



Rapportage

Online enquête | Contactpersonen bij instellingen

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 5 oktober 2007	concept 1.0	Teun Hompe, Nils van den Broek
maandag 8 oktober 2007	concept 1.1	Teun Hompe
maandag 15 oktober 2007	versie 1.0	Teun Hompe
donderdag 25 oktober 2007	versie 1.1	Teun Hompe
dinsdag 30 oktober	versie 1.2	Teun Hompe

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Management samenvatting	4
Resultaten	5
A. Beeldvorming en klanttevredenheid	6
B. Porfolio SURFnet	8
C. Porfolio SURFnet Specifieke diensten	12
D. Nieuwe diensten	17
E. Verbetering.....	18
Bijlage 1 Respons	
Bijlage 2 Tabellenoverzicht	
Bijlage 3 Antwoorden bij open vragen	

Inleiding

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

Om inzicht te krijgen in de behoefte aan SURFnet diensten en de tevredenheid over de dienstverlening van SURFnet voert SURFnet sinds 2006 ook onderzoek uit onder contactpersonen van aangesloten instellingen.

Doelstelling

- Inzicht krijgen in de behoefte aan (nieuwe) SURFnet-diensten
- Tevredenheid meten over de dienstverlening van SURFnet.

Onderzoeksopzet

Onder vertegenwoordigers van instellingen is een online enquête uitgevoerd.

Veldwerk

Het veldwerk is in samenwerking met onze partner MWM2 (Meer Weten van Mensen en Markten) uitgevoerd. De technologie van MWM2 voldoet aan de hoogste eisen ten aanzien van functionaliteit, snelheid, veiligheid, betrouwbaarheid en flexibiliteit.

Contactpersonen van instellingen hebben in eerste instantie van SURFnet per post een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek deel te nemen. In de brief is een unieke code vermeld die iedere ICP toegang gaf tot de vragenlijst. Op deze manier kon iedere instelling de vragenlijst één keer invullen. Uiteindelijk zijn de meeste contactpersonen van instellingen telefonisch benaderd om hen eraan te herinneren of alsnog te verzoeken de vragenlijst in te vullen.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van **25 juli 2006 tot 25 september 2006**.

Steekproef

Aan het onderzoek hebben uiteindelijk **87 instellingen** meegewerkt.

Management samenvatting

Beeldvorming en klanttevredenheid

De meeste vertegenwoordigers van instellingen vinden dat SURFnet op de instellingen voorloopt op het gebied van technische ontwikkelingen en dat de diensten van SURFnet aansluiten bij de wensen van hun instelling. Bovendien vinden de meeste respondenten, net als vorig jaar, dat SURFnet innovatief, klantgericht, betrouwbaar en niet log is. Een vijfde deel van de respondenten vindt SURFnet duur.

Respondenten zijn voor het merendeel positief over de dienstverlening van SURFnet. Bovendien is de waardering van de dienstverlening ten opzichte van vorig jaar iets toegenomen. Op alle fronten scoort SURFnet goed. Responsiviteit en flexibiliteit van de dienstverlening blijven iets achter, relatief veel respondenten beoordelen deze aspecten als neutraal.

Respondenten zijn overwegend positief over de manier waarop SURFnet haar kennis verspreidt. Vooral de workshops en seminars worden hoog gewaardeerd.

Portfolio

Voor de meeste diensten uit het SURFnet portfolio geldt dat bekendheid, gebruik en waardering zijn toegenomen. De IP-aansluiting van SURFnet is net als vorig jaar de meest bekende, gebruikte en best gewaardeerde dienst van SURFnet. SURFpact en community games2learn zijn de minst gebruikte diensten. SURFpact is ook de minst bekende dienst.

De dienst Radius / Eduroam kent de grootste groei in gebruik. Deze dienst is qua gebruik bijna verdubbeld. Het gebruik van SURFnet detective en SURFnet mirrors is gehalveerd. Bij SURFnet TV en SURFkit is het gebruik met ongeveer 30% afgenomen.

Nieuwe diensten

Respondenten zijn het meest enthousiast over een mogelijke dienst voor dataopslag. Ook in de antwoorden op open vragen over uitbreiding van het SURFnet portfolio wordt een dergelijke dienst vaak genoemd.

Er is een behoorlijke behoefte aan extra ondersteuning op het gebied van beveiliging. Respondenten geven aan vooral behoefte te hebben aan informatie over beveiligingsdiensten in het SURFnet portfolio en aan workshops rond het thema.

Verbeteringen

Gevraagd naar mogelijke verbeterpunten geven de meeste respondenten aan dat SURFnet zich wat betreft communicatie nog kan verbeteren. Zo geven respondenten aan dat accountmanagers (pro)actiever mogen worden. Respondenten geven bovendien aan dat er behoefte is aan gerichte voorlichting: "informatie op maat". Volgens veel respondenten zou dit ook de bekendheid van SURFnet diensten bij instellingen kunnen verbeteren.

Veel respondenten vragen zich af waarom SURFnet bekend zou moeten zijn bij haar eindgebruikers.

