



# GEMMA Online

Gebruikerstevredensheidsonderzoek  
2023

## Werkwijze

- Het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen 11-7-2023 en 25-9-2023.
- De uitvraag voor het onderzoek is gedaan via verschillende kanalen:
  - GEMMA –nieuwsbrieven,
  - een pop-up op GEMMA Online,
  - LinkedIn en
  - Via mondelinge reclame.
- Het gestandaardiseerde format van VNGR is gebruikt.
- Het resultaat zijn 53 ingevulde onderzoeken.

## Samenvatting

- 53 respondenten geven een gebruikerstevredenheidcijfer van gemiddeld **7,3** (2020 was dit 7,1)
- De GEMMA en GEMMA Online wordt als **toegevoegde waarde** (7,5) gezien en is **relevant** voor het dagelijks werk(7,3).
- 89% beveelt de GEMMA gepubliceerd op GEMMA Online aan anderen aan.
- Er is ruimte om de GEMMA en GEMMA Online beter te laten voldoen aan verwachtingen(6,9) en aan de betrouwbaarheid van de content (7,1)
- De dienstverlening wordt als goed ervaren waarbij de pro-actieve dienstverlening(6,7) verbeterd kan worden.

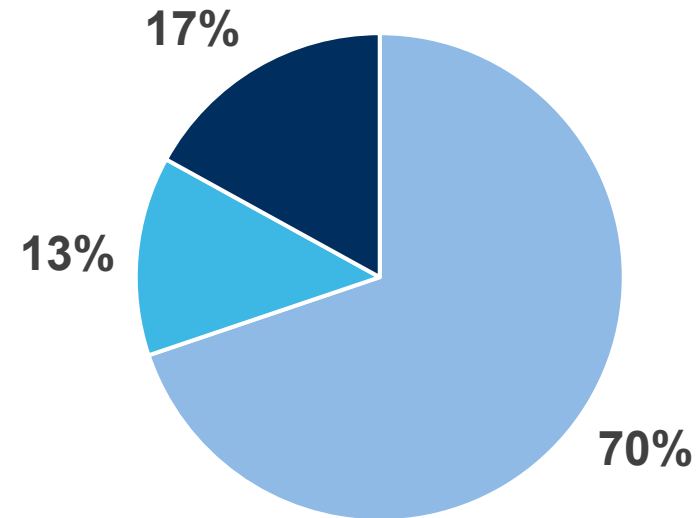
## Totale gebruikerstevredenheid GEMMA Online: 7,3

Product	7,3
Voldoet aan de verwachtingen	6,9
Van toegevoegde waarde	7,5
Aanbevelen aan anderen	89%
Betrouwbaarheid	7,1
Gebruiksgemak	6,8
Functionaliteiten	6,7
Beschikbaarheid	9,1
Relevantie voor dagelijks werk	7,3
Bruikbaarheid instructie	6,9

Dienstverlening	7,2
Pro-actieve dienstverlening	6,7
Telefonische bereikbaarheid	7,7
Bereikbaarheid via e-mail	8,4
Benaderbaarheid	6,9
Reactieve ondersteuning	7,8

## 70% van de respondenten gebruikt op dit moment de GEMMA of GEMMA Online.

- 37 van de 53 respondenten (**70%**) geven aan de GEMMA of de website GEMMA Online op dit moment te gebruiken.
- **17%** heeft in het verleden gebruik gemaakt van de GEMMA of de website GEMMA Online

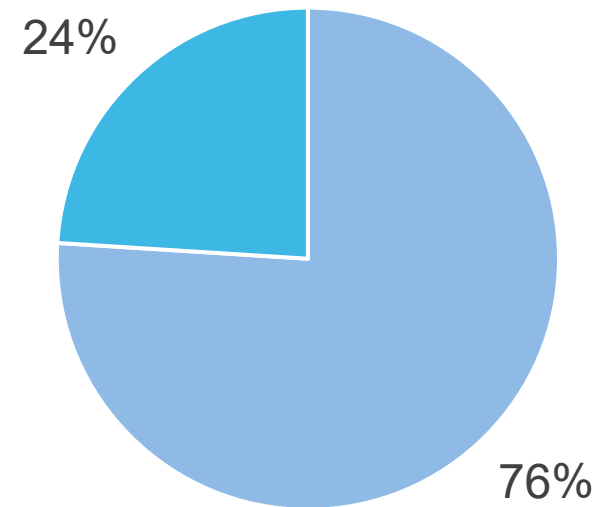


- Ja, daar maak ik gebruik van
- Nee, daar heb ik nog nooit gebruik van gemaakt
- Nee, daar maak ik geen gebruik van, maar heb ik wel in het verleden gebruikt

# De website GEMMA Online voldoet voor 7,1 aan verwachtingen van de gebruikers

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *“Rommelig en op dit moment diverse wijzigingen.”*
- *“Te veel aandacht voor het belang, de vorm en de structuur van GEMMA waardoor daadwerkelijke inhoud van GEMMA lastiger te vinden is”*
- *“Niet vraag maar aanbod gestuurd. Ik moet heel veel lezen en snappen voordat ik vind waar ik behoefte aan heb “*
- *“De procesarchitectuur is voor veel gemeenten lastig te vertalen naar de dagelijkse praktijk”*
- *“Het is nog steeds ontzettend veel tekst. Ik ben vrij visueel ingesteld. Dus iets van een plattegrond als navigatie, en consequent thematisch kleurgebruik, zou ontzettend helpen.”*

