

Rapportage **GEMMA 1-meting** September 2016

In opdracht van: KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten)

Datum: 21 september 2016

Projectnummer: 2016147

Auteur: Marvin Brandon & Kelly de Heij





Inhoud

1	Achtergrond & onderzoek	3
2	Conclusies & aanbevelingen	5
3	Resultaten	7
4	Contact	21



Achtergrond & opzet





Achtergrond van het onderzoek

Doel onderzoek

DirectResearch heeft in opdracht van Kwaliteitsinstituut Nederlands Gemeenten (KING) opnieuw een onderzoek uitgevoerd onder gebruikers van GEMMA (GEMeentelijke Model Architectuur). In 2014 is een zelfde onderzoek onder gebruikers van GEMMA uitgevoerd.

Doelstelling

Het onderzoek biedt onder andere inzicht in de bekendheid, het gebruiksgemak en de waardering van GEMMA-producten. Het onderzoek zal ook inzicht geven in verdere behoeften van gebruikers.

Significante verschillen tussen de huidige resultaten en de resultaten uit 2014 worden weergegeven door middel van het volgende symbool: ★

Doelgroep

KING heeft een selectie gemaakt van informatiemanagers werkzaam bij verschillende Nederlandse gemeenten. In het onderzoek werden de onderstaande functietitels van elkaar onderscheiden:

- Informatiemanager
- Informatiearchitect
- I&A coördinator
- Adviseur I&A
- Afdelingshoofd I&A / programmamanager informatie

Methode

Kwantitatief online onderzoek: gebruikers van GEMMA producten zijn uitgenodigd via e-mail.

De vragenlijst bestond uit 22 vragen.

Periode

13 juni 2016 – 13 juli 2016

Respons

- › Bron: E-mailadressen aangeleverd door KING
- › Bruto steekproef: 1060
- › Netto steekproef: 227 (21%)

Functie	<i>n</i> =
Informatiemanager	61
Adviseur I&A	54
Informatiearchitect	25
I&A coördinator	9
Afdelingshoofd I&A / programmamanager informatie	8
Anders, namelijk	70



Conclusies & aanbevelingen





Conclusies & aanbevelingen

Conclusies

Bekendheid producten

De bekendheid van GEMMA-producten is iets lager dan in 2014, maar nog steeds hoog.

Gebruik producten

Een verscheidenheid aan GEMMA-producten worden gebruikt, de softwarecatalogus (77%), StUf-berichtenstandaard (76%) en GEMMA informatiearchitectuur (74%) het meest. De duidelijkheid van de informatie over producten is licht afgenomen, de bruikbaarheid en volledigheid van informatie is vergelijkbaar met 2014. Gebruikers zien verbeteringsmogelijkheden voor de praktische toepasbaarheid en navigatie van de website.

Toepassing gebruik

Producten worden vooral gebruikt om aan te kunnen sluiten bij de landelijke standaard; dit wordt gezien als het grootste voordeel van gebruik. De helft gebruikt een vertaling of aanvulling, veelal om de toepassing in de praktijk te vergroten. Reden om geen vertaling of aanvulling te gebruiken is de behoefte aan zoveel mogelijk standaardisatie.

Inbreng gemeenten

Een groot deel vindt dat gemeenten voldoende inbreng hebben bij de ontwikkeling van GEMMA-producten. Een kleiner deel vindt echter ook dat gemeenten meer inbreng zouden moeten hebben. Gemeenten zouden moeten meedenken en input moeten leveren over toepassing in de praktijk.

Inbreng leveranciers

Twee op de vijf gemeenten vindt dat leveranciers voldoende inbreng hebben bij de ontwikkeling van GEMMA-producten, een kwart vindt echter dat deze inbreng kleiner zou moeten zijn. Leveranciers zouden meer een conformerende en adviserende rol moeten hebben.

Rol KING

Men vindt dat de rol van KING vooral die van belangenbehartiger van gemeenten zou moeten zijn. Ook ziet men voor KING een sturende rol met betrekking tot de landelijke generieke digitale infrastructuur voor zich.

Aanbevelingen

Bekendheid producten handhaven

Hoewel de productbekendheid in 2016 nog steeds hoog is, is er wel een kleine verzwakking ten opzichte van 2014 te zien. Het is belangrijk dat KING de producten onder de aandacht blijft brengen.

Praktische toepasbaarheid vergroten

Het grootste knelpunt in het gebruik van GEMMA-producten is de toepassing ervan in de praktijk. Gemeenten ervaren problemen met de vertaling naar de praktijk en de behoefte aan hulp op dit gebied is groot.

KING zou de gebruikers van GEMMA-producten tegemoet komen in hun behoefte door een theoretisch kader, (meer) voorbeelden en (meer) workshops te bieden. Dit zou ook helpen de productbekendheid weer te herstellen en vergroten.

