordningen en miljard kr per år.

Under försöksverksamheten har diskussioner förts med olika företrädare för ytterligare myndigheter och organisationer. Ett stort intresse för en mer storskalig lösning har konstaterats. Projektet har därför skissat på en målbild för en fortsättning och utvidgning av MBT-konceptet. Denna innebär i korthet att på några års sikt placera ut preliminärt cirka 3 000 medborgarterminaler över hela landet på omkring 1 000 ställen. Dessa terminaler skulle utgöra grunden i ett servicenät där hela den offentliga sektorn, dvs. såväl stat, kommun och landsting, kan förmedla ett samlat utbud av information och service till medborgarna. En sådan gemensam satsning kräver emellertid särskilda åtgärder en långsiktig lösning för finansieringen.

Myndigheterna bakom MBT-projektet har redovisat övervägandena om MBT-konceptet för regeringen och begärt att få ett riktat uppdrag för att utreda förutsättningarna för att realisera en satsning på medborgarterminaler i stor skala. Något uppdrag har dock inte lämnats. De berörda myndigheterna har kommit fram till att de inte kan ta ett fortsatt ansvar för konceptet med medborgarterminaler. Det är en riksomfattande och sektorsövergripande angelägenhet och den är relativt omfattande. Eftersom det inte finns tillräckliga förutsättningar för att fortsätta verksamheten med medborgarterminaler i nuvarande form avvecklas projektet. Försöksverksamheten läggs ner den 30 juni 2003.

1 MBT-projektets bakgrund och utveckling

Projekt Medborgarterminal (MBT-projektet) startade 1998. Bakom projektet stod då Arbetsmarknadsverket, Centrala studiestödsnämnden, Riksförsäkringsverket/ Försäkringskassan och Riksskatteverket. Under hand har tillkommit Premiepensionsmyndigheten, Konsumentverket och Migrationsverket.

Samverkan mellan myndigheter för service via Internet

Det avgörande skälet till att starta MBT-projektet var att de medverkande myndigheterna, i likhet med den offentliga sektorn i övrigt, började satsa på självbetjäning av information och service via Internet. Samtidigt kunde konstateras att många personer inte hade egen tillgång till Internet. För att söka lösningar för att överbrygga detta inleddes diskussioner och sedermera försök för att fler skulle kunna utnyttja möjligheterna till självbetjäning. Tillgången till Internet har under projekttiden förbättrats men fortfarande saknar åtminstone 2 miljoner medborgare över 16 års ålder egen Internettillgång. En stor del av dessa personer tillhör vad som brukar betecknas svaga grupper.

Från service i samverkan till demokratisering

Projektet var ursprungligen tänkt att vara ett allmänt utvecklingsprojekt, med samverkan mellan några få myndigheter. Efter hand har det delvis ändrat karaktär och inriktning. MBT-konceptet har alltmer blivit en demokratisering, med påverkan av regeringens vision om "ett informationssamhälle för alla" (proposition 1999/2000:86).

Medborgarterminaler spänner över många politikområden

Motiven för att placera ut kostnadsfria publika terminaler som kan användas av alla medborgare har under hand har fördjupats och breddats. Det är samtidigt en fråga som är större än vad några få statliga myndigheter kan ta ansvar för. Myndigheterna bakom projektet kan bedöma självbetjäning och även reguljär myndighetssamverkan utifrån sina respektive verksamhetsperspektiv. För att ta ställning till MBT-konceptet behövs enligt projektet en beredning utifrån ett vidare och mer samlat perspektiv. Utöver de medverkande myndigheternas primära verksamhetsområden berörs även generella frågor inom främst demokrati- och förvaltningsområdena samt även IT-, infrastruktur- glesbygds- och integrationsområdena.

Ökad tillgänglighet till service – i hela landet

Målsättningen med MBT-konceptet är att skapa bättre tillgänglighet för medborgarna till myndigheternas information och service på Internet. Det mest framträdande inslaget är att tillhandahålla publika terminaler för att kunna ge fler medborgare tillgång till Internet. Ett annat inslag är samordning av presentationen av den offentliga sektorns utbud av information och service. En enklare tillgång till ett mer samlat utbud underlättar för medborgarna att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

MBT-konceptet ger möjligheter till att förbättra servicen till medborgarna i hela landet, även i lands- och glesbygd och på andra ställen där den offentliga servicen inte är så väl utbyggd. Konceptet syftar samtidigt till att främja effektiviseringar inom hela offentliga sektorn genom ökade möjligheter till självbetjäning. I avsnitt 4 skisseras en målbild över hur konceptet skulle kunna utvecklas.

2 Tillgången till Internet ökar – skillnader mellan olika grupper

2.1 ”Den digitala klyftan”

MBT-projektet har som en väsentlig utgångspunkt den bristande tillgången till Internet. Att många medborgare saknar tillgång till Internet har medfört att en ”digital klyfta” har vuxit fram i samhället. Mycket kort kan konstateras att detta medför olika problem för berörda medborgare, för myndigheterna och för samhället i stort. Att situationen kan leda till uteblivna effektiviseringsvinster för myndigheterna är utifrån ”administrativa utgångspunkter” givetvis något negativt. Det är emellertid allvarigare att det kan innebära olägenheter och orättvisor för dem som ställs utanför tillgång till det digitala samhället. Det bör framhållas att de medborgare som sålunda kan komma att beröras eller drabbas till stor del ingår i vad som brukar betecknas som svaga grupper.

2.2 Några studier av tillgång till och användning av Internet

Projektet har inte genomfört egna studier av tillgång till och användning av Internet men har tagit del av olika aktörers arbete inom detta område. Vi återger några få och korta utdrag för att belysa förhållanden som projektet anser ge perspektiv till bedömning av frågan om medborgarterminaler.

IT-kommissionens iakttagelser

IT-kommissionen har genomfört ett flertal olika studier och utredningar inom ämnet. Kommissionen har bland annat framhållit att tillgången till och användningen av Internet inte utvecklats så snabbt som man tidigare bedömt. I betänkandet (SOU 2002:24) ”Vem använder Internet och till vad?” anføres (sidan 12ff) att under år 2000 saknade nästan hälften av befolkningen, eller 3,2 miljoner människor, tillgång till Internet i hemmet. Som exempel kan nämnas att nästan 1 milj. personer i åldrarna 45-65 saknar tillgång till Internet i hemmet. Motsvarande uppgift för åldrarna 65-84 är 1,2 milj. De riktigt höga andelarna för dem som har Internetanslutning i hemmet återfinns i åldrarna 30-44 år (71 %) samt 16-19 år (74 %), alltså de ungdomar som fortfarande bor hemma. När ungdomarna sedan flyttar hemifrån sjunker andelen betydligt.

IT-kommissionen gör en intressant iakttagelse i samma betänkande. I gruppen 65-84 år har 12 procent tillgång till Internet i hemmet. Av dem som saknar tillgång till IT i hemmet uppger 70 procent att de inte ser någon nytta eller saknar intresse för IT - i detta skiljer sig dock inte äldre från yrkesaktiva. IT-kommissionens slutsats är att en stor del av dem som inte ser nytta eller saknar intresse inte har introducerats till IT. Om staten önskar främja användningen av IT bland äldre bör insatserna därför i första hand riktas mot att ge en introduktion till så många som möjligt.

Svenskarna och Internet 2002

World Internet Institute är ett oberoende forskningsinstitut som delfinansieras av offentliga aktörer, bland andra VINNOVA och KK-stiftelsen. I sin rapport "Svenskarna och Internet 2002" redovisas resultaten av en undersökning som inriktades på Internetförhållanden för personer i Sverige i åldrarna 18 – 85 år.