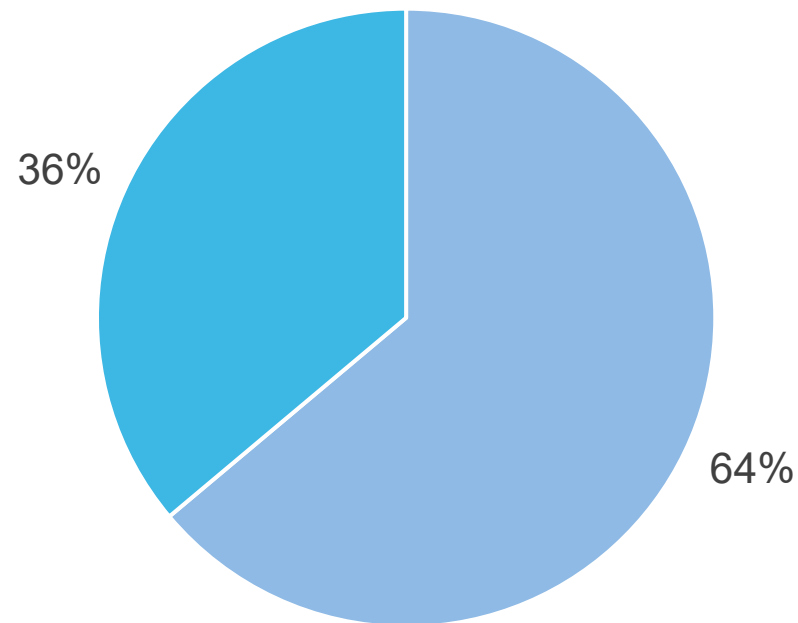


■ Hoger dan een 7   ■ Lager dan een 7

# De website GEMMA Online heeft een 7,5 voor toegevoegde waarde voor het werk

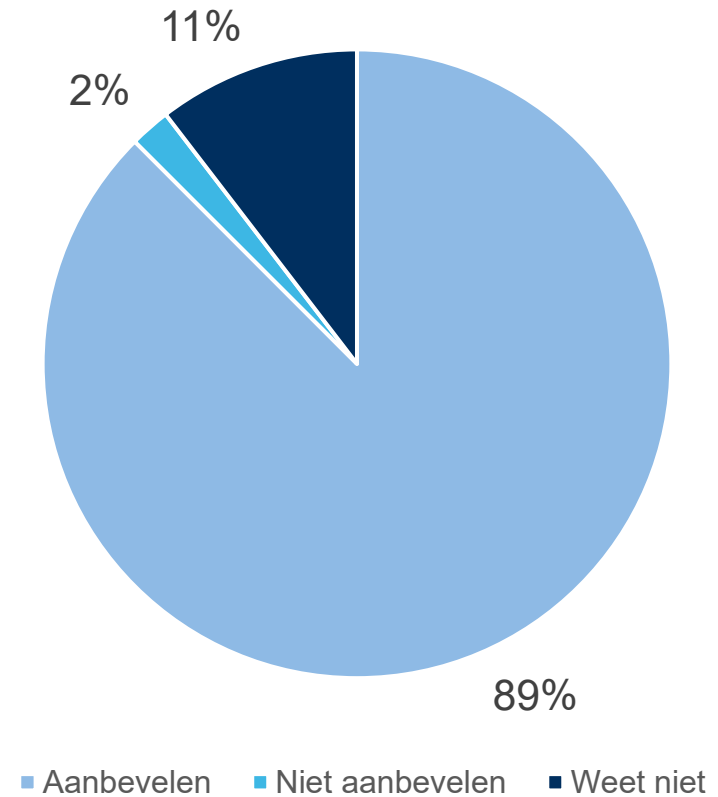
Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *Met wat ik aangeboden krijg kan ik collega's en management maar moeilijk enthousiast krijgen voor de Gemma.*
- *Kan een prachtig middel zijn om ieder gemeente hetzelfde kader mee te geven, maar wordt zeer slecht onderhouden. Ik ben zelf lid geweest van de werkgroep Procesarchitectuur. Jammer dat er geen beheer op zit, althans... zo lijkt het. Daarom moet iedere gemeente zelf het wiel (opnieuw) uitvinden. Zo zonde van ieders tijd.*
- *Referentiecomponenten zijn leuk, maar veel (zogenaamde) cloud leveranciers leveren (naast diepe) steeds bredere silo's waar functionaliteit van vele referentiecomponenten (van e-formulier tot archivering) worden gecombineerd.*
- *Het gemeentelijke landschap is breder dan GEMMA.*



