



# Fremtidens møteplasser i NAV 2030

En åpen idedugnad med brukere og medarbeidere i NAV

NTNU 2022





Silje Andersen  
Forretningsutvikler  
Nav arbeids og velferdsdirektoratet

Camilla Dahl  
Forretningsutvikler  
NAV arbeids- og velferdsdirektoratet

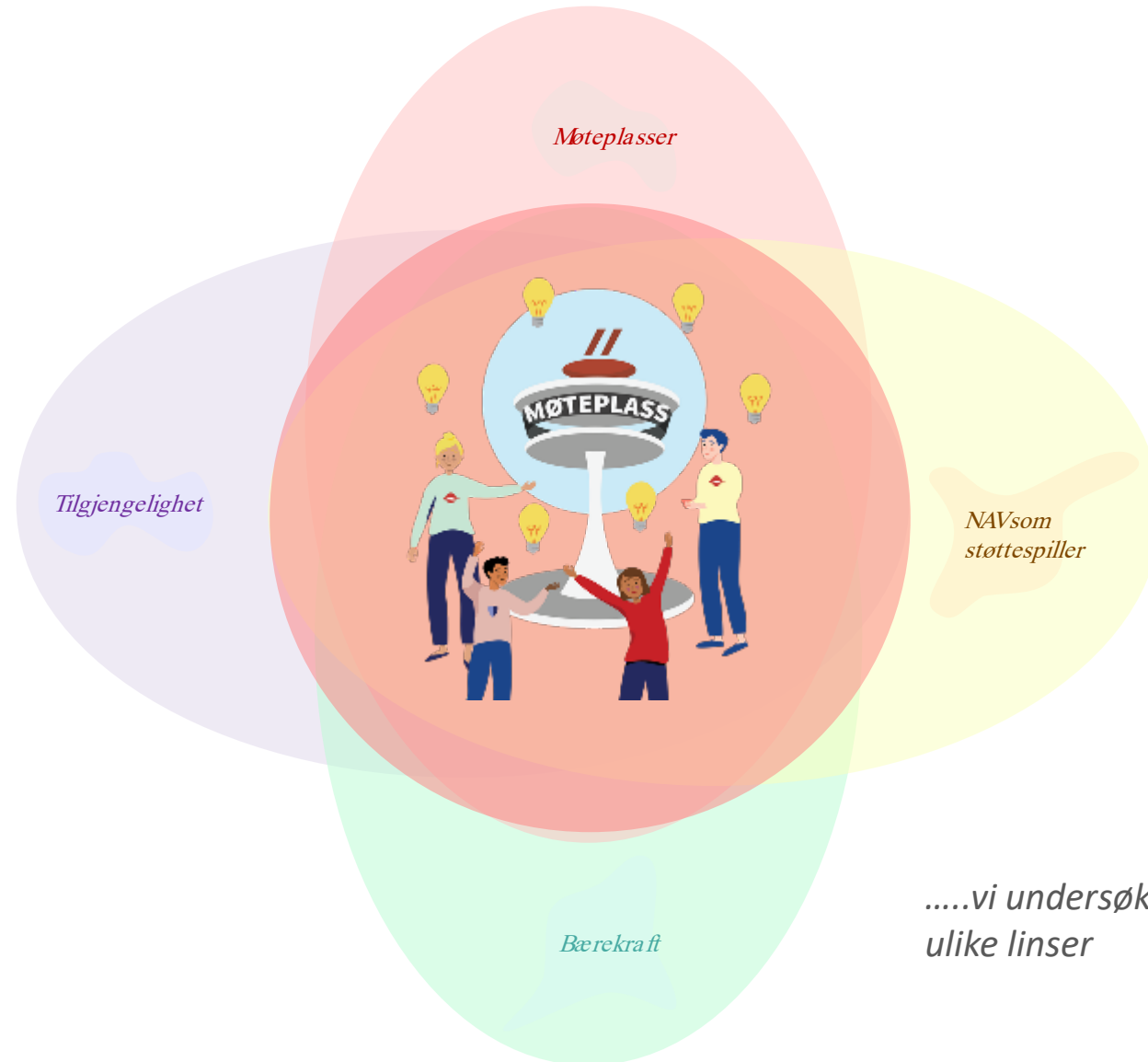
**Hvorfor snakke om møteplasser?**

Hvorfor  
møteplasser?