Navigatie website

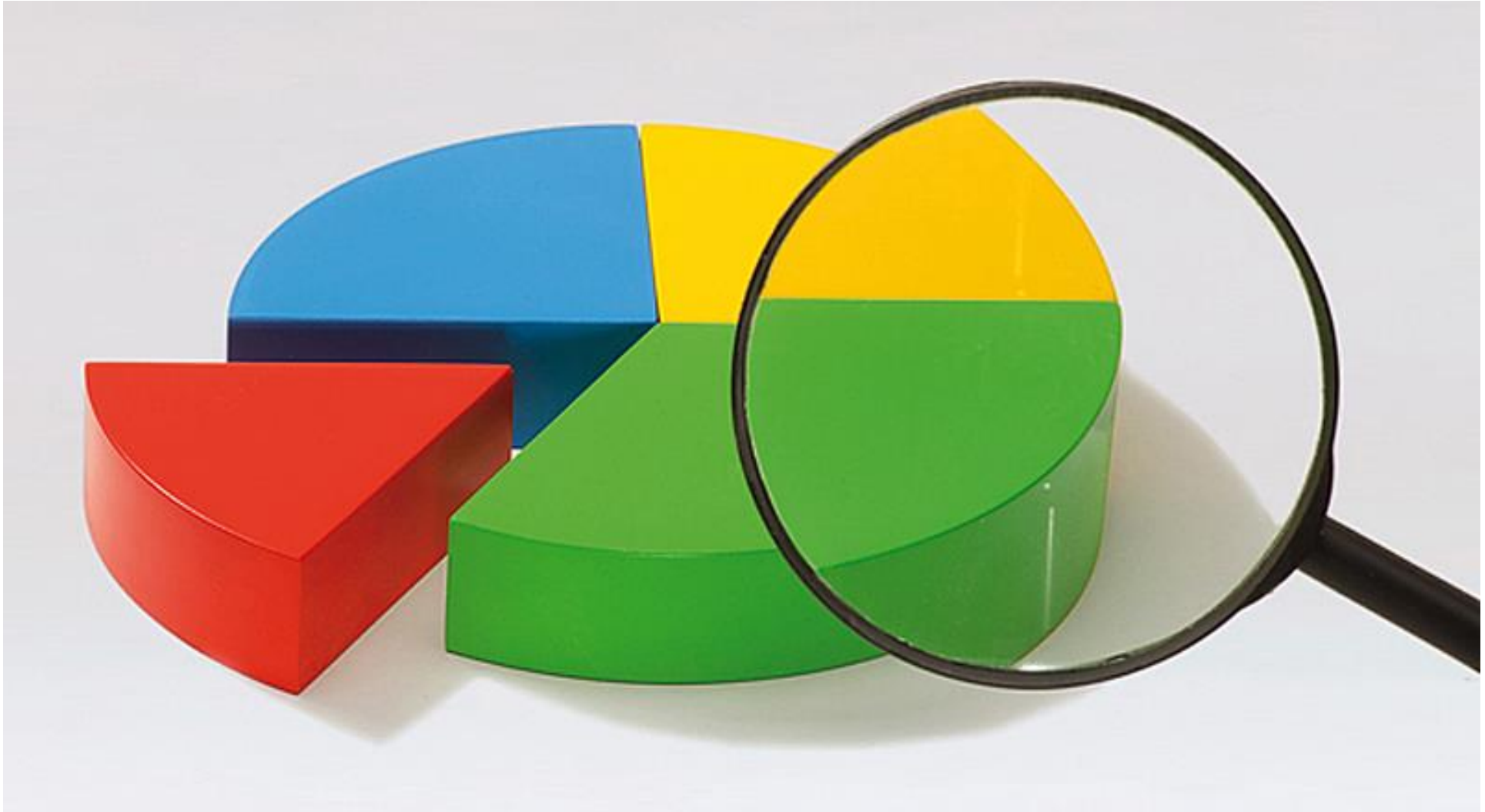
Gebruikers hebben moeite met het vinden van de juiste informatie op de website. Informatie wordt moeilijk of via een omweg gevonden. Het is aan te raden om het aantal clicks te verkleinen of bijvoorbeeld de zoekmogelijkheid aan te passen.

Rol gemeenten en leveranciers

De inbreng voor de doorontwikkeling bij producten wordt voor gemeenten te weinig tot voldoende gevonden. De inbreng door leveranciers wordt echter door een kwart te veel gevonden. Het is daarom raadzaam de rol en inbreng van verschillende partijen te bekijken en eventueel opnieuw in te richten.