I rapportens sammanfattning redovisas bland annat

- att två av tre svenskar har tillgång till Internet. Användandet är dock begränsat för de flesta och en hel del problem återstår att lösa innan Internet kan bli en teknik för alla.
- att 66 % av svenskarna har tillgång till Internet och 56 % har tillgång till Internet hemma.
- att 39 % av alla anser att de utan Internet befinner sig i ett allvarligt underläge

Av de olika delresultaten kan följande framhållas:

- **Spridning av datorer och Internet i hemmen** (sidan 9) "Gapet mellan datorinnehav och Internetanslutning har successivt minskat men fortfarande är det 10 % av befolkningen som har dator men inte Internet. De vanligaste förklaringarna till att man inte har Internet är bristande intresse eller att det är för dyrt, sedan kommer att datorn är dålig eller att det är för krångligt."
- **Internetstatistik 2000 jämfört med 2002** (sidan 10) ...Under de senaste två åren har bland annat följande förändringar skett: Tillgången har totalt ökat från 61 till 67 procent. I åldersgruppen 18 – 65 år har den ökat från 71 till 80 procent. De som faktiskt har använt Internet har ökat från 51 till 56 procent. Tillgången till Internet i hemmet har ökat från 51 till 56 procent och de som använt Internet hemma har ökat från 46 till 55 procent.
- **Svenskarnas tillgång till Internet fördelade efter yrke** (sidan 11)... "Men räknar vi hur stor andel av olika yrkesgrupper som är Internetanvändare så är den andelen större bland tjänstemännen (76 %), sedan kommer egenföretagarna (69 %) och därefter arbetarna (60 %). Det är således vanligare bland tjänstemännen att de har Internet än bland arbetarna, men till antalet finns det fler arbetare som är Internetanvändare än det finns tjänstemän."

LO:s syn på digitala klyftor

LO:s rapport (juni 2001) "Om klyftor i informationssamhället" tar upp olika frågor i anslutning till ämnet. Bland annat anförs (sidan 7) "Man kan också konstatera att allt mer läggs samhällsinformation ut på Internet och kravet på information till medborgarna anses ibland uppfyllt när så skett. Men vad händer med dem som inte har tillgång till denna informationskanal? Detta är i hög grad demokratiska frågor."

På sidan 8 sägs att "Det står klart att erfarenhet av datoranvändning är en viktig resurs både i arbetslivet och i samhället i övrigt. Omvänt kan avsaknad av sådan erfarenhet komma att bli ett allvarligt handikapp."

På sidan 45 sker en sammanfattning under rubriken "Vilka som helt saknar datorerfarenhet" Där sägs bland annat: "I detta avslutande avsnitt ska vi se på hur vanligt det är bland olika grupper av anställda att man helt saknar erfarenhet av att arbeta med dator - att man varken använder dator på jobbet eller i hemmet. Det framgår att nästan tre av tio medlemmar i LO - 29 procent - helt saknar erfarenhet av att arbeta med dator. De

använder varken dator i sina arbeten eller dator i hemmet. Sådan avsaknad av datorerfarenhet förekommer nästan inte alls bland medlemmar i SACO.

Att använda dator både i hemmet och i arbetet gör ungefär 30 procent av LO:s medlemmar, vilket kan jämföras med nästan 75 procent av TCO:s medlemmar och nästan 85 procent av SACO:s medlemmar.”

2.3 Stora satsningar görs – fler kan behövas

Betydande subventioneringar av hem-PC och bredband

Under senare år har stora insatser gjorts inom samhället för att stimulera och underlätta tillgång till och användning av Internet. Som ett led i detta har betydande satsningar skett på så kallade hem-PC och inom bredbandsområdet. Statens samlade subventioner inom dessa områden uppgår till åtskilliga miljarder kronor. Projektet kan inte bedöma de samlade effekterna av dessa insatser, men de har otvetydigt inneburit att många människor fått bättre möjligheter att utnyttja Internet.

Medborgarterminaler kan motverka den "digitala klyftan"?

MBT-projektets vision är att underlätta för *alla* medborgare att få tillgång till myndigheternas information och service via Internet. De nyss nämnda satsningarna har dock, enligt projektets mening, inte i någon avgörande hög grad påverkat förhållandena för de grupper som MBT-konceptet i första hand fokuserar på. Som några typexempel kan anföras att bland andra arbetslösa och pensionärer normalt inte ges möjlighet att få ta del av datorer som tillhandahålls av arbetsgivare, varken med eller utan subvention av skattemedel. De som inte har tillgång till en dator har av naturliga skäl begränsad möjlighet att kunna ta del av satsningen på bredband.

Det torde vara så att relativt många av dem som av skilda orsaker inte kan utnyttja dessa möjligheter av ekonomiska skäl inte själva kan bekosta inköp, drift med flera kostnader som är förknippade med en egen tillgång till Internet. Enligt projektets uppfattning kan medborgarterminaler ses som ett väsentligt komplement till nyss nämnda satsningar för i första hand de grupper som står utan Internettillgång.

3 MBT-projektets försöksverksamhet

3.1 140 medborgarterminaler på 100 ställen

Försök i glesbygd och invandratäta förorter

MBT-projektets försöksverksamhet startade år 1999 med ett 20-tal terminaler. Efter de goda erfarenheter detta gav skedde en uppgradering under år 2000 till c:a 140 stycken. Vid flertalet försöksställen finns en terminal. Vid större stationeringar finns två, tre eller till och med fyra stycken. Totalt finns omkring 100 försöksställen. Försöken drivs främst i norra Norrland – från ren glesbygd till tätorter och städer - och i storstädernas förortsområden, och där med fokus på invandratäta områden. De flesta terminalerna finns på medborgarkontor och bibliotek och i andra offentliga lokaler som t.ex. kommunalhus eller vårdcentraler. Men de finns också i kommersiella och ideella miljöer som utgör naturliga lokala träffpunkter – hos lanthandlare, på bensinmackar och i föreningslokaler. På bilaga 1 finns en förteckning över försöksställena.

Normala träffpunkter nära medborgarna – bra öppettider

Det som förenar försöksställena är att de är träffpunkter som medborgarna normalt besöker. På många av orterna är placeringsstället till och med den enda träffpunkten som finns. Framför allt i Norrlands inland är det ofta långa avstånd till myndigheternas ordinarie serviceställen. En annan gemensam nämnare är att många försöksställen har bra öppettider, ofta generösare än vad som tillämpas på myndigheternas kontor. Många stationeringar har öppet sex dagar i veckan och vissa har till och med öppet sju dagar.

Lokala "värdars" engagemang mycket betydelsefullt

Vid försöksställena har lokaler och även personal ställts till förfogande utan kostnad. En eller flera personer vid varje stationering har fungerat som "värdar" under försöken. I första om konceptet och individuell vägledning till besökarna. I värdarnas roll har dock inte ingått att ha några rådgivande uppgifter avseende de medverkande myndigheternas verksamhet.

Enkla och driftsäkra terminaler

De terminaler som används i försöken är AMS kundarbetsplatser (se bilder nedan). Dessa finns sedan tidigare på alla arbetsförmedlingar. Terminalerna finns i olika utföranden – stå- eller sittmodeller och även i en handikappanpassad version. Terminalen är en dator samt skrivare som är inbyggda i en möbel. Detta medför olika fördelar som bland annat att "inga störande sladdar" behöver synas och att hårddisken inte är tillgänglig för intrång eller manipulation. Terminalsystemet styrs och underhålls centralt med hjälp av ett särskilt utvecklat system som AMS använder i sin ordinarie självbetjäningssverksamhet.

Kundarbetsplatser/Medborgarterminaler



Användarvänligt och tilltalande för datorovana

Ur användarsynpunkt finns ett antal detaljer som bör framhållas. Tangentbordet är reducerat till endast de tangenter som behövs och musen är ersatt av en "rullkula". Terminalerna är sammanfattningsvis mycket driftsäkra och är lätta att använda även för personer utan datorvana. Det senare har visat olika intressanta erfarenheter, som underbyggs av de utvärderingar av projektet som utförts av några högskolor. I sådana miljöer som sedan tidigare har publika datorer, som t.ex. medborgarkontor och bibliotek,

har de "vanliga" datorerna använts främst av yngre grupper. Efter det att terminalerna introducerats har även ovana och äldre användare börjat utnyttja Internet.

Enkel tillgång till ett brett utbud

Med hjälp av medborgarterminalerna ges användarna tillgång till ett brett utbud av myndigheternas informations- och självbetjäningstjänster. Under projektiden har det skett med hjälp av en enklare, gemensam portal som på ett enkelt och översiktligt sätt presenterar och vägleder till de medverkande myndigheternas webbplatser och till SverigeDirekt mm. Vid respektive stationering ingår i portalens utbud även länkning till placeringskommunens webbplats. Portalens utformning innebär att användarna kan gå direkt till den information de behöver. De slipper att hålla reda på olika webbadresser eller använda sökmotorer. Detta inslag i MBT-konceptet är framför allt uppskattat av de "Internetovana" men även av övriga användare.

