

Plan van Aanpak

Van Erfgoed, Naar Erfbeter!

Minor: Het Internet is Stuk
Datum: 00/00/2025
Namen: Laurens, Niek, Sander



Hogeschool van Amsterdam

Debrief

Inleiding

Erfgoedgemeenschappen

Deze opdracht gaat om erfgoedgemeenschappen, de term "erfgoedgemeenschappen" is een sociaalwetenschappelijk begrip, niet een woord dat direct in de Van Dale staat, maar wel te definiëren is als een groep mensen die zich vrijwillig en uit interesse bezighoudt met cultureel erfgoed.

Verdrag van Faro

Nederland heeft in 2024 het Verdrag van Faro ondertekend. Het Verdrag van Faro is een uitwerking van Artikel 27 van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Het benadrukt de maatschappelijke en verbindende waarde van cultureel erfgoed, en het belang van betrokkenheid en deelname door de samenleving. Niet het erfgoed zelf, maar de mens en menselijke waarden staan centraal.

Voor de implementatie van het Faro Verdrag is het essentieel om zicht te krijgen op de omvang en dynamiek van erfgoedgemeenschappen. Enerzijds om een beeld te hebben van het maatschappelijk draagvlak wat belangrijk is voor de beleidsvorming en anderzijds zodat erfgoedprofessionals hun inspanningen om participatie en samenwerking te bevorderen hierop kunnen afstemmen.

RCE - opdrachtgever

De Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE) heeft in het kader van dit verdrag erfgoedgemeenschappen in Gouda in kaart gebracht. Dit leverde waardevolle inzichten op, maar de methode was arbeidsintensief. Ze miste praktische handvatten om deze gemeenschappen te inventariseren. Hierbij gaat het met name om het vinden van juist de kleinere groepjes mensen die samen een erfgoedgemeenschap vormen. (BRON)

Als persoonlijk contact hebben zij Mike de Kreek en Micky van Zeijl gestuurd om met ons te communiceren. Mike de Kreek is deel van Civic Interaction Design, een onderzoeksgroep aan de Hogeschool van Amsterdam. Micky van Zeijl is zelf een lecturer aan de HvA, en is deel van het research faculteit ook aan de Hogeschool van Amsterdam. Zij werken ook weer samen met Wim Burggraaff, die werkt bij het RCE en is adviseur erfgoedparticipatie.

Probleemstelling

De probleemstelling helpt ons een concreet idee te krijgen van wat er momenteel mis gaat en wat onze doelstelling hoort op te lossen. Dit helpt ons ook om later op terug te vallen, voor wanneer onze concepten en ideeën andere richtingen blijken op te gaan dan wat het probleem verhelpt.

Versie 1: (Voor eerste gesprek opdrachtgever)

“Erfgoedgemeenschappen missen de mogelijkheid om hun bestaan te delen met de wereld (of gevonden te worden).”

Versie 2: (Na eerste gesprek opdrachtgever)

Na het feedback verwerkt te hebben gekregen van de externe opdrachtgever op het gebied vanuit welk perspectief de probleemstelling is geschreven, zijn we tot de volgende versie gekomen:

“Zoals wij de opdracht momenteel interpreteren is er een probleem, namelijk dat de erfgoedgemeenschappen moeilijk te vinden zijn, en daardoor ook moeilijk om mee te communiceren en dat dit, omdat zij zulke culturele invloed hebben, toch beter zou zijn als dit wordt opgelost.”

Versie 3 (Voor inlevermoment):

In de les hebben we nog wat feedback gehad over de probleemstelling, na dit verwerkt te hebben zijn we tot een definitieve versie gekomen (voor het inlevermoment):

“Erfgoed Ambtenaren en andere gebruikers die (meerdere) erfgoedgemeenschappen zouden willen vinden hebben eigenlijk geen manier om deze te vinden en mee te communiceren, en omdat zij zulke culturele invloed hebben, zou het toch gewenst zijn een manier te vinden.”

