

Ontwerpen voor Civic Social Media

Uitgangspunten en keuzes voor het ontwerpen,
opzetten en onderhouden van Civic Social Media

MAY 2025

PUBLIC SPACES, PUBHUBS, CIVIC INTERACTION DESIGN RESEARCH GROUP

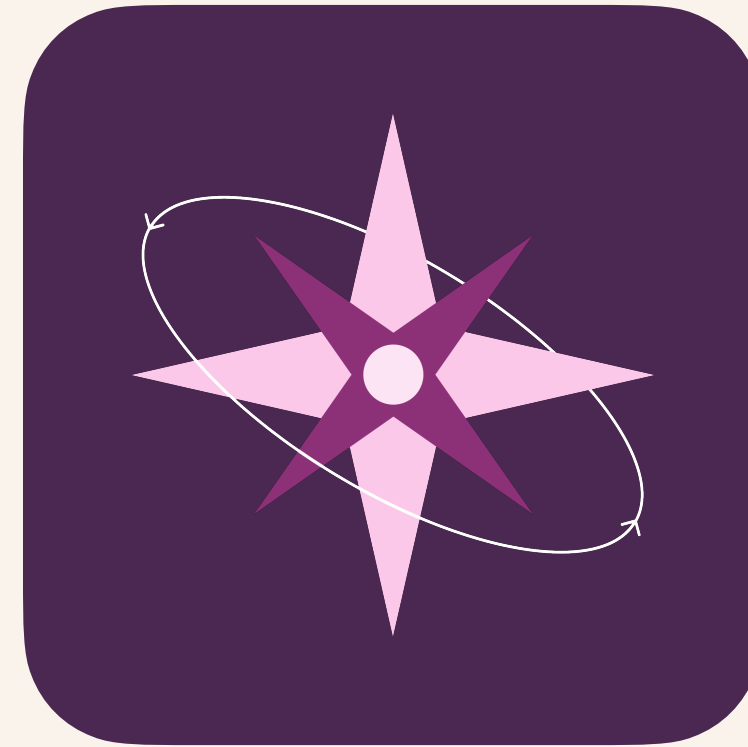
Ontwerpprincipes



**GEMEENSCHAPS-
GERICHT**



**VEILIG EN
VERTROUWD**



VERANTWOORD



SOEVEREIN



**DIVERS
ECOSYSTEEM**

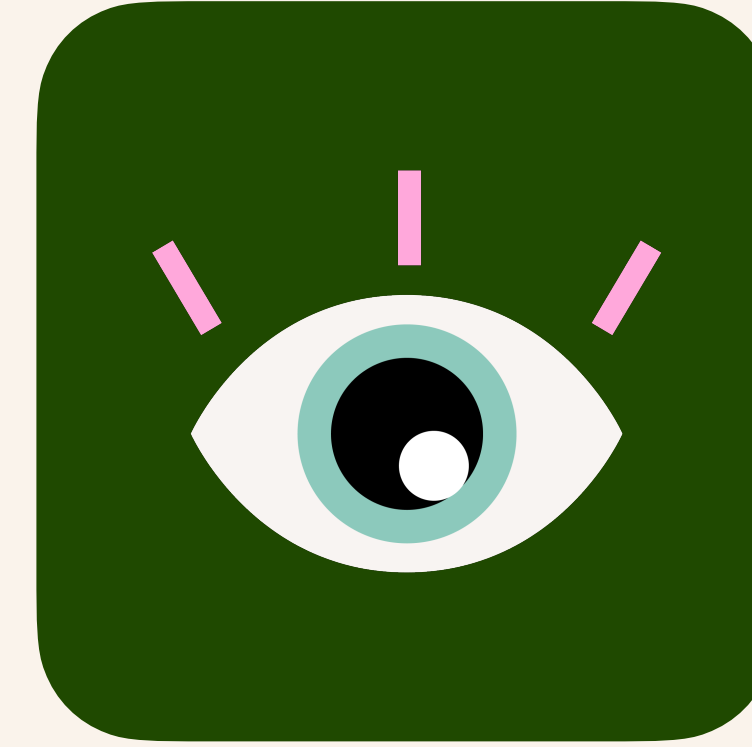
Ontwerp- dimensies



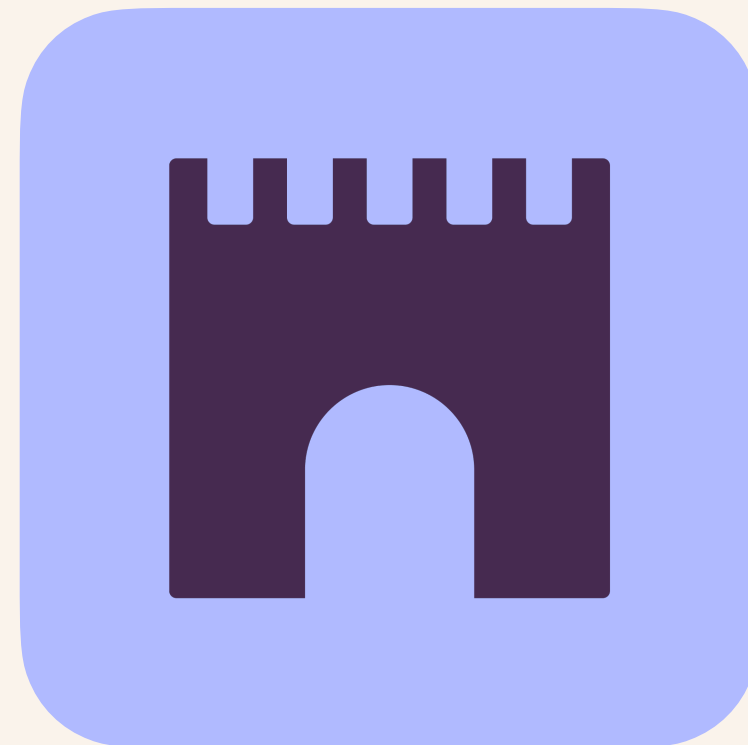
GOVERNANCE



**REDACTIE EN
MODERATIE**



ZICHTBAARHEID



AUTHENTICATIE



**CONVERGEREN OF
DIVERGEREN**



**BALANS FYSIEK EN
DIGITAAL**



CONNECTIE



Governance

Wie neemt de leiding als het gaat om de governance van een platform: de gemeenschap of de organisatie? Wie beheert het platform en bepaalt hoe het verder wordt ontwikkeld en hoe er wordt omgegaan met data? Wie heeft het recht om het platform op te heffen?