■ Hoger dan een 7   ■ Lager dan een 7

# 89% beveelt de website GEMMA Online aan anderen aan



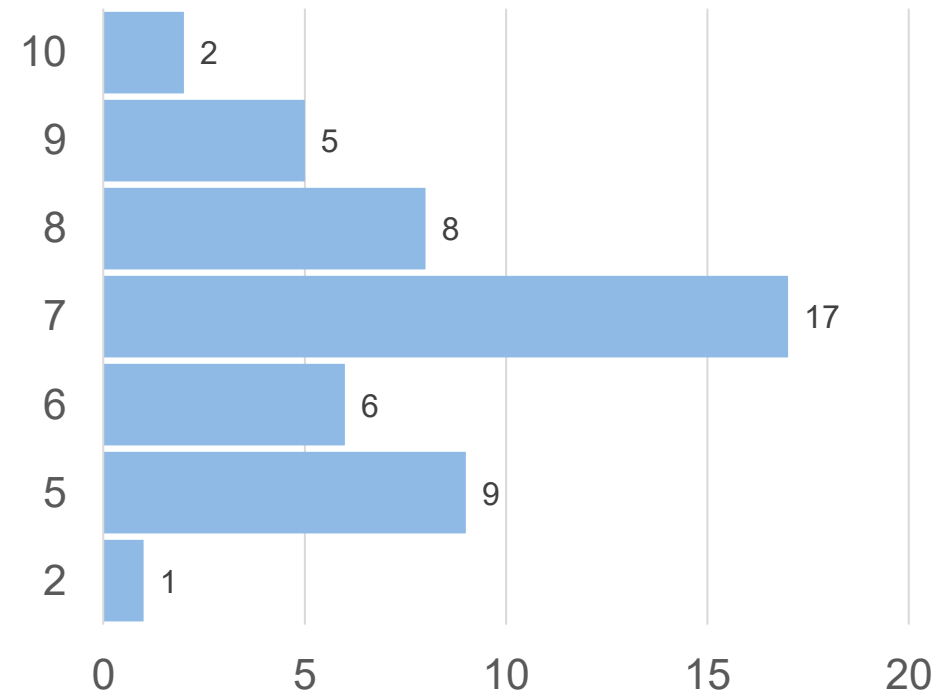


# De betrouwbaarheid van de content wordt met een 7,1 gewaardeerd.

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *'de documenten stammen soms al van jaren geleden en worden niet geactualiseerd. Onderlinge afstemming ontbreekt soms.'*
- *'Er zijn nog weleens verwijzingen naar gearchiveerde pagina's. Het is voor mij vaak niet duidelijk waarom een pagina gearchiveerd is/of en wanneer er een nieuwe versie verwacht kan worden.'*
- *'Lastig om te oordelen. Wat is betrouwbaar. Ik zie door de bomen het bos soms niet. VNG heeft heel veel informatie beschikbaar, maar niet altijd even gestructureerd of actueel. En misschien te veel gericht op de toekomst en niet altijd direct toepasbaar.'*
- *'GEMMA wandelt een beetje achter de ontwikkelingen aan.'*

De cijfers:

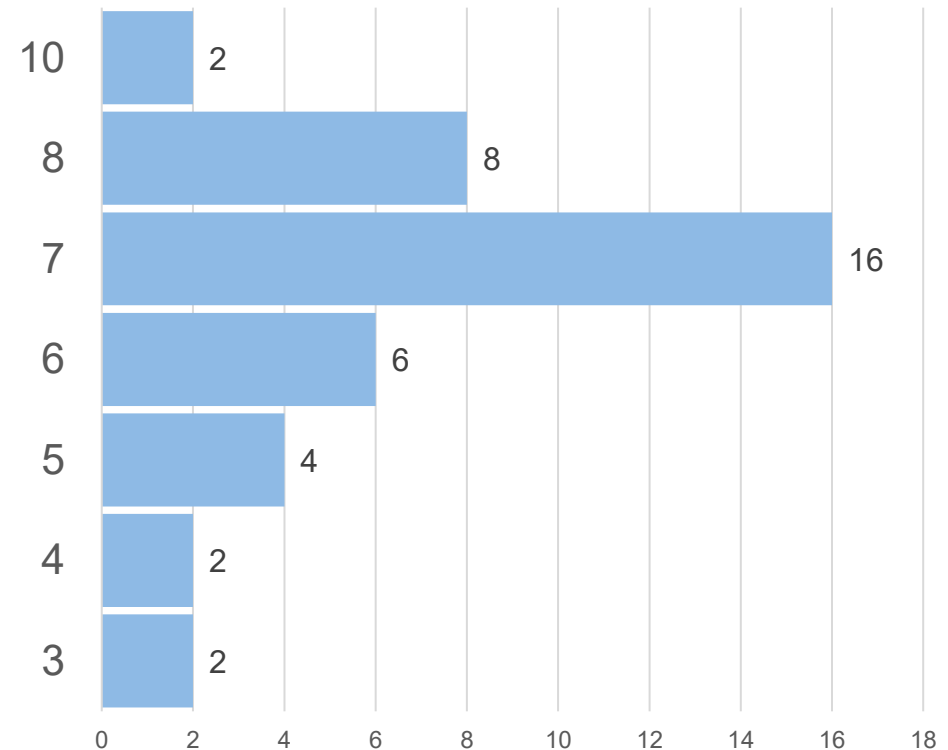


# Gebruiksgemak (6,8) kan door een betere navigatie verbeterd worden.

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *'Er staat heel veel informatie op en soms zie je dan door de bomen het bos niet meer. er staat ook veel informatie op in Archimate, ik kan mij voorstellen dat dit niet voor iedereen gesneden koek is.'*
- *'Belangrijkste: het is altijd weer zoeken waar iets staat Daarnaast: nog niet alle processen/pagina's zijn ingevuld'*
- *'Samenhang is vaak een zoekplaatje. Aanwezigheid gearchiveerde informatie is verwarrend. Een statische versie maken van een pagina is niet mogelijk (pdf generatie). '*
- *'Navigeren is lastig. ik vind de structuur/opzet niet zo overzichtelijk'*
- *'Het zou nog overzichtelijker kunnen door een inhoudsopgave met een duidelijke structuur in het linker gedeelte van het scherm te plaatsen'*

De cijfers:

