



Joël Kabeya Kalunga 5007

Rik Langeveld 500730015

Gijs Sickenga 500727522

Hussein Swadi 500714904

Inleiding

Wij hebben een doelgroep analyse gemaakt voor de Amsterdamse wijk Nieuw-West. Het gaat hierbij om de mensen die advies vragen bij boot. We hebben geprobeerd om er achter te komen wie deze mensen zijn, en wat de beweegredenen zijn om hulp te vragen bij Boot.

Hoe hebben we het onderzoek uitgevoerd.

We hebben het onderzoek uitgevoerd door de wijk in te gaan en een interview te houden met Barbara Bijlstra. Ook hebben we gebruik gemaakt van de gebiedsagenda van deze wijk. In dit document staan veel Demografische en Geografische gegevens.

Hieronder volgt een samenvatting van het interview met Barbara Bijlstra:

Welke apparaten hebben de buurtbewoners tot hun beschikking, is er bijvoorbeeld toegang tot een computer of smartphone?

Smartphones heeft gek genoeg bijna iedereen in het bezit, meer mensen hebben beschikking tot een smartphone dan een personeel computer. Voor BOOT zelf zou het wel prettig zijn als het programma ook op een computer draait omdat het dan makkelijker tijdens een spreekuur gebruikt kan worden.

Met welke nationaliteiten hebben we in deze wijk te maken?

Het gaat in deze wijken voornamelijk om Turken en Marokkanen.

Veel van onze ideeën zijn gebaseerd op dat mensen elkaar helpen. Denkt u dat er een draagvlak voor is in deze wijk?

Dat denk ik wel, als de drempel niet te hoog is. Veel mensen uit deze wijk hebben moeite met de Nederlandse taal. Het moet ze dus makkelijk gemaakt worden. Zo zouden wij het dus kunnen introduceren tijdens een spreekuur zodat de drempel niet te hoog is.

Welke problemen komen jullie het meest tegen?

Mensen hebben vaak problemen met het aanvragen van een DigiD. Ook zijn er huishoudelijke klussen zoals lekkage's waarbij er online iets ingevuld moet worden dat voor deze mensen erg lastig is.

Denkt u dat we taal kunnen gebruiken in de App?

Dit zou ik zo veel mogelijk proberen te vermijden. Veel van de problemen waarmee mensen bij ons komen hebben te maken met een gebrekkige kennis van de Nederlandse taal. Ik denk dat als er te veel taal in de App zit, mensen zullen afhaken.

Wat zou voor boot het belangrijkste zijn bij een App?

Het belangrijkste voor Boot is dat we het in de praktijk kunnen gebruiken. We hebben er niet veel aan als het niet werkt. Probeer liever iets simpels te maken dat te gebruiken is, dan iets heel ingewikkelds waar niemand iets aan heeft.

De cliënten van BOOT

Bij BOOT hebben wij gesproken met 5 cliënten. Zoals Barbara eerder aan ons vertelde hadden de cliënten een matige beheersing van de Nederlandse taal. Allen van de ondervraagde cliënten had een telefoon en ook alle ondervraagde cliënten gaf aan dat ze beschikking over een computer hebben. Wel werd er aangegeven door meerdere cliënten dat ze niet erg handig zijn met techniek en dat als het te ingewikkeld is, dat een reden zou zijn om het niet te gebruiken. Dit bevestigt de opmerking van Barbara dat we de instapdrempel laag moeten houden zodat het bij onze doelgroep blijft passen. Door één van de cliënten werd aangegeven dat het fijn zou zijn als het in een andere taal beschikbaar zou zijn.

Pact-analyse

People

- De werkloosheid ligt 2.2% hoger dan het gemiddelde in Amsterdam
- 28% van de huishoudens is laag opgeleid.
- Turkse en Marokkaanse achtergronden
- Veel mensen spreken geen Nederlands
- Weinig jongeren
- Wonen krap
- Meer bewoners per kamer
- Oppervlakte woning klein
- Arm vergeleken met het gemiddelde
- Weinig werkgelegenheid
- Voornamelijk flats

Activities

- Hulp bij het zoeken naar een woning via Woningnet
- Computergerelateerde vragen zoals:
 - Het aanmaken en gebruiken van email
 - Het installeren van email
- Administratie
 - Hulp bij het lezen van post
 - Afhandelen van post
 - Bellen naar instanties
- Vragen rondom solliciteren
 - Cv opstellen
 - Reageren op (online) vacatures
 - Inschrijven bij uitzendbureaus
- Alles rondom digitale overheid
 - Aanvragen en activeren DigiD code
 - Gebruik maken van (overheid) websites en met behulp van digid

Context

Fatima komt thuis van een lange dag werken en ziet een brief op de deurmat liggen, deze brief bevat de details over de belasting die ze moet betalen. Fatima spreekt niet genoeg Nederlands om de brief te begrijpen, en de verschillende bedragen brengen haar in de war en maken haar gestrest. Ze pakt haar telefoon gaat naar de (placeholder name) site logt in met haar account en zoekt naar iemand met de vaardigheid om haar te helpen met haar belasting.

Er zijn 3 matches, ze selecteert Ceren. Zij had Fatima namelijk als eens geholpen en was een aardige dame. Ceren krijgt de notificatie binnen en accepteert de vraag voor hulp. Ze praten via SMS over de details van het probleem en selecteren een datum die hen allebei uitkomt.

