

Synthese-bijeenkomst SURFnet Gebruikersonderzoek

SURFnet
Utrecht, 26 september 2006

20 deelnemers uitgenodigd

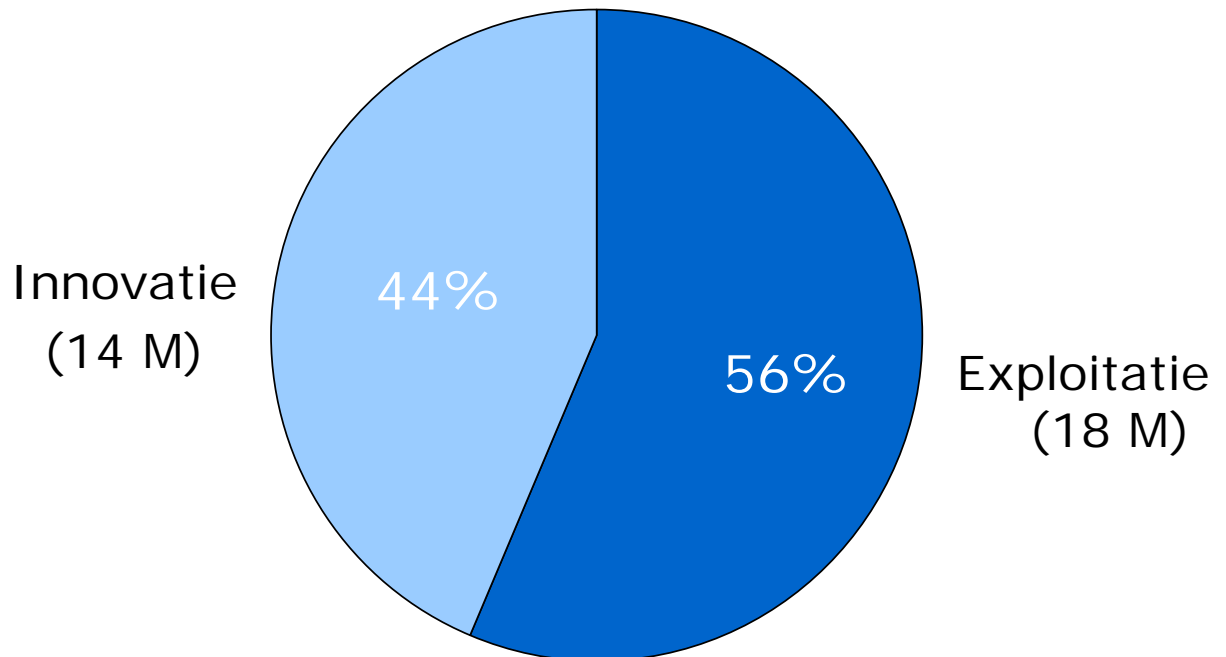
- 3 CvDur
- 2 COMIT
- 1 GigaPort User Board
- 1 Webstream
- 1 CWIS-nl
- 1 Academische ziekenhuizen
- 1 Bibliotheken
- 1 Kennisnet
- 1 NWO
- 1 ROC-i partners
- 1 Studentenhuisvesters
- 2 Onderzoeksinstellingen
- 4 Eindgebruikers