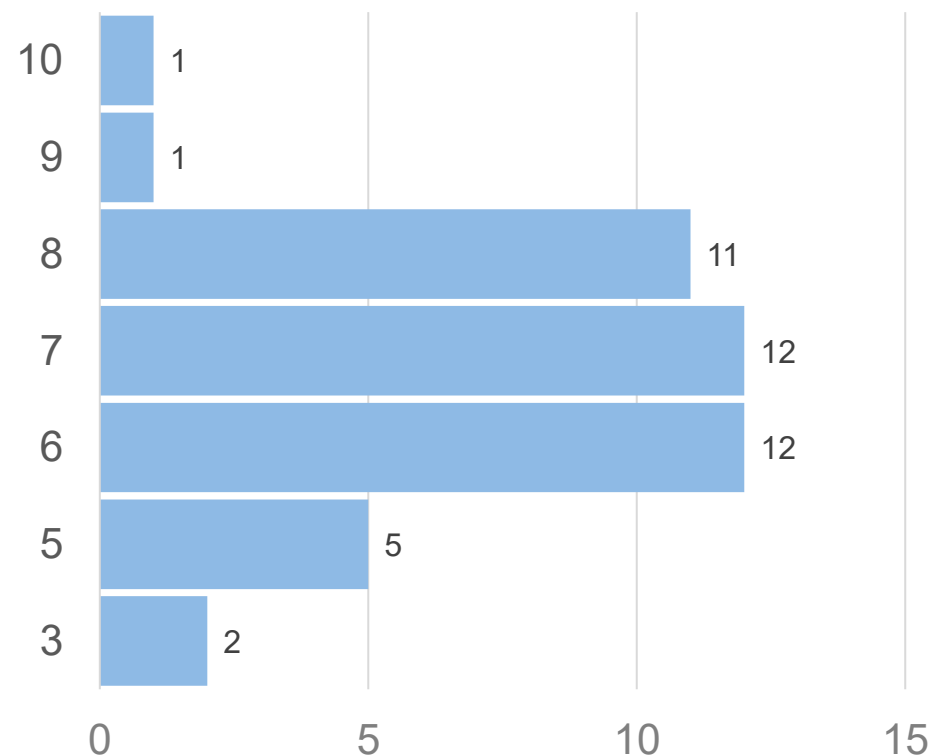


## De functionaliteit(6,7) kan verbeterd worden door relaties te verbeteren tussen de architecturen.

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *het is jammer dat niet alle relaties in Archimate beschikbaar zijn*
- *Moeite met vinden van zaken te downloaden voor eigen gebruik in architectuur software*
- *als je eenmaal de termen en het Gemma jargon beheerst is het wel te vinden*
- *kans om te 'verdwalen'. grote teksten waardoor vindbaarheid van een onderwerp daarbinnen niet altijd handig is*
- *De relatie tussen de architecturen ligt niet altijd voor de hand en dan kost het meer tijd om datgene te vinden wat je zoekt*

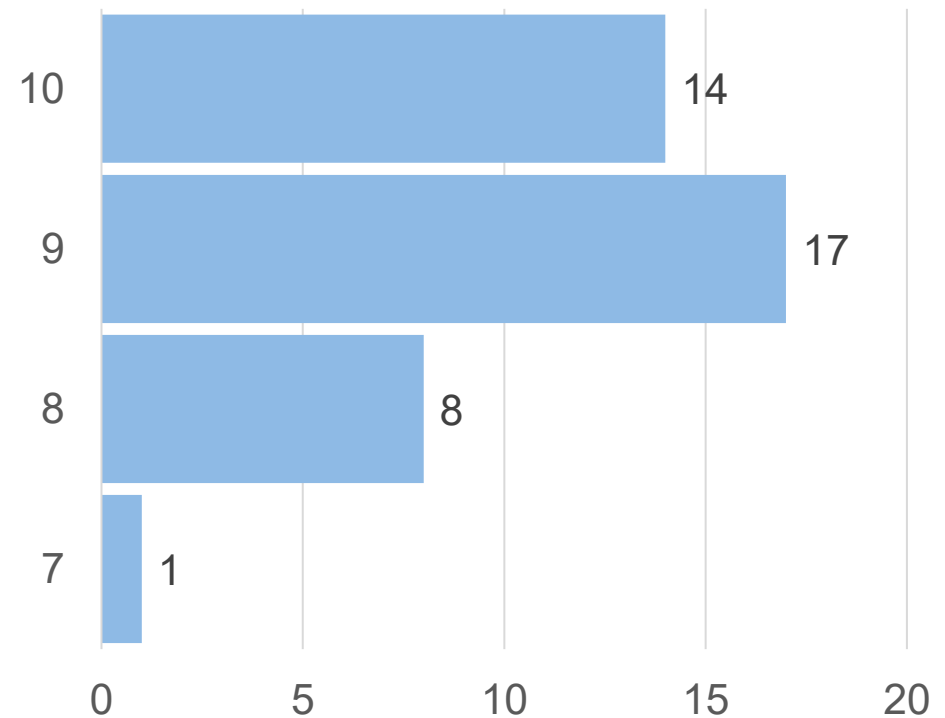
De cijfers:



## De beschikbaarheid (9,1) van de GEMMA en GEMMA Online is goed.

- De GEMMA en GEMMA Online website zijn goed beschikbaar.

