

Rapport

SURFnet-  
gebruikersonderzoek 2004

December 2004

Uitgevoerd door:  
INTERVIEW ♦ NSS

In opdracht van:  
SURFnet

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Aanleiding en probleemstelling.....	5
1.2	Doelstelling.....	5
1.3	Doelgroep.....	6
1.4	Onderzoeksopzet.....	6
1.5	Steekproef.....	6
1.6	Over dit rapport.....	8
2	Resultaten.....	9
2.1	Bekendheid SURFnet en SURFnet-eindgebruikersdiensten.....	10
2.2	Hardware thuis.....	17
2.3	Computer en e-mailgebruik.....	24
2.4	Internettoegang thuis.....	30
2.5	Beveiliging.....	35
2.6	Internettoepassingen en -bezigheden.....	38
2.7	Achtergrondgegevens.....	41

### Bijlagen:

- ♦ I: Onderzoeksverantwoording
- ♦ II: Vragenlijst
- ♦ III: Respons per instelling

## Samenvatting

Het SURFnet-gebruikersonderzoek is dit jaar voor het eerst online uitgevoerd; eerdere edities (in 1991, 1995, 1998 en 2001) zijn telefonisch afgenomen. Qua inhoud en opzet is het SURFnet-gebruikersonderzoek 2004 uitgebreider dan de eerdere edities. Het doel van het gebruikersonderzoek is echter ongewijzigd gebleven: het inventariseren van het gebruik van pc / internet en SURFnet(-diensten) onder medewerkers en studenten van aan SURFnet gelieerde onderwijs- en researchinstellingen.

In totaal zijn er 3.958 interviews afgenomen onder medewerkers en studenten van de 37 instellingen die hebben meegewerkt. Het veldwerk voor het onderzoek heeft plaatsgevonden van 22 juni tot en met 27 september 2004.

### *Bekendheid SURFnet en SURFnet-diensten*

Het netwerk van SURFnet wordt massaal gebruikt door studenten, medewerkers en wetenschappers van op SURFnet aangesloten instellingen; het netwerkgebruik verdubbelt jaarlijks. Uit het onderzoek komt echter naar voren dat slechts vier van de tien SURFnet-gebruikers bekend zijn met SURFnet. Als we daarbij kijken naar het percentage dat zegt gebruik te maken van SURFnet, komt naar voren dat bijna één op de zeven SURFnet-gebruikers zich ook daadwerkelijk *realiseert* dat hij of zij gebruik maakt van SURFnet.

Medewerkers zijn bekender met SURFnet dan studenten. Onder de universiteiten is de bekendheid met SURFnet hoger dan bij HBO-instellingen. Rond één op de vijf gebruikers van SURFnet is bekend met Stichting SURF en SURFdiensten. Het GigaPort-project is bij één op de tien bekend.

### *Gebruik SURFnet en SURFnet-diensten*

Vrijwel alle medewerkers en studenten maken gebruik van het SURFnet-netwerk. De observatie dat gebruikers zich niet realiseren dat ze gebruik maken van het SURFnet-netwerk, is ook aan de orde bij de eindgebruikersdiensten die over het netwerk worden geleverd. De transparantie waarop de diensten op de werkplek terecht komen, speelt hierbij een rol.

Van alle aangeboden diensten die over het netwerk worden geleverd scoort het Tucows software mirror-archief het hoogste percentage qua bekendheid en aangegeven gebruik. In het algemeen zien we dat medewerkers in vergelijking met studenten zeggen meer gebruik te maken van de eindgebruikersdiensten en bekender te zijn met de diensten.

### *Computer en e-mailgebruik*

Meer dan tweederde van de studenten heeft thuis één of meer desktop pc's. Voor de medewerkers geldt dit voor meer dan negen van de tien. Ten opzichte van 2001 is de groei van een gedeelde pc opvallend. Bijna de helft van de medewerkers heeft thuis een laptop staan. Voor de studenten is dit bijna één derde.

Meer dan negen van de tien SURFnet-gebruikers heeft Windows als operating system thuis of op het werk geïnstalleerd.

Meer dan de helft van de personen die thuis in het bezit zijn van meerdere computers hebben deze in een netwerk (vast of draadloos) met elkaar verbonden, waarbij vaste netwerken het meest gebruikt wordt.

Meer dan driekwart van de SURFnet-gebruikers maakt thuis of op de instelling back-ups van zijn bestanden. Het branden op cd-rom of wegschrijven op de server van het werk is vooral populair.

Het overgrote deel van de gebruikers van SURFnet heeft meerdere e-mailadressen in gebruik. Medewerkers gebruiken hun e-mailadres van hun werk of instelling het meeste, studenten maken meer gebruik van een (gratis) e-mailprovider. Tweederde van de personen (vooral medewerkers) die spam dagelijks ontvangt ervaart dit als een probleem.

#### *Internettoegang thuis*

Nagenoeg elke SURFnet-gebruiker beschikt thuis over een internetaansluiting. Driekwart maakt voor de internettoegang thuis gebruik van een commerciële provider. ADSL (de grootste stijger in vergelijking met 2001) of kabel is thuis bij meer dan tweederde van de SURFnet-gebruikers aanwezig.

Van de draadloze internetverbindingen wordt WiFi het meest gebruikt, in vergelijking met inbellen via GSM of met behulp van GPRS.

Voor het gebruik van internet thuis betaalt men gemiddeld 24 euro (abonnement, inbelkosten, et cetera).

#### *Internettoepassingen thuis en op de instelling*

Chatten is voornamelijk een bezigheid van studenten. Ook het bekijken van videofragmenten via het internet is bij studenten populair; bijna acht op de tien maakt daar gebruik van. Bijna negen van de tien SURFnet-gebruikers gebruikt Windows Media Player om videofragmenten op het internet af te spelen.

#### *Beveiliging thuis*

Driekwart van de SURFnet-gebruikers heeft wel eens te maken gehad met een virus op zijn computersysteem. Bijna iedereen heeft thuis een virusscanner geïnstalleerd (met name Norton Antivirus is populair). Updates worden hiervan regelmatig tot vaak toegepast. Meer dan tweederde heeft een personal firewall op de computer thuis.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en probleemstelling

Sinds begin jaren negentig laat SURFnet om de enkele jaren een grootschalig gebruikersonderzoek uitvoeren onder de aan haar gelieerde onderwijs- en researchinstellingen. De uitkomsten van het gebruikersonderzoek verleent SURFnet inzicht hoe en in welke mate gebruik wordt gemaakt van haar diensten. Daarnaast bepaalt SURFnet mede aan de hand van de resultaten welke diensten geoptimaliseerd en mogelijk ontwikkeld dienen te worden.

De probleemstelling is dat het netwerk van SURFnet massaal wordt gebruikt, maar dat studenten en medewerkers zich niet realiseren dat ze een gebruiker van SURFnet zijn.

## 1.2 Doelstelling

De doelstelling van het SURFnet-gebruikersonderzoek 2004 is:

*Het inventariseren van het gebruik van pc / internet / SURFnet (-diensten) en samenhangende toepassingen onder medewerkers en studenten van op SURFnet aangesloten instellingen.*

Het onderzoek is opgezet om inzicht te verschaffen in onder andere:

- ♦ penetratie van computers (vast/draadloos) en internet;
- ♦ inrichting van de thuiswerkplek (aansluiting, provider, OS etc.);
- ♦ bekendheid van SURFnet;
- ♦ bekendheid SURFnet-eindgebruikersdiensten (SURFkit, SVP, etc.);
- ♦ gebruik van internettoepassingen (e-mail, audio/video etc).

Daarnaast geven de resultaten inzicht over thema's rondom diensten en projecten. Deze thema's zijn onder andere:

- ♦ beveiliging;
- ♦ toegangstechnologieën;
- ♦ spam;
- ♦ internettoepassingen.

### 1.3 Doelgroep

De doelgroep voor het SURFnet-gebruikersonderzoek 2004 bestaat uit studenten en medewerkers (wetenschappelijk c.q. onderwijzend of ondersteunend) van de op SURFnet aangesloten instellingen.

### 1.4 Onderzoeksopzet

Het veldwerk voor het onderzoek is via internet uitgevoerd (web interviewing). De respondenten zijn via een i-mail (invitation mail) uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. Men is of uitgenodigd door de desbetreffende instelling zelf, of door INTERVIEW♦NSS, afhankelijk van respectievelijk gedeeltelijk of volledige medewerking van de betrokken instelling.

Bij voltooiing van de vragenlijst kon men kans maken op één van de drie tablet pc's die SURFnet ter beschikking heeft gesteld. Respondenten die na enige tijd nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt, zijn via een reminder per mail benaderd met het verzoek (alsnog) mee te werken. Het veldwerk voor het onderzoek heeft plaatsgevonden van 22 juni tot en met 27 september 2004.

In bijlage I gaan we dieper in op de gebruikte wegging voor dit onderzoek.

### 1.5 Steekproef

Aan 135 instellingen die op SURFnet zijn aangesloten is gevraagd of deze mee wilden werken aan het SURFnet-gebruikersonderzoek 2004. Om de steun van de instellingen aan het onderzoek te bevorderen is de instellingen de mogelijkheid geboden om zelf de uitnodigings e-mails te versturen naar de steekproef van gebruikers. De instellingen die op deze aangeboden mogelijkheid ingingen hebben een bestand met unieke URL's ontvangen. Deze URL's verwezen naar de vragenlijst op onze datacollectieserver.

Van alle benaderde instellingen hebben uiteindelijk de 37 onderstaande instellingen meegewerkt aan het onderzoek. Een (1) achter de naam van de instelling geeft aan dat INTERVIEW♦NSS voor deze instelling de uitnodigings e-mails heeft uitgezet. Een (2) betekent dat de instelling zelf de uitnodigings e-mails heeft uitgezet.

Universiteiten (9 stuks)

- ♦ Erasmus Universiteit (2)
- ♦ Radboud Universiteit Nijmegen (voorheen Katholieke Universiteit Nijmegen) (1)
- ♦ Rijksuniversiteit Groningen (alleen medewerkers) (2)
- ♦ Technische Universiteit Delft (1)
- ♦ Universiteit Leiden (2)
- ♦ Universiteit Twente (2)
- ♦ Universiteit Utrecht (1)
- ♦ Universiteit van Tilburg (1)
- ♦ Wageningen Universiteit (2)

HBO's (10 stuks)	
♦ Avans Hogeschool	(1)
♦ Fontys Hogescholen	(2)
♦ Haagse Hogeschool	(2)
♦ Hanzehogeschool Groningen	(2)
♦ Hogeschool INHOLLAND	(2)
♦ Hogeschool van Utrecht	(1)
♦ Hotelschool Den Haag	(1)
♦ Noordelijke Hogeschool Leeuwarden	(2)
♦ Stoas Wageningen	(1)
♦ Hogeschool Windesheim	(1)
ROC's	
♦ Drenthe College (alleen medewerkers)	(2)
Research-instellingen (11 stuks)	
♦ ASTRON/JIVE	(1)
♦ Centraal Planbureau	(1)
♦ Centrum voor Wiskunde en Informatica	(1)
♦ Energieonderzoek Centrum Nederland (ECN)	(2)
♦ GeoDelft	(1)
♦ International Institute for Aerospace Survey and Earth Sciences (ITC)	(2)
♦ Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO)	(1)
♦ NIKHEF	(2)
♦ Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV)	(1)
♦ Citogroep	(2)
Bibliotheken	
♦ Bibliotheek Arnhem	(2)
♦ Biblionet Groningen	(1)
♦ Openbare Bibliotheek Eindhoven	(2)
♦ Stadsbibliotheek Maastricht	(2)
Academische ziekenhuizen	
♦ Academisch Medisch Centrum	(2)
♦ Leids Universitair Medisch Centrum	(2)
♦ UMC Utrecht	(2)

Van de 37 instellingen hebben er 20 zelf uitgezet. De overige 17 instellingen hebben het uitzenden aan INTERVIEW♦NSS toevertrouwd. Bijna alle instellingen die mee hebben gedaan hebben zelf een representatieve steekproef getrokken uit hun beschikbare e-mailbestanden. Bij de kleinere instellingen (minder dan 100 medewerkers) is aan alle medewerkers gevraagd om hun coöperatie te verlenen aan het SURFnet-gebruikersonderzoek 2004.