Resultaten

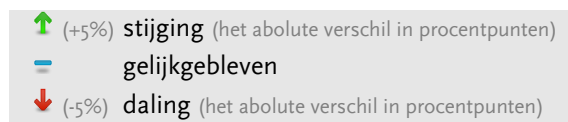
De belangrijkste resultaten van het kwantitatieve onderzoek zijn in de navolgende hoofdstukken uitgewerkt:

- A. Beeldvorming en klanttevredenheid
- B. Portfolio SURFnet
- C. Portfolio SURFnet | Specifieke diensten
- D. Nieuwe diensten
- E. Verbetering

Resultaten zijn doelbewust met zo min mogelijk percentages beschreven en worden waar zinvol ondersteund met grafieken. Lezers die behoefte hebben aan exacte percentages, vinden in bijlage 2 het complete tabellenoverzicht.

Vergelijking met 2006

In de tekst is waar mogelijk een vergelijking met de resultaten van vorig jaar gemaakt. In bepaalde opsommingen is de vergelijking met 2006 als volgt gevisualiseerd.



A. Beeldvorming en klanttevredenheid

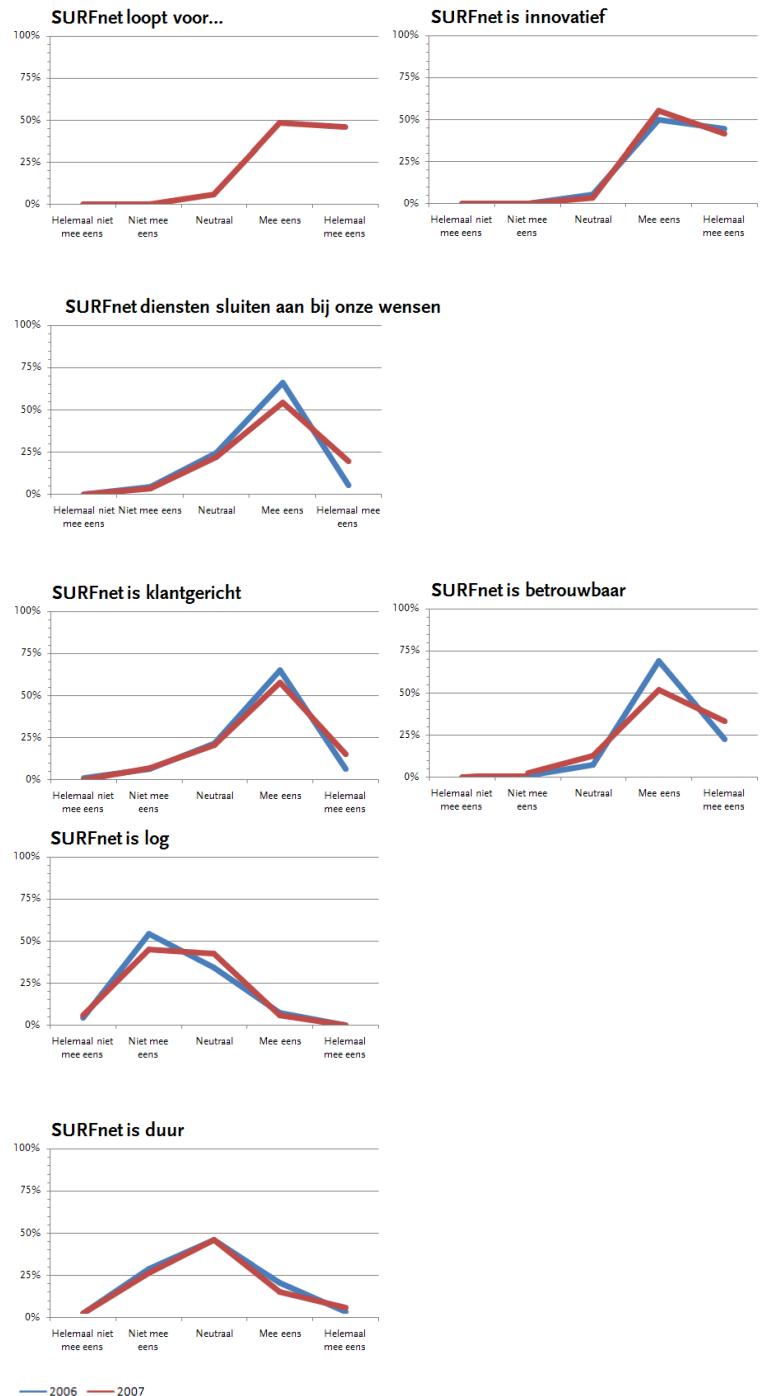
Beeldvorming

Wat betreft beeldvorming is er ten opzichte van vorig jaar weinig veranderd.

Negen van de tien respondenten vinden dat SURFnet op de instellingen voorloopt op het gebied van technische ontwikkelingen. Alle respondenten vinden SURFnet innovatief. Drie kwart van de respondenten vindt dat de diensten van SURFnet aansluiten bij de wensen van haar instelling.