Redactie en moderatie

Wie neemt de leiding als het gaat om de redactie- en moderatie-aspecten van het platform: de gemeenschap of de organisatie? Welke gesprekken mogen op het platform plaatsvinden? Wie agendeert de onderwerpen? Wie stelt de omgangsvormen vast en beslist wat wel of niet gedeeld mag worden?

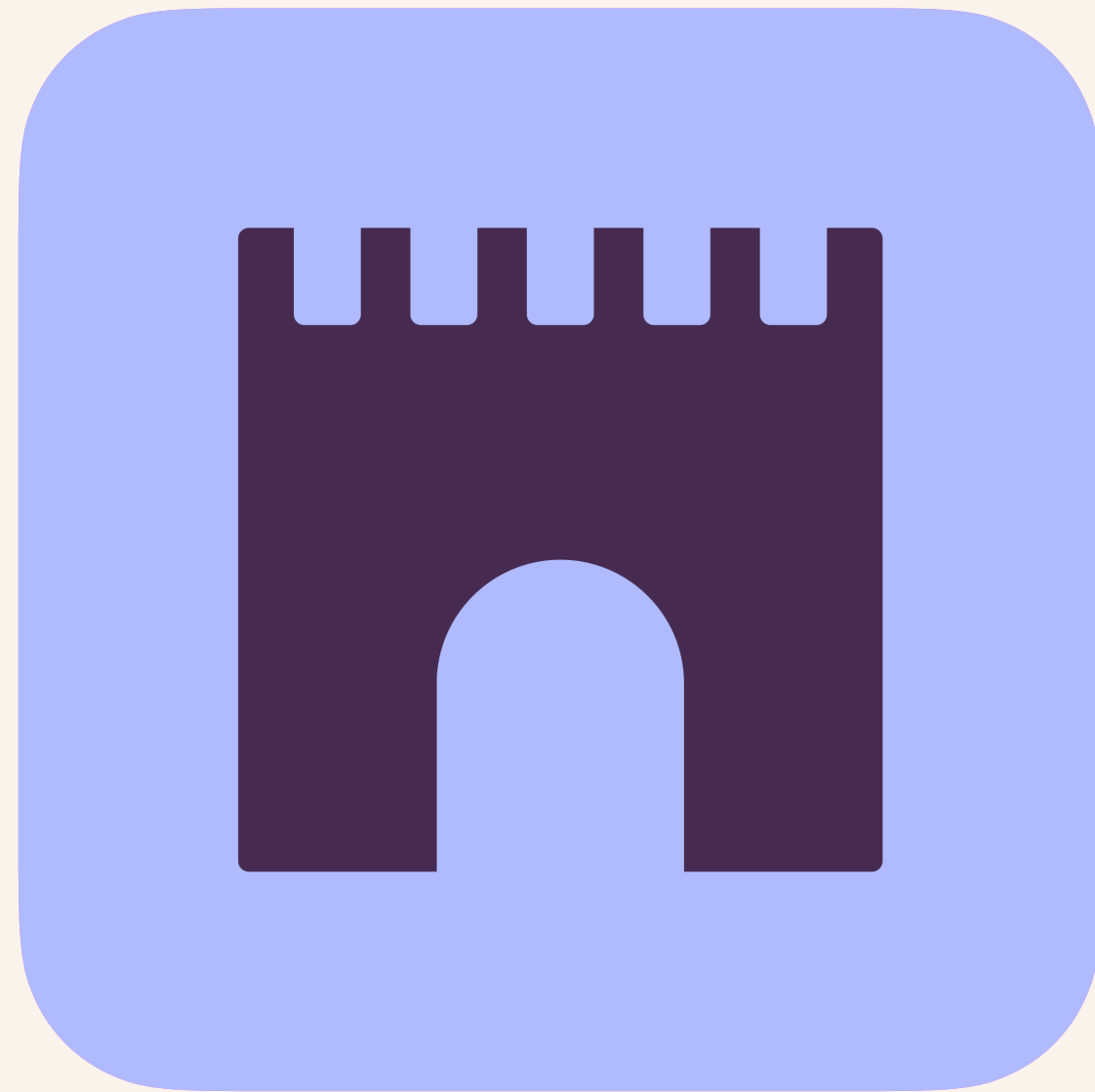




Zichtbaarheid

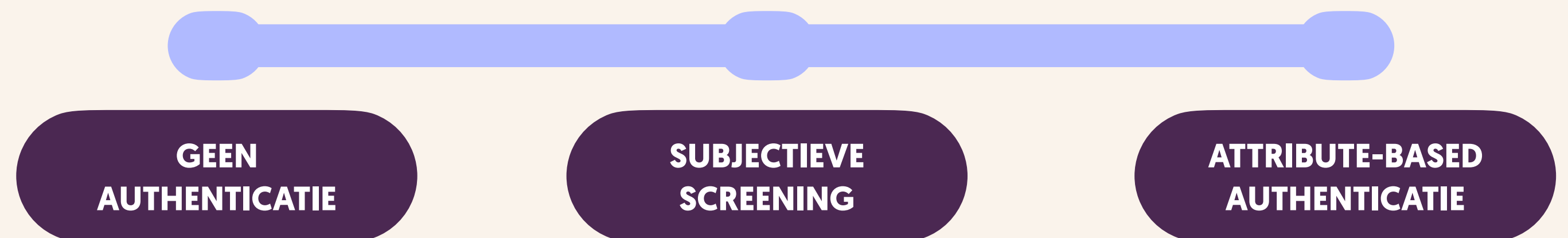
Is het belangrijk dat gesprekken openbaar plaatsvinden, of juist dat mensen in vertrouwelijkheid kunnen samenkomen zonder zichtbaar te zijn voor de buitenwereld?





Authenticatie

Zijn er toegangseisen nodig om een veilige en vertrouwelijke omgeving te waarborgen? Of is laagdrempeligheid juist belangrijker?





Convergeren of divergeren

Zoeken we naar overeenkomsten of naar verschillen? Willen we in contact komen met anderen die ervaringen, identiteit of overtuigingen met ons delen? Of staan we juist open voor ander nieuws, ideeën, perspectieven of inspiratie?

ONTWERPEN VOOR
CONVERGEREN

ONTWERPEN VOOR
DIVERGEREN



Balans fysiek en digitaal

Is het digitale platform de primaire plek waar mensen samenkomen of is het een aanvulling op ontmoetingen in de fysieke wereld?





Connectie

Komen mensen bij elkaar om blijvende relaties op te bouwen of zijn de connecties vluchtiger en meer doelgericht?



Community archetypes



Communities of care

Communities of care zijn supportgroepen, communities van lotgenoten of van mensen met gedeelde ambities of ervaringen die samenkomen om elkaar te ondersteunen, op weg te helpen en ervaringen uit te wisselen.