Agenda

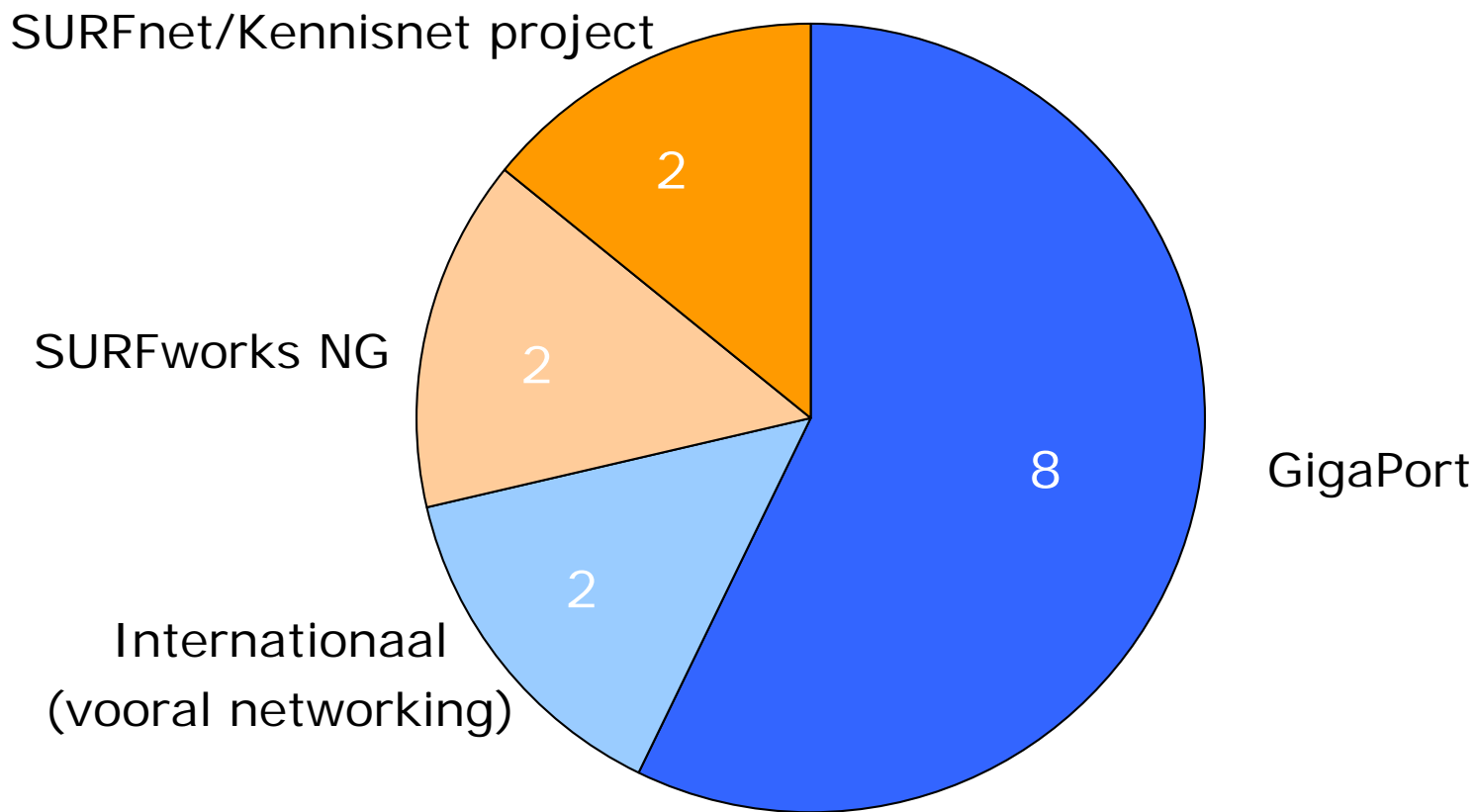
- **Eerst wat feiten**
- Algemeen beeld uit onderzoek
- Onze conclusies
- Een blik op het dienstenportfolio
- Project jaarplannen

SURFnet

- Ontwikkelt en exploiteert nationale onderzoeksnetwerk
- Not for profit organisatie, 60 medewerkers
- 100% eigendom van Stichting SURF
- 180 aangesloten instellingen, 750.000 gebruikers
- Financiering:



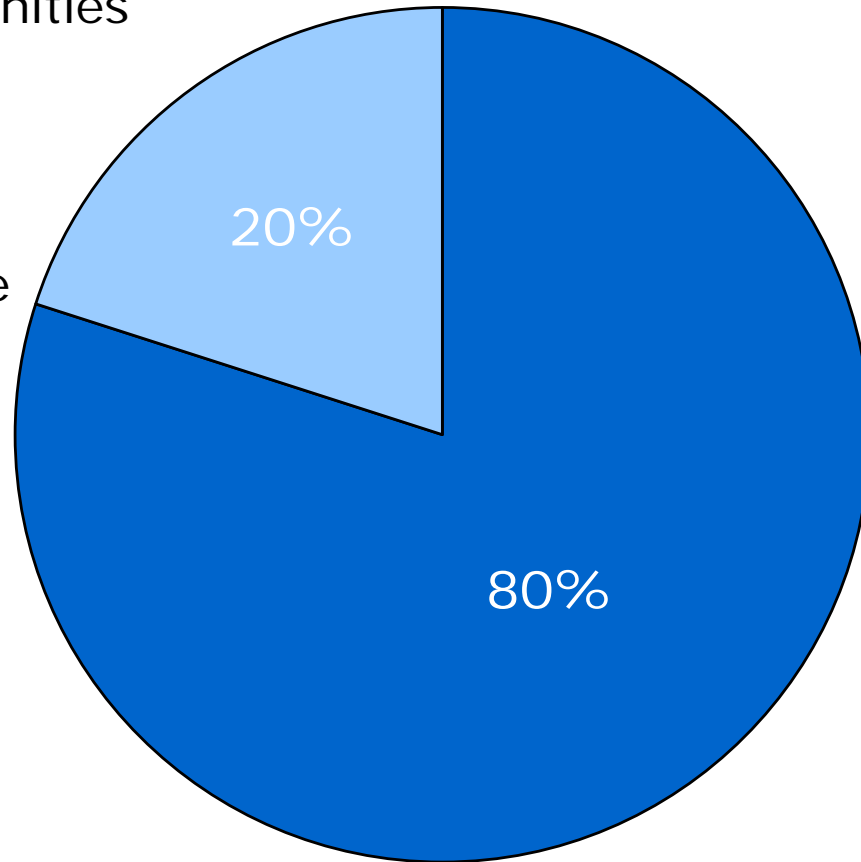
Innovatie georganiseerd in projecten



* Financiële omvang projecten per jaar in miljoenen Euro's

Diensten geclusterd

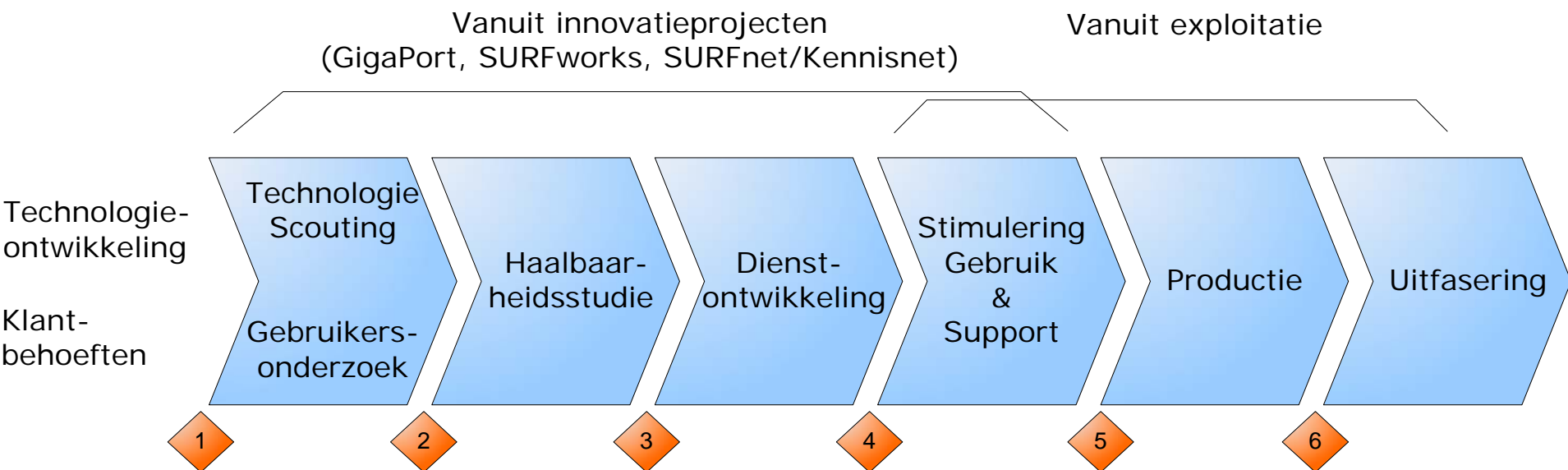
- Contentdelivery & Communities
- Groepscommunicatie
- Hulp bij internetten
- Beveiliging
- Authenticatie & Autorisatie