De cijfers:

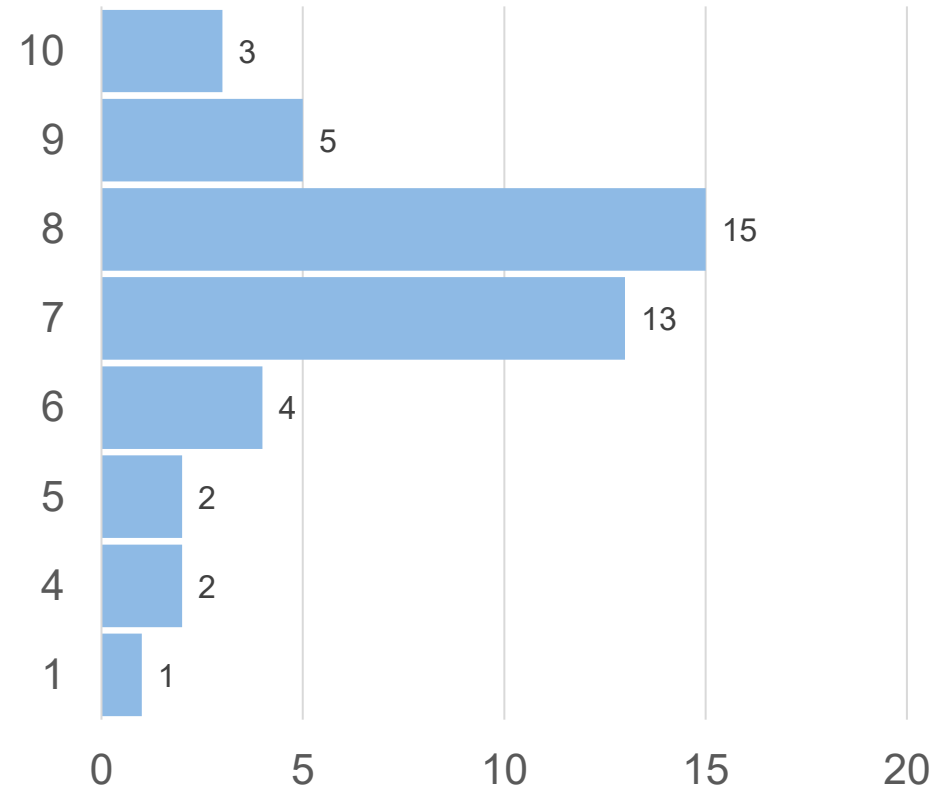


# Relevantie(7,3) wordt wel gezien, maar is niet altijd direct bruikbaar voor dagelijks werk

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *Ongeveer 1x per week zoek ik iets op (of zou dat moeten doen)'*
- *'Het is relevant, maar Gemma is nog niet ingebed en daardoor niet altijd niet direct bruikbaar.'*
- *'Ik mis een duidelijke werkwijze voor procesarchitectuur'*
- *'Dagelijks heb ik dit niet nodig. Zo nu en dan is er een vraag over een bepaalde standaard en dan gaat de site niet ver genoeg in op details.'*
- *'ik denk dat het relevant zou moeten zijn, maar heb er te weinig kennis van en meteen ook niet het idee dat ik iets mis'*

De cijfers:

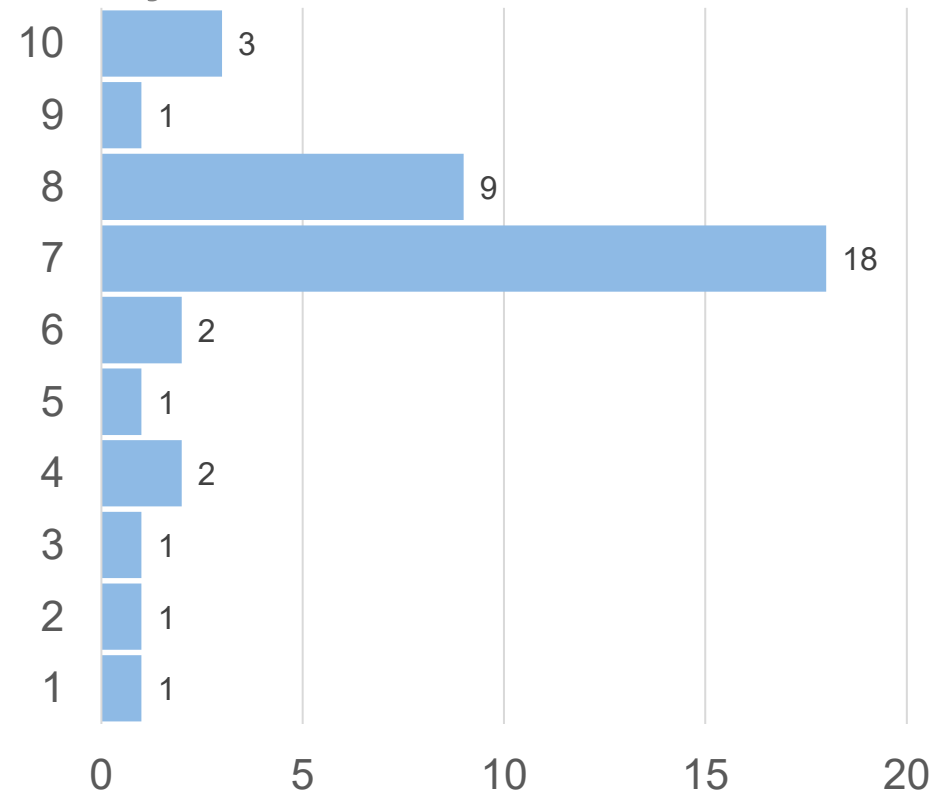


# Het vergroten van de bruikbaarheid (6,9) kan door meer overzicht en duidelijkheid te creëren .

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *'Er is ZO VEEL informatie, dat ik heel snel het overzicht kwijtraak en niet zeker weet of ik wel de informatie heb gevonden die ik eigenlijk nodig heb. Daarvoor moet ik dan eerst door kilometers tekst akkeren, om uiteindelijk tot de conclusie te komen dat ik ergens een verkeerde afslag heb genomen.'*
- *'Zou beter kunnen door nog meer overzicht te creëren'*
- *'Bijvoorbeeld over standaarden: Wat is een standaard staat vermeldt, maar wie de standaard vaststelt of hoe het releasebeleid is van de standaard is dan niet goed te vinden.'*

