

Waardering van de Smart City



Onderzoek naar de beleving van stakeholders ten aanzien van Living Lab Scheveningen aan de hand van waarden

Maike Harbers, Peter van Waart, Suzanne van Rossen

Colofon

Het onderzoek in dit rapport is uitgevoerd door de auteurs van dit rapport, onderzoekers van Kenniscentrum Creating 010 van Hogeschool Rotterdam, in opdracht van de Provincie Zuid-Holland, naar aanleiding van de uitvraag *“Databewustwording in de digitale publieke Ruimte. Ethiek use case van de provincie Zuid-Holland en gemeente Den Haag in Living Lab Scheveningen (LLS).”*

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van september 2020 tot en met januari 2021. Gedurende deze looptijd heeft regelmatige afstemming plaatsgevonden tussen de onderzoekers van Hogeschool Rotterdam en medewerkers van Provincie Zuid-Holland en Gemeente Den Haag.

Neem voor meer informatie over dit onderzoek contact op met Maaïke Harbers (m.harbers@hr.nl) of Peter van Waart (p.van.waart@hr.nl).

Kenniscentrum Creating 010, Hogeschool Rotterdam, 4 maart 2021

1. Inleiding

Living Lab Scheveningen is een initiatief van Gemeente Den Haag om grootstedelijke vraagstukken te adresseren met slimme oplossingen op basis van de nieuwste technologieën. Gemeente Den Haag en de Provincie Zuid-Holland vinden het belangrijk om burgers actief te betrekken in de ‘smart city’ ontwikkelingen binnen Living Lab Scheveningen. Dit rapport beschrijft een onderzoek naar de beleving van bewoners, bezoekers en ondernemers ten aanzien van Living Lab Scheveningen, dat als doel heeft om bij te dragen aan het versterken van de kennispositie van burgers en het vormen van de uitgangspunten van Living Lab Scheveningen.

Het onderzoek naar de beleving van stakeholders ten aanzien van Living Lab Scheveningen is uitgevoerd aan de hand van *waarden*, waarbij waarden gezien worden als datgene wat een persoon of groep mensen als belangrijk vindt in het leven (Friedman & Hendry, 2019). Waarden vormen een geschikt uitgangspunt om de beleving van burgers te onderzoeken. Persoonlijke waarden als autonomie, veiligheid en vriendschap vormen voor een belangrijk deel iemands beleving van zijn of haar omgeving. Naast het in kaart brengen van (door smart cities geraakte) waarden van bewoners, bezoekers en ondernemers, willen wij ook de publieke waarden onderzoeken die Living Lab Scheveningen beoogt te ondersteunen. De resulterende diversiteit aan persoonlijke en publieke waarden geeft inzicht in de verschillende perspectieven en belangen aangaande Living Lab Scheveningen. Deze inzichten kunnen bijdragen aan een succesvolle ontwikkeling van Living Lab Scheveningen.

1.1 Smart cities en waarden

Smart cities worden vaak beschreven in termen van utilitaire functies als energiebesparing, efficiënte afvalverwerking of watermanagement. Maar hoewel Internet of Things (IoT)-toepassingen in smart cities kunnen resulteren in effectievere en efficiëntere stedelijke processen en systemen, maken deze een stad niet vanzelfsprekend ook betekenisvoller om in te leven (Hollands, 2008). Het utilitaire aspect van een smart city is slechts één aspect in het ontwerpen van een betekenisvolle beleving. Aandacht voor de emotionele, intellectuele en symbolische aspecten van interacties met technologie is ook essentieel voor de beleving van burgers (McCarthy & Wright, 2007; Hassenzahl, 2010; Norman, 2004). Om het potentieel van een smart city volledig te benutten moet bij het ontwerpen dus niet alleen rekening worden gehouden met technologische, maar ook met institutionele en menselijke aspecten (Nam & Pardo, 2011; Cocchia, 2014). De ervaring en beleving van burgers is dus onmisbaar in een stad die niet alleen efficiënt, maar ook leefbaar, aantrekkelijk en van betekenis is voor bewoners (Van Waart & Mulder, 2014).

De laatste jaren groeit de aandacht voor ethiek in relatie tot technologie. Waarden vormen daarbij regelmatig een kapstok om ethische en sociale gevolgen van technologie in kaart te brengen en verantwoord ontwerp van technologie te bewerkstelligen (Harbers, 2018; Friedman & Hendry, 2019). De groeiende aandacht voor waarden en technologie blijkt bijvoorbeeld uit de publicatie van het rapport “Opwaarderen” van het Rathenau Instituut, dat gaat over het belang van het borgen van publieke waarden in de digitale samenleving (Kool et al., 2017); het oprichten van het “Delft Design for Values Institute” door de TU Delft, waarin kennis en methoden worden ontwikkeld voor verantwoorde innovatie door expliciete adressering van morele en sociale waarden bij het ontwerpen van technologie (www.delftdesignforvalues.nl); en het steeds vaker inzetten van waardengerichte ontwerpaanpakken als Value Sensitive Design (Friedman & Hendry, 2019) en Value-Based Design (Spiekermann, 2015). Ook als het gaat om smart city ontwerp worden waarden steeds vaker als perspectief gebruikt om een betekenisvolle beleving te waarborgen (Harbers et al., 2015; Van Waart et al., 2016; Steinert & Roeser, 2020).

1.2 Persoonlijke en publieke waarden

Persoonlijke waarden bepalen voor een belangrijk deel de manier waarop mensen de wereld om zich heen beleven (Rokeach, 1973; Schwartz, 1992). Er is grote diversiteit tussen mensen in welke waarden zij belangrijk vinden. Voor de één is bijvoorbeeld persoonlijke ontwikkeling een belangrijke waarde, voor een ander is dat saamhorigheid. Hoe meer iemand zijn of haar waarden ziet gesymboliseerd in de dingen om zich heen, hoe betekenisvoller die dingen zijn. Dat betekent ook dat wanneer smart city-toepassingen worden ontworpen die onvoldoende rekening houden met de diversiteit aan waarden van burgers, deze door hen als minder betekenisvol zullen worden ervaren, of in het ergste geval als ongewenst of bedreigend worden beleefd. Persoonlijke waarden van burgers zijn dus belangrijk voor het creëren van een goede beleving van de smart city.

De overheid investeert in smart cities om *publieke waarden* te bewaken en beschermen, zoals bijvoorbeeld veiligheid, gezondheid en duurzaamheid. Vaak wordt verondersteld dat publieke waarden een samenvoeging zijn van waarden van individuen, maar dat is maar ten dele waar (Jørgensen & Rutgers, 2015). Ten eerste bestaan er grote onderlinge verschillen tussen verschillende (groepen) burgers. Buurtbewoners willen bijvoorbeeld het aantal bezoekers in de wijk beperken om rust en ruimte te behouden, terwijl exploitanten van strandtenten juist graag zoveel mogelijk bezoekers zien omdat die bijdragen aan hun omzet en daarmee zekerheid geven. Ten tweede verschillen publieke waarden regelmatig van

individuele waarden. De gemeente wil bijvoorbeeld autoverkeer verminderen ten behoeve van de luchtkwaliteit en volksgezondheid, maar fervente autorijders denken daar anders over en willen zich niet in hun individuele vrijheid laten beperken. In bovenstaande voorbeelden is sprake van waardenconflicten, zowel tussen persoonlijke waarden van burgers onderling als tussen persoonlijke en publieke waarden.