Den provisoriska portalen benämns Medborgartorget. Den är även allmänt tillgänglig på Internet på adressen www.medborgartorget.nu. På Medborgartorget finns även information om försöksställena och allmän information om MBT-projektet, däribland de framställningar och utvärderingar som omnämns i denna PM.

3.2 Terminalerna och Medborgartorget är välbesökta

Generösa öppettider

Användningen påverkas av flera olika faktorer som befolkningsunderlag, ortstyp av lokal, avstånd till närmaste myndighetskontor, medborgarnas kännedom om att det finns medborgarterminaler på orten osv. Vissa försöksställen har en betydande trafik. Det gäller framför allt på större bibliotek. Dessa har vanligtvis kvällsöppet och är dessutom tillgängliga sex eller sju dagar per vecka. Totalt sett har drygt 20 procent av alla försöksställen öppet sex dagar i veckan - ytterligare nära 20 procent har öppet sju dagar.

Många medborgarterminaler används mer än fem timmar per dag

Vanligtvis används terminalerna 3 till 7 timmar per dag. Några exempel på stationeringar där enskilda terminaler normalt används mer än 5 timmar är Rinkeby i Stockholm (bibliotek, medborgarkontor och köpcenter), Kista i Stockholm (medborgarkontor), Umeå (regionsjukhus, bibliotek), Vilhelmina (Folkets hus), Boden (bibliotek), Rosengård i Malmö (medborgarkontor), Norrköping (bibliotek), Borås (bibliotek) och Sky City på Arlanda. Vid stationeringar på mindre orter är trafiken naturligen lägre, men ändå tillfredsställande. Vid ett fåtal ställen understiger den normala trafiken 3 timmar per dag.

Fler än 40 000 användningstillfällen per månad

För att mäta användningen av terminalerna används AMS statistiksystem för uppföljning av arbetsförmedlingarnas kundarbetsplatser. Under försöksperioden har det av främst kostnadsskäl inte varit möjligt att mer än marginellt anpassa statistiksystemet till projektets önskemål. Det som främst kan utläsas är tidsuppgifter; t.ex. antalet dagar och timmar som en enskild medborgarterminal har använts samt totalantal aktiviteter och en viss underindelning av dessa. Det kan däremot inte direkt utläsas exakta uppgifter om antalet användare. Med utgångspunkt i driftstatistiken kan dock detta uppskattas relativt väl.

Användningen har successivt ökat i takt med att terminalerna blivit mer kända. Den nuvarande besöksnivån ligger totalt sett på mellan 40 000 och 50 000 per månad. På årsbasis blir det drygt en halv miljon besökstillfällen. Genomsnittligt besöksantal för de cirka 100 försöksställena är omkring 5 000 stycken per år.

Besöksantalet får bedömas vara tillfredsställande med hänsyn till att det är fråga om en försöksverksamhet och att endast mindre marknadsföringsinsatser har genomförts. En utbyggd verksamhet med flera medverkande aktörer och ökad marknadsföringsinsatser

skulle kunna öka användningen betydligt och samtidigt leda till lägre kostnad per användningstillfälle.

God service till rimlig kostnad

Genomsnittskostnaden per besök under försöken understiger 10 kr. Detta bygger på en grov beräkning med utgångspunkt i totalt antal besökstillfällen och projektets samlade kostnader. Det finns en spridning mellan stationeringar i större och mindre orter, såväl för besöksantal och som en följd av detta även kostnaden per besökstillfälle.

Underlaget för användning är naturligen lägre vid stationeringarna i glesbygd vilket medför färre besök. Vid de minsta stationeringarna kan kostnaden per besökstillfälle under försöken uppskattas till mellan 20 och 30 kr. Nyttoeffekterna vid de minsta orterna blir ändå kanske de mest betydande. Medborgarnas alternativ i form av besök vid ett kontor med ett ordinarie serviceutbud kan ofta ligga många mil från terminalstället. Framför allt innebär utnyttjandet av terminalerna fördelar för medborgarna som kan spara såväl tid som pengar. Oavsett var terminalerna finns innebär den låga servicekostnaden goda möjligheter till effektivisering för myndigheterna. Nyttoeffekterna berörs vidare i avsnitt 4.2.

Stor användning även externt

Den externt tillgängliga versionen av Medborgartorget ligger i en annan teknisk miljö än den interna versionen och det är därför möjligt att utföra noggrannare besöksmätningar. Det externa Medborgartorget har ökat stadigt och har numera mellan 8 000 och 9 000 besök per månad. Detta får anses vara ett bra resultat, framför allt med hänsyn till att den externa versionen av Medborgartorget inte har marknadsförts.

3.3 Några axplock från försökens erfarenheter

Projektet har haft olika kontakter med värdar m.fl. under försökens gång. Av resursskäl har dessa aktiviteter varit av mindre omfattning än önskvärt. Emellertid har en stor mängd väsentliga erfarenheter kunnat vinnas. Utöver administrativa och verksamhetsrelaterade frågor har även många "mjukare" aspekter kommit fram som belyser hur MBT-konceptet uppfattas av medborgarna. Eftersom det bedöms viktigt att förmedla dessa erfarenheter har projektet sammanställt några få typexempel. De redovisas i bilaga 2.

3.4 Ökad närhet till förvaltningservice

Projektet har tillsammans med Konsumentverket gjort olika beräkningar över ändrade förutsättningar för medborgarnas tillgång till förvaltningservice.

Konsumentverkets Servicedatabas

Konsumentverket har i samarbete med Glesbygdsverket utvecklat den så kallade Servicedatabasen. Syftet med databasen är

- att ge underlag för redovisningar till regeringen om hushållens tillgång till service och följa upp hur avtal mellan staten och servicegivarna efterlevs i praktiken, samt
- att lämna underlag till länsstyrelserna, de regionala självstyrelseorganen och kommunerna för att utveckla samordnade servicestrategier och effektivisera arbetet med stöd till kommersiell service.

Med hjälp av Servicedatabasen kan länsstyrelser, kommuner och andra intressenter få fakta och överblick samt få ett analysstöd avseende tillgång till service i olika delar av landet och främst då lands- och glesbygd. Servicedatabasen omfattar medborgarnas tillgång till service för bland annat dagligvaror, post, bank, systembolag och apotek. Någon information om medborgarnas tillgång till förvaltningservice har dock hittills inte lagts in.

Särskilda bearbetningar avseende MBT och myndigheternas lokalkontor

Konsumentverket har i samverkan med MBT-projektet lagt in uppgifter för några län om dels MBT-ställena, dels de lokala myndighetskontoren (arbetsförmedlingar, försäkringskassor, CSN- och skattekontor) i Servicedatabasen. Med hjälp av Servicedatabasen har vissa uppgifter för Norr- och Västerbotten bearbetats.

Dessa län har valt för att det är där närmare hälften av medborgarterminalerna har placerats ut under försöksperioden. I sammanhanget kan nämnas att de två länen geografiskt omfattar drygt 30 % av Sveriges yta. Avståndet från kusten till Norgegränsen är nästan 50 mil och avståndet från den nordligaste till den sydligaste punkten är nästan 100 mil. Med hänsyn till att förvaltningsmyndigheterna inte är så väl representerade i hela det geografiska området, vilket framförallt gäller inlandet, så är avstånden till myndigheternas kontor ofta mycket stora.

Inför analyserna i Servicedatabasen har Konsumentverket för varje MBT-ställe skapat ett så kallat serviceområde. För varje serviceområde redovisas dels antalet invånare, dels det genomsnittliga avståndet till närmaste medborgarterminal, dels avståndet från MBT-stället till närmaste lokala myndighetskontor. Några exempel ur analysresultaten redovisas på bilaga 3. Det framgår att medborgarna på försöksorterna under försöksperioden fått betydligt kortare avstånd till förvaltningsservice genom möjligheten att utnyttja en medborgarterminal. I många fall rör det sig till och med om åtskilliga mil.

3.5 Utvärderingar av MBT-konceptet

MBT-konceptet har på uppdrag av MBT-projektet utvärderats av Blekinge Tekniska Högskola och Mitthögskolan och med viss medverkan av Kungliga Tekniska Högskolan. Här återges en kort sammanfattning av resultaten.