Resultaten

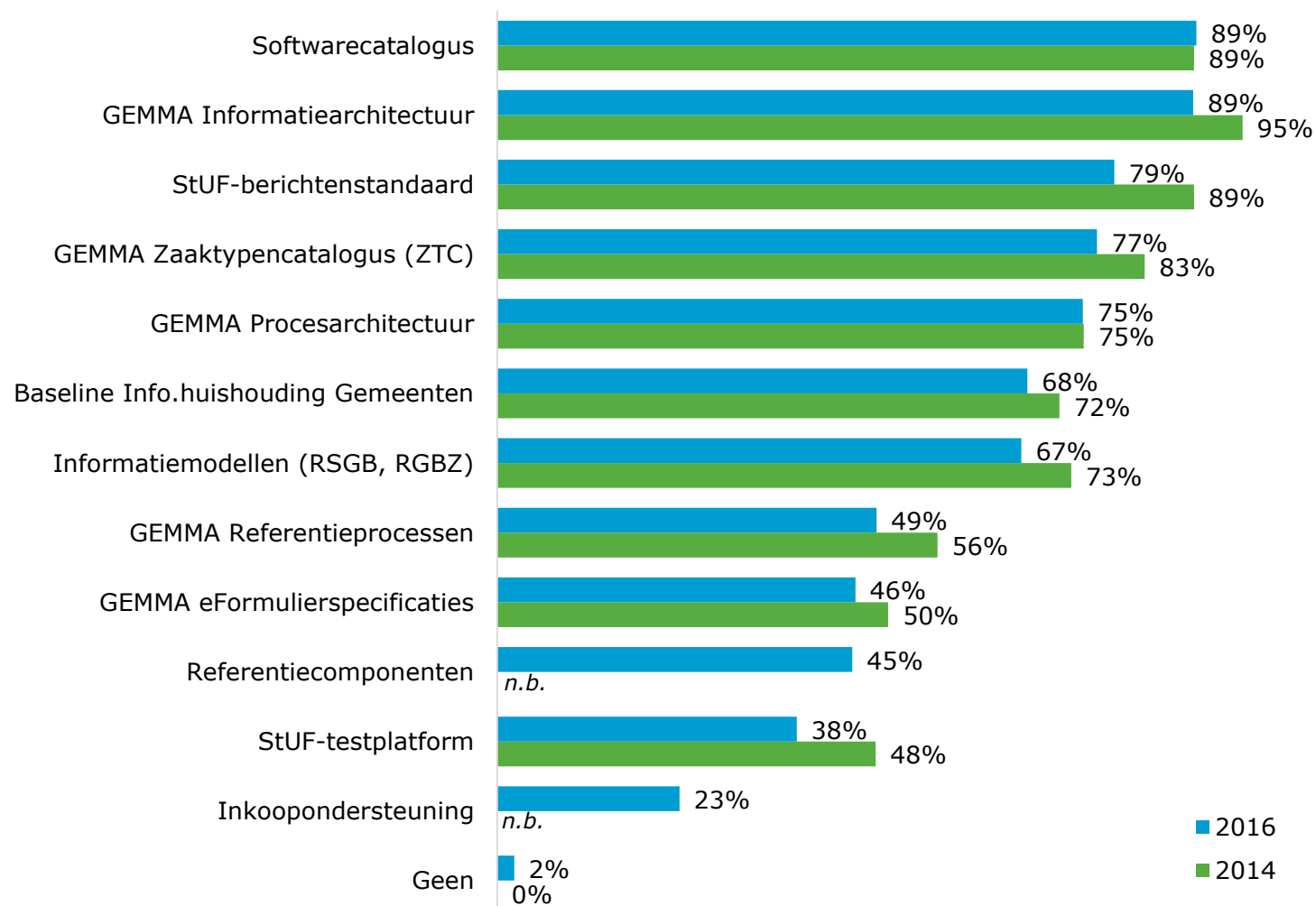




Softwarecatalogus en GEMMA informatiearchitectuur meest bekende producten

Productbekendheid is hoog, maar over het algemeen iets lager dan in 2014.

Bekendheid GEMMA producten



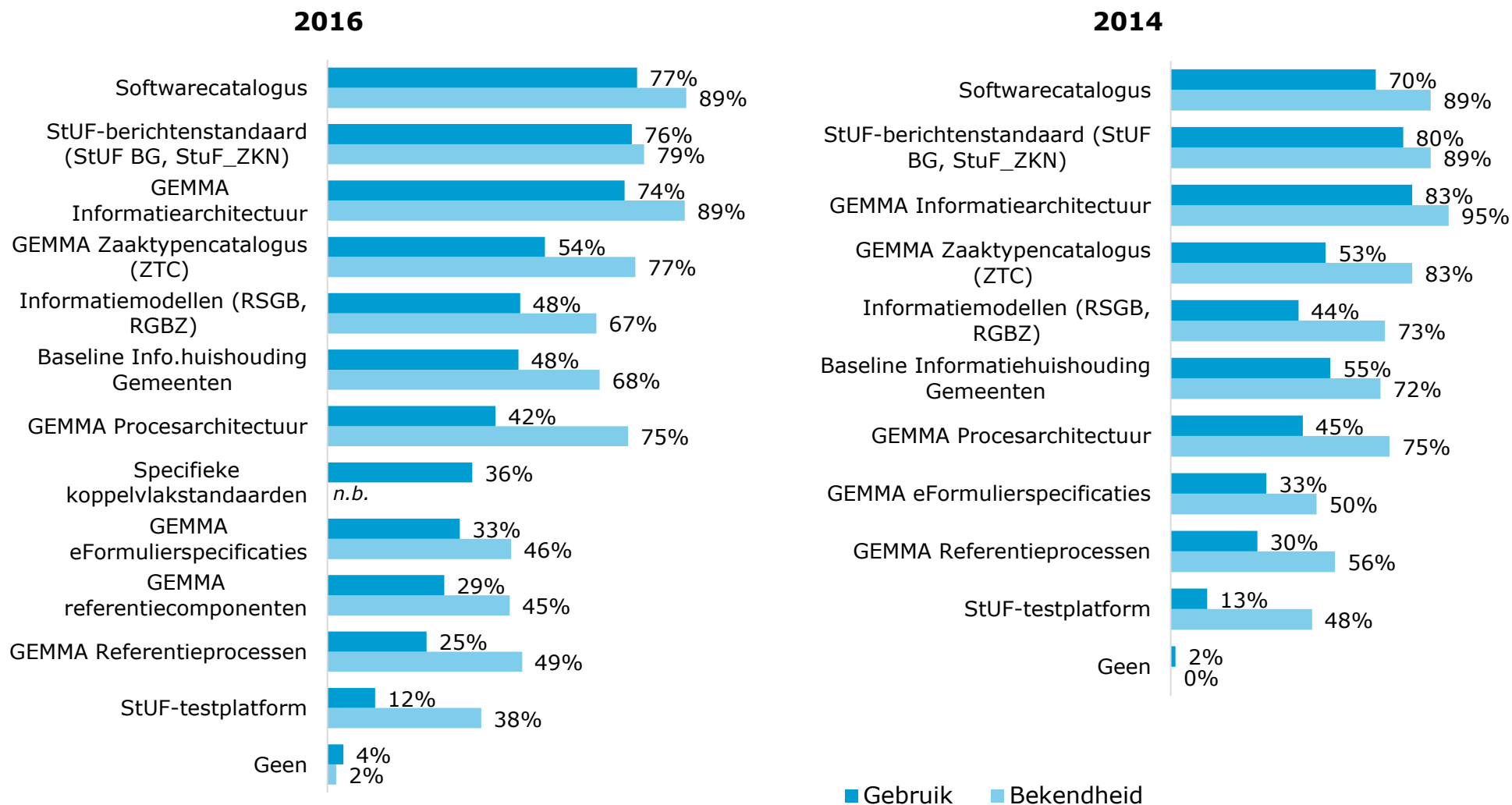
Vraag: Welke producten van GEMMA kent u? | 2016 n=227; 2014 n=64



Verscheidenheid aan GEMMA producten in gebruik

De softwarecatalogus, StUF-berichtenstandaard en Informatiearchitectuur GEMMA worden het meest gebruikt. Verschillen ten opzichte van 2014 zijn minimaal.