Versie 4 (Na feedback):

Na feedback gekregen te hebben over ons opgeleverde materiaal, waar voornamelijk de laatste zin “zou het toch gewenst zijn een manier te vinden” als vrij zwak werd gezet, zijn we deze gaan verwerken en tot de volgende (en hopelijk laatste), probleemstelling gekomen:

“Erfgoed Ambtenaren en andere gebruikers die (meerdere) erfgoedgemeenschappen zouden willen vinden hebben eigenlijk geen manier om deze te vinden en mee te communiceren, en omdat zij zulke culturele invloed hebben, wat ook uitgelicht staat in het Faro verdrag, is het belangrijk dat wij de traditie en waarde levend houden i.p.v. een gebruik uit een vast verleden.”

Doelstelling

Onze doelstelling helpt ons beknopt en concreet op te schrijven wat het algemene doel, vertaald vanuit de opdrachtgever, is, en uit welke onderdelen deze zou moeten bestaan. Het is een belangrijke stap in de richting van ons design proces, waarin we finaliseren wat de opdrachtgever van ons wil, en of wij dat goed begrepen hebben en onder woorden kunnen brengen.

Versie 1:

Het makkelijker te maken om erfgoedgemeenschappen te lokaliseren en mee te communiceren, en hierdoor meer cultuur te betrekken in de publieke waarden van de regio's met een digitaal gevisualiseerd prototype onderbouwd met onderzoek.

Versie 2 (definitief):

En dat wat jullie graag zouden willen zien is een digitaal, open-source en duurzaam vriendelijke tool om deze gemeenschappen efficiënter te vinden, deze op een overzichtelijke manier te bezichtigen en mee te communiceren, zowel onder elkaar als vanuit jullie, zodat zij ook mee kunnen praten over het beleid.

Succesindicatoren

Voor ons:

- Wanneer we een overzichtelijke manier van visualiseren hebben gevonden voor de verschillende erfgoedgemeenschappen.
- Erfgoedgemeenschappen het eens zijn met ons ontwerp, en hun belangen en meningen erin terug kunnen vinden.
- Uit testen is gebleken dat mensen het een logisch en duidelijk ontwerp vinden, en snappen hoe het gebruikt zou kunnen worden.
- De externe opdrachtgever, door middel van wekelijkse updates, goed op de hoogte is van ons proces en zich kan vinden in de eindresultaten.

Voor de opdrachtgever:

- Wanneer er bruikbare lessen/materiaal in zit dat meegenomen kan worden later in het "officiële" project.
- Verrast worden door de creativiteit van het product, en dit inzicht geeft over hoe het anders kan.
- Wanneer het speelveld van gemeenschappen veel breder valt te omsluiten en zichtbaar gemaakt kan worden.
- Als het een makkelijk raadpleegbare lijst voor de gebruikers wordt vanuit de verschillende perspectieven en doelgroepen.

Vragen

Week 1:

- Wat zijn precies je ideeën om AI te gebruiken in de tool?
- Naast het probleem van het vinden van erfgoedgemeenschappen, zijn er andere problemen, of is dit groot genoeg voor ons om op te focussen?
- Waarom zouden die erfgoedgemeenschappen zo'n digitaal product willen gebruiken?
- Wie precies wil dat dit digitale product ontstaat? En waarom?
- Als u een lijstje aan stakeholders zou kunnen geven, uit welke bestaan deze allemaal?
- Wanneer vind u het resultaat een geslaagde uitkomst?
- Welke hulp kunt u ons precies bieden op gebied van data, contactpersonen, en extra informatie?
- Als wij vragen hebben, stellen wij die dan alleen op vrijdag, of is er een manier om u te contacteren buiten de vrijdag?

Week 2:

- Kunt u ons in contact brengen met een erfgoedambtenaar?

Design vragen (onbeantwoord):

- We hoeven ons prototype niet technisch volledig te verantwoorden, het hoeft niet volledig mogelijk te zijn zolang we mensen kunnen overtuigen dat het kan. De grote vraag is dan nog, werken we met of zonder database? Open-source zoals Wikipedia?
- Wat als actieve gemeenschappen niet meer actief worden terwijl ze in de lijst staan? Hou houden we dat bij? -> (DESIGN & BEHEER)
- Hoe om te gaan met bejaard imago van "erfgoed"? Erfbeter als logisch onderdeel van ons dagelijks leven.
- Willen wij als team dit designproces ingaan met als doel om AI te zien te gebruiken voor ons prototype of niet? En hoe zouden we dit dan toepassen?