Van de ROC's heeft alleen het Drenthe College zijn medewerking verleend, en dan alleen voor de medewerkers. Hierdoor is het niet mogelijk om op ROC-niveau representatieve uitspraken te doen. Bij de Rijksuniversiteit Groningen geldt ook dat alleen de medewerkers hebben meegedaan. Dit heeft verder geen consequenties voor uitspraken op universiteitsniveau.

Onderstaand de gewenste steekproefomvang per instelling.

Instelling	Subgroep	Steekproefomvang per instelling
Universiteiten	Studenten	100
	Medewerkers	80
HBO's	Studenten	100
	Medewerkers	80
ROC's	Medewerkers	100
Academische ziekenhuizen	Medewerkers	100
Bibliotheken	Medewerkers	50
Research-instellingen	Medewerkers	50
Overige instellingen	Medewerkers	50

Aangezien de bibliotheken, research- en overige instellingen over een klein(er) aantal medewerkers beschikken is bij deze groep gekozen voor een steekproefomvang van 50.

De academische ziekenhuizen, research- en overige instellingen zoals bibliotheken zijn later samengenomen om op een hoger niveau kwantitatieve uitspraken te kunnen doen over het gebruik van pc/internet en SURFnet (-diensten). Dit is ook het geval voor de groep universiteiten en de groep hogescholen.

Uiteindelijk hebben 2.195 medewerkers (56%) en 1.763 studenten (45%) de vragenlijst voltooid. Hiermee komt het totaal aantal respondenten op 3.958 personen.

Voor de meeste instellingen geldt dat er voldoende medewerkers (en studenten daar waar nodig) zijn ondervraagd. In een aantal gevallen moesten personen worden gemeld dat de quotacellen al vol waren. In de uitnodigingstekst is men erop voorbereid dat dit zou kunnen voorkomen, en hiermee samenhangend men geen kans meer maakte op de prijzen.

## 1.6 Over dit rapport

In de hoofdstukken hierna beschrijven wij de resultaten en de conclusies. In de bijlagen zijn de vragenlijst, de onderzoeksverantwoording en de respons per instelling opgenomen. In dit rapport betekent '0%' wel een waarneming (minder dan 0,5%) en '-' geen waarneming aangetroffen. Daar waar de kolom 'totaal' vermeld staat heeft dit betrekking op de gehele steekproef (medewerkers en studenten). 'Allen' heeft betrekking op alle respondenten die de desbetreffende vraag voor zich hebben gekregen.

## 2 Resultaten

De belangrijkste resultaten van het onderzoek zijn in dit hoofdstuk weergegeven. Alle genoemde percentages in dit hoofdstuk zijn, tenzij anders vermeld, gebaseerd op het totaal aantal respondenten wat de desbetreffende vraag heeft gekregen. Daar waar de kolom 'totaal' vermeld staat heeft dit betrekking op de gehele steekproef (medewerkers en studenten). 'Allen' heeft betrekking op alle respondenten die de desbetreffende vraag voor zich hebben gekregen.

Per tabel wordt, daar waar nuttig, uitgesplitst naar :

- ♦ medewerkers en studenten;
- ♦ universiteiten, HBO & ROC en Academische Ziekenhuizen & overig (o.a. researchinstellingen en bibliotheken);
- ♦ alfa-studenten en bèta-studenten.

Daar waar de vraagpunten overeenkomen zullen de resultaten van het SURFnet-gebruikersonderzoek 2001 worden vermeld. Alleen een indicatieve vergelijking is te maken aangezien we te maken hebben met een verschil in onderzoeksmethode (online versus telefonisch). Daarnaast zijn de vragen ook anders gesteld.

Verder moet een opmerking worden geplaatst betreffende het aangegeven gebruik van diensten door de SURFnet-gebruikers. De percentages hierbij vermeld geven niet daadwerkelijk het aantal gebruikers van deze diensten weer. Wel geven de percentages aan wat het gebruik is volgens de SURFnet-gebruikers zelf.

## 2.1 Bekendheid SURFnet en SURFnet-eindgebruikersdiensten

In deze paragraaf gaan we in op de bekendheid van SURFnet en haar eindgebruikersdiensten. Onder deze diensten vallen onder andere de SURFkit, de SURFnet Video Portal en de SURFnet Search Engine. Daarnaast behandelen we het 'besef' van SURFnet.

### Bekendheid SURFnet

Tabel 1A. Bekendheid SURFnet / medewerkers en studenten

Bent u bekend met SURFnet?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, maak ik gebruik van	15%	23%	7%
Ja, maar maak ik geen gebruik van	24%	32%	16%
Nee	61%	45%	78%

N=3.958 (totale steekproef)

Totaal geeft 39% van de SURFnet-gebruikers aan bekend te zijn met SURFnet. Er is een groot verschil tussen de medewerkers (55% bekend) en de studenten (23% bekend).

Tabel 1B. Bekendheid SURFnet / instellingen

Bent u bekend met SURFnet?	Totaal	Universiteiten	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Ja, maak ik gebruik van	15%	19%	12%	24%
Ja, maar maak ik geen gebruik van	24%	24%	23%	31%
Nee	61%	57%	65%	44%

N=3.958 (totale steekproef)

Onder de universiteiten is het percentage dat aangeeft bekend te zijn met SURFnet hoger dan bij HBO- en ROC-instellingen (43% versus 35%). Het meest bekend (55%) is SURFnet onder de research-instellingen, academische ziekenhuizen en overige instellingen.

Wanneer we de desbetreffende resultaten van 2004 indicatief vergelijken met die van 2001 komen we op de volgende tabel:

Tabel 1C. Bekendheid SURFnet / 2004 vergeleken met 2001

Ja, bekend met SURFnet	2004	2001
WO-medewerkers	58%	75%
HBO-medewerkers	53%	70%
WO-studenten	29%	36%
HBO-studenten	17%	25%

Tabel 1D. Bekendheid SURFnet / alfa- en bèta-studenten

Bent u bekend met SURFnet?	Totaal	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Ja, maak ik gebruik van	15%	6%	9%
Ja, maar maak ik geen gebruik van	24%	12%	18%
Nee	61%	82%	72%

N=3.958 (totale steekproef)

Bèta-studenten zijn bekender met SURFnet dan alfa-studenten (27% versus 18%).

De volgende categorieën SURFnet-gebruikers zijn het meest bekend met SURFnet:

- ♦ personen in de leeftijd 25 jaar en ouder
- ♦ internetaansluiting thuis (analoog of breedband)
- ♦ mannen

Het minst bekend met SURFnet zijn de volgende SURFnet-gebruikers:

- ♦ personen in de leeftijd 18 – 24 jaar
- ♦ geen internetaansluiting thuis
- ♦ vrouwen

### Besef SURFnet

Onder het besef wordt verstaan dat een SURFnet-gebruiker realiseert dat hij SURFnet gebruikt. In 2004 is het besef 15% onder alle SURFnet-gebruikers. Dit wil zeggen dat bijna één op de zeven SURFnet-gebruikers weet dat hij of zij gebruik maakt van SURFnet.

Tabel 2. Besef SURFnet

Besef	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, maak ik gebruik van <u>(besef)</u>	15%	23%	7%
Ja, maar maak ik geen gebruik van	24%	32%	16%
Nee, niet bekend met SURFnet	61%	45%	78%

N=3.958 (totale steekproef)

In 2001 was het besef 24% onder medewerkers en onder studenten 6%.

## Bekendheid Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project

Tabel 3A. Bekendheid Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project / medewerkers en studenten

Bent u bekend met:	Ja	Ja / medewerkers	Ja / studenten
Stichting SURF ?	21%	31%	8%
SURFdiensten ?	16%	25%	6%
Het GigaPort-project ?	11%	16%	5%

N=3.958 (totale steekproef)

Eén op de vijf gebruikers van SURFnet is bekend met Stichting SURF. Voor SURFdiensten is dit bijna één op de vijf gebruikers. Ongeveer één op de tien SURFnet-gebruikers is bekend met het GigaPort-project. Voor zowel Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project geldt dat de medewerkers hiermee bekender zijn dan de studenten.

Tabel 3B. Bekendheid Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project / instellingen

Bent u bekend met:	Ja	Ja / universiteiten	Ja / HBO & ROC	Ja / research/AZ & overig
Stichting SURF ?	21%	19%	20%	31%
SURFdiensten ?	16%	15%	16%	25%
Het GigaPort-project ?	11%	11%	9%	20%

N=3.958 (totale steekproef)

De bekendheid van Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project is het grootst onder research-instellingen, academische ziekenhuizen en overige instellingen.

Tabel 3C. Bekendheid Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project / alfa- en bèta-studenten

Bent u bekend met:	Ja	Ja / alfa-studenten	Ja / bèta-studenten
Stichting SURF ?	21%	6%	10%
SURFdiensten ?	16%	6%	8%
Het GigaPort-project ?	11%	3%	8%

N=3.958 (totale steekproef)

Bij de studenten zijn de bèta-studenten het meest bekend (afgezien van SURFdiensten waar geen significant verschil is) met Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project.

Wanneer we indicatief de resultaten van het SURFnet-gebruikersonderzoek 2004 met die van 2001 vergelijken komen we op de volgende resultaten:

Tabel 3D. Bekendheid Stichting SURF / 2004 vergeleken met 2001

Ja, bekend met Stichting SURF	2004	2001
WO-medewerkers	30%	32%
HBO-medewerkers	34%	30%
WO-studenten	9%	6%
HBO-studenten	7%	2%

Tabel 3E. Bekendheid GigaPort-project / 2004 vergeleken met 2001

Ja, bekend met GigaPort	2004	2001
WO-medewerkers	15%	16%
HBO-medewerkers	15%	14%
WO-studenten	6%	6%
HBO-studenten	4%	4%

Onder de studenten heeft Stichting SURF een hogere bekendheid vergeleken met 2001, de bekendheid van het GigaPort-project is gelijk gebleven.

Tabel 4. Bekendheid Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project onder aangegeven SURFnet-gebruikers

Ja, bekend met:	Aangeven gebruik te maken van SURFnet (n=644)	Aangegeven bekend te zijn met SURFnet (n=979)	Niet bekend met SURFnet (n=2335)
Bekend met Stichting SURF	56%	40%	4%
Bekend met SURFdiensten	52%	29%	2%
Bekend met Het GigaPort-project	38%	16%	2%

In de bovenstaande tabel zijn we uitgegaan van de personen die hebben aangegeven gebruik te maken van SURFnet of bekend/onbekend zijn met SURFnet. Deze hebben we gecrossed met de personen die bekend zijn met Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project.

Naar voren komt dat de personen die aangeven gebruik te maken van SURFnet het meest bekend zijn met Stichting SURF, SURFdiensten en het GigaPort-project.

## Bekendheid SURFnet-diensten

Tabel 5A. Bekendheid en gebruik SURFnet-diensten / allen

Kent u of gebruikt u de volgende diensten?	Bekend mee	Gebruiker van	Niet bekend mee
Tucows mirror-archief	16%	11%	73%
SurfSnel ADSL	13%	1%	86%
SURFkit	11%	4%	84%
SURFSPOT*	12%	8%	80%
SURFnet Thuis Inbel	11%	1%	88%
FTP-mirrorarchieven	10%	6%	85%
SURFnet Listserv-discussielijsten	9%	3%	88%
SURFnet News-voorziening	6%	1%	93%
SURFnet Search Engine	6%	1%	93%
SURFnet Video Portal	5%	1%	95%

N=3.958 (totale steekproef)

Van de aangeboden diensten is het Tucows software mirror-archief zowel het meest bekend als het meest (aangegeven) gebruikt. De diensten SURFkit en SURFSPOT (van SURFdiensten) volgen hierna. Het minst bekend is de SURFnet Video Portal.

