



Hoe zien instellingen en eindgebruikers  
SURFnet?

# Doelstellingen



- *Inzicht in performance SURFnet*
- *Trends en ontwikkelingen in kaart*
- *Dienstbaarheid verbeteren naar gebruikers*



**WAARDERING**

Zou u SURFnet aanbevelen?

Hoeveel % geeft een 7 of hoger:

Maar liefst 97% zou SURFnet aanbevelen

# Instellingen zijn zeer tevreden

- Veel ICP's zouden SURFnet aanbevelen:

+ Betrouwbaarheid

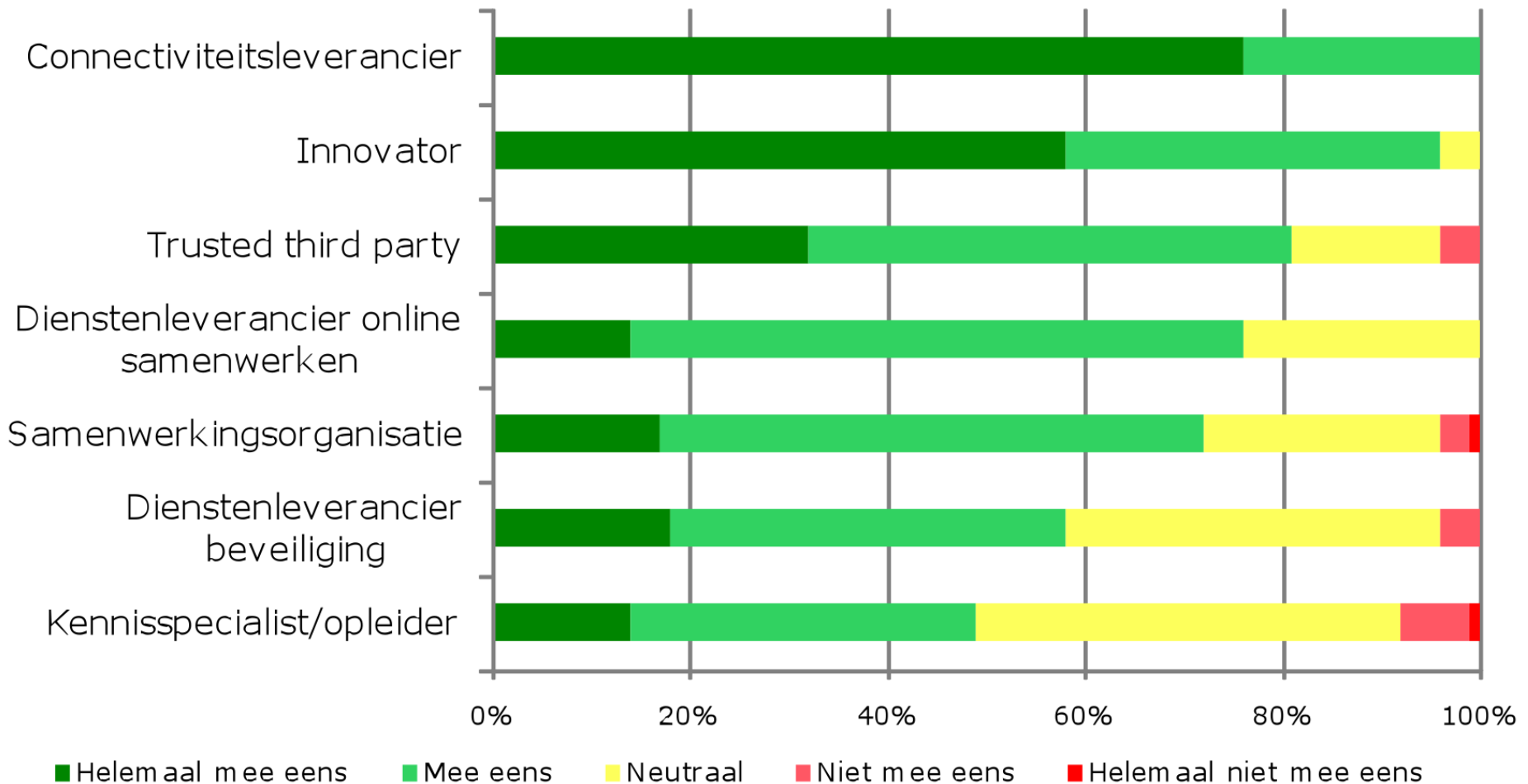
+ Professionaliteit

+ Kwaliteit dienstverlening



# Innovatief, connectiviteitsleverancier

## SURFnet is voor mij...



# Van toepassing op SURFnet:

Veilige keuze

Wekt als organisatie  
vertrouwen

Bereid om te helpen

Vereiste kennis

Sluiten aan bij mijn wensen

Innovatief

Op de hoogte houden

Problemen oplossen

Doet wat ze belooft

Geven persoonlijke  
aandacht

Begrijpen mijn behoefte

→ Functioneel  
onderscheidende  
diensten (-17%)!



**GEBRUIK DIENSTEN**

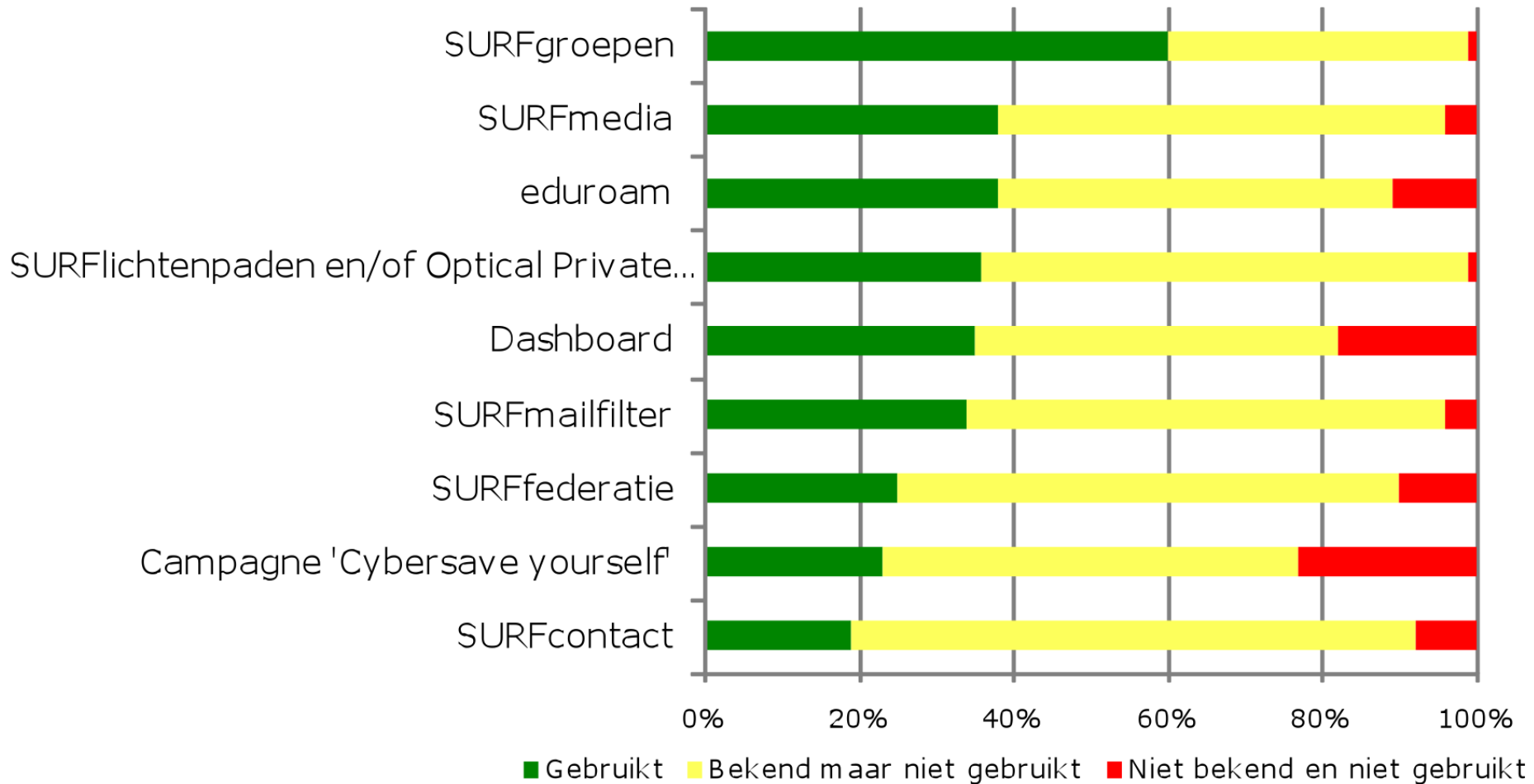
Welke dienst wordt het meest gebruikt onder ICP's?