**Hvordan har vi jobbet?**

# Hva er KJERNEN i NAV sine fremtidige møteplasser?



*....vi undersøker møteplasser gjennom ulike linser*

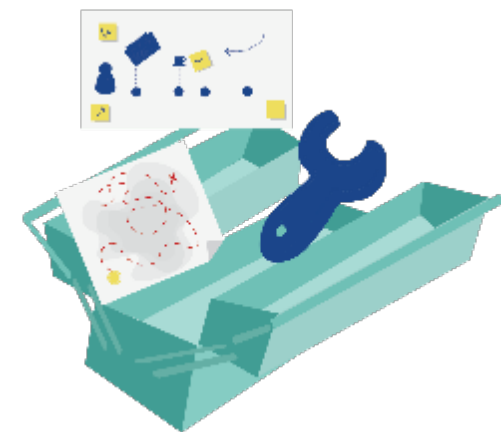
# Hva var formålet med prosessen?



Utvikle ideer og konsepter for fremtidens møteplasser i NAV.

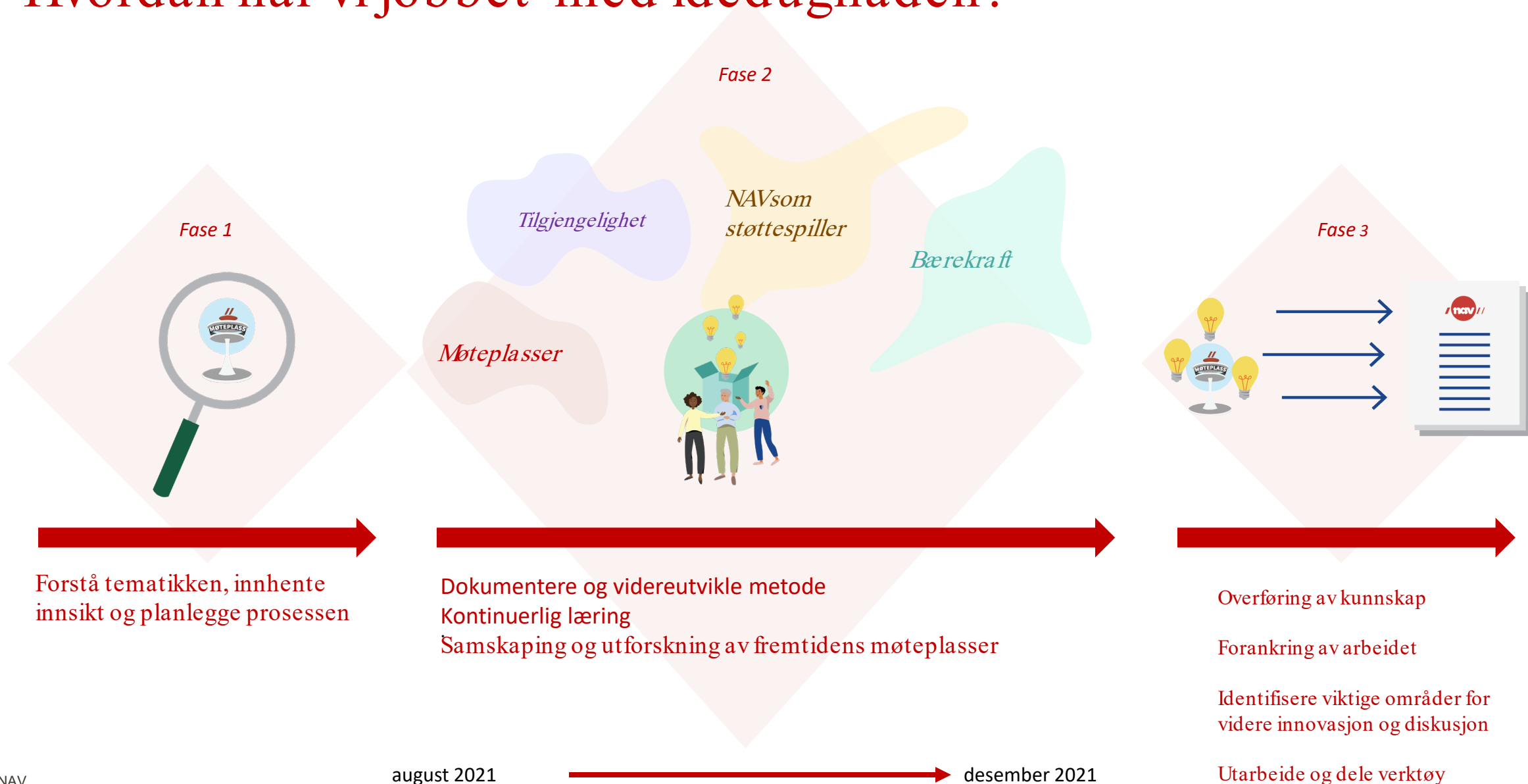