1.3 Naar een waarde(n)volle smart city beleving

Om smart city innovaties in het publieke domein tot een succes te maken is het van belang recht te doen aan de belangen en waarden van burgers en om die in balans te brengen met publieke waarden waar de overheid voor staat. Dit in balans brengen is niet altijd eenvoudig. De meeste waarden zijn voor iedereen belangrijk, maar hoe we de ene waarde laten prevaleren boven een andere (bijvoorbeeld volksgezondheid en individuele vrijheid) en onder welke voorwaarden, daarover bestaan vaak verschillen. Een belangrijke eerste stap om verschillende persoonlijke en publieke waarden met elkaar in balans te brengen is het verkrijgen van inzicht in wat de waarden van verschillende stakeholders zijn ten aanzien van een smart city en hoe die zich tot elkaar verhouden.

Dit rapport beschrijft een verkennend onderzoek naar de persoonlijke en publieke waarden ten aanzien van Living Lab Scheveningen. Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Ten eerste beoogt het meer inzicht te verschaffen in de persoonlijke en publieke waarden van verschillende stakeholders die de beleving van Living Lab Scheveningen beïnvloeden. De term 'stakeholders' verwijst hierbij naar zowel bewoners, bezoekers en ondernemers in de wijk, als naar overheden die verantwoordelijk zijn voor Living Lab Scheveningen. Ten tweede is het doel van dit onderzoek om de beleving van burgers over te brengen op ambtenaren. Daarom is (deels) gekozen voor onderzoeksmethoden die uitgaan van een actieve benadering en betrokkenheid van burgers en overheden. Beide activiteiten dragen bij aan meer inzicht in waarden in de context van Living Lab Scheveningen. De resultaten geven geen uitputtend beeld van alle waarden die in deze context relevant zijn, maar geven een goede indruk van een aantal belangrijke waarden en hoe die beleefd worden door verschillende stakeholders.

Dit rapport bevat een beschrijving van de onderzoeksactiviteiten (Hoofdstuk 2), gevolgd door een waardenanalyse waarin de beleving van tien waarden die in het onderzoek naar voren zijn gekomen worden beschreven en in context geplaatst (Hoofdstuk 3). Dan volgt een discussie waarin gereflecteerd wordt op de waardenanalyse en de onderzoeksactiviteiten (Hoofdstuk 4). Het rapport sluit af met een conclusie (Hoofdstuk 5).

2. Onderzoeksactiviteiten

Dit hoofdstuk beschrijft de verschillende onderzoeksactiviteiten die zijn uitgevoerd om informatie te verzamelen over de beleving van burgers ten aanzien van Living Lab Scheveningen en de waarden die daaraan ten grondslag liggen.

2.1 Reacties van burgers en ambtenaren (openingsweek Living Lab Scheveningen)

Tijdens de openingsweek van Living Lab Scheveningen zijn gedurende drie middagen (op vrijdag 25, zaterdag 26 en zondag 27 september 2020) reacties opgehaald van burgers en ambtenaren op de boulevard van Scheveningen. Op vrijdagmiddag zijn reacties opgehaald van twee groepen ambtenaren die werden rondgeleid in het kader van de openingsweek van Living Lab Scheveningen. De andere twee middagen zijn willekeurige voorbijgangers op de boulevard aangesproken. Tijdens de middagen was er steeds één onderzoeker aanwezig en voor een deel van tijd ook een ambtenaar van de Provincie Zuid-Holland. Doel van deze activiteit was het ophalen van reacties van burgers en het betrekken van ambtenaren bij het onderzoek.

Deelnemers aan deze activiteit werd gevraagd om te reageren op drie van de use cases die de Gemeente Den Haag voor het specifieke gebied heeft geselecteerd: dynamische verlichting, reduceren zwerfafval en meten van fijnstof.

Onderstaande beschrijvingen van deze drie use cases zijn aan de onderzoekers aangeleverd door de Provincie Zuid-Holland en de Gemeente Den Haag.

Use case: Dynamische verlichting

De openbare verlichting biedt sociale- en verkeersveiligheid en is daarnaast een belangrijk element in de ruimtelijke kwaliteit, zowel qua vormgeving als qua sfeerbeeld. Openbare verlichting wordt ook steeds meer ingezet bij het bestrijden van criminaliteit en calamiteiten. Vanuit de landelijke agenda voor openbare verlichting en lokale beleidsplannen is duurzaamheid een bepalende factor. Zowel energiebesparing als het voorkomen van lichtvervuiling zijn primaire doelstellingen maar ook het verhogen van een veilige omgeving valt hieronder.

Use case: Reduceren zwerfafval

Een voorbeeld is de inzet van robots en AI voor het opruimen van sigarettenpeuken. Op met name de drukke dagen wordt er op het strand en op de boulevard een grote hoeveelheid afval achter gelaten. De Gemeente kan door de drukte op het

strand niet alle afvalbakken tussentijds legen. Deze casus is ook ingebracht in het Startup in Residence programma. Provincie en Gemeente hopen innovatieve ideeën te krijgen waarvan geleerd kan worden. Niet de werking van SCI zelf maar ook hoe om te gaan met robots in de buitenruimte wordt getest.

Use case: Meten van fijnstof

Er is veel fijnstof in de stad, vooral bij drukke wegen. In deze use case worden sensoren geplaatst om metingen te doen die inzicht verschaffen in het verschil in fijnstof binnen- buiten in een parkeergarage. Uitkomsten van dit traject kunnen leiden tot mitigerende maatregelen, waaronder filteren.

Deelnemers werd steeds gevraagd in hoeverre zij positief of negatief stonden ten opzichte van deze use casus en waarom. Ook werd doorgevraagd naar hun mening ten aanzien van mogelijke scenario's van datadeling, bijvoorbeeld dat beelden van camera's op lantaarnpalen worden gedeeld met politie. Tot slot werd deelnemers gevraagd of zij mee zouden willen denken met Living Lab Scheveningen over deze use case. De reacties van de deelnemers zijn ter plekke genoteerd op post-its en op een bord geplakt.

2.2 Interviews met stakeholders

Er zijn vier individuele interviews afgenomen met vertegenwoordigers van de belangrijkste stakeholdergroepen: een bewoner van Scheveningen, een reguliere bezoeker van het gebied, een ondernemer uit de wijk en een ambtenaar die werkzaam is Scheveningen. In de interviews zijn respondenten eerst gevraagd naar hun relatie met het gebied en vervolgens is ook hen gevraagd naar hun mening ten opzichte van de technologieën in de hierboven genoemde use cases en naar de reden daarvan. Daarbij is doorgevraagd naar de onderliggende waarden. Ook zijn alternatieve standpunten voorgehouden aan de respondenten om hun houding ten opzichte van diverse waarden in relatie tot de technologie te onderzoeken. Het doel van deze activiteit was om de meningen en ervaringen ten opzichte van Living Lab Scheveningen en de wijk op te halen bij representanten van verschillende stakeholdergroepen. De interviews vonden vanwege de coronamaatregelen plaats via Microsoft Teams en zijn allemaal opgenomen ten behoeve van het onderzoek.

2.3 Belevingsopdracht

Met behulp van een flyer zijn bewoners en bezoekers van Scheveningen opgeroepen om deel te nemen aan een belevingsopdracht gedurende de week van 14 tot 18 december 2020. Uiteindelijk hebben vijf mensen deelgenomen aan de activiteit. Gedurende de week van de belevingsopdracht stond elke dag een emotie centraal: maandag –onveiligheid, dinsdag – geluk, woensdag – irritatie, donderdag – trots en vrijdag – zorgen. Deelnemers werd gevraagd om voor elke emotie naar een plek in de wijk te gaan die een herinnering of associatie oproep gekoppeld aan de betreffende emotie, en een foto te maken van die plek. Deze foto moesten ze versturen aan een van de onderzoekers met daarbij een korte toelichting: wat is de precieze locatie, om welke emotie gaat het en wat betekent de plek voor jou. Deelnemers kregen elke dag een berichtje met een herinnering en de emotie van die dag. Ze mochten zelf beslissen of ze iedere dag één plek bezochten of dat ze vijf plekken (gerelateerd aan de vijf emoties) in een keer bezochten. Het doel van deze activiteit was om meer inzicht te krijgen in de beleving van burgers van de wijk Scheveningen. Zie de bijlage voor de resultaten van deze activiteit.