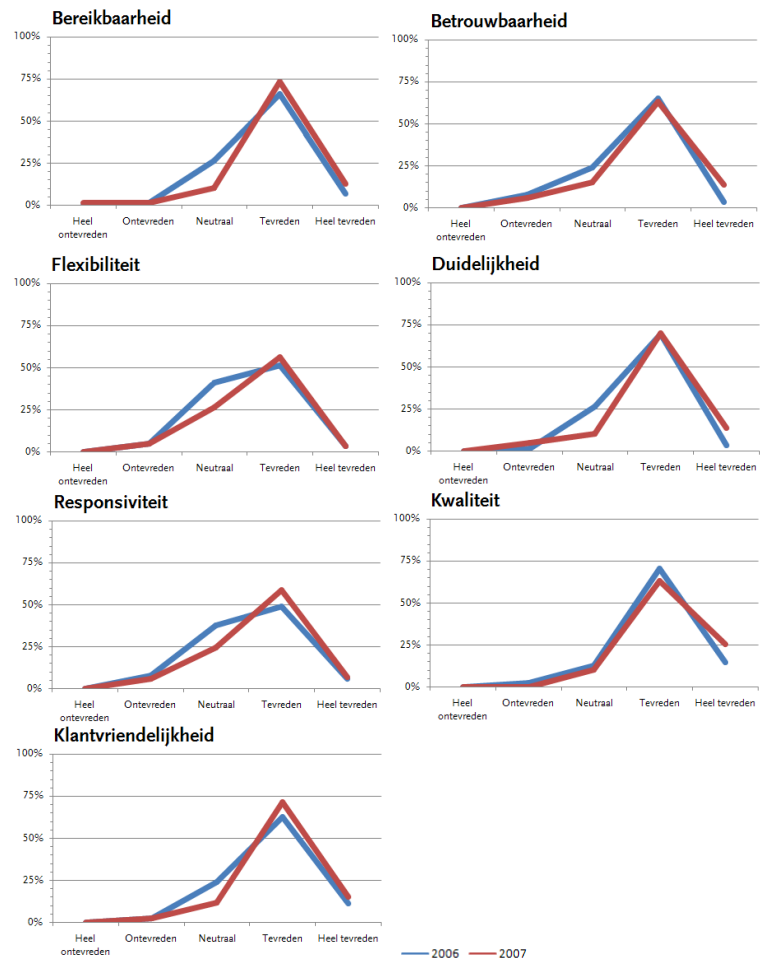
Drie kwart van de respondenten vindt SURFnet klantgericht en ruim acht van de tien betrouwbaar. De helft van de respondenten vindt SURFnet niet log. Twee van de vijf blijven neutraal.

Een van de vijf respondenten vindt SURFnet duur. Ruim een kwart vindt van niet.



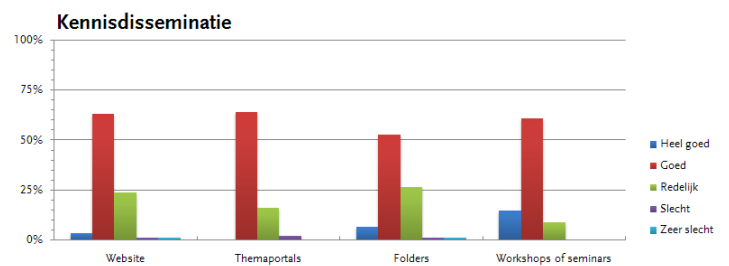
Klanttevredenheid

Ook wat klanttevredenheid betreft is er weinig veranderd. Gemiddeld is drie kwart van de respondenten tevreden over de zeven bevroegde aspecten. Twee aspecten, namelijk flexibiliteit en responsiviteit, scoren lager dan de anderen. Relatief veel respondenten geven bij deze aspecten aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn.



Kennisdisseminatie

De meeste respondenten zijn tevreden over de manier waarop SURFnet kennis aanbiedt via de website, themaportals, folders en het organiseren van bijeenkomsten en workshops. Respondenten zijn het meest te spreken over de workshops en seminars: geen enkele respondent geeft aan ontevreden te zijn en een van de zeven respondenten geeft aan heel tevreden te zijn. Onderwijsinstellingen zijn aanmerkelijk meer tevreden over de themaportals en workshops dan de onderzoeksinstituten.



B. Portfolio SURFnet

Algemeen

Top 3 Meest gebruikte diensten*

1. IP-aansluiting 92% ↓ (-4%)
2. SURFcertificaten 63% ↓ (-6%)
3. SURFgroepen 54% ↑ (+12%)

* % op basis van antwoordoptie 'Mijn instelling maakt hier gebruik van'.

Top 3 Meest bekende diensten*

1. 1/10 Gbit/s IP-aansluiting 99% ↑ (+2%)
2. Lichtpaden 91% —
3. SURFgroepen 89% ↑ (+2%)

* % op basis van antwoordoptie 'Ik ken het'.

Top 3 Minst bekende diensten*

1. SURFnet PACT 36% ↑ (+12%)
2. Uitwisselplatform.nl 36% ↑ (+10%)
3. Community games2learn 37% ↑ (+8%)

* % op basis van antwoordoptie 'Ik ken het'.