Engasjere og motivere medarbeidere i NAV og representanter i våre brukerutvalg i utviklingen av hvordan NAV bør møte brukere fremover.



Legge til rette for innovasjon og samskaping mellom medarbeidere i NAV og brukerutvalg.

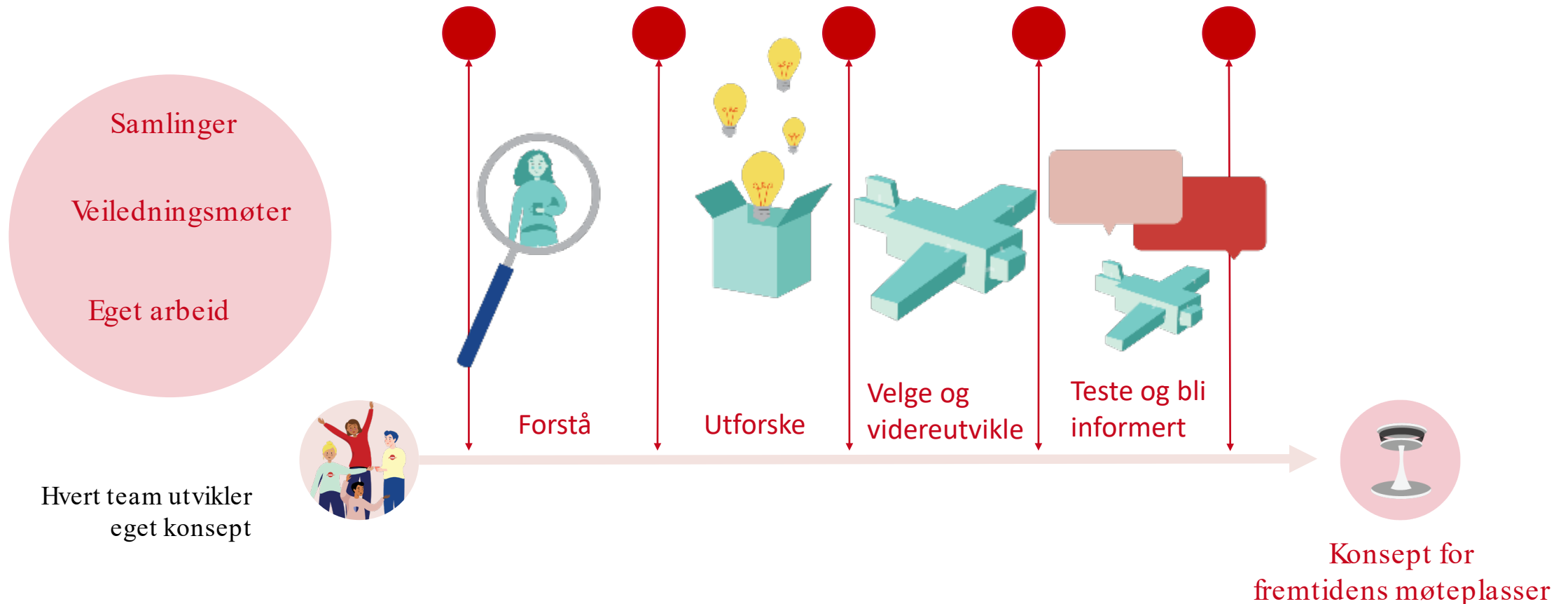
# Hvordan har vi jobbet med idèdugnaden?