2.4 Deskresearch Living Lab Scheveningen

Er zijn verschillende bronnen met informatie over Living Lab Scheveningen verzameld en bestudeerd, waaronder een beleidsdocument met een beschrijving van Living Lab Scheveningen, informatie over Living Lab Scheveningen op de website van de Gemeente Den Haag en een brief over Living Lab Scheveningen aan de voorzitter van de commissie Bestuur door de wethouder van Onderwijs, Economie en Internationaal van de Gemeente Den Haag. Net als bij de resultaten van de overige onderzoeksactiviteiten, zijn deze bronnen geanalyseerd met betrekking tot de waarden die hierin worden beschreven. De resultaten van deze analyse worden beschreven in het volgende hoofdstuk.

3. Waardenanalyse

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de resultaten van de verschillende onderzoeksactiviteiten zijn geanalyseerd om daar waarden uit te abstraheren en geeft een overzicht van tien belangrijke waarden die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

3.1 Werkwijze

De waardenanalyse is uitgevoerd in twee stappen. In de eerste stap zijn citaten geselecteerd uit alle verzamelde informatie die betrekking hebben op een waarde. Daarbij is dus gebruik gemaakt van de post-its die zijn verzameld op de boulevard, de uitspraken van de respondenten in de interviews, de onderschriften bij de foto's in de belevingsopdracht en de teksten in de geanalyseerde (beleids)documenten. In veel gevallen werd er in de citaten expliciet naar een waarde gerefereerd, maar het kwam ook voor dat een waarde niet letterlijk werd genoemd in, maar dat de onderzoekers het citaat toch

duidelijk illustratief vonden voor een bepaalde waarde. De citaten bevatten zowel positieve als negatieve referenties naar waarden. Een positieve referentie naar de waarde veiligheid is bijvoorbeeld 'daar wordt de boulevard *veiliger* van' en een voorbeeld van een negatieve referentie naar de waarde vertrouwen is 'dat is niet goed voor het *vertrouwen* dat mensen hebben in de overheid'. Het resultaat van deze stap is een verzameling met tekstfragmenten die refereren naar een waarde, waarbij is bijgehouden van welke onderzoeksactiviteit (boulevard, interviews, belevingsopdracht en deskresearch) en van welke stakeholder (bewoner, bezoeker, ondernemer en ambtenaar/overheid) de waarde afkomstig is.

In stap twee van de waardenanalyse zijn alle tekstfragmenten door de drie onderzoekers gegroepeerd. Daarbij zijn tekstfragmenten over sterk op elkaar lijkende waarden samengevoegd in één categorie, bijvoorbeeld tekstfragmenten over de waarden 'inzicht' en 'transparantie' en tekstfragmenten over de waarden 'sociaal contact' en 'gezelligheid'. Vervolgens hebben de onderzoekers in onderlinge overeenstemming een selectie gemaakt van tien belangrijke waarden die in de onderzoeksresultaten naar voren komen. Daarbij zijn waarden uitgekozen die veel genoemd werden óf die een opvallend (nieuw) perspectief inbrachten. Het resultaat van deze stap is een verzameling van tien waarden met bijbehorende tekstfragmenten.

De lijst van tien waarden is niet dé enig juiste lijst van waarden met betrekking tot Living Lab Scheveningen. De gekozen onderzoeksactiviteiten en de manier waarop die uitgevoerd zijn hebben invloed op de waarden die naar voren komen. Zo zijn de vragen die tijdens een interview worden gesteld bijvoorbeeld sturend voor de onderwerpen waar respondenten over spreken. Wel kan van deze tien waarden gezegd worden dat ze alle tien belangrijk zijn met betrekking tot Living Lab Scheveningen. Alle waarden in deze lijst zijn door meerdere respondenten naar voren gebracht en aan bod gekomen bij tenminste twee van de onderzoeksactiviteiten.

3.2 Tien waarden

De rest van dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de tien geïdentificeerde waarden (in alfabetische volgorde) aan de hand van de bijbehorende tekstfragmenten, waarbij aandacht wordt besteed aan de verschillen en overeenkomsten in meningen en perspectieven van de stakeholders.

Betrokkenheid

De waarde 'betrokkenheid' gaat in deze context over de betrokkenheid van burgers bij de ontwikkeling van Living Lab Scheveningen en de inzet van technologie in de wijk. Het begrip (burger)participatie, dat veel gebruikt wordt binnen overheden, is hieraan verwant.

De overheid geeft op verschillende plaatsen aan betrokkenheid een belangrijk thema te vinden. Zo staat op de website¹ van de Gemeente Den Haag dat de techniek van Living Lab Scheveningen kan worden ingezet om "Lokale bedrijven en bewoners nauw te betrekken bij besluiten die genomen worden over toepassingen." Ook in het interview met de ambtenaar komt het thema betrokkenheid van burgers aan bod.

"Ik vind burgerparticipatie belangrijk omdat burgers ze zich dan meer eigenaar voelen. [] Het feit dat ze het idee hebben dat ze betrokken zijn, zorgt al dat ze minder frustratie hebben ten aanzien van het onderwerp." (ambtenaar, interview)

"Ik vind burgerparticipatie belangrijk omdat [...] dat zorgt voor samenwerking in plaats van dat ze zich bekeken voelen. Burgers zien en weten een hoop, dus die kunnen ook bijsturen in de ontwikkeling waar nodig." (ambtenaar, interview)

Ook de burgers die in het onderzoek gesproken zijn hebben grotendeels een positieve houding ten opzichte van betrokkenheid. Zo geeft de ondernemer uit het interview het volgende aan:

"Participatie is extreem belangrijk. Je kan er niet te veel aan doen. Blijf in gesprek met ons, bezoekers, bewoners. Ik wil heel graag op de hoogte blijven" (ondernemer, interview)

Op de boulevard is aan alle deelnemers met wie gesproken is, gevraagd of zij mee zouden willen praten over de use case (dynamische verlichting, reduceren zwerfafval of meten van fijnstof) waarover ze net gesproken hebben. Dit leverde wisselende reacties op. Een aantal mensen gaf aan geen interesse te hebben om mee te praten. Redenen hiervoor waren bijvoorbeeld 'ik kom hier niet vandaan', 'het interesseert me niet' en 'meer meepraten is niet perse beter'. Een ander deel van de mensen gaf aan wel mee te willen praten en dat ook belangrijk en een goede zaak te vinden. Tot slot was er een kleine groep die aangaf dat ze meepraten wel belangrijk vond, maar dat zelf niet wilde of niet durfde.

¹<https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/wonen-en-bouwen/ontwikkelingen-in-de-stad/gebiedsontwikkeling-scheveningen-kust/nieuwe-techniek-in-living-lab-scheveningen.htm>

Duurzaamheid

'Duurzaamheid' in relatie tot Living Lab Scheveningen gaat over de inzet van technologie om de natuur te beschermen en duurzaamheid te vergroten.

De waarde duurzaamheid wordt expliciet genoemd in teksten van de overheid. Zo geeft Gemeente Den Haag aan dat technologie in Living Lab Scheveningen wordt ingezet om 'energiebesparing te bereiken', 'kosten te besparen en duurzamer te werken' en om 'de natuur te beschermen door licht en geluid zoveel mogelijk te beperken.'