De cijfers:

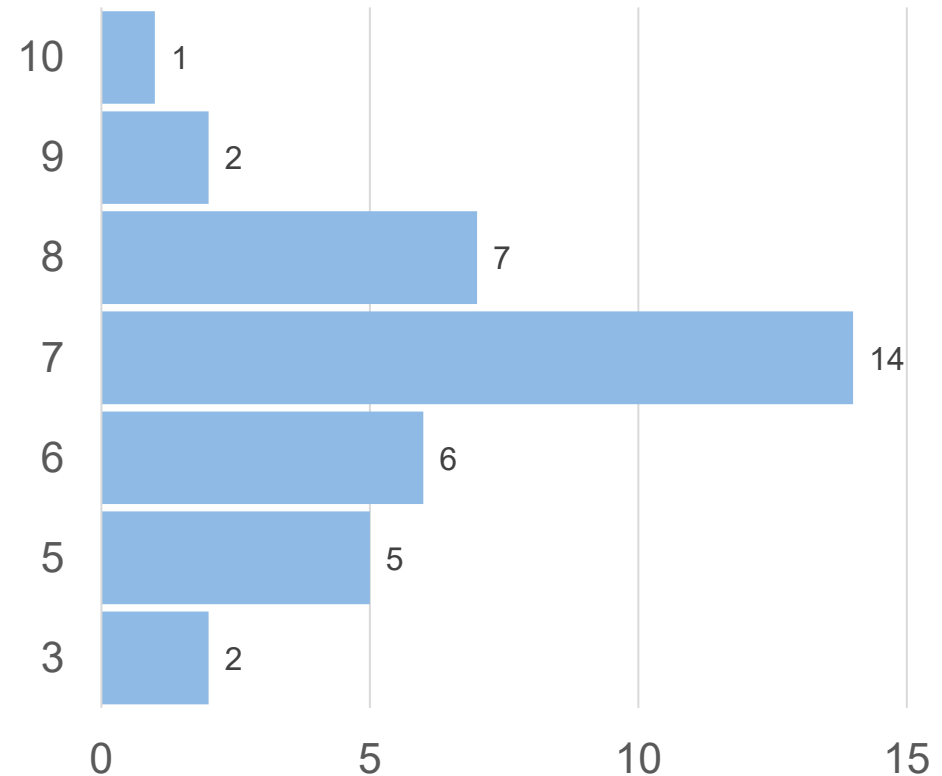


# Door met de gebruikers meer informatie te delen wordt de pro-actieve ondersteuning (6,7) verbeterd

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *'Ik ben onvoldoende op de hoogte van de details en gedachtegang achter wijzigingen'*
- *'ik weet niet of ik de wijzigingen tijdig zie.'*
- *'Ik krijg nooit bericht over actualisatie'*
- *'Ik zou niet weten waar ik me voor de nieuwsbrieven moet inschrijven. Ook de communities zijn lastige toegankelijk voor leveranciers'*
- *'Ik zie hier niet veel informatie over, zou ook meer toegespitst moeten zijn op toepasbaarheid'*

De cijfers:



# Bereikbaarheid is goed, maar kan in vakantieperiodes beter.

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *“Ik kreeg niemand aan de lijn, maar het was ook vakantietijd...”*

Bereikbaarheid via	Cijfer
Telefonisch	7,7
E-mail	8,4

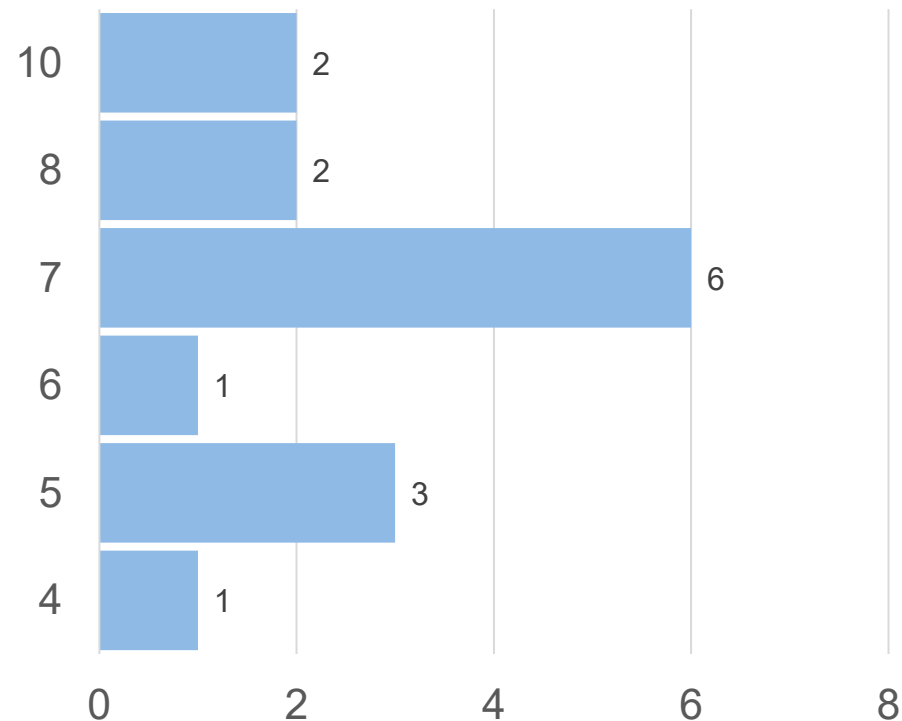


# Door samenwerkingen op te zoeken wordt de benaderbaarheid (6,9) verbeterd.

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *'Een aantal slechte ervaringen gehad, alhoewel dat wel nog in de tijd van KING was.'*
- *'Ik zou meer samen willen werken'*
- *'Procesarchitectuur heeft geen prio '*
- *'de afstand is groot '*