Gebruik vs. Bekendheid



Vraag: Welke producten van GEMMA gebruikt uw gemeente? | 2016 n=227; 2014 n=64

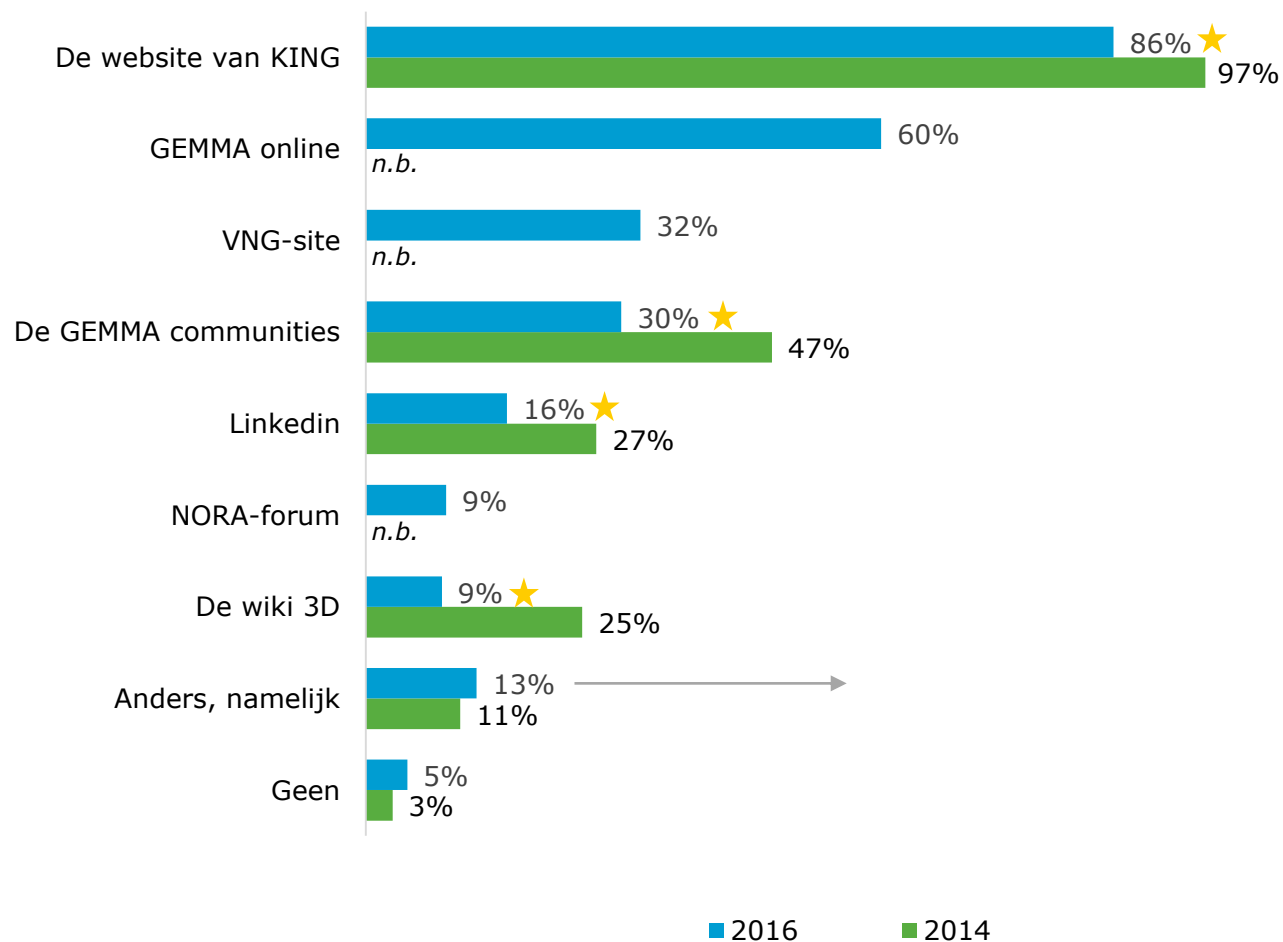
Vraag: Welke producten van GEMMA kent u? | 2016 n=227; 2014 n=64



Website van KING minder geraadpleegd dan in 2014

Website blijft wel grootste informatiebron. De GEMMA communities en wiki 3D worden significant minder dan in 2014 gebruikt als informatiebron.

Informatiebronnen GEMMA



Anders, namelijk:

- Google
- Adviseur informatievoorziening
- Softwarecatalogus

★ = significant verschil t.o.v. 2014

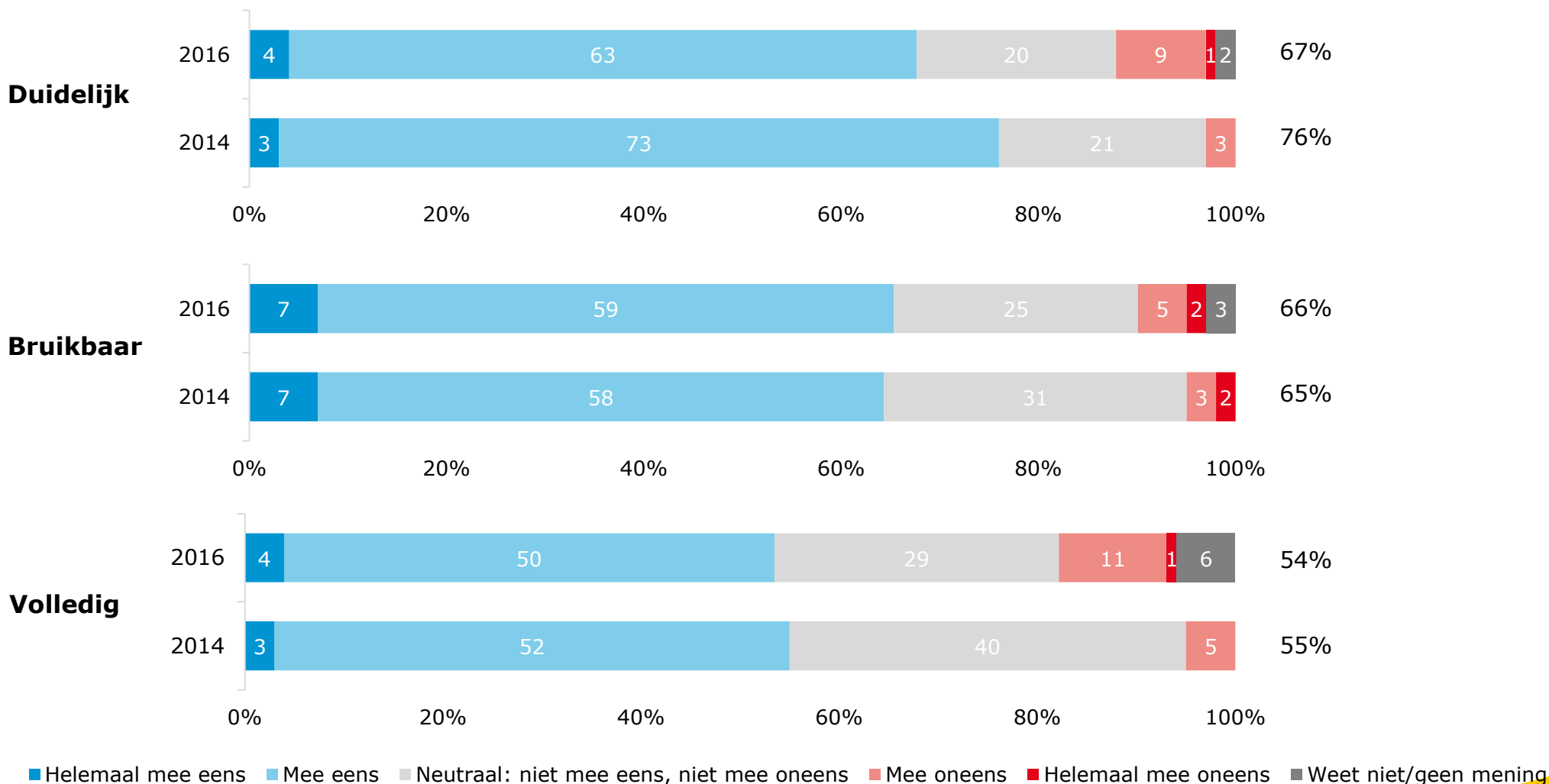


Informatie over GEMMA-producten is duidelijk

Twee derde vindt informatie over producten bruikbaar, iets meer dan de helft vindt de informatie volledig. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2014.

Ik vind de informatie over de producten van GEMMA...

Top 2-box



Vraag: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de onderstaande stellingen? Ik vind de informatie over de producten van GEMMA... | 2016 n=216; 2014 n=62

Top 2-box = Helemaal mee eens (%) + Mee eens (%)



Verbetersuggesties hebben betrekking op praktische toepasbaarheid van GEMMA producten

Sommigen vinden informatie op de website lastig vindbaar.

Verbetersuggesties productinformatie

Toepasbaarheid in praktijk:

- 'Een stukje vertaling naar de praktijk ontbreekt. D.m.v. casussen, voorbeeldgemeenten, gevolgen infrastructuur.'
- 'Er is best wel kennis nodig om te snappen waar het over gaat en hoe je het goed toepast. Er mist (of is goed verstopt) een helder kader van de GEMMA producten en de manier hoe je dit binnen je eigen organisatie toepast om de gewenste koers te bepalen.'
- 'Het is soms lastig de gebruikte begrippen te vertalen naar praktijksituaties of naar terminologie van aanpalende vakgebieden.'
- 'Te veel vanuit een theoretisch kader, aansluiting bij de dagelijkse praktijk mist.'
- 'Doordat ze generiek zijn is het soms lastig om ze binnen de gemeente precies zo in te zetten als bedoeld, zonder grote wijzigingen aan te brengen.'
- 'Grote afstand tussen praktijk en modellen.'
- 'Ik mis soms echt wezenlijke onderdelen in een beschrijving of architectuur. Aansluiting theorie en praktijk soms ver te zoeken.'

Navigatie site

- 'Over het algemeen is het best een zoektocht om iets te vinden. Je moet veel doorklikken.'
- 'Op de website vind ik het lastig om de informatie soms te vinden.'
- 'Er is gewoon veel te veel informatie te vinden. Ik ben altijd een behoorlijke tijd aan het surfen en klikken tot dat ik denk gevonden te hebben wat ik zoek.'
- 'Ik vind navigatie en zoeken op de site niet altijd even handig. Vaak is Google nodig om de juiste informatie te vinden ook zijn er wel eens links die verwijzen naar niet meer bestaande pagina's.'



Aan kunnen sluiten bij landelijke standaard hoofdreden voor gebruik GEMMA producten

Reden gebruik GEMMA producten

Aansluiting landelijke standaard:

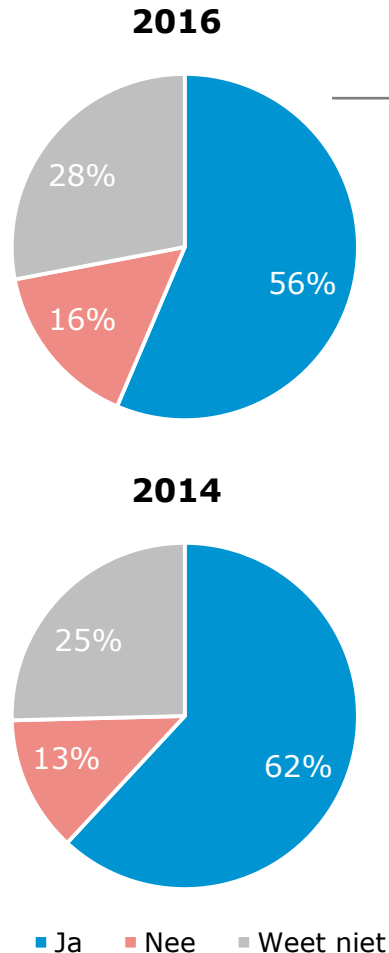
- 'Gebruiken waar al over is nagedacht indien dit aansluit bij wat binnen de gemeente nodig is. Niet zelf het wiel uitvinden. Dit bespaart tijd en vergemakkelijkt binnen- en buiten gemeentelijke afstemming.'
- 'Aansluiten bij landelijke standaarden.'
- 'Algemene standaard.'
- 'Eenduidigheid, voorkomen dat je opnieuw het wiel gaat uitvinden. Makkelijk communiceren met leverancier.'
- 'Gebruik van standaarden die door gebruikers en leveranciers geaccepteerd zijn. Van belang voor een geïntegreerd ICT (applicatie) landschap.'
- 'Goed uitgedachte basis documenten en producten waarbij je niet zelf het wiel hoeft uit te vinden en ook aansluit bij standaarden.'
- 'Landelijke uniformiteit.'
- 'Niet zelf het wiel uitvinden, maar in samenwerking tot één gemeentelijk product komen.'
- 'Standaardisatie.'



Ruim de helft gebruikt vertaling of aanvulling

Reden voor gebruik is vergroting van de praktische toepasbaarheid en omdat GEMMA niet altijd toereikend is. Behoeftte aan standaardisatie of een capaciteitstekort zijn redenen om geen vertaling/aanvulling te gebruiken.

