

APPENDICES

Master thesis

Elja Bos

- A. Original project brief
- B. Contextual research: Interview guides and design probes
- C. Analysis of the basiskaart
- D. Steps of self-organisation
- E. Guiding questions for feedback sessions
- F. Evaluation plan with interested residents
- G. Summarised results of user tests interested residents
- H. Service blueprint
- I. Comparison with Mijn Rotterdam

A. Original project brief





Personal Project Brief – IDE Master Graduation Project

Name student

Elja Bos

Student number

4677013

PROJECT TITLE, INTRODUCTION, PROBLEM DEFINITION and ASSIGNMENT

Complete all fields, keep information clear, specific and concise

Project title Exploring how informal networks of citizen initiatives in Hoogvliet can be supported with a digital platform to increase social capital of their local network, fostering social resilience.

Please state the title of your graduation project (above). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

Introduction

Describe the context of your project here; What is the domain in which your project takes place? Who are the main stakeholders and what interests are at stake? Describe the opportunities (and limitations) in this domain to better serve the stakeholder interests. (max 250 words)

This graduation project is a collaboration with the Veldacademie. The Veldacademie is a research institute focused on socio-spatial urban development, who are currently developing a dashboard with an overview of local neighbourhood networks in Rotterdam. The primary goal of this dashboard is to enhance visibility into these networks for professionals who want to work with neighbourhoods. In this way, they can more easily collaborate with communities in a neighbourhood and build upon what is locally used and valued. This dashboard called 'de basiskaart' is already available online for one of the neighbourhoods in Rotterdam (Bospolder-Tussendijken) which can be viewed here: <https://www.verhalenvanbotu.nl/basiskaart/>

With a new direction for this dashboard, The Veldacademie wants to explore how digitally mapping informal networks could be useful for neighbourhood residents as well. Informal networks play an important role in supporting the quality of life and overall well-being of residents (Achahchah et al., 2023). These social connections informally contribute to participation, resilience, collaboration and mutual trust, thereby increasing the social capital of residents and their communities.

An online tool like the dashboard presents opportunities to support informal networks of resident initiatives by making their work more visible to residents and so expanding their local network online. In line with this, social capital for residents can be further expanded, which will foster greater social resilience (Aldrich & Meyer, 2015). However, to fully understand the benefits and risks of digitalizing informal networks, a deeper understanding of how these networks are constructed and what their needs, motives and values are is essential.

→ space available for images / figures on next page





Personal Project Brief – IDE Master Graduation Project

Problem Definition

What problem do you want to solve in the context described in the introduction, and within the available time frame of 100 working days? (= Master Graduation Project of 30 EC). What opportunities do you see to create added value for the described stakeholders? Substantiate your choice. (max 200 words)

Hoogvliet is one of the neighbourhoods for which the Veldacademie is developing the basiskaart. While this neighbourhood on the one hand identifies itself as a connected neighbourhood where anonymity is smaller than in the big city of Rotterdam, this can differ greatly per district or street, where there are no active individuals to play a connective role (Stichting Wijkcollectie & Veldacademie, 2023). Active citizen initiatives in Hoogvliet thus play a important role in the social cohesion of the neighbourhood. Recognizing the significance of these initiatives, this graduation project aims to explore how informal networks formed by such initiatives could benefit from an online platform that builds upon the needs for their networks. This leads to the following initial research questions:

- How can informal networks of citizen initiatives in Hoogvliet be supported to enhance citizen's social capital?
 - How is bonding, bridging and linking capital currently active? How do they currently expand/maintain their network?
 - What challenges do citizen initiatives face in terms of strengthening/maintaining their network?
 - What are stakeholders in these networks?
- How could a digital tool assist those informal networks, and what risks could it impose?
 - How do they currently use digital tools for their networks?
 - What online platforms already exist for initiatives (in Hoogvliet specifically?), and (how) do they use those?

Assignment

This is the most important part of the project brief because it will give a clear direction of what you are heading for. Formulate an assignment to yourself regarding what you expect to deliver as result at the end of your project. (1 sentence) As you graduate as an industrial design engineer, your assignment will start with a verb (Design/Investigate/Validate/Create), and you may use the green text format:

Design a (digital) intervention that supports informal networks of citizen initiatives, to enhance social capital for citizens in the neighbourhood of Hoogvliet and so foster more social resilience.

Then explain your project approach to carrying out your graduation project and what research and design methods you plan to use to generate your design solution (max 150 words)

The project will be approached with a double diamond design process (discover, define, develop, validate), in combination with research through design activities in the first 2 phases. This is to discover through (small) design interventions where possible opportunity and problem spaces are. The planning is attached in a gannt chart, and here I will briefly describe the activities:

- Desk research: to uncover more knowledge about the use of online platforms for informal networks and what online platforms already exist (in Hoogvliet specifically as well). Furthermore, to learn more about theories of social capital and social resilience that could be important and relevant for the project.
- Qualitative research with initiatives in Hoogvliet, to uncover how their informal networks are structured and what their needs and values are for their networks. I will be using generative research methods for this like context mapping, semi structured interviews and design interventions/prototypes to gain insights. From the combination of doing desk research while simultanuosly doing qualitative research, I will keep iterating on the problem/solution space and so refine my design goal.
- Co-design sessions with initiatives and residents, to further test and build design solutions together.
- Usability testing with initiatives to evaluate a final digital design.

B. Contextual research: interview guides and design probes

Interviews with active residents

Goals

- Understand the perspective of active citizens on their network through the lens of the 3 dimensions of social capital.
- Understand the challenges, needs, and desires of their informal networks: where do opportunities lie?

Interview guidelines active residents

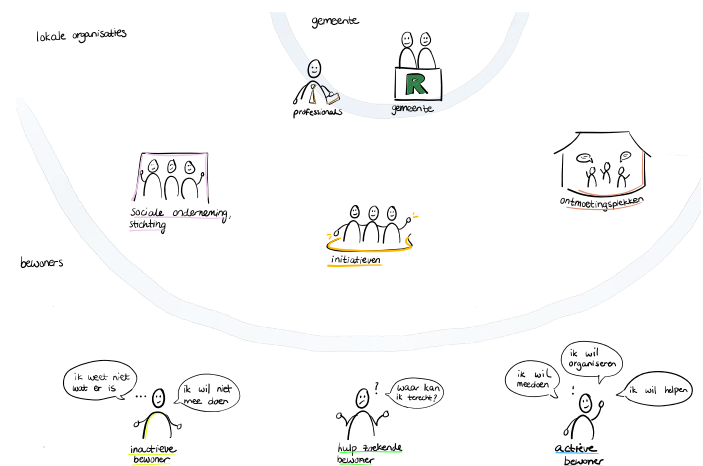
Over u & organisatie/initiatief (bonding, motivatie)

- Wat is uw rol binnen de organisatie/initiatief?
- Wat motiveert u om actief te blijven?
- Hoe zijn de relaties binnen de organisatie/initiatief?
- Betrekken jullie wel eens nieuwe mensen binnen het initiatief?