Analyse

Stakeholdersanalyse

meegenomen. De tool moet aansluiten op actuele ontwikkelingen zoals participatie en duurzame toegankelijkheid, in lijn met kaders als het Faro-verdrag (Council of Europe, 2005) en het UNESCO-kader voor immaterieel erfgoed (UNESCO, 2003). Nederland ondertekende in 2024 het Faro-verdrag, dat de maatschappelijke waarde van erfgoed en actieve betrokkenheid van burgers centraal stelt. Voor de uitvoering ervan is inzicht in erfgoedgemeenschappen noodzakelijk, zodat beleid en participatie-initiatieven hierop kunnen worden afgestemd. Een digitale tool kan deze zichtbaarheid ondersteunen.

Een eerste groep stakeholders bestaat uit erfgoedprofessionals, waaronder beleidsmedewerkers, museumcoördinatoren en gemeentelijke erfgoedambtenaren. Zij gebruiken erfgoedssystemen voor registratie, documentatie en ontsluiting van erfgoed. Hun belang ligt in betrouwbare informatie, een professionele standaard en een efficiënte workflow die aansluit bij bestaande systemen. Uit onderzoek blijkt dat erfgoedprofessionals vaak onder tijdsdruk werken en dat digitalisering kan leiden tot extra administratieve last wanneer systemen niet goed zijn geïntegreerd (Boekmanstichting, 2022). Het product moet daarom gebruiksvriendelijk zijn, administratieve lasten verminderen en voldoen aan landelijke kwaliteitsnormen zoals vastgelegd in de Erfgoedwet (Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, 2016).

Een tweede belangrijke groep bestaat uit vrijwilligers en lokale erfgoedgemeenschappen, zoals traditiedragers, heemkundekringen en lokale archiefinitiatieven. Zij leveren de verhalen, objecten en praktijken die het erfgoed vormen. Voor deze groepen zijn zichtbaarheid, erkenning en toegankelijkheid belangrijke motieven om aan een erfgoedtool deel te nemen. UNESCO benadrukt dat gemeenschappen zelf een centrale rol moeten hebben in het presenteren en beheren van hun erfgoed (UNESCO, 2003). Veel van deze groepen beschikken echter over beperkte middelen en digitale vaardigheden, waardoor ondersteuning en een laagdrempelige interface noodzakelijk zijn. Zonder goede begeleiding bestaat het risico dat sommige gemeenschappen ondervertegenwoordigd raken.

De Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE) speelt als landelijke beleidsinstelling een sturende rol in kwaliteitsborging, duurzame toegankelijkheid en kennisdeling. Met beleidskaders voor digitaal erfgoed en participatie (RCE, 2023) bewaakt de RCE de aansluiting op nationale standaarden zoals interoperabiliteit en duurzaam beheer (Netwerk Digitaal Erfgoed, 2019). Binnen het Faro-verdrag bracht de RCE erfgoedgemeenschappen in Gouda in kaart. Dit leverde waardevolle inzichten op, maar maakte ook duidelijk dat de huidige methode arbeidsintensief is en weinig handvatten biedt om vooral kleinere, minder zichtbare gemeenschappen te identificeren. Dit onderstreept de behoefte aan digitale tools die deze groepen beter vindbaar en documenteerbaar maken, in lijn met de RCE-doelstellingen rond toegankelijkheid en participatie.

Programmeurs en ICT-specialisten vormen een andere cruciale stakeholdergroep. Zij vertalen erfgoedinhoudelijke wensen naar technische functionaliteiten. Hun belang ligt in duidelijk geformuleerde eisen, een realistische scope en toekomstbestendige keuzes. De DERA-richtlijnen benadrukken het belang van eenduidige technische afspraken en interoperabiliteit binnen de erfgoedsector (Netwerk Digitaal Erfgoed, 2019). Miscommunicatie tussen inhoudelijke en technische experts vormt een risico, waardoor regelmatige afstemming noodzakelijk is.