*Een opmerking is op zijn plaats betreffende het aangegeven gebruik. Deze percentages geven niet daadwerkelijk het aantal gebruikers van deze diensten weer. Wat de percentages aangeven is het gebruik volgens de respondenten zelf. Er kan dus een discrepantie zijn tussen het aangegeven gebruik en het daadwerkelijke gebruik. Dit heeft ook te maken met de transparantie waarop de diensten op de werkplek terecht komen.*

Tabel 5B. Bekendheid en gebruik SURFnet-diensten / medewerkers en studenten

Kent u of gebruikt u de volgende diensten?	Medewerkers/ bekend mee	Medewerkers/ gebruiker van	Studenten/ bekend mee	Studenten/ gebruiker van
SurfSnel ADSL	17%	2%	8%	1%
Tucows mirror-archief	16%	14%	17%	9%
SURFkit	15%	7%	8%	2%
SURFnet Thuis Inbel	15%	2%	7%	1%
SURFnet Listserv-discussielijsten	13%	4%	5%	1%
SURFSPOT*	13%	10%	10%	5%
FTP-mirrorarchieven	9%	7%	10%	5%
SURFnet Search Engine	9%	2%	4%	0%
SURFnet News-voorziening	9%	2%	4%	0%
SURFnet Video Portal	6%	1%	3%	0%

N=3.958 (totale steekproef)

Voor bijna alle diensten geldt dat deze bekender en meer gebruikt worden door de medewerkers dan door de studenten.

\* SURFSPOT is geen SURFnet-dienst. Het betreft hier een dienst van SURFdiensten.

Tabel 5C. Bekendheid en gebruik SURFnet-diensten / instellingen

Kent u of gebruikt u de volgende diensten?	Universiteit / bekend mee	Universiteit / gebruiker van	HBO & ROC's / bekend mee	HBO & ROC's / gebruiker van	Research/AZ & overig / bekend mee	Research/AZ & overig / gebruiker van
Tucows mirror-archief	16%	13%	15%	9%	20%	13%
SURFkit	13%	5%	10%	3%	14%	6%
SurfSnel ADSL	12%	2%	12%	1%	19%	3%
SURFSPOT*	12%	9%	12%	8%	9%	4%
SURFnet Thuis Inbel	11%	2%	11%	1%	14%	1%
FTP-mirrorarchieven	11%	7%	9%	5%	10%	8%
SURFnet Listserv-discussielijsten	9%	3%	8%	1%	11%	5%
SURFnet Search Engine	6%	2%	6%	1%	10%	1%
SURFnet News-voorziening	6%	2%	6%	1%	10%	2%
SURFnet Video Portal	5%	1%	5%	1%	6%	1%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 5D. Bekendheid en gebruik SURFnet-diensten / alfa- en bèta-studenten

Kent u of gebruikt u de volgende diensten?	Alfa-studenten / bekend mee	Alfa-studenten / gebruiker van	Bèta-studenten / bekend mee	Bèta-studenten / gebruiker van
Tucows	12%	5%	23%	12%
SURFSPOT*	9%	6%	11%	5%
FTP-mirrorarchieven	8%	3%	15%	8%
SurfSnel ADSL	6%	1%	10%	1%
SURFkit	6%	2%	10%	2%
SURFnet Thuis Inbel	5%	1%	9%	0%
SURFnet Listserv-discussielijsten	4%	1%	6%	1%
SURFnet Search Engine	2%	0%	5%	0%
SURFnet News-voorziening	2%	0%	5%	1%
SURFnet Video Portal	2%	0%	4%	0%

N=3.958 (totale steekproef)

Bèta-studenten zijn bekender met de SURFnet-diensten. Daarnaast maken zij er meer gebruik van.

\* SURFSPOT is geen SURFnet-dienst. Het betreft hier een dienst van SURFdiensten.

*Wanneer we de desbetreffende resultaten van 2004 indicatief vergelijken met die van 2001 komen we op de volgende resultaten:*

*Tabel 5E. Bekendheid SURFkit / 2004 vergeleken met 2001*

Ja, bekend met SURFkit	2004	2001
WO-medewerkers	18%	17%
HBO-medewerkers	13%	16%
WO-studenten	10%	7%
HBO-studenten	6%	5%

*Tabel 5F. Gebruik SURFkit / 2004 vergeleken met 2001*

Ja, gebruikt SURFkit	2004	2001
WO-medewerkers	8%	7%
HBO-medewerkers	6%	5%
WO-studenten	3%	0%
HBO-studenten	1%	1%

*Tabel 5G. Bekendheid SURFSPOT\* / 2004 vergeleken met 2001*

Ja, bekend met SURFSPOT*	2004	2001
WO-medewerkers	14%	17%
HBO-medewerkers	16%	16%
WO-studenten	10%	7%
HBO-studenten	9%	5%

*Tabel 5H. Gebruik SURFSPOT\* / 2004 vergeleken met 2001*

Ja, gebruikt SURFSPOT*	2004	2001
WO-medewerkers	12%	7%
HBO-medewerkers	13%	5%
WO-studenten	6%	0%
HBO-studenten	3%	1%

*In het SURFnet-gebruikersonderzoek 2001 is niet gevraagd naar de andere SURFnet-diensten. Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.*

\* SURFSPOT is geen SURFnet-dienst. Het betreft hier een dienst van SURFdiensten.

## 2.2 Hardware thuis

De volgende vragen gaan over welke hardware men thuis beschikt. De onderstaande tabel betreft de studenten. Tabel 7 betreft de medewerkers.

Tabel 56A. Welke apparaten heeft u thuis / studenten

Welke apparaten heeft u thuis (student)?	Ja	Ja, maar deel deze met anderen	Nee
Een desktop computer (pc)	68%	23%	9%
Een laptop	35%	8%	57%
Een mobiele telefoon	96%	1%	3%
Een PDA (palmtop/pocket)	6%	2%	92%
Een webcam	23%	6%	71%
Een digitale fotocamera	37%	15%	48%
Een digitale videocamera	6%	5%	89%

N=1.728

Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:

- *Mobiele telefoon / studenten* 82%
- *Eigen pc thuis / studenten* 79%
- *Gedeelde pc thuis/ studenten* 4%
- *Laptop thuis / studenten* 20%

Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.

Tabel 6B. Welke apparaten heeft u thuis / universitaire en HBO- & ROC-studenten

Welke apparaten heeft u thuis (student)?	Universiteit / Ja	Universiteit / Ja, maar deel deze met anderen	HBO & ROC / Ja	HBO & ROC / Ja, maar deel deze met anderen
Een desktop computer (pc)	74%	17%	62%	29%
Een laptop	28%	7%	41%	10%
Een mobiele telefoon	94%	1%	98%	1%
Een PDA (palmtop/pocket)	6%	2%	6%	2%
Een webcam	18%	5%	28%	7%
Een digitale fotocamera	29%	12%	44%	17%
Een digitale videocamera	4%	4%	8%	6%

N=1.728

Universitaire studenten bezitten meer dan HBO/ROC-studenten een desktop computer thuis (74% versus 62%). HBO/ROC-studenten delen vaker een desktop computer met anderen (29% versus 17%). Afgezien van pc's en PDA's hebben HBO/ROC-studenten thuis meer de beschikking over de genoemde hardware. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat 48% van de HBO/ROC-studenten bij de ouders woont versus 20% van de universitaire studenten.

Tabel 6C. Welke apparaten heeft u thuis / alfa- en bèta-studenten

Welke apparaten heeft u thuis (student)?	Alfa-studenten / Ja	Alfa-studenten / Ja, maar deel deze met anderen	Bèta-studenten / Ja	Bèta-studenten / Ja, maar deel deze met anderen
Een desktop computer (pc)	65%	25%	71%	21%
Een laptop	29%	9%	37%	6%
Een mobiele telefoon	95%	1%	96%	1%
Een PDA (palmtop/pocket)	5%	2%	7%	1%
Een webcam	19%	6%	27%	5%
Een digitale fotocamera	30%	16%	40%	16%
Een digitale videocamera	6%	5%	6%	5%

N=1.728

Bèta-studenten hebben meer dan alfa-studenten bovenstaande hardware tot hun beschikking.

Tabel 7. Welke apparaten heeft u thuis / medewerkers

Welke apparaten heeft u thuis (medewerker)?	Ja	Ja, medewerker bij universiteit	Ja, medewerker bij HBO & ROC	Ja, medewerker bij Az & overig
Een desktop computer (pc)	93%	89%	95%	93%
Een laptop	45%	51%	42%	39%
Een mobiele telefoon	93%	91%	94%	93%
Een PDA (palmtop/pocket)	19%	17%	17%	27%
Een webcam	24%	20%	28%	23%
Een digitale fotocamera	59%	51%	64%	59%
Een digitale videocamera	16%	15%	17%	17%

N=1.619

Zowel studenten als medewerkers hebben van alle genoemde apparaten thuis de meeste beschikking over mobiele telefoons en computers. Voor de andere hardware geldt dat medewerkers deze meer tot hun beschikking hebben.

Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:

- *Mobiele telefoon / medewerkers* *niet gevraagd*
- *Pc thuis / medewerkers* *88%*
- *Laptop thuis / medewerkers* *25%*

Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.

Tabel 8A. Aantal computers thuis tot de beschikking / medewerkers en studenten

Aantal computer's thuis tot de beschikking	Totaal	Medewerkers	Studenten
Geen	20%	23%	17%
1 computer thuis tot de beschikking	45%	40%	51%
2 computers thuis tot de beschikking	21%	22%	20%
3 computers thuis tot de beschikking	9%	9%	8%
4 computers thuis tot de beschikking	3%	3%	3%
5 computers thuis tot de beschikking	2%	2%	2%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 8B. Aantal computers thuis tot de beschikking / instellingen

Aantal computer's thuis tot de beschikking	Totaal	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Geen	20%	19%	20%	25%
1 computer thuis tot de beschikking	45%	50%	43%	38%
2 computers thuis tot de beschikking	21%	20%	22%	24%
3 computers thuis tot de beschikking	9%	8%	10%	8%
4 computers thuis tot de beschikking	3%	3%	4%	4%
5 computers thuis tot de beschikking	2%	1%	3%	2%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 8C. Aantal computers thuis tot de beschikking / alfa- en bètastudenten

Aantal computer's thuis tot de beschikking	Totaal	Alfa -studenten	Bèta-studenten
Geen	20%	17%	16%
1 computer thuis tot de beschikking	45%	52%	50%
2 computers thuis tot de beschikking	21%	19%	22%
3 computers thuis tot de beschikking	9%	8%	8%
4 computers thuis tot de beschikking	3%	3%	3%
5 computers thuis tot de beschikking	2%	1%	3%

N=3.958 (totale steekproef)

Eenderde van de SURFnet-gebruikers heeft meer dan één pc thuis tot hun beschikking. In vergelijking met studenten beschikken medewerkers vaker thuis niet over een computer.

Tabel 9. Aantal laptops thuis tot de beschikking

Aantal laptops thuis tot de beschikking	Totaal	Medewerkers	Studenten
Geen	61%	63%	60%
1 laptops thuis tot de beschikking	33%	31%	33%
2 laptops thuis tot de beschikking	5%	5%	5%
3 laptops thuis tot de beschikking	1%	1%	1%

N=3.958 (totale steekproef)

Gemiddeld hebben SURFnet-gebruikers thuis de beschikking over 1,4 desktop computers. Bij de laptops is dit gemiddelde 0,5.

Tabel 10A. Hoe oud is de computer die u (het meest) gebruikt? / medewerkers en studenten

Ouderdom (meest) gebruikte computer thuis	Totaal	Medewerkers	Studenten
Minder dan 1 jaar oud	23%	23%	23%
1 tot 3 jaar oud	53%	56%	50%
Meer dan 3 jaar oud	22%	20%	25%
Weet niet	2%	1%	2%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 10B. Hoe oud is de computer die u (het meest) gebruikt? / instellingen

Ouderdom (meest) gebruikte computer thuis	Totaal	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Minder dan 1 jaar oud	23%	23%	23%	23%
1 tot 3 jaar oud	53%	51%	53%	58%
Meer dan 3 jaar oud	22%	24%	22%	17%
Weet niet	2%	2%	2%	2%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 10C. Hoe oud is de computer die u (het meest) gebruikt? / alfa- en bèta-studenten

Ouderdom (meest) gebruikte computer thuis	Totaal	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Minder dan 1 jaar oud	23%	19%	25%
1 tot 3 jaar oud	53%	48%	51%
Meer dan 3 jaar oud	22%	29%	23%
Weet niet	2%	4%	1%

N=3.958 (totale steekproef)

Studenten beschikken vaker dan medewerkers over een computer die meer dan drie jaar oud is. Bij de studenten zijn het de bèta-studenten die de meest recente computers gebruiken (25% versus 19% voor de alfa-studenten).