SURFmailfilter, SURFcontact, SURFgroepen of SURFmedia?

-> SURFgroepen wordt door de Instellings-ContactPersonen het meest gebruikt

# SURFgroepen wordt meest gebruikt

## Gebruik van de diensten



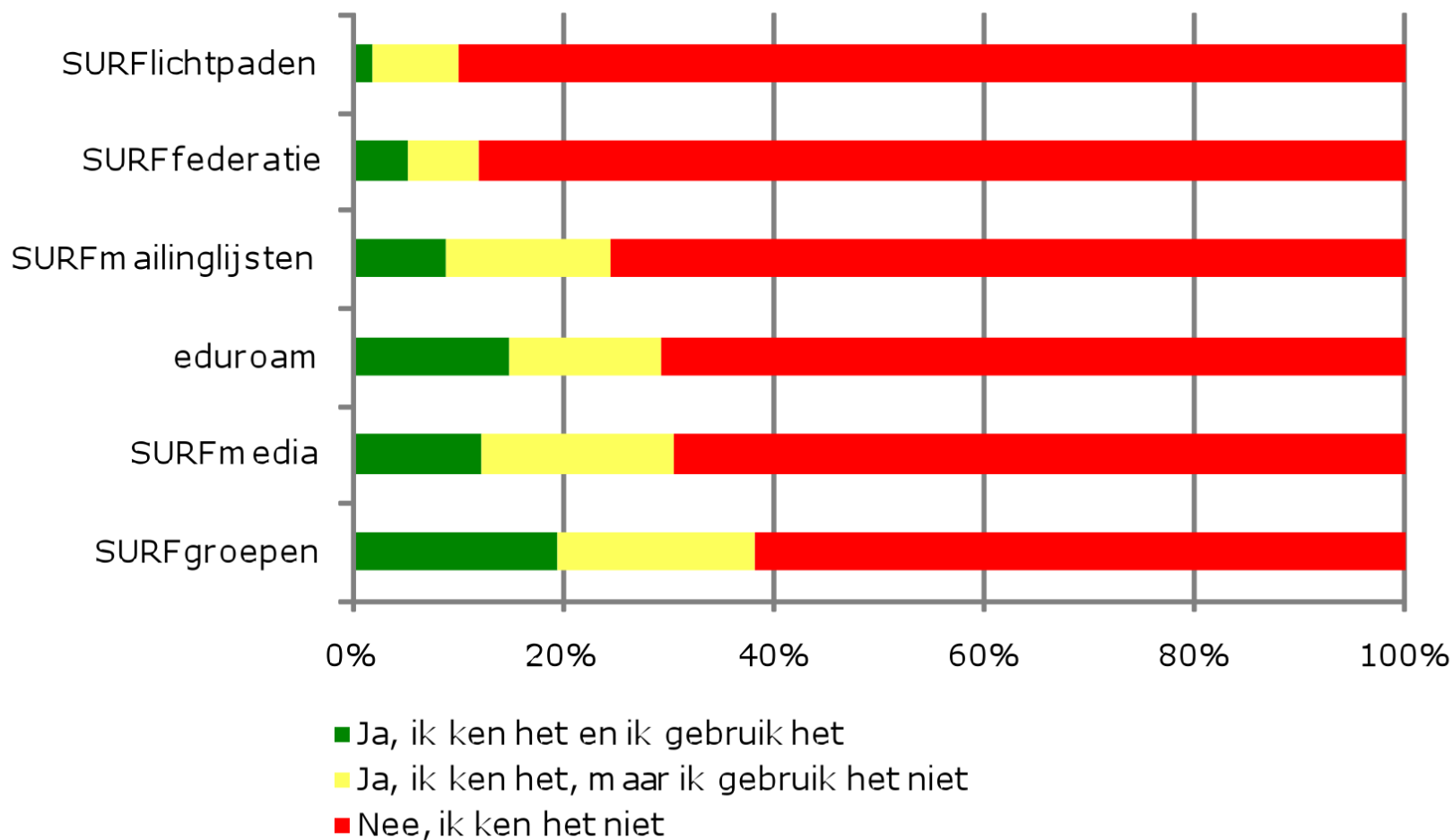
Welke dienst wordt het meest gebruikt  
onder eindgebruikers?

eduroam, SURFfederatie,  
SURFgroepen of SURFmedia?