Som en allmän slutsats av utvärderingen kan konstateras att en övervägande majoritet av användarna är nöjda/mycket nöjda med den service som erbjuds via medborgarterminalerna. I princip genomgående uttalar sig representanter för alla vidtalade intressentgrupper för att medborgarterminalerna bör permanentas och utvecklas. Konceptet ses ha en given plats i samhällets strävanden att tillhandahålla service och information till medborgarna. Inte minst framhålls demokratispekterna i konceptet med medborgarterminaler genom dess effekter på rättvisa och jämlikhet mellan olika grupper med avseende på tillgång till information och service.

Inte särskilt överraskande understryks värdet av den grundläggande tanken med konceptet - att tillhandahålla Internetbaserad information till dem som saknar tillgång till Internet. De som tillhör denna grupp är dock mindre än hälften av de hittillsvarande användarna. Många av medborgarterminalernas användare har nämligen någon typ av tillgång till Internet och då vanligtvis på arbetet eller i skolan. Nära en tredjedel av användarna besöker en medborgarterminal trots att de har tillgång till Internet i bostaden. Skälen härtill är inte helt klarlagda men en tänkbar förklaring kan vara bristande kompetens att använda Internet. Här torde även spela in faktorer som medborgarterminalens enkelhet i användning, behov av vägledning och även sociala skäl.

Användningsfrekvensen mellan olika användargrupper är i stort sett densamma oavsett Internettillgång eller inte. Av de intervjuade har drygt hälften använt en medborgarterminal mer än 9 gånger det senaste året.

De former som används för att förmedla informationen ses som väsentliga och är uppskattade av användarna. Den gemensamma portalen - Medborgartorget - med ett samlat utbud som presenteras på ett enkelt och användaranpassat sätt har fått ett mycket gott mottagande. Det framkommer önskemål om att få ett mer komplett

utbud av offentlig information - avseende såväl den statliga som kommunala sektorn. Bland önskemålen finns ytterligare användaranpassning, med inriktning på ett brett, "livhändelseorienterat" innehåll.

I utvärderingen framkommer även nyttiga påpekanden. Bland annat framhålls att information och marknadsföring inte har varit tillräckliga. Rapporten, som här bekräftar förmodade brister, konstaterar att sådana förhållanden kan vara ofrånkomliga i en försöksverksamhet. Samtidigt understryks att det för framtiden är angeläget att tillräckliga resurser kan disponeras för dessa och andra stödande ändamål.

4 MBT- konceptets möjligheter

4.1 MBT- projektets målbild

3 000 medborgarterminaler – främst utanför kontoren

Eftersom försöksverksamheten visade goda resultat och att MBT-konceptet fick ett mycket gott gensvar fördes informella diskussioner med olika företrädare för ytterligare myndigheter och organisationer. Ett stort intresse för en mer storskalig lösning kunde konstateras. Projektet skissade därför på en målbild för en fortsättning och utvidgning. Denna innebar i korthet att på några års sikt placera ut preliminärt cirka 3 000 medborgarterminaler över hela landet på omkring 1 000 ställen. Dessa stationeringar skulle i hög grad finnas utanför det ordinarie kontorsnätet för offentliga myndigheter, ungefär på det sätt som fördelning skett under försöksverksamheten.

Ett koncept för hela den offentliga sektorn

Ursprungligen var tanken att MBT-konceptet i första hand skulle vara en angelägenhet för statliga myndigheter, dock med visst samarbete med kommunerna på de olika stationeringsorterna. Det är dock rimligt att försöka utvidga samverkan till en gemensam satsning för stat, kommuner och landsting. Medborgarterminalerna kan användas för hela den offentliga sektorns samlade informations- och tjänsteutbud.

Terminaler även på kontoren

Utöver att satsa på externt placerade medborgarterminaler är det önskvärt att alla myndigheter med normal besöksfrekvens från allmänheten själva satsar på självbetjäningsterminaler vid sina kontor. Dessa terminaler kan användas även för övriga myndigheters behov. Detta skulle innebära att en medborgare kan klara av flera myndighetskontakter på en gång, utan att behöva besöka flera ställen.

Ett nätverk för bättre tillgänglighet till offentlig information och service

MBT-konceptet kan skapa ett gemensamt nätverk för främst självbetjäning av offentliga informations- och servicetjänster. Detta skulle kunna komplettera och avlasta myndigheternas ordinarie verksamhet. Framför allt skulle det förbättra den fysiska tillgängligheten med ett utbud närmare medborgarna. Fokus är främst på dem som saknar egen Internetillgång. Men även övriga medborgare har fördelar av en mer samlad presentation av utbudet av information och tjänster. En samordning av det samlade utbudet av information och tjänster gör det otvivelaktigt enklare för medborgarna att tillgodogöra sig det alltmer omfattande innehållet på den offentliga sektorns webbplatser. Den tillgänglighetsaspekten är väl så viktig som den fysiska tillgängligheten.

SverigeDirekt bör svara för en samlad presentation av innehåll

Vad gäller samordning och presentation av informations- och tjänsteutbudet har diskuterats att det kan vara lämpligt att Medborgartorget primärt fokuserar på det mest efterfrågade och mer "medborgarnära" utbudet. Det kan innebära att den gemensamma portalen främst inriktas på att presentera utbudet från omkring 15 –20 statliga myndigheter samt respektive kommuner och landsting. Innehållet bör kunna anpassas till regionala eller

lokala behov och önskemål. Övrigt utbud kan nås via portalen SverigeDirekt. Om Medborgartorget bör inarbetas i SverigeDirekts portal eller vara fristående är en öppen fråga. Under alla omständigheter är det lämpligt med ett nära samarbete med SverigeDirekt. Projektets uppfattning är att Medborgartorget, eller den principiella funktionalitet som detta eftersträvar, bör övertas och vidareutvecklas av SverigeDirekt/ Statskontoret.

Överslagsmässiga kostnader

Projektet har inte gjort någon mer ingående kostnadsberäkning av ett utbyggt MBT-koncept. I samband med genomförandet av en nyttoanalys med utgångspunkt i en lösning med 3 000 medborgarterminaler (se avsnitt 4.2) gjordes vissa övergripande uppskattningar av kostnaderna. I dessa uppskattningar ingick såväl tillkommande kostnader, beräknad belastning inom ramen för nuvarande kostnader, t.ex. för del i befintliga lokaler som genomförandekostnader. Följande beräkningar redovisades.

Totalkostnad för medborgarterminaler, inkl. drift, support mm.	108 Mkr
Kostnader för kommuner/vårdar	9 Mkr
Kostnader för myndigheter; kontaktdagar, vägledning, m.m.	10 Mkr
Central administration av MBT-konceptet	2 Mkr
Lokalkostnader på MBT-ställen	9 Mkr
Marknadsföring/information	5 Mkr
Genomförandekostnader	1 Mkr
Övriga kostnader	1 Mkr
Preliminär totalkostnad	145 Mkr

En mer detaljerad beräkning av olika delposter kan ge andra värden. Vad gäller till exempel den största delposten, medborgarterminalerna, har det visat sig möjligt att kunna skapa en lösning till en kostnad omkring 75 Mkr. De totala kostnaderna för en utbyggnad till 3 000 terminaler torde kunna reduceras till i storleksordningen 110 Mkr.

Ansvarsfördelning

MBT-projektet har gjort bedömningen att ansvaret för att finansiera medborgarterminaler bör ankomma på staten. I gengäld bör, i likhet med den lösning som tillämpats under försöksperioden, den kommun, organisation eller motsvarande som terminalerna finns uppställda hos tillhandahålla lokaler mm. utan särskild kostnad. Hur kostnaderna kan fördelas inom respektive sektor, till exempel för statens del, finns olika tänkbara lösningar. Projektet har i avvaktan på närmare utredning ingen bestämd uppfattning om hur detta lämpligen bör ske.

Verksamheten på lokal nivå bör administreras tillsammans mellan i första hand stat och kommun. För att administrera MBT-konceptet har projektet sett att AMS i första hand bör komma i fråga för att ges ett samlat ansvar för drift och utveckling av medborgarterminalerna.

Från medborgarterminal till "folkdator"?