Wat vinden communities belangrijk?

We zijn nieuwsgierig naar de ervaringen van anderen.

Om onze ervaringen te kunnen delen, hebben we een vertrouwde omgeving nodig.

We hopen mensen te vinden die ons niet alleen begrijpen, maar ons ook kunnen steunen.

We willen graag hulp bij het vinden van een community die bij ons past.

We willen graag controle over zichtbaarheid.

COMMUNITIES OF CARE

Wat vinden communities belangrijk?

We willen het liefst dat onze gemeenschap beheert wordt door iemand die zelf ook onderdeel is van de community.

We vinden het spannend om voor het eerst binnen te komen op een community. We willen persoonlijk welkom geheten worden.

Wat vinden organisaties belangrijk?

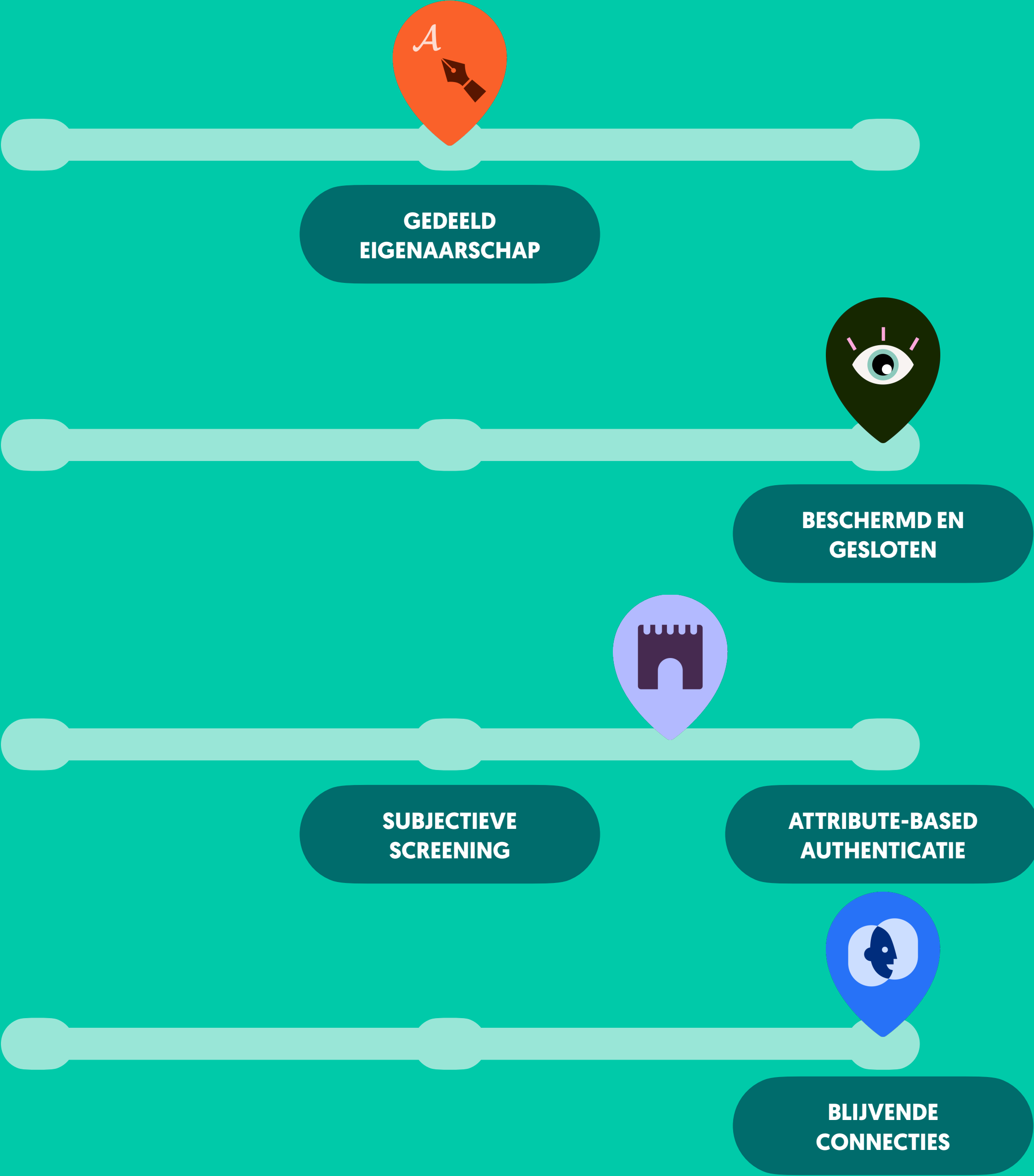
Wij willen graag verantwoordelijkheid kunnen nemen over de 'veiligheid' van een omgeving

We willen de mentale veerkracht van onze gemeenschappen bevorderen.

Wij willen mensen graag zelf de tools geven om aan de slag te gaan met hun welzijn, daarbij is peer-to-peer contact een heel belangrijk onderdeel.

COMMUNITIES OF CARE

Ontwerpen voor communities of care



Communities of knowledge and culture

Communities of knowledge & culture zijn gemeenschappen van mensen met gedeelde interesses die met elkaar kennis en inzichten ontwikkelen, of al dan niet gezamenlijk iets maken of ontwerpen, en hun creaties met elkaar delen.

Wat vinden communities belangrijk?

Wij willen graag een plek waar we samen kunnen komen rond een gedeelde passie.

Wij willen creaties met elkaar delen, maar wel onder onze voorwaarden. Auteursrecht is voor ons belangrijk.

We vinden het fijn om zelf groepen te kunnen starten en vormgeven.

Sommige van ons willen vrijblijvend kunnen deelnemen.

We willen graag een gedeelde agenda voor activiteiten en bijeenkomsten.

Wat vinden communities belangrijk?

Sommige van ons zijn juist heel actief. We willen graag onze kennis delen en anderen helpen.

We willen graag onze gezamenlijke creaties kunnen delen en bewaren.