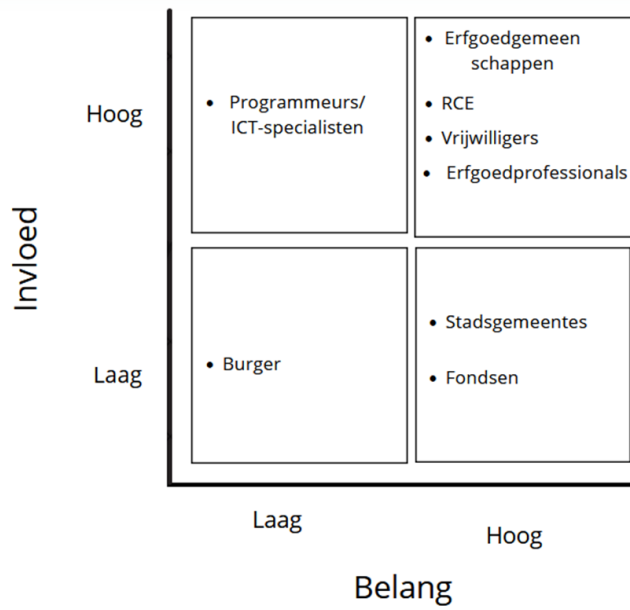
Daarnaast spelen erfgoedgemeenschappen zelf een dubbele rol: zowel als inhoudsleverancier als doelgroep van het platform. In lijn met het Faro-verdrag moet hun stem centraal staan als mede-beheerders van erfgoed (Council of Europe, 2005). Veel gemeenschappen zijn actief op sociale media maar hebben moeite om zichzelf duurzaam online zichtbaar te maken. De tool biedt een laagdrempelige mogelijkheid om hun identiteit te presenteren, hun verhalen te delen en vindbaar te worden voor burgers, fondsen en overheden.

Ook fondsen en subsidieverstrekken zijn belangrijke stakeholders. Fondsen zoals het Prins Bernhard Cultuurfonds en het Fonds voor Cultuurparticipatie hechten waarde aan maatschappelijke impact, zichtbaarheid en continuïteit binnen erfgoedprojecten (Fonds voor Cultuurparticipatie, 2021). Wanneer erfgoedgemeenschappen niet digitaal vindbaar zijn, wordt het voor fondsen lastiger om hun activiteiten te ondersteunen. Een goed werkende erfgoedtool vergroot dus zowel de zichtbaarheid van gemeenschappen als de effectiviteit van fondsen.

Gemeenten hebben eveneens belang bij de tool. Cultureel erfgoed speelt vaak een belangrijke rol in toeristische aantrekkingskracht en lokale identiteit. Erfgoedbezoek leidt tot economische spin-off in de vorm van horeca-uitgaven, werkgelegenheid en lokale betrokkenheid (NBTC, 2022). Een platform dat erfgoedgemeenschappen zichtbaar maakt, kan gemeenten helpen hun culturele infrastructuur te versterken en bezoekersstromen beter te ondersteunen.

Ten slotte zijn burgers een stakeholdergroep. Zij zijn een van de uiteindelijke gebruikers van de tool en hebben belang bij toegankelijk en begrijpelijk erfgoedaanbod dat aansluit op hun interesses. Het Faro-verdrag stelt dat burgers recht hebben op deelname aan cultureel erfgoed (Council of Europe, 2005), wat wordt ondersteund door digitale toegankelijkheid. Hun gebruik stimuleert de continuïteit van de tool, bepaalt de maatschappelijke waarde ervan en beïnvloedt toekomstige financiering en doorontwikkeling.

Stakeholder Map



Contextanalyse

Het probleem

Kort gezegd is het probleem dit: Er mist een praktische handvat om gemeenschappen te inventariseren, en het vinden van kleinere erfgoedgemeenschappen.

Daarom hebben we als doelstelling om te streven naar een digitale hulpmiddel die makkelijk kleine erfgoedgemeenschappen kan vinden, en hiermee contact kunnen leggen, op een duurzame en gebruiksvriendelijke manier.