Relatie met Hoogvliet (local connectedness, local social capital):

- Wat is uw connectie met Hoogvliet?
- Wat zijn belangrijke plekken voor u/uw organisatie in Hoogvliet?

Design prompt introduceren, om te gebruiken om het gesprek te leiden.



- Waar ziet u uzelf en uw organisatie/initiatief?
- Met wie (verschillende personen/organisaties op de kaart) verbindt u in de wijk?
- Wat betekenen die verbindingen voor u?

Relaties met bewoners (doelgroep van participanten & vrijwilligers) (bridging)

- Hoe bereiken jullie bewoners en vrijwilligers?
- Hoe komen mensen nu aan informatie over wat er is in de wijk, en specifiek jullie initiatief?
- Is er een bepaalde groep bewoners die jullie bereiken? waarom?
- Is er een groep die jullie niet/moeilijk kunnen bereiken? waarom?
- Zien jullie zorgen onder bewoners?
- Hoe ziet ideaal contact met bewoners eruit?

Relaties met andere organisaties/actieve personen (bridging) (initiatievenlijstje):

- Met welke personen/organisaties werken jullie samen in de wijk?
- Wat betekenen deze samenwerkingen voor u?
- Hoe werken jullie samen: welk communicatiemiddel, wat wisselen jullie uit, wat voor afspraken?
- Ziet u bepaalde organisaties als concurrentie?
- Hoe ziet ideaal contact/samenwerking met organisaties eruit?

Relaties met de gemeente/andere professionals (linking):

- Hoe is uw relatie/ervaring met de gemeente en andere professionals?
- Welke relaties heeft u met deze professionals, wie zijn erbij betrokken?
- Hoe ziet ideaal contact/samenwerking eruit?

Afsluitende, algemene vragen (capaciteit, uitdagingen, kansen)

- Waar ziet u nog uitdagingen bij het organiseren van uw initiatieven?
- Heeft u nog wensen voor de toekomst van uw initiatief?

Evaluation of the design tool used to guide the interview

- Categorised groups presented in the tool showed that people are not limited to one position, but they can have multiple roles in the neighbourhood. Participants pointed to identify with multiple positions.
- The tool was used by participants to show how people perceived their positions in the neighbourhood to change over time. For instance, from initiative to founding, or from an inactive citizen to active citizen. The participants made this clear by pointing from one 'position' to another.
- The tool also fostered conversations about the different groups/positions and their connections between each other.
- The spatial organisation of user groups in the tool was also considered: according to the welfare worker in the huis van de wijk, 'ontmoetingsplekken', now placed on the right side of the tool, should be central in the network.

Informal conversations with residents

Guidelines informal conversations with residents (visitors of communitiy centers, volunteers)

- Wat betekent deze plek/organisatie voor u?
- Welke personen zijn hierbij belangrijk voor u?
- Hoe vaak komt u hier?
- Waar woont u?
- Wat zou u hier nog willen zien?
- Hoe blijft u op de hoogte van wat er hier gebeurt?
- Bezoekt u ook andere plekken in Hoogvliet?

Interviews with institutional stakeholders

Goals:

- Understand the role of welfare workers in informal networks: how do they provide support for active citizens (linking social capital).
- Understand their perception on barriers and drivers for active citizens in Hoogvliet.

Interview guidelines

Determine role in support for active citizens

- Hoe ondersteunt u actieve bewoners in het starten van initiatieven? Wat is uw rol daarin?
- Hoe komen ze bij u terecht?
- Met wie werkt u samen om actieve bewoners te ondersteunen?
- Zijn er bewoners die vaker hulp nodig hebben dan anderen?
- In hoeverre heeft u zicht op welke initiatieven er in Hoogvliet zijn? Hoe houdt u dat bij?

Determine challenges and opportunities in supporting active citizens

- Komen bewoners wel eens bij u voor hulp, die u niet kunt geven?
- Ziet u bepaalde kansen als het gaat om het ondersteunen van actieve bewoners en hun informele netwerken in Hoogvliet?
- Ziet u bepaalde uitdagingen als het gaat om het ondersteunen van actieve bewoners en hun informele netwerken in Hoogvliet?
- Ziet u verschil tussen grote en kleine initiatieven en hun uitdagingen?
- Identificeert u specifieke uitdagingen voor bewoners om actief mee te doen in de wijk, als het gaat om kunnen, willen en mogen meedoen?
- Ziet u verschillen tussen buurten qua actieve bewoners?

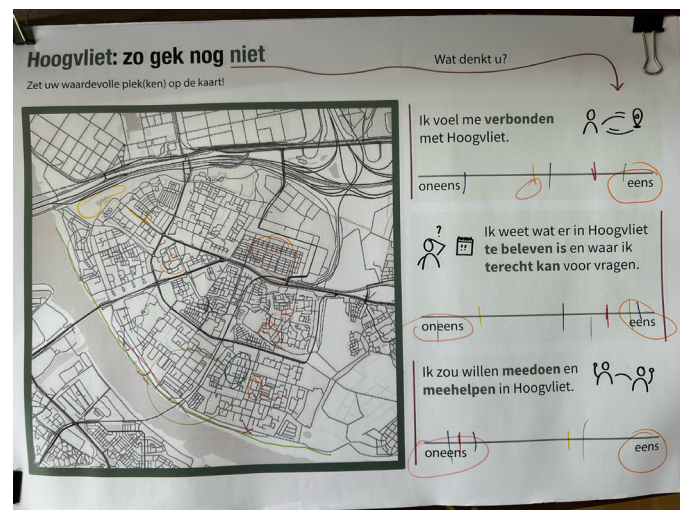
C. Analysis of the basiskaart

Street interviews with residents

Goals

- Understand different perspectives on local networks and civic engagement from citizens living in different neighbourhoods of Hoogvliet.
- Understand possible individual barriers or drivers for citizens to engage and participate in local community networks (capacity, motivations and feeling invited).
- Understand different perspectives on the meaning and perceived level of connectedness within the neighbourhood (level of perceived local social capital).

The following design probe was used to intrigue residents and use as guidance for the interview.



Interview guide

Waardevolle plekken

- Wat betekent deze plek(ken) voor u?
- -Waarom zijn ze voor u belangrijk?

