

ADVIESRAPPORT APPHIVE

**Team AppHive
Hogeschool van Amsterdam**

Emmanuela (500873254)

Furkan (500876017)

Ibrahim (500881920)

Quy (500900373)

10 januari 2025

Management samenvatting

Dit rapport onderzoekt hoe we een appwinkel kunnen ontwikkelen die speciaal is afgestemd op de behoeften van ambtenaren. Waar bestaande platforms zoals de Google Play Store en Apple App Store vaak tekortschieten in het waarborgen van privacy, transparantie en veiligheid, biedt dit rapport oplossingen om deze problemen aan te pakken. Het doel is een appwinkel te ontwerpen die niet alleen gebruiksvriendelijk is, maar ook aansluit bij de waarden en verantwoordelijkheden van de publieke sector.

Twee kernoplossingen staan centraal in dit rapport: App Pakketten en de Public Stack Scan. Met App Pakketten kunnen gebruikers zelf groepen van apps samenstellen en delen, wat een efficiënte en persoonlijke aanpak mogelijk maakt. Daarnaast biedt de Public Stack Scan een betrouwbare manier om apps te beoordelen op waarden zoals privacy en duurzaamheid. Dit geeft gebruikers meer inzicht en vertrouwen in de apps die ze downloaden en gebruiken.

Door interviews, feedback en prototyping zijn de behoeften van ambtenaren uitgebreid onderzocht. Deze inzichten hebben geleid tot het ontwerp van oplossingen die praktische voordelen bieden, zoals tijdsbesparing, verbeterde veiligheid en eenvoud in gebruik. Ook zijn alternatieve verdienmodellen onderzocht, zoals abonnementen, om ervoor te zorgen dat de appwinkel onafhankelijk en duurzaam kan opereren.

Het rapport beschrijft verder hoe een sterke governance-structuur kan bijdragen aan een succesvolle implementatie. Hierin worden rollen en verantwoordelijkheden verdeeld, zoals het betrekken van gebruikers bij het modereren van content en het inzetten van onafhankelijke validatie voor apps. Dit versterkt de betrouwbaarheid en het vertrouwen in het platform.

Voor de realisatie van de oplossingen is een concreet stappenplan opgesteld. Dit omvat technische ontwikkeling, betrokkenheid van gebruikers en een testfase om de functionaliteit en effectiviteit van de appwinkel te waarborgen. Het rapport schetst ook de benodigde middelen, zoals budget en mankracht, en geeft een duidelijke planning om de ideeën werkelijkheid te maken.

De voorgestelde aanpak biedt een toekomstgerichte oplossing voor ambtenaren. Door in te spelen op hun behoeften en publieke waarden centraal te stellen, kan deze appwinkel niet alleen praktische problemen oplossen, maar ook een voorbeeld worden van hoe technologie ethisch en verantwoord kan worden ingezet in de publieke sector.

Inhoudsopgave

Management samenvatting.....	1
Inleiding.....	4
Probleemstelling.....	5
Onderzoeksaanpak.....	6
Deelvraag 1: Wat zijn de specifieke behoeften en waarden van ambtenaren bij het gebruik van een mobiele appwinkel?.....	7
1.1 Wie zijn de ambtenaren en wat zijn hun dagelijkse werkzaamheden?.....	7
1.2 Welke problemen ervaren ambtenaren met hun huidige digitale systemen, zoals de werktelefoon?.....	7
1.3 Welke publieke waarden (privacy, transparantie, veiligheid) vinden ambtenaren belangrijk?.....	8
1.4 Hoe kunnen deze behoeften worden vertaald naar ontwerpcriteria voor een appwinkel?.....	8
1.5 Conclusie.....	8
Deelvraag 2: Hoe kan een mobiele appwinkel gebaseerd op publieke waarden verschillen van bestaande oplossingen?.....	9
2.1 Welke publieke waarden worden momenteel genegeerd door bestaande appwinkels zoals Google Play en Apple App Store?.....	9
2.2 Welke functies maken onze appwinkel ethisch en gebruiksvriendelijk?.....	10
2.3 Wat zijn de privacy- en transparantievoordelen van onze appwinkel?.....	10
2.4 Hoe kunnen we bestaande problemen zoals overmatige dataverzameling vermijden?.....	11
2.5 Conclusie.....	11
Deelvraag 3: Welke governance-structuur en businessmodel zorgen voor goed onderhoud en verdere ontwikkeling van de appwinkel?.....	12
3.1 Welke rollen en verantwoordelijkheden moeten worden verdeeld binnen het beheer van de appwinkel?.....	12
3.2 Welke governance-principes zijn belangrijk voor lange-termijn duurzaamheid?.....	13
3.3 Hoe kan een duurzaam verdienmodel worden ontwikkeld zonder publieke waarden te schaden?.....	13
3.4 Welke betrokkenheid van gebruikers is nodig om de appwinkel effectief te beheren?.....	14
3.5 Conclusie.....	14
Deelvraag 4: Hoe kan de appwinkel zorgen voor betrouwbare beoordelingen en moderatie van content?.....	15
4.1 Hoe werkt de Public Stack Scan om apps te beoordelen?.....	15
4.2 Hoe kan de betrouwbaarheid van reviews en beoordelingen worden gegarandeerd?.....	16
4.3 Welke moderatieprocessen zijn nodig om schadelijke content te voorkomen?.....	16
4.4 Hoe kunnen gebruikers bijdragen aan het moderatieproces?.....	17

4.5 Conclusie	17
Resultaten	18
Conclusie.....	19
Governance en Business Model Canvas	20
Governance: Wie Doet Wat?.....	20
Belangrijke Principes	20
Business Model Canvas: Hoe Blijft Het Duurzaam?	21
Conclusie.....	21
Oplossingen.....	22
Oplossing 1: App Pakketten	22
Oplossing 2: Public Stack Scan.....	24
Conclusie.....	25
Prototypes	26
Prototype: App Pakketten publiceren	26
Ontwerpkeuzes per scherm	27
Prototype: App Pakketten installeren	29
Ontwerpkeuzes per scherm	30
Prototype: Public Stack Scan aanvragen	32
Ontwerpkeuzes per scherm	33
Conclusie	35
Bijlagen.....	36
Bijlage 1. Interviews appwinkel	36
Bijlage 2. Manifest.....	37
Bijlage 3. Stakeholderanalyse	38
Bijlage 4. Contextanalyse	42
Bijlage 5. Proof of concept.....	48
Bijlage 6. Governance & BMC	58
Bijlage 6. Public Stack Scan visie	63

Inleiding

Dit rapport is het resultaat van het Mobifree-project, een onderdeel van de minor "Het internet is stuk, maar we gaan het repareren." Tijdens dit project kregen wij de opdracht om een appwinkel te ontwerpen die speciaal is gericht op ambtenaren. In plaats van een standaard appstore zoals de Google Play Store of de Apple App Store, moest deze nieuwe appwinkel publieke waarden zoals privacy, transparantie en toegankelijkheid vooropstellen. Het doel was om een oplossing te bieden dat past bij de unieke behoeften en verantwoordelijkheden van ambtenaren.

De reden waarom deze opdracht is gestart, is omdat er steeds meer vraag komt naar digitale oplossingen die niet alleen handig zijn, maar ook betrouwbaar en ethisch verantwoord. Ambtenaren werken vaak met gevoelige informatie en hebben daarom een veilige plek nodig om apps te downloaden die voldoen aan hoge eisen op het gebied van privacy en veiligheid. Mobifree wil met deze appwinkel een antwoord bieden op die behoefte en daarmee bijdragen aan een betere digitale omgeving voor de publieke sector.

In dit project zijn we in verschillende stappen te werk gegaan. We hebben eerst ambtenaren geïnterviewd om te begrijpen waar zij in hun werk tegenaan lopen. Daarna hebben we verschillende ideeën bedacht en deze samen met de opdrachtgever verder uitgewerkt. Dit rapport geeft een overzicht van wat we allemaal hebben gedaan, van de belangrijkste inzichten tot de ontwerpen en adviezen die we hebben opgesteld.

Verder bespreken we in dit rapport de uitdagingen die we zijn tegengekomen. Bijvoorbeeld hoe je ervoor zorgt dat een appwinkel zowel makkelijk te gebruiken is als voldoet aan strenge eisen voor veiligheid en transparantie. Ook laten we zien hoe onze oplossingen kunnen bijdragen aan publieke waarden en wat de opdrachtgever kan doen om deze ideeën verder uit te werken.

Met dit rapport willen we de opdrachtgevers helpen om stappen te zetten richting een succesvolle appwinkel voor ambtenaren. We hopen dat onze adviezen niet alleen nuttig zijn voor dit project, maar ook breder kunnen bijdragen aan hoe technologie meer kan aansluiten bij de samenleving.

Probleemstelling

De huidige appwinkels zoals de Google Play Store en de Apple App Store voldoen vaak niet aan de specifieke eisen en behoeften van ambtenaren. Deze standaard platforms richten zich op een breed publiek en houden weinig rekening met publieke waarden zoals privacy, transparantie en veiligheid. Dit zorgt voor problemen, vooral in een werkomgeving waar gevoelige gegevens worden verwerkt en ethische normen hoog in het vaandel staan.

Ambtenaren hebben behoefte aan een appwinkel die niet alleen functioneel is, maar ook aansluit bij hun verantwoordelijkheden en het belang van de publieke sector. Bijvoorbeeld, apps moeten voldoen aan strikte beveiligingseisen, transparant zijn over dataverzameling, en moeten gemakkelijk toegankelijk zijn zonder ingewikkelde procedures. Bovendien is er binnen bestaande appwinkels vaak weinig controle over de betrouwbaarheid van apps, wat het risico op datalekken of onveilige applicaties vergroot.

Daarnaast ontbreekt het in de huidige situatie aan een duidelijke structuur waarin gebruikers betrokken worden bij het ontwerp en de selectie van apps. Dit kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen in de gebruikte technologie en beperkte adoptie van digitale oplossingen door ambtenaren.

De probleemstelling waar dit rapport op inspeelt, luidt als volgt:

Hoe kunnen we een appwinkel ontwerpen die de behoeften van ambtenaren ondersteunt, terwijl we publieke waarden zoals privacy, transparantie en veiligheid waarborgen?

Deelvragen

- 1. Wat zijn de specifieke behoeften en waarden van de gebruikersgroep bij het gebruik van een mobiele appwinkel?**
Deze vraag is gekozen omdat het essentieel is om te begrijpen wie de doelgroep is en welke eisen zij stellen aan een appwinkel. Inzicht in hun dagelijkse uitdagingen en voorkeuren vormt de basis voor een effectief ontwerp.
- 2. Hoe kan een mobiele appwinkel gebaseerd op publieke waarden verschillen van bestaande oplossingen?**
Door deze vraag te beantwoorden, kunnen we aantonen hoe onze oplossing zich onderscheidt van huidige platforms zoals de Google Play Store. Dit helpt om de relevantie en meerwaarde van onze appwinkel duidelijk te maken.
- 3. Welke governance-structuur en businessmodel zorgen voor goed onderhoud en verdere ontwikkeling van de appwinkel?**
Deze vraag richt zich op de lange-termijn strategie en duurzaamheid van het project. Het begrijpen van hoe governance en financiering samenwerken is cruciaal voor de levensvatbaarheid van de appwinkel.
- 4. Hoe kan de appwinkel zorgen voor betrouwbare beoordelingen en moderatie van content?**
Deze vraag helpt bij het ontwerpen van systemen zoals de Public Stack Scan, die vertrouwen en transparantie verhogen. Dit is belangrijk om gebruikers een veilige ervaring te bieden.

Onderzoeksaanpak

De gekozen deelvragen sluiten direct aan op ons ontwerptraject en de eerder uitgevoerde analyses en opdrachten, zoals interviews, stakeholderanalyses en de governance-opdracht. Deze aanpak biedt een gestructureerd raamwerk om de probleemstelling op te lossen. We hebben hierbij rekening gehouden met ethische en functionele aspecten, en door deze vragen te beantwoorden, kunnen we niet alleen de behoeften van de gebruikers identificeren maar ook een oplossing ontwikkelen die aansluit bij de publieke waarden zoals privacy, transparantie en veiligheid.

Om de deelvragen te beantwoorden, maken we gebruik van verschillende onderzoeksmethoden en data uit eerdere opdrachten. Hieronder wordt per deelvraag beschreven hoe deze wordt beantwoord en welke methodes en bronnen hiervoor worden ingezet.

Deelvraag	Onderzoeksmethode	Gebruikte bronnen	Aanpak
1. Wat zijn de specifieke behoeften en waarden van de gebruikersgroep bij het gebruik van een mobiele appwinkel?	Kwalitatieve interviews met twee ambtenaren uit verschillende gemeente.	- Interviews met ambtenaren - Stakeholderanalyse. - Manifest over publieke waarden.	Analyseren van de interviews en het manifest om behoeften zoals efficiëntie, privacy en overzichtelijkheid te identificeren en deze te vertalen naar ontwerpcriteria.
2. Hoe kan een mobiele appwinkel gebaseerd op publieke waarden verschillen van bestaande oplossingen?	Literatuuronderzoek en benchmarkanalyse van bestaande appwinkels.	- Literatuur over Google Play en Apple App Store. - Manifest voor publieke waarden. - Feedback uit de proof of concept-presentatie. - Contextanalyse resultaten	Vergelijkingstabel maken waarin bestaande appwinkels worden beoordeeld op privacy, toegankelijkheid en transparantie. Hieruit afleiden hoe onze appwinkel onderscheidend is.
3. Welke governance-structuur en businessmodel zorgen voor goed onderhoud en verdere ontwikkeling van de appwinkel?	Analyse van governance-modellen en literatuuronderzoek.	- Governance-opdracht: rolverdeling en besluitvorming. - Public Stack Scan als voorbeeld voor validatieprocessen. -Contextanalyse resultaten	Voorstel schetsen voor governance, inclusief rollen, besluitvorming en duurzaam verdienmodel. Onderbouwd met literatuur en projectdata.
4. Hoe kan de appwinkel zorgen voor betrouwbare beoordelingen en moderatie van content?	Evaluatie van de Public Stack Scan en literatuuronderzoek.	- Ontwerp en feedback op Public Stack Scan. - Literatuur over moderatie- en beoordelingsystemen.	Proces uitwerken voor appbeoordeling, ondersteund met visuele elementen zoals scores en gebruikersreviews. Standaardiseren van de beoordelingscriteria.

Dit overzicht laat zien hoe de gekozen onderzoeksmethodes en bronnen bijdragen aan het beantwoorden van de deelvragen en daarmee aan het oplossen van de probleemstelling.

Deelvraag 1: Wat zijn de specifieke behoeften en waarden van ambtenaren bij het gebruik van een mobiele appwinkel?

De digitale tools die ambtenaren gebruiken, moeten niet alleen functioneel zijn, maar ook de publieke waarden ondersteunen die essentieel zijn voor hun werk. Ambtenaren hebben te maken met strikte beveiligingseisen, transparantie en de noodzaak om gevoelige gegevens te beschermen. Dit hoofdstuk onderzoekt de specifieke behoeften en waarden van deze gebruikersgroep. Op basis van interviews, analyses van stakeholders en het manifest, geven we inzicht in hoe een appwinkel voor ambtenaren ontworpen kan worden om optimaal aan hun eisen te voldoen.

1.1 Wie zijn de ambtenaren en wat zijn hun dagelijkse werkzaamheden?

Uit de interviews kwam naar voren dat werktelefoons vaak als een bron van stress worden ervaren. Eén van onze kandidaten gaf aan dat hij moeite heeft om werk en privé gescheiden te houden: “Als ik thuis ben, wil ik het liefst niet meer met werk bezig zijn. Dit is niet goed voor mijn mentale welzijn.”. Voor een andere kandidaat ligt de uitdaging ergens anders: zij gebruikt haar werktelefoon nauwelijks omdat ze die onoverzichtelijk vindt en niet intuïtief genoeg.

Deze inzichten sluiten aan bij de resultaten van de stakeholderanalyse. Daaruit bleek dat ambtenaren behoefte hebben aan digitale tools die efficiënt zijn, maar die hen niet overweldigen met irrelevante notificaties of ingewikkelde interfaces. De appwinkel moet een gebruiksvriendelijke ervaring bieden, waarin taken snel kunnen worden uitgevoerd zonder onnodige afleiding.

Bron: Interviews en stakeholderanalyse.

1.2 Welke problemen ervaren ambtenaren met hun huidige digitale systemen, zoals de werktelefoon?

Privacy, transparantie en veiligheid staan centraal in het werk van ambtenaren, zoals we in ons manifest hebben vastgelegd. Hoewel de eerste kandidaat aangaf dat functionaliteit zijn prioriteit is bij het kiezen van apps, benadrukte hij ook het belang van vertrouwen: “Natuurlijk vind ik privacy belangrijk, maar ik ga niet de hele achtergrond van elke app achterhalen”. Dit benadrukt de noodzaak van een platform dat gebruikers automatisch informeert over de privacy- en beveiligingsstandaarden van apps.

De stakeholderanalyse bevestigt dit beeld. Ambtenaren willen weten dat de apps die ze gebruiken voldoen aan ethische normen en dataverzameling beperken. Transparantie over hoe apps omgaan met gegevens is essentieel om vertrouwen op te bouwen. De waarden die in ons manifest zijn benoemd, zoals privacy en veiligheid, moeten daarom duidelijk zichtbaar zijn in de appwinkel.

Bron: Manifest en stakeholderanalyse.

1.3 Welke publieke waarden (privacy, transparantie, veiligheid) vinden ambtenaren belangrijk?

De professionele verantwoordelijkheden van ambtenaren leggen extra druk op de tools die zij gebruiken. Kandidaat 2 gaf aan dat ze, vanwege de aard van haar werk, zich wil concentreren op taken zonder afgeleid te worden door meldingen. Kandidaat 1 benadrukte dat hij snel toegang wil hebben tot de tools die hij nodig heeft, zonder tijd te verliezen aan onnodig complexe processen.

Volgens de stakeholderanalyse verwachten ambtenaren dat technologie hen ondersteunt bij het beheren van gevoelige informatie. Dit betekent dat de appwinkel functies moet bieden zoals veilige filters, duidelijke categorieën en de mogelijkheid om apps op basis van hun scores op publieke waarden te selecteren.

Bron: Stakeholderanalyse en interviews.

1.4 Hoe kunnen deze behoeften worden vertaald naar ontwerpcriteria voor een appwinkel?

De concepten App Pakketten en Public Stack Scan bieden directe oplossingen voor de geschetste behoeften. App Pakketten zorgen ervoor dat ambtenaren snel een selectie van relevante apps kunnen downloaden die voldoen aan de eisen van hun functie. Dit minimaliseert tijdverlies en vergroot de efficiëntie. De Public Stack Scan biedt daarnaast een systeem waarmee gebruikers eenvoudig kunnen zien hoe goed apps presteren op waarden zoals privacy, veiligheid en transparantie.

Deze technologische oplossingen zijn ontwikkeld op basis van input uit interviews en het manifest. Ze sluiten aan bij de dagelijkse uitdagingen van ambtenaren en bieden praktische tools die de balans tussen werk en privé kunnen verbeteren, terwijl tegelijkertijd de publieke waarden worden gewaarborgd.

