



Rapportage

Onderzoek Special Interest Groups

uw contact

Nils van den Broek
t. +31 (0)20 330 54 54
e. nils@valsplat.nl



Geschiedenis van dit document

Datum	Versie	Auteur(s)
vrijdag 18 augustus 2006	versie 1.0	Nils van den Broek
maandag 11 september 2006	versie 1.1	Nils van den Broek
vrijdag 15 september 2006	versie 1.2	Nils van den Broek

Inhoudsopgave

Inleiding	3
CWIS-NL.....	4
Webstroom	6
Sharepoint Gebruikersgroep	9
ICP overleg	10

Inleiding

Sinds een aantal jaar laat SURFnet met enige regelmaat een uitgebreid kwantitatief gebruikersonderzoek uitvoeren onder eindgebruikers van aangesloten onderwijs- en onderzoeksinstituten.

Dit jaar is daarnaast ook onderzoek uitgevoerd onder instellingen en special interest groups om instellingsbehoeften en –feedback te inventariseren. Voor het onderzoek onder special interest groups is onder een aantal groepen een vragenlijst verspreid. Deze vragenlijsten zijn in consensus namens de gehele groep ingevuld.

Gezien de verschillende achtergronden en interessegebieden van de special interest groups, zijn de resultaten in dit rapport per groep samengevat.

De special interest groups die een bijdrage aan het onderzoek hebben verleend zijn:

- CWIS-NL
- Webstroom
- Sharepoint Gebruikersgroep
- ICP overleg*

*Van het ICP overleg is geen ingevulde vragenlijst beschikbaar, maar is een verslag van een bijeenkomst ingediend, welke in zijn geheel aan dit rapport is toegevoegd.

CWIS-NL

Taken SURFnet

De Special Interest Groep CWIS-NL vindt innovatie van techniek, het aanbieden van een netwerkinfrastructuur, samenwerking tussen aangesloten instellingen faciliteren, en het ontwikkelen, verzamelen en dissemineren van kennis allemaal heel belangrijke taken voor SURFnet.



- ☞ *Voor CWIS-NL is het van belang om nieuwe trends en ontwikkelingen te signaleren. Het zou handig zijn als SURFnet zijn menselijke relatiernetwerk in kaart brengt in een soort Kennis Management systeem, om mensen te vinden voor presentaties. Het zou een internet-service kunnen zijn die internetuitingen van instellingsmedewerkers indexeert en curricula en namen van colleges en onderzoeksprojecten op het gebied van Internet gebruik en ontwikkeling.*

Relatie SURFnet

Over de betrokkenheid bij SURFnet en het gevoel dat ze invloed hebben op de besluitvorming van SURFnet, heeft CWIS-NL geen uitgesproken mening.



- ☞ *SURFnet faciliteert CWIS-NL op geweldige wijze, maar CWIS-NL is meer bezig met de "communicatieve" kant van het web, minder met de technische kant. Daar waar CWIS-NL zich wel richt op techniek zijn er wel raakvlakken, maar er wordt naar ons gevoel te weinig aangereikt en te weinig gezocht naar gezamenlijkheid, wat kunnen we voor elkaar betekenen?*
- ☞ *SURFnet zit meer op een technisch faciliterend vlak van ondersteunende gebruikers. Terwijl CWIS-NL veel meer eindgebruikersgericht is. Er is overlap, maar doelgroep en interessegebieden lopen deels flink uiteen.*
- ☞ *Groot deel van de SURFnet besluitvorming heeft weinig met CWIS-NL te maken. Daar waar het CWIS-NL zelf betreft, is het één en ander wel ok. Of dat wat CWIS-NL doet en betekent voor haar eindgebruikergroep ook van belang is voor SURFnet, is eigenlijk wel een interessante vraag.*

CWIS-NL is tevreden over de ondersteuning en facilitering die SURFnet hen biedt.



- ☞ *We zien zeker mogelijkheden tot verbetering. Vooral het faciliteren ervaren wij als uitstekend, ondersteuning op inhoudelijk vlak zou wat ons betreft anders mogen. Wij zien voor SURFnet een actievere rol als Kenniscentrum; het ontwikkelen, verzamelen en dissemineren van kennis.*

Campus wide information systems

Een aantal van de problemen die het CWIS-NL tegenkomt zijn:

- ☞ *Organisatie van je organisatie, hoe kies je een CMS, hoe krijg je je content op orde, welke technieken gebruik je voor welke doelgroep, zoeken en gevonden*

worden, hoe ga je om met portals. Techniek ontwikkelt zich in een snel tempo, hoe blijf je op de hoogte van ontwikkelingen en hoe kun je deze toepassen binnen je eigen organisatie.