# Konkurranse

## ide-sprint og samlingsbasert innovasjonsløp med brukere og medarbeidere



What if?

Hva om Askeladden & Co bestemte seg for å starte en konkurrent til NAV - hvordan ville tjenesten sett ut?

<https://www.menti.com>

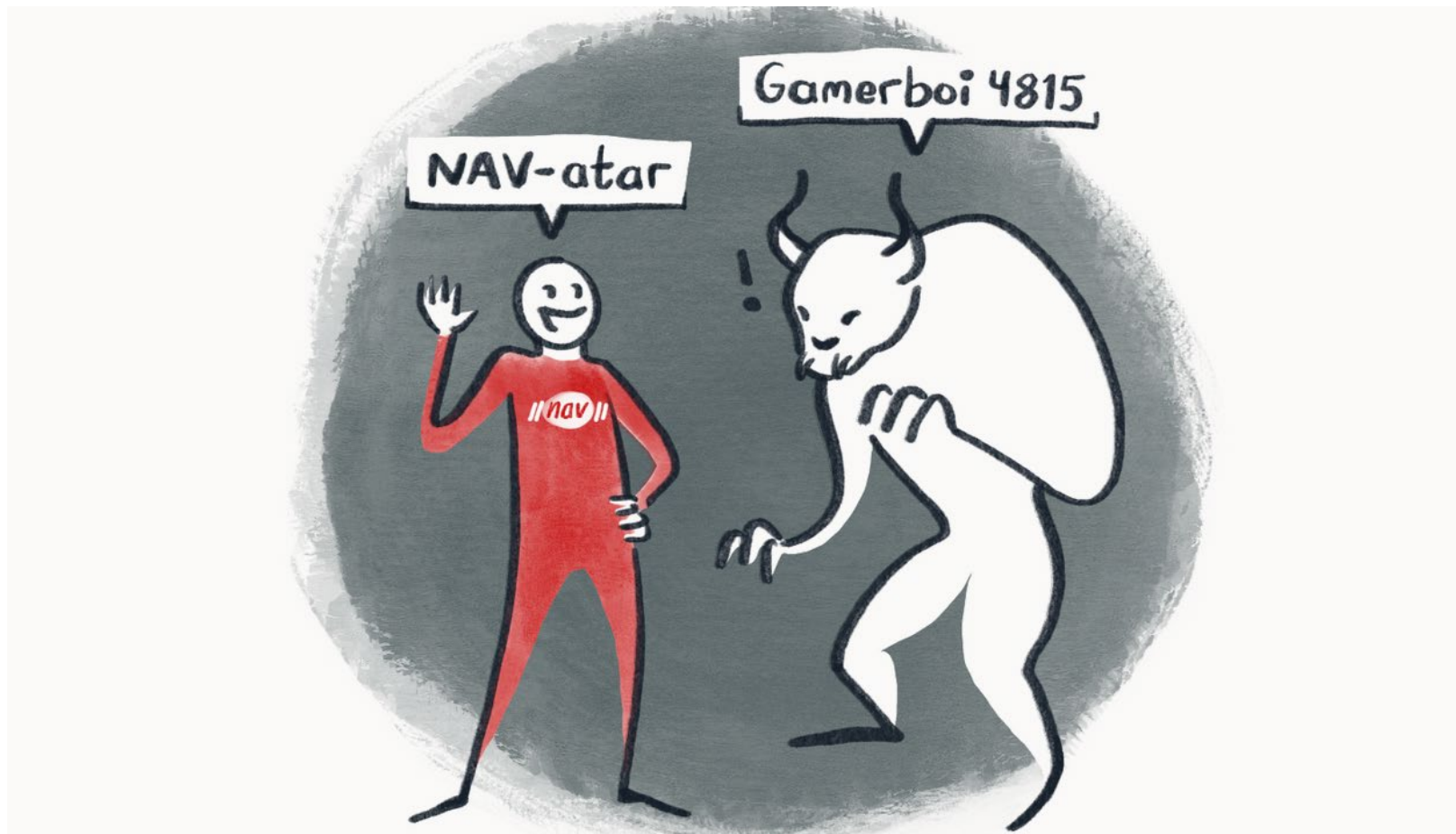
Bruk kode: **9504 7225**



**Så hvordan kan NAV møte innbyggere i 2030?**



Vi leverer tjenester i knutepunkt med andre hjelpetjenester.