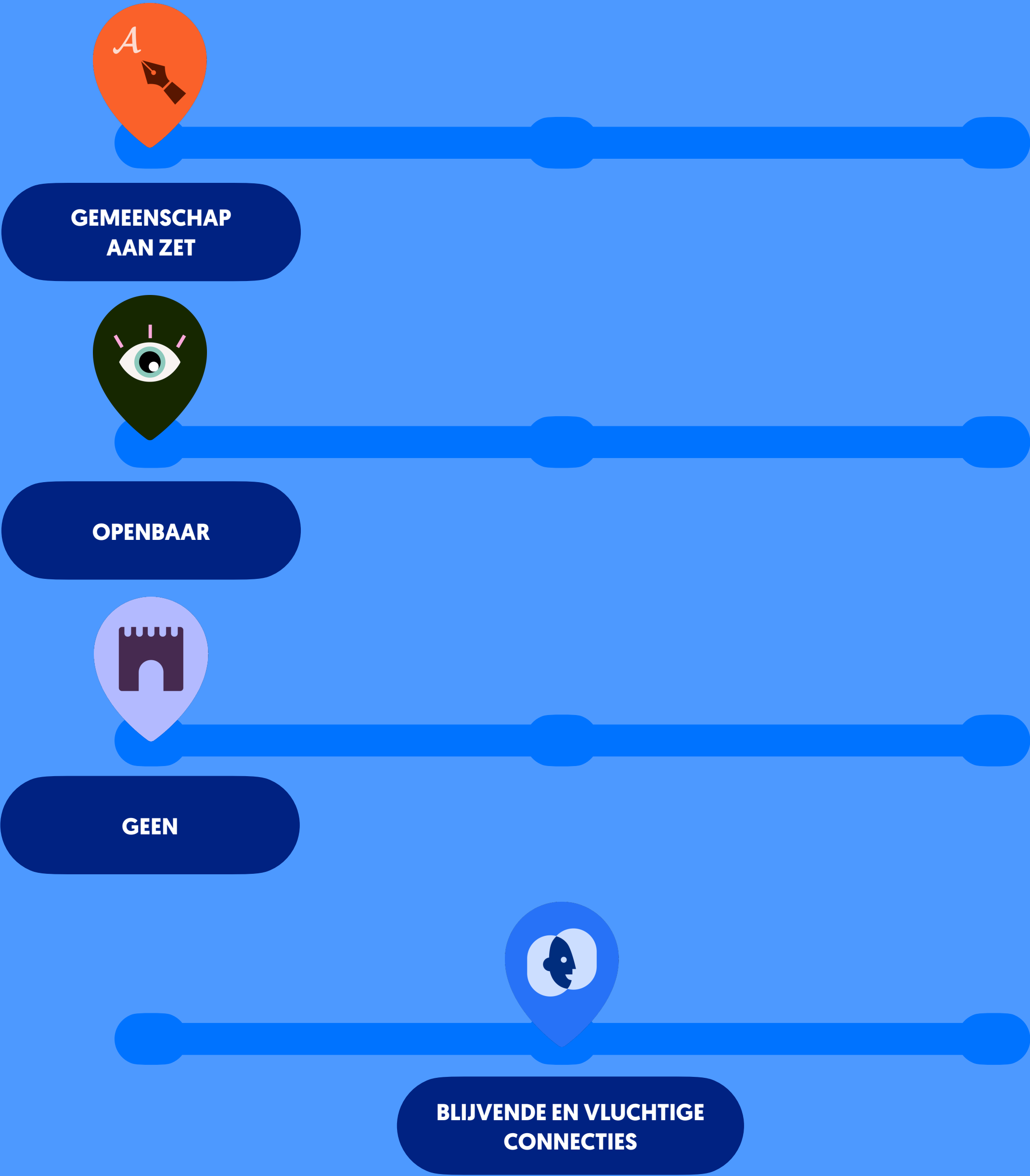
Wat vinden organisaties belangrijk?

We willen graag (amateur) makers en onderzoekers ondersteunen. We vinden creativiteit in de maatschappij belangrijk.

Wij zien meerwaarde in gemeenschappen met elkaar verbinden, bijvoorbeeld op landelijk niveau, of juist tussen verschillende sectoren.

We willen geproduceerde kennis publiek toegankelijk maken voor iedereen.

Ontwerpen voor communities of knowledge and culture



Communities of intent

Communities of intent zijn groepen mensen die actief met elkaar samenwerken om een gezamenlijk doel te bereiken, al dan niet via politieke beïnvloeding of maatschappelijke campagnes.

COMMUNITIES OF INTENT

Wat vinden communities belangrijk?

Wij willen zelf onze digitale omgevingen vormgeven en beheren. We willen onafhankelijk zijn van instituties.

We willen gevoelige onderwerpen kunnen bespreken en vrij zijn van monitoring van bovenaf.

We willen praktische communicatie en samenwerkingstools om te werken aan projecten

We willen dat onze beweging groeit. We willen partners kunnen vinden en nieuwe leden kunnen aantrekken

We willen verbinding vinden met anderen die onze purpose delen.

Wat vinden organisaties belangrijk?

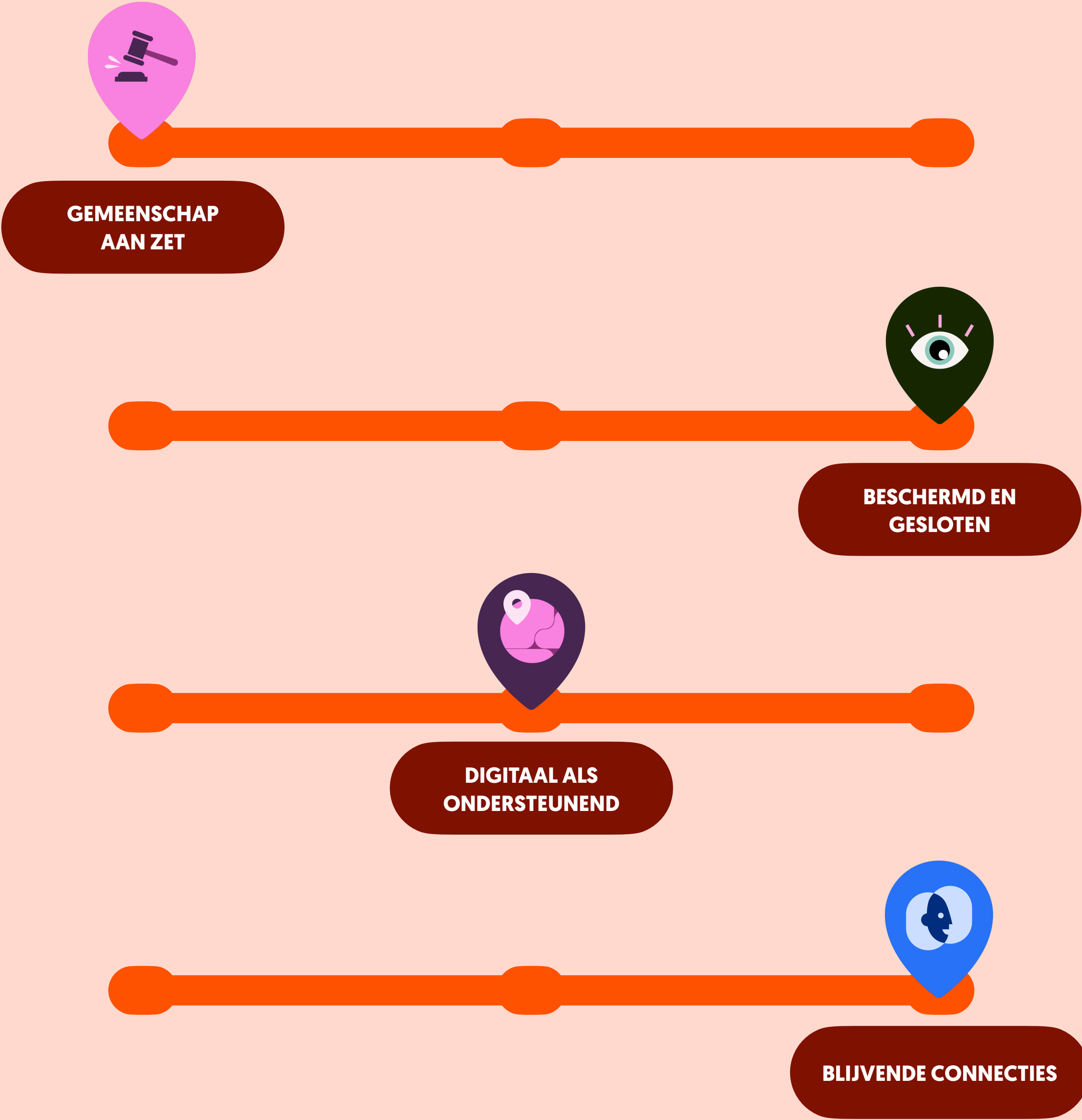
Wij willen graag bottom-up burgerinitiatieven mogelijk maken en structureel ondersteunen.