Kennisdissemenatie

CWIS-NL heeft geen uitgesproken mening over SURFnet workshops, expertiseseminars en de themaportalen omdat ze hier onvoldoende bekend mee zijn.

CWIS-NL is positief over het SURFnet Bulletin, het jaarverslag, de dienstenbrochures, SURFnet Nieuws en de SURFnet Relatiedagen.

Q Bijeenkomsten die we bezocht hebben zijn uitstekend verzorgd.



Website

CWIS-NL is niet echt enthousiast over de SURFnet website. Op inhoud en vormgeving scoort de site matig, qua functionaliteit scoort de site zelfs slecht.

Q CWIS-NL is slecht toegankelijk via de SURFnet website.

Q De tekstuele inhoud lijkt ondergeschikt te zijn aan de vormgeving. Het heeft een tijdelijke uitstraling (mode-afhankelijk). Onduidelijkheid is er in de vele "lees verder" links ten opzichte van de onderstreepte hyperlinks. Pagina's zijn niet optimaal gevuld (in breedte). Lange smalle kolommen komen bij veel pagina's voor. Daarnaast zijn er ook diverse "bijna lege" tussenvormen die men moet passeren voordat men bij de uiteindelijke informatie komt.

Q De website lijkt vooral nieuws georiënteerd.



Tevredenheid dienstverlening

CWIS-NL is tevreden over de dienstverlening van SURFnet. Volgens CWIS-NL zijn de genoemde steekwoorden toegankelijk, betrouwbaar, flexibel, snelle responsiviteit, kwaliteit en klantvriendelijk allemaal op SURFnet van toepassing.



Naambekendheid SURFnet

SURFnet zou de naambekendheid kunnen verbeteren door bij CWIS-NL bijeenkomsten een korte introductie te geven van wat SURFnet is en doet, en door via de CWIS.nl lijst te verwijzen naar interessante SURFnet bijeenkomsten.

Toekomst

CWIS-NL ziet voor de komende jaren ontwikkelingen op het gebied van:

- Sociale interactie en aggregatie door de eindgebruiker zelf.
- Een toename van creativiteit in het verwerken van random informatie tot iets nieuws en tools die dat ondersteunen.
- Nieuw soort internetgebruiker die gevolgd en gefaciliteerd moet worden, zonder het belang van de huidige generaties uit het oog te verliezen.

Voor SURFnet ligt de komende jaren een belangrijke rol in het volgen van trends, het uitdragen van deze trends en het omzetten in tools.

Webstream

Taken SURFnet

De special interest group Webstream vindt innovatie van techniek, het aanbieden van een netwerkinfrastructuur en het faciliteren van samenwerking tussen aangesloten instellingen hele belangrijke taken voor SURFnet.



Het ontwikkelen, verzamelen en dissemineren van kennis vindt Webstream in verhouding tot de andere taken veel minder belangrijk.

Relatie SURFnet

Webstream voelt zich in beperkte mate betrokken bij SURFnet en de invloed die zij als groep hebben op de besluitvorming van SURFnet vindt men ook niet heel sterk.



- Q *We maken dankbaar gebruik van de faciliteiten die SURFnet levert, maar dat mag ons niet in de weg staan om kritische opmerkingen te maken, ook al weten we dat er een afhankelijkheidsrelatie bestaat.*
- Q *Er is een positieve trend. Op diverse momenten is vanuit Webstream kritiek geleverd over diverse functionaliteiten waar SURFnet bij de verdere ontwikkeling wel iets mee gedaan heeft.*

Webstream is tevreden over de ondersteuning en facilitering die SURFnet biedt.

- Q *Communicatie met eindgebruikers kan beter. Eerst bij eindgebruikers behoefte inventariseren en dan pas iets nieuws ontwikkelen om te voorkomen dat het of veel te technisch is, of iets wat waar eindgebruikers niet veel mee kunnen.*
- Q *CMS heeft lang geduurd.*
- Q *SURFnet geeft aan dat zij voor moet blijven op ontwikkelingen.*
- Q *Scheiding ontwikkel- en productie omgeving.*

HD video

Webstream weet niet of er behoefte is voor HD video.