Vrijwel alle mensen die gesproken zijn voor dit onderzoek zien mogelijkheden om duurzaamheid te vergroten met de inzet van technologie in reactie op de use cases. Met name bij de use case 'meten van fijnstof' wordt het mogelijk positieve effect op het milieu genoemd, maar ook duurzaamheid wordt ook in verband gebracht met energiebesparing door dynamische verlichting en een schonere omgeving door robots die zwerfval opruimen. Dit wordt als een positieve ontwikkeling gezien.

De term duurzaamheid als zodanig komt bij burgers vooral ter sprake naar aanleiding van de use cases. Bij de belevingsopdracht komt de waardering voor de natuur in het gebied vaak naar voren, zonder dat er in de opdracht expliciet naar natuur of duurzaamheid wordt gerefereerd. Uitspraken van deelnemers aan de belevingsopdracht zijn bijvoorbeeld:

"Wat word ik gelukkig van het wonen aan zee. Elk seizoen is het er fijn." (bewoner, belevingsopdracht)

"Trots op mooie initiatieven die de buurt een fijnere plek maken. Zoals meer groen in de wijk." (bewoner, belevingsopdracht)

"Ultieme plek van Scheveningen waar je geluk ervaart is uiteraard (in of bij) de zee." (bewoner, belevingsopdracht)

Functionaliteit

In deze context gaat 'functionaliteit' over de doelgerichtheid van technologie en het verhogen van efficiëntie door de inzet van technologie.

Vanuit de overheid worden kansen gezien voor Living Lab Scheveningen als het gaat om functionaliteit. Zo schrijft de gemeente Den Haag bijvoorbeeld dat de inzet van technologie in Living Lab Scheveningen kan bijdragen om "Kosten te besparen en duurzamer te werken". Ook de geïnterviewde ambtenaar ziet mogelijkheden op dit vlak:

"Je kunt gericht werken door data te verzamelen, bijvoorbeeld bij handhaving of dat je weet waar je een bord moet plaatsen of fietspad aanpassen" (ambtenaar, interview)

Ook de geïnterviewde ondernemer ziet mogelijkheden om technologie in te zetten voor meer efficiëntie:

"Het inzetten van mensen voor veiligheid of verbeteren van kwaliteit in Scheveningen kan veel beter en gestroomlijnder. De juiste mensen op de juiste plekken aan de hand van wellicht een dashboard" (ondernemer, interview)

In de interviews met de bezoeker en de bewoner en tijdens de gesprekken op de boulevard werd echter kritischer gereageerd op de functionaliteit van technologie. Zo vroegen meerdere voorbijgangers op de boulevard in reactie op de use case 'meten van fijnstof' zich af 'wat is het nut hiervan?'

De geïnterviewde bewoner reageerde na het horen van de use cases op een gegeven moment met de uitspraak:

"Kan de gemeente ook niks andere bedenken dan 'o, we passen technologie toe dan gaan we zorgen dat mensen zich aan de regels houden'. Er zijn toch ook andere dingen te bedenken om technologie voor toe te passen?" (bewoner, interview)

Plezier

De waarde 'plezier' wordt in de bestudeerde (beleids)documenten van de overheid en tijdens het interview met de ambtenaar niet in verband gebracht met Living Lab Scheveningen. Bij de belevingsopdracht en de interviews met de bewoner en de bezoeker komt deze waarde echter regelmatig naar voren.

Meerdere deelnemers van de belevingsopdracht associëren de wijk Scheveningen met plezier:

"Als het weer het toelaat is het hier op Scheveningen heerlijk surfen." (bewoner, belevingsopdracht)

"Beelden aan Zee. Geweldig zo'n stukje openluchtmuseum wat voor iedereen toegankelijk is. Vrolijke kunst met een verhaal voor klein en groot wat je aan kan/mag raken en waar je zelfs op mag klimmen." (bewoner, belevingsopdracht)

"Het [is] zowel in de zomer als in de winter een heerlijke plek om te spelen, ontdekken, uit te waaien etc." (bewoner, belevingsopdracht)

De geïnterviewde bewoner en de bezoeker zien ook mogelijkheden om technologie in te zetten ten behoeve van plezier en staan daar positief tegenover. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de volgende uitspraken:

"Misschien vinden mensen het ook wel leuk dat een robot het afval oppakt." (bewoner, interview)

"Laatst waren we in een Chinees restaurant waar een robot je eten komt brengen. Fantastisch. We gingen daarnaartoe voor die robot. Ik denk dat de eerste jaren iedereen zo'n robot fantastisch vindt." (bezoeker, interview)

"Ik zou meer toepassingen willen zien [] waar kinderen mee kunnen spelen."

Privacy

De waarde 'privacy' gaat in de context van Living Lab Scheveningen over de afscherming van persoonsgegevens die door technologie worden verzameld om privacy van burgers te beschermen.

Het onderwerp is op verschillende plekken in het onderzoek aan bod gekomen. In documenten van de overheid wordt genoemd dat het belangrijk is om privacy-vriendelijke oplossingen te ontwikkelen. In de uitvraag voor dit onderzoek stond: "Als overheid vinden we het daarom belangrijk om publieke waarden zoals privacy te waarborgen in Smart City applicaties. Privacy is bovendien cruciaal als het gaat om het vertrouwen van burgers in publieke en private instellingen en dus de bereidheid om data met die instellingen te delen." In een brief over Vervolg Living Lab Scheveningen van de Wethouder (Bruines, 2019) staan uitspraken als: "De gebruikte technologie is veilig, inzichtelijk, koppelbaar en wordt ingericht conform wet- en regelgeving rond privacy en security" en "Geen losse afzonderlijke oplossingen, maar een samenwerkend geheel op basis van het 'open access'-principe, zodat het toegankelijk is voor meerdere partijen, waarbij de privacy geborgd wordt."

De geïnterviewde ambtenaar is van mening dat er soms te veel aandacht uitgaat naar privacy:

"Ik vind eigenlijk dat we in Nederland te ver doorschieten in privacy. [] Terwijl je ook mensen moet beschermen hoor, laat ik dat vooropstellen. Maar wij schieten wel door vind ik." (ambtenaar, interview)

"Ik vind [zorgen over dataprivacy] onzin. Ik heb niks te verbergen. Wat dat betreft heb ik een goed gevoel over hoe de wereld in elkaar steekt. We doen het niet om daar misbruik van te maken." (ambtenaar, interview)

De interviews en gesprekken met burgers leveren zeer verschillende reacties op. Veel van de gesproken voorbijgangers op de boulevard zien weinig problemen rondom privacy in reactie op de use cases. Er zijn meerdere mensen die zeggen 'ik heb niks te verbergen'. Ook bij het scenario waarin data zoals camerabeelden worden gedeeld met de politie, geven de meeste voorbijgangers aan dat ze dat geen probleem vinden. Er is echter ook een aantal voorbijgangers dat kritisch reageert op het delen van data, met opmerkingen als 'dat is geen prettig idee', 'dat gaat in tegen de AVG' en 'dat kan leiden tot profilering'.

De geïnterviewde burgers laten aan de ene blijken dat ze vertrouwen hebben in de manier waarop de overheid omgaat met data, aan de andere kant tonen ze ook bewustzijn van risico's die gepaard gaan met de toenemende verzameling en verwerking van data.

"Het idee om dat te verzamelen en te verwerken daarvan geloof ik dat daar goede intenties achter zitten, en ze proberen dat zo veilig en goed mogelijk te doen, maar aan de andere kant...er worden gewoon altijd fouten gemaakt ermee." (bewoner, interview)

"Ze mogen alles van me zien en volgen. Aan de andere kant houd je gewoon de privacy-discussie. In de overheid heb ik nu heel veel vertrouwen, aan de andere kant hebben we straks misschien een overheid die ik niet meer vertrouw." (bezoeker, interview)

"Ik mag opgenomen worden, maar alleen op een manier die mijn privacy beschermd. De gemiddelde leek zegt veel te makkelijk, van mij mag alles. Mensen weten niet wat je er mee kunt doen." (ondernemer, interview)

De waarde 'privacy' roept dus diverse reacties op, waarbij verschillen in opvattingen voorkomen onder zowel burgers als ambtenaren. Soms bestaan er zelfs verschillende opvattingen ten opzichte van privacy binnen een en dezelfde persoon.