Verbondenheid met Hoogvliet

- Woont u in Hoogvliet, welke buurt? Hoe lang?
- Kent u veel mensen in de buurt? Wat vindt u fijn/minder fijn aan de buurt?
- Op wat voor manier voelt u zich wel/niet verbonden?

- Voelt u zich ook verbonden met andere plekken in Hoogvliet? Komt u wel eens in andere wijken van Hoogvliet?

Op de hoogte van wat er gebeurt in Hoogvliet

- Bent u op de hoogte van lokale activiteiten en initiatieven in Hoogvliet?
- Als u hier meer over zou willen weten, hoe zou u dat dan aanpakken?
- Hoort of ziet u in uw directe omgeving hier wel eens iets over?

Meedoen en meehelpen in Hoogvliet

- Zet u zich wel eens in voor de buurt/iets ondernomen met burenen?
- Wat is voor u belangrijk om fijn te leven in de Hoogvliet? Is dat nu naar wens voor u?
- Zou u zelf de handen uit de mouwen steken om bij te dragen aan een fijne buurt? Zo ja, op wat voor manier? Zo nee, waarom niet?
- Zijn er bepaalde organisaties/activiteiten/burenen waarvan je ooit heb gedacht daar zou ik wel aan willen meedoen/meehelpen maar nooit gedaan? Waarom?
- Als u hulp zou krijgen, wat voor hulp heeft u dan nodig? Hoe zou u daarnaar op zoek gaan?
- Voelt u zich welkom door lokale organisaties om mee te doen en te helpen?
- Wat zijn voor u motivaties voor u om wel/niet mee te doen/te helpen met lokale activiteiten/initiatieven in Hoogvliet? Wat zou u meer kunnen motiveren?
- Zijn er bepaalde vaardigheden die volgens u nodig zijn om mee te doen, waar u over twijfelt of u die heeft?
- Heeft u bepaalde onderwerpen/passies die voor u belangrijk zijn?

Within this analysis, I looked at where it is currently lacking, or what elements and functionalities of the basiskaart could possibly support certain research insights. It is divided into perceived opportunities and challenges. This evaluation is used as inspiration for what a digital design intervention supporting active citizens should focus on.

Opportunities of a digital intervention like the basiskaart

Based on research insights, what are possible opportunities of a digital intervention like the basiskaart as a useful tool for active citizens?

- **Recognition:** It could serve as a platform for recognizing and showcasing local contributions, responding to the need for this as was expressed by the interviewed initiative-takers. The personal stories of key figures and the map of initiatives can be seen as first attempt of this by its current design.
Enhance visibility of activities:
- It could expand the visibility of initiatives throughout the entire district, surpassing the current reliance on means like social media and word of mouth, which mainly reach people within existing networks.
- It could increase the visibility of smaller scale initiatives, that possibly have a harder time reaching participants.
- **Understanding of local connections as a guide to find support:** By illustrating the local connections, thus seeing who works together with whom, the basiskaart could help active citizens identify possible support and collaboration partners. Furthermore, seeing how local organisations and residents are connected with each other could be a motivation for residents to become a part of such a strongly interconnected network.
- **Fostering district cohesion:** Serving as a platform for the entire district of Hoogvliet could strengthen connections among the different neighborhoods, addressing the current lack of cohesion as identified in field

research insights.

- **Inspiration:** The personal stories of active citizens can inspire others and potentially increase the self-confidence necessary to get involved: knowing that citizens have successfully contributed as well can increase the self-confidence of others to also engage.
Centralize information:
- It has the potential to centralize the current scattered relevant information about institutional support for active citizens, making it more convenient to access resources and understand the possibilities for active engagement.
- It also has the potential to centralize the current scattered information about initiatives and activities happening in the neighbourhood, which helps active citizens to better coordinate their activities and so avoid scheduling conflicts.
- **Encourage connections and interactions:** By including functionalities that provide interactions through the platform, the basiskaart can evolve from a mere information tool to a dynamic platform where active citizens can connect. This is particularly valuable for smaller-scale initiatives and beginning active citizens looking to collaborate or find support. However, it is important to balance the encouragement of these connections with the identified need for autonomy and ownership of active citizens, ensuring that this is not compromised.
- **Entry point for new citizens into the existing local network:** With the high influx of new citizens in Hoogvliet, it can serve as an entry point for these newcomers to familiarize themselves with the local community. By providing easy access to information about local activities and opportunities for active engagement, the platform can help new citizens get involved and potentially even become active citizens contributing in these networks.
- **Overview of amenities:** The 'spaces' section (plekken) offers an insight for active citizens into what spaces in the neighbourhood can be used as locations for active citizens to self-organize.

D. Steps of self-organisation

Challenges of a digital intervention like the basiskaart

Based on research insights, what are possible challenges of a digital intervention like the basiskaart as a useful tool for active citizens?

- **Lack of benefit for citizens to contribute data:** For active citizens to contribute information about their initiatives and activities to the dashboard, there should be a certain level of perceived added benefit or reciprocity. Currently this added benefit is missing, leading to outdated and underutilized data gathered through efforts by the Veldacademie and not provided by citizens themselves.
- **No urgent need to increase visibility among skilled initiative-takers:** The interviewed initiative-takers already reach sufficient participants through their existing forms of communication. Consequently, the dashboard offers limited added value in terms of visibility enhancement among these initiative-takers, making it less appealing to use the platform for such promotional purposes.
- **Lack of embeddedness:** introducing a new digital infrastructure like the basiskaart, in an environment where existing digital platforms like social media are already well-integrated and deeply embedded in local communication networks, presents a significant challenge. With these established channels already being widely used and trusted, it can be difficult for a new platform to demonstrate its added value and become similarly embedded in the community's practices.
- **Potential to hamper autonomy and ownership:** Next to a lack of embeddedness, a central platform to be used by active citizens might undermine the much-valued sense of ownership and autonomy of active citizens, which they currently do have through their own tools like social media.
- **A digital tool:** As a digital tool, it can possibly exclude citizens who lack digital skills.

General challenges

Next to challenges directly related to research insights, the following list provides a few general challenges of the basiskaart which are also important to consider.

- **No interactivity:** It lacks interactive features or prompts encouraging engagement with the platform beyond information provision. This can result in the dashboard becoming a static platform that does not reflect the actual liveliness of Hoogvliet's informal networks.
- **Management:** Current management by the Veldacademie raises doubts about data accuracy and longevity. Without clear citizen involvement, maintaining updated information becomes challenging.
- **Lack of relevant information:** Not all information provided on the dashboard may resonate with citizens as it includes statistics and complex network visuals that are not directly relevant to their needs or interests.
- **Usability:** The user experience design generally lacks in guidance and user-friendliness.