Bron: Interviews met de doelgroep en manifest.

1.5 Conclusie

De behoeften en waarden van ambtenaren bij het gebruik van een mobiele appwinkel zijn sterk gericht op gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie en respect voor publieke waarden zoals privacy en transparantie. De stakeholderanalyse en interviews bevestigen dat de huidige appwinkels niet voldoen aan deze eisen, wat leidt tot inefficiëntie en een gebrek aan vertrouwen. Door oplossingen zoals App Pakketten en de Public Stack Scan te integreren, kan een appwinkel worden gecreëerd die aansluit op de professionele en persoonlijke behoeften van ambtenaren. Hiermee wordt niet alleen een praktische uitdaging opgelost, maar ook een belangrijke stap gezet in het ontwerpen van technologie die ethisch en verantwoord is.

Deelvraag 2: Hoe kan een mobiele appwinkel gebaseerd op publieke waarden verschillen van bestaande oplossingen?

Bestaande appwinkels zoals de Google Play Store en Apple App Store zijn voornamelijk gericht op commerciële doelen en een breed publiek. Dit resulteert vaak in een gebrek aan aandacht voor publieke waarden zoals privacy, transparantie en duurzaamheid. Voor ambtenaren, die met gevoelige informatie werken en specifieke behoeften hebben, bieden deze platforms onvoldoende garanties. In dit hoofdstuk onderzoeken we hoe onze appwinkel, met publieke waarden als kernprincipe, zich kan onderscheiden van de bestaande oplossingen. Door de subvragen te beantwoorden, krijgen we een beter beeld van de tekortkomingen van de huidige platforms en de unieke functies en voordelen van onze oplossing.

2.1 Welke publieke waarden worden momenteel genegeerd door bestaande appwinkels zoals Google Play en Apple App Store?

Uit onze contextanalyse blijkt dat bestaande appwinkels onvoldoende aandacht besteden aan waarden zoals privacy, transparantie, eerlijke concurrentie en duurzaamheid. Gebruikers worden vaak gevolgd zonder duidelijke toestemming, en hun gegevens worden verzameld en gedeeld voor commerciële doeleinden. Vooral voor ambtenaren is dit problematisch, omdat gevoelige informatie kan worden blootgesteld aan onveilige systemen. Daarnaast ontbreekt transparantie over hoe apps gegevens verzamelen en gebruiken, waardoor gebruikers niet volledig geïnformeerde keuzes kunnen maken.

Ook kleinere ontwikkelaars ondervinden nadelen. Door hoge commissies en strenge regels krijgen zij nauwelijks toegang tot de markt, wat innovatie belemmert. Daarnaast wordt weinig rekening gehouden met de duurzaamheid van de infrastructuur waarop deze apps draaien, wat tot hoge ecologische kosten leidt. Onze analyse laat zien dat publieke waarden zoals privacybescherming en eerlijke toegang essentieel zijn, maar vaak over het hoofd worden gezien in de bestaande systemen.

Bron: Proof of Concept en Interviews met de doelgroep

2.2 Welke functies maken onze appwinkel ethisch en gebruiksvriendelijk?

Onze appwinkel is ontworpen met ethische en gebruiksvriendelijke functies die publieke waarden waarborgen. Een van de belangrijkste functies is de mogelijkheid om app-pakketten samen te stellen en te delen. Dit stelt gemeentes in staat om pakketten op maat te maken voor specifieke functiegroepen, waardoor ambtenaren sneller en efficiënter toegang krijgen tot relevante apps. Gebruikers kunnen ook standaardpakketten aanpassen aan hun eigen voorkeuren, wat zorgt voor maatwerk zonder ingewikkelde processen.

Een andere onderscheidende functie is de Public Stack Scan, een beoordelingssysteem dat apps evalueert op publieke waarden zoals privacy, transparantie en duurzaamheid. Gebruikers krijgen inzicht in hoe apps omgaan met dataverzameling, energieverbruik en ethische ontwikkelpraktijken. Dit verhoogt niet alleen het gebruiksgemak, maar bevordert ook bewustwording en vertrouwen. Deze functies zijn ontwikkeld op basis van inzichten uit onze interviews met ambtenaren en feedback van de opdrachtgever tijdens de proof of concept-presentatie.

Bron: Interviews met de doelgroep, Proof of concept-presentatie en Stakeholderinzicht in behoeften van ambtenaren.

2.3 Wat zijn de privacy- en transparantievoordelen van onze appwinkel?

Privacy en transparantie vormen de kern van onze appwinkel. Om privacy te waarborgen, worden strikte regels gehanteerd voor dataverzameling. Apps mogen alleen minimale gegevens verzamelen, en dit kan alleen met expliciete toestemming van de gebruiker. Transparantie wordt bevorderd door duidelijke rapporten en visuele feedback over hoe apps gegevens gebruiken.

De Public Stack Scan speelt hierin een cruciale rol. Door apps te scannen en te beoordelen op publieke waarden, krijgen gebruikers een helder beeld van de ethische standaarden van elke app. De beoordelingscriteria van de scan zijn openbaar, zodat zowel gebruikers als ontwikkelaars inzicht krijgen in hoe apps worden geëvalueerd. Dit verhoogt het vertrouwen in ons platform en biedt gebruikers de mogelijkheid om bewuste keuzes te maken.

Bron: Manifest van het project en Public Stack principes.

2.4 Hoe kunnen we bestaande problemen zoals overmatige dataverzameling vermijden?

Onze appwinkel vermijdt overmatige dataverzameling door een minimalistische en transparante aanpak. Alleen de meest noodzakelijke gegevens worden verzameld, en gebruikers hebben volledige controle over welke informatie wordt gedeeld. Apps die zich houden aan strikte privacyregels worden gepromoot, terwijl apps met twijfelachtige praktijken minder zichtbaar zijn.

Daarnaast is onze appwinkel gebaseerd op een open-source infrastructuur. Dit stelt derden in staat om de broncode te inspecteren en verbeteringen aan te brengen, wat de transparantie en veiligheid vergroot. Door apps te belonen die zich hechten aan publieke waarden, moedigen we ontwikkelaars aan om verantwoordelijke keuzes te maken.

Bron: Open source-principes uit de governance-opdracht, interviews met de doelgroep en feedback tijdens iteratie presentatie.

2.5 Conclusie

Onze appwinkel onderscheidt zich fundamenteel van bestaande platforms zoals Google Play en Apple App Store door publieke waarden centraal te stellen. Functies zoals App Pakketten en de Public Stack Scan verbeteren niet alleen de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid, maar bieden ook oplossingen voor problemen zoals overmatige dataverzameling. Door inzichten uit interviews, feedback en analyses te combineren, hebben we een ethisch en innovatief platform ontwikkeld dat beter aansluit op de behoeften van ambtenaren. Hiermee dragen we bij aan een eerlijker, duurzamer en veiliger digitaal ecosysteem.

Deelvraag 3: Welke governance-structuur en businessmodel zorgen voor goed onderhoud en verdere ontwikkeling van de appwinkel?

Een solide governance-structuur en duurzaam businessmodel zijn van cruciaal belang om de continuïteit en relevantie van de appwinkel te waarborgen. Hierbij hebben we in ons project publieke waarden zoals privacy, transparantie en inclusiviteit centraal gesteld. In dit hoofdstuk bespreken we hoe rollen en verantwoordelijkheden binnen de appwinkel worden verdeeld, welke principes bijdragen aan lange-termijn duurzaamheid, hoe een ethisch verdienmodel wordt ontwikkeld en welke rol gebruikers spelen in het beheer van de appwinkel.

3.1 Welke rollen en verantwoordelijkheden moeten worden verdeeld binnen het beheer van de appwinkel?

Een van de belangrijkste stappen in het opzetten van een ethische appwinkel is het vaststellen van duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. Uit onze governance-opdracht blijkt dat een goed functionerend platform afhankelijk is van een gestructureerd beheer waarin verschillende belanghebbenden betrokken worden.

De rol van het bestuur, dat verantwoordelijk is voor het strategisch beleid en de naleving van publieke waarden, is hierbij essentieel. Dit bestuur dient als hoeder van de missie en zorgt ervoor dat beslissingen consistent zijn met de kernwaarden van de organisatie. Daarnaast spelen moderatoren een cruciale rol. Zij beoordelen apps op basis van de Public Stack Scan en zorgen ervoor dat alleen veilige en ethisch verantwoorde apps beschikbaar worden gesteld. Controleurs functioneren als een extra laag van toezicht door ervoor te zorgen dat moderatoren objectief en nauwkeurig te werk gaan.

Ook wordt er een plek gereserveerd voor gebruikersvertegenwoordigers in het besluitvormingsproces. Deze gebruikers kunnen waardevolle feedback geven en zo bijdragen aan een appwinkel die beter aansluit op hun wensen en verwachtingen. Door deze gedetailleerde verdeling van verantwoordelijkheden wordt niet alleen een efficiënt beheer gegarandeerd, maar ook een transparante en inclusieve werkwijze voor lange-termijn duurzaamheid.

Bron: Governance verslagen.

3.2 Welke governance-principes zijn belangrijk voor lange-termijn duurzaamheid?

Governance draait om het waarborgen van een structureel duurzame organisatie. Voor de appwinkel is inclusieve besluitvorming een centraal principe. Dit houdt in dat alle belanghebbenden, inclusief gebruikers, ontwikkelaars en controleurs, een stem krijgen in de belangrijkste beslissingen.

Transparantie speelt ook een grote rol. Gebruikers hebben recht op duidelijke informatie over de werking van de appwinkel, zoals de criteria voor appvalidatie en de manier waarop beslissingen worden genomen. Dit wordt gerealiseerd door de beoordelingscriteria voor de Public Stack Scan publiek toegankelijk te maken en resultaten openlijk te delen.

Daarnaast benadrukt onze governance-aanpak het belang van verantwoording. Een onafhankelijk toezichtorgaan, zoals een raad van commissarissen, kan hierbij helpen. Dit orgaan fungeert als controlemechanisme en zorgt ervoor dat de stichting blijft handelen in lijn met haar missie en waarden. Het combineren van inclusiviteit, transparantie en verantwoording bevordert niet alleen vertrouwen bij gebruikers, maar draagt ook bij aan het van de appwinkel op langer termijn.

Bron: Governance verslagen en contextanalyse.

3.3 Hoe kan een duurzaam verdienmodel worden ontwikkeld zonder publieke waarden te schaden?

Om de financiële onafhankelijkheid van de appwinkel te waarborgen, hebben we verschillende verdienmodellen onderzocht die aansluiten bij onze kernwaarden. Een belangrijk uitgangspunt is het vermijden van advertentie gedreven inkomsten, omdat dit vaak leidt tot overmatige dataverzameling en commerciële druk die publieke waarden kan ondermijnen.

Subsidies vormen een primaire financieringsbron. Instellingen zoals NGI (Next Generation Internet) bieden fondsen aan projecten die publieke waarden bevorderen. Daarnaast kunnen jaarlijkse contributies worden gevraagd aan publieke instellingen, zoals gemeenten, die gebruikmaken van de appwinkel.

Donaties zijn een aanvullende bron, waarbij zowel individuele gebruikers als organisaties kunnen bijdragen aan het onderhoud van het platform. Tot slot is het mogelijk om premiumdiensten aan te bieden, zoals uitgebreide analyses via de Public Stack Scan of maatwerkapp-pakketten. Hiermee blijft de basisdienst gratis, terwijl extra inkomsten worden gegenereerd voor verdere ontwikkeling.

Dit verdienmodel is niet alleen ethisch verantwoord, maar ook praktisch haalbaar. Het zorgt voor financiële stabiliteit zonder afbreuk te doen aan privacy, transparantie en toegankelijkheid.

Bron: Businessmodel en stakeholderanalyse.

3.4 Welke betrokkenheid van gebruikers is nodig om de appwinkel effectief te beheren?

Gebruikers zijn een integraal onderdeel van het succes van de appwinkel. Uit onze stakeholderanalyse blijkt dat ambtenaren en andere gebruikers niet alleen willen profiteren van de appwinkel, maar ook bereid zijn om actief bij te dragen aan het beheer ervan.

Gebruikersbetrokkenheid kan op verschillende manieren worden gerealiseerd. Een van de meest effectieve methoden is het verzamelen van feedback via ingebouwde modules in de appwinkel. Dit stelt gebruikers in staat om direct te rapporteren over problemen en suggesties te doen voor verbeteringen.

Daarnaast kunnen gebruikers deelnemen aan co-creatieprojecten, zoals panels of werkgroepen, om nieuwe functies te ontwerpen en te testen. Dit zorgt niet alleen voor betere functionaliteiten, maar verhoogt ook het vertrouwen in de appwinkel. Tot slot kunnen gebruikers bijdragen door apps te beoordelen en reviews te schrijven. Dit versterkt de transparantie en helpt anderen bij het maken van weloverwogen keuzes.

Bron: Stakeholderanalyse, proof of concept en interviews met de doelgroep

3.5 Conclusie

De governance-structuur van onze appwinkel zijn ontworpen met het oog op ethiek, duurzaamheid en inclusiviteit. Door rollen zoals bestuurders, moderatoren en controleurs zorgvuldig te definiëren, waarborgen we een effectief en transparant beheer. Inclusieve besluitvorming, gecombineerd met transparantie en verantwoording, biedt een solide basis voor lange-termijn duurzaamheid.

Het voorgestelde verdienmodel, gebaseerd op subsidies, contributies en donaties, voorkomt commerciële druk en beschermt publieke waarden. Gebruikersbetrokkenheid, via feedback, co-creatie en beoordelingen, versterkt niet alleen het beheer, maar ook het vertrouwen in de appwinkel. Samen vormen deze elementen een robuuste structuur die de appwinkel onderscheidt van bestaande oplossingen en bijdraagt aan een rechtvaardiger digitaal ecosysteem.

Deelvraag 4: Hoe kan de appwinkel zorgen voor betrouwbare beoordelingen en moderatie van content?

Het waarborgen van betrouwbare beoordelingen en effectieve moderatie van content is essentieel voor het succes van een appwinkel die publieke waarden centraal stelt. Ambtenaren moeten erop kunnen vertrouwen dat de apps in de winkel veilig, transparant en ethisch verantwoord zijn. Eerder ontwikkelden we een sterrenbeoordelingssysteem voor gebruikersfeedback, maar na feedback over de kwetsbaarheid voor spam en onbetrouwbaarheid, hebben we dit vervangen door een gestructureerd feedbacksysteem waarbij gebruikers opmerkingen kunnen plaatsen en ontwikkelaars daarop kunnen reageren. Daarnaast speelt de Public Stack Scan een belangrijke rol bij het objectief beoordelen van apps op publieke waarden zoals privacy en transparantie. Dit hoofdstuk onderzoekt hoe dergelijke systemen, in combinatie met meldingssystemen en gebruikersparticipatie, bijdragen aan een betrouwbare en ethische appwinkel.

4.1 Hoe werkt de Public Stack Scan om apps te beoordelen?

De Public Stack Scan biedt gebruikers een gestructureerd overzicht van hoe apps presteren op publieke waarden. Het proces begint bij een gebruiker of instantie die een app wil laten scannen. Hiervoor kan een aanvraag gedaan worden in onze appwinkel, hierbij geeft de gebruiker of instantie aan welke waarden aandacht aanbesteed moet worden.

Tot hoever het kan zal de code achter de app automatisch gescand kunnen worden en zal de appwinkel naar de ontwikkelaar stappen om te kunnen verdiepen in aspecten die niet vanuit de code gelezen kan worden zoals het ontwerpproces en het maken van keuzes. Het prototype laat zien hoe de resultaten worden weergegeven in een eenvoudig te begrijpen grafiek. Gebruikers kunnen feedback geven over de nauwkeurigheid van de scores, wat bijdraagt aan continue verbetering.

Bron: Visie van de public stack scan.

4.2 Hoe kan de betrouwbaarheid van reviews en beoordelingen worden gegarandeerd?

Tijdens de ontwikkeling van de appwinkel werd het vraagstuk van betrouwbare gebruikersfeedback belangrijk. Oorspronkelijk werd een scoresysteem met sterren overwogen, maar dit bleek gevoelig voor misbruik zoals spam en manipulatie van beoordelingen.

Daarom is gekozen voor een feedbacksysteem, waarbij gebruikers gedetailleerde ervaringen kunnen delen, zoals over functionaliteit of privacy. Dit biedt ruimte voor feedback in plaats van oppervlakkige scores en reviews zonder inhoud. Ontwikkelaars kunnen direct reageren op feedback, wat de transparantie vergroot. Gebruikers kunnen na een reactie van de ontwikkelaar niet meer reageren, wat voorkomt dat discussies uit de hand lopen.

Deze aanpak verhoogt de betrouwbaarheid door spam te vermijden, biedt transparantie door gebruikers en ontwikkelaars de mogelijkheid te geven om meer in contact te komen, en moedigt professionele interacties aan. Het systeem is eenvoudig en past bij de kernwaarden van de appwinkel. In combinatie met de Public Stack Scan zorgt dit ervoor dat gebruikers vertrouwen hebben in het beoordelingssysteem. Het nieuwe systeem versterkt de betrouwbaarheid en integriteit op lange termijn.

Bron: Governance verslagen, stakeholderanalyse en gebruikersfeedback uit interviews.

4.3 Welke moderatieprocessen zijn nodig om schadelijke content te voorkomen?

Om schadelijke content te voorkomen, is het essentieel om een effectief moderatieproces in te stellen dat zowel preventief als reactief werkt. Allereerst moeten de beoordelingscriteria die aan apps worden gesteld voldoende gedetailleerd zijn om apps die schadelijke of ongepaste inhoud bevatten, direct te identificeren.

Bovendien is het belangrijk om meldingssystemen in te stellen waarmee gebruikers schadelijke of misleidende apps kunnen rapporteren. Dit proces moet snel, gemakkelijk en transparant zijn, zodat gebruikers erop kunnen vertrouwen dat hun zorgen serieus worden genomen. De melding zou bijvoorbeeld te maken kunnen hebben met misleidende marketing, schending van privacy of ongepaste inhoud binnen de app zelf.

Bron: Stakeholderanalyse en gebruikersfeedback uit interviews.

4.4 Hoe kunnen gebruikers bijdragen aan het moderatieproces?

Gebruikers kunnen op verschillende manieren bijdragen aan het moderatieproces van de appwinkel. Ten eerste kunnen ze actief reviews achterlaten en schadelijke apps rapporteren, wat helpt om de integriteit van het platform te waarborgen. Het is belangrijk dat gebruikers de mogelijkheid hebben om feedback te geven op de apps die ze gebruiken op basis van hun ervaring. We willen hierbij ook de mogelijkheid geven aan ontwikkelaars om hierop te reageren in onze appwinkel.

Daarnaast kunnen gebruikers betrokken worden bij het beoordelen van apps op basis van publieke waarden. Bijvoorbeeld, wanneer een app wordt beoordeeld op privacy door middel van onze public stack scan, kunnen reageren door hun ervaringen met de privacy-instellingen en de transparantie van de app als dit niet overeen komt met de resultaten van de scan. Dit zorgt voor veel verschillende perspectieven die bijdragen aan een nauwkeurige beoordeling van een app.