Netwerkdiensten

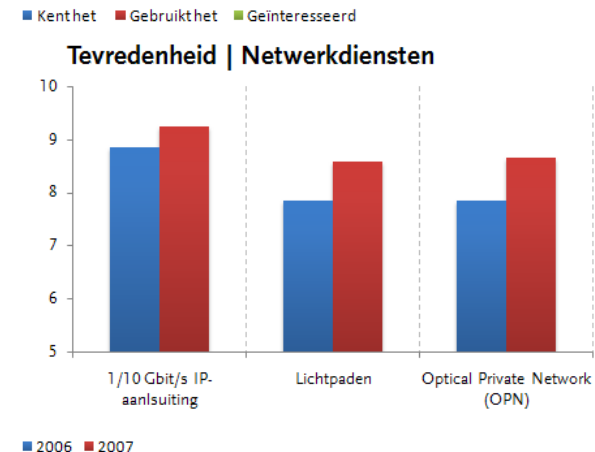
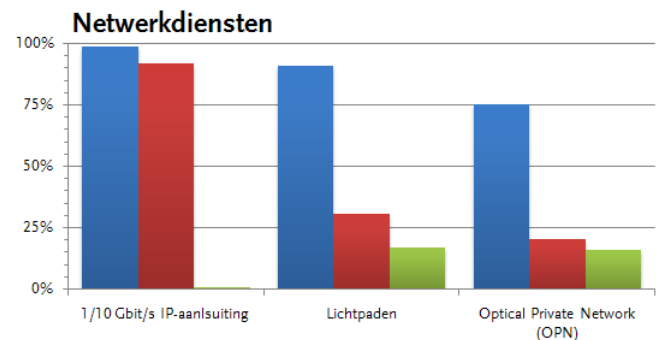
De SURFnet IP-aansluiting is de bekendste en meest gebruikte SURFnet netwerkdienst. De diensten Lichtpaden en OPN zijn behoorlijk bekend (onder negen op de tien respectievelijk drie kwart instellingen) en worden door drie, respectievelijk twee op de tien instellingen gebruikt. De dienst OPN wordt vooral gebruikt op onderwijsinstellingen.

Van de instellingen die geen gebruik maken van Lichtpaden is een kwart wel geïnteresseerd. Een op de vijf niet-gebruikers geeft aan geïnteresseerd te zijn in OPN.

Instellingen die van (een of meer van) de netwerkdiensten van SURFnet gebruik maken zijn hier bijzonder tevreden over. De tevredenheid over lichtpaden is, ten opzichte van vorig jaar, behoorlijk toegenomen.

Content en communities

SURFnet videotheek is de meest bekende dienst op het gebied van content en communities en samen met News ook de meest gebruikte. Ruim drie op de tien instellingen maken gebruik van News en SURFnet videotheek. De dienst SURFnet videotheek wordt vooral gebruikt op onderwijsinstellingen. Vorig jaar gebruikte een op de vijf respondenten News. Ongeveer een op de zes instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFnet



De tevredenheid, gemeten op een vijfpuntsschaal, is vertaald naar een rapportcijfer, waarbij 'heel slecht' gelijk staat aan het cijfer 1 en 'heel goed' aan het cijfer 10.

videotheek heeft interesse. Een op de zeven waar geen gebruik wordt gemaakt van News is geïnteresseerd in deze dienst.

SURFnet mirrors en TV zijn bekend bij ongeveer tweederde deel van de instellingen. Het gebruik van beide diensten is afgenomen. Beiden worden door een op de tien instellingen gebruikt. Een op de zeven instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van deze diensten geeft aan wel geïnteresseerd te zijn.

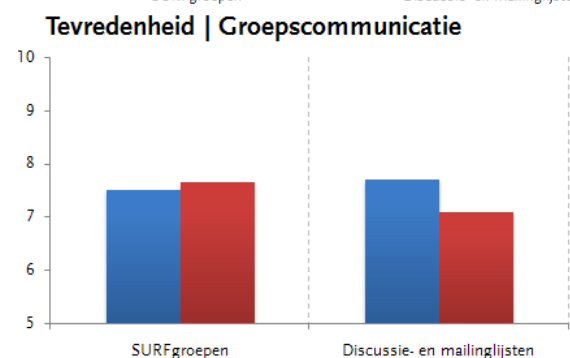
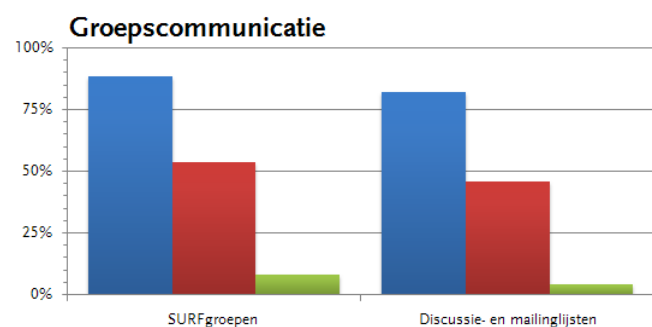
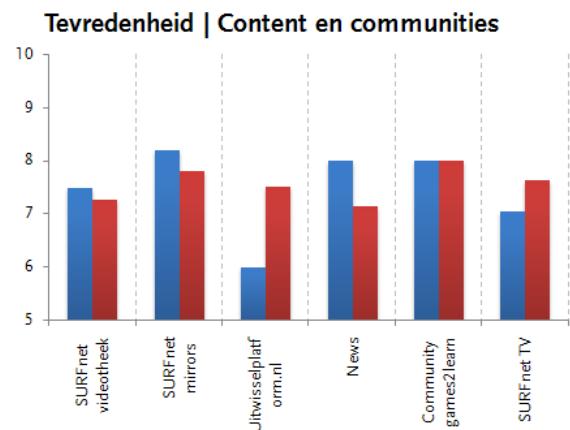
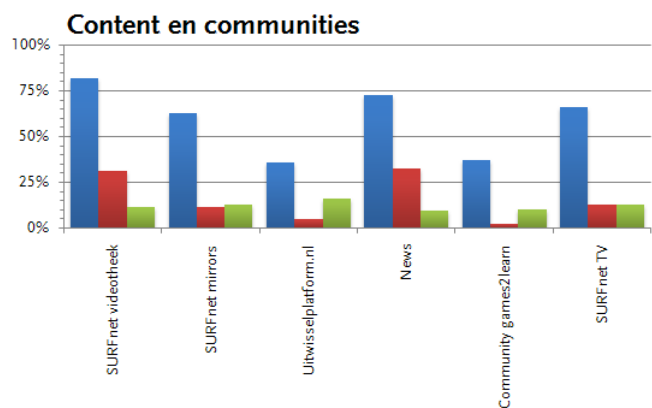
Uitwisselplatform.nl en Community games2learn zijn bij een derde deel van de instellingen bekend. Ook worden zij weinig gebruikt, al is het gebruik wel toegenomen. Geen enkele onderwijsinstelling maakt gebruik van de dienst Uitwisselplatform.nl. Een op de zes instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van Uitwisselplatform.nl geeft aan geïnteresseerd te zijn. Een op de tien niet-gebruikers is geïnteresseerd in Community games2learn. Deze interesse leeft vooral onder onderwijsinstellingen.