Sociaal contact

Net als bij 'plezier' is de waarde 'sociaal contact' slechts beperkt naar voren gekomen in teksten van de overheid. Wel noemde de geïnterviewde ambtenaar enkele keren het belang van menselijk contact, bijvoorbeeld in de volgende uitspraak:

"Een risico als je veel data gaat vergaren en op die manier dingen oplost is dat je het mensenwerk meer wegstopt, terwijl ik dat wel noodzakelijk vind. Het gesprek met een politieagent is ook belangrijk." (ambtenaar, interview)

Het belang van sociaal contact regelmatig terug in de uitlatingen van burgers. In zowel de belevingsopdracht als bij de interviews werd de betekenis van de wijk voor sociaal contact en ontmoetingen benadrukt.

"Deze bankjes op de Vuurbaakstraat zijn vaak de plek voor ontmoeting met buurtgenoten, bespreking van het weer, de golven enz." (bewoner, belevingsopdracht)

"Zorgen voor elkaar, bv sociale functie van de bakker en kapper." (bewoner, belevingsopdracht)

"We zijn in de wereld gezet om elkaar te helpen en te ondersteunen." (ondernemer, interview)

De geïnterviewde bewoner bracht sociaal contact in verband met technologie, waarbij technologie zowel werd benoemd als een mogelijke beperking op sociaal contact als een kans om sociaal contact te versterken.

"Het mist wel de menselijke lee-way, dat je even met elkaar praat. Het wordt dan heel erg zwart-wit." (interview, bewoner)

"Ik zou meer toepassingen willen zien om mensen bij elkaar te brengen, communities te maken of te versterken." (interview, bewoner)

Sociaal contact lijkt hiermee voor veel burgers een belangrijke waarde, die nog slechts beperkt wordt gerelateerd aan technologie in de context van Living Lab Scheveningen.

Transparantie

In de context van Living Lab Scheveningen gaat de waarde 'transparantie' vooral over dat de overheid burgers informeert over welke technologie er wordt ingezet en waarvoor, welke data daarbij verzameld worden en wat er met die data gebeurt en dat burgers ook inzicht krijgen in de verzamelde data.

De overheid geeft expliciet aan transparantie te ondersteunen bij de ontwikkeling van Living Lab Scheveningen. Zo schrijft wethouder Bruines (2019): "Voor toepassingen in het Living Lab Scheveningen geldt 'open data, tenzij', 'open standaarden, tenzij', privacy by design en transparantie centraal." Ook de geïnterviewde ambtenaar benadrukt het belang van transparantie.

"Je zult goed aan burgers moeten uitleggen waarom je dingen doet en wat je ermee kan doen. En je zult burgers gerust moeten stellen. Als je het niet goed uitlegt, denken burgers 'ze doen maar'" (ambtenaar, interview)

"Gezichtsherkenning kun je beperkt doen. [] En dan vind ik ook nog een verschil: Neem je het op? Hoe lang hou je het vast? Maar je moet het wel kenbaar maken, dat die palen er staan"

De geïnterviewde ondernemer en bewoner geven ook aan dat ze transparantie van de overheid belangrijk vinden:

"Een dashboard waar zowel ik als de bewoner kan inzien wat er speelt; dat gaat zorgen voor wederzijds begrip want dan liggen er feiten op tafel in plaats van gevoelskwesties." (ondernemer, interview)

"Er moet transparantie over komen wat daar dan mee gebeurt." (bewoner, interview)

De geïnterviewde bewoner plaatst echter ook een vraagteken bij transparantie vanuit de overheid.

"Een deel van het publiek vindt de gemeente toch al onbetrouwbaar, en als je hen dan informeert, wakker je dat juist aan. Wellicht geen slapende honden wakker maken." (bewoner, interview)

In de gesprekken met voorbijgangers op de boulevard geven sommigen van hen aan dat ze het geen enkel probleem vinden dat fijnstof wordt gemeten, maar dat ze er zelf niet over geïnformeerd hoeven worden.

Ondanks deze laatste kanttekeningen, zijn de uitspraken van zowel de overheid als burgers die verzameld zijn in dit onderzoek overwegend positief over transparantie over de ontwikkeling van Living Lab Scheveningen.

Veiligheid

De waarde 'veiligheid' komt in veel van de gesprekken aan bod en kent verschillende invullingen in de context van het Living Lab en de wijk Scheveningen, variërend van veiligheid op straat tot veilige opslag van data.

De overheid ziet kansen om met behulp van de inzet van technologie in Living Lab Scheveningen "de veiligheid te vergroten tijdens grote evenementen"². Ook wordt veiligheid genoemd als een van de grootstedelijke uitdagingen waarbij het gebruik

² <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/wonen-en-bouwen/ontwikkelingen-in-de-stad/gebiedsontwikkeling-scheveningen-kust/nieuwe-techniek-in-living-lab-scheveningen.htm>

van technologie “mogelijkheden [biedt] om deze grootstedelijke vraagstukken te adresseren met slimme oplossingen” (Bruines, 2019).

De geïnterviewde ambtenaar beaamt de potentie van technologie om veiligheid te vergroten:

“Een harmonieuze, veilige omgeving waarin iedere gebruiker zich oké voelt. Dat is een beetje het doel dat je voor ogen hebt.” (ambtenaar, interview)

Ook burgers zien mogelijkheden om veiligheid te vergroten met technologie. Bij de gesprekken op de boulevard geven meerdere burgers aan dat ze verwachten dat slimme verlichting bij zal dragen aan veiligheid. Ook wordt meerdere keren genoemd dat een zwerfafvalrobot die data doorstuurt naar de politie bij zou kunnen dragen aan veiligheid.

De geïnterviewde ondernemer ziet kansen om met behulp van technologie effectiever veiligheid te bewerkstelligen:

“Vaak kun je een sfeer proeven. Soms loop ik over de boulevard en dan proef je, ruik je gewoon dat het uit de hand gaat lopen. Als je dan preventief een aantal politieagenten kunt sturen is dat natuurlijk positief.” (interview ondernemer)

De geïnterviewde bezoeker ziet echter ook beperkingen aan wat technologie kan betekenen voor veiligheid:

“Leuk, nieuwe technologie. Maar voor het gevoel van veiligheid draagt het niet bij. Ik ga gewoon niet in mijn eentje in het donker over de boulevard of door de duinen lopen. Dat doe ik gewoon niet.” (interview bezoeker)

Bij de belevingsopdracht werd gevraagd om een plek van onveiligheid te fotograferen. Opvallend is dat onveiligheid op de boulevard daarin niet terugkwam. Bij onveiligheid werd door de deelnemers gedacht aan de zee en het verkeer.