Tabel 11A. Operating system thuis en op het werk of onderwijsinstelling / allen

Welk operating system draait er op uw computer(s) thuis en op het werk of onderwijsinstelling?	Allen / Thuis	Allen / Werk of instelling
Windows:		
Windows 95	3%	1%
Windows 98	19%	16%
Windows 2000	11%	27%
Windows XP	61%	42%
Macintosh:		
MAC OS	2%	2%
Linux (RedHat, Debian of SuSe)	2%	1%
FreeBSD	0%	0%
Weet niet	1%	8%
Overig	1%	3%

Thuis n=3.392, werk of instelling n=3.803

Bij meer dan negen van de tien SURFnet-gebruikers draait Windows als operating system thuis of op het werk.

Tabel 11B. Operating system thuis en op het werk of onderwijsinstelling / instellingen

Welk operating system draait er op uw computer(s) thuis en op het werk of onderwijsinstelling?	Universiteit / thuis	Universiteit / werk of instelling	HBO & ROC / thuis	HBO & ROC / Werk of instelling	Research/AZ & overig / thuis	Research/AZ & overig / werk of instelling
Windows:						
Windows 95	3%	1%	3%	2%	3%	2%
Windows 98	20%	10%	19%	22%	17%	10%
Windows 2000	11%	34%	11%	19%	11%	41%
Windows XP	59%	39%	63%	45%	60%	39%
Macintosh:						
MAC OS	2%	1%	3%	1%	3%	1%
Linux (RedHat, Debian of SuSe)	3%	3%	1%	0%	2%	3%
FreeBSD	0%	-	-	0%	0%	0%
Weet niet	1%	2%	1%	3%	1%	2%
Overig	1%	10%	1%	8%	1%	2%
Niet van toepassing	0%	0%	0%	0%	0%	1%

Thuis n=3.392, werk of instelling n=3.803

Andere systemen dan Windows (Mac OS, Linux, et cetera) worden nauwelijks op werk of instelling gebruikt.

Tabel 11C. Operating system thuis en op het werk of onderwijsinstelling / alfa- of bèta-studenten

Welk operating system draait er op uw computer(s) thuis en op het werk of onderwijsinstelling?	Alfa-studenten / thuis	Alfa-studenten / werk of instelling	Bèta-studenten / thuis	Bèta-studenten / werk of instelling
Windows:				
Windows 95	4%	1%	2%	1%
Windows 98	22%	13%	14%	12%
Windows 2000	9%	23%	11%	28%
Windows XP	61%	39%	69%	45%
Macintosh:				
MAC OS	1%	1%	3%	0%
Linux (RedHat, Debian of SuSe)	0%	-	0%	1%
FreeBSD	0%	-	0%	0%
Weet niet	1%	22%	0%	9%
Overig	1%	1%	1%	4%
Niet van toepassing	0%	0%	0%	0%

Thuis n=3.392, werk of instelling n=3.803

Over het algemeen hebben bèta-studenten op het werk of thuis de beschikking over recentere (Windows)versies vergeleken met alfa-studenten.

Aan de personen die meer dan één computer thuis hebben staan is gevraagd of deze via een netwerk aan elkaar zijn verbonden.

Tabel 12A. Heeft u thuis een netwerk, waarmee meerdere computers met elkaar zijn verbonden?

Netwerk thuis	Allen	Medewerkers	Studenten
Ja, via een vast netwerk (LAN)	40%	34%	47%
Ja, via een draadloos netwerk (wireless LAN)	15%	17%	13%
Ja, weet niet welke	4%	2%	5%
Nee	41%	46%	34%

N=1.913

Bijna tweederde van de personen die thuis in het bezit zijn van meerdere computers hebben deze in een netwerk (vast of draadloos) met elkaar verbonden.

Tabel 12B. Heeft u thuis een netwerk, waarmee meerdere computers met elkaar zijn verbonden?/ instellingen

Netwerk thuis	Allen	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Ja, via een vast netwerk (LAN)	40%	44%	39%	34%
Ja, via een draadloos netwerk (wireless LAN)	15%	15%	15%	18%
Ja, weet niet welke	4%	2%	5%	4%
Nee	41%	39%	41%	45%

N=1.913

Tabel 12C. Heeft u thuis een netwerk, waarmee meerdere computers met elkaar zijn verbonden? / alfa- en bèta-studenten

Netwerk thuis	Allen	Alfa-studenten	Beta-studenten
Ja, via een vast netwerk (LAN)	40%	41%	54%
Ja, via een draadloos netwerk (wireless LAN)	15%	11%	14%
Ja, weet niet welke	4%	5%	4%
Nee	41%	43%	27%

N=1.935

LAN's komen bij bèta-studenten (73%) vaker voor dan bij alfa-studenten (57%).

## 2.3 Computer en e-mailgebruik

Medewerkers maken beduidend meer gebruik van de computer op het werk dan thuis. Voor studenten is dit verschil miniem.

Tabel 13A. Gebruik van computer thuis, op het werk of onderwijsinstelling / medewerkers en studenten

Hoeveel uur maakt u gemiddeld gebruik van computer thuis , op het werk of onderwijsinstelling?	Allen / thuis	Medewerkers/ thuis	Studenten / thuis	Allen / werk of onderwijsinstelling	Medewerkers / werk of onderwijsinstelling	Studenten / werk of onderwijsinstelling
Minder dan 5 uur per week	19%	27%	11%	16%	3%	32%
5 tot 10 uur per week	33%	36%	29%	18%	8%	28%
10 tot 20 uur per week	28%	24%	32%	23%	26%	19%
Meer dan 20 uur per week	20%	12%	28%	44%	63%	22%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 13B. Gebruik van computer thuis, op het werk of onderwijsinstelling / instellingen

Hoeveel uur maakt u gemiddeld gebruik van computer thuis , op het werk of onderwijsinstelling?	Universiteit / thuis	HBO & ROC / thuis	Research/ AZ & overig / thuis	Universiteit / werk of onderwijsinstelling	HBO & ROC / werk of onderwijsinstelling	Research/AZ & overig / werk of onderwijsinstelling
Minder dan 5 uur per week	17%	19%	32%	19%	16%	2%
5 tot 10 uur per week	33%	32%	38%	17%	20%	6%
10 tot 20 uur per week	28%	30%	19%	19%	26%	16%
Meer dan 20 uur per week	23%	19%	11%	46%	38%	75%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 13C. Gebruik van computer thuis, op het werk of onderwijsinstelling / alfa- en bèta-studenten

Hoeveel uur maakt u gemiddeld gebruik van computer thuis , op het werk of onderwijsinstelling?	Alfa-studenten / thuis	Bèta-studenten / thuis	Alfa-studenten / werk of onderwijsinstelling	Bèta-studenten / werk of onderwijsinstelling
Minder dan 5 uur per week	11%	10%	44%	23%
5 tot 10 uur per week	35%	25%	30%	27%
10 tot 20 uur per week	32%	31%	13%	23%
Meer dan 20 uur per week	22%	33%	13%	26%

N=3.958 (totale steekproef)

Meer dan de helft van alle SURFnet-gebruikers maakt per week maximaal tien uur thuis gebruik van een computer. Bèta-studenten maken gemiddeld langer gebruik van de computer (thuis of op het werk) dan alfa-studenten.

Op het werk of onderwijsinstelling maakt tweederde van de medewerkers twintig uur of meer per week gebruik van een computer.

*Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:*

- *Duur gebruik pc per week door studenten: < 5 uur*      61%
- *Duur gebruik pc per week door studenten: 5 –10 uur*      25%
- *Duur gebruik pc per week door studenten: > 10 uur*      13%

*Het aantal uren pc-gebruik per week door medewerkers is niet gevraagd in het SURFnet-gebruikersonderzoek 2001. Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.*

*Tabel 14A. Back-up van bestanden / medewerkers en studenten*

Maakt u wel eens een back-up van uw bestanden?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, ik schrijf het weg op de server van werk of instelling	45%	58%	31%
Ja, ik sla het op, op een zipschijf	7%	8%	6%
Ja, ik sla het op, op een floppy -disk	25%	18%	33%
Ja, ik sla het op, op een USB-memory stick	19%	18%	20%
Ja, ik brand het op een cd-rom	46%	46%	47%
Ja, ik brand het op een dvd	9%	10%	8%
Ja, anders namelijk...	10%	9%	11%
Nee, maak nooit back-ups	14%	12%	16%

N=3.958 (totale steekproef)

*Tabel 14B. Back-up van bestanden / instellingen*

Maakt u wel eens een back-up van uw bestanden?	Totaal	Universiteit	HBO & ROC	Research/ AZ & overig
Ja, ik schrijf het weg op de server van werk of instelling	45%	48%	41%	60%
Ja, ik sla het op, op een zipschijf	7%	6%	7%	5%
Ja, ik sla het op, op een floppy -disk	25%	25%	27%	13%
Ja, ik sla het op, op een USB-memory stick	19%	18%	20%	15%
Ja, ik brand het op een cd-rom	46%	49%	45%	42%
Ja, ik brand het op een dvd	9%	9%	8%	11%
Ja, anders namelijk...	10%	12%	9%	10%
Nee, maak nooit back-ups	14%	13%	14%	13%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 14C. Back-up van bestanden / medewerkers en studenten

Maakt u wel eens een back-up van uw bestanden?	Totaal	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Ja, ik schrijf het weg op de server van werk of instelling	45%	30%	32%
Ja, ik sla het op, op een zipschijf	7%	5%	6%
Ja, ik sla het op, op een floppy -disk	25%	44%	23%
Ja, ik sla het op, op een USB-memory stick	19%	14%	22%
Ja, ik brand het op een cd-rom	46%	41%	51%
Ja, ik brand het op een dvd	9%	5%	10%
Ja, anders namelijk...	10%	9%	12%
Nee, maak nooit back-ups	14%	16%	17%

N=3.958 (totale steekproef)

86% van de SURFnet-gebruikers maakt wel eens een back-up van zijn of haar bestanden. De meerderheid brandt het op cd-rom of dvd. Medewerkers maken meer back-ups van hun bestanden. Meer dan de helft van de medewerkers schrijft het weg op de server van werk of instelling. Enkele van de voornaamste 'ja, anders namelijk' antwoorden waren: 'opslaan op een andere personal computer' en 'stuur het op naar externe of tweede harddisk'.

Tabel 15A. Installatie Windows systeemupdates / medewerkers en studenten

Installeert u weleens Windows systeemupdates?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, regelmatig	40%	40%	40%
Ja, soms	27%	25%	28%
Nee, nooit	28%	31%	26%
Weet niet	5%	4%	6%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 15B. Installatie Windows systeemupdates / instellingen

Installeert u weleens Windows systeemupdates?	Totaal	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Ja, regelmatig	40%	44%	38%	40%
Ja, soms	27%	27%	27%	25%
Nee, nooit	28%	27%	29%	31%
Weet niet	5%	3%	6%	4%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 15C. Installatie Windows systeemupdates / alfa- en bèta-studenten

Installeert u weleens Windows systeemupdates?	Totaal	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Ja, regelmatig	40%	31%	50%
Ja, soms	27%	29%	27%
Nee, nooit	28%	33%	19%
Weet niet	5%	7%	3%

N=3.958 (totale steekproef)

Vier van de tien SURFnet-gebruikers installeert regelmatig Windows systeemupdates.

Tabel 16A. Gebruik meerdere e-mailadressen / medewerkers en studenten

Heeft u meerdere e-mailadressen in gebruik?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van werk of instelling	45%	61%	29%
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van mijn provider	14%	15%	12%
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van (gratis) e-mailprovider	29%	8%	50%
Ja anders, namelijk	6%	6%	5%
Nee	8%	10%	5%

N=3.958 (totale steekproef)

*Tabel 16B. Gebruik meerdere e-mailadressen / instellingen*

Heeft u meerdere e-mailadressen in gebruik?	Totaal	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van werk of instelling	45%	52%	37%	58%
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van mijn provider	14%	8%	17%	19%
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van (gratis) e-mailprovider	29%	27%	33%	8%
Ja anders, namelijk	6%	5%	6%	6%
Nee	8%	9%	7%	9%

N=3.958 (totale steekproef)

*Tabel 16C. Gebruik meerdere e-mailadressen / alfa- en bèta-studenten*

Heeft u meerdere e-mailadressen in gebruik?	Totaal	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van werk of instelling	45%	22%	32%
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van mijn provider	14%	12%	11%
Ja, het meest gebruik ik e-mailadres van (gratis) e-mailprovider	29%	58%	47%
Ja anders, namelijk	6%	4%	6%
Nee	8%	6%	4%

N=3.958 (totale steekproef)

Het overgrote deel van de gebruikers van SURFnet heeft meerdere e-mailadressen in gebruik. Medewerkers gebruiken logischerwijs hun e-mailadres van hun werk of instelling het meeste. Studenten maken het meest gebruik van het e-mailadres van een (gratis) e-mailprovider. Het meest genoemde antwoord bij 'ja, anders' was 'eigen domein'.