Een initiatief organiseren:

Hoe gaat dat ongeveer?

1 INSPIRATIE: IDEEVORMING

Mark denkt na over problemen, kansen, en wensen in de wijk en overweegt ook zijn eigen interesses. Hij komt op het idee om een buurtmoestuin te starten.



2 ONDERZOEKEN EN PLANNEN

Mark onderzoekt wat er nodig is om het buurtmoestuinproject uit te voeren, zoals de benodigde mensen die hem kunnen helpen, een locatie, tijdsbesteding en het budget. Hij stelt een grof plan op voor het project.



3 AANVRAAG VAN FINANCIËLE ONDERSTEUNING

Mark zoekt naar mogelijke subsidies en vult de subsidieaanvraag in voor het buurtmoestuinproject, met alle benodigde informatie van zijn onderzoek en zijn gemaakte plan.



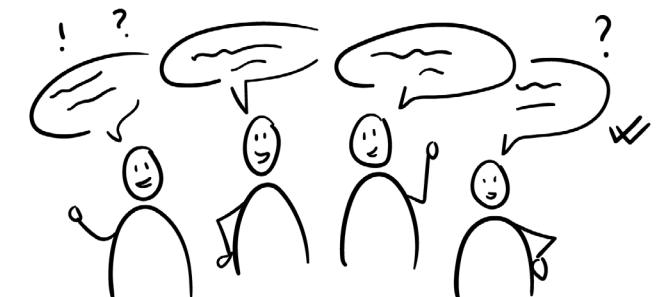
4 UITVOERING INITIATIEF

Nadat de subsidie is goedgekeurd, begint Mark met de promotie van het initiatief. Hij maakt een gedetailleerd stappenplan en verdeelt de taken met zijn vrijwilligers en partners.



5 EVALUATIE, REFLECTIE EN VERANTWOORDING

Mark organiseert een bijeenkomst met alle betrokkenen om het proces te evalueren, feedback te verzamelen en eventuele toekomstige plannen te bespreken. Daarbij voert hij nog de verantwoording voor de subsidies uit, waarin hij zijn uitgaven en de benodigde evaluaties noteert.



E. Guiding questions for feedback sessions

Vragen voor feedback over de workshop

Eerste indruk

- Welke elementen vindt u goed/sterk aan dit idee?
- Waar ziet u eerste uitdagingen?
- Welke vragen komen bij u naar boven?

Huidige interacties

- Hoe helpt u, of hoe maakt u momenteel contact met geïnteresseerde, onervaren bewoners?
- Hoe zou dit voorgestelde idee binnen uw huidige interacties passen?

Informatie nodig voor verdere ontwikkeling

- Ik heb zelf deze stappen gedefinieerd die horen bij het organiseren van een initiatief. Is dit ook hoe het bij jullie gaat? Mis ik bepaalde stappen?
- Welke stappen zijn volgens jullie moeilijker/belangrijker om mee te nemen in zo'n workshop?
- Welke elementen die komen kijken bij zelf-organisatie zijn volgens u sowieso belangrijk om mee te nemen in de workshop?
- Hoe ziet u uw rol als begeleider van groepjes in deze workshop?

Vragen/feedback over het platform

Eerste indruk

- Welke elementen vindt u goed/sterk aan dit idee?
- Waar ziet u eerste uitdagingen?
- Welke vragen komen bij u naar boven?

Huidige interacties

- Hoe helpt u, of hoe maakt u momenteel contact met geïnteresseerde, onervaren bewoners?
- Hoe zou dit voorgestelde idee binnen uw huidige interacties passen?

Informatie nodig voor verdere ontwikkeling

- Hoe ziet u uw rol/gebruik van dit platform? Wat is voor u de toegevoegde waarde?
- Heeft u nog een idee van bepaalde functionaliteiten dat het platform echt moet hebben zodat het aansluit bij geïnteresseerde bewoners?
- Wat voor soorten hulpvraag denkt u dat er vaak nodig is onder actieve bewoners in de wijk?
- Heeft u voorkeur voor een platform voor laptop of een mobiele app?
- Wat voor hulpvragen zou u er op plaatsen?
- Bij 'voeg initiatief toe', wat denkt u dan dat u zou moeten toevoegen?

F. Evaluation plan for tests with interested residents

Test script evaluation with interested residents (Dutch)

Welkom & uitleg

- Ik ben Elja, en ik ben momenteel bezig met mijn afstudeerproject aan de TU delft, van de master 'Design for Interaction' in samenwerking met de Veldacademie.
- In dit project heb ik onderzoek gedaan naar informele netwerken in Hoogvliet en haar actieve bewoners, en wat daarbinnen uitdagingen en behoeftes zijn. vanuit mijn studie heb ik een platform ontworpen dat aansluit bij de inzichten die zijn opgedaan in het onderzoek.
- Dit ontwerp wil ik nu graag testen met echte bewoners van Hoogvliet. Hiermee wil ik erachter komen in hoeverre mijn ontwerp aansluit bij de behoeften van actieve bewoners zoals u, die iets bijdragen aan de wijk of iets zouden willen bijdragen.
- Het is belangrijk om te weten dat dit een testontwerp is, ontwikkeld ten behoeve van dit afstudeerproject, en niet daadwerkelijk zal worden ontwikkeld. Wel zal het als advies dienen voor de Veldacademie om mee te nemen in verdere ontwikkeling van hun (onderzoeks)projecten.

Geluidsopname

- Het interview zal opgenomen worden via een geluidsopname.
- Deze opnames zullen alleen binnen dit project gebruikt worden om de resultaten te analyseren, niet voor andere doeleinden.
- Dit staat ook allemaal vastgelegd in het toestemmingsformulier, wat u hier kunt ondertekenen.

Sessie procedure

- De sessie zal ongeveer een half uur duren.
- De sessie zal verlopen volgens de volgende structuur: Ik begin kort met wat algemene vragen; Daarna krijgt u 2 korte opdrachten die u kunt uitvoeren in het prototype, waarbij ik u scenario's zal geven om je goed te kunnen

inbeelden in de opdracht.

- Na elke uitgevoerde opdracht zal ik kort wat vragen stellen.
- Daarna zullen we afsluiten met een algemene evaluatie van het platform.

Prototype (ontwerp)

- Het is belangrijk om te benadrukken dat u niet een echte website gaat testen maar een prototype: dit is een eerste versie die het ontwerp zo goed mogelijk representeert, maar wat kan betekenen dat niet alle functionaliteiten werken.
- Dus maakt je geen zorgen als iets niet werkt als verwacht! Ik evalueer het testontwerp, niet uw vaardigheden.