* Verdeling uitgaven SURFnet

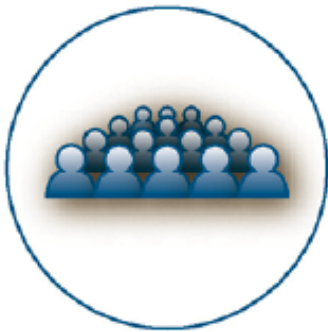
Netwerkinfrastructuur

Life cycle model

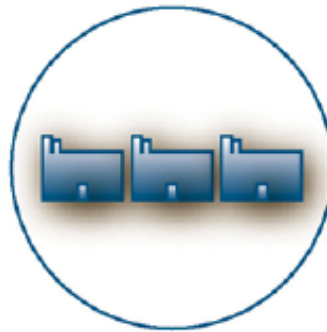


Gebruikersonderzoek nieuwe stijl

- Verbreding kwalitatief en kwantitatief onderzoek



Eindgebruikers



*Contactpersoon
bij instellingen*



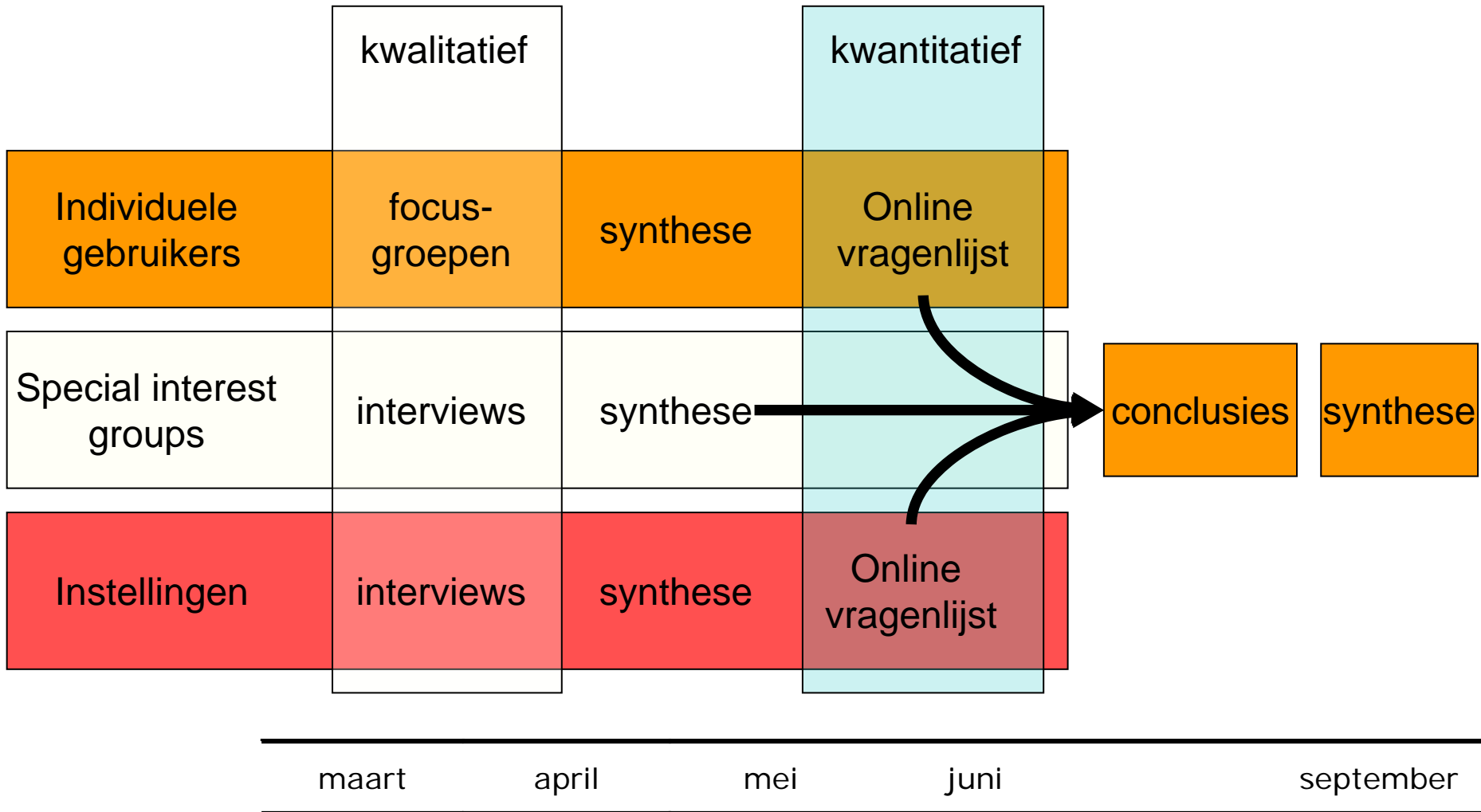
*Special Interest
Groups*

- Jaarlijks
- Verantwoording via synthesebijeenkomst

Gebruikersonderzoek 2006

- Doelen:
 - Eisen en wensen in kaart brengen
 - Inzicht krijgen in sterke en zwakke punten dienstverlening
- Deelnemers:
 - 96 instellingen
 - 4 SIG's: Webstroom, ICP-overleg, CWIS-NL, Sharepoint
 - 3.000 eindgebruikers