Gebruik vertaling/aanvulling



Ja, omdat... (n=123)

Vergroting toepasbaarheid

- 'We het aan willen laten sluiten op de lokale praktijk.'
- 'Niet alles praktisch direct inzet baar is.'
- 'Het anders niet herkenbaar is in de organisatie.'

GEMMA niet dekkend

- 'De GEMMA-producten niet alles afdekken en de informatiekundige praktijk van de gemeente weerbarstiger is dan de theorie van GEMMA.'
- 'De GEMMA niet volledig is en soms niet specifiek genoeg is.'
- 'De producten of werkprocessen iets afwijken van de GEMMA standaard.'

Nee, omdat... (n=34)

Standaardisatie

- 'Zoveel mogelijk standaard.'
- 'Streven naar zo veel mogelijk standaardisatie.'
- 'Het volgen van standaarden voor ons een vereiste is.'

Capaciteitstekort

- 'Daarvoor zijn we te klein (kennis, capaciteit).'
- 'Geen capaciteit en geen beleid.'
- 'We daarvoor niet de juiste medewerkers in dienst hebben.'



Standaardisatie grootste voordeel van GEMMA gebruik

De bruikbaarheid van GEMMA producten zou verbeterd kunnen worden door meer toelichting op het gebruik, door bijvoorbeeld gebruik van voorbeelden of workshops.

Voordelen gebruik GEMMA producten

Standaardisatie:

- 'We hoeven het wiel niet altijd zelf uit te vinden we dwingen leveranciers tot standaard uitwisseling.'
- 'Uniformiteit, duidelijk uitvragen mogelijk, leveranciers management.'
- 'Standaardisatie met andere overheden, ketenpartners enz.'
- 'Standaarden, checklists, hoeft niet volledig opnieuw alles te bedenken, kan in samenwerking/aanbestedingen verwijzen naar een 'bekende' referentie.'
- 'Standaardisatie, effectiviteit en efficiëntie.'
- 'Referentie, uniformiteit, standaardisatie, borging.'

Geeft richting:

- 'Het scheelt zoekwerk.'
- 'Richting geven, Handvat in onderhandelingen met leveranciers.'
- 'Niet opnieuw het wiel uitvinden, afwijkingen moeten zo beargumenteerd worden.'
- 'Geeft richting en handvatten.'
- 'Geeft een goede handvat om de architectuur in te richten.'
- 'Hoeft niet blanco te beginnen, kennisvoordeel.'
- 'Houvast richting organisatie en leveranciers.'

Verbetering bruikbaarheid

Toelichting toepassing

- 'Blijven ontwikkelen maar ook voorbeelden uitwerken.'
- 'Goed voorbeeld uitwerken in een praktische vertaling.'
- 'Workshops over toepassing.'
- 'Laagdrempeliger toegankelijk maken. Maar praktijkvoorbeelden.'
- 'Meer praktijkvoorbeelden hoe toe te passen.'
- 'Middels voorbeelden verduidelijken.'
- 'Nog meer direct toepasbare hulpmiddelen ontwikkelen. Top-down presenteren.'
- 'Voorbeelden uitwerken, workshops over toepassing.'
- 'Workshops, training, voorbeelden en toepassing.'

Vraag: Gebaseerd op uw ervaringen met de producten van GEMMA, welke voordelen bieden de product(en) van GEMMA voor u in de praktijk? | n=218

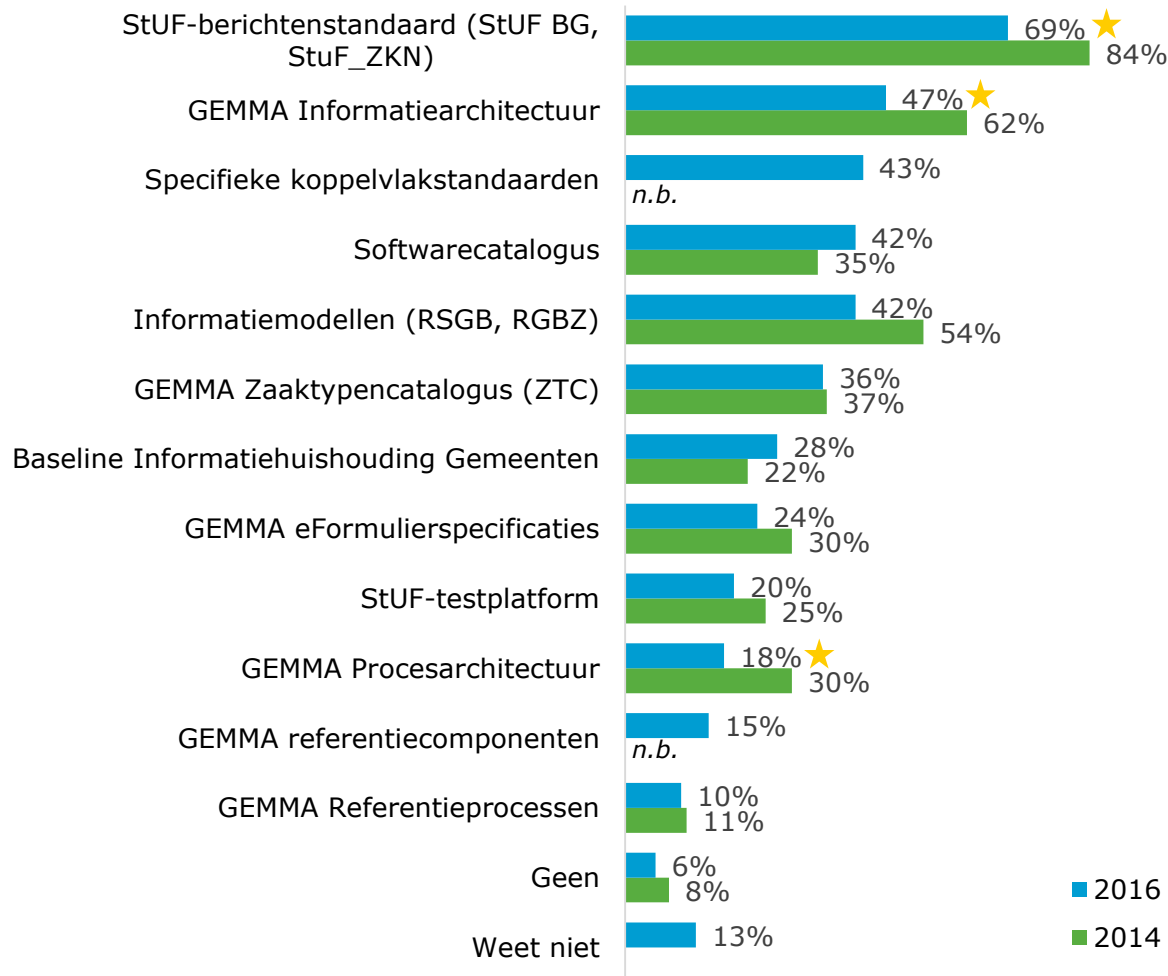
Vraag: Wat zou KING moeten doen om de producten van GEMMA beter bruikbaar te maken? | n=218