-> ook onder eindgebruikers wordt  
SURFgroepen het meest gebruikt

# Gebruik bij eindgebruikers

## Bekend met ...:





**WAARDERING DIENSTEN**

# Welke twee diensten worden het hoogst gewaardeerd door ICP's?

SURFmailfilter en internetaansluiting

SURFmedia en Dashboard

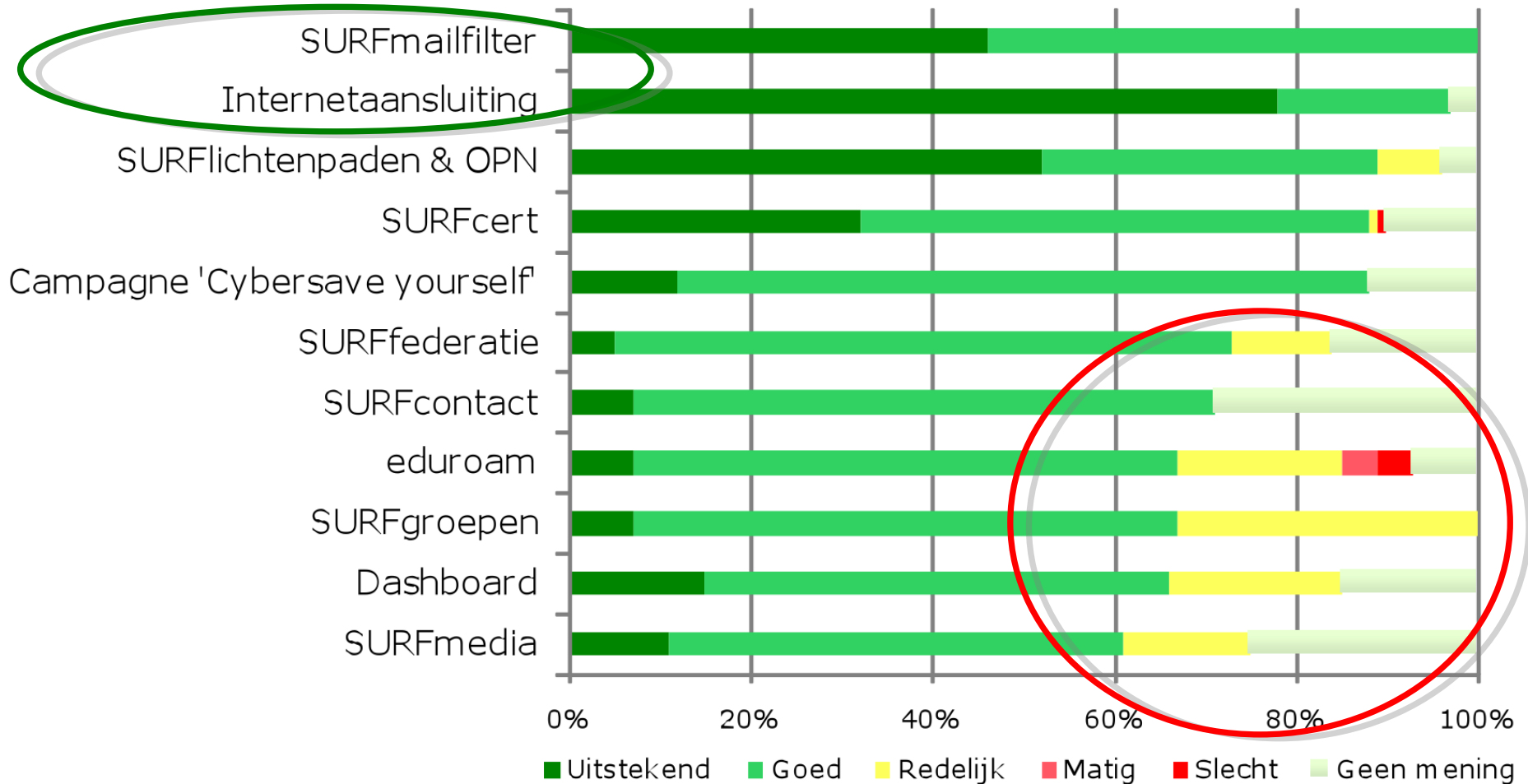
SURFgroepen en eduroam

SURFfederatie en SURFcert

-> SURFmailfilter en de internetaansluiting worden het hoogst gewaardeerd door de InstellingsContactPersonen

# Waardering van veel diensten is prima

## Waardering van de diensten



Welke dienst wordt het hoogst  
gewaardeerd door eindgebruikers?

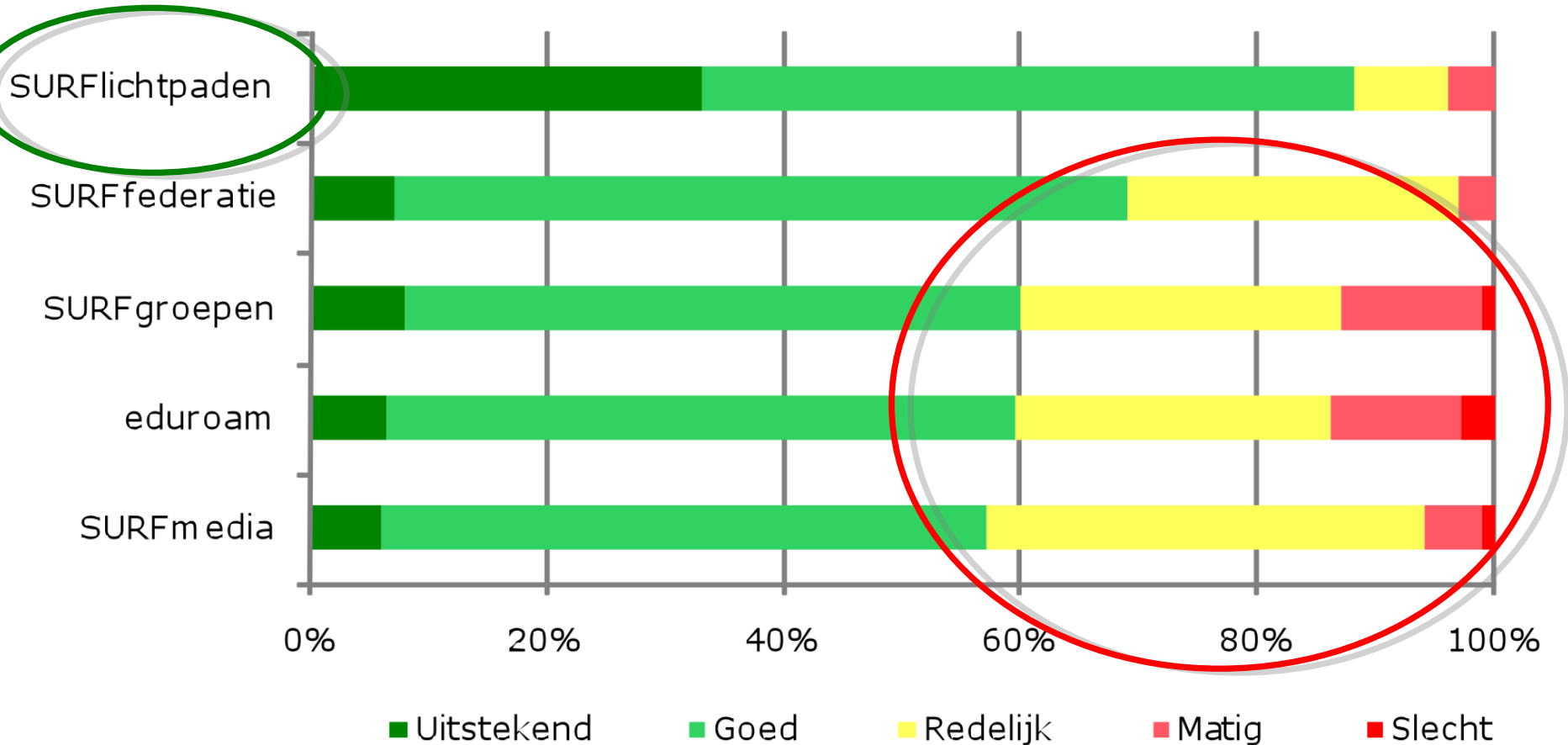
SURFlichtenpaden, SURFmedia

SURFgroepen of SURFfederatie?