De omgeving waarin het probleem bestaat

De belangrijkste verandering in de omgeving rond erfgoedgemeenschappen is het door Nederland getekende verdrag van Faro. Dit verdrag benadrukt de waarde van mensen en gemeenschap rond erfgoederen, daarom is het zeer belangrijk om deze erfgoedgemeenschappen beter in kaart te brengen en te belichten. Hiervoor spant Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed zich in om erfgoedgemeenschappen te zoeken.

Hoe het tegenwoordig wordt gedaan, het vinden van kleine erfgoedgemeenschappen, is gewoon te sloom en arbeidsintensief. Het vinden van kleine erfgoedgemeenschappen in Gouda (door Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed) nam meerdere maanden in beslag, wat natuurlijk best wel veel tijd kost. Daarom heeft Mike de Kreek, van Civil Interaction Design, onze minor benaderd om een oplossing voor het probleem te vinden.

Als we een digitaal hulpmiddel zouden kunnen ontwikkelen dat deze medewerkers van Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed mee kan helpen, dan zou dit proces veel sneller kunnen zijn.

De spelers die mee doen

De stakeholdersanalyse en doelgroepanalyse gaan hier dieper op in, maar een aantal spelers rond deze context zijn bijvoorbeeld:

- Erfgoedprofessionals en vrijwilligers die voor een erfgoed werken.
- Erfgoedambtenaren van Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed die op zoek zijn naar erfgoedgemeenschappen.
- Fondsen die erfgoedgemeenschappen kunnen steunen.
- En natuurlijk ook de erfgoedgemeenschap zelf.

Het is dus belangrijk dat onze digitale hulpmiddel handig en makkelijk te gebruiken zijn voor al deze partijen en spelers.

De trends en beperkingen

Een mogelijke ontwikkeling waar onze opdrachtgever waarde in ziet is AI en LLM's. Het is niet iets wat hij 100% wilt, maar hij ziet het als mogelijke hulpmiddel in het vinden van kleine erfgoedgemeenschappen. Mogelijk door AI te gebruiken als een zoekmachine die kleine erfgoedgemeenschappen kan vinden, net zoals hoe AI's als ChatGPT bronnen op het internet kunnen vinden.

Bij deze opdracht hebben we een aantal randvoorwaarden gekregen die we in het achterhoofd moeten houden bij het bedenken van onze design:

- Interactie moet mogelijk worden gemaakt met verschillende groepen om te praten over erfgoed.
- Geef een stem aan groepen die hiervoor minder zichtbaar waren en ook ontdekt worden.
- Zorg dat er rekening wordt gehouden met de verschillende stemmen en meningen van de belanghebbenden, en dat hier op sneller kan worden gereageerd.

Het is belangrijk dus dat onze digitale oplossing voor het probleem deze verschillende randvoorwaarden zouden kunnen tackelen.

Kerninzichten en conclusies

(We hadden nog geen concrete inzichten kunnen bedenken)

Doelgroepanalyse

Externe opdrachtgever

Onze opdrachtgever heeft in de beschrijving van de opdracht al zelf een doelgroep beschreven, echter geloven wij dat onderzoek naar een mogelijke doelgroepen ons kan helpen een beter en meer inclusief product te maken.

“Erfgoedambtenaren en erfgoedprofessionals van gemeenten en organisaties die aangewakkerd door het Faro-verdrag naar nieuwe manieren zoeken om overzicht te krijgen van actieve lokale erfgoedgemeenschappen” - Opdrachtgever

Doelgroepen (gebruikers):

- Erfgoed Ambtenaren die onzichtbare partijen zoekt om cultuur te delen aan publiek
- Erfgoedprofessionals die zich willen aansluiten bij een erfgoedgemeenschap
- Vrijwilligers die willen helpen bij erfgoedgemeenschappen
- Fondsen die onzichtbare partijen zoeken om bij te dragen aan een activiteit
- Burger die erfgoedgemeenschap zoekt om hobby mee te delen
- Erfgoedgemeenschappen die contact met elkaar zoeken

Deze gebruikers zijn uit de gezamenlijke conclusie gekomen van de klas, opdrachtgever en docenten, en zullen wij ons vast aan houden op gebied van vaste gebruikers waarvoor wij de tool gaan ontwerpen.