Bron: Governance verslagen en gebruikersfeedback uit interviews.

4.5 Conclusie

De betrouwbare beoordeling en moderatie van apps binnen de appwinkel is essentieel om gebruikers vertrouwen te geven in het systeem. De Public Stack Scan biedt een solide basis voor het scannen van apps op publieke waarden zoals privacy, transparantie en toegankelijkheid.

Door een gestandaardiseerde beoordelingsmethode en transparante rapportage kan de appwinkel zorgen voor betrouwbare beoordelingen die zowel voor ontwikkelaars als gebruikers nuttig zijn. Het modereren van schadelijke content kan gedaan worden door een combinatie van geautomatiseerde systemen en menselijke moderators.

Ook gebruiken wij meldingssystemen die gebruikers de mogelijkheid geven om schadelijke apps te rapporteren. Gebruikers kunnen ook actief bijdragen aan het moderatieproces door middel van reviews en feedback, waardoor het platform een meer gedistribueerde verantwoordelijkheid krijgt. Het implementeren van deze processen zal ervoor zorgen dat de appwinkel voldoet aan de ethische standaarden die zijn opgesteld en het vertrouwen van gebruikers versterkt.

Resultaten

Het onderzoek heeft de belangrijkste aspecten van de probleemstelling belicht en waardevolle inzichten opgeleverd om een appwinkel te ontwerpen die aansluit bij de behoeften van ambtenaren en tegelijkertijd publieke waarden waarborgt. De resultaten worden per deelvraag samengevat.

Deelvraag 1: Wat zijn de specifieke behoeften en waarden van de gebruikersgroep bij het gebruik van een mobiele appwinkel?

De gebruikersgroep, ambtenaren, hecht veel waarde aan efficiëntie, overzichtelijkheid en een duidelijke scheiding tussen werk en privé. Belangrijke publieke waarden zoals privacy en transparantie zijn essentieel in een werkomgeving waar gevoelige gegevens worden verwerkt. De interviews benadrukten de noodzaak van een gebruiksvriendelijke interface, maatwerkopties en een systeem dat voorkomt dat werknemers worden overweldigd door irrelevante apps.

Deelvraag 2: Hoe kan een mobiele appwinkel gebaseerd op publieke waarden verschillen van bestaande alternatieven?

Bestaande appwinkels zoals Google Play en Apple App Store bieden geen oplossingen die gericht zijn op publieke waarden zoals privacy en transparantie. Onze appwinkel onderscheidt zich door functies zoals App Pakketten, waarmee apps in thema's of functiegroepen kunnen worden georganiseerd, en de Public Stack Scan, die apps beoordeelt op publieke waarden. Deze functies vergroten het vertrouwen van gebruikers in het platform en bieden een ethisch alternatief voor bestaande appwinkels.

Deelvraag 3: Welke governance-structuur en businessmodel zorgen voor goed onderhoud en verdere ontwikkeling van de appwinkel?

Een solide governance-structuur is noodzakelijk voor de lange termijn. Uit onze analyse blijkt dat een stichting als eigendomsstructuur geschikt is, omdat deze prioriteit geeft aan publieke waarden in plaats van commerciële belangen. Voor het financiële model zijn subsidies, jaarlijkse contributies van gebruikers zoals gemeentes, en donaties mogelijke inkomstenbronnen. Toezicht wordt geborgd door een raad van commissarissen of een externe expert die adviezen geeft over de naleving van de missie en waarden.

Deelvraag 4: Hoe kan de appwinkel zorgen voor betrouwbare beoordelingen en moderatie van content?

De Public Stack Scan speelt een cruciale rol bij het beoordelen van apps op publieke waarden zoals privacy en veiligheid. Daarnaast hebben we een systeem ontworpen waarbij gebruikers feedback kunnen geven op apps, en ontwikkelaars de mogelijkheid hebben om hierop te reageren. Dit systeem voorkomt misbruik en zorgt voor een transparant en betrouwbaar beoordelingsproces. Een meldingsstructuur stelt gebruikers in staat om schadelijke apps eenvoudig te rapporteren, wat bijdraagt aan de integriteit van het platform.

Conclusie

Het onderzoek leidt tot een aantal kernconclusies die de basis vormen voor de aanbevolen oplossingen:

1. **Behoeften en waarden van gebruikers:** Ambtenaren hebben een appwinkel nodig die hun dagelijkse werkzaamheden ondersteunt, privacy respecteert en transparantie biedt. Maatwerkopties zoals App Pakketten sluiten hier perfect bij aan.
2. **Onderscheidend vermogen:** De appwinkel biedt een ethisch alternatief voor bestaande platforms door publieke waarden centraal te stellen. Functies zoals de Public Stack Scan en App Pakketten verhogen zowel efficiëntie als vertrouwen in het systeem.
3. **Governance en duurzaamheid:** Een stichtingstructuur en een combinatie van subsidies en contributies vormen een duurzaam businessmodel dat de focus op publieke waarden garandeert. Externe toezichthouders en betrokkenheid van gebruikers zorgen voor transparantie en continuïteit.
4. **Betrouwbaarheid en moderatie:** Het gebruik van de Public Stack Scan en een transparant beoordelingssysteem met gebruikersfeedback minimaliseert risico's op schadelijke content en maximaliseert vertrouwen in het platform.

Deze resultaten en conclusies vormen een basis voor het implementeren van de twee voorgestelde oplossingen: App Pakketten en de Public Stack Scan.

Governance en Business Model Canvas

Om de appwinkel goed te laten functioneren en tegelijkertijd publieke waarden zoals privacy, transparantie en toegankelijkheid te waarborgen, hebben we een duidelijke structuur opgezet. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld, welke principes belangrijk zijn voor de lange termijn, en hoe het verdienmodel ervoor zorgt dat het platform duurzaam blijft.

Governance: Wie Doet Wat?

Bij het beheren van de appwinkel is het belangrijk dat iedereen weet wat zijn of haar rol is. Het begint met het bestuur, dat verantwoordelijk is voor de grote beslissingen. Zij zorgen ervoor dat de missie en kernwaarden, zoals het beschermen van privacy en transparantie over hoe de appwinkel werkt, altijd centraal staan.

Daarnaast zijn er moderatoren die de apps controleren. Zij kijken bijvoorbeeld of apps voldoen aan ethische normen en privacyregels. Om ervoor te zorgen dat dit proces eerlijk en betrouwbaar is, hebben we ook controleurs. Zij voeren een tweede controle uit op de beoordelingen van de moderatoren en zorgen ervoor dat er geen fouten worden gemaakt.

Gebruikers hebben ook een stem in het geheel. Via feedback kunnen zij laten weten wat wel en niet werkt. Deze feedback wordt serieus genomen en helpt ons om de appwinkel steeds beter te maken. Op deze manier houden we het platform niet alleen veilig, maar ook gebruiksvriendelijk.

Belangrijke Principes

Bij het opzetten van de appwinkel hebben we drie belangrijke principes gevolgd. Ten eerste is het belangrijk dat beslissingen niet alleen van bovenaf worden genomen. Gebruikers en ontwikkelaars hebben ook invloed, bijvoorbeeld door hun input te geven over nieuwe functies of juist feedback op huidige functies. Dit zorgt ervoor dat het platform inclusiever wordt.

Daarnaast vinden we openheid erg belangrijk. Alles wat er gebeurt in de appwinkel, zoals hoe apps worden beoordeeld en welke criteria daarbij worden gebruikt, moet helder zijn. Dit geeft gebruikers vertrouwen. Tot slot hebben we een systeem van toezicht opgezet. Een onafhankelijke groep houdt in de gaten of het bestuur zich houdt aan de waarden en doelen die we hebben opgesteld.

Business Model Canvas: Hoe Blijft Het Duurzaam?

Het verdienmodel van de appwinkel is zo opgezet dat het onafhankelijk blijft van commerciële druk. Het doel is niet om winst te maken, maar om een platform te bieden dat betrouwbaar en toegankelijk is. Om dit te bereiken, zijn er verschillende inkomstenbronnen.

Een belangrijke bron is subsidie. Organisaties zoals NGI (Next Generation Internet) kunnen bijdragen aan de financiering. Daarnaast vragen we een jaarlijkse contributie van publieke instellingen, zoals gemeenten, die de appwinkel gebruiken. Voor extra functies, zoals diepgaande scans van apps, kunnen gebruikers of organisaties ook betalen. Tot slot staan we open voor donaties van mensen en instellingen die het project willen steunen.

Wat de kosten betreft, gaat een groot deel naar het onderhouden en verbeteren van het platform. Dit omvat het salaris van moderatoren en controleurs, maar ook de kosten voor technische updates en het uitvoeren van de Public Stack Scan.



Conclusie

De governance en het businessmodel zorgen er samen voor dat de appwinkel niet alleen nu, maar ook in de toekomst goed blijft werken. Door duidelijke rollen en verantwoordelijkheden te hebben, en door inkomstenbronnen te kiezen die aansluiten bij onze missie, kunnen we een platform bieden dat betrouwbaar en eerlijk is. Het resultaat is een appwinkel die zich onderscheidt van grote commerciële spelers zoals Google Play en Apple App Store, en die echt iets toevoegt aan de digitale samenleving.

Oplossingen

In dit hoofdstuk worden twee oplossingen gepresenteerd die gezamenlijk bijdragen aan het ontwerp en de implementatie van een ethische appwinkel voor ambtenaren. Beide oplossingen zijn gericht op het waarborgen van publieke waarden zoals privacy, transparantie en gebruiksvriendelijkheid. De oplossingen zijn App Pakketten en de Public Stack Scan. De twee eerder geïnterviewde ambtenaren zijn meegenomen in het ontwerpproces voor zowel de oplossingen als het prototype door hun mening te vragen tussen de iteraties door. Dit heeft ervoor gezorgd dat hun waarden sterk naar voren komen in het ontwerp.

Oplossing 1: App Pakketten

Wat houdt de oplossing in?

App Pakketten bieden een innovatieve manier om apps georganiseerd en efficiënt beschikbaar te stellen aan gebruikers. Het idee is om gebruikers de mogelijkheid te geven om app pakketten samen te stellen die passen bij hun specifieke behoeften, zoals functiegroepen binnen een gemeente, individuen met specifieke voorkeuren, of zelfs hele organisaties. De pakketten kunnen volledig worden aangepast, waardoor elke gebruiker, ongeacht hun achtergrond, eenvoudig toegang krijgt tot relevante en nuttige apps.

Een belangrijk onderscheidend kenmerk van onze aanpak is dat wij als appwinkel de app pakketten niet zelf samenstellen. Dit wordt volledig overgelaten aan de gebruikers in de community. Gemeentes, organisaties en zelfs individuele gebruikers kunnen pakketten samenstellen en publiceren. Bijvoorbeeld: een HR-afdeling van een gemeente kan een pakket maken voor nieuw personeel, terwijl een individu een pakket kan maken voor hun persoonlijke voorkeuren en delen met anderen die misschien dezelfde voorkeuren hebben.

Daarnaast introduceert dit systeem een verificatiemogelijkheid. Gemeenten of andere instanties kunnen bestaande pakketten goedkeuren, ook als deze niet door hen zijn samengesteld. Een pakket dat bijvoorbeeld door een externe partij is gemaakt, kan door de gemeente Den Haag worden beoordeeld en geverifieerd. De appwinkel toont dan bij het pakket een label zoals "Goedgekeurd door Gemeente Den Haag." Dit verhoogt het vertrouwen en maakt het mogelijk om geverifieerde pakketten te downloaden, ongeacht de locatie van de gebruiker. Zo kan een medewerker van Gemeente Den Haag een door Den Haag goedgekeurd pakket installeren ongeacht dat hij niet door die gemeente is samengesteld, met de garantie dat het voldoet aan de vereiste publieke waarden en kwaliteitsnormen.

Deze aanpak biedt flexibiliteit, schaalbaarheid en community-inzet, waardoor App Pakketten een krachtig hulpmiddel zijn voor zowel organisaties als individuele gebruikers. Het benadrukt het belang van samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid binnen het ecosysteem van de appwinkel.

Wat levert de oplossing op?

Dit oplossing biedt direct een efficiëntere manier om apps te beheren. Ambtenaren besparen tijd omdat ze niet meer handmatig naar geschikte apps hoeven te zoeken. Ook zorgt het systeem ervoor dat apps binnen een pakket voldoen aan de eisen van instanties als ze hem beoordeeld hebben. Dit verhoogt het vertrouwen van de gebruikers en draagt bij aan een efficiëntere workflow binnen overheidsinstellingen.

Binnen welke termijn kan het gerealiseerd worden?

De eerste versie van de App Pakketten kan binnen zes maanden worden geïmplementeerd, met een werkend prototype en een database met voorgeselecteerde apps. Verdere verfijning en uitbreiding van functionaliteiten, zoals automatische updates en diepgaande personalisatieopties, kunnen binnen een jaar worden uitgerold.

Benodigdheden

- **Tijd:** 6 maanden voor de basisfunctionaliteit, 1 jaar voor volledige implementatie.
- **Budget:** Financiering voor IT-ontwikkeling en het inkopen van expertise in UI/UX-ontwerp.
- **Personeel:** Een team van ontwikkelaars, een productmanager en een ontwerper.
- **Organisatie:** Samenwerking met gemeenten om relevante pakketten te definiëren en samen te stellen.

Voor- en nadelen

Voordelen:

- Bespaart tijd voor gebruikers.
- Flexibele en gepersonaliseerde pakketten.
- Verhoogt vertrouwen door vooraf gevalideerde apps.
- Zorgt voor consistente naleving van publieke waarden.

Nadelen:

- Hoge ontwikkelingskosten.
- Vereist onderhoud en updates van de pakketten.
- Afhankelijkheid van samenwerking met gemeenten.

Oplossing 2: Public Stack Scan

Wat houdt de oplossing in?

De Public Stack Scan is een innovatieve oplossing voor het beoordelen van apps op basis van publieke waarden zoals privacy, transparantie, veiligheid en ethiek. Iedereen die de appwinkel heeft kan een scan bij de appwinkel aanvragen voor een app. Hierbij kunnen zij aangeven op welke publieke waarden gelet moeten worden. Als de appwinkel veel aanvragen krijgt voor een bepaalde app kan de app gescand worden en zal er een rekening gestuurd worden naar de gebruikers die de scan hebben aangevraagd. Mocht de app al een keer gescand zijn kan er wel een scan aangevraagd worden voor de waarden die nog niet zijn gescand bij de desbetreffende app.

In plaats van alleen te kijken naar functionaliteit of populariteit, richt de scan zich op hoe verantwoord de app is ontworpen en beheerd. Dit gebeurt door een combinatie van automatische code-analyse en directe samenwerking met ontwikkelaars om niet-zichtbare aspecten, zoals gegevensverwerking en ontwerpkeuzes, te beoordelen. De resultaten worden gepresenteerd in een visueel overzicht in de pagina van de app binnen de appwinkel, zodat elke gebruiker eenvoudig kan zien hoe goed een app scoort op de verschillende publieke waarden waarop de app is getest.

Mochten de resultaten niet meer relevant zijn of door een update van de app niet meer kloppen zal deze scan opnieuw uitgevoerd moeten worden op aanvraag. Dit dat een gebruiker ons laten weten door een melding aan te maken bij de appwinkel. Hierbij zullen ook de bestaande resultaten verwijderd worden uit de pagina van de appwinkel. Het wordt wel mogelijk om oude testresultaten te zien om een beeld te krijgen van hoe goed de ontwikkelaar in het verleden heeft gepresteerd, maar deze zullen zich op een andere plek bevinden dan op de live pagina van de app.

Wat levert de oplossing op?

De Public Stack Scan zorgt voor een eerlijk en duidelijk systeem om apps te beoordelen. Het helpt gebruikers om betere keuzes te maken door te laten zien hoe goed de apps presteren op publieke waarden. Het vergroot het vertrouwen van gebruikers in de appwinkel en moedigt ontwikkelaars aan om hun apps te verbeteren op basis van publieke waarden.

Binnen welke termijn kan het gerealiseerd worden?

De basisfunctionaliteit van de Public Stack Scan kan binnen acht maanden worden geïmplementeerd. Het verfijnen van de scan en integratie van geavanceerde analyseopties kan binnen een jaar worden afgerond.

Benodigheden

- **Tijd:** 8 maanden voor een werkende versie, 1 jaar voor volledige functionaliteit.
- **Budget:** Financiering voor de ontwikkeling van scansoftware en algoritmes.
- **Personeel:** Data-analisten, ontwikkelaars en ethische experts.
- **Organisatie:** Partnerschappen met onafhankelijke experts om de betrouwbaarheid van de scan te valideren.

Voor- en nadelen

Voordelen:

- Verhoogt transparantie en vertrouwen bij gebruikers.
- Draagt bij aan bewustwording over publieke waarden.
- Moedigt ontwikkelaars aan tot verbetering van hun apps.

Nadelen:

- Vereist veel technische expertise.
- Afhankelijkheid van accurate en up-to-date beoordelingscriteria.
- Hoge initiële ontwikkelingskosten.

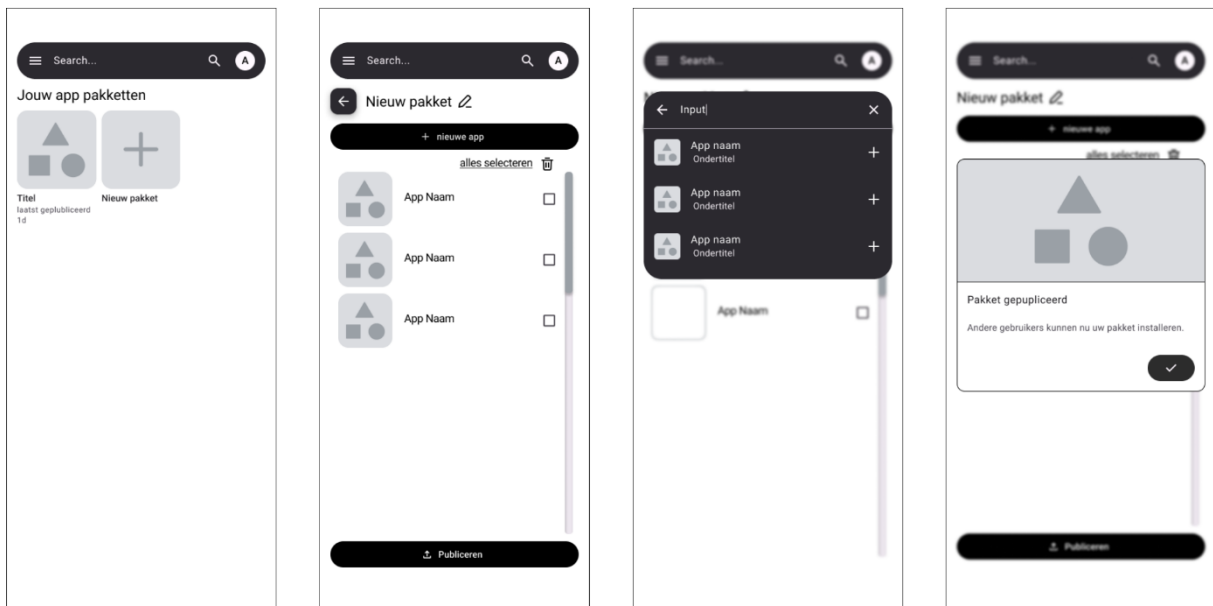
Conclusie

Beide oplossingen, App Pakketten en Public Stack Scan, bieden unieke voordelen en versterken elkaar binnen de appwinkel. De App Pakketten verbeteren de gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie, terwijl de Public Stack Scan zorgt voor transparantie en ethische beoordeling van apps. Samen vormen deze oplossingen een solide basis voor een appwinkel die aansluit bij de behoeften van ambtenaren en publieke waarden centraal stelt.