-> SURFlichtpaden wordt het hoogst gewaardeerd

# Waardering van veel diensten is prima

## Waardering van...:





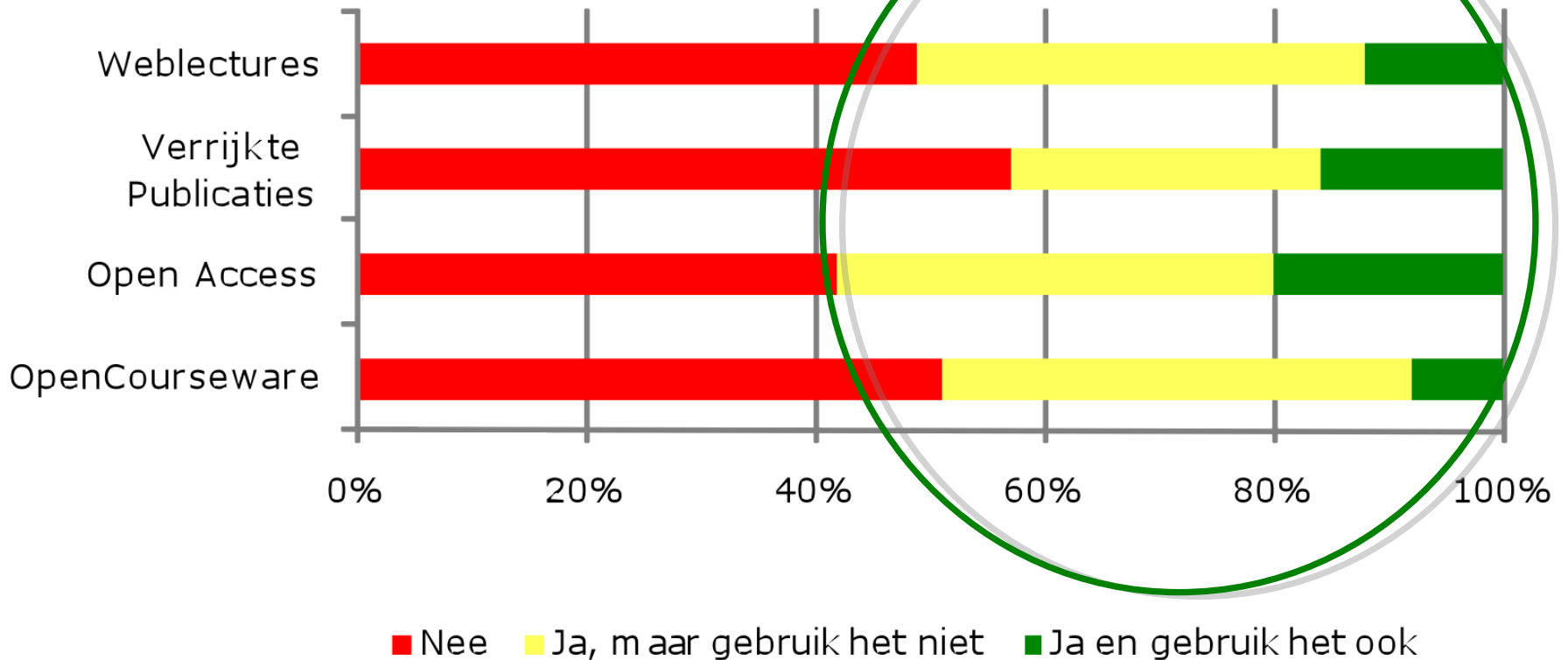
**NIEUWE ONTWIKKELINGEN**

Hoeveel **eindgebruikers** zijn bekend met weblectures, verrijkte publicaties, Open Courseware en Open Access?

-> Ongeveer 50% van de eindgebruikers is hiermee bekend

# Iets bekender bij eindgebruikers

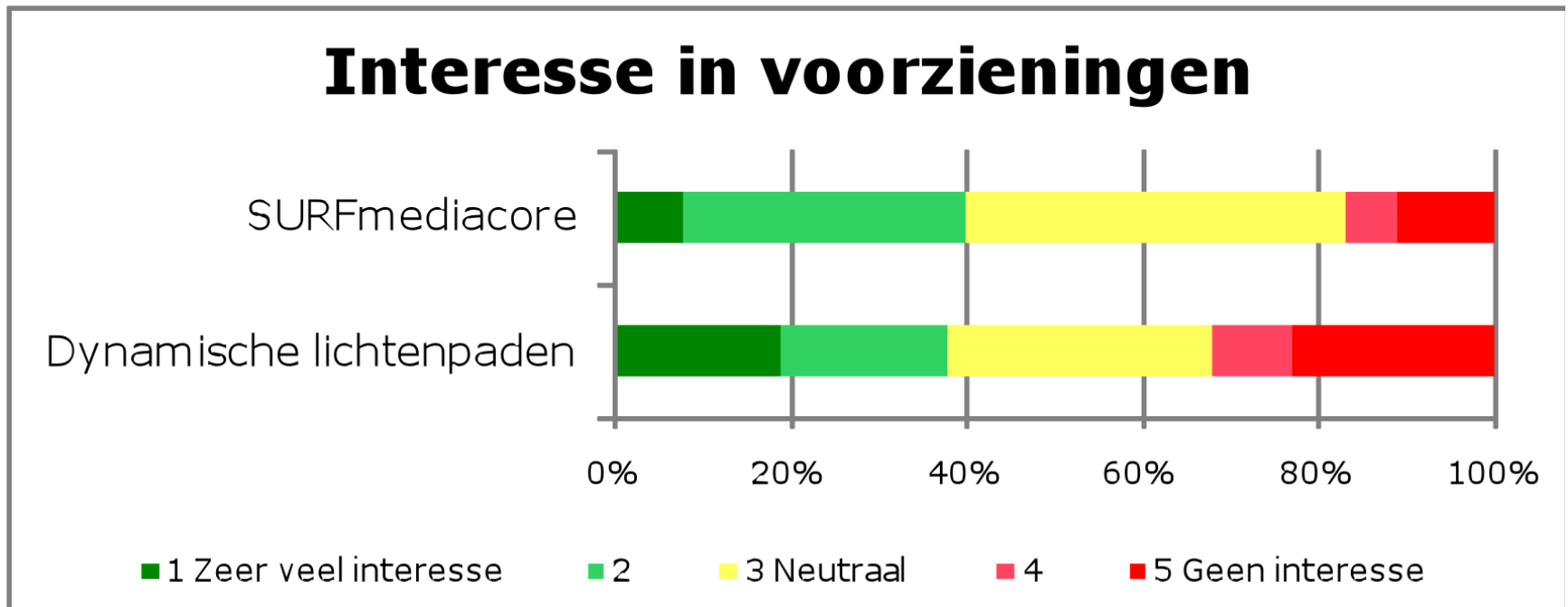
## Kent u...