StUF-berichtenstandaard en GEMMA informatiearchitectuur significant lager in gebruik als uitgangspunt leveranciers

StUF-berichtenstandaard echter nog steeds populairste uitgangspunt leveranciers.

Uitgangspunt voor leverancier



★ = significant verschil t.o.v. 2014

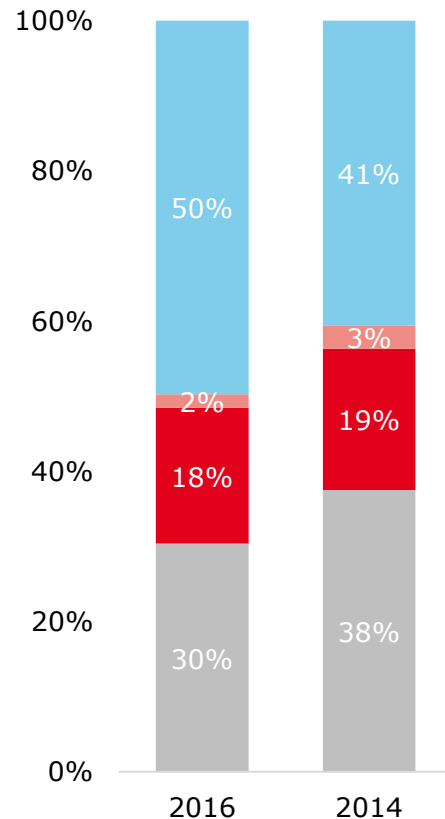
Vraag: Welke GEMMA producten gebruikt u als uitgangspunt voor de contracten met uw leverancier(s)? | 2016 n=218; 2014 n=63



De helft vindt dat gemeenten voldoende inbreng hebben

Gemeenten zouden vooral input uit de praktijk moeten leveren en meedenken over de ontwikkeling van GEMMA.

Inbreng gemeenten



- Ja, gemeenten hebben voldoende inbreng
- Nee, gemeenten moeten minder inbreng hebben
- Nee, gemeenten moeten meer inbreng hebben
- Weet niet

Rol gemeente doorontwikkeling GEMMA

Koppeling met praktijk:

- 'Inbrengen van de praktijkervaring.'
- 'De mogelijkheid om vanuit de praktijk van alle dag inbreng te hebben.'
- Aansluiting met praktijkproblemen inbrengen.'
- 'Input leveren over werkbaarheid.'
- 'Belangrijkste rol is volgens mij het geven van geluiden uit de praktijk welke door KING vertaald kunnen worden naar realistische en haalbare uitgangspunten.'

Meedenken

- 'Co creator, sparringpartner en beproever.'
- 'Klankbord, testen, pilots.'
- 'Meedenken door gemeenten die willen en tijd hebben. Maar wel met strakke regie vanuit KING.'
- 'Sparringpartner.'
- 'Klankbordgroep om nieuwe ontwikkelingen aan te toetsen.'

Vraag: Hebben gemeenten volgens u voldoende inbreng bij de ontwikkeling van de verschillende onderdelen van GEMMA? | 2016 n=227; 2014 n=63

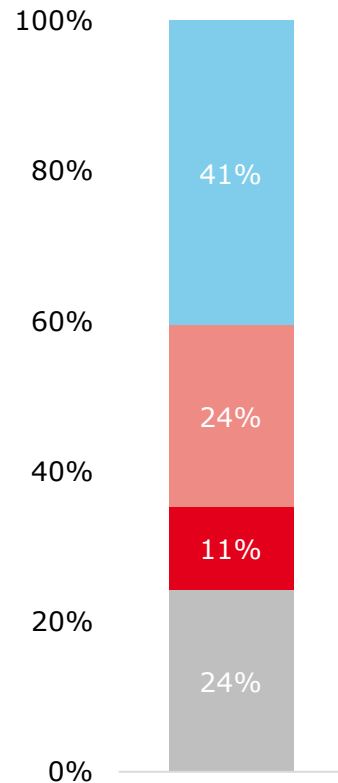
Vraag: Welke rol moeten gemeenten volgens u hebben bij de doorontwikkeling van GEMMA? | n=227



Een kwart vindt dat leveranciers minder inbreng moeten hebben

De rol van leveranciers zou volgens velen alleen conformerend en adviserend moeten zijn.

Inbreng leveranciers



- Leveranciers hebben voldoende inbreng
- Leveranciers moeten minder inbreng hebben
- Leveranciers moeten meer inbreng hebben
- Weet niet

Rol leveranciers doorontwikkeling GEMMA

Conformerende rol:

- 'Leveranciers moeten volgen. Ze kunnen wel hun ervaringen inbrengen.'
- 'Meedenken en vooral zich conformeren aan de afspraken/standaarden.'
- 'Opvolgen van standaarden.'
- 'Leveranciers zijn de leveranciers. zij hebben een beperkte rol in de architectuur. Signalen uit de markt zijn natuurlijk welkom maar nu hebben de hele grote in de praktijk erg veel macht.'
- 'Leveranciers moeten zich conformeren aan standaardisering, niet alleen op papier maar ook in de praktijk.'
- 'Leveranciers moeten meer ondersteunend zijn en minder sturend.'