Projektet har berört frågan om medborgarterminaler ska vara enbart inriktade på att användas för den offentliga delen av Internet eller om ambitionen ska utökas till en allmän Internetanvändning – en "folkdator" för dem som inte har egen tillgång till Internet. Projektet har kommit till slutsatsen att detta inte är något som de berörda myndigheterna ska behandla utan frågan bör tas upp i annat sammanhang.

4.2 Nyttoanalys av MBT-konceptet

MBT-projektet har utfört en nyttoanalys med användande av den så kallade PENG-metoden. En PENG-beräkning är inte en fullständig kostnads- och intäktsanalys. Den är en relativt grov beräkning som till vissa delar bygger på uppskattningar. Den ger dock en god indikation på storleksordningen av värdet för olika nyttoeffekter och de kostnader som krävs för att åstadkomma nyttan. Här återges slutsatserna av nyttoanalysen:

Ett genomförande av konceptet med medborgarterminaler beräknas medföra betydande vinster för medborgare, myndigheter och samhället i stort. Vi uppskattar *bruttonyttan* till 1 217 Mkr. Av detta belopp beräknas 377 Mkr vara av karaktären "direkt resultatpåverkande". Övriga nyttoeffekter är av indirekt karaktär eller "mjuk nytta". De kostnader som krävs för att genomföra konceptet beräknas till 145 Mkr. *Nettonyttan* blir då 1.072 Mkr.

De huvudsakliga nyttoeffekterna för de tre delgrupperna är följande:

- *Medborgarna: 518 Mkr* - arbetssökande får arbete tidigare, sparad tid för myndighetskontakter, bättre tillgång till myndighetservice, bättre kvalitet i myndigheternas information och service m.m.
- *Myndigheterna: 189 Mkr* - sparad tid = mindre kostnader för information och service, effektivare ärendehantering, effektivare samverkan m.m.
- *Samhället: 510 Mkr* - ökad förvaltningseffektivitet, ökad demokrati, ökad Internetanvändning i Sverige, ökade intäkter pga. färre arbetslösa m.m.

Nyttofaktorn, dvs. bruttonyttan dividerad med kostnaderna för nyttan, för utplacering av 3 000 medborgarterminaler är hög (8,4). Detta betyder att vinsten för medborgarna, myndigheterna och samhället i övrigt är betydligt högre än de kostnader som finns. Utifrån ett samhällsligt totalekonomiskt perspektiv kan detta betecknas som en ren vinst.

5 Inga beslut om fortsättning för MBT-konceptet

5.1 Särskilda insatser behövs

MBT-projektet har drivit verksamheten genom en lös samverkan mellan de medverkande myndigheterna och finansiering har skett med ordinarie anslagsmedel. Redan relativt tidigt under projektets gång framstod det som klart att det inte är praktiskt möjligt att ett fåtal myndigheter på eget initiativ kan ta på sig ansvaret att långsiktigt utveckla och administrera det samlade MBT-konceptet. Att gå från ett antal tankar och principer och småskaliga försök till ett mer omfattande och rikstäckande verksamhet med många olika intressenter inblandade är helt enkelt inte praktiskt genomförbart med nuvarande form.

En särskild svårighet gäller finansieringen. Det är enkelt i så motto att konceptet bör betalas via skattemedel – frågan är vilken eller vilka delkonton som ska belastas. Med den inriktning och omfattning som projektet skissat för konceptet krävs för ett genomförande olika särskilda åtgärder för att skapa en tillfredsställande långsiktig lösning. Det är inte möjligt för "MBT-myndigheterna" att ensamma utveckla och fullfölja konceptet. Framför allt finns det inte tillräckliga möjligheter att inom ramen för tilldelade medel kunna medverka i finansieringen. Finansieringsproblemen gäller i synnerhet för mindre myndigheter. Dessa har en betydande nyttopotential av MBT-konceptet. Samtidigt har de normalt inga möjligheter att få några intäkter, bland annat för att de inte har något kontorsnät som kan avlastas. Som exempel kan tas Konsumentverket. Utifrån erfarenheterna från försöksverksamheten kan förmodas att deras webbplats skulle få ett stort antal ytterligare

besökare via medborgarterminaler i ett utbyggt MBT-koncept. Detta medför betydande nyttoeffekter, men främst för medborgarna. För Konsumentverket uppstår emellertid i princip inte några effekter som medför att verket ges möjlighet att kunna lämna bidrag till finansiering av MBT-konceptet.

För att konceptet med Medborgarterminaler och Medborgartorget ska kunna fullföljas krävs insatser utöver myndighets- och sektorsgränser - dvs. en övergripande bedömning och gemensamma satsningar.

5.2 Framställningar till regeringen om MBT-konceptet

De samverkande myndigheterna har med syfte att få till stånd en allsidig och övergripande bedömning begärt att regeringen ska vidta åtgärder i anslutning till MBT-konceptet, bland annat på nedanstående sätt.

– *Den 26 mars 2001* skrev generaldirektörerna för de fem ursprungligen medverkande myndigheterna till den dåvarande demokratiministern, Britta Lejon, och hemställde att konceptet med medborgarterminaler ska permanentas och utvidgas. Skrivelsen var rubricerad *Satsning på medborgarterminaler är en demokratifråga. Den kräver en samlad styrning och en central finansiering.* I skrivelsen begärde de fem myndigheterna att regeringen skulle utfärda ett riktat uppdrag, gärna i samverkan med SverigeDirekt, att utarbeta ett organisationsförslag för utveckling och förvaltning av MBT-konceptet, att utreda kostnader, administration, samordning och principer för utplacering av medborgarterminaler på riksbasis.

– Den 31 oktober 2001 lämnades en komplettering till hemställan. Till den skrivelsen bifogades dels en utvärdering av medborgarterminalkonceptet som utförts av tre högskolor och dels en nyttoanalys. Högskolornas utvärdering visade att konceptet redan hade varit uppskattat och framgångsrikt och att det har goda framtidsmöjligheter. Nyttanalysen (PENG-beräkning) visade att en satsning i enlighet med projektets intentioner kan betecknas som högavkastande. Förutom ett gott ekonomiskt utbyte kan andra mervärden skapas, inte minst i form av ökad demokrati. I skrivelsen meddelades att försöksverksamheten skulle förlängas till utgången av år 2002 i avvaktan på regeringens besked om ett särskilt uppdrag rörande MBT-konceptet.

– *Den 7 maj 2002* besvarade demokratiminister Britta Lejon de två skrivelserna. Hennes besked var att "frågan om medborgarterminaler bör övervägas inom ramen för Statskontorets uppdrag att främja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter. Vad som därvid bör prövas är hur medborgarterminaler kan ingå i den gemensamma infrastruktur som skall utvecklas".

I sammanhanget kan även nämnas att AMS i sin budgetframställan för budgetåret 2003 anmälde att man var villig att administrera MBT-konceptet, med upp till 4 500 externt placerade terminaler, förutsatt att nödvändiga medel ställdes till verkets förfogande. Den framställan har inte föranlett någon åtgärd från regeringen.

5.3 MBT-projektet avvecklas och försöksverksamheten läggs ner

MBT-konceptet är riksomfattande och sektorövergripande

Myndigheterna bakom MBT-konceptet är givetvis intresserade av att konceptet kan genomföras eftersom det kan beräknas medföra olika mervärden för såväl enskilda medborgare, myndigheter som samhället i stort. Detta måste emellertid ske i andra former än de nuvarande. Att fullfölja konceptet är en riksomfattande och sektorövergripande angelägenhet som dessutom är relativt omfattande.

Tydliga mandat är en grundläggande förutsättning

Ett fåtal myndigheter kan inte vidareutveckla och genomföra MBT-konceptet på egen hand. Utöver administrativa och finansiella frågor finns olika praktiska problem. Som exempel kan nämnas att projektet fört underhandsdiskussioner med ett flertal intresserade och nytilltänkta samverkande myndigheter och organisationer. Avsaknaden av grundläggande beslut och ett tydligt mandat har dock inneburit svårigheter varför diskussionerna har avbrutits. Sammantaget finns inte tillräckliga förutsättningar för att fortsätta MBT-verksamheten i nuvarande former.