Wij willen een bruisende democratie.

Wij willen sociale transitie versterken waarbij burgerinitiatieven noodzakelijk zijn, zoals de energietransitie of voedseltransitie.

Wij vertegenwoordigen een bepaald maatschappelijk belang, en willen lokale organisaties ondersteunen en aan elkaar verbinden.

Ontwerpen voor communities of intent



Communities of place

Communities of place bestaan uit mensen die met elkaar samenwonen in een buurt, stad of regio en op de hoogte willen blijven van wat er in hun buurt gebeurt en/of praktische tips en verzoeken met elkaar willen delen.

COMMUNITIES OF PLACE

Wat vinden communities belangrijk?

We willen weten wat er gaande is in de buurt en zelf dingen kunnen organiseren en die kunnen delen.

We willen makkelijk even een platform kunnen checken, zonder al te veel drempels.

We zijn vaak op zoek naar iets, zoals een boormachine, een oppas, of een vrijwilliger voor de buurtkeuken.

Soms hebben we juist dingen die we willen aanbieden aan anderen in onze community.

We willen op de hoogte blijven van wat er lokaal aan de hand is.

Wat vinden organisaties belangrijk?

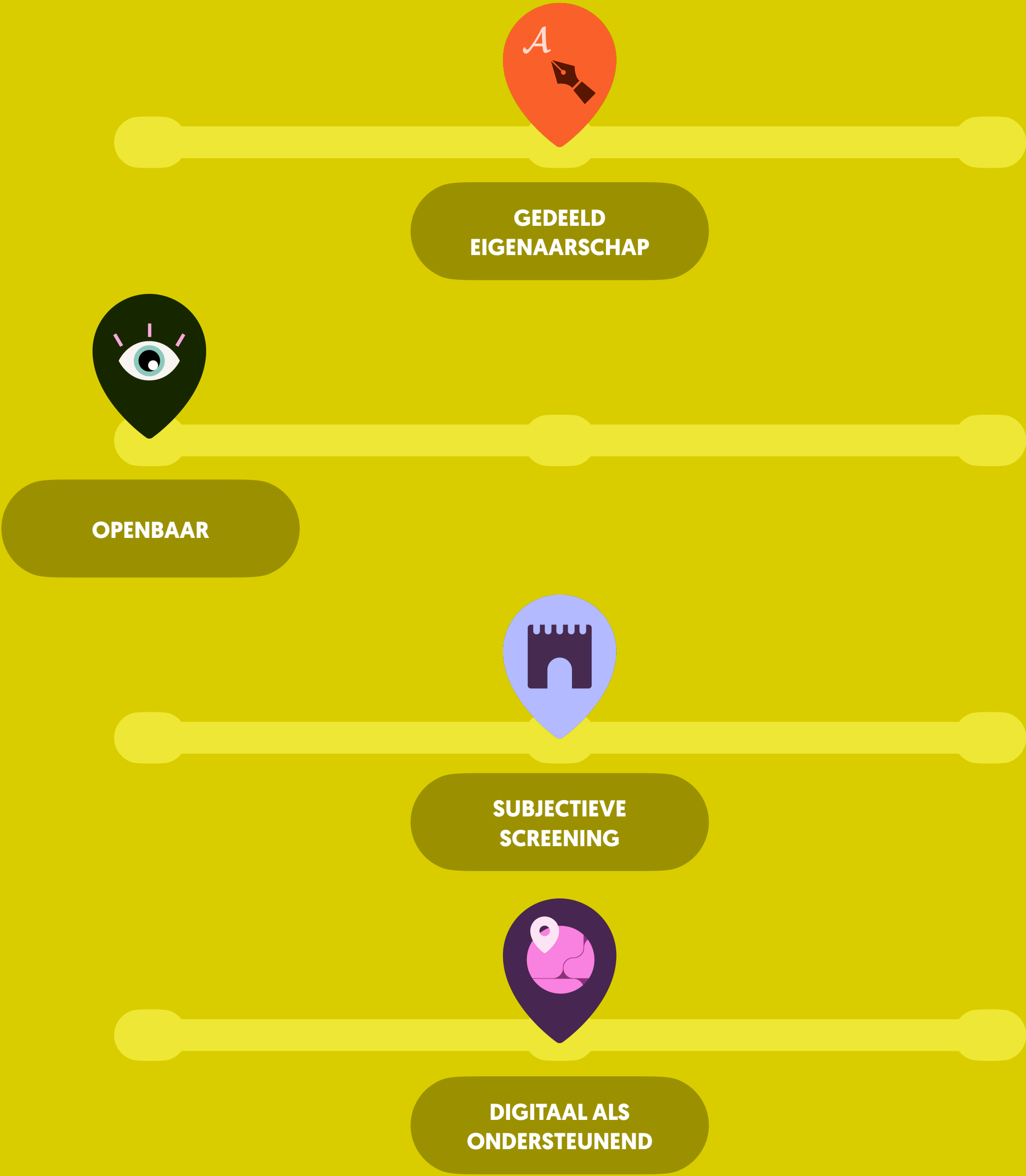
Een veerkrachtige samenleving. Wij vinden het belangrijk dat communities of place verbonden zijn met elkaar en elkaar kunnen helpen als het minder gaat.