Aan de personen die slechts één enkel e-mailadres gebruiken is gevraagd welke uitsluitend wordt gebruikt.

Tabel 17. Gebruik enkel e-mailadres

Enkel e-mailadres in gebruik / welke?	Allen	Medewerkers	Studenten
E-mailadres van werk of opleiding	72%	85%	43%
E-mailadres van provider	10%	10%	9%
E-mailadres van (gratis) e-mailprovider	17%	4%	47%
Anders, namelijk	1%	1%	1%

N=307

Uit bovenstaande tabel kan men concluderen dat studenten met name gebruik maken van e-mailadressen van (gratis) e-mailproviders. Medewerkers maken vooral gebruik van hun werk e-mailadres. Uitsplitsingen naar instelling en alfa- of bèta-studie zijn niet vermeld vanwege een te klein aantal personen die gebruik maakt van één enkel e-mailadres.

Tabel 18A. Aantal e-mailberichten per dag / medewerkers en studenten

Aantal e-mailberichten ontvangen per dag	Allen	Medewerkers	Studenten
0-5 e-mails per dag	24%	10%	38%
6-10 e-mails per dag	30%	26%	34%
11-20 e-mails per dag	25%	33%	18%
21-50 e-mails per dag	16%	24%	7%
Meer dan 50 e-mails per dag	6%	8%	3%

N=3.941

Tabel 18B. Aantal e-mailberichten per dag / instellingen

Aantal e-mailberichten ontvangen per dag	Allen	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
0-5 e-mails per dag	24%	22%	26%	14%
6-10 e-mails per dag	30%	30%	30%	26%
11-20 e-mails per dag	25%	26%	24%	32%
21-50 e-mails per dag	16%	16%	16%	20%
Meer dan 50 e-mails per dag	6%	6%	4%	9%

N=3.941

Tabel 18C. Aantal e-mailberichten per dag / alfa- en bèta-studenten

Aantal e-mailberichten ontvangen per dag	Allen	Alfa-studenten	Bèta-studenten
0-5 e-mails per dag	24%	10%	38%
6-10 e-mails per dag	30%	26%	34%
11-20 e-mails per dag	25%	33%	18%
21-50 e-mails per dag	16%	24%	7%
Meer dan 50 e-mails per dag	6%	8%	3%

N=3.941

Gemiddeld ontvangt men 16 e-mails per dag. De helft van alle SURFnet-gebruikers ontvangt maximaal tien e-mailberichten per dag. Medewerkers ontvangen gemiddeld meer e-mails per dag (21) dan studenten (11).

Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:

- Ontvangen e-mails per dag (medewerkers): < 5                    28%
- Ontvangen e-mails per dag (medewerkers): 6-10                    27%
- Ontvangen e-mails per dag (medewerkers): 11-20                    25%
- Ontvangen e-mails per dag (medewerkers): > 21                    20%
  
- Ontvangen e-mails per dag (studenten): < 5                    70%
- Ontvangen e-mails per dag (studenten): 6-10                    19%
- Ontvangen e-mails per dag (studenten): 11-20                    6%
- Ontvangen e-mails per dag (studenten): > 21                    5%

Percentages zijn gepercenteerd op degenen die op de instelling of thuis over een pc beschikken.

Tabel 19. Ontvangt spam per dag

Hoeveel procent van de dagelijks ontvangen e-mails bestaat uit ongevroegde reclame (spam)?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Geen	17%	17%	17%
1 - 10%	43%	46%	40%
11 - 25%	16%	17%	15%
26 - 50%	10%	9%	11%
51 - 60%	6%	4%	8%
61 - 70%	4%	4%	4%
Meer dan 70%	5%	4%	5%

N=3.958 (totale steekproef)

Tweederde van de personen die spam dagelijks ontvangt ervaart dit als een probleem. Vooral medewerkers vinden het een probleem. Slechts één op de tien SURFnet-gebruikers vindt spam geen probleem (met name studenten).

## 2.4 Internettoegang thuis

Deze paragraaf behandelt allerlei vragen aangaande internettoegang. Bijna alle SURFnet-gebruikers die thuis een computer bezitten (86%) hebben in een bepaalde vorm thuis toegang tot het internet. Welke vorm hoe vaak voorkomt staat vermeld in onderstaande tabel.

Tabel 20A. Wijze van internettoegang thuis / medewerkers en studenten

Op welke manier is thuis de toegang tot het internet geregeld?	Allen	Medewerkers	Studenten
Ik heb thuis geen internettoegang	3%	3%	4%
Modem + telefoonlijn (analoog)	17%	24%	10%
ISDN	7%	8%	5%
ADSL	40%	41%	39%
Kabel	31%	26%	37%
Glasvezel	3%	1%	5%
Anders, namelijk	2%	1%	4%
Weet niet	1%	0%	1%

N=3.396

Tweederde van de SURFnet-gebruikers met een pc thuis maakt gebruik van ADSL of kabel voor de internetontsluiting

Tabel 20B. Wijze van internettoegang thuis / instellingen

Op welke manier is thuis de toegang tot het internet geregeld?	Allen	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Ik heb thuis geen internettoegang	3%	4%	3%	4%
Modem + telefoonlijn (analoog)	17%	17%	16%	25%
ISDN	7%	5%	8%	7%
ADSL	40%	38%	41%	47%
Kabel	31%	29%	35%	20%
Glasvezel	3%	7%	1%	1%
Anders, namelijk	2%	4%	1%	1%
Weet niet	1%	1%	0%	0%

N=3.396

Tabel 20C. Wijze van internettoegang thuis / alfa- en bèta-studenten

Op welke manier is thuis de toegang tot het internet geregeld?	Allen	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Ik heb thuis geen internettoegang	3%	6%	2%
Modem + telefoonlijn (analoog)	17%	11%	8%
ISDN	7%	4%	5%
ADSL	40%	41%	39%
Kabel	31%	35%	39%
Glasvezel	3%	5%	7%
Anders, namelijk	2%	3%	5%
Weet niet	1%	1%	1%

N=3.396

Glasvezel wordt het meest gebruikt door bèta-studenten en universitaire medewerkers/studenten. Andere genoemde ('anders, namelijk') toegangsmogelijkheden tot het internet is een draadloze internetverbinding (WiFi).

*Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:*

- *Toegang tot het internet* 83%
- *Via instelling* 33%
- *Via commerciële provider* 47%
  
- *Internettoegang via modem* 62%
- *ISDN* 18%
- *Rechtstreeks via de instelling* 10%
- *ADSL* 3%
- *Anders* 6%

*Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.*

*Landelijk zijn de cijfers als volgt (september 2004, INTERVIEW♦NSS Internetbarometer)*

- *ADSL* 34%
- *Kabel* 31%
- *ISDN* 9%
- *Analoog* 23%

Tabel 21. Leverancier internettoegang thuis

Wie levert thuis de internetaansluiting?	Allen
Via werk of (onderwijs)instelling?	9%
Via een commerciële provider:	85%
Ik heb (nog) geen abonnement	1%
Weet niet / geen antwoord	5%

N=3.284

De meeste mensen met een internetaansluiting thuis maken gebruik van een commerciële provider om toegang te krijgen tot het internet. InterNLnet, de provider die de SurfSnelADSL dienst voor SURFnet verzorgt, wordt door 2% van de SURFnet-gebruikers als leverancier thuis gebruikt.

Tabel 22. Kosten internet thuis per maand

Maandelijkse kosten gebruik internet thuis	Allen
0	21%
1-10 euro	13%
11-20 euro	21%
21-30 euro	17%
31-40 euro	11%
41-50 euro	12%
meer dan 50 euro	5%

N=3.958 (totale steekproef)

Gemiddeld betaalt men 24 euro per maand voor het gebruik van internet thuis (abonnement, inbelkosten, et cetera).

*Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:*

- *Kosten internet per maand: 0 – 25 gulden* 34%
- *Kosten internet per maand: 26- 50 gulden* 17%
- *Kosten internet per maand: 51-100 gulden* 18%
- *Kosten internet per maand: > 100 gulden* 5%

*Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.*

Aan alle respondenten (N=3.958 (totale steekproef)) is gevraagd of men wel eens gebruik maakt van internet via een draadloze internetverbinding.

Tabel 23A. Draadloze internetverbinding

Maakt u weleens gebruik van een draadloze internetverbinding?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, met behulp van WiFi	8%	8%	7%
Ja, met behulp van GPRS	6%	3%	8%
Ja, inbellen via GSM	2%	3%	2%
Nee	86%	88%	84%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 23B. Draadloze internetverbinding / instellingen

Maakt u weleens gebruik van een draadloze internetverbinding?	Totaal	Universiteit	HBO & ROC	Research/AZ & overig
Ja, met behulp van WiFi	8%	8%	8%	6%
Ja, met behulp van GPRS	6%	5%	7%	3%
Ja, inbellen via GSM	2%	3%	2%	2%
Nee	86%	87%	85%	90%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 23C. Draadloze internetverbinding / alfa- en bèta-studenten

Draadloze internetverbinding	Totaal	Alfa-studenten	Bèta-studenten
Ja, met behulp van WiFi	8%	5%	9%
Ja, met behulp van GPRS	6%	7%	10%
Ja, inbellen via GSM	2%	2%	3%
Nee	86%	89%	81%

N=3.958 (totale steekproef)

GPRS komt het meeste voor onder studenten (8%). Een op de vijf bèta-studenten maakt wel eens gebruik van internet via een draadloze verbinding.

In het onderzoek is tevens gevraagd naar de interesse in andere vormen van internettoegang

Aan de personen die geen internettoegang via de kabel thuis hebben (n=2.742), is gevraagd of men interesse heeft in internet via de kabel. 24% geeft aan interesse in internettoegang via de kabel te hebben. 34% is misschien hierin geïnteresseerd. 42% is totaal niet geïnteresseerd in internettoegang via de kabel.

Aan de mensen die nog geen internettoegang via GPRS hebben is voorgelegd of men hier interesse in heeft. Met deze vorm van verbinding heeft men via de mobiele telefoon verbinding. 12% geeft een positief antwoord, 27% misschien en 61% is niet geïnteresseerd in een internetverbinding via GPRS.

Een snelle variant van een internetverbinding thuis is een aansluiting via glasvezel. Hiermee kunnen snelheden van 10 tot 100 megabit per seconde behaald worden, waarmee televisie op de computer, binnenhalen van grote bestanden, telewerken en andere breedbandapplicaties mogelijk worden. 42% van de SURFnet-gebruikers geeft aan hier zeker interesse te hebben en 37% misschien geïnteresseerd te zijn. 22% is niet geïnteresseerd. Bijna tweederde van de bèta-studenten is geïnteresseerd in een internetverbinding thuis met 10 –100 megabit per seconde.

Bij de keuze voor een internetprovider (thuis) zijn er verschillende zaken die men belangrijk kan vinden. Onderstaand de resultaten over wat de SURFnet-gebruikers belangrijk vinden bij de keuze voor een internetprovider. Uitgangspunt is het gegeven dat iemand een bepaald bedrag voor de internettoegang thuis over heeft.

Tabel 24. Wijze van internettoegang thuis

Wat vindt u belangrijk bij de keuze voor een internetprovider?	Totaal	Medewerkers	Studenten
Snelheid	82%	75%	88%
Vast tarief per maand	67%	60%	74%
Vaste verbinding	44%	37%	52%
Virusscanner	22%	26%	18%
Kwalitatief goede helpdesk	20%	25%	14%
Spamfilter	15%	19%	10%
Omvang mailbox	11%	11%	10%
Een aantal IP-adressen per huishouden (IP-reeks)	6%	6%	5%
Gebruik publieke (dwz vaste) IP-adressen	4%	5%	3%
Beschikbare webruimte (o.a. voor homepage)	3%	4%	2%
Ondersteuning multicast (mogelijkheid tot verzending multimedia gegevens)	1%	1%	1%
Ondersteuning IPv6 (nieuwe internetprotocol)	1%	1%	1%
Anders, namelijk	8%	9%	6%

N=3.958 (totale steekproef)

Snelheid en een vast tarief per maand vindt de meerderheid van de SURFnet-gebruikers belangrijk bij de keuze voor een internetprovider. Bij de categorie 'anders, namelijk' waren genoemde antwoorden onder andere betrouwbaarheid en onbeperkt downloaden.