De volgende vrijdag zal Ceren langskomen bij Fatima om haar te helpen met haar belastingen.

Technologies

- Groot gedeelte van de wijk heeft een smartphone tot zijn of haar beschikking
- Smartphone kwaliteit is niet geweldig, voornamelijk de Galaxy S2 of oudere modellen
- Groot gedeelte van telefoons is Android
- Wijk heeft weinig computers tot beschikking
- Boot heeft beschikking tot computers

Bronnen:

- Barbara Bijlstra, medewerker BOOT
- Gebiedsanalyse Nieuw-west
- Veldonderzoek Team Secure

Persona's

Akilah Alaoui



Uitspraak: "Ik zou net als vroeger gewoon mijn zaken met mensen willen regelen in plaats van met computers."

Gegevens

Leeftijd: 36

Nationaliteit: Marokkaans

Beroep: TSO medewerker

Gezin: Een man en drie kinderen

Opleiding: Ongeschoold

Motivatie

- Ze werkt hard om voor haar gezin te zorgen. Dit geeft haar voldoening.
- Ze is dol op kinderen en past daarom graag op de kinderen van andere mensen.
- Ze is snel gelukkig en hecht niet te veel waarde aan bezittingen.

Frustraties

- Ze heeft moeite met de Nederlandse taal, en kan daardoor moeilijk aan een baan komen.
- Ze heeft weinig verstand van computers en snapt al helemaal niks van een DigiD.

Hobbies

- Koken
- Wandelen met haar man

Elektronische apparaten

Computer

- Windows XP
- meer dan 5 jaar oud

Telefoon

- Samsung galaxy s2

Kan andere helpen met

- Koken
- Op kinderen passen

Heeft hulp nodig met

- Oefenen Nederlandse taal
- Het aanvragen van een Digi-D

Fatima el Amrani



Uitspraak: "Als ik naar de Moskee ga zijn er altijd genoeg mensen die me willen helpen met problemen die ik heb."

Gegevens

Leeftijd: 55

Nationaliteit: Marokkaans

Beroep: Schoonmaakster

Gezin: Weduwe, 3 Kinderen

Opleiding: Ongeschoold

Motivatie

- Is trots op wat haar kinderen bereikt hebben in het leven.
- Ze wil graag geld sparen om op haar oude dag terug naar Marokko te verhuizen.
- Ze is er trots op dat ze als 1e generatie immigrant goed Nederlands leest.

Frustraties

- Kan er slecht tegen dat ze weinig verdient terwijl ze er hard voor moet werken.
- Vindt mensen die zich belangrijk voordoen heel vervelend.
- Kan niet meekomen met nieuwe ontwikkelingen zoals het internet.

Hobbies

- Het maken van eigen hoofddoeken.
- Schilderen van landschappen.
- Lezen

Elektronische apparaten

Computer

- Heeft geen computer in het bezit.

Telefoon

- Nokia Lumia

Kan andere helpen met

- De Nederlandse taal
- Het lezen en beantwoorden van brieven

Heeft hulp nodig met

- Het aanvragen van een Digi-D
- Oefenen om internet te begrijpen.

Berat Yildiz



Uitspraak: "Als ik dingen kan doen voor andere mensen dan doe ik dat. Zo gaat dat bij ons thuis!"

Gegevens

Leeftijd: 42
Nationaliteit: Turks
Beroep: Glazenwasser
Gezin: Vrouw en twee kinderen
Opleiding: Mavo

Motivatie

- Wil in de toekomst graag zijn eigen glazenwassersbedrijf opzetten.
- Hij wil geld sparen om zijn kinderen te laten studeren.
- Hij wordt er gelukkig van als hij iets in het huis kan opknappen.

Frustraties

- Maakt zich zorgen over zijn familie in Turkije door de oorlog in Syrie.
- Is niet gelukkig in de flat waar hij nu woont.
- Vindt het vervelend dat zijn vrouw niet goed kan koken.

Hobbies

- Klussen
- Munten verzamelen
- Voetbal kijken

Elektronische apparaten

Computer

- Windows 8
- twee jaar oud

Telefoon

- Samsung galaxy s4

Kan andere helpen met

- Klussen
- Zaken op het internet regelen.

Heeft hulp nodig met

- Het koken van lekkere maaltijden.

Ceren Kurt



Uitspraak: "Ik ben opgegroeid in deze wijk, en wil graag helpen om het mooier te maken."

Gegevens

Leeftijd: 28
Nationaliteit: Turks
Beroep: Balie medewerker
Gezin: Alleenstaande moeder met twee kinderen
Opleiding: Mbo Niveau 4

Motivatie

- Is trots op de opleiding die ze gedaan heeft.
- Wil haar kinderen graag een goede toekomst bieden.
- Is erg gemotiveerd om andere in de wijk te helpen, omdat ze weet hoe moeilijk het kan zijn als je de taal niet leest.

Frustraties

- Vind het lastig om haar werk en haar kinderen te combineren.
- Heeft ruzie met haar ex man over de maandelijkse bijdrage.
- Vind het jammer dat de gemeente niet meer doet om de wijk te verbeteren.

Hobbies

- Lezen
- Films kijken
- Facebook

Elektronische apparaten

Computer

- Windows 7
- een jaar oud

Telefoon

- Samsung galaxy s5

Kan andere helpen met

- Het aanvragen van een digiD.
- Zaken op het internet regelen.

Heeft hulp nodig met

- Oppassen op haar kinderen.
- Het koken van maaltijden.