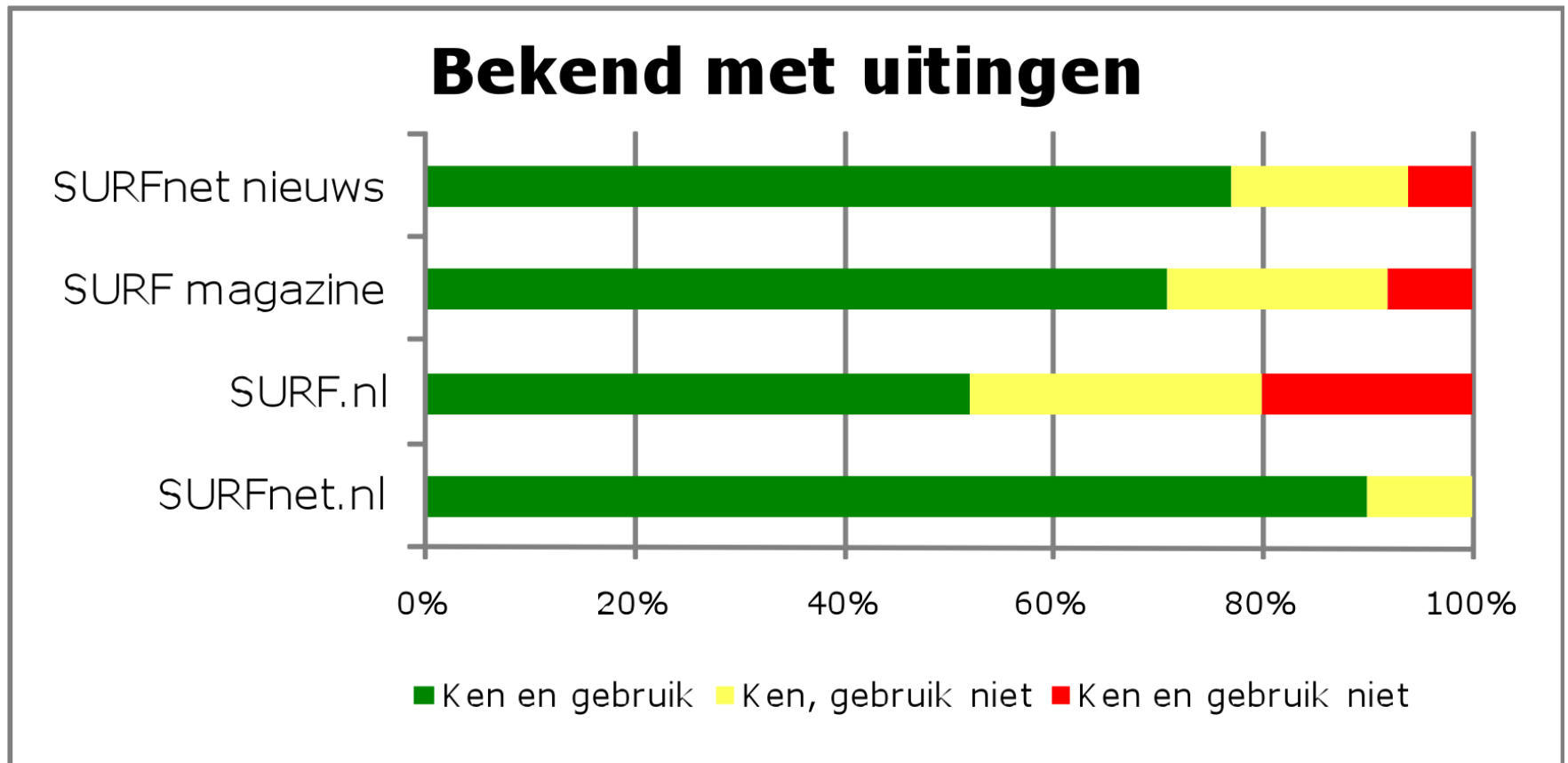


**VOORZIENINGEN EN MEDIA**

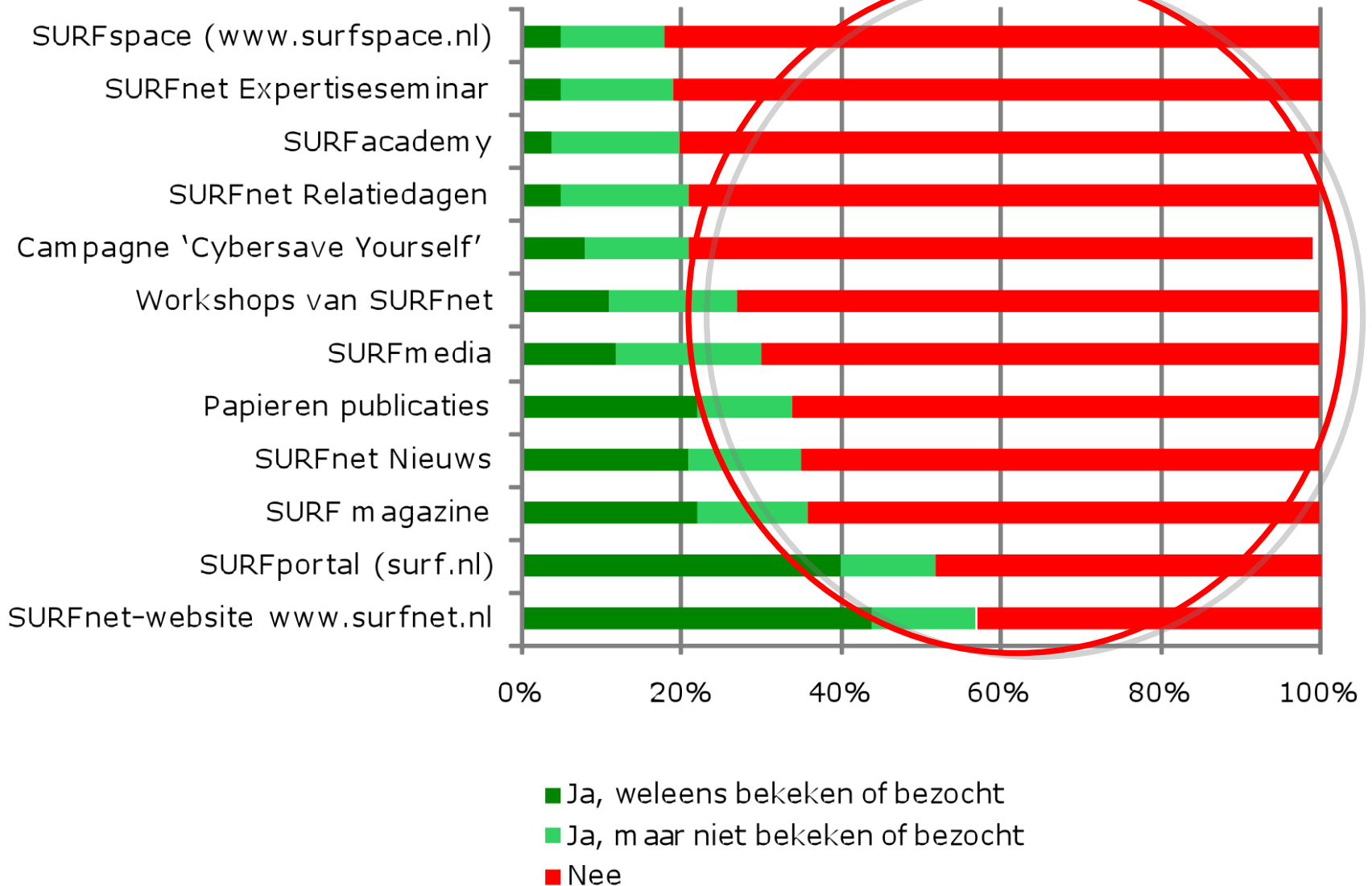
# Redelijke interesse nieuwe diensten



# SURFnet.nl kent iedere ICP

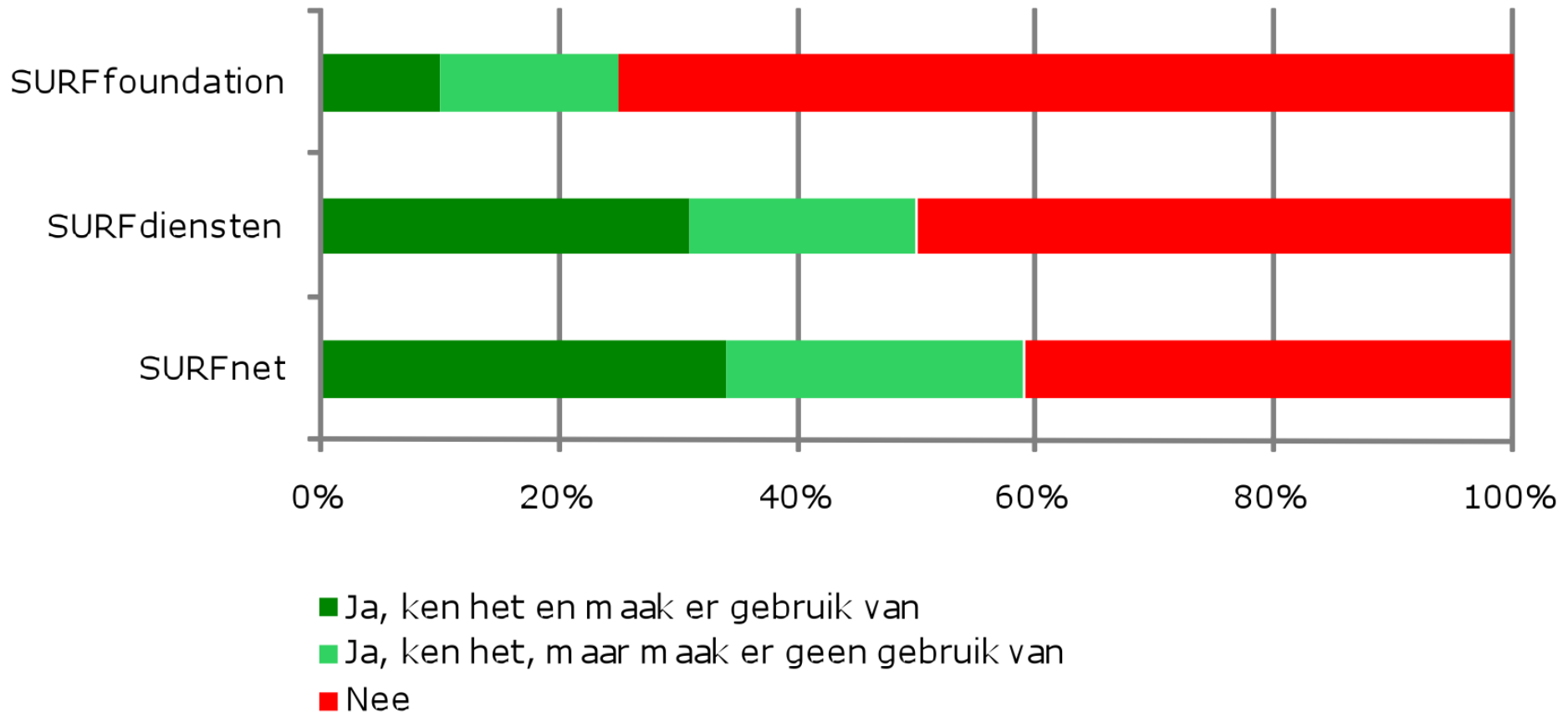


# Weleens bekeken of bezocht?



# SURFnet meest bekend bij eindgebruikers

## Bekend met...





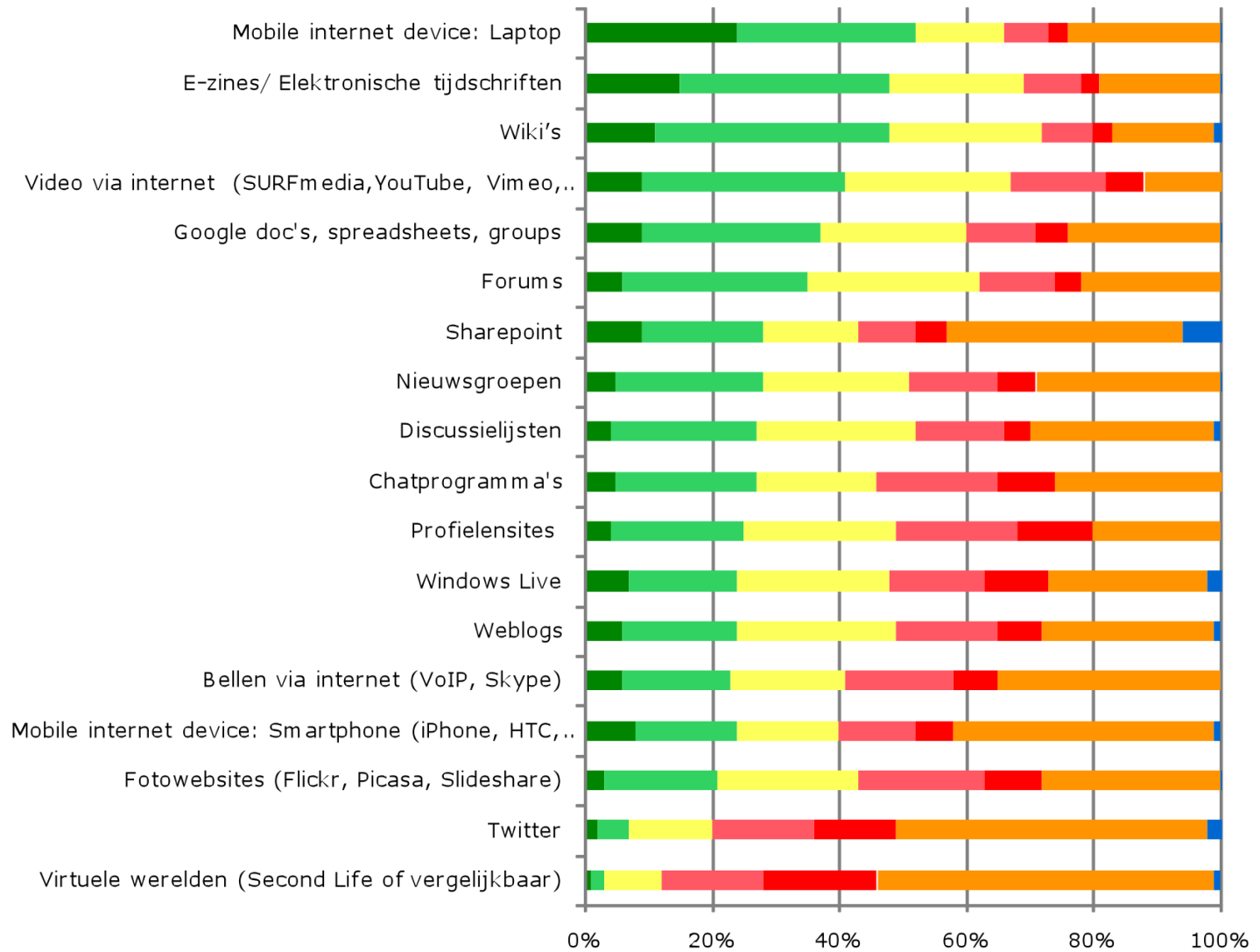
# **INTERNET ONDER EINDGEBRUIKERS**

Welke van onderstaande diensten vindt ongeveer 40% van de eindgebruikers belangrijk?

Video via internet, laptop als mobile internet device, Skype (bellen via internet), Twitter?

-> De laptop als mobile internet device vindt 40% van de eindgebruikers belangrijk

# Gebruik en belang van:



■ Heel belangrijk     
 ■ Belangrijk     
 ■ Neutraal     
 ■ Niet belangrijk  
■ Helem aal niet belangrijk     
 ■ Gebruik ik niet     
 ■ Weet niet