Opvallend is dat snelheid, vaste verbinding en vast tarief aanzienlijke vaker genoemd wordt door studenten dan door medewerkers (respectievelijk 88%, 52% en 74% versus 75%, 37% en 60%). Medewerkers daarentegen vinden een kwalitatief goede helpdesk, publieke IP-adressen en beschikbare webruimte belangrijker dan studenten deze vinden.

## 2.5 Beveiliging

Aan alle respondenten (N=3.958) is gevraagd in hoeverre hun computersysteem wel eens besmet is geweest met een virus. Naar voren komt dat tweederde weleens te maken heeft gehad met een virus op zijn computersysteem.

Tabel 25. Computervirus besmetting thuis

Computersysteem thuis wel eens besmet door een virus	Totaal	Medewerkers	Studenten
Ja, op mijn werk	29%	41%	15%
Ja, thuis	55%	47%	62%
Nee	34%	35%	34%

N=3.958 (totale steekproef)

Een firewall is het eerste middel om buitenstaanders te weren van de eigen computer(s) thuis. Meer dan tweederde van de SURFnet-gebruikers heeft een personal firewall op de computer thuis.

Tabel 26. Gebruik firewall thuis

Gebruikt u een personal firewall op de computer thuis?	Computerbezitters thuis
Ja, Kerio	1%
Ja, McAfee	8%
Ja, Norton	17%
Ja, Sygate	2%
Ja, Zonealarm	14%
Ja, anders namelijk	14%
Nee	28%
Weet niet	17%

N=3.392

Bij de 'anders' categorie kwamen vooral naar voren dat de firewall ingebouwd was bij de router of standaard aanwezig is bij Windows XP.

Naast een firewall is een virusscanner van belang wil men zich optimaal beveiligen tegen virussen en andere kwaadwillenden.

Tabel 27. Virusscanner thuis

Is er thuis een virusscanner geïnstalleerd op uw computer?	Computerbezitters thuis	Medewerkers met computer thuis	Studenten met computer thuis
Ja, eTrust Antivirus (van Computer Associates)	1%	1%	1%
Ja, AVG (van Grisoft)	3%	3%	3%
Ja, McAfee VirusScan (van Network Associates)	23%	28%	18%
Ja, Norton AntiVirus (van Symantec)	52%	46%	57%
Ja, Internet Security (van Trend Micro)	0%	0%	0%
Ja, anders namelijk	11%	12%	11%
Nee	7%	6%	8%
Weet niet	3%	4%	3%

N=3.405

Bijna iedereen (93%) heeft thuis een virusscanner geïnstalleerd op zijn of haar computer. Meer dan de helft van de SURFnet-gebruikers maakt hiervoor gebruik van het programma Norton Antivirus. Norton is vaker geïnstalleerd onder studenten (56%) dan onder medewerkers (47%). De voornaamste 'ja, anders namelijk' antwoorden waren: Panda en F-secure.

Aan de mensen die een virusscanner geïnstalleerd hebben op hun computer (n=3.045) is gevraagd hoe vaak men een update van de virusscanner installeert. Onderstaand de resultaten.

Tabel 28. Updates virusscanner

Installeren van updates voor de virusscanner	Allen	Medewerkers	Studenten
Ja, altijd wanneer de virusscanner het automatisch aangeeft	70%	73%	67%
Ja, soms wanneer de virusscanner het automatisch aangeeft	22%	19%	26%
Nee, nooit meer een update toegepast na installatie	8%	8%	7%

N=3.053

Om een beeld te krijgen hoeveel wachtwoorden men gebruikt is hier naar gevraagd.

Tabel 29. Hoeveelheid wachtwoorden in gebruik

Aantal wachtwoorden in gebruik	Totaal	Medewerkers	Studenten
Geen	2%	3%	2%
1 – 5 wachtwoorden	71%	72%	68%
6 – 10 wachtwoorden	20%	17%	24%
11 – 20 wachtwoorden	5%	5%	5%
Meer dan 20 wachtwoorden	3%	3%	2%

N=3.958 (totale steekproef)

Aan de personen die wachtwoorden in gebruik hebben is gevraagd hoe men deze wachtwoorden onthoudt.

Tabel 30. Onthouden wachtwoorden

Hoe onthoudt u deze wachtwoorden?	Allen	Medewerkers	Studenten
Overall zelfde wachtwoord	28%	25%	32%
Schrijf de wachtwoorden op	16%	22%	9%
Baseer de wachtwoorden op persoonlijke informatie	27%	25%	30%
Gebruik ezelsbruggetjes voor mijn wachtwoorden	27%	29%	24%
Sla mijn wachtwoorden versleuteld op	5%	6%	4%
Anders, namelijk	14%	10%	17%

N=3.870

Als voornaamste 'anders, namelijk' antwoord wordt aangegeven dat men de wachtwoorden gewoon goed onthoudt.

## 2.6 Internettoepassingen en -bezigheden

In deze paragraaf gaan we uitgebreid in op het gebruik van internettoepassingen door de SURFnet-gebruikers.

Tabel 31. Internetbezigheden

Internet	Totaal	medewerkers	studenten
Ik heb een eigen homepage op het internet	24%	24%	24%
Ik ben geabonneerd op een discussielijst (of meerdere)	18%	21%	15%
Ik ben eigenaar van een online discussielijst	3%	2%	3%
Ik doe aan internetbankieren	71%	69%	74%
Ik onderhoud een weblog	3%	2%	3%
Ik gebruik een spamfilter	29%	33%	26%
Ik maak onderdeel uit van een online community	14%	11%	18%
Weet niet	15%	16%	14%

N=3.958 (totale steekproef)

Internetbankieren komt van bovenstaand vermelde bezigheden het meest voor.

We hebben de SURFnet-gebruikers ook ondervraagd naar het gebruik van verschillende internettoepassingen. Onderstaand de uitkomsten uitgesplitst naar allen (medewerkers en studenten), alleen de medewerkers en alleen de studenten.

Tabel 32A. Gebruik internettoepassingen / allen

Gebruik internettoepassingen	Werk	Privé	Zowel werk als privé	Maak er geen gebruik van
Chatten (o.a. MSN, ICQ)	2%	37%	20%	42%
Video- of audioconferencing	4%	10%	2%	84%
Nieuwsgroepen	8%	16%	10%	66%
Audiofragmenten beluisteren	4%	46%	17%	33%
Audiofragmenten downloaden	1%	50%	5%	43%
Videofragmenten bekijken	4%	45%	18%	33%
Videofragmenten downloaden	1%	34%	3%	62%
Software downloaden via websites	5%	40%	25%	30%
Software downloaden via FTP	3%	16%	12%	68%
Electronische agenda	23%	4%	11%	62%
Online forums	5%	20%	12%	64%
IPv6	1%	2%	1%	96%

N=3.958 (totale steekproef)

Tabel 32B. Gebruik internettoepassingen / medewerkers

Gebruik internettoepassingen	Werk	Privé	Zowel werk als privé	Maak er geen gebruik van
Chatten (o.a. MSN, ICQ)	2%	21%	11%	66%
Video- of audioconferencing	6%	5%	2%	88%
Nieuwsgroepen	11%	14%	12%	62%
Audiofragmenten beluisteren	6%	35%	19%	41%
Audiofragmenten downloaden	1%	37%	5%	57%
Videofragmenten bekijken	6%	33%	21%	40%
Videofragmenten downloaden	1%	21%	2%	76%
Software downloaden via websites	8%	32%	30%	31%
Software downloaden via FTP	5%	11%	15%	69%
Electronische agenda	37%	3%	15%	46%
Online forums	6%	13%	11%	70%
IPv6	1%	2%	1%	97%

N=2.195

Tabel 32C. Gebruik internettoepassingen / studenten

Gebruik internettoepassingen	Werk	Privé	Zowel werk als privé	Maak er geen gebruik van
Chatten (o.a. MSN, ICQ)	1%	53%	29%	18%
Video- of audioconferencing	2%	15%	2%	81%
Nieuwsgroepen	4%	19%	7%	69%
Audiofragmenten beluisteren	2%	58%	15%	25%
Audiofragmenten downloaden	1%	65%	6%	28%
Videofragmenten bekijken	2%	60%	14%	24%
Videofragmenten downloaden	1%	49%	3%	47%
Software downloaden via websites	2%	48%	21%	29%
Software downloaden via FTP	2%	23%	10%	66%
Electronische agenda	9%	5%	7%	78%
Online forums	3%	27%	14%	57%
IPv6	1%	2%	2%	95%

N=1.763

Chatten is voornamelijk een bezigheid van studenten. Ook het bekijken van videofragmenten via het internet is bij studenten populair; bijna acht op de tien maakt daar gebruik van. zowel werk als privé worden gedaan.

Het SURFnet-gebruikersonderzoek van 2001 gaf de volgende resultaten:

- Videofragmenten via internet bekijken (medewerkers) 3%
- Videofragmenten via internet bekijken (studenten) 3%
- Geluidsfragmenten via internet beluisteren (medewerkers) 8%
- Geluidsfragmenten via internet beluisteren (studenten) 11%

Bovenstaande cijfers zijn strikt ter indicatie. Door de verschillen in methoden is geen directe vergelijking mogelijk.

Tabel 33. Welke mediaspeler voor afspelen videofragmenten op internet

Welke mediaspeler gebruikt u om videofragmenten op het internet af te spelen?	Allen	Medewerkers	Studenten
Real Player	49%	58%	42%
Windows Media Player	86%	83%	88%
Quicktime Player	39%	39%	38%
Kasenna Broadband Player	1%	0%	1%
Anders, namelijk	10%	7%	13%
Ik kijk geen video via het internet	2%	2%	1%
Weet niet	2%	3%	1%

N=2.737

De meest genoemde mediaspeler bij de categorie 'anders, namelijk' is 'WinAmp'.

Van de personen (n=2.723) die videofragmenten bekijken op het internet geeft een kwart aan dit fullscreen met dvd-kwaliteit te bekijken. Bijna eenderde kan het fullscreen bekijken, maar wel korrelig. Meer dan eenderde bekijkt het altijd met een klein beeld (43% voor medewerkers). De overige 2% bekijkt het op postzegelformaat of anders (bijvoorbeeld met WinAmp).

Tabel 34. Tevredenheid kwaliteit videofragmenten op internet

Tevredenheid over kwaliteit van de videofragmenten die men via het internet bekijkt	Allen	Medewerkers	Studenten
Zeer tevreden	3%	2%	4%
Tevreden	41%	38%	43%
Neutraal	45%	50%	41%
Ontevreden	11%	11%	12%
Zeer ontevreden	0%	0%	0%

N=2.695

Slechts de helft is tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de videofragmenten die men op internet bekijkt.

## 2.7 Achtergrondgegevens

De geslachtsverhouding binnen de steekproef is 55% man en 45% vrouw. Gemiddeld zijn de studenten 24 jaar oud, de medewerkers 42 jaar.

Tabel 35. Studie sector

Binnen welke sector valt uw studie of studies?	Studenten
Taal & cultuur	7%
Sociale wetenschappen	14%
Economie	23%
Rechten	7%
Natuurwetenschappen	9%
Techniek	23%
Gezondheid	7%
Weet niet	1%
Anders, namelijk	22%

N=1.763

Bij de categorie 'anders, namelijk' werden voornamelijk antwoorden zoals 'onderwijs' en 'management' gegeven.

Tabel 36. Studiejaar

In welk studiejaar zit u (niet hoeveel jaar u al studeert, maar in welke fase u zit)?	Studenten
Eerste jaar	14%
Tweede jaar	20%
Derde jaar	25%
Vierde of hoger	39%
Postdoctoraal	2%

N=1.763

Bijna de helft van de studenten binnen de steekproef zitten in het tweede of derde jaar van hun studie.