We zijn ook mensen van deze doelgroep van plan te betrekken bij ons designproces, waaronder vragen aan onze opdrachtgever of zij ons in contact kunnen brengen wellicht met enige fondsen of stadsgemeentes, zodat wij ook met hen later zouden kunnen testen, en vooraf wellicht kunnen interviewen.

Planning

Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7
Debriefing	Stakeholder & context	Ideation	Concept	Prototype	Testen	Presenteren
Vragen voor opdrachtgever	PVA	3 ideeën + keuze	Concept + Proof of Concept	Prototype	Testplan + Resultaten	Presentatie Product + Process

Week 1

Deze week hebben we een beeldverhaal bij onze opdracht moeten maken en zijn we begonnen met het maken van de debrief, en wat we hadden gemaakt gepresenteerd aan onze opdrachtgever.

Week 2

Deze week maken we onze plan van aanpak af. Hierbij moeten we de debrief finaliseren, en de stakeholders, context en doelgroepen analyseren. Dit verwerken we uiteindelijk hierboven in dit plan van aanpak. Deze gaan we eind van de week, 23 november, inleveren.

Week 3

Deze week gaan we ideation gebruiken om ideeën te bedenken voor het project, waaruit we drie verschillende ideeën uit krijgen. Deze zullen we presenteren aan onze opdrachtgever, om zo uiteindelijk een keuze te kunnen maken.

Week 4

Deze week valideren we ons idee en maken hiervoor een proof of concept, en valideren we aan het einde van de week wat we hiervan hebben geleerd.

Week 5

Deze week gaan we starten met het maken van de eerste versie van het prototype.

Week 6

Deze week gebruiken we om onze prototype te testen met doelgroepen.

Week 7

Deze week maken we het uiteindelijke eindprototype van ons concept, en presenteren we uiteindelijk dit.

Co-creation

We zijn daarnaast van plan om mensen uit de verschillende doelgroepen actief te betrekken bij ons ontwerpproces. Hiervoor willen we onze opdrachtgever vragen om ons in contact te brengen met relevante organisaties, zoals fondsen of stads(gemeenten)instellingen. Via deze partijen hopen we toegang te krijgen tot diverse gebruikersgroepen, zodat we hen niet alleen in een later stadium kunnen betrekken bij gebruikerstesten, maar ook al vroegtijdig kunnen spreken. Door vooraf interviews af te nemen met verschillende doelgroepen kunnen we hun ervaringen, behoeften en knelpunten beter begrijpen, wat ons helpt om een goed onderbouwd en doelgroepgericht ontwerp te realiseren.

Zo willen we in week 4 voor het proof of concept verschillende betrokkenen spreken. De betrokkenen die wij graag zouden spreken zijn: een erfgoedambtenaar, Mike, iemand die bij een erfgoedgemeenschap zit en eventueel als extra ook nog een AI-specialist. Bij deze betrokkenen willen we in week 6 dan ook ons prototype testen.

Bronnenlijst

Boekmanstichting. (2022). *Digitalisering in de cultuursector: Trends, knelpunten en kansen*. Boekmanstichting.

Council of Europe. (2005). *Framework Convention on the Value of Cultural Heritage for Society (Faro Convention)*. Council of Europe.

Fonds voor Cultuurparticipatie. (2021). *Beleidskader 2021–2024: Cultuur voor iedereen*. Fonds voor Cultuurparticipatie.

NBTC. (2022). *Cultuur en erfgoed als motor voor toerisme in Nederland*. Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen.

Netwerk Digitaal Erfgoed. (2019). *Digitale Erfgoed Referentiearchitectuur (DERA)*.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. (2016). *Erfgoedwet: Uitleg en toepassing*. Ministerie van OCW.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. (2023). *Kennisagenda Immaterieel Erfgoed en participatie*. RCE.

UNESCO. (2003). *Convention for the Safeguarding of the Intangible Cultural Heritage*. UNESCO.