Tijdens sessie

- Tijdens de sessie wil ik u vragen om hardop na te denken als u de opdrachten doorloopt. Zo kan ik beter begrijpen wat u denkt terwijl u door het platform navigeert.
- Als laatste wil ik ook nog benadrukken dat er geen goede of foute antwoorden zijn! Alle feedback die je geeft is waardevol voor ons proces, dus twijfel niet over wat u wilt zeggen.

Heeft u tot nu toe vragen?

1. Kennismaking

General

- Hoelang woont u al in Hoogvliet?
- Wat betekent Hoogvliet voor u persoonlijk?

Past experiences and relation of the concept to their daily life to understand the context of use

- Heeft u in het verleden eens iets bijgedragen of iets georganiseerd in de wijk?
- Zo nee: Kent u iemand in uw omgeving die dit wel heeft gedaan, of heeft u ooit gezien hoe iemand zicht inzet in de wijk? Hoe kwam u hiervan te weten?
- Zo ja: Wat was uw motivatie daarvoor? Hoe heeft u hierbij hulp gezocht of gekregen?
- Stel dat u nu hulp nodig heeft om een eigen idee te realiseren voor de wijk of de mogelijkheden wilt onderzoeken om actief te worden in de wijk. Hoe zou u dat aanpakken?
- Kunt u zich een moment herinneren waarop u online informatie heeft gevonden over wijk gerelateerde zaken, bijvoorbeeld van de gemeente of andere bewoners? Zo ja, hoe bent u bij deze informatie terecht gekomen?
- Zijn er online bronnen over wijk gerelateerde zaken die u regelmatig bekijkt?

2. Eerste indruk

SCENARIO:

Er is een nieuw platform geïntroduceerd in Hoogvliet: Actief Hoogvliet. Dit platform is speciaal ontwikkeld voor bewoners van Hoogvliet, om te ontdekken hoe ze zich kunnen inzetten in de wijk, en elkaar daarvoor te kunnen vinden voor hulp.

Dit is het prototype van het platform. Voordat we beginnen met de opdrachten, wil ik u de mogelijkheid geven om het platform even te ontdekken, om u wat tijd te geven om bekend te raken met het platform. Ik wil u graag vragen om hardop te denken over wat u ziet en wat u opvalt, om zo uw mening te geven over uw eerste indruk.

3. Opdrachten

3.1. Opdracht 1: Reageren op hulpvraag

RQ1: is the process of replying to a help request experienced as clear?

RQ: is replying to help requests experienced as inviting for interested residents?

RQ: Does the option to help/join others fulfil the essential needs of interested, inexperienced residents?

SCENARIO:

U wilt zich graag inzetten in de buurt, en bent op zoek naar iets om bij te helpen. Op het platform ziet u verschillende openstaande hulpvragen, waarvan de speelmiddag voor kinderen u interessant lijkt. Reageer via het platform op de hulpvraag van dit idee. Vergeet niet om hardop na te denken terwijl u dit doet.

Deepening questions:

- Hoe ging het? Wat vond u moeilijk/onduidelijk (vragen in het formulier)?
- Voelde u zich uitgenodigd om te reageren op de hulpvraag? Zo ja/nee waarom?
- In hoeverre is het waarschijnlijk dat u het platform op deze manier gebruiken, dus om op een open hulpvraag te reageren waarbij u aan kunt sluiten? Waarom wel/niet?
- Wanneer zou u reageren op een hulpvraag?

3.2. Opdracht 2: Idee uploaden

Heeft u op dit moment misschien een wens/idee van iets dat u graag zou willen organiseren of uitvoeren in de wijk?

Ja: Gebruik dit idee in om je in te beelden in het volgende scenario.

Nee: kies dan een van de volgende kaartjes. Welk idee lijkt u het leukst om in de wijk te realiseren?

Kaartjes:



SCENARIO: U heeft een eigen idee dat u wel graag zou willen realiseren voor de wijk. Op het platform kan u uw idee bekend te maken, om zo hulp te krijgen bij uw idee van andere bewoners, organisaties en experts in de wijk. Upload het idee op het platform.

RQ1: is the process of uploading an idea experienced as clear?

RQ2: is uploading an idea experienced as inviting for interested, but inexperienced residents?

RQ3: does finding others to help and support with an idea fulfil the essential needs of inexperienced residents?

- Hoe ging het?
- Wat was duidelijk/onduidelijk, wat vond u moeilijk?
- Wat verwacht u dat er gebeurt na het uploaden van je idee?
- Ziet u uzelf het platform op deze manier gebruiken, om ondersteuning en hulp te vragen/zoeken voor een idee?
- Zo niet: hoe zou u het anders aanpakken om hulp te zoeken voor een idee? Heeft u een andere rol in gedachten dat een platform hierbij wel zou kunnen hebben om u te ondersteunen?

3. Algemene vragen

Questionnaire laten invullen

Vragen na questionnaire

Questionnaire doorlopen per vraag: kunt u verder toelichten waarom u dit heeft geantwoord?

U heeft in deze test 2 opdrachten uitgevoerd, die de huidige functies van het platform omvatten.

- Na uw eerste gebruik en indruk van het platform, wat zou voor u als actieve bewoner van Hoogvliet een essentiële rol van het platform kunnen zijn, buiten de huidige functionaliteiten die u heeft getest? Dus waarvoor zou u het platform voornamelijk gebruiken?
- Wat zou voor u een reden kunnen zijn om terug te komen naar het platform? Of waarvoor zou u niet terugkeren naar het platform?
- Is er volgens u een potentiële functie voor actieve bewoners van Hoogvliet, die het platform nu mist?

4. Afsluiting

- Nog vragen?
- Bedanken voor tijd
- Cadeautje geven

Test script evaluation with interested residents (Dutch)

Welkom & uitleg

- Ik ben Elja, en ik ben momenteel bezig met mijn afstudeerproject aan de TU delft, van de master ‘Design for Interaction’ in samenwerking met de Veldacademie.
- In dit project heb ik onderzoek gedaan naar informele netwerken in Hoogvliet en haar actieve bewoners, en wat daarbinnen uitdagingen en behoeftes zijn. vanuit mijn studie heb ik een platform ontworpen dat aansluit bij de inzichten die zijn opgedaan in het onderzoek.
- Dit ontwerp wil ik nu graag testen met echte bewoners van Hoogvliet. Hiermee wil ik erachter komen in hoeverre mijn ontwerp aansluit bij de behoeften van actieve bewoners zoals u, die iets bijdragen aan de wijk of iets zouden willen bijdragen.
- Het is belangrijk om te weten dat dit een testontwerp is, ontwikkeld ten behoeve van dit afstudeerproject, en niet daadwerkelijk zal worden ontwikkeld. Wel zal het als advies dienen voor de Veldacademie om mee te nemen in verdere ontwikkeling van hun (onderzoeks)projecten.