Tabel 37. Woonsituatie

Wat is uw woonsituatie	Studenten
Eigen huurwoning	17%
Eigen koopwoning	7%
Studentenhuis	38%
Woon nog bij ouders	32%
Anders	5%

N=1.763

Tabel 38. Segment werkzaam

Binnen welk segment bent u werkzaam?	Medewerkers
Universiteit	36%
HBO / ROC	38%
Overig	26%

N=2.195

Driekwart van de medewerkers binnen de steekproef werkt bij de onderwijsinstellingen.

Tabel 39. Universiteit / onderdeel werkzaam

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Onderzoek	47%
Onderwijs	15%
Beleid	5%
Ondersteuning	34%

N=802

Tabel 40. HBO/ROC / onderdeel werkzaam

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Onderwijs	50%
Beleid	8%
Ondersteuning	42%

N=832

Bij de universiteiten zijn de medewerkers binnen de steekproef voornamelijk betrokken bij onderzoek. Voor HBO/ROC medewerkers is het vooral onderwijs en ondersteuning waar men mee bezig is.

Tabel 41. Research/AZ & overig / onderdeel werkzaam

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Academisch Ziekenhuis	15%
Bibliotheek	10%
Onderzoeksinstelling	49%
Overig	26%

N=565

*Tabel 42. Academische Ziekenhuizen / onderdeel werkzaam*

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Medisch	26%
Beleid	3%
Ondersteuning	73%

N=87

Bijna driekwart van de academische ziekenhuis medewerkers binnen de steekproef zijn werkzaam binnen een ondersteunende functie.

*Tabel 43. Bibliotheek / onderdeel werkzaam*

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Bibliotheecaris	67%
Beleid	7%
Ondersteuning	26%

N=57

*Tabel 44. Onderzoeksinstellingen / onderdeel werkzaam*

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Onderzoeker	47%
Beleid	9%
Ondersteuning	43%

N=276

*Tabel 45. Overige instellingen / onderdeel werkzaam*

Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?	Medewerkers
Beleid	20%
Ondersteuning	80%

N=147

## Bijlage I: Onderzoeksverantwoording

### Methode van onderzoek

Het onderzoek is volledig online uitgevoerd. Eerdere edities van het SURFnet-gebruikersonderzoek zijn telefonisch uitgevoerd. Door dit verschil in methode is het niet mogelijk de huidige resultaten met die van eerder onderzoek te vergelijken.

### Steekproefbron

Aan de instellingen is gevraagd zelf een steekproef uit hun bestanden te trekken. Alleen bij de kleinere instellingen is uitgegaan van het gehele mailbestand wat tot hun beschikking staat.

### Weging

Om uitspraken te doen over de totale populatie (alle hogescholen, universiteiten en overige instellingen) is een weging naar omvang toegepast (als het gaat om de totaaluitkomsten). Als elke instelling even groot is zou dit niet nodig zijn maar aangezien er zowel grote als kleine instellingen in de steekproef zitten is een dergelijke weging goed uitvoerbaar. Als we dit niet zouden doen zou op 'allen' niveau een bibliotheek even veel te zeggen hebben als een universiteit. Dit is niet volgens de werkelijkheid aangezien de bibliotheken veel kleiner zijn dan universiteiten. Kortom, we wegen de kleine instellingen omlaag en de grote instellingen omhoog.

De gevolgen voor de uitkomsten zijn alleen voor de 'allen' (dat wil zeggen totaaluitkomsten op instellingsniveau) groep. Het verschil met en zonder weging is maximaal 1 à 2 procent.

Om deze weging uit te voeren is het aantal studenten / medewerkers per instelling nodig. Onderstaand het meest recente overzicht van het aantal medewerkers en studenten per instelling die mee heeft gewerkt.

Instelling	Medewerkers	Studenten
Erasmus Universiteit	2827	15860
Radboud Universiteit Nijmegen	2911	15254
Rijksuniversiteit Groningen	5185	20171
Technische Universiteit Delft	4875	13189
Universiteit Leiden	3283	15351
Universiteit Twente	2546	6593
Universiteit Utrecht	4282	23204
Universiteit van Tilburg	1157	10105
Wageningen Universiteit	2209	4051



## Bijlage II: vragenlijst

### Vragenlijst SURFnet-gebruikersonderzoek (61049)

Definitieve versie juni 2004

Screening
-----------

#### INTRODUCTIE

Voor dit onderzoek zijn wij geïnteresseerd in uw internet- en computergebruik. Wanneer u het onderzoek heeft ingevuld maakt u kans op één van de drie tablet-pc's die worden verloot. Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Gebruik de pijlen hieronder om vooruit en terug te gaan in de vragenlijst. Gebruik NIET de Back-knop in je browser.

De volgende vragen gaan over uw achtergrond.

Q1. Bent u medewerker of student?

Medewerker

Student

<Als student>

Q1b. Bij welke instelling bent u student?

[lijst instellingen]

<als medewerker>

Q1c. Bij welke instelling bent u medewerker?

[lijst instellingen]

<als medewerker>

Q1d. Binnen welk segment bent u werkzaam?

<als medewerker>

Q1e. Binnen welk onderdeel bent u werkzaam?

<alleen als student>

Q2. Wat is uw woonsituatie?

1. eigen huurwoning
2. eigen koopwoning
3. studentenhuus
4. woon nog bij ouders
5. anders, namelijk (SPECIFY)

<allen>

Q3. Maakt u wel eens gebruik van een computer?

1. ja, (MULTIPLE)
  - a. op het werk of onderwijsinstelling
  - b. thuis
2. nee

EINDE

Q4. Hoeveel uur maakt u gemiddeld gebruik van een computer thuis, op het werk of onderwijsinstelling?

*Grid met thuis / werk of onderwijsinstelling*

1. minder dan 5 uur per week
2. 5 tot 10 uur per week
3. 10 tot 20 uur per week
4. meer dan 20 uur per week

Hardware
----------

De volgende vragen gaan over welke hardware u thuis beschikt.

<als student en als thuis wel eens gebruik makend van een computer>

Q5. Welke van de volgende apparaten heeft u thuis?

<grid met 'ja' / 'ja, maar deel deze met anderen' / 'nee'>

1. een desktop computer (pc)
2. een laptop
3. een mobiele telefoon
4. een PDA (palmtop of pocket pc)
5. een webcam
6. een digitale fotocamera
7. een digitale videocamera

<als medewerker en als thuis wel eens gebruik makend van een computer >

Q5B. Welke van de volgende apparaten heeft u thuis?

<grid met 'ja' / 'nee'>

1. een desktop computer (pc)
2. een laptop
3. een mobiele telefoon
4. een PDA (palmtop of pocket pc)
5. een webcam
6. een digitale fotocamera
7. een digitale videocamera

<bij pc of laptop - als Q3 = ja thuis>

Q6. Beschikt u over één of meerdere computers thuis?

<XX> aantal computers (pc's)      range 0-5  
<XX> aantal laptops                      range 0-5

Q7. Hoe oud is de computer die u (het meest) gebruikt?

1. minder dan een jaar oud
2. 1 tot 3 jaar oud
3. meer dan 3 jaar oud
4. weet niet

Q8. Welk operating systeem draait er op uw computer(s) thuis en op het werk of onderwijsinstelling?

<grid met huis, werk of instelling (hangt af van Q3)>

1. Windows OS:
  - ♦ Windows 95
  - ♦ Windows 98
  - ♦ W2000
  - ♦ XP
2. Mac:
  - ♦ MAC OS 9.0
  - ♦ MAC OS 9.1
  - ♦ MAC OS 9.2
  - ♦ MAC OS X Cheetah
  - ♦ MAC OS X –10.1 (Puma)
  - ♦ MAC OS X –10.2 (Jaguar)
  - ♦ MAC OS X –10.3 (Panther)
3. Linux (RedHat, Debian of SuSe)
4. FreeBSD
5. Weet niet
6. Niet van toepassing

<Indien meer dan 1 computer thuis of studentenhuis, Q7>

Q9. Heeft u thuis een netwerk, waarmee meerdere computers met elkaar zijn verbonden?

1. Ja, via een vast netwerk (LAN)
2. Ja, via een draadloos netwerk (wireless LAN)
3. Ja, weet niet welke
4. Nee

Computergebruik
-----------------

De volgende vragen gaan over computergebruik.

Q10. Maakt u wel eens een back-up van uw bestanden? (MULTIPLE)

1. Ja, ik schrijf het weg op de server van mijn instelling of werk
2. Ja, ik sla het op, op een zip-schijf
3. Ja, ik sla het op, op een floppy-disk
4. Ja, ik sla het op, op een USB-memory stick

5. Ja, ik brand het op een cd-rom
6. Ja, ik brand het op een dvd
7. Ja, anders (SPECIFY)
8. Nee, maak nooit een back-up van mijn bestanden

<indien windows op 1 of meerdere computer/

Q11. Installeert u wel eens Windows systeemupdates?

1. Ja, regelmatig
2. Ja, soms
3. Nee, nooit
4. Weet niet

Q12. Is er thuis een virusscanner geïnstalleerd op uw computer?

1. Ja, eTrust AntiVirus (van Computer Associates)
2. Ja, AVG (van Grisoft)
3. Ja, McAfee VirusScan (van Network Associates)
4. Ja, Norton AntiVirus (van Symantec)
5. ja, Internet Security (van Trend Micro)
6. Ja, anders namelijk (SPECIFY)
7. Nee
8. Weet niet

Q13. Hoe vaak installeert u een update van de virusscanner?

1. Altijd wanneer de virusscanner het automatisch aangeeft
2. Soms wanneer de virusscanner het automatisch aangeeft
3. Nooit meer een update toegepast na installatie

Q14. Gebruikt u een personal firewall op de computer thuis? Uitleg firewall : een firewall is een programma dat het verkeer regelt van het Internet naar uw computer en andersom. Als beheerder van de firewall heeft u in feite controle op al het in en uitgaande elektronische communicatie.

1. Ja, Kerio
2. Ja, McAfee
3. Ja, Norton
4. Ja, Sygate
5. Ja, Zonealarm
6. Ja, anders (SPECIFY)
7. Nee
8. Weet niet

Q15. Is uw computersysteem wel eens besmet geweest met een virus? Indien ja: meerdere antwoorden mogelijk.

1. Ja, op mijn werk
2. Ja, thuis
3. Nee

<MULTIPLE VOOR JA>

## Internettoegang

De volgende vragen gaan over internettoegang.

Q16. Op welke manier is thuis de toegang tot het internet geregeld? Meerdere antwoorden mogelijk. (MULTIPLE)

1. Ik heb thuis geen internettoegang
2. Modem + telefoonlijn (analoog)
3. ISDN
4. ADSL
5. Kabel
6. Glasvezel
7. Anders, namelijk (SPECIFY)
8. Weet niet

Q18. Kunt u aangeven hoeveel u per maand, in euro, betaalt voor het gebruik van internet thuis (abonnement, inbelkosten, et cetera).

<0-250> 500 euro als bovengrens, 0 als ondergrens

Q19. Maakt u wel eens gebruik van internet via een draadloze internetverbinding (mogelijk via laptop of mobiele telefoon)? Let op: een draadloos netwerk thuis voor uw ADSL- of kabelaansluiting, valt hier niet onder.

<multiple>

1. Ja, met behulp van WiFi
2. Ja, met behulp van GPRS (via je sim-kaart)
3. Ja, inbellen via GSM (via laptop)
4. Nee

## Interesse toegang

De volgende vragen gaan over verschillende typen internetverbinding.

Indien 16a,b, c of d

Q20. Bent u geïnteresseerd in internettoegang via de kabel?

1. Ja
2. Misschien
3. Nee

Q22. Bent u geïnteresseerd in internettoegang via GPRS, waarbij u via uw mobiele telefoon een internetverbinding heeft?

1. ja
2. misschien
3. nee

Q24. Een snelle variant van een internetverbinding thuis is bijvoorbeeld een aansluiting via glasvezel. Hiermee kunnen snelheden van 10 tot 100 megabit per seconde behaald worden, waarmee televisie op uw computer, binnenhalen van grote bestanden, telewerken en andere breedbandapplicaties mogelijk worden. Bent u geïnteresseerd in een internetverbinding thuis met zulke snelheden?