- Q *Het komt eraan, wat is de behoefte? Als je het afzet tegen de diensten die van SURFnet meest gevraagd worden, is de kwaliteit voldoende. Voor SURFnet TV wel, maar voor de eindgebruikers nog niet interessant (gebruikte platforms en formats).*
- Q *Bij specifieke velden wel (bv. medisch)*
- Q *Streaming moet bij de mensen aankomen op een bruikbare manier. Innovatie is belangrijk, maar is men al klaar voor HD streaming; als je gaat investeren in HD gaat dat dan niet ten koste van iets anders wat harder nodig is?*

De belangrijkste problemen die Webstream signaleert bij het toepassen van

streaming media in het onderwijs liggen op het gebied van authenticatie en gebruiksgemak.

🗨 *Bewerkingen met de virtuele snijmachine werken niet vanuit thuis in een Word-document.*

Kennisdissemenatie

Webstream vindt vrijwel alle genoemde uitingen en bijeenkomsten van SURFnet goed. Over het jaarverslag heeft Webstream geen uitgesproken mening en de Themaportals vindt Webstream matig.



Website

Over de inhoud, vormgeving en functionaliteit van de SURFnet website is Webstream neutraal.

🗨 *Functionaliteit en vormgeving: meer uitleg in beelden, minder tekst. Onoverzichtelijk. Navigatie is moeilijk. Zoeken gaat goed.*

Tevredenheid dienstverlening

Webstream is tevreden over de dienstverlening van SURFnet en vindt SURFnet toegankelijk, zeer betrouwbaar en klantvriendelijk. Over de competenties en expertise van SURFnet en de kwaliteit van oplossingen is men positief. Webstream vindt ook dat SURFnet problemen heel snel oppakt en oplost. Over de flexibiliteit van SURFnet is men iets minder enthousiast.



🗨 *Verbeter waar nodig, behoud het goede.*

Naambekendheid SURFnet

SURFnet zou de naamsbekendheid kunnen verbeteren door:

- Contactpersonen binnen instellingen te benaderen, misschien andere contactpersonen voor hardware dan voor software.
- Bijdrage leveren aan ICTO's, eventueel via Webstreamleden
- 'Webstream-achtige' platforms binnen instellingen ondersteunen.
- Artikelen in kranten.

Toekomst

Webstream ziet voor de komende jaren ontwikkelingen op het gebied van:

- Lokale Webstreams binnen de instellingen
- Student als belangrijke doelgroep
- Portable
- M-learning
- Vlogging/Blogging (zelf produceren)
- Google Video

SURFnet zou technology scouting en haalbaarheidsstudies kunnen uitvoeren voor Portable, M-learning en Vlogging/Blogging. Voor SURFnet liggen mogelijk nog kansen op het gebied van 'repository for stills' en het faciliteren van Nederlands Research channel. Daarnaast is autorisatie een belangrijk

onderwerp.

Sharepoint Gebruikersgroep

Taken SURFnet

Volgens de Sharepoint Gebruikersgroep vormen het aanbieden van een netwerkinfrastructuur en het faciliteren van de samenwerking tussen aangesloten instellingen de belangrijkste taken van SURFnet. Maar het ontwikkelen, verzamelen en dissemineren van kennis en innovatie van techniek vindt men evengoed belangrijk.



Relatie SURFnet

De Sharepoint Gebruikersgroep voelt zich enigszins betrokken bij SURFnet en heeft ook enigszins invloed op de besluitvorming van SURFnet.

Men is heel tevreden over de ondersteuning die SURFnet biedt aan de Sharepoint Gebruikersgroep. SURFnet zou de ondersteuning verder kunnen verbeteren door beginners over de streep te trekken bij SURFgroepen.



Kennisdissemenatie

De Sharepoint Gebruikers groep heeft geen antwoord gegeven op vragen over de waardering van SURFnet uitingen en bijeenkomsten.

Website

Over de inhoud en functionaliteit van de SURFnet website is de Sharepoint Gebruikersgroep neutraal. De vormgeving vindt men slecht.



Tevredenheid dienstverlening

De Sharepoint Gebruikersgroep is in grote lijnen tevreden over de dienstverlening van SURFnet. Men vindt SURFnet in zeer sterke mate betrouwbaar en zeer snel bij het reageren en oplossen van problemen. De kreten toegankelijk, kwaliteit en klantvriendelijk vindt de Sharepoint Gebruikersgroep op SURFnet van toepassing. Alleen over de flexibiliteit heeft men geen uitgesproken mening.



ICP overleg

Beeldvorming SURFnet

Steekwoorden: *technology push/driven, innovatief.*

Er lijkt steeds meer aandacht te komen voor de wensen van de instellingen. Ook is er meer aandacht voor de wensen van de eindgebruiker. Hierbij kan wel een mogelijk belangenconflict optreden, waarbij de eindgebruiker diensten van SURFnet wil afnemen die geen prioriteit van de instelling zijn. Een voorbeeld daarvan is streaming video.