Prototypes

In dit hoofdstuk presenteren we de visuele prototypes van de voorgestelde oplossingen: App Pakketten en de Public Stack Scan. In het prototype zijn de belangrijkste flows voor de voorgestelde functies uitgewerkt. Deze kunnen in de toekomst nog aangevuld worden of worden omgebouwd. Deze prototypes geven een concreet beeld van hoe de appwinkel eruit kan zien. Gebaseerd op feedback van gebruikers en opdrachtgevers, laten de prototypes de belangrijkste functionaliteiten en het gebruiksgemak zien, en dienen ze als basis voor verdere ontwikkeling en optimalisatie.

Prototype: App Pakketten publiceren



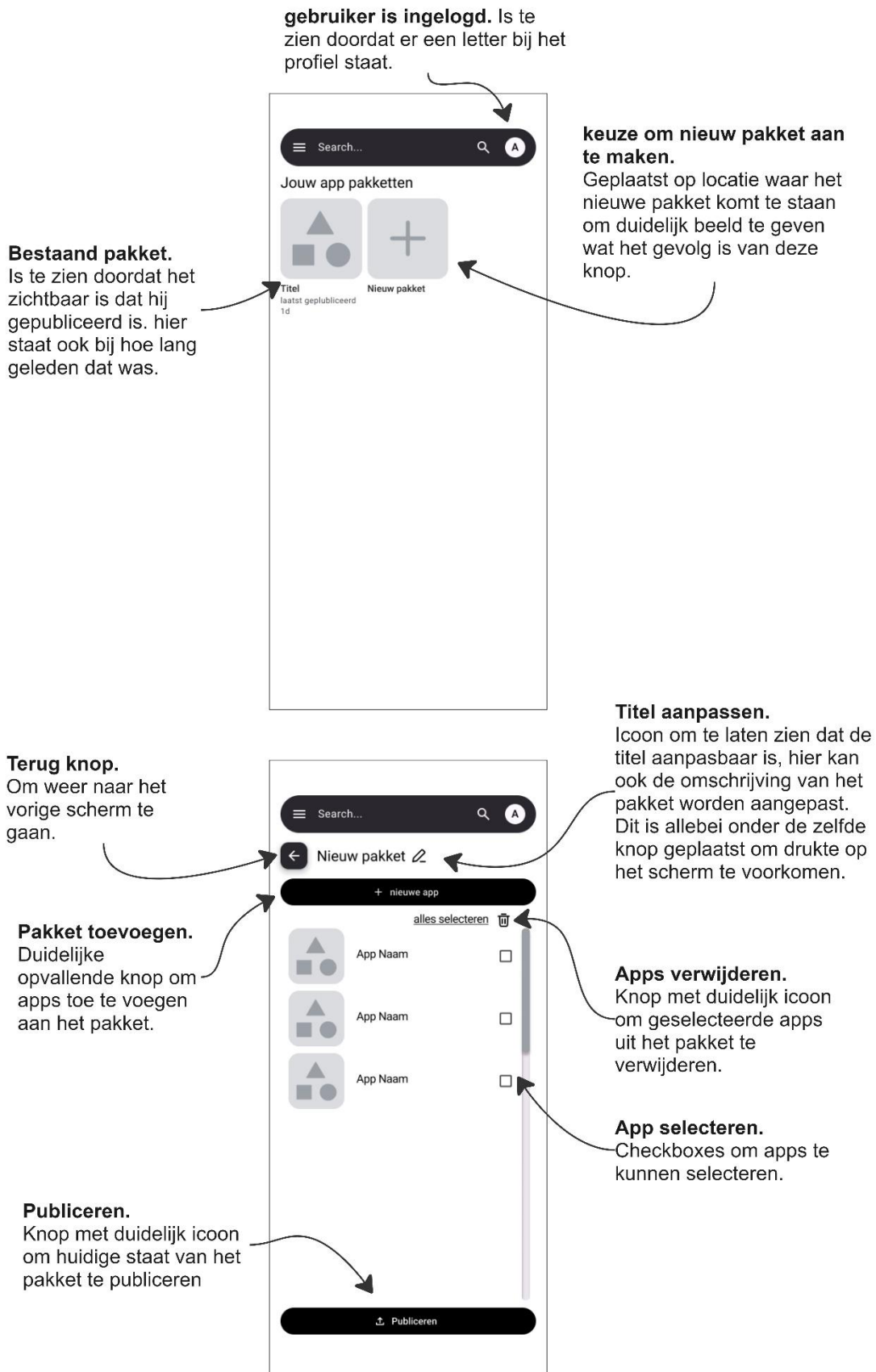
Hoe werkt het?

Mocht de gebruiker zelf zijn eigen app pakket wille samenstellen en publiceren kan dat volgens de bovenstaande flow. Er bestaat een pagina binnen het profiel van de gebruiker die alle pakketten laat zien die de gebruiker zelf heeft samengesteld. Hier kunnen pakketten aangepast worden en opnieuw worden gepubliceerd of een nieuw pakket worden aangemaakt.

In het tweede scherm is te zien dat de gebruiker bezig is met een pakket samenstellen. Hier is te zien dat er al een aantal apps in het pakket zitten, deze kunnen verwijderd worden door het vakje aan te kruisen en vervolgens op verwijderen te drukken. Mocht de gebruiker nog meer apps toe willen voegen kan door op de “+ nieuwe app” knop te drukken. De gebruiker kan hier ook de naam en omschrijving van het pakket aanpassen door op de titel te drukken.

Bij het toevoegen van een nieuwe app bij het pakket komt er een zoekbalk op het scherm waarbij de gebruiker naar een app kan zoeken die in het pakket toegevoegd moet worden. Door op het plusteken te drukken wordt deze app toegevoegd aan het pakket en als de het pakket af is kan hij meteen gepubliceerd worden door op de “publiceren” knop te drukken onderaan het scherm.

Ontwerpkeuzes per scherm



Zoekbalk om apps te vinden voor in het pakket.

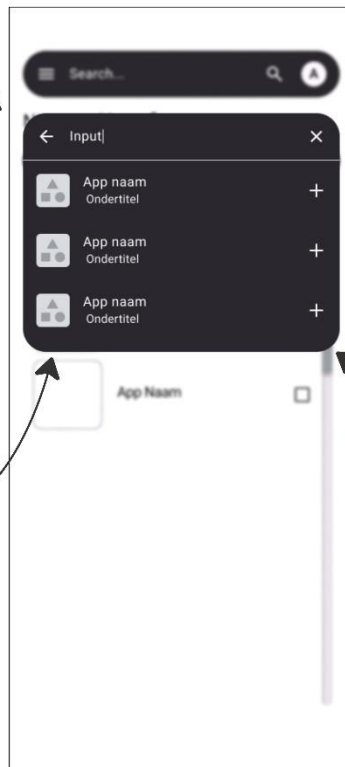
Het is een zoekbalk geworden en geen omleiding naar een pagina met suggesties omdat wij er van uit gaan dat de gebruiker weet wat hij in zijn app pakket wil hebben.

Knop naar detailpagina.

Om mogelijkheid te geven om je te verdiepen in de app die je toevoegt is het mogelijk om op het zoekresultaat te drukken om naar de detailpagina van de app te gaan.

App toevoegen aan pakket.

Plusteken maakt het duidelijk dat het om toevoegen gaat.



Confirmatie.

Duidelijke pop-up om te laten zien dat het pakket succesvol is gepubliceerd.

Bevestigen.

Duidelijk knop om de melding te bevestigen en terug te gaan naar het eerste scherm van de flow.



Prototype: App Pakketten installeren



Hoe werkt het?

Om een app pakket te installeren stellen wij voor om een homepagina te maken waar alle app pakketten te vinden zijn. Mocht de gebruiker ingelogd zijn met zijn of haar werktelefoon kan er, zoals in het wordt getoond, aanbevelingen worden gedaan op basis van welke pakketten door de werkgever geverifieerd zijn en op basis van de functietitel van de gebruiker. Bij aanbevolen app pakketten willen wij graag pakketten tonen die relevant zijn voor de werkzaamheden van de gebruiker of op basis van welke apps de gebruiker al geïnstalleerd heeft.

Als de gebruiker een app pakket gekozen heeft kan de omschrijving van het pakket gelezen worden en de gemiddelde score van de public stack scan gezien worden van de apps die gescand zijn binnen het pakket. Apps die niet gescand zijn worden niet meegenomen in deze berekening. Als de gebruiker besluit door te gaan met installeren wordt er nog een lijst weergegeven met alle apps die zich in het pakket bevinden. Hier kan de gebruiker apps selecteren die toch niet geïnstalleerd hoeven te worden of op apps drukken om naar de detailpagina te gaan van de app. Als de gebruiker hier op download drukt zal het pakket worden geïnstalleerd.

Op de detail pagina van de app is elke individuele app in meer detail weergegeven en is ook het resultaat van de public stack scan voor die specifieke app zichtbaar in plaats van het gemiddelde van het hele pakket. Ook kunnen gebruikers meer informatie krijgen over de waarden waarop de app is getest en hoe de resultaten zijn berekend door op het vraagteken te drukken naast de waarden.

Ontwerpkeuzes per scherm

Aanbevolen pakketten.

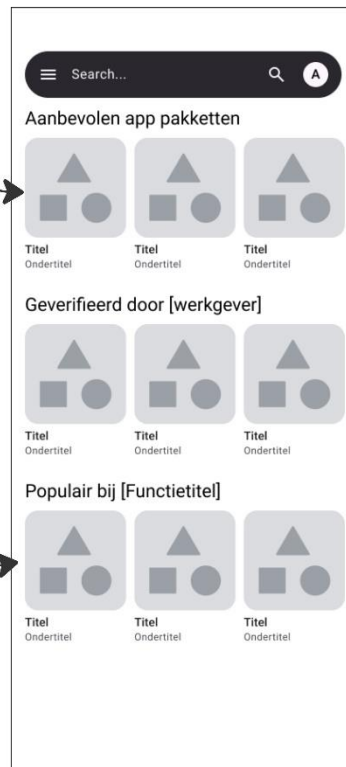
Aanbevolen pakketten worden weergegeven op basis van wat de gebruiker al geïnstalleerd heeft.

Populair bij de functie.

Mocht het bekend zijn wat de functie is van degene die ingelogd is, kan de appwinkel laten zien welke pakketten populair zijn bij mensen met dezelfde functie.

Geverifieerd door de werkgever.

Mocht de gebruiker zijn ingelogd om de werktelefoon is het ook te zien welke pakketten zijn goedgekeurd door de werkgever en dus zonder zorgen geïnstalleerd kunnen worden voor de werkzaamheden.



Terugknop app pakketten.

Duidelijke terugknop met icoon om terug te gaan naar de homepagina van app pakketten.

Download knop.

Duidelijke knop om verder te gaan met het download proces van het geselecteerd pakket.

Omschrijving.

De toegevoegde omschrijving van degene die het pakket heeft samengesteld is op dit scherm te zien. Dit om een beeld te creëren van het pakket bij de gebruiker die het pakket wilt installeren.

Resultaten Public Stack Scan.

Als het pakket apps bevat die de scan doorlopen hebben zal het gemiddelde resultaten van die apps hier weergegeven worden.

Extra informatie.

De gebruiker kan op de vraagtekens drukken om meer uitleg te krijgen over wat de geteste waarden in houden en hoe het wordt beoordeelt. Ook staat er een vraagteken om uit te leggen van de Public Stack Scan is.



Terugknop app pakketten.

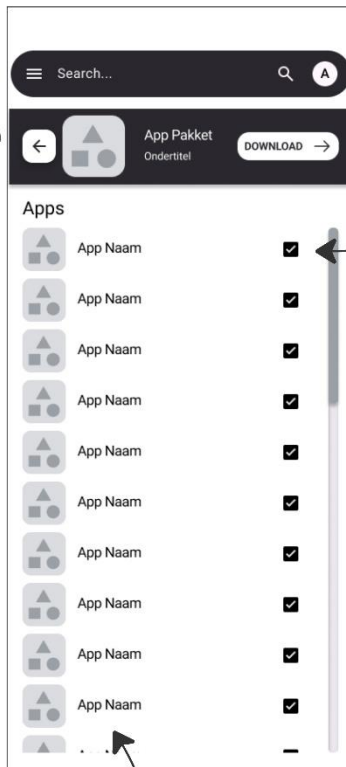
Duidelijke terugknop met icoon om terug te gaan naar de omschrijving en resultaat van de scan.

Download knop.

Duidelijke knop om verder te gaan met het download proces van het geselecteerd pakket.

App selecteren.

Checkboxes om apps te kunnen selecteren om te installeren. Deze staan standaard allemaal aangevinkt omdat we ervan uit gaan dat de gebruiker de meeste apps van het pakket wilt installeren. Anders was het beter geweest om een ander pakket te zoeken.



Screenshots.

Laat een beeld zien van hoe de app er uit ziet voordat de gebruiker hem heeft geïnstalleerd.

Resultaten Public Stack Scan.

Hier worden de scan resultaten weergegeven mocht de app gescand zijn. Door het te laten zien met een balkdiagram hopen wij een duidelijk beeld te creëren bij de gebruiker van hoe goed de app presteert op publieke waarden.

Extra informatie.

De gebruiker kan op de vraagtekens drukken om meer uitleg te krijgen over wat de geteste waarden in houden en hoe het wordt beoordeelt. Ook staat er een vraagteken om uit te leggen van de Public Stack Scan is.

feedback.

Hier willen wij de gebruiker de mogelijkheid aanbieden om feedback te geven naar de ontwikkelaars. Dit zijn geen reviews maar echt feedback richting de ontwikkelaar. Het is ook de bedoeling dat de ontwikkelaar hier op kan reageren.

Download knop.

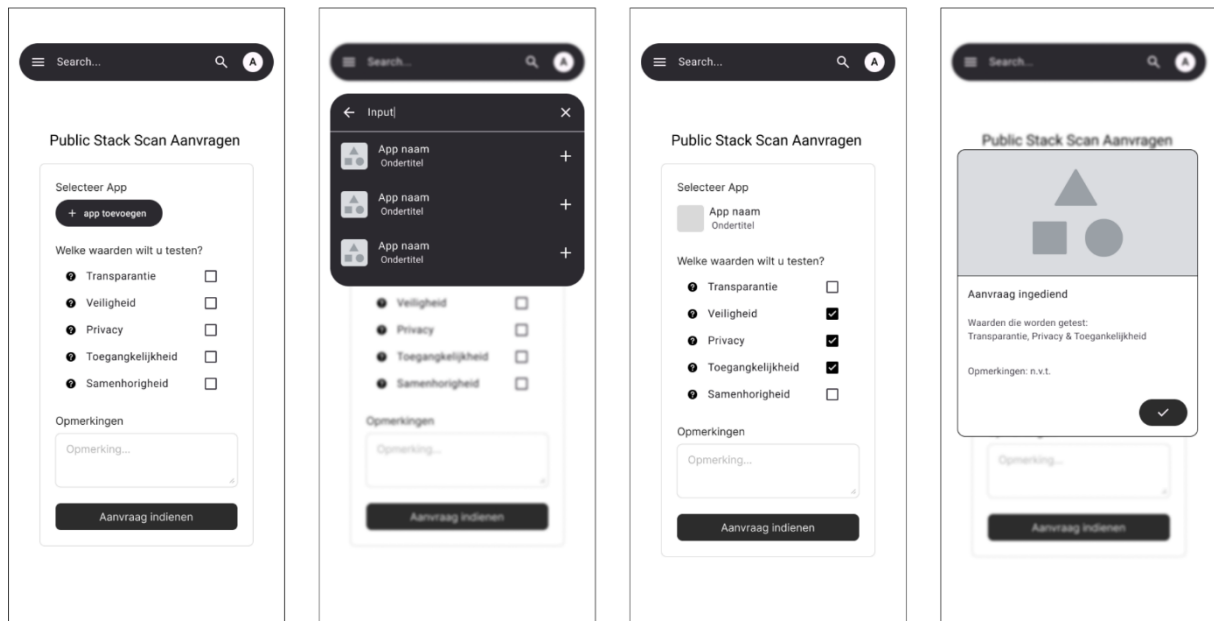
Duidelijke knop om een individuele app te installeren.



Knop naar detailpagina.

Om mogelijkheid te geven om je te verdiepen in de app die je gaat installeren, is het mogelijk om op de naam te drukken om naar de detailpagina van de app te gaan.

Prototype: Public Stack Scan aanvragen



Hoe werkt het?

Voor de Public Stack Scan functie is het belangrijk om een duidelijke flow te hebben om een scan aan te kunnen vragen voor de gebruiker. De gebruiker kan een scan aanvragen door binnen het hoofdmenu naar het aanvraagproces te gaan of via de detailpagina van een app. Als de gebruiker hierop heeft gedrukt, komt hij op het eerste scherm terecht. Hier kan de gebruiker een app toevoegen om te scannen waarbij er weer een zoekbalk tevoorschijn komt om naar de app te zoeken waarvoor de aanvraag ingediend wordt.

Vervolgens kan de gebruiker kiezen op welke publieke waarden er gescand moet worden. In het prototype staan nu vijf waarden die overeenkomen met de waarden die belangrijk zijn voor de geïnterviewde mensen uit de doelgroep en onze waarden als appwinkel. In werkelijkheid zou dit een grote lijst moeten zijn waar de gebruiker doorheen kan scrollen en kan zoeken naar een specifieke waarde waar hij naar op zoek is. Ook is het mogelijk om hier verdere opmerkingen te geven wat betreft de scan. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat de gebruiker op basis van slechte ervaringen de scan aanvraagt en hier zijn ervaring deelt om de scan alvast op weg te helpen.

Als de app en waarden geselecteerd zijn kan de aanvraag ingediend worden en door de appwinkel bekeken worden. Als de aanvraag wordt goedgekeurd zal er een rekening worden gestuurd naar de gebruikers die de scan hebben aangevraagd voor de desbetreffende app.

Ontwerpkeuzes per scherm

App selecteren.

Duidelijke opvallende knop om een app te selecteren om te scannen.

Extra informatie.

De gebruiker kan op de vraagtekens drukken om meer uitleg te krijgen over wat de waarden in houden en hoe het door onze scan wordt beoordeelt.

Opmerkingen.

Wij willen graag de mogelijkheid geven om opmerkingen achter te laten bij het aanvragen van de scan. De gebruiker kan hier bijvoorbeeld de aanleiding vermelden waarom hij de scan heeft aangevraagd om voor ons een beeld te schetsen waar de gebruiker mee zit.