Instellingen die van (een of meer van) de content en communities diensten van SURFnet gebruik maken zijn hier neutraal of tevreden over. Voor SURFnet videotheek en News geldt echter wel dat de tevredenheid is afgenomen. Relatief veel gebruikers van SURFnet videotheek, Uitwisselplatform.nl en News zijn noch tevreden noch ontevreden.

Groepscommunicatie

Het gebruik en de bekendheid van de diensten SURFgroepen en Discussie- en mailinglijsten is ten opzichte van vorig jaar toegenomen. De diensten zijn bekend bij negen, respectievelijk acht op de tien instellingen. Bijna de helft van de instellingen maakt gebruik van (een van) deze diensten. De interesse in beide diensten is afgenomen. Een op de zes instellingen waar nog geen gebruik wordt gemaakt van SURFgroepen geeft aan interesse te hebben in deze dienst. Een op de tien niet-gebruikers is geïnteresseerd in Discussie- en mailinglijsten.

Slechts een op de tien gebruikers van de diensten voor groepscommunicatie is ontevreden over deze diensten. De tevredenheid onder gebruikers is echter wel afgenomen. Bij SURFgroepen is de afname gering, namelijk van drie kwart tot zeven op de tien



instellingen. Voor Discussie- en mailinglijsten geldt dat vorig jaar nog vier op de vijf instellingen tevreden was, terwijl dit jaar drie op de vijf instellingen aangeven tevreden te zijn.

Hulp bij het internetten

De diensten SURFkit en Workshops zijn bekend bij vier op de vijf instellingen. SURFnet detective is bij drie op de vijf instellingen bekend, Student.nl bij ongeveer de helft. Student.nl en SURFnet detective worden door minder dan een op de tien instellingen gebruikt. De helft van de instellingen maakt gebruik van workshops.

Het gebruik van SURFkit is afgenomen van de helft van de instellingen vorig jaar, tot een derde deel van de instellingen dit jaar. Ook de tevredenheid over SURFkit is afgenomen. Een op de zes gebruikers is ontevreden over SURFkit. Twee op de vijf gebruikers geven aan tevreden te zijn. Vorig jaar waren dit er nog zeven op de tien.

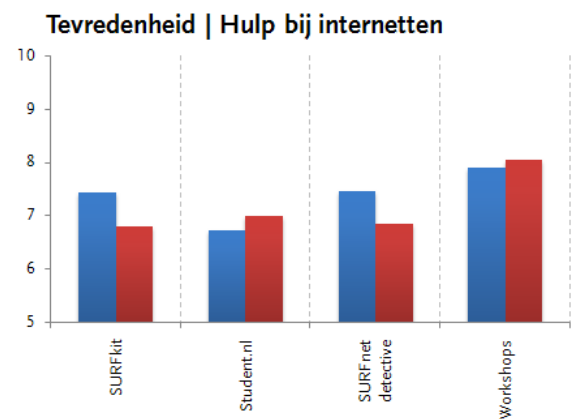
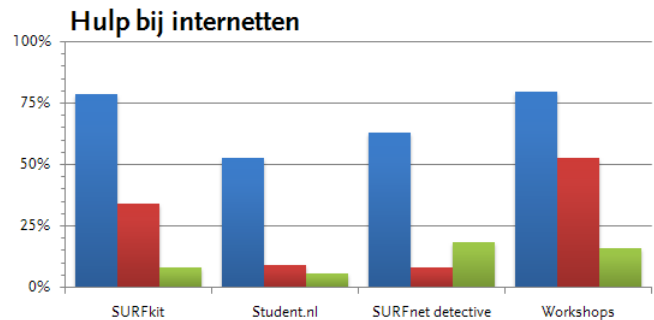
Een op de zeven gebruikers is ontevreden over Student.nl en SURFnet detective. De tevredenheid over Student.nl is toegenomen. Vorig jaar was ruim een derde deel van de gebruikers tevreden, nu zijn dat er drie op de vijf.

Geen enkele gebruiker is ontevreden over de workshops. Net als vorig jaar zijn vier op de vijf gebruikers tevreden over de workshops.

Bij ongeveer een op de drie instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van workshops is interesse. Een op de vijf niet-gebruikers heeft interesse in SURFnet detective en een op de acht in SURFkit. Een op de tien onderwijsinstellingen heeft interesse in Student.nl. Onderzoeksinstellingen hebben geen interesse.

Beveiliging

De bekendste dienst op het gebied van Beveiliging is het SURFmailfilter. Bijna drie kwart van de instellingen kennen deze dienst, maar slechts een op de vijf maakt er gebruik van. SURFpact en AIRT zijn bij een derde deel van de instellingen bekend, maar worden door bijna geen enkele instelling gebruikt.