Försöken avbryts den 30 juni 2003

Den försöksverksamhet som projektet bedrivit har varit lärorik och stimulerande. Den har befast uppfattningen om konceptets bärkraft och har även gett perspektiv på behov av åtgärder som är nyttiga eller nödvändiga för framgång vid ett fullföljande av konceptet. Projektet anser att de erfarenheter som redan vunnits är tillräckliga. Det finns därför inte några egentliga skäl för att bedriva ytterligare verksamhet i form av försök. Det kan nämnas att projektet haft den uppfattningen i sak under en längre tid. Försöken har dock förlängts flera gånger i avvaktan på klarhet inför framtiden. Inga egentliga innehållsmässiga satsningar har därför gjorts under senare tid utan verksamheten har främst "rullat på" i oförändrade former. MBT-projektet har kommit till slutsatsen att försöksverksamheten bör avbrytas. Detta kommer att ske den 30 juni 2003. Den överenskommelse som träffats mellan projektet och AMS om förhyrning av terminaler har sagts upp per den 1 april 2003.

Alternativ i mindre skala diskuteras

Samtidigt har diskussioner inletts mellan några av myndigheterna bakom MBT-projektet om andra typer av samverkan. Denna samverkan torde dock bli snävare och av betydligt mindre omfattning än MBT-konceptet och främst begränsas till medverkande myndigheters intressen. Det är för tidigt att säga något om vilken volym av självbetjäningsterminaler utanför de egna kontoren som det kan bli fråga om i det tilltänkta nya samarbetet. Det står dock helt klart att det inte är möjligt att nå upp till den relativa täthet som tillämpats inom försöksområdena.

Indragning av nuvarande medborgarterminaler

Projektet kan inte överblicka de samlade konsekvenserna av att försöksverksamheten läggs ner. För närvarande finns medborgarterminaler relativt välutbyggt på ett begränsat antal ställen. Det är fullt tänkbart att myndigheterna måste dra in ett antal av dessa terminaler. Detta är givetvis inte tillfredsställande men det är nödvändigt av främst ekonomiska skäl. Hur många av terminalerna som kommer att dras in kan för närvarande inte överblickas.

5.4 MBT-konceptet överlämnas till regeringen

Myndigheterna som står bakom MBT-konceptet överlämnar frågan till regeringen för att avgöra om och i så fall på vilket sätt konceptet bör vidareutvecklas. Om ställning tas för en fortsättning är de berörda myndigheterna beredda att lämna stöd, bland annat genom att ställa vunna erfarenheter till förfogande. Beträffande portalen Medborgartorget kommer kontakter att tas med Statskontoret för att erbjuda dess organisation för SverigeDirekt att ta över portalen.

Bilaga 1 - Placering av medborgarterminaler under försöksperioden

Läns- och kommunkod, kommun/ort, placering/typ av lokal

0127 BOTKYRKA, ALBY, MBK
0127 BOTKYRKA, ALBY, MBK
0127 BOTKYRKA, HALLUNDA, MBK
0127 BOTKYRKA, HALLUNDA, MBK
0180 STOCKHOLM, CSN
0180 STOCKHOLM, CSN
0180 STOCKHOLM, KISTA, MBK
0180 STOCKHOLM, KISTA, MBK
0180 STOCKHOLM, PPM PREMIEPENSIONSMYNDIGHETEN
0180 STOCKHOLM, RINKEBY MARKNAD
0180 STOCKHOLM, RINKEBY MARKNAD
0180 STOCKHOLM, RINKEBY, BIBLIOTEKET
0180 STOCKHOLM, RINKEBY, MBK
0180 STOCKHOLM, RINKEBY, MBK
0180 STOCKHOLM, RINKEBY, STADSDELSHUS SPÅNGA
0191 ARLANDA SKYCITY
0581 NORRKÖPING, MBK
0581 NORRKÖPING, NAVESTADS INFO-CENTER
0581 NORRKÖPING, STADSIBLIOTEKET
0581 NORRKÖPING, STADSIBLIOTEKET
0581 NORRKÖPING, STADSIBLIOTEKET
0581 NORRKÖPING, STADSIBLIOTEKET
0686 MARIANNELUND, EMILKRAFTEN
0767 STRÖMSNÄSBRUK, BIBLIOTEKET
1081 RONNEBY, STADSIBLIOTEKET
1081 RONNEBY, STADSHUSET
1280 MALMÖ, CSN
1280 MALMÖ, FOSIE, MBK
1280 MALMÖ, KIRSEBERG, MBK I BIBLIOTEKET
1280 MALMÖ, LIMHAMN, MBK
1280 MALMÖ, OXIE, MBK
1280 MALMÖ, ROSENGÅRD, MBK
1280 MALMÖ, STADSIBLIOTEK
1280 MALMÖ, STADSIBLIOTEK
1281 LUND, CSN

Bilaga 1 - Placering av medborgarterminaler under försöksperioden

Läns- och kommunkod, kommun/ort, placering/typ av lokal

1281 LUND, CSN
1281 LUND, DALBY BIBLIOTEK
1281 LUND, LTH KÅRHUS
1281 LUND, STADSIBLIOTEK
1290 KRISTIANSTAD, HUVUDBIBLIOTEKET
1290 KRISTIANSTAD, HUVUDBIBLIOTEKET
1419 TJÖRN, MBK
1444 GRÄSTORP, BIBLIOTEK
1480 ANGERED, LÄRJEDALEN, MBK
1480 ANGERED, LÄRJEDALEN, MBK
1480 GÖTEBORG, BERGSJÖN, MBK
1480 GÖTEBORG, BERGSJÖN, MBK
1480 GÖTEBORG, DALHEIMERS HUS
1480 GÖTEBORG, DALHEIMERS HUS
1480 GÖTEBORG, LUNDBY STADSDELSHUS
1480 GÖTEBORG, LUNDBY STADSDELSHUS
1480 GÖTEBORG, STADSIBLIOTEKET
1480 GÖTEBORG, STADSIBLIOTEKET
1480 VÄSTRA FRÖLUNDA, MEDBORGARSERVICE
1488 TROLLHÄTTAN, FÖRSÄKRINGSKASSAN
1488 TROLLHÄTTAN, HUVUDBIBLIOTEKET
1488 TROLLHÄTTAN, HUVUDBIBLIOTEKET
1488 TROLLHÄTTAN, KOMMUNHUSET
1488 TROLLHÄTTAN, KOMMUNHUSET
1488 TROLLHÄTTAN, KRONOGÅRDSBIBLIOTEKET
1488 TROLLHÄTTAN, MAGNUS ÅBERGSGYMNASIET
1488 TROLLHÄTTAN, NILS ERICSSONS GYMN. BIBLIO
1488 TROLLHÄTTAN, SYLTIBIBLIOTEKET
1490 BORÅS, FÖRSÄKRINGSKASSAN
1490 BORÅS, KOMVUX / ERIKSLUNDSSKOLAN
1490 BORÅS, KOMVUX / ERIKSLUNDSSKOLAN
1490 BORÅS, STADSIBLIOTEKET
1490 BORÅS, STADSIBLIOTEKET
1490 DALSJÖFORS, BIBLIOTEKET
1490 FRISTAD, BIBLIOTEKET
1490 SANDARED, BIBLIOTEKET