Opzet gebruikersonderzoek



Focusgroep docenten



Doelstelling synthese

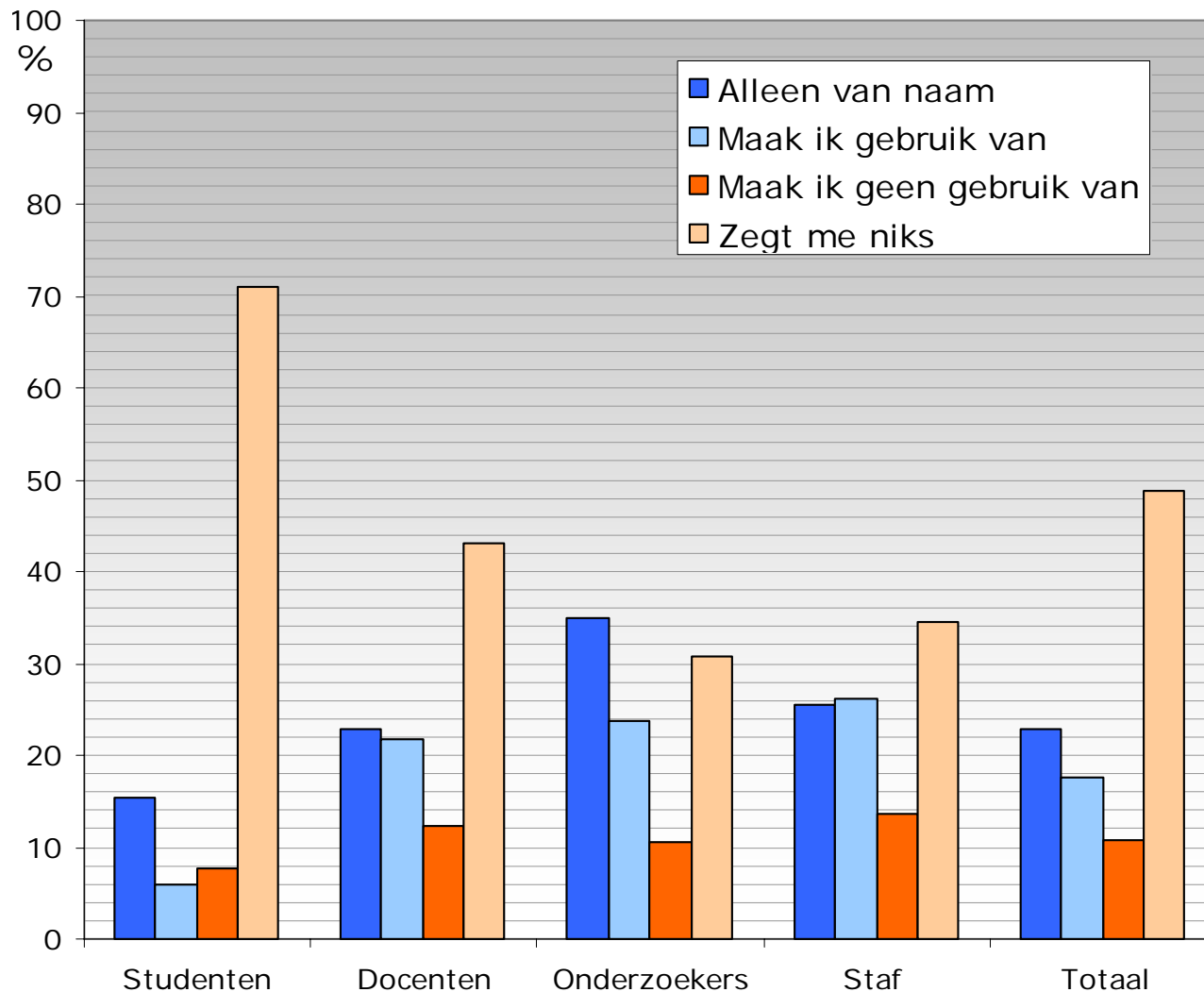
- Toetsen draagvlak onze conclusies
- Uitkomsten bijeenkomst leidend bij onze keuzes overige diensten:
 - Dienstenportfolio 2007
 - Activiteitenplannen projecten in 2007
- Resultaten netwerkdiensten worden separaat besproken in GigaPort User Board

Agenda

- Eerst wat feiten
- **Algemeen beeld uit onderzoek**
- Onze conclusies
- Een blik op het dienstenportfolio
- Project jaarplannen

Naamsbekendheid groeit langzaam

Bekendheid SURFnet	Nu %	'04 %
Studenten	29	22
Medewerkers	64	55



Gebruik en waardering

- Vrijwel iedereen maakt (veelal onbewust) gebruik van netwerkdiensten van SURFnet
- Mede door onbekendheid blijft gebruik van andere diensten achter
- Diensten worden over het algemeen goed gewaardeerd

Wat vinden de instellingen?