De bekendheid van de dienst SURFids is ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven, maar het gebruik is bijna verdubbeld, tot een op de vijf instellingen.

Instellingen die gebruik maken van diensten op het gebied van Beveiliging zijn overwegend positief. Al is één instelling heel ontevreden over SURFpact. Onderwijsinstellingen zijn meer tevreden over het SURFmailfilter dan onderzoeksinstellingen.

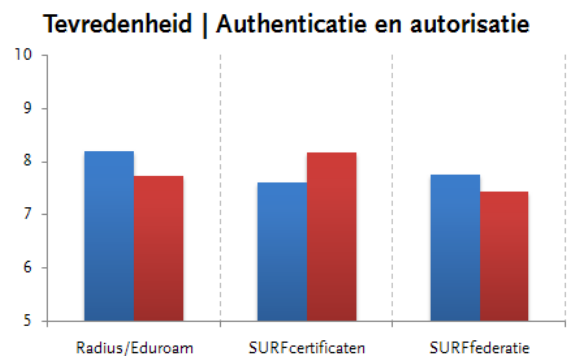
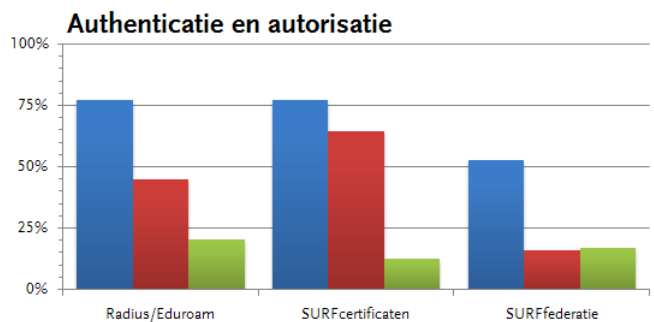
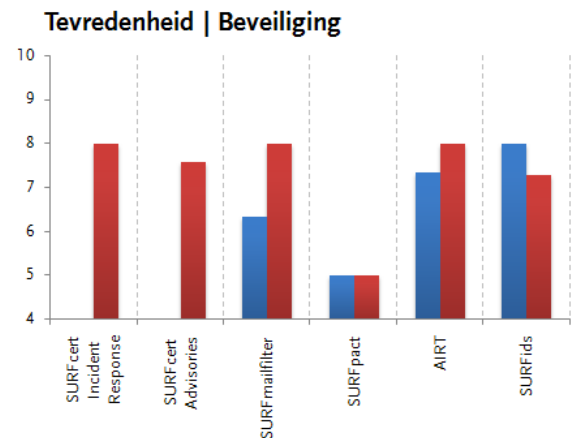
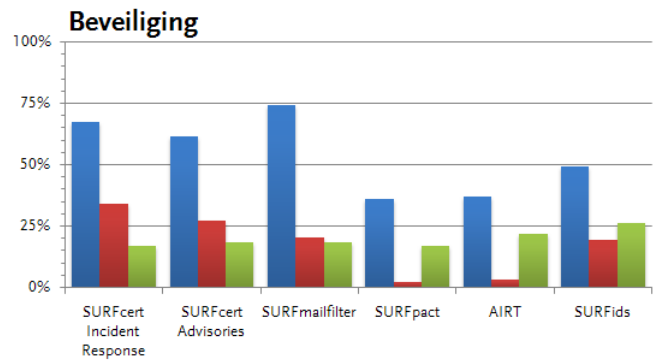
Een op de drie instellingen waar nog geen gebruik wordt gemaakt van SURFids is geïnteresseerd in deze dienst. Ongeveer een op de vijf instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFpact heeft interesse in deze dienst. Voor de overige diensten geldt dat ongeveer een kwart van de niet-gebruikers interesse heeft.

Authenticatie en autorisatie

Het gebruik van SURFnet diensten voor authenticatie en autorisatie is toegenomen. Een op de zeven instellingen maken gebruik van SURFfederatie. Eduroam wordt voornamelijk op onderwijsinstellingen gebruikt, namelijk bij drie op de vijf. Een op de vijf van de overige instellingen gebruikt Eduroam. Voor Eduroam betekent dit bijna een verdubbeling van het gebruik. Ook SURFcertificaten wordt voornamelijk op onderwijsinstellingen gebruikt, namelijk bij driekwart van de instellingen. Van de overige instellingen maakt de helft gebruik van SURFcertificaten.

Twee op de vijf instellingen waar Eduroam niet gebruikt wordt zijn geïnteresseerd in deze dienst. Ruim een derde deel van de niet-gebruikers heeft interesse in SURFcertificaten. Voor SURFfederatie geldt dat een op de vijf instellingen die geen gebruik maken van deze dienst interesse toont.

De gebruikers van deze diensten zijn behoorlijk tevreden. De tevredenheid is echter iets afgenomen. Vier van de vijf gebruikers van SURFcertificaten zijn tevreden over deze dienst. Zeven van de tien Eduroam gebruikers zijn tevreden. Drie van de vijf gebruikers van SURFfederatie zijn tevreden.