# Wat is het populairst?

Tv-programma's terugkijken en filmpjes op internet

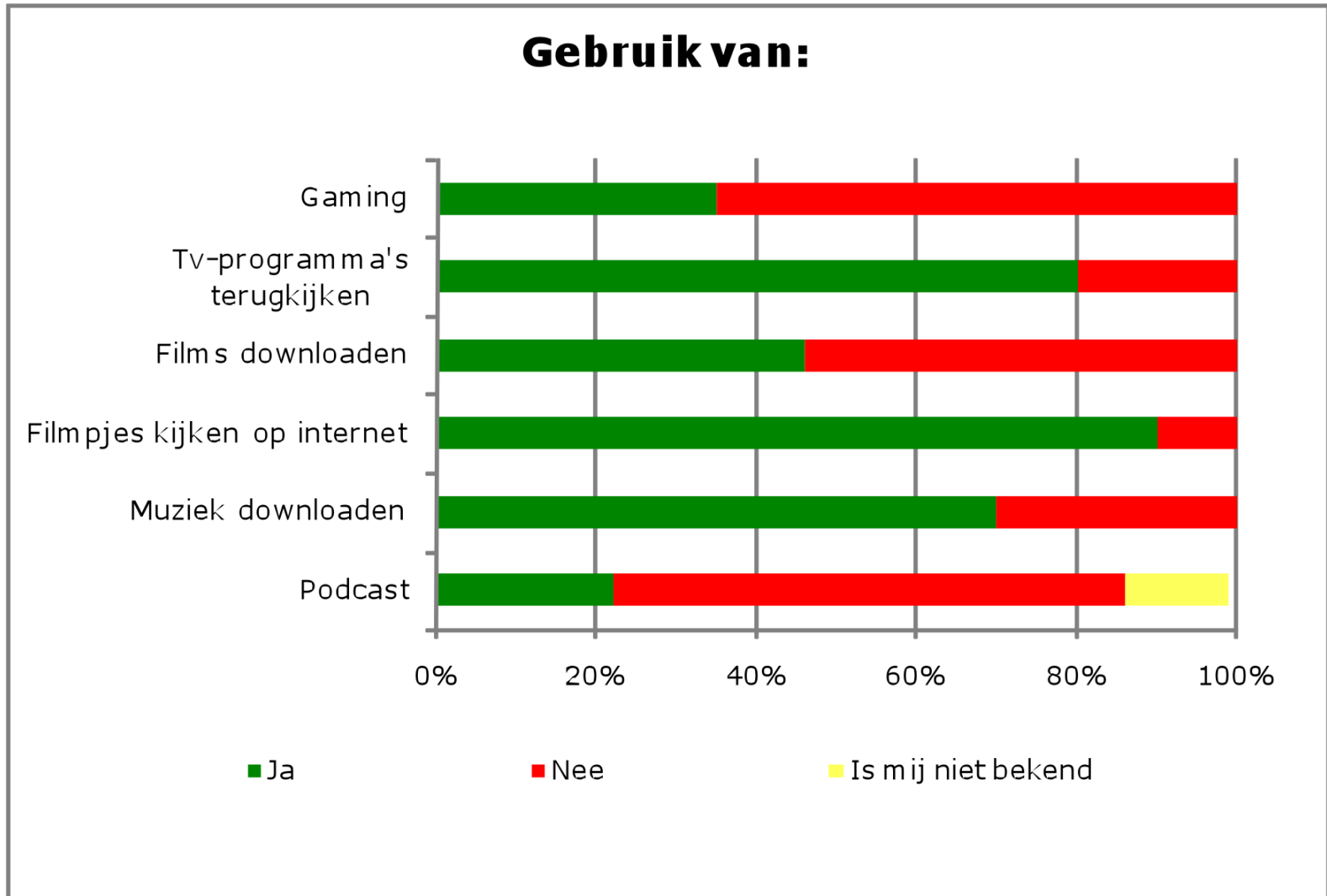
Films en muziek downloaden

Gaming

Podcast en vodcasts

-> Beelden kijken is populair onder eindgebruikers

# Beelden bekijken is populair



# Wat is het populairst?

Conferenties/lezingen terugkijken

College als stream aanbieden

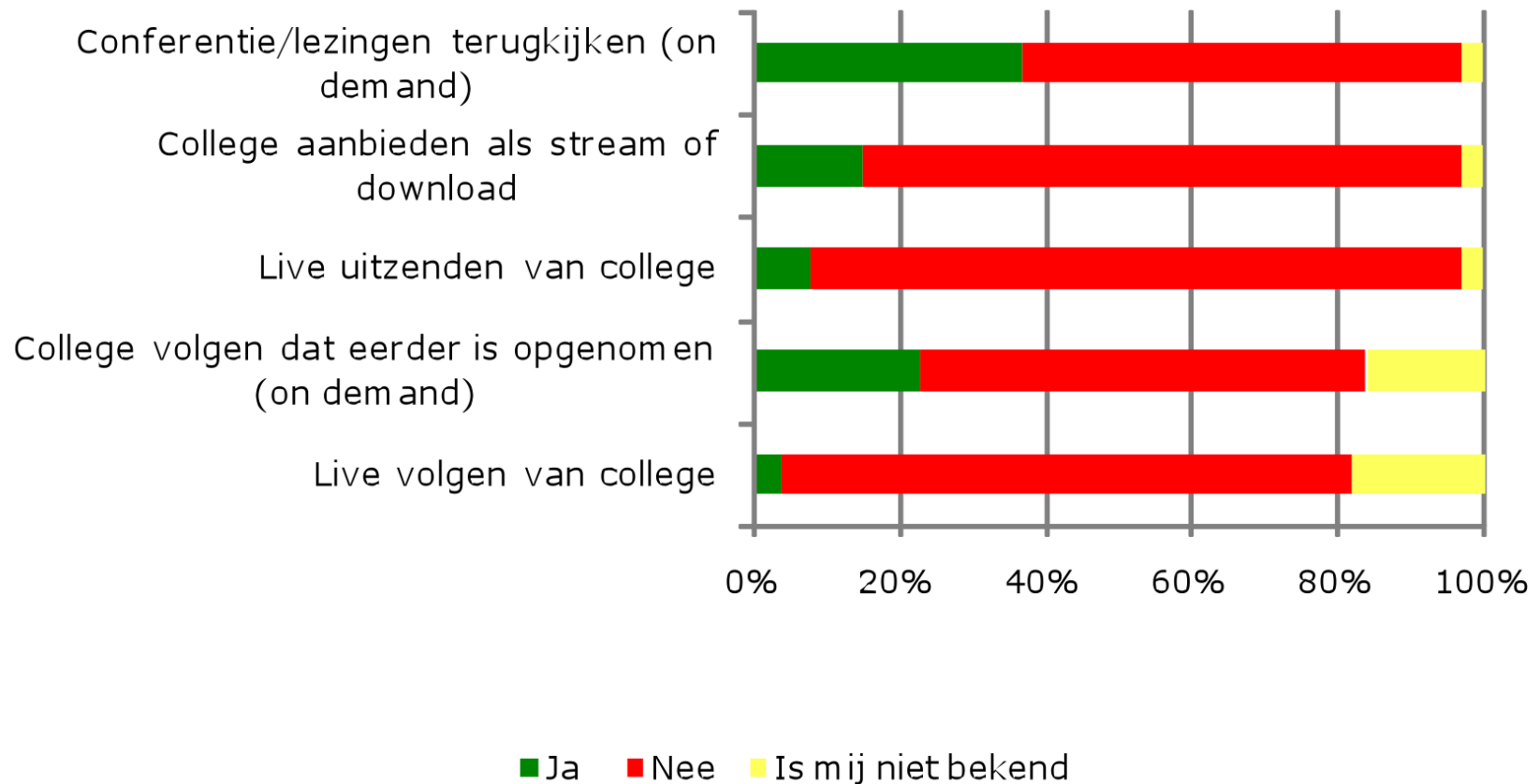
Live volgen van college

On demand volgen van college

-> Het on demand terugkijken van conferenties en lezingen is het populairst