We willen sharing-economies stimuleren, zoals deelmobiliteit en lokale voedselproductie.

We willen lokaal ondernemerschap stimuleren.

COMMUNITIES OF PLACE

Ontwerpen voor communities of place



Communities of constituents

Communities of constituents worden gevormd door mensen die in gesprek willen gaan met officiële organisaties en instituties zoals de gemeente of rijksoverheid, of daartoe door die organisaties worden uitgenodigd.

COMMUNITIES OF CONSTITUENTS

Wat vinden communities belangrijk?

Wij zijn vaak op zoek naar antwoord op een specifieke hulpvraag. We willen een betrouwbaar advies.

Wij zijn heel gevarieerd, het is belangrijk dat informatie aangeboden wordt in verschillende vormen zodat die voor iedereen toegankelijk is.

Wij willen graag een centrale plek, waar we alles kunnen vinden over een bepaald onderwerp.

We willen makkelijk in contact komen met een expert, professional of contactpersoon van een organisatie.

We willen zo min mogelijk stappen doorlopen om ons doel te bereiken.

Wat vinden organisaties belangrijk?

Wij willen een centrale plek zijn. We willen mensen kunnen doorverwijzen naar de juiste plek.

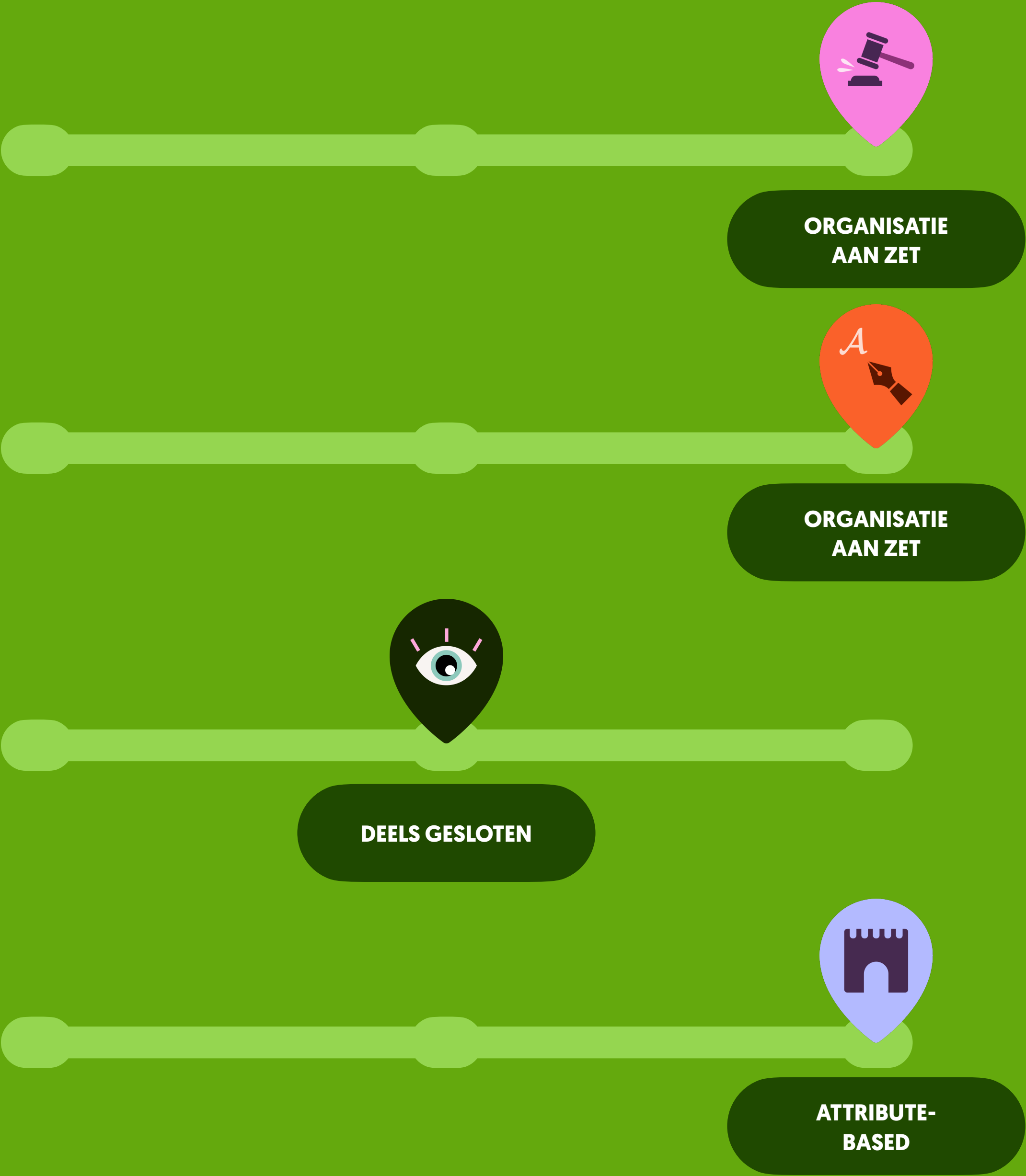
Wij willen makkelijk vindbaar zijn. We willen bovenaan de zoekresultaten staan.

Wij willen betrouwbare informatie verschaffen en informatie kunnen organiseren voor betere toegankelijkheid.

Wij willen graag in gesprek met onze achterban. We willen gemeenschappen betrekken bij lopende ontwikkelingen.

COMMUNITIES OF CONSTITUENTS

Ontwerpen voor communities of constituents



Communities of debate

Communities of debate bestaan uit mensen die met elkaar van gedachten willen wisselen en hun (uiteenlopende) gezichtspunten rond thema's en (maatschappelijke) ontwikkelingen willen bespreken.

Wat vinden communities belangrijk?

Wij willen een ontmoetingsplek waar we samen kunnen komen rond actuele onderwerpen die ons aangaan

Wij zijn nieuwsgierig naar anderen en verschillende perspectieven.

Wij willen een omgeving met duidelijk omgangsvormen en gedragsregels. We willen ons veilig kunnen voelen om ons te uiten.