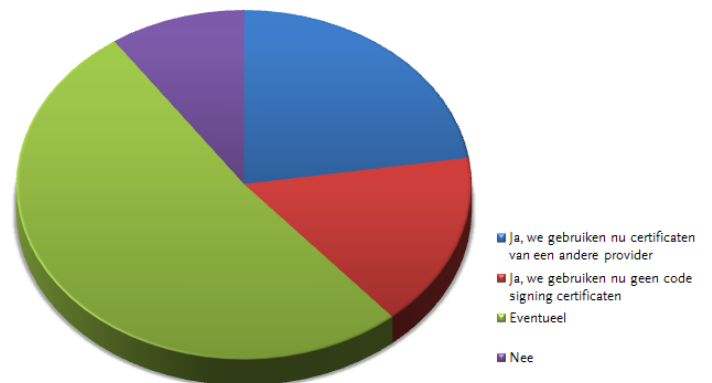
C. Portfolio SURFnet | Specifieke diensten

SURFcertificaten

Van de instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFcertificaten geven er twee op de vijf aan geïnteresseerd te zijn. Ruim de helft hiervan gebruikt nu certificaten van een andere provider.

De helft van de instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFcertificaten geeft aan eventueel geïnteresseerd te zijn.

Interesse in SURFcertificaten?

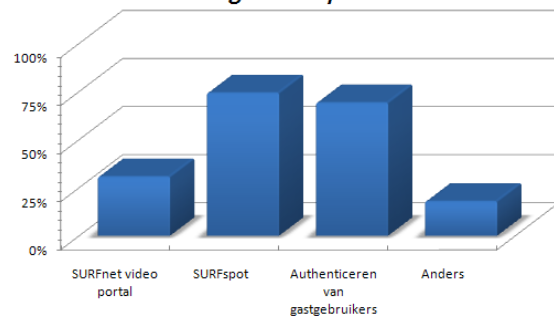


Radius / Eduroam

Radius / Eduroam wordt door twee op de vijf aangesloten instellingen gebruikt voor SURFspot. Ruim een derde deel gebruikt de dienst voor het authenticeren van gastgebruikers op de eigen instelling of het authenticeren van eigen gebruikers bij gastinstellingen. Een op de zeven instellingen gebruikt het ten behoeve van SURFnet video portal.

Van de instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van de Radius infrastructuur geeft een kwart aan hier (nog) niet aan toe te zijn. Nog eens een kwart geeft aan een eigen oplossing te hebben. Een op de vijf is onbekend met Radius. Een op de zes ziet bij zijn instelling geen doel voor Radius.

Reden aansluiting Radius / Eduroam

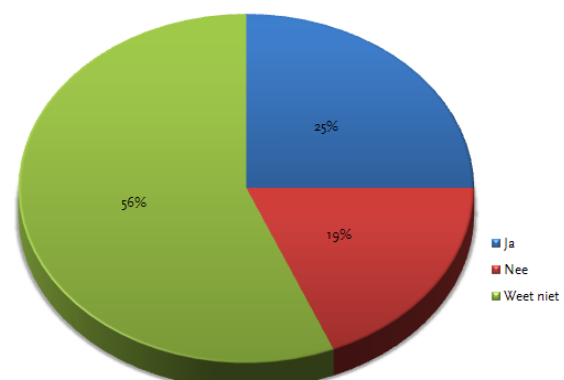


SURFfederatie

Van de instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFfederatie is een kwart van plan dit binnenkort te gaan doen. Ruim de helft van de respondenten weet niet of er plannen zijn. Een op de vijf instellingen heeft geen plannen.

Van de instellingen waar geen plannen zijn, of waarvan de respondenten niet van plannen op de hoogte zijn, zijn er drie op de vijf zeker geïnteresseerd wanneer bepaalde dienstverleners (denk aan grote uitgevers) via de SURFfederatie bereikbaar zouden zijn. Ruim een derde deel zou het niet weten.

Aansluiten op SURFfederatie?



Van de instellingen die gebruik maken van SURFfederatie of van plan zijn dit binnenkort te gaan doen biedt een kwart onderwijselementen aan die

andere onderwijsinstellingen kunnen gebruiken en die de functionaliteit van federatie vereisen. Bijna de helft doet dit niet.

SURFgroepen

Op bijna drie op de vijf instellingen wordt gebruik gemaakt van een platform voor online samenwerking en groepscommunicatie.

Op ruim drie op de vijf instellingen wordt Sharepoint gebruikt. Nog eens een derde deel maakt gebruik van Blackboard. Een derde deel van de instellingen gebruikt een ander platform voor online samenwerking. Genoemd worden onder andere Oracle portal, Wiki's, WebCT en Fronter.

Bijna de helft van de instellingen ziet in online delen van documenten de belangrijkste functionaliteit van een platform voor online samenwerking en groepscommunicatie. Ongeveer een op de vijf vindt een koppeling met interne systemen het meest belangrijk. Nog eens bijna een op de vijf videoconferencing.

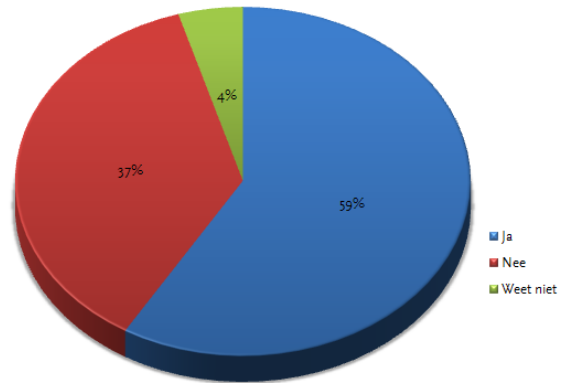
Van de instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFgroepen geven er twee op de vijf aan, ondanks een eventuele aanpassing in de huisstijl, niet geïnteresseerd te zijn. Een op de vijf is zeker geïnteresseerd en een derde deel weet het niet zeker.