Public Stack Scan Aanvragen

Selecteer App

+ app toevoegen

Welke waarden wilt u testen?

- Transparantie
- Veiligheid
- Privacy
- Toegankelijkheid
- Saamhorigheid

Opmerkingen

Opmerking...

Aanvraag indienen

Waarden selecteren.

Door middel van checkboxes kunnen de waarden geselecteerd worden waarvan de gebruiker de resultaten van wilt.

Waarden lijst.

Momenteel de vijf waarden in de lijst gezet waarvan vanuit ons onderzoek blijkt dat ze belangrijk zijn voor onze doelgroep en waarden die wij zelf als appwinkel belangrijk vinden. Uiteindelijk zou dit een uitgebreide lijst moeten zijn van diverse publieke waarden waar de gebruiker doorheen kan scrollen en kan zoeken door middel van een zoekbalk.

Zoekbalk om apps te vinden voor in het pakket.

Wij hebben hier ook voor een zoekbalk gekozen aangezien wij het idee hebben dat gebruikers al weten voor welke app ze een aanvraag willen doen voordat ze door dit proces heen gaan.

Input

App naam
Ondertitel +

App naam
Ondertitel +

App naam
Ondertitel +

- Veiligheid
- Privacy
- Toegankelijkheid
- Saamhorigheid

Opmerkingen

Opmerking...

Aanvraag indienen

App toevoegen.

Plusteken maakt het duidelijk dat het om toevoegen gaat van de app.

Geselecteerde app.

Als er een app is geselecteerd is het duidelijk te zien welke dit is in het formulier.

geselecteerde waarden.

Het is duidelijk te zien welke waarden geselecteerd zijn door de checkboxes

Aanvragen indienen.

Duidelijke knop aan het eind van het formulier om de aanvraag in te dienen. Hierna zal er nog een pop-up in het scherm moeten komen waar de gebruiker de keuze bevestigt. Deze pop-up is nog niet uitgewerkt in het prototype.

Confirmatie.

Duidelijke pop-up om te laten zien dat de aanvraag succesvol is ingediend. Hier staan ook de waarden die uiteindelijk gekozen zijn door de gebruiker.

Bevestigen.

Duidelijke knop om de melding te bevestigen en terug te gaan naar de locatie waar de gebruiker vandaan kwam voordat ze dit formulier zien.

Conclusie

Dit adviesrapport biedt een oplossing voor de uitdagingen die ambtenaren ondervinden bij het gebruik van bestaande appwinkels zoals de Google Play Store en Apple App Store. Deze platforms voldoen niet aan de unieke behoeften van ambtenaren, zoals verhoogde privacy, transparantie en veiligheid. Door ons onderzoek en de deelvragen zijn we tot een concrete oplossing gekomen die inspeelt op deze behoeften en publieke waarden centraal stelt.

De voorgestelde oplossingen, App Pakketten en de Public Stack Scan, vormen samen een solide basis voor een ethische en gebruiksvriendelijke appwinkel. Met App Pakketten kunnen gebruikers of instanties groepen apps samenstellen die specifiek aansluiten bij hun werkzaamheden. Gemeentes kunnen deze pakketten laten goedkeuren, zodat gebruikers direct kunnen zien welke pakketten betrouwbaar zijn. Dit zorgt niet alleen voor efficiëntie maar ook voor maatwerk. De Public Stack Scan voegt hieraan een extra laag vertrouwen toe door apps te scannen op publieke waarden zoals privacy en duurzaamheid. Gebruikers krijgen inzicht in hoe veilig en ethisch een app is, wat hen helpt om bewustere keuzes te maken.

Deze oplossingen zijn ontworpen op basis van interviews met gebruikers, feedback van opdrachtgevers en prototyping. Ze bieden een duidelijke meerwaarde door praktische problemen aan te pakken en tegelijkertijd publieke waarden te waarborgen. Onze analyse van governance laat zien dat een sterke structuur en duurzame financiering nodig zijn om de appwinkel op lange termijn succesvol te laten functioneren. Het model waarin de appwinkel als een stichting opereert, zorgt ervoor dat publieke waarden altijd voorop blijven staan.

Om deze plannen te realiseren, adviseren wij de opdrachtgever om beide oplossingen te implementeren. Een gefaseerde aanpak is hierbij van belang. De eerste fase richt zich op het ontwikkelen en testen van de basisfunctionaliteiten van App Pakketten en de Public Stack Scan. Daarna kan de focus verschuiven naar het uitbreiden van functies en het betrekken van meer gebruikersgroepen.

Het succes van de appwinkel hangt af van samenwerking tussen ontwikkelaars, gemeentes en eindgebruikers. Daarom is het belangrijk om de governance-structuur goed in te richten en regelmatig feedback te blijven verzamelen. Met deze aanpak kan de appwinkel een voorbeeld worden van hoe technologie op een verantwoorde manier kan worden ingezet in de publieke sector.

Wij geloven dat deze appwinkel niet alleen een praktische oplossing biedt, maar ook een positieve impact kan hebben op hoe technologie wordt ontworpen en gebruikt. Dit maakt het een waardevolle investering voor de toekomst.

Bijlagen

Bijlage 1. Interviews appwinkel

Interview appwinkel

Notulen van gesprek over het gebruik van werktelefoon en andere inzichten wat betreft het gebruik van apps tussen werk en privé

Kandidaat 1

Kandidaat 1 is proces coördinator bij de gemeente Utrecht. Bij zijn werkzaamheden moet hij vaak bij besprekingen zijn over documenten en project die lopen. Tussen deze momenten in heeft hij kort de tijd om zijn telefoon te bekijken en te werken aan projecten waar hij voor verantwoordelijk is.

Hij wordt vaak gebeld op zijn werktelefoon maar weigert op te nemen buiten zijn werkuren. Soms lukt dat niet omdat hij toch verleid wordt om op te nemen omdat het zo stoort. “Als ik thuis ben wil ik het liefst niet meer met werk bezig zijn, dit is niet goed voor mijn mentale welzijn. Ik heb in het verleden vaker last gehad migraine door veel werkdruk”.

Hij zegt ook dat hij vaak niet het gevoel is dat hij klaar is met zijn werk. “Er moet altijd wel wat gebeuren dus het maakt niet uit of ik door werkt buiten mijn werkuren, er moet altijd nog wel ergens wat gebeuren.” Dit is ook een van de redenen die hij noemt wanneer hij vertelt waarom hij buiten zijn werkuren zijn werktelefoon zo ver mogelijk wegstopt.

Bij het onderwerp van gebruik van de telefoon zegt hij dat alles zo snel mogelijk moet. “Des te sneller die telefoon weg is des te sneller ik weer aan de slag kan.” Dit laat zien dat het gebruik van de werktelefoon hem het gevoel geeft dat hij niet productief is. De interactie tussen hem en zijn telefoon moet zo kort mogelijk zodat het niet onnodig veel tijd kost om simpele taken uit te voeren.

Hij houdt zich niet bewust bezig met veiligheid, transparantie en privacy op zijn telefoon maar vindt het over het algemeen wel belangrijk. “Natuurlijk vind ik het wel belangrijk maar ik ga niet de hele achtergrond en ontwerp achterhalen van elke app die ik wil hebben. Ik download een app voor de functionaliteit als prioriteit”

Kandidaat 2

Kandidaat 2 werkt bij gemeente Den Haag. Zij houdt overzicht over het welzijn van de werknemers, dit doet zij door de Arbowet te hanteren binnen de gemeente. Zij heeft een werktelefoon maar gebruikt hem niet vaak. Het enige waarvoor zij hem gebruikt is bellen met collega's om afspraken te maken.

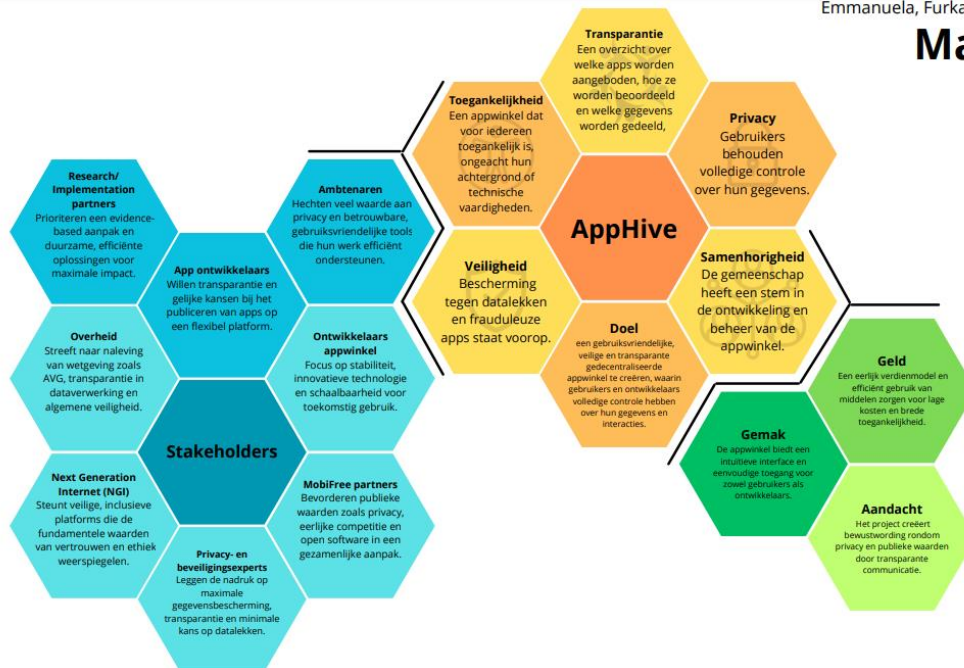
Zij probeert zo veel mogelijk op haar laptop te doen voor haar werkzaamheden. Dit bevat vooral uit vergaderen, presentaties samenstellen en gesprekken voorbereiden. “Ik vind dingen op mijn telefoon doen vaak verwarrend, ik vind het niet overzichtelijk, Ik gebruik applicaties op mijn werktelefoon alleen als het echt moet maar als ik een langere tijd werk moet verrichten pak ik altijd mijn laptop.”

Zij vindt dat dat het hebben van een werktelefoon zorgt voor afleiding en mensen de kans geeft om je van je werkzaamheden af te halen doordat je constant meldingen binnen kan krijgen van anderen.

Bijlage 2. Manifest

Emmanuela, Furkan, Ibrahim & Qyu

Manifest



Bijlage 3. Stakeholderanalyse

Stakeholderanalyse

Bij de ontwikkeling van de alternatieve appwinkel voor het Mobifree project is het essentieel om de betrokkenen en belanghebbenden te identificeren. Hieronder volgt een stakeholders analyse, die laat zien wie de belangrijkste betrokkenen en belanghebbenden zijn die te maken hebben met project. Hierin worden tevens de waarden meegenomen die op dit moment worden verondersteld als aannames. Deze omvatten wat de stakeholders mogelijk belangrijk vinden, wat zij kunnen bijdragen, en wat hun verwachtingen zijn.

Primaire stakeholders

Ambtenaren

De ambtenaren is onze doelgroep die wij willen bereiken, wat hun natuurlijk de primaire gebruiker maakt. Zo zijn de ambtenaren zeer relevant en cruciaal voor ons designproces, omdat het op basis van hun behoeftes en belangen moet zijn. Om hun belangen en behoeftes goed te kunnen implementeren, moeten zij vanaf het begin al betrokken worden in het designproces. Dit kan gedaan worden via gebruikerstests en interviews om hun specifieke behoeften en waarden te begrijpen. Dit helpt niet alleen bij het identificeren van specifieke behoeften, maar ook bij het testen van de gebruiksvriendelijkheid van de appwinkel zelf. Binnen het Mobifree project is deze doelgroep gekozen, omdat het een professionele groep werkende mensen zijn die erg relevant zijn voor de Europese unie.

Ambtenaren werken vaak met gevoelige informatie, waardoor waarden zoals privacy en betrouwbaarheid essentieel zijn. Privacy is van belang om ervoor te zorgen dat deze gevoelige data goed beschermd wordt. Betrouwbaarheid is cruciaal, omdat ambtenaren vertrouwen op stabiele apps die voldoen aan professionele standaarden.

App ontwikkelaars

Aan de voorkant van de appwinkel zullen we voornamelijk te maken hebben met onze doelgroep maar aan de achterkant van de appwinkel zijn het de app ontwikkelaars die de appwinkel vullen. We willen in ons ontwerp ook de appontwikkelaars meenemen en een eerlijk speelveld te creëren zodat elke ontwikkelaar, zowel klein als groot mee kan doen. App ontwikkelaars willen graag hun werk delen met de wereld en wij willen voor hen een platform ontwerpen waar dat kan.

Waarden zoals gelijke kansen, transparantie en flexibiliteit lijken belangrijk te zijn voor appontwikkelaars. Gelijke kansen zorgen ervoor dat ontwikkelaars hun apps kunnen publiceren, ongeacht hun grootte of bekendheid. Transparantie is essentieel om duidelijke richtlijnen te bieden voor het beoordelen en publiceren van apps. Flexibiliteit is van belang om het eenvoudig te maken updates of wijzigingen door te voeren.

Research and Implementation partners

Via implementatiewetenschap worden theoretische modellen of theorieën getest in de praktijk, om te kijken of het ook echt praktisch is. De vraagstelling waar ervan af wordt gewerkt is: "hoe kunnen we effectief en efficiënt evidence based interventies implementeren?". Het is dus hier ook van belang, dat zij betrokken zijn bij het designproces. Door interventies te maken op basis van wetenschappelijke literatuur en evidence based data, kunnen de prototypes van de app efficiënter gemaakt worden en/of verbeterd.

Hierdoor zijn waarden zoals efficiëntie, duurzaamheid, en een evidence-based aanpak cruciaal voor deze partners. Efficiëntie zorgt ervoor dat interventies snel en effectief kunnen worden geïmplementeerd. Duurzaamheid is essentieel om oplossingen te bieden die ook op de lange termijn impact blijven hebben.

Hieronder zijn de research and implementation partners van MobiFree:

Secundaire stakeholders

Ontwikkelaars van de appwinkel

Het spreekt voor zich dat de ontwikkelaars essentieel zijn voor het designproces. Hun expertise is in het technische aspect en in de werking van de app. Deze kennis hebben wij nodig om te kunnen herkennen waar technische grenzen zitten voor onze appwinkel en hoe we het platform staande kunnen houden in de toekomst. De prioriteit van de ontwikkelaars is om het ontwerp functioneel te maken in lijn met de duurzame waarden van het project.

Vanwege de technische aard van hun werk zijn waarden zoals stabiliteit, innovatie en duurzaamheid essentieel. Het platform moet schaalbaar en stabiel zijn, terwijl het ontwerp flexibiliteit biedt voor toekomstige uitbreidingen en vernieuwingen. Daarnaast is het cruciaal om duurzame technologieën en praktijken toe te passen.

Mobifree partners

Dit project is een deel van het Europese project Mobifree. Het Mobifree project is door de E-Foundation gestart en wordt door hen gecoördineerd. Het project bestaat uit meerdere partners die samen allemaal een deel ontwikkelen van een mobiel ecosysteem dat de publieke waarden prioriteit geeft. Denk hierbij aan privacy, eerlijke competitie en open software.

De partners van MobiFree op het gebied van (software) ontwikkelaars zijn als volgt:



Privacy- en beveiligingsexperts

Onze appwinkel is zoals eerder gezegd gefocust op ambtenaren, wat dus betekent dat er gevoelige of belangrijke informatie rondgaat. Privacy en beveiliging is wederom een kernwaarde binnen het designproces en het is dus belangrijk, dat het goed wordt geïmplementeerd. De bescherming van gegevens is een belangrijke fundament binnen het ontwerp van de appwinkel, vooral voor ambtenaren die met gevoelige informatie werken. Deze experts kunnen advies geven over de privacy-instellingen van de appwinkel, zoals welke gegevens worden verzameld, hoe deze gegevens worden verwerkt, en hoe transparantie naar de eindgebruikers kan worden gegarandeerd. En natuurlijk kunnen zij ervoor zorgen dat er een goede beveiliging is binnen de app, met weinig kans op hackers of virussen.

Next Generation Internet (NGI)

The Next Generation Internet (NGI) is een initiatief van de Europese Commissie (EC) dat erop gericht is de ontwikkeling en evolutie van het internet vorm te geven tot een Internet of Trust. Een internet dat voldoet aan de fundamentele behoeften van mensen, waaronder vertrouwen, veiligheid en inclusie, terwijl het de waarden en normen weerspiegelt waar alle burgers in Europa van genieten (Next Generation Internet, 2024). Het initiatief geeft dus ook fundering aan projecten met betrekking tot het maken van het internet, op basis van de publieke waarden. De NGI geeft niet alleen fundering, maar ook mentoring, zodat ideeën ook echt een praktische business kunnen worden. De NGI is dus één van de meest belangrijkste stakeholders van MobiFree, doordat zij fundering krijgen van de NGI om dit project te kunnen lanceren.

Overheid

De overheid bepaalt de reguleringen en beleid, zij kunnen invloed hebben op hoe de appwinkel wordt opgezet en hoe het wordt gebruikt. Denk bijvoorbeeld aan hoe data en gegevens behandeld worden. De AVG-wetgeving, overheden, bedrijven en verenigingen moeten bijvoorbeeld voorzichtig zijn met de (digitale) persoonsgegevens die zij verzamelen. Zij moeten duidelijk maken welke gegevens zij hebben en wat ze daarmee doen (Ministerie van Algemene Zaken, 2024). De overheid heeft niet direct een invloed op het designproces van de app zelf, maar het geeft wel een structuur op waar de appwinkel zich aan moet houden. Dit geldt niet alleen voor Nederland maar de gehele Europese Unie.

In dit geval zijn waarden zoals veiligheid, transparantie en naleving van regelgeving belangrijk voor de overheid. Transparantie is belangrijk om duidelijkheid te bieden over dataverwerking, terwijl het platform veilig moet zijn voor gebruikers. Daarnaast moet de appwinkel voldoen aan wetgeving zoals de AVG, om juridische en ethische normen te waarborgen.

Bij het ontwikkelen van de alternatieve appwinkel is het belangrijk om inzicht te krijgen in de invloed van verschillende stakeholders op het ontwerp. Onderstaande visualisatie toont hoe de invloed van deze stakeholders is verdeeld:



Bijlage 4. Contextanalyse

Contextanalyse

Bij de context analyse willen wij verkennen wat de huidige problemen zijn bij appwinkels, en proberen we de mogelijkheden te vinden hoe we een appwinkel kunnen ontwikkelen die ethisch verantwoord is. We verkennen de behoeften van de doelgroep, het bredere beeld van weer ons product komt te staan(Mobifree) en we zoeken naar wat er allemaal komt kijken bij het opereren van een appwinkel.

Achtergrond van de Probleemstelling

De huidige mobiele software-industrie is gecentraliseerd en gedomineerd door Big Tech-bedrijven zoals Apple en Google. Door deze monopolie komen we in aanraking met verschillende negatieve gevolgen. In dit stuk duiken we dieper in op deze gevolgen en proberen we deze praktijken te vermijden in ons concept.