“Bij deze emotie moest ik onmiddellijk aan de vijf surfers denken die in mei in zee zijn omgekomen. [] Hoe prachtig de zee ook is, hoe verraderlijk zij ook kan zijn. Zo bleek ook van de zomer met strandtoeristen die in onveilige situaties in zee zijn beland.” (bewoner, belevingsopdracht)

“Dit stukje Keizerstraat uit fietsen mag niet, maar is een logische korte route. Het is te krap, maar verleidelijk om wel even te doen. Onveilig voor fietsers en automobilisten en vervelend voor de mensen op de stoep waar de fietser naar toe uitwijkt.” (bewoner, belevingsopdracht)

Verantwoordelijkheid

De waarde ‘verantwoordelijkheid’ werd vooral naar voren gebracht door burgers in reactie op de use case ‘reduceren zwerfafval’. Veel van de voorbijgangers met wie gesproken is op de boulevard gaven aan dat er geen robot zou hoeven zijn om afval op te ruimen, omdat dit als de eigen verantwoordelijkheid van mensen werd gezien. Dit standpunt werd ook geuit door de geïnterviewde ondernemer en bezoeker:

“Mijn eerste reactie zou zijn, als iemand 4 meter voor zo’n robot iets op de grond gooit, geef die man een bon.” (ondernemer, interview)

“Ik vind het belachelijk als je afval op straat gooit, dan snap je het gewoon echt niet.” (bezoeker, interview)

“Het is een goed idee dat een robot je attendeert op het opruimen van afval. Ik kan me herinneren dat klasgenootjes vroeger gewoon hun afval op de grond gooiden omdat het toch wel opgeruimd werd. Dus je pakt de kern van het probleem niet aan.” (bezoeker, interview)

Vertrouwen

In de context van Living Lab Scheveningen komt de waarde ‘vertrouwen’ vooral ter sprake waar het gaat om het vertrouwen van burgers in de overheid, overheidsorganisaties en bedrijven. Vertrouwen wordt in de bestudeerde documenten van de overheid in verband gebracht met privacy: “Privacy is bovendien cruciaal als het gaat om het vertrouwen van burgers in publieke en private instellingen en dus de bereidheid om data met die instellingen te delen.” De geïnterviewde ambtenaar legt (impliciet) ook een relatie tussen vertrouwen en transparantie:

“Je zult goed aan burgers moeten uitleggen waarom je dingen doet en wat je ermee kan doen. En je zult burgers gerust moeten stellen. Als je het niet goed uitlegt, denken burgers ‘ze doen maar’.” (ambtenaar, interview)

In beide gevallen wordt gesteld dat het aandacht geven aan de ene waarde (privacy of transparantie) leidt tot meer vertrouwen.

De burgers die gesproken zijn in dit onderzoek tonen over het algemeen veel vertrouwen in overheden. Zo geven veel voorbijgangers op de boulevard aan dat ze het geen probleem vinden dat hun data verzameld worden, zolang die data

maar in handen van de overheid (inclusief politie) blijven. Ze hebben er vertrouwen in dat de overheid zorgvuldig met die data om gaat.

Ook de geïnterviewde bewoner en bezoeker geven aan dat ze vertrouwen hebben in de overheid.

"Ze mogen alles van me zien en volgen.[] In de overheid heb ik nu heel veel vertrouwen" (bezoeker, interview)

"Het idee om dat te verzamelen en te verwerken daarvan geloof ik dat daar goede intenties achter zitten, en ze proberen dat zo veilig en goed mogelijk te doen" (bewoner, interview)

4. Discussie

Dit hoofdstuk bevat een discussie van de onderzoeksresultaten (waardenanalyse) en de onderzoeksactiviteiten, waarbij de twee doelen van dit onderzoek in acht worden genomen: inzicht verschaffen in waarden die de beleving van Living Lab Scheveningen beïnvloeden en de beleving van burgers overbrengen op ambtenaren.

4.1 Discussie waardenanalyse

In literatuur over waarden en technologie wordt een onderscheid gemaakt in drie typen van waarden (Unbrello en Van de Poel, 2020). Het eerste type gaat om *waarden om na te streven* door de inzet van technologie (*values to be promoted by design*), bijvoorbeeld een surveillancamera die bijdraagt aan de waarde veiligheid. Het tweede type verwijst naar *waarden om te respecteren* bij de inzet van technologie, maar die niet expliciet het doel zijn van de technologie (*values to be respected by design*). Een voorbeeld hiervan is dat de data die door een surveillancamera worden verzameld op een privacy-vriendelijke manier worden verwerkt. Hierbij is het doel van de surveillancamera niet om privacy te bevorderen, maar wordt bij de inzet van de technologie de waarde privacy wel gerespecteerd. Het derde type van waarden zijn *context-specifieke waarden* (*context-specific values*). Dit zijn waarden die niet specifiek betrekking hebben op technologie, maar die wel belangrijk zijn in de context waarin de technologie wordt toegepast. Deze indeling in drie type waarden helpt om de resultaten van de waardenanalyse in Hoofdstuk 3 te duiden.

Waarden om na te streven

Wethouder van Onderwijs, Economie en Internationaal, Saskia Bruines, schrijft op 12 november 2019 het volgende in een brief (Bruines, 2019) met als onderwerp 'Vervolg Living Lab Scheveningen' aan de voorzitter van de commissie Bestuur:

"De toenemende groei en verdichting van Den Haag brengt grootstedelijke uitdagingen met zich mee op het gebied van bereikbaarheid, verduurzaming, participatie, veiligheid en gezondheid. Het gebruik van nieuwe technologie biedt mogelijkheden om deze grootstedelijke vraagstukken te adresseren met slimme oplossingen"

De waarden die in dit citaat genoemd worden, bereikbaarheid, verduurzaming, participatie, veiligheid en gezondheid, zijn waarden waarvan het expliciet bedoeling is dat ze ondersteund en versterkt worden met behulp van Living Lab Scheveningen. Dit zijn daarmee waarden van het type 'to be promoted by design'. Een deel van deze waarden is ook naar voren gekomen in de waardenanalyse van dit onderzoek: veiligheid, duurzaamheid (verduurzaming) en betrokkenheid (participatie). De reden dat bereikbaarheid en gezondheid niet naar voren zijn gekomen in het onderzoek valt te verklaren door de gebruikte use cases, die zich meer richtten op veiligheid, duurzaamheid en participatie. Uit dit onderzoek valt dus niet te concluderen dat de waarden bereikbaarheid en gezondheid minder belangrijk worden geacht door burgers en ambtenaren.

De waarden uit de waardenanalyse die in deze categorie passen zijn dus veiligheid, duurzaamheid en betrokkenheid. De waarden betrokkenheid wijkt enigszins af van de andere twee. Bij de waarden veiligheid en duurzaamheid is het de bedoeling om deze waarden te ondersteunen en te versterken door de inzet van technologie. De waarde betrokkenheid, daarentegen, wordt naast de inzet van technologie met name ondersteund door het verschaffen van een Lab-omgeving (i.e., Living Lab Scheveningen) waarin burgers kunnen experimenteren met de inzet van technologie. Uit de tekstfragmenten bij deze drie waarden blijkt dat zowel burgers als ambtenaren grotendeels positief zijn over het nastreven van deze waarden door activiteiten van Living Lab Scheveningen. Wel geven burgers en ambtenaren soms verschillende invullingen aan de waarden; zo denken burgers bij veiligheid in eerste instantie aan de zee en het verkeer, terwijl veiligheid op de boulevard meer wordt benadrukt in het overheidsperspectief.

Waarden om te respecteren

Van de tien waarden uit de waardenanalyse passen de volgende waarden in de categorie waarden om te respecteren: functionaliteit, transparantie, privacy, vertrouwen en verantwoordelijkheid. Dit zijn alle vijf waarden die niet het expliciete doel zijn van de technologie, maar waar bij de inzet van technologie rekening mee gehouden dient te worden. Van dit lijstje is de waarde functionaliteit vooral naar voren gekomen in het overheidsperspectief en de waarde verantwoordelijkheid

kwam juist vooral terug in uitingen van burgers. De overige waarden, transparantie, privacy en vertrouwen, werden door zowel burgers als ambtenaren veel genoemd.