- Het algemene beeld van SURFnet is innovatief, betrouwbaar, klantgericht en niet log
- Kwart instellingen vinden SURFnet wel aan de dure kant
- Diensten, voor zover gebruikt
 - Sluiten aan op behoeften instelling
 - Goede kwaliteit
 - Betrouwbaarheid, responsiviteit en flexibiliteit verdienen nog wat aandacht
- Portfolio voldoet

Agenda

- Eerst wat feiten
- Algemeen beeld uit onderzoek
- **Onze conclusies**
- Een blik op het dienstenportfolio
- Project jaarplannen

Resultaten gebruikersonderzoek

B Bevindingen

C Conclusies

A Acties

SURFnet rollen

- B**
- Belangrijkste rollen?
 - Netwerkdiensten (95%)
 - Kennisdelen (93%)
 - Beveiliging (88%)
 - Best practices (85%)
 - Innovatieprojecten (84%)
 - Stimuleren samenwerking instellingen, bundelen vraag en bevorderen best practices
- C**
- Alle rollen blijven invullen
 - Extra aandacht kennisdeling en samenwerking
- A**
- Doorgaan met delen kennis en ervaring
 - Vraagbundeling intensiveren samen met SURFdiensten
 - Stimulering gebruik van diensten

Doelgroepen

- B**
- Op wie richten?
 1. Onderzoekers (86)
 2. Docenten (78)
 3. Studenten (67)
 - Onderzoekers en docenten uiten behoefte aan SURFnet diensten, maar zijn er meestal niet mee bekend
 - Studenten moeilijk bereikbaar en vluchtig
- C**
- Actiever benaderen onderzoekers en docenten, via hen studenten
- A**
- Stimulering primair gericht op onderzoekers en docenten

Netwerk is nutsvoorziening

B

- Waardering netwerkdiensten hoog
- Gebruik IP massaal; OPN en lichtpaden groeiend

C

- Kern van SURFnet's dienstenportfolio
- Verhoging service levels
- Doorgaan stimulering gebruik nieuwe mogelijkheden

A

- Operational excellence: SURFnet5 hoogtijdagen niveau
- Actief stimuleren toepassen lichtpaden (lichtpadenwedstrijd, haalbaarheidsstudie dynamische lichtpaden)
- Faciliteren kennisuitwisseling OPN gebruikers

Beveiliging en authenticatie

- B**
 - Beveiliging en Authenticatie & Autorisatie Infrastructuur (AAI) zijn belangrijke thema's
 - Men vindt dat SURFnet een belangrijke rol heeft
 - Diensten zijn veelal onbekend

- C**
 - Zorgen dat instellingen Beveiliging en AAI gaan gebruiken
 - Ontwikkeling sterker richten op vereenvoudiging gebruik

- A**
 - Uitrol Federatie
 - Eigen diensten aansluiten op Federatie
 - Stimuleringsprogramma voor zowel Beveiliging als Authenticatie & Autorisatie

Toepassingen (eindgebruikers)

- B**
 - Onbekend maakt onbemind / Bekend maakt bemind
 - Behoeften onderzoekers en docenten: online werkomgeving
 - Potentie streaming video is hoog
 - Behoefte online profilering bij onderzoekers en docenten
- C**
 - SURFgroepen voorziet in behoefte
 - Inzetten op bekendheid, gebruikersvriendelijkheid en aansluiting bij workflow
- A**
 - Operational excellence
 - Integratie Video Portal in SURFgroepen, aansluiting op Federatie
 - Stimuleringsprogramma voor onderzoekers en docenten
 - Eén loket voor SURF familie

Draadloze toegang

- B**
 - Behoefte aan draadloze toegang bij onderzoekers, docenten en studenten
 - Kwart instellingen heeft eduroam geïmplementeerd, maar gebruik nog beperkt

- C**
 - Grotere dekking draadloze netwerken, breder oppakken dan alleen hoger onderwijs en onderzoek
 - Verbetering gebruikersvriendelijkheid en toegankelijkheid content
 - Vergroten bekendheid

- A**
 - Stimuleringsproject draadloze toegang samen met scholen
 - Onderzoek ontsluiting applicaties, diensten en content