Bilaga 1 - Placering av medborgarterminaler under försöksperioden

Läns- och kommunkod, kommun/ort, placering/typ av lokal

1490 VISKAFORS, BIBLIOTEKET
2083 HEDEMORA, GARPENBERG, TEMPO
2180 GÄVLE, HAMRÅNGE, MBK
2180 GÄVLE, HAMRÅNGE, MBK
2180 GÄVLE, MBK
2180 GÄVLE, MBK
2180 GÄVLE, STADSIBLIOTEKET
2182 SÖDERHAMN, STADSIBLIOTEKET
2184 DELSBO, SAMHÄLLSSERVICEKONTOR
2184 DELSBO, SAMHÄLLSSERVICEKONTOR
2280 HÄRNÖSAND, LOTSPLATS INFOTEK
2280 HÄRNÖSAND, LOTSPLATS INFOTEK
2309 KROKOM, FÖLLINGE, SERVICEKONTORET
2309 ÅRE, HALLEN, ALLHUSET
2403 BJURHOLM, BIBLIOTEKET
2404 VINDELN, GRANÖ, SJÖBLOMS CAFÉ
2404 VINDELN, RENFORSSKOLAN, BIBLIOTEKET
2404 VINDELN, ÅMSELE KIOSK & BENSIN
2421 STORUMAN, AKTIVITETSHUSET
2421 STORUMAN, TÄRNABY, FOLKETS HUS
2422 SORSELE, AMMARNÄS, TURISTBYRÅ
2460 VÄNNÄS, AF & POSTEN
2460 VÄNNÄS, BIBLIOTEKET
2460 VÄNNÄS, VÄNNÄSBY, BIBLIOTEKET
2462 VILHELMINA, DIKANÄS, SAGAGÅRDEN
2462 VILHELMINA, FOLKETS HUS
2462 VILHELMINA, FOLKETS HUS
2462 VILHELMINA, MALGOVIK, MARIES LIVS
2462 VILHELMINA, SAXNÄSGÅRDEN (HANTVERKSDELE)
2463 ÅSELE, FOLEKETS HUS
2463 ÅSELE, FREDRIKA, BIBLIOTEKET
2480 UMEÅ, BIBLIOTEKET I CENTRUM
2480 UMEÅ, BIBLIOTEKET I UMEDALEN
2480 UMEÅ, BIBLIOTEKET I ÅLIDHEM
2480 UMEÅ, BOTSMARK, ICA-AFFÄREN
2480 UMEÅ, HOLMSUND, KONSUM
2480 UMEÅ, HOLMSUND, KONSUM

Bilaga 1 - Placering av medborgarterminaler under försöksperioden

Läns- och kommunkod, kommun/ort, placering/typ av lokal

2480 UMEÅ, HÖRNEFORS, BIBLIOTEKET
2480 UMEÅ, IKSU
2480 UMEÅ, REGIONSJUKHUSET
2480 UMEÅ, REGIONSJUKHUSET
2481 LYCKSELE, MB & BIBLIOTEK
2481 LYCKSELE, MB & BIBLIOTEK
2481 LYCKSELE, RUSKSELE, ICA-AFFÄREN
2482 SKELLEFTEÅ, BIBLIOTEKET
2482 SKELLEFTEÅ, BYSKE, FUTURUM AB
2505 ARVIDSJAUR GLOMMERSBYGDENS SERVICEKONTOR
2505 ARVIDSJAUR, KOMMUNHUSET
2510 JOKKMOKK, KUNSKAPENS HUS
2513 GÄLLIVARE BIBLIOTEKET
2513 GÄLLIVARE, MALMBERGETS BIBL., (VÄLSKOL)
2513 ÖVERKALIX, BIBLIOTEKET
2513 ÖVERKALIX, MBK
2514 KALIX, KOMMUNBIBLIOTEKET
2514 KALIX, KOMMUNBIBLIOTEKET
2518 ÖVERTORNEÅ, HEDENÄSET, NETTO-NÄRA
2521 PAJALA, KOPILOMBOLO, BYAKRAFT
2580 LULEÅ, GAMMELSTAD BIBLIOTEK
2580 LULEÅ, HERTSÖNS BIBLIOTEK
2580 LULEÅ, HUVUDBIBLIOTEKET
2580 LULEÅ, RÅNEÅ, MBK
2580 LULEÅ, RÅNEÅ, MBK
2581 PITEÅ, NOLIA CITY KONFERENS
2582 BODEN, BIBLIOTEKET
2582 BODEN, GUNNARSBYN, ÄLVGÅRDEN
2582 BODEN, HARADS VÅRDcentral
2583 HAPARANDA, BIBLIOTEKET
2584 KIRUNA, KARESUANDO, FÖRVALTNINGSBYGGNAD
2584 KIRUNA, STADSbibliOTEK
2584 KIRUNA, VITTANGI, BYAUTVECKLINGGRUPPEN

Bilaga 2 - Några axplock från erfarenheterna av MBT-försöken

MBT-axplock 1: Maries livs - en servicebutik i Västerbottens glesbygd

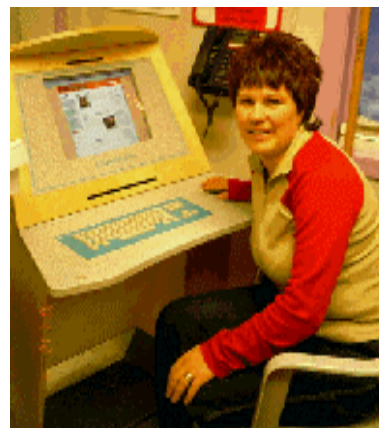
Malgovik en vacker fjällby i Västerbottens inland. En glesbygdsort med ungefär 250 hushåll, långt från myndigheternas samhällsservice. Med sjuhundratalet innevånare i blandade åldrar i en avbefolkningsbygd med begränsade sysselsättningsstillfällen. Endast en mindre del av byborna har egna datorer med Internetuppkoppling.

Men så för tre år sedan kom en ljuspunkt till byn. Då placerades en Medborgarterminal vid Maries Livs. En positiv händelse som ändrat på både beteenden och engagemang bland byborna.

Vid Medborgarterminalen sätter man sig, tar för sig av informationen som ges, utför sina tjänster och passar på att ta sig en kopp av kaffet som bjuds. Nu besöks till exempel platsbanken i en omfattning som inte skulle vara aktuellt genom resor till kommuncentrat. Information hämtas och frågor besvaras, blanketter skrivs ut och självbetjäningstjänster utförs, utan att byborna behöver avsätta långa resor eller vänta i telefonkön hos myndigheterna och utan att inkräkta på handläggarnas tid.

Marie Svensson vid Maries Livs är värd för denna Medborgarterminal som är placerad i ett hörn av livsmedelsbutiken. Hon berättar om de positiva erfarenheterna av myndighetsservicen via denna självbetjäningssystem. Hur den enskilde bybon själv enkelt lärt sig hantera utrustningen och vuxit och hur det egna engagemanget i livssituationen ökat.

Den service som Medborgarterminalerna ger oss är nu en del av vår vardag och mycket positiv sådan, avslutar Marie.



”Medborgarterminalen, det bästa som hänt i Malgovik”

Marie Svensson vid Maries Livs, berättar om de positiva effekterna och det engagemang som Medborgarterminalen inneburit för orten.

MBT-axplock 2: Medborgarkontoret i Råneå – i Norrbottens landsbygd

På medborgarkontoret i Råneå, ett samhälle några mil utanför Luleå, finns medborgarterminaler sedan 1999. Många av invånarna i Råneå har inte egen tillgång till Internet. För dessa innebär terminalerna att man kostnadsfritt kan ta del av den offentliga information som kommunens och myndigheternas hemsidor bjuder på.

På medborgarkontoret fanns tidigare flera broschyr- och blankettställ med material från kommunen och statliga myndigheter. Genom den koncentration av offentlig information och tjänster som finns på medborgarterminalen har man nu ett ständigt aktuellt elektroniskt broschyr- och blankettställ.

Förut fick personalen ägna en hel del tid till att bevaka att materialet var aktuellt, kasta gammalt material och sortera in nytt. Nu sker detta automatiskt på medborgarterminalen. Personalen kan nu ägna mer tid åt att ge personlig service till medborgarna.

I Råneå finns det några arbetslösa som använder medborgarterminalen nästan varje dag. Deras alternativ till att använda medborgarterminalen ligger fyra mil bort. Den närmaste arbetsförmedlingen finns i Luleå. Bussresan tur och retur dit kostar 74 kr och det är ganska mycket pengar för en person med låg inkomst.

Eva Bergström är chef för medborgarkontoret i Råneå



- "Eva, det finns andra publika datorer på medborgarkontoret. Varför räcker det inte med dessa?"

- "Det finns många skäl och jag ska nämna några. På medborgarterminalen har man paketerat informationen från offentliga myndigheter. Användarna slipper därför att "gå vilse" i webbvärlden. De är väldigt nöjda med att själv klara av att ta fram den information de är ute efter. De lär sig snabbt använda styrkulan och de navigeringssymboler som finns i höger bildskärmskant. Terminalens enkla utformning och rustika utseende skapar en trygghetskänsla hos ovana och äldre användare".