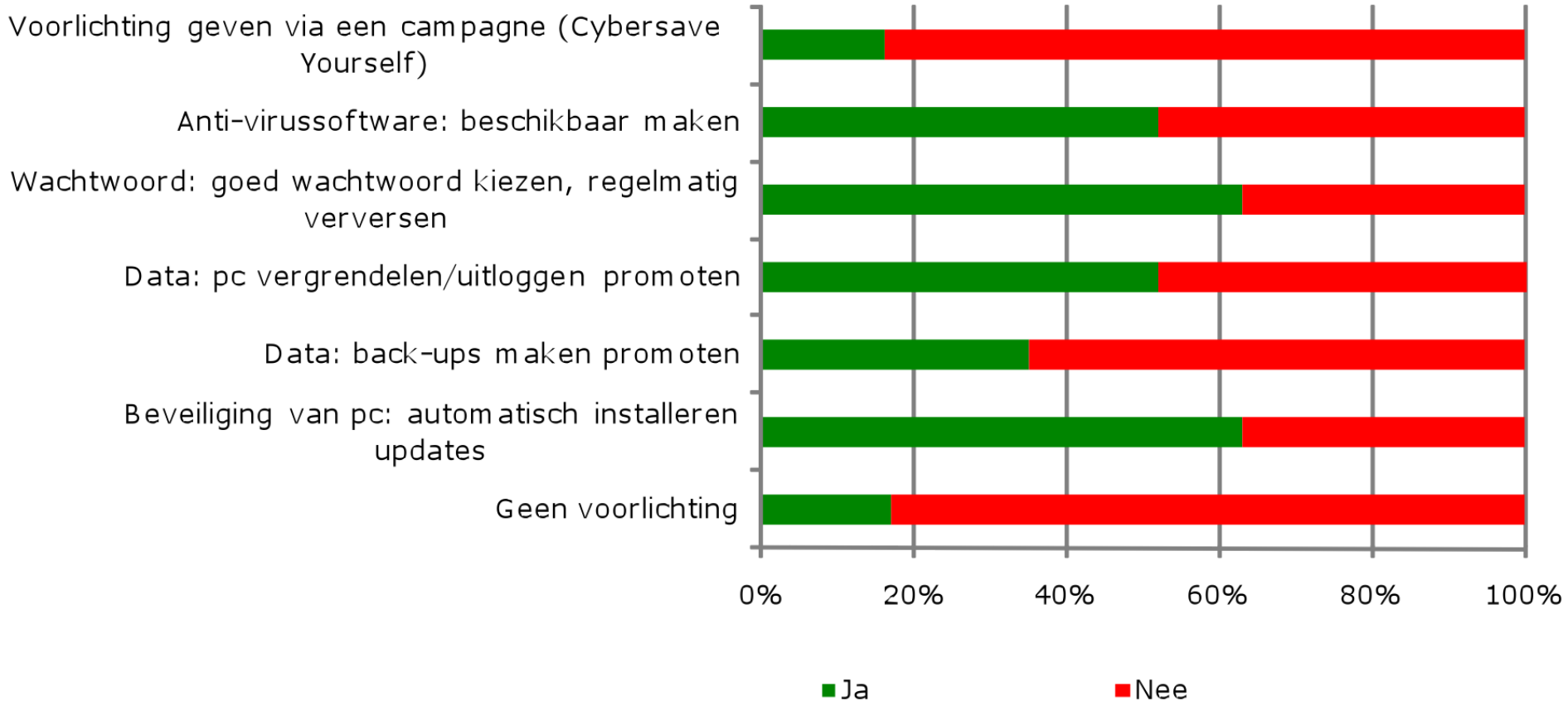
# Conferentie/lezingen terugkijken

## Gebbruik van:



# Wat doen de meeste instellingen

## Aandacht voor beveiliging



# Hoofdpijn

- Waardering is hoog
- Diensten met verbeterpotentie:
  - SURFmedia, Dashboard, SURFgroepen (-), eduroam, SURFfederatie (-)
- Redelijke bekendheid weblectures, verrijkte publicaties, Open Courseware en Open Access
- Veel media/sites worden door een grote groep eindgebruikers niet bekeken
- Bekijken van beelden via internet (televisie, video, conferenties) populair onder eindgebruikers