Adviserende rol:

- 'Adviserend en ondersteunend.'
- 'De leveranciers kunnen een adviserende functie hebben, wel is het belangrijk om meerdere leveranciers te betrekken bij de doorontwikkeling zodat er geen oneigenlijk voordeel ontstaat voor een van de leveranciers.'
- 'Meedenken in haalbaarheid (adviserend, niet bindend)'
- 'Zij hebben m.i. vooral een adviesrol of rol als klankbord. Met name t.a.v. techniek.'
- 'Rol van consultant, adviseur.'

Vraag: Hoe kijkt u naar de inbreng van leveranciers bij de ontwikkeling van de verschillende onderdelen van GEMMA? | n=227

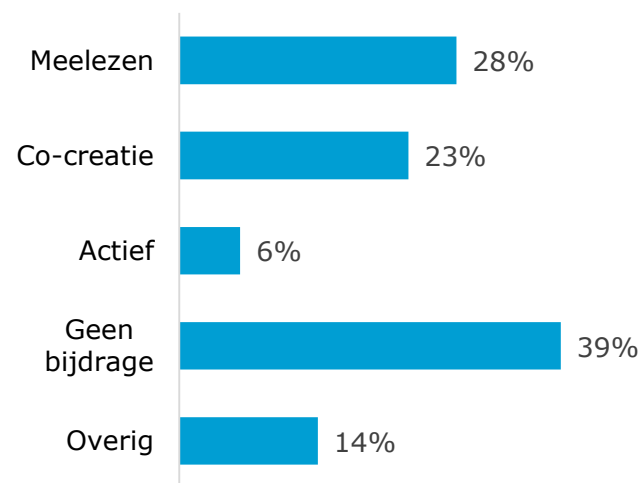
Vraag: Welke rol moeten Leveranciers volgens u hebben bij de doorontwikkeling van GEMMA? | n=227



De helft draagt bij door co-creatie en/of meelezen

Velen zijn tevreden met hun rol of zouden graag willen bijdragen door co-creatie en/of meelezen.

Eigen bijdrage doorontwikkeling



Gewenste eigen bijdrage

Voortzetting huidige rol:

- 'Huidige rol is voldoende.'
- 'Ik ben tevreden met mijn huidige inbreng.'
- 'Continueren huidige rol.'

Co-creatie:

- 'Co-creatie vind ik een mooie ontwikkeling.'
- 'Co-creatie blijft hierin belangrijk.'

Meelezen:

- 'Meelezen, adviseren.'
- 'Meelezen, beoordelen van producten.'

Geen; weet niet:

- 'Momenteel geen. Geen tijd.'
- 'Op dit moment geen idee.'

Vraag: Op welke manier draagt u bij aan de doorontwikkeling van GEMMA (bijvoorbeeld door meelezen, co-creatie, etc.)? | n=227

Vraag: Welke rol zou u willen u spelen in de doorontwikkeling van GEMMA? | n=227



Bijna de helft ziet KING liefst als belangenbehartiger in doorontwikkeling van GEMMA

Drie kwart zou het liefst zien dat KING/GEMMA zich sturend opstelt in de ontwikkeling van de landelijke generieke digitale infrastructuur.

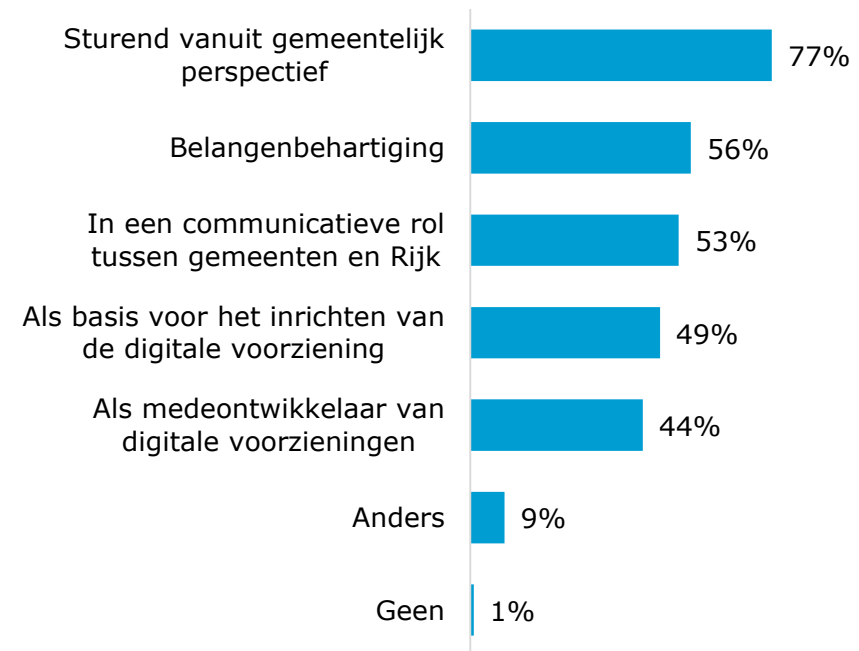
Rol KING doorontwikkeling GEMMA

- **45%** belangenbehartiger voor gemeenten
- **20%** penvoerder
- **10%** ontwikkelaar

Overig:

- 'KING mag best een wat dwingender rol krijgen. Het blijft te vrijblijvend. De laatste tijd wordt dit in diverse workshops wel duidelijker gezegd, maar het blijft te optioneel.'
- 'KING mag een meer regisserende rol spelen met een meer beslissend karakter, o.a. vanuit de standaardisatie hoek.'

Rol KING/GEMMA landelijke generieke digitale infrastructuur



Vraag: Welke rol wilt u dat KING neemt in de doorontwikkeling van GEMMA? (Bijvoorbeeld, penvoerder, ontwikkelaar, belangenbehartiger voor gemeenten, etc.)? | n=227

Vraag: Welke rol wilt u dat KING/GEMMA neemt in de ontwikkeling van de landelijke generieke digitale infrastructuur? | n=227



Contact

Direct Research BV
Herengracht 454
1017 CA Amsterdam

020 770 75 79
info@directresearch.nl
www.directresearch.nl



Marvin Brandon
Research Consultant
06 11 77 97 92
Marvin.Brandon@directresearch.nl



Kelly de Heij
Research Manager
06 46 25 02 81
Kelly.de.heij@directresearch.nl