Geluidsopname

- Het interview zal opgenomen worden via een geluidsopname.
- Deze opnames zullen alleen binnen dit project gebruikt worden om de resultaten te analyseren, niet voor andere doeleinden.
- Dit staat ook allemaal vastgelegd in het toestemmingsformulier, wat u hier kunt ondertekenen.

Sessie procedure

- De sessie zal ongeveer een half uur duren.
- De sessie zal verlopen volgens de volgende structuur: Ik begin kort met wat algemene vragen; Daarna krijgt u 2 korte opdrachten die u kunt uitvoeren in het prototype, waarbij ik u scenario’s zal geven om je goed te kunnen

Questionnaire

Ik zou het platform gebruiken om te reageren op een hulpvraag.

Zeer onwaarschijnlijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer waarschijnlijk

Ik zou het platform gebruiken om een idee of initiatief uploaden, om zo hulp te zoeken van anderen.

Zeer onwaarschijnlijk 1 2 3 4 5 6 7 Zeer waarschijnlijk

Gebruik van het platform voelt **verkennend**: ik kan de mogelijkheden voor bijdragen in de wijk ontdekken, zonder druk te voelen om ergens direct op te reageren.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Gebruik van het platform voelt **uitnodigend**: Ik voel me aangemoedigd en welkom om mee te doen.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Gebruik van het platform voelt **bekrachtigend**: Ik heb het gevoel dat bijdragen aan de buurt wordt gewaardeerd en erkend op het platform.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Het platform motiveert en activeert mij om actief te worden in de wijk.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Na het bezoeken van het platform voel ik me meer gemotiveerd om iets bij te dragen in de wijk dan voorheen.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Door het platform te gebruiken kan ik mijn zelfvertrouwen opbouwen om iets bij te dragen in de wijk.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Door het platform te gebruiken kan ik mijn vaardigheden opbouwen om iets bij te dragen in de wijk.

Helemaal oneens 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal eens

Consent form

Beste participant,

Ik nodig u graag uit om mee te doen aan een gebruikersonderzoek van een ontwerp voor een platform voor Hoogvliet. Ik, Elja Bos, student van de TU Delft, zal dit onderzoek uitvoeren als onderdeel van mijn afstudeerproject van de studie Design for Interaction. Dit doe ik in samenwerking met de Veldacademie, een onderzoeksinstituut gefocust op sociaal-stedelijke ontwikkeling in Rotterdam.

Wat is het doel van deze test?

Het doel van dit onderzoek is om het ontwerp van het platform te evalueren met potentiële gebruikers, aldus bewoners van Hoogvliet, om zo de eerste ervaringen en effecten van het ontwerp in kaart te brengen. Het zal ongeveer 25 minuten duren. Het onderzoek zal beginnen met een paar korte vragen, waarna ik u zal vragen om het product te gebruiken aan de hand van 2 scenario’s. Het onderzoek wordt afgesloten met een vragenlijst en laatste bijbehorende vragen over uw ervaring met het platform.

Wat gebeurt er met de resultaten?

Het is belangrijk om te weten dat dit een testontwerp zal zijn ten behoeve van dit afstudeerproject, en niet met zekerheid daadwerkelijk zal worden ontwikkeld. Wel zullen de uitkomsten van het project waaronder de inzichten uit dit onderzoek als advies dienen voor de Veldacademie om mee te nemen in verdere ontwikkeling van hun (onderzoeks)projecten. De sessie wordt door middel van een geluidsopname opgenomen. Ik zal geen informatie delen waardoor anderen u mogelijk zullen herkennen. Alle persoonlijke informatie die ik verzamel in dit onderzoek (naam en geluidsopnames) zal ik veilig bewaren op OneDrive en zullen na mijn afstudeerproject in september 2024 verwijderd worden. Uw deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig en u kunt zich op elk moment terugtrekken. Als u tijdens of na het onderzoek nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke onderzoeker Elja Bos via

Handtekeningen

Naam deelnemer	Handtekening	Datum
Ik, de onderzoeker , verklaar dat ik de informatie en het instemmingsformulier correct aan de potentiële deelnemer heb voorgelezen en, naar het beste van mijn vermogen, heb verzekerd dat de deelnemer begrijpt waar hij/zij vrijwillig mee instemt.		

Naam onderzoeker	Handtekening	Datum
------------------	--------------	-------

G Summarised results of user tests interested residents

Insights on main functionalities

Replying to help requests from other active residents

All participants perceived the functionality of responding to help requests from other residents with initiatives or ideas as valuable. This functionality enables residents to connect with others who are already engaged in the community fostering new opportunities for interested residents to join ongoing initiatives and ideas. However, one participant expressed difficulty in specifying what they wanted to learn when joining an initiative, which could be a barrier to effectively using this feature.

Uploading an idea for finding support

Uploading an idea to seek support from others was experienced as less desirable. After testing it, participants explained that they would still prefer to make use of their existing social capital to seek for help. This aligns with their responses before interacting with the platform, where they indicated that they would typically turn to personal contacts when developing an idea. Additionally, one participant explained that she would prefer to first do her own exploration on what possibilities there are for realising an idea in terms of both resources, spaces and people to help, rather than publicly uploading their idea on a platform to ask for help from others.

Additionally, the requirement to create a profile to upload ideas was experienced as a barrier by all participants. They expressed concerns regarding their privacy, particularly regarding the visibility of personal information. The phrase “persoonlijke informatie” triggered these concerns, as participants were unsure who could access their details. The original intent of using profiles – to allow residents feel recognized for their contributions – was not perceived as a meaningful benefit by the participants. Lastly one participant noted that the idea submission process asked too many questions, suggesting it should be simplified and shortened to keep users engaged.

General insights on the user experience beyond the intended functionalities

Desirable exploratory interactions

Participants appreciated the platform’s exploratory nature. They enjoyed browsing through the existing activities, learning about what was happening in the neighbourhood and the possibilities to join, without feeling pressured to immediately engage. They also showed curiosity about the “tools “ (hulpmiddelen) section in the navigation bar, which promises more information about resources and tools to help bring ideas to life. Thus, the platform’s ability to provide both details on existing initiatives as well as information about local tools available were experienced as valuable for exploring possibilities of active citizenship on the platform.

Desire for more direct links to possible resources and information for ideas

All participants expressed a desire for the platform to provide direct access to information about public resources spaces and material available for realizing ideas. They preferred having this information readily accessible rather than relying on help from others to such resources after uploading an idea.