Buiten doelgroep

- B** • Draagvlak voor activiteiten ten behoeve van andere maatschappelijke sectoren
- C** • Beleid toepassingsgebieden voortzetten
- A** • Naast projecten in wetenschap, onderwijs, zorg, overheid en media ook in cultuur projecten oppakken

Agenda

- Eerst wat feiten
- Algemeen beeld uit onderzoek
- Onze conclusies
- **Een blik op het dienstenportfolio**
- Project jaarplannen

Dienstenportfolio - Mutaties (1)

- Uit de pijplijn komen dit jaar:
 - Lichtpaden en OPN's (sinds 1/1/2006)
 - Intrusion Detection System (sinds 1/1/2006)
 - Server Certificate Service (sinds 1/1/2006)
 - MailFilter (vanaf 1/1/2006)
 - AIRT en PACT voor CSIRT (vanaf 1/1/2006)
 - Federatie (vanaf 1/1/2007)
- In de planning
 - Dynamische lichtpaden binnen SURFnet6 (2007)
 - Dynamische lichtpaden met anderen (2008)

Dienstenportfolio - Mutaties (2)

- Uitfaseren (in onderzoek)
 - Search Engine (2007)
 - X.509 PKI (hosting variant) (2007)
 - http mirrors (tucows, pda, linuxberg, html, apache) (2007)

Diensten in beweging

- Beveiliging
 - Meer samenhang in diensten
 - IDS en Netflow wordt doorontwikkeld
 - Nieuwe opzet Security Advisories
 - Mailfilter
- Groepscommunicatie en content delivery
 - SURFgroepen ook als ingang voor Video Portal
- Instellingsspecifieke rapportages

Agenda

- Eerst wat feiten
- Algemeen beeld uit onderzoek
- Onze conclusies
- Een blik op het dienstenportfolio
- **Project jaarplannen**

Project jaarplannen 2007

- Voor netwerkdiensten (GigaPort):
 - GigaPort continueren volgens plan
 - Operational excellence
- Voor andere diensten (SURFworks & SURFnet/Kennisnet):
 - Innovatief stimuleren van gebruik door onderzoekers en docenten
 - Stimulering Beveiliging en Authenticatie & Autorisatie via functioneel verantwoordelijken
 - Dienstontwikkeling gericht op gebruiksvriendelijkheid
 - Technologie scouting ten behoeve van kennisopbouw en volgende ontwikkelslag

SURFnet/Kennisnet 2007

- Inrichten samen met Kennisnet. Accenten van SURFnet:
 - Doorzetten stimulering gebruik
 - Versterking aandeel Hoger Onderwijs in programma
 - Alle videoactiviteiten hierin onderbrengen
 - Repositories en metarepositories: proefopstelling
 - Maatschappelijke Sectoren & ICT
 - Draadloze toegang samen met scholen
 - ...

SURFworks programmaliijnen 2007

Programmaliijn	2007 (indicatie)	2006
• Beeldvorming klantbehoeften	5 %	5 %
• Technologiescouting	15 %	11 %
• Haalbaarheidsstudies	10 %	17 %
• Dienstontwikkeling	25 %	44 %
• Stimulering & support	30 %	0 %
• Toepassingsgebieden	10 %	18 %
• Programmamanagement	5 %	5 %

Totaal: 2 miljoen

Invulling SURFworks (1)

- Haalbaarheidsstudies
 - Remote opslag en back up
 - Beveiliging: profileratie van CSIRTs binnen instellingen
 - Dynamische lichtpaden als dienst voor de “massa”
- Dienstonwikkeling
 - SURFgroepen
 - Intrusion Detection System
 - Netflow

Invulling SURFworks (2)

- Stimulering gebruik

Beoogd resultaat is verhoogd gebruik. In die termen resultaten formuleren.

Lijnen (=doelgroepen):

- Authenticatie en autorisatie
- Beveiliging
- Onderzoekers
- Docenten
- Eindgebruikers: één loket SURF familie

Ervaringen gebruikersonderzoek?