Vi er tilstede på de digitale arenaene brukerne er.



Bruker bestemmer møteplass  
– hvor, hvordan og når.



Vi skaper møteplasser hvor folk ønsker å være.



NAV som støttespiller må være tilpasset brukersituasjon



A hand-drawn illustration in a sketchy, artistic style. A white stick figure with a black outline is pointing its right hand towards a list of interests. The list is written on a white background with black outlines and includes the words 'CHILL', 'FJELLTUR', 'GAMER', 'BAKING', and 'TRIKK'. A green checkmark is visible next to 'GAMER'. In the background, there is a sketch of a person's face wearing sunglasses. The entire scene is set against a light orange circular background.

Veileder-matching

**Hva lærte vi, og hvordan ta det videre?**

# Fremtidens møteplass er distribuert, mobil og hybrid

## Hvordan gripe dette an?

- Nav vil i framtiden operere med **en distribuert møteplassform** digital og/eller fysisk
- Nav kontoret er ikke lenger den eneste fysiske møteplassen, men kan være fra **uformelle møteplasser i offentlig rom**, innbyggertorg i kommuner eller **andre arenaer** som for eksempel skoler.
- Digitale møteplasser er **ikke bare nav.no**, men kan være ar/Vr tjenester, sosiale medier eller spillplattformer.
- Nye uformelle møteplasser trenger **retningslinjer** for utforming og innhold.

Møteplass tilpasses  
brukerbehov

brukerbehov

formål

Møteplass tilpasses  
tjeneste som leveres

tilgjengelighet

bruker  
opplevelse

*Distribuerte møteplasser*

sikkerhet

lokale rammer  
og bindinger

Tilpasses til lokale  
forhold

lokal geografi  
og demografi

personvern

Tilpasses nasjonale  
anbefalinger, standarder,  
retningslinjer og regler

arbeidsmiljø



*«.....det gir mening at dere har trukket brukerne inn. Resultatene fra prosjektet viser at man har tenkt utenfor Nav hodet»*



**Martine Antonsen**  
Leder Sentralt Brukerutvalg i  
NAV

*«Dette dreier seg både om hvordan vi bruker digitale flater på riktige og brukerorienterte måter, og helt grunnleggende hvordan Nav samarbeider med andre. Arbeidet kan være en drivkraft og stimulans for å gjøre mer av det samme»*



**Hans Christian Holte**  
Nav direktør

## Tilbakemeldinger fra deltakere:

*«Andre perspektiver, erfaringer fra folk som jobber tettere på brukere, brukere selv»*

*«Lærte om hvordan denne typen kreativ metode fungerer i praksis»*

*«Så flott å ha dialog og luften ideer sammen med andre som jeg ikke kjente fra før. Da bobler ideene»*

*«Hvor mye man kan få til når man samarbeider og lærer av hverandre på tvers av landet og hvor viktig det er å involvere brukerrepresentanter i innovasjonsarbeidet»*

*«Inspirasjon og verktøy til å gjennomføre workshops og utvikling av eget kontor og arbeidshverdag»*

*«litt for høyt tempo og litt få pauser»*

# Hvordan bruker vi denne innsikten videre?

- Nye arealkonsepter i NAV
- Kunnskapsunderlag for pågående arbeid med sikkerhet og tilgjengelighet i NAV
- Videreutvikle metoder for samskaping og innovasjon med brukere og medarbeidere i NAV (tillitsreform?)
- Kunnskapsunderlag for operasjonalisering av ny virksomhetsstrategi i NAV



# Spørsmål- Innspill?

Silje Andersen

[Silje.andersen@nav.no](mailto:Silje.andersen@nav.no)

Mob: 41459985

Camilla Dahl

[Camilla.dahl@nav.no](mailto:Camilla.dahl@nav.no)

Mob: 41574768