Stories and initiatives to spark inspiration

Reading about existing initiatives in the overview and success stories sparked new inspiration among the participants. They started recalling past initiatives they missed, discovered new activities on the platform which they would like learn more about and the possibilities to join, and started talking about new ideas already just by reading the existing initiatives.

District experts as users

One participant suggested that district experts, rather than only residents, could be actively involved as users of the platform. These experts, with their strong social networks and access to resources, could offer valuable support by

responding to residents' help requests and assisting them in bringing their ideas to life. This would extend the support beyond the capabilities of other residents.

Overview of district experts

The overview of district experts was positively received. While two participants were already familiar with these experts, one participant discovered the section with experts while uploading an idea and was pleasantly surprised by the available options for contacting institutional support. This highlights the value of providing easy access to local expertise through the platform.

Barriers of trust in online interactions

Participants emphasized that they preferred face-to-face interactions when seeking help or collaboration. Personal interactions were viewed as more trustworthy than connecting with others through a platform. This trust barrier poses a challenge for the platform in directly fostering new connections through digital means. This challenge is even further highlighted, understanding that many residents like all three participants who are interested in contributing to the neighbourhood are of older age: They often have more free time and want to spend it meaningfully. This target group are often less digitally active and proficient, making online connections through the platform less effective and convenient for them.

Usability

Overall, participants were satisfied with the look and usability of the platform. They were all able to complete the assigned tasks without significant difficulty, even two participants who were not frequent users of digital tools.

Insights regarding the integration into residents daily practices

Connections to online neighbourhood related sources and tools

One of the participants indicated that she searched for more information through Google regarding a change she perceived in her surroundings (Bike-lanes which were under construction). This led her to an online source from the municipality with more information. This behaviour suggests that people perform interest-based searches to find information about local activities, after being triggered by something in their surroundings. Additionally, one participant explained that she sometimes uses the municipal website to access neighbourhood related information or tasks.

One of the participants mentioned that she is not online much herself, but receives information through her daughter, who sends her relevant and useful links. This suggests that less digitally active and or skilled residents rely on more digitally and or skilled proficient people in their network to access such online platforms.

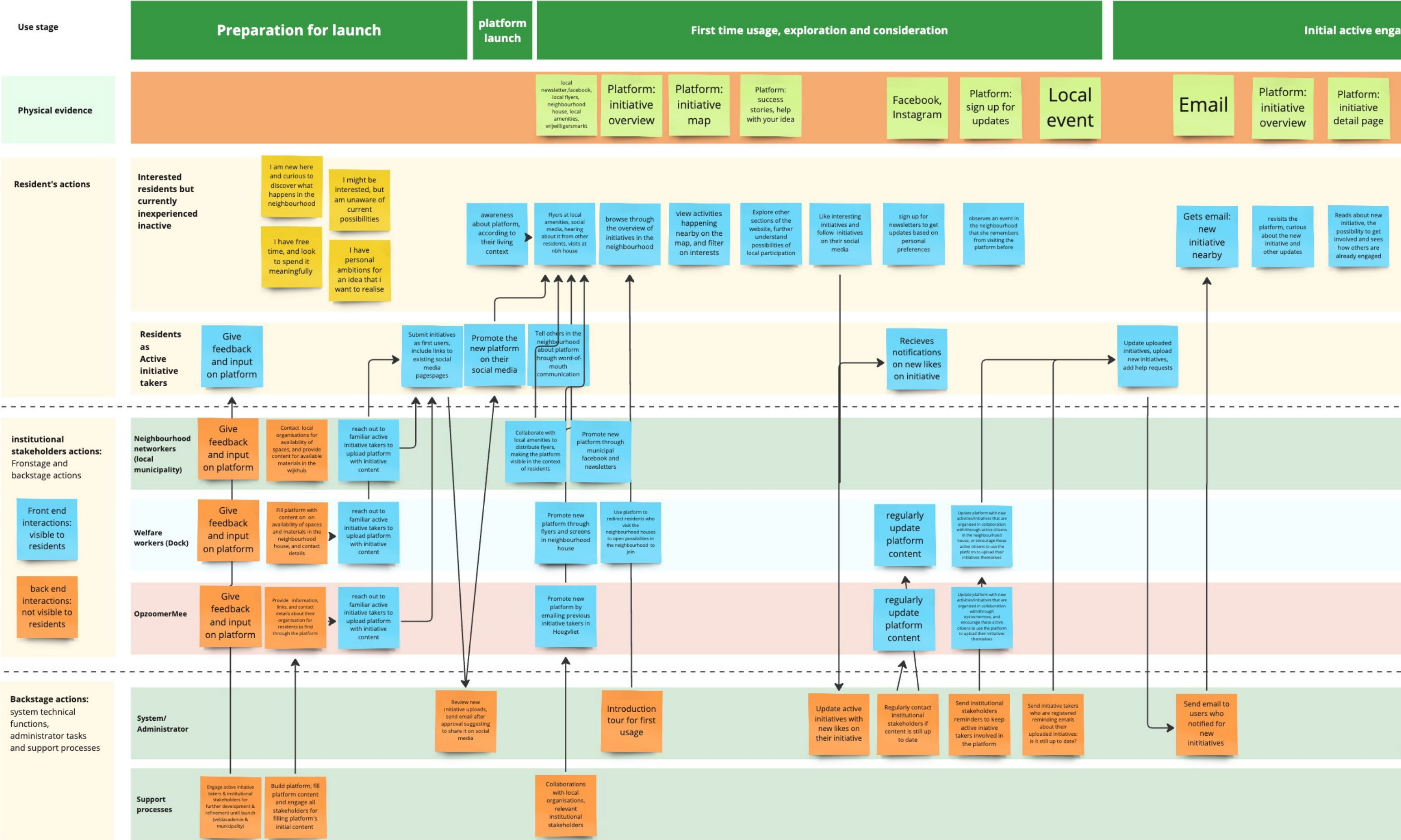
Physical spaces and amenities for visibility and engagement

Participants emphasized the importance of local amenities and organisations such as the Houses of the Neighbourhood, but also supermarkets, libraries and schools as these local spaces also foster a sense of local connectedness, which was already found in previous research. Leveraging these spaces to promote the platform could increase its visibility and engagement.