Opvallend is dat de tekstfragmenten bij veel van deze waarden een grote diversiteit in reacties laten zien. Al deze waarden worden door vrijwel iedereen belangrijk geacht, maar de prioriteit die mensen eraan geven ten opzichte van andere waarden verschilt. Zo lijkt functionaliteit voor de overheid belangrijker dan voor burgers omdat het in stukken van de overheid regelmatig wordt genoemd en door burgers nauwelijks. Ook zijn er verschillen in perceptie in hoeverre technologie deze waarden ondersteunt of juist bedreigt. Zo zien sommige deelnemers technologie als een bedreiging voor privacy, terwijl anderen zich daar geen zorgen over maken. Zoals beschreven in Hoofdstuk 3 bestaan er verschillen tussen zowel ambtenaren en burgers als tussen burgers onderling.

Bovenstaande observatie zou erop kunnen wijzen dat er meer overeenstemming is in hetgeen *wat* er bereikt zou moeten worden met technologie, in andere woorden, voor welke doelen technologie moet worden ingezet, dan in *hoe* de technologie moet worden ingezet, in andere woorden, op welke manier er rekening gehouden moet worden met gevolgen van technologie en aan welke randvoorwaarden de technologie moet voldoen.

Context-specifieke waarden

Twee van de tien waarden uit de waardenanalyse vallen niet in bovenstaande categorieën van waarden om na te streven en waarden om te respecteren. Deze twee waarden, sociaal contact en plezier, vallen daarmee in de laatste categorie: context-specifieke waarden. Context-specifieke waarden zijn niet zozeer gerelateerd aan de inzet van technologie, zoals bij de andere twee categorieën, maar ze zijn wel van belang in de context waarin de technologie ingezet wordt, namelijk het gebied van Living Lab Scheveningen. Deze twee waarden zijn met name naar voren gekomen in de tekstfragmenten van burgers, niet of nauwelijks in de tekstfragmenten vanuit het overheidsperspectief. Waar de vorige twee categorieën publieke waarden bevatten, die worden nagestreefd en beschermd door de overheid, bevat deze categorie individuele waarden, die belangrijk zijn in de beleving van burgers in Living Lab Scheveningen.

Voor de doelen van dit onderzoek, het verschaffen van inzicht in waarden die de beleving van Living Lab Scheveningen beïnvloeden en het overbrengen van de beleving van burgers op ambtenaren, is juist deze categorie van waarden erg interessant. Waar 'waarden om na te streven' en 'waarden om te respecteren' goed vertegenwoordigd zijn in het overheidsperspectief, geldt dat in mindere mate voor context-specifieke, individuele waarden. Hoewel het misschien niet de expliciete taak is van de overheid om waarden als plezier en sociaal contact van burgers te bevorderen, is het voor de overheid wel van belang om rekening houden met deze waarden bij de ontwikkeling van Living Lab Scheveningen. Ten eerste zijn deze waarden een belangrijke indicatie van wat er bij de burger speelt. Ten tweede biedt het inspelen op deze waarden een mogelijkheid om draagvlak, betrokkenheid en participatie van burgers bij de ontwikkeling van Living Lab Scheveningen te vergroten.

In dit onderzoek zijn slechts twee context-specifieke waarden naar voren gekomen. De beperkte opbreng van context-specifieke waarden in dit onderzoek is er deels te wijten aan dat de coronacrisis het onderzoek heeft bemoeilijkt (meer hierover in Paragraaf 4.2). De verwachting is dat de twee waarden die zijn gevonden in deze categorie slechts het topje van de ijsberg vormen van een grote diversiteit aan waarden die de beleving van burgers van Living Lab Scheveningen beïnvloeden.

4.2 Discussie onderzoeksactiviteiten

Vanwege coronamaatregelen die strenger waren dan voorzien, konden twee van de initieel geplande onderzoeksactiviteiten niet doorgaan. De eerste hiervan is de waardenwandeling. Dit is een wandeling, georganiseerd en begeleid door de onderzoekers, met ambtenaren door de wijk, waarin één of een aantal burger(s) vertelt hoe zij plekken in de wijk ervaren (waarin technologie wel of juist geen rol speelt) en wat die voor hen betekenen. Deze zelfontwikkelde methode is geïnspireerd op datawandelingen (Wieringa & Van Es, 2018), value sensitive design (Friedman & Hendry, 2019), en stadmakers (Ziegler, 2019; Verbeek, 2017). Waar een datawandeling gecentreerd is rondom de data die in een bepaald gebied door technologie worden verzameld en verwerkt, staat bij een waardenwandeling de beleving van burgers van het gebied centraal. Het doel van de waardenwandeling was om ambtenaren die beleid maken over Living Lab Scheveningen de wijk vanuit de beleving van de burger te laten ervaren door hen fysiek in de omgeving en in direct contact met bewoners te brengen (ook bekend als *immersion*; een van de fasen in het proces van empathie; Kouprie & Sleeswijk Visser, 2009).

Omdat het vanaf 4 november 2020 niet meer toegestaan was om met groepen van meer dan twee personen (afgezien van huishoudens) op straat te zijn, is de waardenwandeling afgelast. Juist deze activiteit had sterk bij kunnen dragen aan het onderzoeksdoel om de beleving van burgers over te brengen op ambtenaren. Als alternatief voor de waardenwandeling is de belevingsopdracht bedacht, geïnspireerd door de onderzoeksmethode van de cultural probe (Gaver, Dunne & Pacenti, 1999). Hierbij was geen direct contact tussen ambtenaren en burgers, maar wel stond de beleving van burgers van hun wijk

centraal. De resultaten van deze activiteit (foto's met teksten gerelateerd aan locaties en emoties) beogen inleving van ambtenaren in de beleving van burgers van hun wijk te bevorderen.

De tweede activiteit die is afgelast, is een co-creatieworkshop. In deze co-creatie workshop zouden verschillende stakeholders (bewoners, bezoekers, ondernemers en ambtenaren) bij elkaar komen met als doel om tot handelingsperspectieven en richtlijnen te komen voor een verantwoorde ontwikkeling van Living Lab Scheveningen. De resultaten van de overige onderzoeksactiviteiten zouden dienen als startpunt van de workshop. Er is overwogen om de workshop online te laten plaatsvinden, maar het bleek lastig om burgers te vinden die mee wilden doen. De verwachting is dat dit ook te maken heeft gehad met de coronacrisis, deels omdat het minder makkelijk was om burgers (fysiek) te benaderen en deels omdat mensen te kampen hadden met afwijkende thuissituaties zoals het bieden van thuisonderwijs die het participeren bemoeilijkten.

De twee doelen van dit onderzoek, inzicht verschaffen in waarden die de beleving van Living Lab Scheveningen beïnvloeden en de beleving van burgers overbrengen op ambtenaren, zijn beide beperkt door de coronamaatregelen. Het overbrengen van de beleving van burgers op ambtenaren zou vooral plaatsvinden door immersieve onderzoeksactiviteiten met interactie tussen burgers en ambtenaren. De enige onderzoeksactiviteit waarbij direct contact was tussen burgers en ambtenaren was echter het verzamelen van reacties op de boulevard. Dit werd als positief ervaren door de betrokken ambtenaren. Zij gaven aan dat dit in korte tijd veel inzicht bood in de beleving van burgers. Dit geeft aanleiding om, zodra de coronamaatregelen dit toestaan, alsnog activiteiten te ondernemen waarin ambtenaren meegenomen worden in de belevingswereld van burgers, zoals de waardenwandeling.

Activiteiten waarin ambtenaren meegenomen worden in de belevingswereld van burgers zullen ook bijdragen aan een groter inzicht in het eerste onderzoeksdoel, inzicht verschaffen in waarden die de beleving van Living Lab Scheveningen beïnvloeden. Het huidige onderzoek heeft rijk geïllustreerde informatie opgeleverd over waarden die de beleving van Living Lab Scheveningen beïnvloeden, maar deze waarden vallen vooral in de categorieën 'waarden om na te streven' en 'waarden om te respecteren'. Juist de activiteiten waarin burgers en ambtenaren elkaar ontmoeten kunnen helpen om inzicht te geven in context-specifieke waarden, die het minst vertegenwoordigd zijn in het overheidsperspectief.