We willen samenkomen in een omgeving waar je kan vertrouwen dat anderen goede bedoelingen hebben en ook open staan voor een dialoog.

Wat vinden organisaties belangrijk?

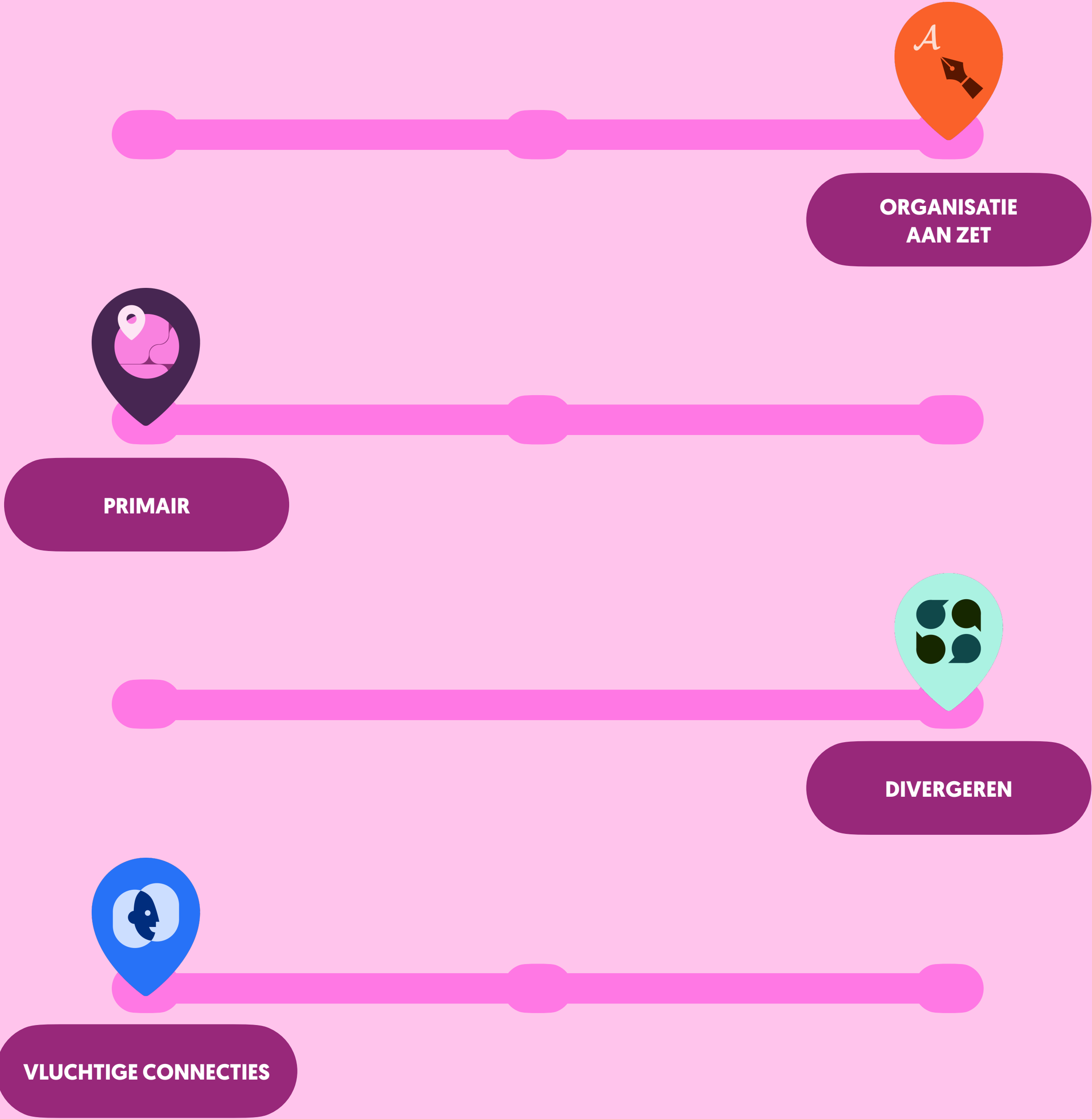
Wij willen bepaalde onderwerpen aan het licht brengen, en mensen actief uitnodigen om hierover in gesprek te gaan.

Wij willen polarisatie tegengaan in de samenleving, door verschillende perspectieven in contact te laten komen met elkaar.

Wij willen een bruisende democratie waar dialoog een belangrijk onderdeel van is.

Wij willen deelnemers stimuleren om actief deel te nemen aan het gesprek.

Ontwerpen voor communities of debate



Communities of care

Het verhaal van Sofia

Naast kennis, verlangt ze nu ook naar persoonlijk contact met iemand die zich in een vergelijkbare situatie bevindt, zodat ze samen kunnen zoeken naar houvast en steun.

INTERACTIE 1

Een warm welkom

Tijdens haar zoektocht, vindt Sofia een digitale community waar mensen eigen ervaringen delen over het leven met een bipolaire stoornis. Ze is nieuwsgierig en besluit zich aan te melden. Maar ze vindt het ook spannend.

INTERACTIE 2

Het pseudoniem

Sofia wil graag haar ervaringen delen en in contact komen met anderen, maar wil in het begin niet alles over zichzelf delen. Zo kan ze zich in deze online community kwetsbaar opstellen zonder dat ze bang hoeft te zijn om herkend te worden door een familielid of collega.

INTERACTIE 3

Vriendschapverificatie

Na een tijdje actief te zijn in de community, merkt Sofia dat ze behoefte heeft aan persoonlijk contact met iemand die in dezelfde levensfase zit. Ze vraagt zich af hoe anderen van haar leeftijd omgaan met bepaalde uitdagingen.

Communities of knowledge and culture

Het verhaal van Daan

Daan voelt zich meteen aangetrokken tot de passie en het enthousiasme in de groep en besluit zich aan te sluiten.

INTERACTIE 1

Community collecties

Daan is nog maar net begonnen met sterrenkijken en voelt zich af en toe een beetje verloren in de overvloed aan informatie. Hij is op zoek naar een handige manier om zijn kennis uit te breiden en wat meer richting te krijgen in zijn zoektocht.