1. ja
2. misschien
3. nee

Q26. Wat vindt u belangrijk bij de keuze voor een internet-provider? (maximaal drie antwoorden)

1. snelheid
2. vaste verbinding
3. vast tarief per maand
4. kwalitatief goede helpdesk
5. gebruik publieke (dwz vaste) IP-adressen
6. een aantal IP-adressen per huishouden (mogelijkheid over een IP-reeks te beschikken)
7. ondersteuning multicast (mogelijkheid tot verzending van multimedia gegevens)
8. ondersteuning IPv6 (nieuwe internetprotocol)
9. omvang mailbox
10. beschikbare webruimte (o.a. voor homepage)
11. spamfilter
12. virusscanner
13. anders, namelijk: (SPECIFY)

Gebruik toegang
-----------------

De volgende vragen gaan over internetgebruik.

Q27. Heeft u meerdere e-mailadressen in gebruik?

1. Ja, het meeste gebruik ik mijn e-mailadres dat ik van mijn werk of opleiding heb gekregen
2. Ja, het meeste gebruik ik mijn e-mailadres dat ik van mijn provider heb gekregen
3. Ja, het meeste gebruik ik mijn e-mailadres van een (gratis) e-mailprovider (bijvoorbeeld Hotmail, Lycos, et cetera)
4. Ja, anders, namelijk:
5. Nee

<als Q27 is 5>

Q27b. U heeft aangegeven een enkel e-mailadres te gebruiken. Welk e-mailadres gebruikt u dan?

1. Ik gebruik mijn e-mailadres dat ik van mijn werk of opleiding heb gekregen
2. Ik gebruik mijn e-mailadres dat ik van mijn provider heb gekregen
3. Ik gebruik ik mijn e-mailadres van een (gratis) e-mailprovider (bijvoorbeeld Hotmail, Lycos, et cetera)

4. anders, namelijk

Q28. Hoeveel e-mailberichten ontvangt u gemiddeld per dag?

1. 0 – 5
2. 5 – 10
3. 10 – 20
4. 20 – 50
5. 50 of meer
6. Weet niet/geen antwoord

Q29. Hoeveel van die berichten bestaat uit ongevraagde reclame e-mail (spam)?

1. geen
2. 1 - 10%
3. 11 - 25%
4. 26 – 50%
5. 51 – 60%
6. 61 – 70%
7. meer dan 70%

<tenzij Q29a>

Q30. Ervaart u de ontvangst van ongevraagde reclame e-mails (spam) in uw mailbox als een probleem?

1. Ja
2. Neutraal
3. Nee

Q31. Hoeveel wachtwoorden om toegang te krijgen tot websites, applicaties en dergelijke, gebruikt u naar schatting?

1. geen
2. 1 tot 5
3. 5 tot 10
4. 10 tot 20
5. meer dan 20

<als Q31 is code 2,3,4,5>

<multiple>

Q32. Hoe onthoudt u deze wachtwoorden?

1. Ik gebruik voor alles hetzelfde wachtwoord.
2. Ik schrijf mijn wachtwoorden ergens op.
3. Ik baseer mijn wachtwoorden op informatie die op mezelf gerelateerd is (eigen naam, namen van vrienden, naam van huisdier, telefoonnummer en dergelijken).
4. Ik gebruik ezelsbruggetjes voor mijn wachtwoorden.
5. Ik sla mijn wachtwoorden versleuteld op.
6. anders, namelijk:

Q33. Kunt u aangeven wat voor u van toepassing is: (meerdere antwoorden mogelijk)

1. ik heb een eigen homepage op het internet

2. ik ben geabonneerd op een discussielijst (of meerdere)
3. ik ben eigenaar van een online discussielijst
4. ik doe aan internetbankieren
5. ik onderhoud een weblog
6. ik gebruik een spamfilter
7. ik maak onderdeel uit van een online community<sup>1</sup>.
8. weet niet

Q34. Kunt u aangeven welke van onderstaande internettoepassingen u wel eens gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk) <WERK EN PRIVE ALLEEN ALS AANGEGEVEN BIJ Q3>

- a. chatten (bijvoorbeeld via ICQ, MSN of IRC)
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- b. video- of audioconferencing
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- c. Nieuwsgroepen
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- e. het beluisteren van audiofragmenten
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- f. het downloaden van audiofragmenten (zoals MP3)
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- g. het bekijken van videofragmenten (bijvoorbeeld via RealVideo/ Windows Media)
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- h. het downloaden van videofragmenten (bijvoorbeeld via KAZAA)
  - werk
  - privé
  - zowel werk als privé
- j. het downloaden van software via websites
  - werk
  - privé

---

<sup>1</sup> Een community is een groep mensen met een gemeenschappelijke interesse, die regelmatig 'samenkomen' om over de gemeenschappelijke deeler informatie en ervaringen uit te wisselen. Dit samenkomen kan virtueel via het internet middels verschillende tools (discussielijsten, forum en dergelijke) maar ook in levende lijve.

- o zowel werk als privé
- k. het downloaden van software via FTP
  - o werk
  - o privé
  - o zowel werk als privé
- l. elektronische agenda
  - o werk
  - o privé
  - o zowel werk als privé
- m. online forums
  - o werk
  - o privé
  - o zowel werk als privé
- n. IPv6 (nieuw internetprotocol)
  - o werk
  - o privé
  - o zowel werk als privé

Q35. <indien 34g of 34h>

Welke mediaspeler gebruikt u om videofragmenten via het internet af te spelen? (meerdere opties mogelijk)

- a. RealVideo
- b. Windows Media
- c. Quicktime
- d. Kasenna Broadband player
- e. anders, namelijk:
- f. weet niet

Q35B. Op welke wijze bekijkt u videofragmenten via het Internet?

- o ik bekijk het moeiteloos fullscreen en het ziet er uit als DVD-kwaliteit
- o ik kan het full screen bekijken, maar het ziet er erg korrelig uit
- o ik bekijk het altijd met een klein beeld
- o ik bekijk het alleen op postzegelformaat
- o Ja, anders (SPECIFY)
- o Weet niet/geen antwoord

Q36. In welke mate bent u tevreden over de kwaliteit van de videofragmenten die u via het internet bekijkt?

1. zeer tevreden
2. tevreden
3. neutraal
4. ontevreden
5. zeer ontevreden

Naamsbekendheid
-----------------

Q37 Bent u bekend met SURFnet?

Ja, maak ik gebruik van

Ja, maar maak ik geen gebruik van

Nee

Stichting SURF is de belangrijkste Nederlandse samenwerkingsorganisatie van instellingen voor hoger onderwijs en onderzoek op het gebied van netwerkdienstverlening en informatie- en communicatietechnologie.

SURFdiensten biedt onderwijs- en onderzoeksinstituten SURF-licenties voor uiteenlopende ICT-producten (zoals software en hardware) tegen zeer gunstige voorwaarden.

GigaPort is een project van de Nederlandse overheid, industrie, educatieve en academische instellingen om de nationale kennisinfrastructuur te versterken.

Q38. Kent u of gebruikt u de volgende diensten :

<rid met in kolommen 'kent het' 'gebruik het' 'niet bekend mee'>

SURFnet Listserv-discussielijsten

Tucows

FTP-mirrorarchieven

SURFkit

SURFSPOT

de SURFnet Video Portal

de SURFnet Search Engine

SURFnet Thuis Inbel

SURFnet Thuis ADSL

SURFnet News-voorziening

Q39. Bent u bekend met:

*Grid met ja / nee*

Stichting SURF, de moedermaatschappij van SURFnet?

SURFdiensten, de zustermaatschappij van SURFnet?

het GigaPort-project?

Achtergrond
-------------

Als laatste willen we nog enkele algemene vragen stellen.

Q40. Bent u man of vrouw?

- a. man
- b. vrouw

Q41. In welk jaar bent u geboren?

1900-1984 graag als range

<Als student>

Q42. Binnen welke sector valt uw studie of studies? (MULTIPLE)

- a. taal & cultuur (alfa)
- b. sociale wetenschappen (alfa)
- c. economie (bèta)
- d. rechten (alfa)
- e. natuurwetenschappen (bèta)
- f. techniek (bèta)
- g. gezondheid (alfa)
- h. weet niet
- i. anders, namelijk:
- j. weet niet

Q43. In welk studiejaar zit u (niet hoeveel jaar u al studeert, maar in welke fase u zit)?

- a. eerste jaar
- b. tweede jaar
- c. derde
- d. vierde of hoger
- e. postdoctoraal

<als student>

Vul uw e-mailadres in als u kans wilt maken op de tablet pc.

<invulveld -> check op @teken en '.'>

<ander scherm>

SURFnet is op zoek naar studenten die mee willen denken over de ontwikkeling van internettoepassingen in het hoger onderwijs. Bent u geïnteresseerd om zitting te nemen in een panel dat helpt te bepalen hoe studenten in de toekomst gebruik kunnen maken van het internet? Wij verzekeren u dat uw e-mailadres strikt alleen voor onderzoeksdoeleinden zal worden gebruikt.

1. <aanvinkhokje> ja, interesse om zitting te nemen in een panel van SURFnet (link naar [www.SURFnet.nl](http://www.SURFnet.nl))
2. <aanvinkhokje> ja, wil vaker meedoen aan onderzoek voor INTERVIEW•NSS (link naar [i-nss website](http://i-nss website))
3. geen antwoord

<als medewerker>

Q44.

Vul uw e-mailadres in als u kans wilt maken op de tablet pc.  
<invulveld -> check op @teken en ‘.’>

<ander scherm>

SURFnet is op zoek naar mensen die mee willen denken over de ontwikkeling van internettoepassingen in het hoger onderwijs en onderzoek. Bent u geïnteresseerd om zitting te nemen in een panel dat helpt te bepalen hoe SURFnet-gebruikers in de toekomst gebruik kunnen maken van het internet? Wij verzekeren u dat uw e-mailadres strikt alleen voor onderzoeksdoeleinden zal worden gebruikt.

1. <aanvinkhokje> ja, interesse om zitting te nemen in een panel van SURFnet (link naar [www.SURFnet.nl](http://www.SURFnet.nl))
2. <aanvinkhokje> ja, wil vaker meedoen aan onderzoek voor INTERVIEW♦NSS (link naar [i-nss website](#))
3. geen antwoord

Q46. Heeft u nog vragen en/of opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek?

## Bijlage III: Respons per instelling

Universiteiten (studenten en medewerkers)	
♦ Erasmus Universiteit	134 respondenten
♦ Radboud Universiteit Nijmegen	189 respondenten
♦ Rijksuniversiteit Groningen (alleen medewerkers)	94 respondenten
♦ Technische Universiteit Delft	178 respondenten
♦ Universiteit Leiden	189 respondenten
♦ Universiteit Twente	176 respondenten
♦ Universiteit Utrecht	222 respondenten
♦ Universiteit van Tilburg	181 respondenten
♦ Wageningen Universiteit	230 respondenten
HBO's (studenten en medewerkers)	
♦ Avans Hogeschool	144 respondenten
♦ Fontys Hogescholen	154 respondenten
♦ Haagse Hogeschool	243 respondenten
♦ Hanzehogeschool Groningen	189 respondenten
♦ Hogeschool INHOLLAND	176 respondenten
♦ Hogeschool van Utrecht	195 respondenten
♦ Hotelschool Den Haag	175 respondenten
♦ Noordelijke Hogeschool Leeuwarden	132 respondenten
♦ Stoas Wageningen	138 respondenten
♦ Hogeschool Windesheim	142 respondenten
ROC's	
♦ Drenthe College (alleen medewerkers)	80 respondenten
Research-instellingen (alleen medewerkers)	
♦ ASTRON /JIVE3 respondenten	
♦ Centraal Planbureau	50 respondenten
♦ Centrum voor Wiskunde en Informatica	13 respondenten
♦ Energieonderzoek Centrum Nederland (ECN)	77 respondenten
♦ GeoDelft	50 respondenten
♦ ITC	21 respondenten
♦ NWO	69 respondenten
♦ NIKHEF	6 respondenten
♦ SWOV	31 respondenten
♦ Citogroep	37 respondenten
Bibliotheken (alleen medewerkers)	
♦ Bibliotheek Arnhem	12 respondenten
♦ Biblionet Groningen	8 respondenten
♦ Openbare Bibliotheek Eindhoven	16 respondenten
♦ Stadsbibliotheek Maastricht	18 respondenten

Academische ziekenhuizen (alleen medewerkers)	
♦ Academisch Medisch Centrum	82 respondenten
♦ Leids Universitair Medisch Centrum	18 respondenten
♦ UMC Utrecht	81 respondenten
Totaal aantal netto completes	3958 respondenten