De gebruikersgroep van SURFnet wordt steeds groter. Daardoor worden de belangen ook meer divers.

Rol van ICP'er

Rol ICP: doorgeefluik, aanspreekpunt, verlengde van de AA'er van SURFnet. Selecteur van Diensten. ICP'er als verlengstuk van de eigen organisatie.

De ICP is vaak niet van alles op de hoogte wat er binnen de instelling gebeurt. Ook de AA'er is dat niet altijd. Dit is niet altijd handig. Het gebeurt dat iemand van SURFnet contact heeft met een hoogleraar die met eisen komt waaraan de instelling dan moet voldoen.

Studenten

Studenten hebben geen beeld bij SURFnet, hoogstens associëren ze het met gratis of goedkope software. De reden hiervoor is dat studenten geen directe relatie met SURFnet hebben.

Dienstenportfolio

Er zijn weinig opmerkingen over de compleetheid van het portfolio. Ook zijn er geen diensten genoemd die overbodig zijn.

Enkele genoemde suggesties voor nieuwe diensten

- Mobile telefonie. Online mail ophalen etc. Rol voor SURFnet? Telfort (mr. Waterval) is commercieel bezig
- Gaming (het blijkt dat ICP-ers niet op de hoogte zijn van de activiteiten in samenwerking met Kennisnet)
- Eduroam is opkomend. Het vraagt nogal wat om het te organiseren. UMTS bevalt heel goed, maar 75 euro per maand.
- Encryptie van data, ter beveiliging van data op laptop en geheugenstick.
- Het verhogen van de awareness op het gebied van beveiliging
- Faciliteiten voor het opzetten van een weblog. SURFnet biedt dat niet aan, Kennisnet wel.

Kennisdisseminatie

De mate waarin gebruik gemaakt wordt van de verschillende manieren waarop SURFnet informatie aanbiedt is erg afhankelijk van de instelling zelf. Het voorlichtingsmateriaal van SURFnet is goed, het probleem ligt in de verspreiding ervan. Het is de taak van de ICP'er om deze kennis door te geven binnen de eigen organisatie. Echter veel ICP'er zijn al overbelast en zitten niet te wachten op werk. Het overdragen van kennis gebeurt te weinig en verloopt stroef. Meestal blijft kennis binnen de organisatie in een klein groepje rondcirkelen.

Docenten en studenten vragen zelf niet om de kennis. Toch is het belangrijk dat SURFnet het blijft proberen. Het SURFnet bulletin heeft een functie. Maar daarvoor moet iemand zich eerst zelf abonneren.

Voor sommige zaken moet de eindgebruiker direct bij SURFnet zijn, voor andere zaken bij de ICP'er. Dat is verwarrend.

Dienstverlening

Netwerk: nodig om slag te maken van researchnetwerk naar nutsvoorziening. Niveau en dienstverlening moet daarop worden afgestemd.

Sommige projecten kunnen heel lang stil liggen. Als voorbeeld werden PACT en andere innovatieprojecten genoemd.

Zwakke punten

De communicatie is vaak informeel. Dit wordt als plezierig ervaren. Het blijkt dat het onderscheid tussen SURFnet en subcontractors onduidelijk is. Tickets van het NOC zijn in slecht Nederlands of slecht Engels. Vaak worden in e-mails geen telefoon- en fax nummers vermeld, dat is lastig.

Toekomst

In de toekomst zullen instellingen steeds vaker samenwerken. Er zullen steeds meer samenwerkingsverbanden ontstaan tussen ROC's, hogescholen en universiteiten. SURFnet zou daarop kunnen inspelen door het ontwikkelen en aanbieden van middleware toepassingen die deze samenwerking ondersteunt.

Ook zal er in de toekomst meer worden samengewerkt met middelbare scholen. Nu is de overgang van het VO naar HO erg groot. Er wordt veel gedaan om die overgang te verkleinen.

Standaard netwerken worden een standaard product, is er voor SURFnet nog een rol in het aanbieden daarvan, of zou SURFnet zich steeds meer moeten richten op innovatieve diensten?

Overige opmerkingen

Is er nog reden voor het bestaan van ICP-bijeenkomsten? Er zijn al veel andere groepen, zoals de GigaPort Userboard. Het is niet altijd duidelijk wat de functie van elk van die groepen is. Wordt het tijd om al deze groepen eens op te schonen?