Gesloten Ecosystemen

Apple en Google beheren hun appstores als gesloten ecosystemen. Dit betekent dat zij volledige controle hebben over wie toegang krijgt tot de marktplaatsen en onder welke voorwaarden.

De appstores van Apple en Google hebben strikte regels. Dit betekent dat zij controle hebben over wie toegang krijgt. Ontwikkelaars moeten zich houden aan uitgebreide en strikte richtlijnen die vaak in het voordeel van het platform. Apps die hier niet aan voldoen worden geweigerd. Dit maakt het lastig van kleine onafhankelijke app ontwikkelaars om hun ideeën naar een groter publiek te brengen.

De appwinkels van Google en Apple eisen een percentage van tot wel 15% aan commissie van alle inkomsten die gegenereerd worden door betaalde apps, abonnementen en in-app aankopen. Dit maakt het op financieel gebied lastig kleinere partijen om te concurreren.

Door deze gesloten ecosystemen wordt de creativiteit van ontwikkelaars tegengehouden door de kaders van het platform. Dit zorgt ervoor dat innovatieve en alternatieve software vaak niet op de markt komt.

Gebruikersdata

Big Tech-bedrijven maken hun diensten vaak "gratis" voor consumenten maar dit gaat ten koste van de privacy van de gebruiker. De daadwerkelijke prijs van deze diensten is de verzameling en exploitatie van gebruikersdata.

Apps die via deze platformen worden verspreid verzamelen vaak persoonlijke gegevens van gebruikers. Dit gebeurt meestal zonder hun volledige toestemming of begrip. De verzamelde gegevens worden gebruikt voor gepersonaliseerde advertenties en in sommige gevallen verkocht aan derde partijen. Dit geeft aan dat gebruikers geen controle hebben over hun persoonlijke informatie.

Dit systeem zorgt ervoor dat gebruikers weinig tot geen zeggenschap hebben over hun gegevens. Gebruikers hebben hier te maken met veel 'surveillance'. Dat betekent dat ze systematisch gevolgd worden en hun gedrag wordt opgeslagen. Dit gaat tegen grondrechten van privacy in.

Arbeidsomstandigheden

Veel apps worden gemaakt onder slechte werkomstandigheden hoewel de industrie wel als innovatief gezien wordt. Veel ontwikkelaars bij grote bedrijven werken onder hoge druk en krijgen hiervoor relatief weinig voor terug om de apps te maken in een erg volle markt. Dit zie vaak terug in lage lonen landen. Dit laat zien dat er problemen zijn bij eerlijkheid en ethiek. Ook in rijke landen hebben ontwikkelaars het vaak niet goed door onder andere tijdsdruk.

Kleinere bedrijven en zelfstandige ontwikkelaars houden ook vaak geen controle over hun producten door grote bedrijven. Dit gebeurt bijvoorbeeld door contracten waarin staat dat het grote bedrijf alle rechten krijgt van de ontwikkelde app ook al is dit niet door hun gemaakt. Deze ontwikkelaars hebben door financiële druk vaker de neiging om mee te gaan met deze contracten zodat op korte termijn veel voordeel te kunnen krijgen uit hun app. Deze kleine ontwikkelaars hebben vaak ook niet de middelen om te kunnen onderhandelen met de grote tech bedrijven om betere voorwaarden te krijgen.

Ecologische Impact

Doordat dit een grote industrie is, heeft dit ook invloed op het milieu. Denk hierbij aan productie van telefoons tot aan de datacenters die de apps ondersteunen. Dit verbruikt veel energie waarvan veel geen goeie invloed heeft op het milieu. Ook zijn veel apps niet geoptimaliseerd waardoor ze meer energie gebruiken dan nodig. Op een grotere schaal heeft zorgt dit ervoor dat apparaten meer energie verbruiken.

onze oplossing

Ons alternatief voor een appwinkel moet inspelen op de problemen die hierboven genoemd zijn. Gebruikers moeten volledige controle kunnen hebben over hun gegevens en moeten weten wat er met hun informatie gebeurt.

Het systeem moet worden ontwikkeld met een minimale impact op het milieu. Zuinig ontwerp moet en prioriteit zijn. Door een gedecentraliseerd open source platform te ontwikkelen hopen wij een eerlijk speelveld te maken voor kleinere ontwikkelaars en de macht van Google en Apple te verminderen.

Deze oplossing zal beter aansluiten op de publieke waarden dan de huidige grote platformen.

Het Mobifree-project

Mobifree is een Europees initiatief dat zich richt op het ontwikkelen van een mobiel ecosysteem in lijn met de public stack. Dit is een reactie op de problemen die worden veroorzaakt door de grote techbedrijven zoals Apple en Google. Het project sluit aan bij wens om technologie te baseren op publieke waarden in.

Waarden van Mobifree

De verschillende organisaties die samenwerken voor het Mobifree project delen hiervoor een aantal fundamentele waarden. Deze waarden worden meegenomen in het ontwerp proces om een beter mobiele omgeving te krijgen. Ook wij zullen volgens deze waarden gaan ontwerpen.

Respect voor digitale rechten

Er wordt software gemaakt dat de digitale rechten van de gebruiker prioriteit geeft zoals rechten en vrijheid van meningsuiting.

Kwaliteit

De software die ontwikkeld wordt geven gebruikers zowel individuen als organisaties een mobiele ervaring van hoge kwaliteit.

Eerlijke competitie

De software die ontwikkeld wordt is overdraagbaar en gebruikt op data standaarden. Dit moedigt eerlijke competitie aan en geeft als resultaat een betere prijs voor de gebruikers.

Machtiging van werkers

Big Tech-bedrijven zorgen voor slechte werkomstandigheden voor de werknemers binnen het bedrijf voor hun doeleinden. Organisaties die meedoen aan Mobifree betalen hun werknemers eerlijk en betrekken hun bij het maken van keuzes. Ze maken ook ruimte om te onderzoeken hoe werkomstandigheden beter kunnen.

Inclusiviteit

De software moet voor iedereen bereikbaar en makkelijk te gebruiken zijn. Dit moet kunnen ongeacht van de achtergrond van de gebruiker.

Open code/data/standaarden

Big Tech-bedrijven proberen je in te sluiten met gesloten software. Bij Mobifree is alle software opensource, gebruikt het open standaarden en open data bronnen.

Een sterke industrie

Mobifree zorgt voor software met hoge kwaliteit door bij te dragen aan sterke, flexibele en samenwerkende mobiele IT-industrie.

Duurzaamheid

Organisaties bij Mobifree willen software ontwikkelen op een manier dat een positieve invloed heeft op het milieu. Dit wordt gedaan door onder andere vernieuwbare energie te gebruiken en hergebruik aan te moedigen.

Rol van de Waag Futurelab

De Waag is onze opdrachtgever waarvoor wij de appwinkel ontwikkelen. Binnen het Mobifree project is de Waag een van de research en implementatie partners.

Met het project Mobifree werkt Waag Futurelab samen met softwareontwikkelaars, juristen en gebruikers aan de basis voor een mensgericht en ethisch framework. Dit framework ondersteunt de ontwikkeling van een open, eerlijk en duurzaam mobiel ecosysteem.

Wij ondersteunen hun door licht onderzoek te doen naar de doelgroep en op basis daarvan een concept te maken van een alternatieve appwinkel op basis van publieke waarden.

De doelgroep

Onze doelgroep voor de appwinkel zijn ambtenaren die werken bij een publieke instelling. Onze doelgroep heeft een belangrijke rol in de samenleving. Hun rollen omvatten onder andere het handhaven van wetten en het bieden van belangrijke diensten aan burgers. Hun digitale omgeving moet hun helpen deze taken efficiënt en veilig uit te voeren.

Kenmerken en behoeften

Ambtenaren werken vaak onder regels over hun digitale omgeving. Dit moet voor bescherming zorgen van gegevens. Veel van de werkzaamheden van de doelgroep bevat vertrouwelijke of gevoelige informatie zoals onder andere persoonsgegevens.

Maar deze doelgroep is erg divers, waardoor hun behoeften erg anders kunnen zijn in relatie met hun functie. Wij zullen onze appwinkel dus flexibel moeten ontwerpen voor de verschillende behoeften die ze kunnen hebben terwijl we ook de waarden van het Mobifree project naleven.

We hopen door ambtenaren te betrekken bij het ontwerpen en werking van het product een transparant proces kunnen ondergaan. Dit zorgt er ook voor dat hun behoeften worden begrepen en verwerkt worden in het ontwerp.

Doelgroep als gebruikers: Wie moet betrokken zijn bij het proces?

Bij het maken van een appwinkel voor ambtenaren moeten we goed nadenken over wie er allemaal betrokken moet zijn in het designproces. Het idee is om een brede groep mensen te betrekken zodat we zoveel mogelijk waardevolle inzichten kunnen meenemen. Hieronder beschrijven we wie deze groepen zijn, waarom ze belangrijk zijn, en hoe ze bijdragen.

1. Primaire gebruikers: Ambtenaren binnen publieke instellingen

Ambtenaren zijn de kerngebruikers van de appwinkel. Zij gebruiken apps voor hun dagelijkse werkzaamheden, het varieert van administratieve taken tot beleidsontwikkeling. Deze doelgroep bevat medewerkers op de werkvloer tot leidinggevend en beleidsmakers.

Waarom betrekken? Om ervoor te zorgen dat het ontwerp van de appwinkel aansluit op hun specifieke behoeften. Bijvoorbeeld, als een beleidsmaker apps nodig heeft die strikt voldoen aan privacywetten of toegankelijk zijn zonder constante updates, dan moet dit direct in het ontwerp worden meegenomen. Bovendien biedt hun input inzichten in technische beperkingen, zoals beperkte toegang tot bepaalde apparaten of netwerken binnen overheidsorganisaties.

Praktische betrokkenheid: Door middel van interviews, gebruikerstests, en enquêtes kunnen ambtenaren feedback geven over hun huidige ervaringen met bestaande appwinkels, zoals de App Store of Google Play. Deze methoden helpen om inzicht te krijgen in wat zij belangrijk vinden, bijvoorbeeld eenvoudige navigatie, duidelijke categorieën, of uitgebreide zoekfuncties.

2. IT-afdelingen binnen publieke instellingen

IT-afdelingen zijn de technische backbone van overheidsinstellingen. Zij zorgen ervoor dat technologieën zoals appwinkels veilig, efficiënt en goed geïntegreerd worden in bestaande systemen.

Waarom betrekken? Deze afdelingen begrijpen de technische vereisten en beperkingen van de omgeving waarin de appwinkel moet opereren. Bijvoorbeeld, een IT-manager kan aangeven welke beveiligingsprotocollen vereist zijn of welke beperkingen er zijn in de compatibiliteit met oudere apparaten die nog steeds in gebruik zijn.

Voorbeeld: Stel dat een appwinkel een functie biedt om automatisch updates te installeren. De IT-afdeling kan aangeven dat dit niet haalbaar is binnen een systeem dat strikte controle vereist over software-installaties.

3. Beleidsmakers en compliance-experts

Dit zijn de mensen die verantwoordelijk zijn voor regelgeving en naleving van wetten zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet Digitale Toegankelijkheid. Zij zorgen ervoor dat het ontwerp van de appwinkel juridisch en ethisch correct is.

Waarom betrekken? Ze kunnen advies geven over hoe privacygevoelige gegevens van ambtenaren beschermd kunnen worden. Beleidsmakers kunnen ook richtlijnen bieden over digitale toegankelijkheid, zodat de appwinkel bruikbaar is voor mensen met een beperking.

Praktische betrokkenheid: Regelmatige bijeenkomsten met beleidsmakers kunnen helpen om te controleren of het ontwerp voldoet aan wettelijke standaarden, zoals het vermijden van overbodige dataverzameling of het toepassen van strikte beveiligingsmaatregelen.

4. Ontwikkelaars van publieke apps

Zowel interne als externe ontwikkelaars van apps spelen een cruciale rol. Zij zorgen voor de inhoud van de appwinkel en kunnen waardevolle feedback geven over hoe eenvoudig het is om apps te publiceren en beheren.

Waarom betrekken? Ontwikkelaars kunnen technische eisen aangeven, zoals hoe API's (Application Programming Interfaces) kunnen worden ontworpen om integratie en gebruiksvriendelijkheid te verbeteren. Ze kunnen ook input geven over hoe het publicatieproces soepeler kan verlopen.

Voorbeeld: Stel dat ontwikkelaars klagen over complexe goedkeuringsprocedures bij andere appwinkels. Deze feedback kan worden gebruikt om een eenvoudiger proces te ontwerpen in de Mobifree-appwinkel.

5. Secundaire gebruikers: Burgers en externe partners

Hoewel de appwinkel voornamelijk gericht is op ambtenaren, kunnen sommige apps toegankelijk zijn voor burgers of andere externe stakeholders. Dit kunnen bijvoorbeeld educatieve apps of publieke informatieplatforms zijn.

Waarom betrekken? Hun perspectief kan helpen om functies te ontwerpen die ook buiten overheidsgebruik aantrekkelijk en bruikbaar zijn. Dit is vooral belangrijk voor apps die openbare diensten aanbieden, zoals belastingaangifte of verkeersinformatie.

Praktische betrokkenheid: Door middel van feedbacksessies met burgers kan inzicht worden verkregen in wat zij verwachten van een overheid gestuurde appwinkel, zoals transparantie en gebruiksvriendelijke interfaces.

Hoe betrekken we deze groepen?

Om al deze gebruikersgroepen effectief te betrekken, is co-creatie essentieel. Dit kan bijvoorbeeld door:

1. **Workshops:** Met een mix van stakeholders om samen concepten te ontwikkelen en te testen.
2. **Gebruikersonderzoek:** Interviews en enquêtes om inzicht te krijgen in de dagelijkse behoeften van ambtenaren en technische beperkingen van IT-afdelingen.
3. **Prototype testing:** Het delen van vroege ontwerpen met alle betrokkenen voor feedback en verbeteringen.
4. **Regelmatige evaluaties:** Samenwerken met beleidsmakers om ervoor te zorgen dat de appwinkel voldoet aan nieuwe wetten en normen.

Door een geïntegreerde aanpak te hanteren, kan de Mobifree-appwinkel niet alleen aansluiten bij de behoeften van de doelgroep, maar ook bijdragen aan bredere publieke waarden zoals transparantie, inclusiviteit en digitale veiligheid.

Bijlage 5. Proof of concept

Introductie

In dit document werken we aan een proof of concept als onderdeel van het project. Vorige week hebben we een presentatie gegeven aan de opdrachtgever, waarin wij als groep 3 ideeën hebben gepresenteerd: App Pakketten, Bèta versie en de Public Stack Scan. De opdrachtgever heeft uiteindelijk gekozen voor het eerste en laatste idee, omdat deze volgens hen het meeste potentie hebben om nuttig te zijn voor de eindgebruikers oftewel de ambtenaren.

Het doel van dit document is om te laten zien hoe onze ideeën aansluiten bij de behoeften van de eindgebruikers en hoe zij denken dat deze oplossingen hen kunnen helpen. Door hun input te verzamelen, willen we bevestigen dat deze ideeën waardevol zijn en verder ontwikkeld moeten worden.

Wat gaan we doen?

We delen onze ideeën met de eindgebruikers en verzamelen hun feedback. Dit helpt ons te begrijpen of de concepten echt waarde hebben en waar ze mogelijk verbeterd kunnen worden. Op basis van deze input maken we in de komende weken een prototype van het product.

Waarom doen we dit?

Uit onze eerdere gesprekken met gebruikers bleek dat zij behoefte hebben aan een overzichtelijke en veilige appwinkel. **App Pakketten** biedt hen een snelle en simpele manier om de juiste apps te vinden, terwijl de **Public Stack Scan** zorgt voor transparantie en vertrouwen. Door hun feedback te verzamelen, willen we zeker weten dat deze ideeën echt bij hun behoeften passen.

Hoe doen we dit?

We hebben onze ideeën gepresenteerd aan de eindgebruikers en hen gevraagd hoe zij denken dat deze oplossingen hun werk zouden verbeteren. Hun validatie en feedback vormen de kern van deze proof of concept.

Wie zijn erbij betrokken?

Ons team, de opdrachtgever, de docenten en ambtenaren spelen allemaal een belangrijke rol in dit proces. Zij geven ons waardevolle feedback die ons helpt om de ideeën te verbeteren en meer naar de behoefte van de eindgebruikers te maken.

Met deze proof of concept leggen we de basis voor verdere ontwikkeling. Als de gebruikers aangeven dat deze ideeën werken, kunnen we in de komende weken verder met een visueel ontwerp of mock-up.

Onderzoek aanpak

Om tot onze huidige concepten te komen, hebben we een duidelijke aanpak gevolgd waarin we stap voor stap input van gebruikers hebben meegenomen. Hier beschrijven we hoe we de gebruikers betrokken hebben, van het eerste interview tot de validatie van onze ideeën.

Eerste interviews: inzicht in de huidige situatie

We begonnen met interviews om de situatie van ambtenaren in kaart te brengen. De gebruikers die we spraken, werken bij verschillende gemeentes: Kandidaat 1 werkt als procescoördinator bij de gemeente Utrecht en Kandidaat 2 is welzijnscoördinator bij de gemeente Den Haag. Het doel van deze interviews was om te begrijpen hoe zij omgaan met werkdruk, hun werktelefoon, en het gebruik van apps.

We hebben in deze gesprekken een aantal specifieke onderwerpen besproken:

- **Gebruik van de werktelefoon:** Wanneer gebruiken ze deze, en waarvoor?
- **Downloaden van apps:** Hoe doen ze dit nu, en ervaren ze obstakels?
- **Belangrijke waarden:** Hoe kijken ze naar transparantie, veiligheid en privacy in het gebruik van werkapps?
- **Dagelijkse uitdagingen:** Welke problemen ervaren ze rondom werkdruk en technologiegebruik?

Uit de interviews kwamen waardevolle inzichten. Kandidaat 1 gaf bijvoorbeeld aan dat hij buiten werktijd zijn werktelefoon zoveel mogelijk probeert te vermijden vanwege de werkdruk. Hij voelt zich soms te veel afgeleid en benadrukte dat hij een simpele en snelle oplossing wil voor zijn telefoongebruik tijdens werktijd. Kandidaat 2 daarentegen gebruikt haar werktelefoon nauwelijks en geeft de voorkeur aan haar laptop omdat ze haar telefoon onoverzichtelijk vindt. Beide ambtenaren benoemden dat ze niet actief letten op privacy en veiligheid bij het downloaden van apps, maar dat ze het wel belangrijk vinden.

Ontwikkeling en presentatie van ideeën

Na het analyseren van deze interviews hebben we drie concepten ontwikkeld die inspelen op de genoemde pijnpunten en behoeftes:

1. **App Pakketten:** Een systeem waarin meerdere apps in één keer gedownload kunnen worden, afgestemd op specifieke categorieën en behoeftes.
2. **Public Stack Scan:** Een overzicht waarbij gebruikers kunnen zien hoe goed apps scoren op transparantie, veiligheid en andere waarden.
3. **Beta Testen:** Een concept waarbij nieuwe apps worden getest en beoordeeld door gebruikers voordat ze officieel gebruikt worden.