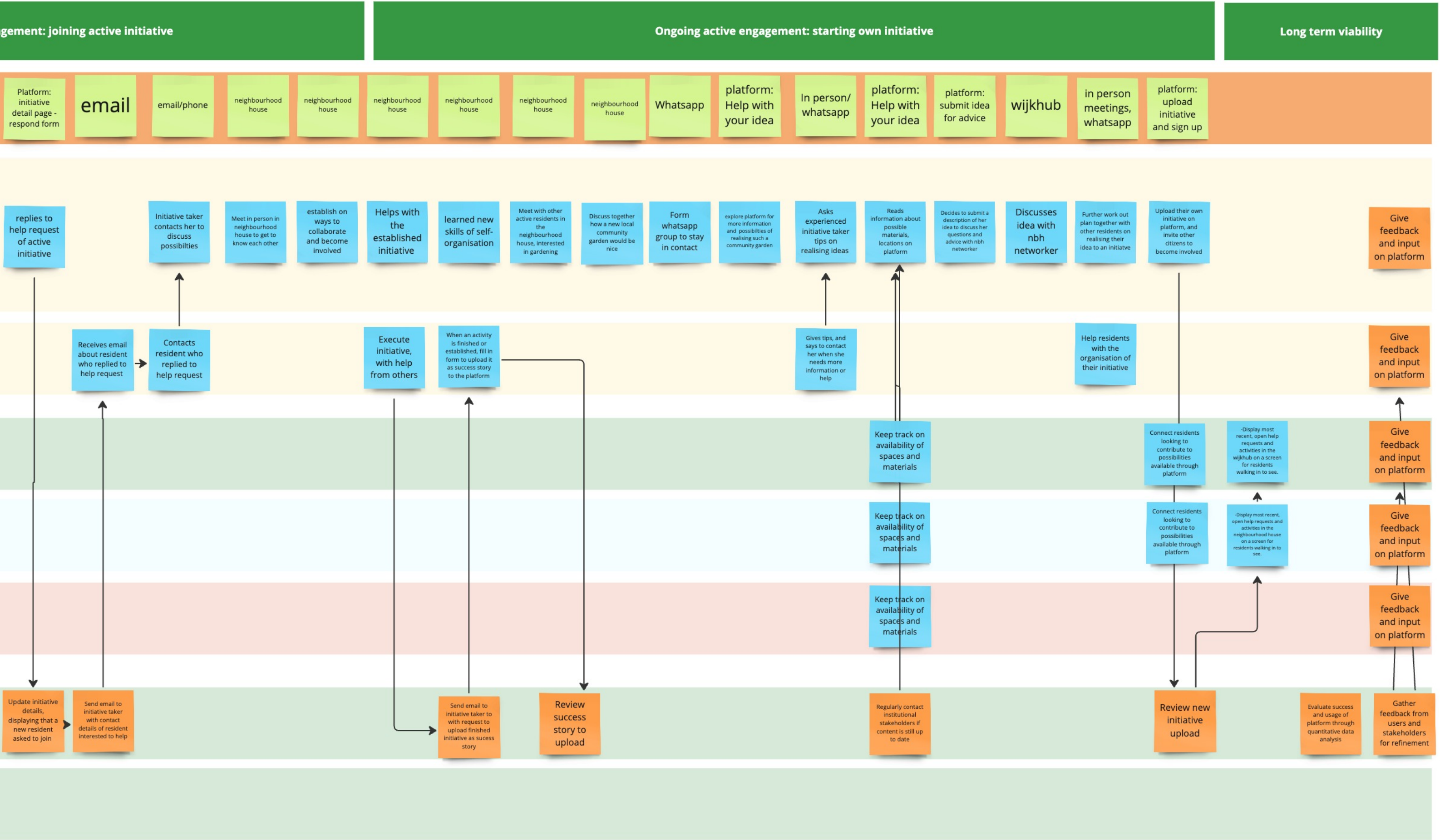
Visiting physical infrastructure for discovering local opportunities

One participant explained that people currently visit this House of the Neighbourhood seeking possibilities to contribute. Another participant actually became an active volunteer who now organizes activities in the house of the neighbourhood by doing this. The platform could enhance this by connecting these residents to even more opportunities across the neighbourhood.

H. Service blueprint (part 1)



H. Service blueprint (part 2)



I. Comparison with platform Mijn Rotterdam

Limitations mijnRotterdam	Opportunities Actief Hoogvliet
Limited ownership and autonomy for active residents Managed and developed by the municipality, all initiative uploads are controlled by them, reducing residents' ability to manage their submissions and diminishing their sense of autonomy in using the platform.	Actief Hoogvliet lets residents be in control over their submitting and adjusting their own projects.
Not inviting requests for help in ongoing initiatives The platform does not specify requests for help, making it hard for residents who visit the platform to know how to contribute and to feel invited to do so.	Actief Hoogvliet includes a system where initiative takers can clearly request specific help, making it easier for interested residents to understand how they can get involved and feel invited to do so.
No space for underdeveloped ideas Residents are directed to submit ideas for subsidies immediately, which often can lead to disappointment if ideas need to be adjusted or subsidies can not be immediately granted.	Allows residents to submit new ideas with the main focus on advice and possibilities first, with less focus yet on possible finances to prevent disappointments.
Insufficient neighbourhood focus While aiming to serve the entire city, the platform's broad scope may not resonate with residents' interest in local, neighbourhood-specific activities.	Emphasizes local connectedness and neighbourhood identities, making it more relevant and engaging for residents who care about their specific local area.
Limited focus on municipal projects/initiatives known through the municipality Emphasis is on municipal projects or approved citizen initiatives. Expanding to include all local projects could enhance the platform's value and engagement.	Possibility to include all local projects, not just those approved by the municipality, providing a comprehensive overview of all neighborhood activities and increasing engagement opportunities of the platform.
Municipal portal as potential barrier for engagement The formal nature of a municipal portal might deter resident interaction.	Designed together with residents as a community-driven (bottom up) platform, creating a more welcoming and approachable environment for residents to engage and participate.
Limited possibilities for interactions with other residents While users can like and share initiatives, interactions are mostly anonymous, reducing the platform's sense of community and inviting nature.	Encourages personal interactions by using profiles to upload initiatives, and thereby also creating a sense of recognition.
Opportunities mijnRotterdam	Considerations for Actief Hoogvliet
Municipal portal as expertise Residents may be more inclined to engage with a municipal platform, knowing they can access support from municipal experts for their ideas.	Further think about how the municipality and professionals can be included in assisting residents with ideas, without creating a formal barrier of using the platform
City-Wide overview Providing an overview of projects across Rotterdam allows residents to learn from successful initiatives in other neighborhoods, fostering a city-wide exchange of ideas and best practices.	Consider how such a platform could be available for each district, or how a visitor could easily switch between districts while maintaining their own identity and local focus
Citizen participation in Municipal Projects MijnRotterdam includes a section for municipal projects, enabling the municipality to gather resident input and keep them informed about local municipal activities.	Consider to enhance the functionalities of Actief Hoogvliet to also include updates and input on municipal projects.