MBT-axplock 3: Medborgarkontoret i Alby i Stockholms kranskommun Botkyrka

Ashkan och Jouko är inskrivna på arbetsförmedlingen i Hallunda (Botkyrka kommun). Förmedlingen har uppmanat dem att söka jobb varje vecka på någon av de kundarbetsplatser, som finns i förmedlingens lokaler. Ashkan och Jouko bor i Alby några kilometer från Hallunda. Resan med T-banan kostar 20 kr enkel resa. För att uppfylla arbetsförmedlingens krav måste de lägga ut 40 kr på resor varje vecka.

Kommunen har ett medborgarkontor i Alby centrum. Det ligger mitt emot den kända baren från TV-programmet med samma namn. Kontoret har två medborgarterminaler på försök. Arbetsförmedlingen har därför tipsat Ashkan, Jouko och andra arbetssökanden i Alby att använda medborgarkontorets terminaler för att söka jobb.

Ashkan, Jouko och andra arbetssökanden i Alby kan nu söka jobb betydligt oftare samtidigt som man slipper lägga ut pengar för resor till arbetsförmedlingens kontor i Hallunda.

Ashkan pappa vill gärna besöka sin son i Sverige. Björn Bergsmark på medborgarkontoret berättar för Ashkan att det på Migrationsverkets hemsida finns information om anhörigbesök. Och Migrationsverkets hemsida finns ju på medborgarterminalen. Björn ger Ashkan en kort introduktion och sedan kan han själv ta fram aktuell information om visum m.m. Han kan även skriva ut den blankett som ska fyllas i för att få visum. Allt sker med hjälp av medborgarterminalen.

Efter några års arbetslöshet har Amanuel äntligen fått ett jobb. Han tänker nu ordna upp sin ekonomi samt söka efter ny bostad. Amanuels lön betalas in på ett konto i Nordea och han tycker att det kan vara praktiskt att skaffa ett id-kort på banken.

Han behöver då ett personbevis och går därför till medborgarkontoret. Där träffar han Björn, som visar hur han kan beställa personbevis på RSV:s hemsida. Björn upplyser Amanuel att personbeviset sänds till hemmaadressen och kommer att dimpa ned i brevlådan inom några dagar.

Amanuel upptäcker att det finns en länk till Botkyrkas hemsida på medborgarterminalens startsida. Han klickar på länken och ser till sin glädje att Botkyrkabyggens "logga" finns på första sidan. Nu kan han även undersöka om det finns några lediga bostäder i Botkyrka. Det var ännu en lyckad dag på medborgarkontoret, tycker Amanuel. Björn och hans kollegor ställer ju alltid upp och ger en god service oavsett vilken fråga han än ställer. Nu har de även visat honom vilket rikt innehåll det finns i medborgarterminalen. Man skulle kunna se terminalen som statens maskinella medborgarkontor, säger han till Björn.



Björn Bergsmark, samhällsväglare på Medborgarkontoret i Alby

MBT-axplock 4: Medborgarkontoret i Oxie - en förort till Malmö

Kajsa är ensamstående mamma och bor i Oxie - en stadsdel i Malmös utkant. Tvillingdöttrarna Yvonne och Mina är nio år och sonen Kristian är elva år. Yvonne och Mina dansar balett inne i Malmö två dagar i veckan. Kristian spelar fotboll i Oxie IF. Det är träningspass två kvällar i veckan och match på lördag eller söndag.

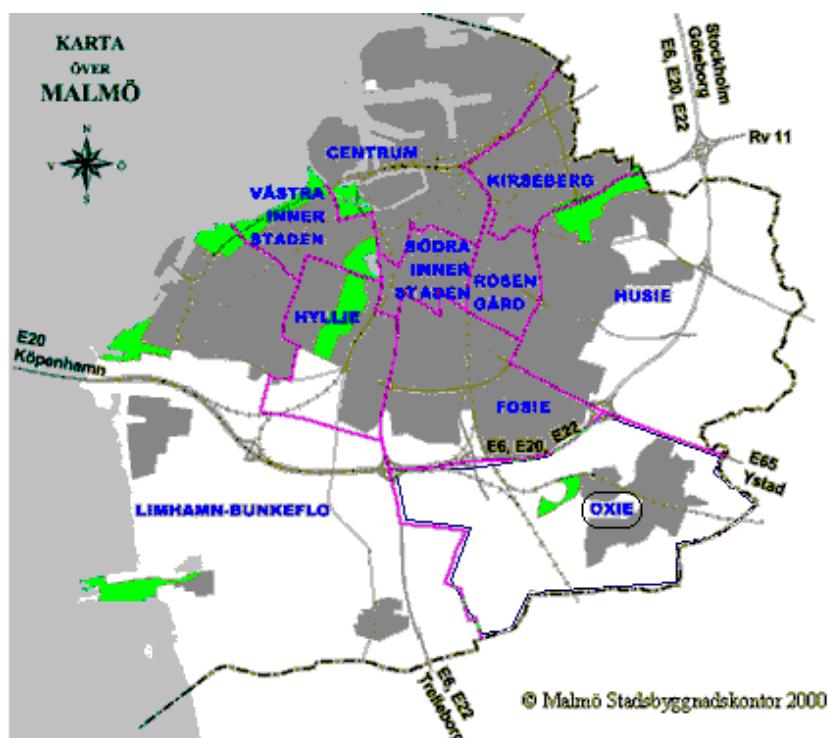
Tidigare kunde Yvonne och Mina åker till baletten med kompiserna Anna och hennes mamma. Anna har emellertid flyttat till Limhamn och nu måste Kajsa ordna resorna på annat sätt. Kristian har fått en lapp av sin tränare om att föräldrarna måste hjälpa till med transporterna till matcherna. Kajsa förstår att hon måste köpa en bil för att barnen ska kunna fortsätta med sina fritidsaktiviteter.

Kajsa har inte haft egen bil sedan skilsmässan för sex år sedan. På somrarna har hon kunnat låna pappas bil vid sina besök hos föräldrarna i Söderhamn. Så en viss körvana har hon fortfarande. Med bristande erfarenhet och dito

intresse för tekniska ting känner Kajsa sig lite vilse och osäker inför det kommande bilköpet.

I "Oxieaktuell" från stadsdelsförvaltningen läser Kajsa att det finns en medborgarterminal på medborgarkontoret. Via den ska man visst kunna ta del av offentlig information bl.a. från Konsumentverket. Kajsa gör ett besök på medborgarkontoret och upptäcker till sin glädje att det finns mycket nyttig information om bilköp. Bl.a. kan hon räkna ut sina framtida bilkostnader med hjälp av "Bilkalkylen".

Eftersom det snart dags att renovera köket tittar Kajsa även på konsumentinformationen om diskmaskiner, kylar och frysar. Hon är mycket imponerad av Konsumentverkets information och att det är så enkelt att hitta på hemsidan. Kajsa tycker att det vore rimligt att samhället kunde ordna så alla kan ha en medborgarterminal nära sig. Då vore det lättare för vanligt folk att utnyttja möjligheterna att ta del av den information och de tjänster som finns på offentliga hemsidor.



Bilaga 3 - Några exempel på minskade avstånd till förvaltningsservice genom möjligheten att utnyttja medborgarterminaler

Ortnamn	Placering	Antal invånare 1)	Avstånd i km till MBT 2)	Avstånd i km till myndighetskontor 3)
Åmsele	Macken i Åmsele	1 001	22,3	45,2
Granö	Sjöbloms café	1 111	11,4	23,0
Marsfjäll	Saxnäsgården	671	21,0	92,0
Dikanäs	Sagagården	1 046	26,7	71,7
Fredrika	Biblioteket	649	13,5	48,0
Botsmark	ICA	7 970	33,6	29,1
Ruksele	ICA	6 084	41,4	35,9
Byske	Restaurangen Futurum	4 411	16,1	30,0
Glommers-träsk	Glommersbygdens servicekontor	5 428	39,7	44,1
Råneå	Medborgarkontor/bibl	6 000	10,9	33,8
Harads	Vårdcentralen	3 757	32,0	48,3
Gunnarsbyn	Älvgården	1 484	13,7	38,1
Vittangi	Byautvecklingsgruppen	196	11,4	26,6

1. Invånare i serviceområdet - det naturliga närområdet.
2. Medborgarnas genomsnittliga avstånd till närmaste medborgarterminal.
3. Avstånd från MBT-placeringen till närmaste lokala myndighetskontor - arbetsförmedling, försäkringskassa, skattekontor eller CSN-kontor.