De cijfers:

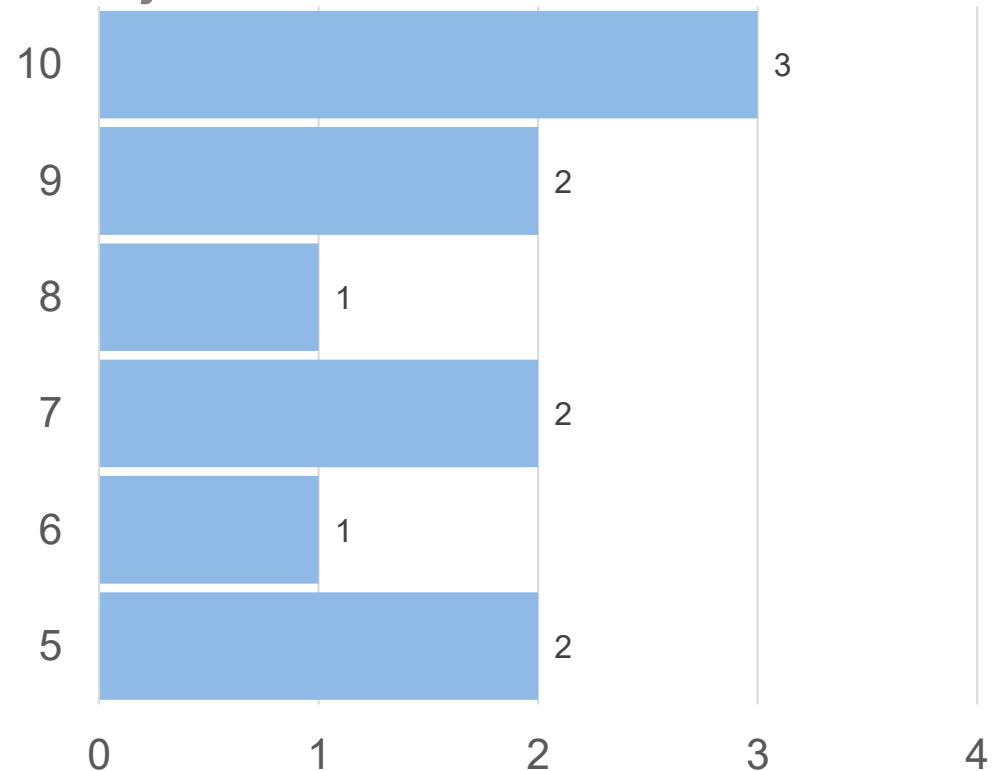


## Reactieve ondersteuning 7,8

Opmerkingen van gebruikers met een score van 7 of lager:

- *'Alleen sporadisch contact gehad'*
- *'Deze vraag is niet helemaal duidelijk. Wordt hier bedoeld: tijdens het gebruik van de website/informatie over GEMMA, of over het implementeren/gebruiken van de GEMMA-architectuur in de betreffende gemeente?'*

De cijfers:



## Complimenten en opmerkingen(1):

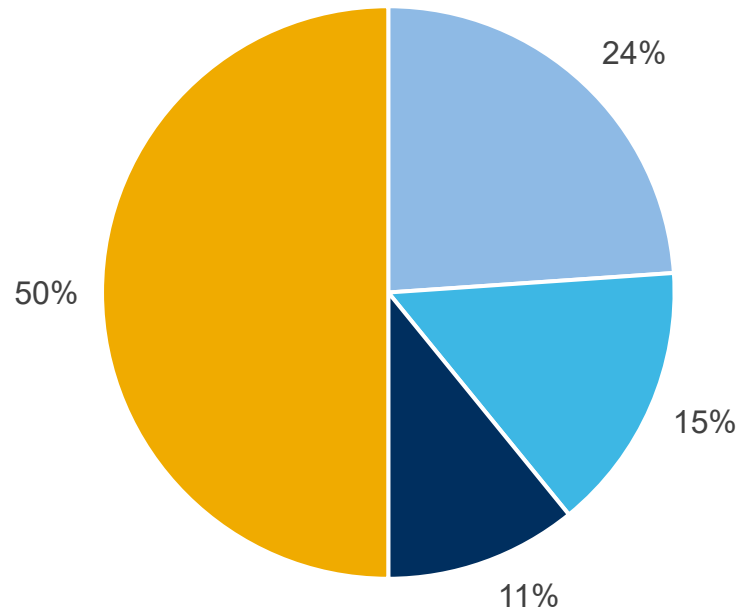
- *‘Communicatie over wat andere gemeentes doen en waar we op kunnen trekken of van elkaars werk gebruik kunnen maken’*
- *‘Continueren van het weer opgepakte onderhoud van de GEMMA. Dat is echt nodig en heel nuttig.’*
- *‘Actieve ondersteuning bekender maken dat dit mogelijk is.’*
- *‘Actualisaties en onderwerpen benoemen in de VNG nieuwsbrief. Misschien ook kennissessies organiseren voor bestuur, management, informatieadviseurs, beheerders die niet direct met architectuur bezig zijn en het belang daarin benadrukken. Wat mij betreft mag GEMMA ook wat minder vrijblijvend zijn. Ik merk dat veel collega's het beschouwen als een leuke suggestie maar het is niet haalbaar. In mijn ogen komt dit omdat (een aantal) belangrijke gemeentelijke leveranciers zich niet veel gelegen laten liggen aan GEMMA. Wij proberen hier wel op te sturen in aanbestedingen en accountgesprekken maar als wij dat als enige doen als middelgrote gemeente komt er weinig beweging.’*