Deze ideeën hebben we gepresenteerd aan onze opdrachtgever. Tijdens de presentatie bleek dat de eerste twee ideeën – *App Pakketten* en de *Public Stack Scan* – het meest aansloten bij de behoeftes van de gebruikers en de prioriteiten van de opdrachtgever. Samen hebben we besloten deze twee ideeën verder uit te werken.

Validatie van de concepten

Om te checken of de gekozen ideeën echt waardevol zijn voor de gebruikers, hebben we ze opnieuw voorgelegd aan de ambtenaren die we eerder geïnterviewd hebben. De focus lag hier op:

- **Het testen van relevantie:** Sluiten de ideeën aan bij hun dagelijkse werk?
- **Probleemoplossend vermogen:** Zouden deze concepten helpen bij hun grootste uitdagingen?
- **Feedback en verbeterpunten:** Wat zien ze als mogelijke risico's of verbeteringen?

Hoewel de ambtenaren wegens tijdgebrek niet opnieuw fysiek geïnterviewd konden worden, hebben we hun eerdere antwoorden gebruikt om in te schatten hoe zij op de concepten zouden reageren. Deze validatie gaf ons vertrouwen dat de gekozen ideeën aansluiten op hun behoeftes.

Door deze aanpak, waarin we stap voor stap gebruik hebben gemaakt van inzichten van gebruikers en opdrachtgevers, hebben we concepten ontwikkeld die realistisch en relevant zijn. De volgende stap is om deze ideeën uit te werken tot prototypes en verdere feedback te verzamelen, zodat we ze nog beter kunnen afstemmen op de gebruikers.

Validatieproces

Het validatieproces in dit project bestond uit drie fasen, die ons hebben geholpen om inzicht te krijgen in de behoeften van de gebruikers en onze concepten te verfijnen. Door interviews, een presentatie aan de opdrachtgevers en een tweede validatie met gebruikers, hebben we waardevolle feedback verzameld die de basis vormde voor onze concepten. Hieronder beschrijven we hoe elke stap in chronologische volgorde heeft bijgedragen aan de validatie van onze ideeën.

Validatie uit het eerste interview

In de eerste interviews met Kandidaat 1 en Kandidaat 2 hebben we gekeken naar hoe zij hun werktelefoon gebruiken en welke uitdagingen zij ervaren. Kandidaat 1 gaf bijvoorbeeld aan dat hij buiten zijn werktijden zo min mogelijk met zijn telefoon bezig wil zijn, omdat dit negatieve gevolgen heeft voor zijn mentale gezondheid. Zoals hij het zelf zei: *“Als ik thuis ben wil ik het liefst niet meer met werk bezig zijn, dit is niet goed voor mijn mentale welzijn. Ik heb in het verleden vaker last gehad migraine door veel werkdruk.”* Dit benadrukte voor ons hoe belangrijk het is om werk en privé gescheiden te houden, wat ons inspireerde om concepten te ontwikkelen die efficiëntie en gebruiksgemak bieden.

Kandidaat 2 gaf tijdens het interview aan dat ze haar werktelefoon nauwelijks gebruikt, omdat ze het onoverzichtelijk vindt en liever met haar laptop werkt. Zoals ze zei: *“Ik vind dingen op mijn telefoon doen vaak verwarrend, ik vind het niet overzichtelijk. Ik gebruik applicaties op mijn werktelefoon alleen als het echt moet, maar als ik een langere tijd werk moet verrichten pak ik altijd mijn laptop.”* Dit inzicht was belangrijk om rekening te houden met de behoefte aan overzichtelijkheid en functionaliteit in onze concepten.

Daarnaast hebben beide deelnemers aangegeven dat ze veiligheid en transparantie van apps belangrijk vinden, maar dat dit niet altijd hun prioriteit is bij het downloaden van een app. Kandidaat 1 verwoordde dit treffend: *“Natuurlijk vind ik het wel belangrijk, maar ik ga niet de hele achtergrond en ontwerp achterhalen van elke app die ik wil hebben. Ik download een app voor de functionaliteit als prioriteit.”* Dit gaf ons het idee om een oplossing te bieden waarmee gebruikers makkelijker inzicht krijgen in de waarden van een app, zoals privacy en veiligheid.

Validatie tijdens de presentatie aan de opdrachtgevers

Na de eerste interviews hebben we drie concepten ontwikkeld: App Pakketten, Public Stack Scan en een idee voor Beta Testen. Tijdens de presentatie aan de opdrachtgevers hebben we deze concepten gepresenteerd en hun feedback opgehaald.

De opdrachtgevers gaven aan dat App Pakketten en Public Stack Scan de meeste potentie hebben, omdat deze concepten gericht zijn op het oplossen van de belangrijkste problemen die we in de interviews hebben geïdentificeerd. App Pakketten sluit bijvoorbeeld aan bij Kandidaat 1 zijn behoefte aan efficiëntie, terwijl Public Stack Scan gebruikers zoals Kandidaat 2 meer overzicht kan bieden over de transparantie en veiligheid van apps. De keuze om ons verder te richten op deze twee concepten was een belangrijke mijlpaal in het project.

Validatie uit het tweede interview

In de laatste validatiefase hebben we de gekozen concepten verder uitgewerkt en opnieuw voorgelegd aan Kandidaat 1 en Kandidaat 2 om hun feedback te verzamelen. Hoewel zij door tijdgebrek niet persoonlijk konden deelnemen, hebben we gebruikgemaakt van hun eerdere

antwoorden en hun behoeften om een hypothese te formuleren over hoe zij de concepten zouden ontvangen.

Voor Kandidaat 1 zou App Pakketten waarschijnlijk erg nuttig zijn, omdat hij zijn werktelefoon snel en efficiënt wil gebruiken zonder dat het hem te veel tijd kost. Public Stack Scan zou voor hem minder direct impact hebben, maar het zou wel bijdragen aan een gevoel van zekerheid en betrouwbaarheid bij het downloaden van apps. Kandidaat 2 zou App Pakketten minder relevant vinden, omdat ze haar werktelefoon niet vaak gebruikt, maar ze zou Public Stack Scan juist handig vinden om betere keuzes te maken bij het installeren van apps.

Door het validatieproces stap voor stap te doorlopen, hebben we goed kunnen afstemmen welke concepten aansluiten bij de behoeften van onze gebruikers. De eerste interviews gaven inzicht in de uitdagingen van de gebruikers, de presentatie aan de opdrachtgevers hielp om prioriteiten te stellen, en de tweede validatie zorgde ervoor dat we onze ideeën konden verfijnen. Met de feedback van Kandidaat 1 en Kandidaat 2 hebben we vertrouwen dat App Pakketten en Public Stack Scan waarde toevoegen en een oplossing bieden voor de problemen die zij ervaren.

De concepten

4.1 App pakketten

Overzicht en werking

Het concept van App Pakketten draait om het vereenvoudigen van het proces van het installeren van werk gerelateerde apps. Het idee is dat gebruikers een kant-en-klaar pakket kunnen downloaden met alle benodigde apps voor hun specifieke taken of afdelingen. Deze pakketten kunnen samengesteld worden door de werkgever of door andere gebruikers. In omstandigheden die niet werk gerelateerd zijn zou je app pakketten kunnen downloaden die door andere gebruikers zijn samengesteld.

In de visualisatie zie je een lijst van apps die tot een pakket behoren. De gebruiker kan eenvoudig op "Download" klikken om alle apps in één keer te installeren. Er is ook de mogelijkheid om via checkboxen bepaalde apps uit te schakelen als ze niet nodig zijn.

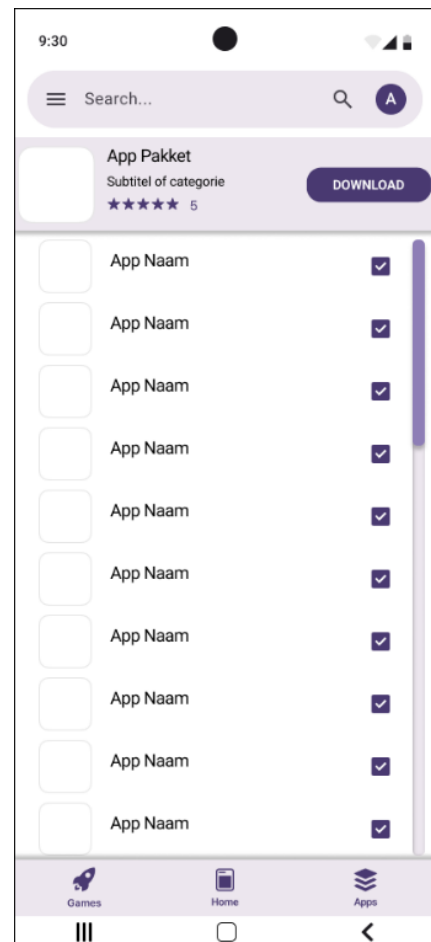
Aansluiting met de public stack

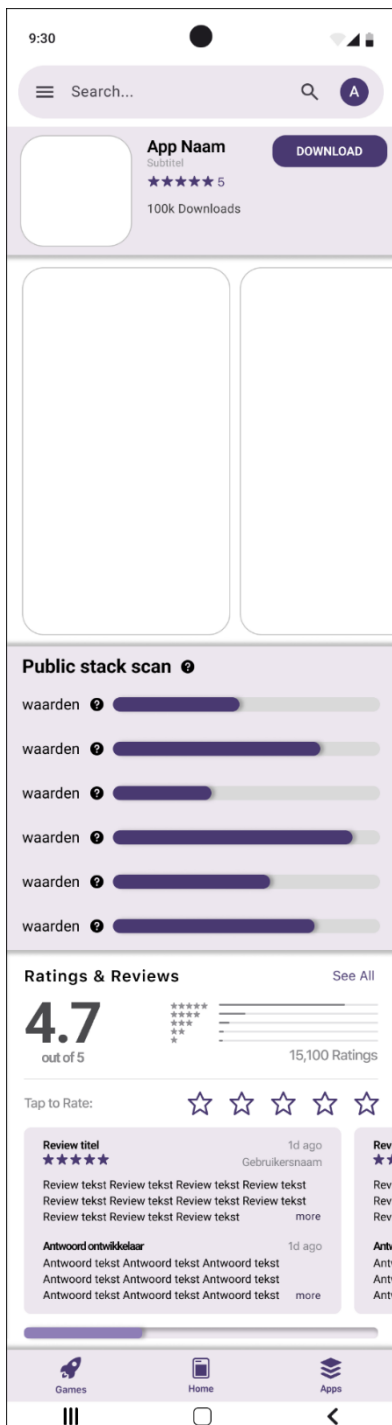
De nadruk ligt hier op gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie. Gebruikers hoeven niet meer handmatig elke app te zoeken en te installeren, wat veel tijd en moeite bespaart. Door gebruikers en gemeente de vrijheid te geven om app pakketten samen te stellen van de apps die al beschikbaar zijn in onze appwinkel hopen mensen meer te verbinden. De apps die beschikbaar zijn op de appwinkel moeten ook open source zijn om aan onze waarden te voldoen.

Waarde voor de doelgroep/gebruikers

Kandidaat 1, de procescoördinator, benadrukte hoe belangrijk het voor hem is om zijn werk snel en efficiënt uit te voeren. Hij wil zo min mogelijk tijd besteden aan zijn telefoon, omdat dit hem vaak het gevoel geeft dat hij niet productief is. App Pakketten bieden een oplossing door de tijd die nodig is voor het instellen van zijn telefoon drastisch te verkorten. Hij kan direct aan de slag met de juiste tools, zonder gedoe.

Voor Kandidaat 2, die de voorkeur geeft aan overzicht op haar laptop, is het belangrijk dat de werktelefoon geen onnodige afleiding veroorzaakt. App Pakketten zorgen ervoor dat ze meteen met de juiste apps aan de slag kan, zonder dat ze zelf op zoek moet gaan of onnodige apps moet installeren.





4.2 Public stack scan

Overzicht en werking

De Public Stack Scan is ontworpen om inzicht te geven in hoe goed ze presteren in de publieke waarden. In de visualisatie zie je een overzicht van scores op verschillende waarden waarop deze getest zijn, dit kan bijvoorbeeld privacy en veiligheid zijn. Deze scores worden weergegeven in een eenvoudige grafiek. Daarnaast zijn er gebruikersreviews toegevoegd om een completer beeld te geven van de ervaring binnen de app.

Dit concept maakt het makkelijker voor ambtenaren om overwogen keuzes te maken. Ze kunnen in één oogopslag zien of een app voldoet aan hun eisen, zonder zelf diepgaand onderzoek te hoeven doen. Dit vergroot niet alleen het vertrouwen in de gebruikte apps, maar bespaart ook tijd en moeite.

Aansluiting met de public stack

De Public Stack Scan is gericht op transparantie en vertrouwen. Door apps te valideren door middel van de public stack scan in de appwinkel, en de resultaten op een overzichtelijke en duidelijke manier hopen we gebruikers een beter beeld te geven van wat ze op hun telefoon installeren en aan welke waarden de apps voldoen.

Waarde voor de gebruikers

Kandidaat 1 gaf aan dat hij zich niet actief bezighoudt met privacy en veiligheid, maar dat hij het wel belangrijk vindt. De Public Stack Scan maakt deze informatie toegankelijker en begrijpelijker, waardoor hij sneller een geïnformeerde keuze kan maken. Voor iemand die apps voornamelijk kiest op functionaliteit, is dit een handige toevoeging.

Kandidaat 2, die apps op haar telefoon vaak verwarrend vindt, zal de duidelijke visualisatie waarderen. De eenvoudige en overzichtelijke balkenstructuur voorkomt dat ze lange teksten hoeft door te lezen. Dit past bij haar voorkeur voor een eenvoudige en directe aanpak.

Het concept van App Pakketten is gebaseerd op de behoefte aan snelheid en eenvoud, zoals benadrukt door Kandidaat 1 en Kandidaat 2.

Inzichten

Tijdens het project hebben we in verschillende fasen inzichten verzameld die ons hielpen om de concepten te ontwikkelen en aan te passen. Deze inzichten zijn chronologisch opgedaan, van het eerste interview met de gebruikers, via de presentatie aan de opdrachtgevers, tot de validatie in het tweede interview. Hieronder worden de belangrijkste lessen uit elke fase beschreven.

Inzichten uit het eerste interview

De eerste interviews met Kandidaat 1 (gemeente Utrecht) en Kandidaat 2 (gemeente Den Haag) waren cruciaal om te begrijpen hoe zij hun werktelefoon gebruiken en welke uitdagingen zij ervaren. Kandidaat 1 benadrukte hoe belangrijk het voor hem is om werk en privé gescheiden te houden. Zijn uitspraak: *“Als ik thuis ben wil ik het liefst niet meer met werk bezig zijn, dit is niet goed voor mijn mentale welzijn,”* liet ons inzien dat de werkdruk en verleiding om werkgerelateerde telefoontjes aan te nemen een groot probleem voor hem zijn. Dit vormde een belangrijke basis voor ons concept *App Pakketten*, waarmee hij efficiënter kan werken zonder onnodige afleidingen.

Kandidaat 2 gaf een ander perspectief. Ze gebruikt haar werktelefoon nauwelijks en geeft de voorkeur aan haar laptop voor taken die overzicht en precisie vereisen. Zoals zij zei: *“Ik vind dingen op mijn telefoon doen vaak verwarrend, ik vind het niet overzichtelijk.”* Dit maakte duidelijk dat overzichtelijkheid een belangrijk aandachtspunt is. Dit inzicht heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van *Public Stack Scan*, dat gebruikers inzicht geeft in de betrouwbaarheid en waarden van apps.

Beide gebruikers gaven bovendien aan dat zij veiligheid en transparantie belangrijk vinden bij het downloaden van apps, maar dat functionaliteit vaak voorrang krijgt. Dit inzicht inspireerde ons om functionaliteit en veiligheid samen te brengen in onze concepten.

Inzichten uit de presentatie aan de opdrachtgevers

Na het eerste interview hebben we drie concepten gepresenteerd aan de opdrachtgevers: *App Pakketten*, *Public Stack Scan*, en een idee rondom *Beta Testen*. Tijdens deze presentatie kregen we waardevolle feedback over welke concepten de meeste potentie hadden.

De opdrachtgevers vonden dat *App Pakketten* en *Public Stack Scan* het beste aansloten bij de behoeften van de gebruikers. *App Pakketten* werd gewaardeerd om zijn focus op efficiëntie, wat direct verband hield met Kandidaat 1 zijn wens om sneller en minder belastend met zijn werktelefoon om te gaan. *Public Stack Scan* werd gezien als een oplossing die zowel overzichtelijkheid als veiligheid biedt, iets wat vooral Kandidaat 2 zou helpen om met meer vertrouwen apps te gebruiken. De presentatie hielp ons om prioriteiten te stellen en onze aandacht te richten op deze twee concepten.

Inzichten uit het tweede interview

In de laatste fase hebben we de uitgewerkte concepten opnieuw voorgelegd aan Kandidaat 1 en Kandidaat 2, of beter gezegd: we hebben hun eerdere feedback gebruikt om te beoordelen hoe de concepten zouden aansluiten bij hun behoeften. Dit proces bevestigde enkele eerdere inzichten en gaf ons ook meer nuance.

Voor Kandidaat 1 blijft efficiëntie een topprioriteit, en *App Pakketten* sluit hier perfect op aan. Het idee om snel en eenvoudig meerdere apps tegelijk te downloaden, zonder overbodige stappen, zou hem helpen om tijd te besparen. Voor Kandidaat 2 werd nogmaals duidelijk dat overzichtelijkheid belangrijk is. *Public Stack Scan*, dat transparantie biedt over de waarden van apps, zoals privacy en veiligheid, zou haar helpen om betere keuzes te maken bij het gebruik van haar werktelefoon.

Tegelijkertijd kwam uit de interviews ook een nieuw inzicht naar voren: de gebruikers willen niet te veel tijd kwijt zijn aan het begrijpen van hoe een systeem werkt. Kandidaat 1 zijn opmerking: *“Ik download een app voor de functionaliteit als prioriteit,”* benadrukt dat eenvoud in gebruik essentieel is voor de acceptatie van deze concepten.

Door deze chronologische aanpak hebben we steeds meer inzicht gekregen in de behoeften van onze gebruikers en de manier waarop onze concepten hierop aansluiten. De eerste interviews gaven ons een fundament, de presentatie aan de opdrachtgevers hielp ons te focussen, en de validatie in het tweede interview verfijnde onze ideeën verder. Deze inzichten hebben ons geholpen om *App Pakketten* en *Public Stack Scan* te ontwikkelen tot oplossingen die niet alleen praktisch, maar ook goed afgestemd zijn op de werkelijke behoeften van gebruikers zoals Kandidaat 1 en Kandidaat 2.

Aanbevelingen

We hebben tijdens dit project veel geleerd, maar er is ook nog werk aan de winkel. Op basis van de inzichten en feedback die we hebben gekregen, weten we wat de sterke punten zijn van onze ideeën, maar ook wat er nog verbeterd moet worden. Hieronder leggen we uit hoe we verder willen gaan en hoe we de feedback en inzichten meenemen in de volgende stappen.