5. Conclusie

In dit onderzoek is informatie verzameld over de meningen en perspectieven van bewoners, bezoekers, ondernemers en overheden ten aanzien van Living Lab Scheveningen in verschillende onderzoeksactiviteiten. De analyse van deze informatie heeft geleid tot de volgende tien waarden, opgedeeld in drie categorieën:

1. Waarden om na te streven: veiligheid, duurzaamheid en betrokkenheid
2. Waarden om te respecteren: doelmatigheid, privacy, transparantie, vertrouwen en verantwoordelijkheid
3. Context-specifieke waarden: sociaal contact en plezier

Hierbij is veel overeenstemming over welke waarden nagestreefd zouden moeten worden door Living Lab Scheveningen, de waarden in de eerste categorie, terwijl er veel verschillen in opvattingen bestaan over hoe er rekening gehouden moet worden met waarden uit de tweede categorie.

Waarden uit de eerste twee categorieën zijn goed vertegenwoordigd in het overheidsperspectief, waarden uit de laatste categorie in mindere mate. Toekomstige activiteiten waarbij burgers en ambtenaren met elkaar in contact komen, zoals bijvoorbeeld de waardenwandeling, kunnen (andere) context-specifieke waarden van burgers inzichtelijk en invoelbaar te maken voor ambtenaren. Dit biedt kansen om Living Lab Scheveningen zodanig te ontwikkelen dat het beter aansluit op de beleving van burgers én, door die betere aansluiting, om burgers meer te betrekken bij de ontwikkeling van het Living Lab Scheveningen.

Literatuur

- Bruines, S. (2019). Vervolg Living Lab Scheveningen. *Brief aan de voorzitter van de commissie Bestuur*. Wethouder van Onderwijs, Economie en Internationaal, Gemeente Den Haag.
- Cocchia, A. (2014). Smart and digital city: A systematic literature review. In R. P. Dameri & C. Rosenthal-Sabroux (Eds.), *Smart city* (pp. 13–43). Basel, Switzerland: Springer.
- Friedman, B., & Hendry, D. G. (2019). *Value sensitive design: Shaping technology with moral imagination*. MIT Press.
- Gaver, B., Dunne, T., & Pacenti, E. (1999). Design: cultural probes. *Interactions*, 6(1), 21-29.
- Harbers, M., van Waart, P., & Visser, E. (2015). Value sensitive design of smart cities. In *Charting the Next Decade for Value Sensitive Design Workshop*. Denmark: Aarhus.
- Harbers, M. (2018). *Verstand erbij: verantwoord ontwerp van toepassingen met kunstmatige intelligentie*. Rotterdam, Hogeschool Rotterdam.
- Hassenzahl, M. (2010). Experience design: Technology for all the right reasons. *Synthesis lectures on human-centered informatics*, 3(1), 1-95.
- Hollands, R. (2008). Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial? *City*, 12(3), 303-320.
- Jørgensen, T. B., & Rutgers, M. R. (2015). Public values: Core or confusion? Introduction to the centrality and puzzlement of public values research. *The American Review of Public Administration*, 45(1), 3-12.
- Kool, L., J. Timmer, L. Royackers en R. van Est (2017). *Opwaarderen - Borgen van publieke waarden in de digitale samenleving*. Den Haag, Rathenau Instituut.
- Koupric, M., & Visser, F. S. (2009). A framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life. *Journal of Engineering Design*, 20(5), 437-448.
- McCarthy, J. & Wright, P. (2007). *Technology as Experience*. MIT Press Ltd.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the international digital government research conference* (pp. 282–291). College Park, MD: ACM.
- Norman, D. A. (2004). *Emotional design: Why we love (or hate) everyday things*. Basic Civitas Books.
- Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*. Free Press, New York.
- Schwartz, S.H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 2 countries. In: *Zanna M. Advances in Experimental Social Psychology*. Academic Press, San Diego.
- Spiekermann, S. (2015). *Ethical IT innovation: A value-based system design approach*. CRC Press.
- Steinert, S. & Roeser, S. (2020). Emotions, values and technology: illuminating the blind spots, *Journal of Responsible Innovation*.
- Umbrello, S. & Van de Poel, I. (2020). Mapping value sensitive design onto AI for social good principles. *AI and Ethics*. Springer.
- Van Waart, P., & Mulder, I. (2014). Meaningful Interactions in a Smart City. In *International Conference on Distributed, Ambient, and Pervasive Interactions* (pp. 617-628). Springer, Cham.
- Van Waart, P., Mulder, I., & de Bont, C. (2016). A participatory approach for envisioning a smart city. *Social Science Computer Review*, 34(6), 708-723.
- Verbeek, J. (2017). *Wandel de Wijk*: <https://www.peenenui.nl/wandel-wijk-peen-en-ui-stevenshof-wijkproject/>.
- Wieringa, M., & Van Es, K. Working paper – Walking as method in data studies. *Datafied Society* – Universiteit Utrecht. Retrieved from: <https://datafiedsociety.nl/working-paper-walking-as-method-in-data-studies>.
- Ziegler, F. (2019). *Interview in de Correspondent*: <https://decorrespondent.nl/10445/overal-in-nederland-helpt-deze-stadmaker-woonwijken-weer-leefbaar-te-maken/866481906345-7bc16563>.

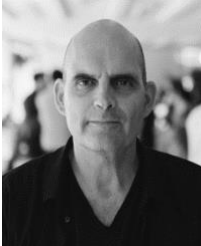
Auteurs

Maike Harbers



Maike Harbers is lector Artificial Intelligence & Society bij Creating 010 en hoofddocent bij de opleiding Creative Media and Game Technologies (CMGT), beide bij Hogeschool Rotterdam. Zij onderzoekt hoe ontwerpers rekening kunnen houden met de ethische en maatschappelijke implicaties van technologie (kunstmatige intelligentie in het bijzonder) in het ontwerpproces. Voor haar openbare les in 2018 schreef het boek *Verstand erbij: verantwoord ontwerp van toepassingen met kunstmatige intelligentie*. Daarnaast heeft zij verschillende ontwerpmethodes binnen de *Value Sensitive Design* aanpak en de gesprekstool *Make Me Think* ontwikkeld die bij verschillende opleidingen in het onderwijs wordt ingezet.

Peter van Waart



Peter van Waart is hoofddocent bij de opleiding Communication and Multimedia Design (CMD) en werkt als onderzoeker bij Kenniscentrum Creating010, Hogeschool Rotterdam. Peter is initiatiefnemer van evenementen die als doel hebben om mensen uit onderwijs, onderzoek en praktijk te verbinden, zoals de Global Service Jam Rotterdam, de Rotterdam GovJam en de International Internet of Things Day Rotterdam. In zijn onderzoek en onderwijs aan de Hogeschool en zijn promotie-onderzoek aan TU Delft staat centraal hoe burgers kunnen worden betrokken in het ontwerpen van interactieve technologie in het publieke domein zoals bijvoorbeeld in het project Participatory City Making.

Suzanne van Rossen



Suzanne van Rossen werkt als onderzoeker bij Kenniscentrum Creating 010 van Hogeschool Rotterdam. Daarnaast werkt zij als freelance designer en volgt zij de master Design aan de Willem de Koning Academie van Hogeschool Rotterdam. Suzanne werkt aan projecten waar nieuwe technologie en maatschappij samenkomen, en waarbij zij onderzoek en ontwerp kan combineren. Zo heeft ze onderzoek gedaan naar eenzaamheid bij kinderen i.c.m. Internet of Things en doet zij momenteel onderzoek naar bias in kunstmatige intelligentie.