## Complimenten en opmerkingen(2):

- *‘Ik vrees dat jullie als actief ondersteunend op dit vlak redelijk onzichtbaar zijn’*
- *‘Procesarchitectuur oppakken. Dit is ook een ander type architectuur, dus ik begrijp dat het lastig kan zijn, maar het is wel van belang om ook de business mee te nemen. ‘*
- *‘een betere uitleg en bredere communicatie zou wel fijn zijn’*
- *Een architectuur voor NL "BV" met specialisatie voor de Gemeente architectuur. Betere integratie tussen bijvoorbeeld MIM en conceptueel/logisch GGM’*
- *‘Gemma is erg gedetailleerd en daardoor alleen voor een kleine doelgroep toegankelijk, terwijl het architectuurdenken in de organisaties juist breed moet worden opgepakt. Dus content en communicatie afstemmen op de verschillende doelgroepen.’*

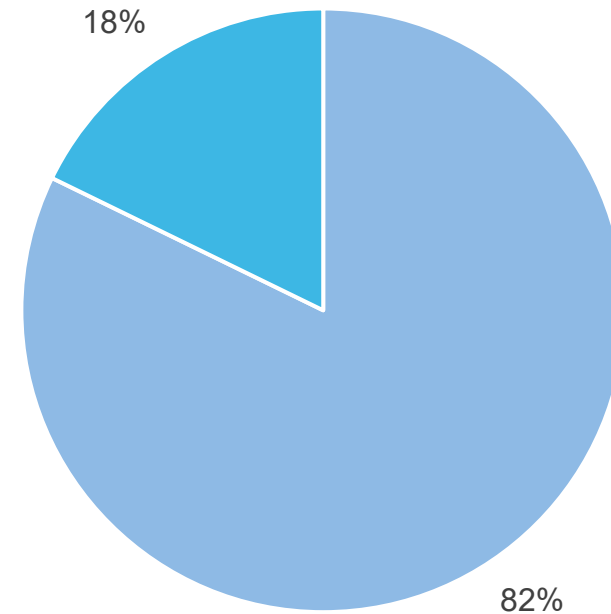
# Respondenten(1)

Hoeveel werkervaring hebben ze?



■ Minder dan 2 jaar ■ 5 tot 10 jaar ■ 2 tot 5 jaar ■ 10 jaar of meer

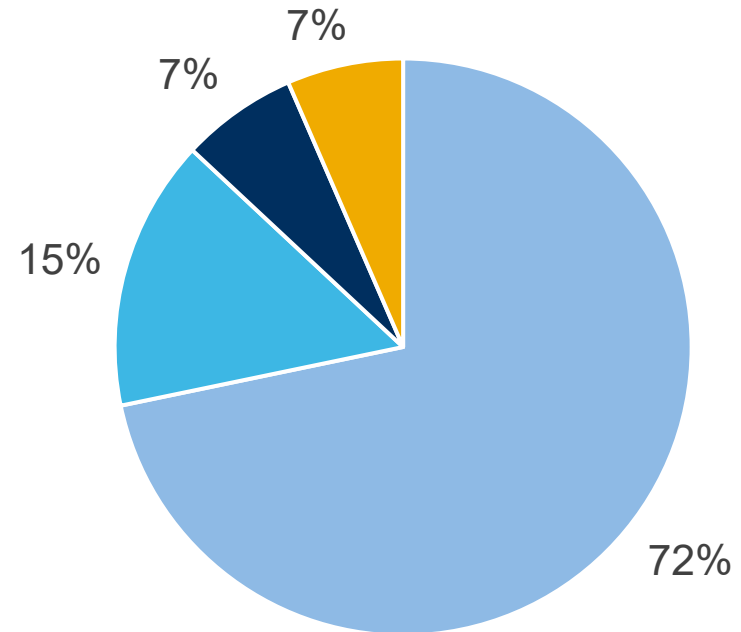
Waar werken ze?



■ Gemeenten ■ Commerciële partijen

## Respondenten(2)

In wat voor een rol zijn de  
respondenten werkzaam?



- Adviserend (adviserende allrounders)
- Leidinggevend (sturende strategen)
- Uitvoerend (specifieke specialisten)
- Anders

## Actiepunten:

- Doorgaan waar we mee bezig zijn ('Continueren van het weer opgepakte onderhoud van de GEMMA. Dat is echt nodig en heel nuttig.')
- Toegankelijker maken voor meer doelgroepen ('Zou beter kunnen door nog meer overzicht te creëren')
- Betere uitleg/opleiding ('als je eenmaal de termen en het Gemma jargon beheerst is het wel te vinden')
- Vaker en divers communiceren over ontwikkelingen ('Ik krijg nooit bericht over wijzigingen', 'nieuwsbrieven en communities te lastig')
- Ook business betrekken (met name procesarchitectuur)
- Opschonen informatie ('Teveel informatie', 'betekenis van –archivering- is onduidelijk')