Om te beginnen, hebben de interviews laten zien dat werktelefoons vaak meer een last zijn dan een hulp. Ambtenaren ervaren werkdruk en afleiding, en willen vooral simpele en efficiënte oplossingen. Met dit in ons achterhoofd hebben we de concepten van **App Pakketten** en **Public Stack Scan** ontwikkeld. Deze concepten sluiten aan bij wat de gebruikers nodig hebben, zoals een betere balans tussen werk en privé en meer transparantie over de apps die ze gebruiken.

De volgende stap is om onze ideeën verder te testen. Hoewel de huidige interviews al waardevolle feedback gaven, is het belangrijk om met meer mensen te praten en breder te kijken. We willen een prototype maken, niet een werkende app, maar bijvoorbeeld een klikbaar ontwerp in Figma. Zo kunnen gebruikers beter zien hoe de concepten werken en daar weer feedback op geven.

Daarnaast willen we de ideeën verder verbeteren op basis van wat we al weten. Voor **App Pakketten** betekent dit bijvoorbeeld dat we kijken naar een functie waarmee gebruikers meldingen buiten werktijden kunnen uitschakelen. Voor **Public Stack Scan** willen we de visuals nog overzichtelijker en toegankelijker maken, zodat iedereen snel begrijpt wat de scan laat zien.

Samenwerking met de opdrachtgevers blijft ook belangrijk. Het is niet alleen ons project, maar ook hun visie. Door hen te blijven betrekken, zorgen we ervoor dat de uiteindelijke oplossing echt aansluit bij wat zij willen én wat de gebruikers nodig hebben.

Tot slot is het belangrijk dat de oplossingen niet alleen nu werken, maar ook in de toekomst makkelijk aanpasbaar zijn. Misschien willen gebruikers later meer apps in de pakketten of uitgebreidere scanopties. Daar moeten we nu al rekening mee houden, zodat alles schaalbaar blijft.

Hoe nu verder?

We hebben een goede basis gelegd met de interviews en de concepten. De volgende stappen zijn om het prototype te testen en samen met gebruikers en opdrachtgevers door te ontwikkelen. Dit proces geeft ons de kans om onze ideeën te verfijnen en echt iets te maken dat een verschil kan maken voor de gebruikers. Uiteindelijk gaat het erom dat onze oplossing hun werk makkelijker maakt en bijdraagt aan een betere balans tussen werk en privé.

Bijlage 6. Governance & BMC



Uitwerking BMC

1. Foundational Values (Kernwaarden)

De kernwaarden van de appwinkel vormen de basis voor alle processen en beslissingen.

- **Privacy:** Gebruikersgegevens worden niet verzameld of verkocht. Dit betekent dat de appwinkel technologieën gebruikt die minimalistische en privacy vriendelijke data-analysesmethoden ondersteunen.
- **Transparantie:** Besluitvormingsprocessen, beoordelingscriteria en validatieresultaten van apps worden publiekelijk gedeeld. Bijvoorbeeld, de resultaten van de *Public Stack Scan* zijn toegankelijk via een open dashboard.
- **Toegankelijkheid:** De appwinkel moet gebruiksvriendelijk zijn voor alle doelgroepen.
- **Veiligheid:** Alleen apps die voldoen aan strikte beveiligingsnormen worden goedgekeurd, wat voorkomt dat gebruikers schadelijke software downloaden.
- **Samenhangigheid:** De appwinkel is niet alleen een technologisch platform, maar ook een samenwerkingsruimte waarin gebruikers en ontwikkelaars samen werken aan een ethisch digitaal ecosysteem.

2. Positive Impact (Maximaliseren van Impact)

De appwinkel streeft ernaar de impact op gebruikers, gemeenten te maximaliseren.

- **Ethische appwinkel:** Gebruikers kunnen vertrouwen op de veiligheid en ethiek van de apps. Bijvoorbeeld, een gemeente kan apps voor interne processen vertrouwen omdat ze voldoen aan strikte publieke waarde-eisen.
- **Gerichte oplossingen voor ambtenaren:** Door directe betrokkenheid bij de ontwikkeling kunnen ambtenaren een appwinkel creëren die aansluit op hun specifieke behoeften.

3. Negative Impact (Minimaliseren van Negatieve Impact)

Om risico's te minimaliseren, heeft de appwinkel maatregelen getroffen:

- **Gebrek aan aansluiting bij gebruikersbehoeften:** Regelmatige feedbackrondes met gebruikers en gemeenten zorgen ervoor dat de app altijd in lijn staat met de gebruikers en de publieke waarden.
- **Vertrouwen in scores:** Door volledig transparant te zijn over de *Public Stack Scan*-methodologie, wordt het risico op wantrouwen bij gebruikers verminderd. Bijvoorbeeld, elke beoordelingsscore bevat uitleg over hoe deze tot stand is gekomen. Ook worden reviews weg gehaald om bias en scoremanipulatie te elimineren.

4. Value Propositions (Waardepropositie)

De appwinkel biedt waarde op verschillende niveaus:

- **App Pakketten:** Gemeenten krijgen gepersonaliseerde pakketten met goedgekeurde apps.
- **Public Stack Scan:** Objectieve beoordelingen van apps zorgen voor duidelijke richtlijnen en transparantie. Ontwikkelaars ontvangen een gedetailleerd rapport waarin staat wat verbeterd moet worden om aan publieke waarden te voldoen.

5. Ecosystem (Ecosysteem)

De appwinkel bouwt een ecosysteem op dat alle belanghebbenden betreft:

- **Gebruikers (ambtenaren):** Zij gebruiken de appwinkel niet alleen, maar geven ook feedback om deze verder te verbeteren.
- **Gemeenten:** Gemeenten werken samen met de appwinkel om oplossingen op maat te creëren die aansluiten bij hun beleidsdoelen.
- **Ontwikkelaars:** Ontwikkelaars worden gestimuleerd om apps te bouwen die voldoen aan de criteria van de *Public Stack Scan*. Ze kunnen ook advies krijgen over hoe ze hun apps ethischer kunnen maken.

6. Community Building (Gemeenschapsofbouw)

Gemeenschapsofbouw is een kernonderdeel van de governance van de appwinkel:

- **Respect voor publieke waarden:** Alle ontwikkelaars moeten apps bouwen die voldoen aan de richtlijnen en waarden van de appwinkel.
- **Gebruikers als partners:** Gebruikers worden niet alleen gezien als consumenten, maar als actieve partners in de ontwikkeling van de appwinkel.

7. Cost Structure (Kostenstructuur)

De belangrijkste kostenposten zijn gericht op het ontwikkelen en onderhouden van de appwinkel:

- **Ontwikkeling/onderhoudskosten:** De bouw en onderhoud van het technische platform, inclusief updates en uitbreidingen.
- **Personeelskosten:** Salarissen voor moderatoren of bijvoorbeeld kosten voor een raad van commissarissen.
- **Public Stack Scan kosten:** Dit omvat de tijd en experts die nodig zijn voor het scannen en valideren van apps.

8. Revenue Streams (Inkomstenbronnen)

De appwinkel heeft een duurzaam verdienmodel ontwikkeld dat publieke waarden respecteert:

- **Subsidies:** Instellingen zoals NGI (Next Generation Internet) financieren initiatieven die gericht zijn op publieke waarden.
- **Jaarlijkse bijdragen van gemeenten:** Gemeenten die gebruik maken van de appwinkel dragen financieel bij, bijvoorbeeld via een abonnementsmodel.
- **Donaties:** Zowel individuele gebruikers als organisaties kunnen bijdragen aan het onderhoud en de ontwikkeling van de appwinkel.
- **Premiumdiensten:** Een extra tarief voor extra diensten, zoals op maat gemaakte app-pakketten of diepgaande analyses via de *Public Stack Scan*.

9. Governance

De governance van de appwinkel is ontworpen om transparantie en inclusiviteit te waarborgen:

- **Eigendom:** De appwinkel functioneert als een stichting zonder winstoogmerk, wat betekent dat inkomsten worden herinvesteed in het platform.
- **Transparant toezicht:** Een onafhankelijk raad van commissarissen houdt toezicht op het naleven van de publieke waarden.
- **Gebruikersinspraak:** Gebruikers hebben een stem in het ontwerp en beheer via feedbackmodules.

10. Digital Public Spaces (Digitale Publieke Ruimte)

De appwinkel creëert een ethisch digitaal ecosysteem:

- **Eerlijke en veilige ruimte:** De appwinkel biedt gebruikers een plek waar ze apps kunnen ontdekken zonder bang te hoeven zijn voor datamisbruik of verborgen commerciële belangen.
- **Focus op publieke waarden:** De appwinkel fungeert als een gids die gebruikers helpt apps te kiezen die aansluiten bij publieke waarden.

11. Financial Goal (Financieel Doel)

De appwinkel streeft naar financiële duurzaamheid zonder commerciële druk:

- **Financiële stabiliteit:** Door subsidies, contributies en donaties kan de appwinkel zichzelf onderhouden zonder afhankelijk te zijn van advertenties of commerciële partijen.
- **Volledige herinvestering:** Alle winst wordt terug geïnvesteerd in het platform om voortdurende ontwikkeling en verbetering te ondersteunen.

Een goede governance-structuur is belangrijk om de appwinkel op een eerlijke, duurzame en transparante manier te beheren. Het helpt publieke waarden zoals privacy, inclusiviteit en veiligheid te waarborgen. Hieronder leggen we uit hoe de verantwoordelijkheden worden verdeeld, welke principes de basis vormen voor lange-termijn succes, en hoe gebruikers een actieve rol spelen in het beheer van de appwinkel.

Governance

Verdeling van Taken en Verantwoordelijkheden

Het succes van de appwinkel begint bij een duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Verschillende groepen en personen spelen hierin een belangrijke rol:

1. **Het Bestuur:**
Het bestuur is verantwoordelijk voor het grote geheel. Zij zorgen ervoor dat de appwinkel blijft werken volgens de missie en waarden, zoals privacy en veiligheid. Het bestuur neemt belangrijke beslissingen en houdt toezicht op hoe de appwinkel wordt beheerd.
2. **Moderatoren:**
Moderatoren controleren de apps die worden aangeboden. Met behulp van de *Public Stack Scan* kijken ze of apps veilig zijn en of ze voldoen aan ethische standaarden. Alleen goedgekeurde apps worden toegelaten in de appwinkel.
3. **Controleurs:**
Controleurs voeren een extra controle uit op het werk van moderatoren. Zij zorgen ervoor dat alles eerlijk en nauwkeurig verloopt. Dit biedt extra zekerheid voor gebruikers en ontwikkelaars.
4. **Gebruikersvertegenwoordigers:**
Gebruikers krijgen ook een stem in het beheer van de appwinkel. Ze kunnen via feedback en panels meedenken over verbeteringen. Dit helpt ervoor te zorgen dat de appwinkel aansluit bij de wensen en behoeften van de gebruikers.

Belangrijke Principes voor Duurzaamheid

Om ervoor te zorgen dat de appwinkel ook op de lange termijn blijft werken, worden een aantal basisprincipes gevolgd:

1. **Samen Beslissen:**
Het is belangrijk dat verschillende groepen, zoals gebruikers en ontwikkelaars, betrokken worden bij belangrijke keuzes. Dit zorgt ervoor dat de appwinkel niet alleen door een klein groepje wordt bestuurd, maar dat iedereen zich gehoord voelt.

2. **Openheid:**

Transparantie is belangrijk om het vertrouwen van gebruikers en ontwikkelaars te winnen. Gebruikers moeten kunnen zien hoe beslissingen worden genomen, zoals de criteria voor het goedkeuren van apps. Dit kan door beoordelingsresultaten en werkwijzen openbaar te maken.

3. **Verantwoording:**

Een onafhankelijke toezichthouder, zoals een raad van commissarissen, controleert of alles volgens de afspraken verloopt. Dit orgaan zorgt ervoor dat de appwinkel zich blijft houden aan de missie en waarden, zoals ethiek en inclusiviteit.

Door deze principes te volgen, werkt de appwinkel op een eerlijke en betrouwbare manier en blijft het platform toekomstbestendig.

Een Eerlijk en Duurzaam Verdienmodel

Voor een goede werking en verdere ontwikkeling van de appwinkel is een financieel stabiel verdienmodel nodig. Het verdienmodel moet ethisch verantwoord zijn en passen bij de missie van de appwinkel.

1. **Subsidies:**

Subsidies van organisaties zoals NGI (*Next Generation Internet*) vormen een belangrijke inkomstenbron. Dit soort subsidies ondersteunt projecten die publieke waarden bevorderen.

2. **Contributies:**

Gemeenten en andere publieke instellingen die gebruikmaken van de appwinkel kunnen een jaarlijkse bijdrage betalen. Dit maakt het mogelijk om de appwinkel te onderhouden en verder te ontwikkelen.

3. **Donaties:**

Gebruikers en organisaties kunnen vrijwillig geld geven om de appwinkel te ondersteunen. Dit is een manier om betrokkenheid te tonen en bij te dragen aan het platform.

4. **Extra Diensten:**

Naast de gratis basisdiensten kan de appwinkel ook aanvullende, betaalde diensten aanbieden. Denk hierbij aan een uitgebreidere versie van de *Public Stack Scan* of gepersonaliseerde adviezen voor gebruikers en instellingen.

Door te kiezen voor deze inkomstenbronnen, vermijdt de appwinkel commerciële druk zoals bij advertenties, die vaak leiden tot privacy schendingen. Dit verdienmodel waarborgt financiële stabiliteit en blijft trouw aan de waarden van de appwinkel.

De basisprincipes van samen beslissen, openheid en verantwoording vormen het fundament van een betrouwbare en toekomstbestendige appwinkel. Het voorgestelde verdienmodel, dat gebaseerd is op subsidies, contributies, donaties en aanvullende diensten, biedt financiële zekerheid zonder publieke waarden in gevaar te brengen.

Tot slot versterken gebruikers de appwinkel door feedback te geven en reviews te schrijven. Deze combinatie van goed bestuur, een eerlijk verdienmodel en gebruikersbetrokkenheid maakt de appwinkel duurzaam en onderscheidend in het digitale landschap.

Bijlage 6. Public Stack Scan visie

Public stack scan

Deze scan is ontworpen om te evalueren hoe goed een platform of programma voldoet aan de waarden van de Public Stack. De scan kijkt naar alle vier lagen van de Public Stack: Foundation, Design Process, Tech Stack en Citizen Perspective.

Er zijn vragen gemaakt voor elk onderwerp om te meten hoe goed de applicatie omgaat met belangrijke thema's zoals mensenrechten, duurzaamheid en transparantie van technologie. De antwoorden worden gescoord op een schaal van Slecht (1 punt) tot Uitstekend (4 punten). Door de punten op te tellen kan je bij de beoordeling zien hoe de applicatie scoort en op basis daarvan mogelijke verbeterpunten zien.

Het is mogelijk om een scan aan te vragen voor apps via de app store. Hierbij kunnen zowel individuen als organisaties (zoals gemeenten of bedrijven) een scan laten uitvoeren. Er wordt onderscheid gemaakt in kosten en toegankelijkheid voor particulieren en zakelijke klanten.

Hoe Werkt het?

1. Voor individuen

Doel: Individuen kunnen apps laten scannen om deze persoonlijk of op hun werktelefoon te gebruiken.

Kosten:

- Lagere kosten, zodat het betaalbaar blijft voor iedereen.

Proces:

- De gebruiker vult een online formulier in met informatie over de app (bijv. app-naam, ontwikkelaar, en doel).
- Na betaling wordt de scan uitgevoerd.
- Binnen een paar dagen ontvangt de gebruiker een rapport met de resultaten, inclusief een score en advies.

Gebruik: Dit rapport kan bijvoorbeeld worden ingediend bij een werkgever of gemeente om goedkeuring te krijgen.

2. Voor Zakelijke Klanten

Doel: Organisaties kunnen apps laten scannen die door meerdere werknemers worden gebruikt of in een bredere werkomgeving.

Kosten:

- Hogere kosten dan voor particulieren, omdat zakelijke klanten vaak meer apps willen laten scannen en uitgebreidere rapportages nodig hebben.

Proces:

- Organisaties kunnen een account aanmaken op het platform.
- Er is de mogelijkheid om meerdere apps tegelijk te laten scannen.

- Rapporten bevatten diepgaande analyses, inclusief risico's en aanbevelingen voor implementatie.

De Public Stack Scan werd gezien als een waardevolle toevoeging voor het verbeteren van vertrouwen in de appwinkel. Beide ambtenaren vonden het idee nuttig, maar minder direct relevant dan de app pakketten. Vooral het visueel duidelijk weergeven van de veiligheidsscore werd genoemd als een belangrijke vereiste.

Public stack scan

Deze scan is ontworpen om te evalueren hoe goed een platform of programma voldoet aan de waarden van de Public Stack. De scan kijkt naar alle vier lagen van de Public Stack: Foundation, Design Process, Tech Stack en Citizen Perspective.

Er zijn vragen gemaakt voor elk onderwerp om te meten hoe goed de applicatie omgaat met belangrijke thema's zoals mensenrechten, duurzaamheid en transparantie van technologie. De antwoorden worden gescoord op een schaal van Slecht (1 punt) tot Uitstekend (4 punten). Door de punten op te tellen kan je bij de beoordeling zien hoe de applicatie scoort en op basis daarvan mogelijke verbeterpunten zien.

Het is mogelijk om een scan aan te vragen voor apps via de app store. Hierbij kunnen zowel individuen als organisaties (zoals gemeenten of bedrijven) een scan laten uitvoeren. Er wordt onderscheid gemaakt in kosten en toegankelijkheid voor particulieren en zakelijke klanten.

Hoe Werkt het?

1. Voor individuen

Doel: Individuen kunnen apps laten scannen om deze persoonlijk of op hun werktelefoon te gebruiken.

Kosten:

- Lagere kosten, zodat het betaalbaar blijft voor iedereen.

Proces:

- De gebruiker vult een online formulier in met informatie over de app (bijv. app-naam, ontwikkelaar, en doel).

- Na betaling wordt de scan uitgevoerd.

- Binnen een paar dagen ontvangt de gebruiker een rapport met de resultaten, inclusief een score en advies.

Gebruik: Dit rapport kan bijvoorbeeld worden ingediend bij een werkgever of gemeente om goedkeuring te krijgen.

2. Voor Zakelijke Klanten

Doel: Organisaties kunnen apps laten scannen die door meerdere werknemers worden gebruikt of in een bredere werkomgeving.

Kosten:

- Hogere kosten dan voor particulieren, omdat zakelijke klanten vaak meer apps willen laten scannen en uitgebreidere rapportages nodig hebben.

Proces:

- Organisaties kunnen een account aanmaken op het platform.
- Er is de mogelijkheid om meerdere apps tegelijk te laten scannen.
- Rapporten bevatten diepgaande analyses, inclusief risico's en aanbevelingen voor implementatie.

De Public Stack Scan werd gezien als een waardevolle toevoeging voor het verbeteren van vertrouwen in de appwinkel. Beide ambtenaren vonden het idee nuttig, maar minder direct relevant dan de app pakketten. Vooral het visueel duidelijk weergeven van de veiligheidsscore werd genoemd als een belangrijke vereiste.