INTERACTIE 2

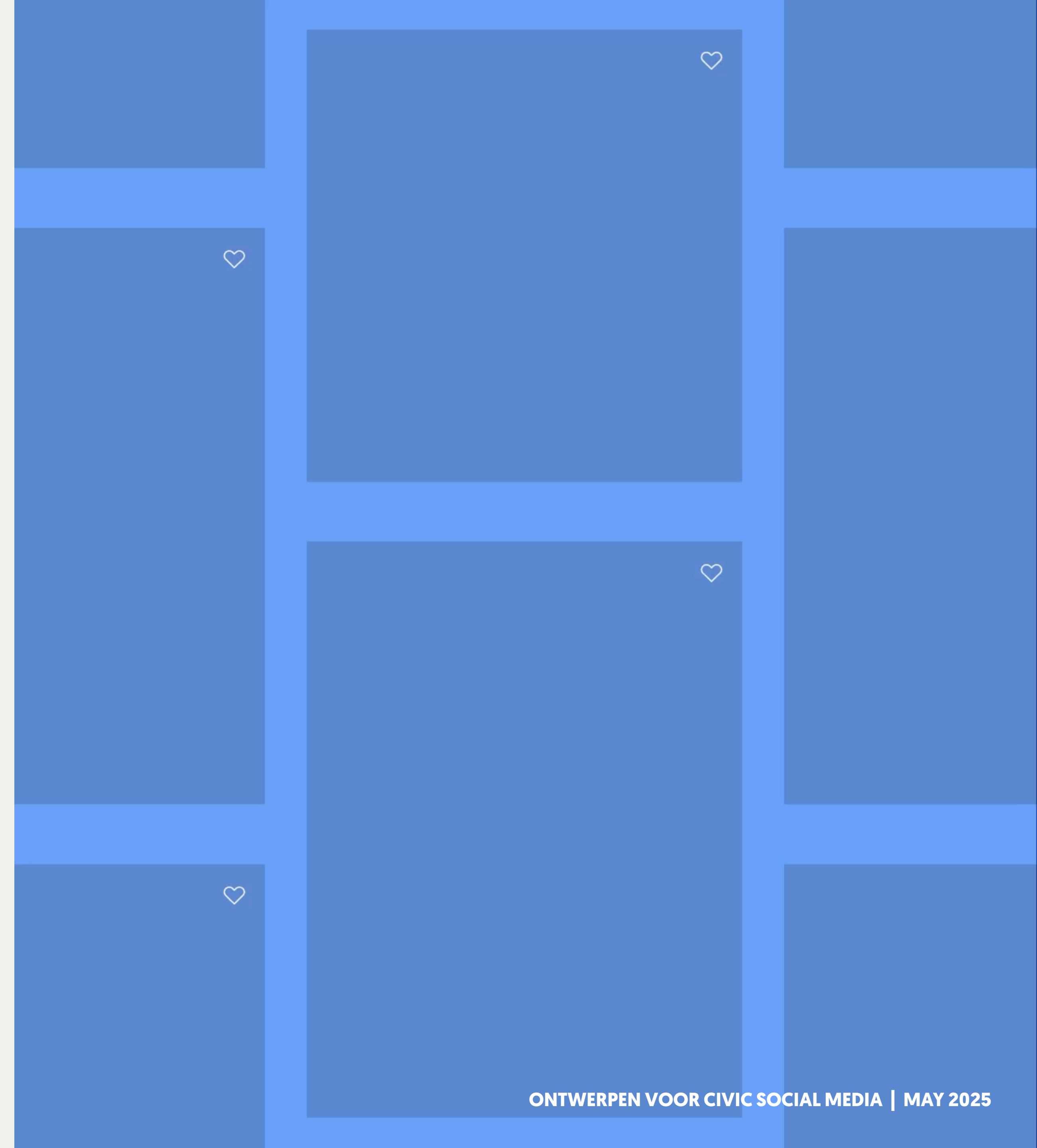
Kennis badges

De community staat open voor mensen van verschillende niveaus en Daan merkt al snel dat hij zich hier welkom voelt, ongeacht hoeveel ervaring hij heeft. Dit motiveert hem om verder te leren en zijn kennis te vergroten.

INTERACTIE 3

Showcase

Daan heeft veel plezier in het ontdekken van de sterren en het maken van eigen foto's van de sterrenhemel. Terwijl hij door de galerij van de community bladert, ontdekt hij een foto die hij bijzonder mooi vindt en graag groot zou willen afdrukken voor in zijn huis.



Communities of constituents

Het verhaal van Ayaan

Tijdens haar zoektocht op Google komt ze een platform tegen dat door de gemeente is opgezet, specifiek voor bewoners die hun woning willen verduurzamen.

INTERACTIE 1

Een centrale plek

Ayaan heeft besloten om zich verder te verdiepen in de mogelijkheden voor het vergroenen van haar huis, maar ze voelt zich soms overweldigd door de grote hoeveelheid informatie.

INTERACTIE 2

Het collectieve loket

Ayaan is op zoek naar meer specifieke informatie over zonnepanelen en hoe ze het beste kan beginnen met de installatie.

INTERACTIE 3

Inspraakuitnodiging

Ayaan is inmiddels al een tijdje actief op het platform en goed onderweg met het leggen van haar zonnepanelen. Ze voelt zich steeds zekerder in de keuzes die ze maakt, maar ze weet ook hoeveel tijd en uitzoekwerk het haar heeft gekost om te komen waar ze nu is.



COLOFON & VERANTWOORDING

Deze publicatie komt voort uit een samenwerking tussen het Lectoraat Civic Interaction Design aan de Hogeschool van Amsterdam, PubHubs, Public Spaces, de gemeente Amsterdam en de Universiteiten van Nijmegen en Utrecht rond het ontwikkelen van een UX-design en Use Cases voor PubHubs. Dit onderzoek is mogelijk gemaakt dankzij een financiële bijdrage van het SIDN-fonds.

De inzichten in deze publicatie zijn voortgekomen uit een ontwerpend onderzoekstraject van de Hogeschool van Amsterdam naar de User Experience en Use Cases voor PubHubs. De behoeften van gemeenschappen en organisaties, die zijn geclusterd als de zes community archetypen, zijn in kaart gebracht op basis van zowel generatief onderzoek met gebruikers van dergelijke platforms als workshops met publieke organisaties uit diverse levensdomeinen, met name uit zorg, media, bibliotheken en gemeenten.

Daarnaast zijn er waardevolle inzichten opgedaan via praktijkonderzoek ter ondersteuning van het UX-design van PubHubs, en is er inspiratie gehaald uit verschillende studentenprojecten van de opleiding Communicatie en Multimedia Design, waarbij studenten werkten aan ontwerpen voor PubHubs en andere civic socialmediaplatforms.

Een beperking van het onderzoek is dat de verschillende typen communities niet gelijkwaardig zijn vertegenwoordigd. Zo hebben we bijvoorbeeld een vollediger beeld van de behoeften van communities of care in vergelijking met communities of debate, aangezien we veel waardevolle gesprekken hebben gevoerd met gebruikers en organisaties rondom het thema mentale gezondheid.