SURFnet videotheek

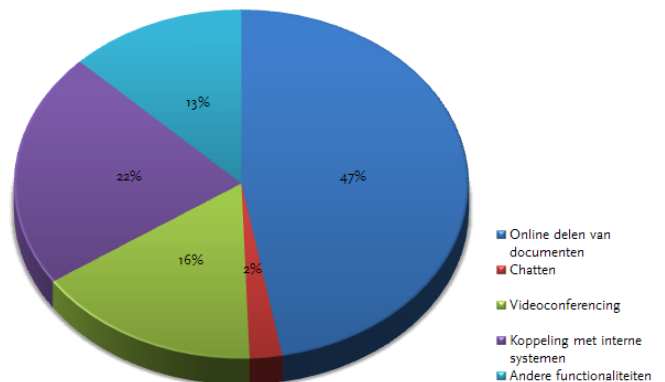
Een derde deel van de instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van SURFnet TV geeft aan dat er geen behoefte aan is. Drie op de tien geven aan dat de kwaliteit onvoldoende is. Bij een op de vijf instellingen wordt een eigen oplossing gebruikt. Een op de zeven instellingen kent de dienst onvoldoende.

Op onderwijsinstellingen wordt beduidend meer gebruik gemaakt van online digitaal videomateriaal dan op de overige instellingen. Bijna zeven op de tien onderwijsinstellingen maken gebruik van online digitaal videomateriaal tegen twee op de vijf overige instellingen. Bijna negen op de tien van deze instellingen maken ook gebruik van streaming video.

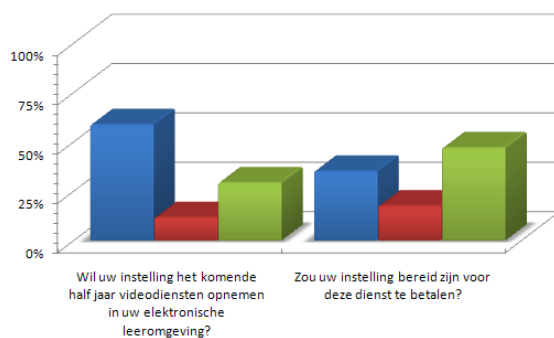
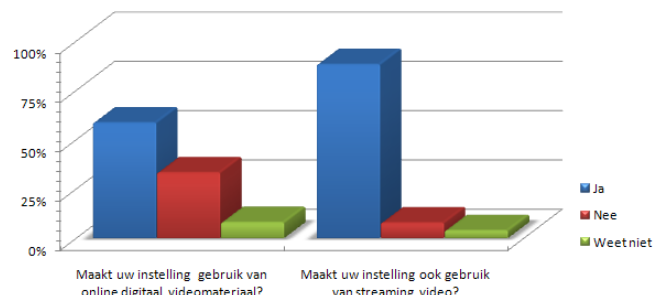
Platform voor online samenwerking?



Belangrijkste functionaliteit?



Online videomateriaal



Niemand geeft aan zeker niet geïnteresseerd te zijn in streaming video.

Van de instellingen waar gebruik wordt gemaakt van online digitaal videomateriaal wil de helft het komende jaar videodiensten gaan opnemen in de elektronische leeromgeving. Op een op de vijf instellingen gaat dit niet gebeuren. Bijna een derde deel zou bereid zijn voor een dergelijke dienst te betalen. Bijna een kwart zeker niet.

Bijna twee op de vijf instellingen die hebben aangegeven bereid te zijn te betalen of het niet weten, zouden willen betalen naar benodigde opslagruimte. Ruim een derde deel zou een vast bedrag per instelling willen betalen.

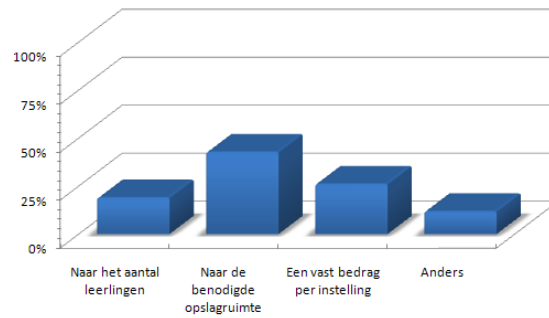
Op bijna negen op de tien van alle instellingen waar gebruik wordt gemaakt van online digitaal videomateriaal wordt ook eigen videomateriaal geproduceerd. Ook hier geldt dus dat voornamelijk onderwijsinstellingen eigen videomateriaal produceren. Bij bijna de helft van deze instellingen wordt dit materiaal online beschikbaar gesteld voor gebruik binnen de eigen instelling. Bijna een derde deel stelt dit materiaal openbaar beschikbaar. Ongeveer drie op de vijf stelt het materiaal beschikbaar via de eigen website of elektronische leeromgeving. Bijna een kwart doet dit (ook) via SURFvideotheek.

Voor bijna twee op de vijf instellingen waar gebruik wordt gemaakt van online digitaal videomateriaal is hoge kwaliteit videomateriaal (heel) belangrijk. Voor bijna de helft is dit niet of nauwelijks belangrijk.

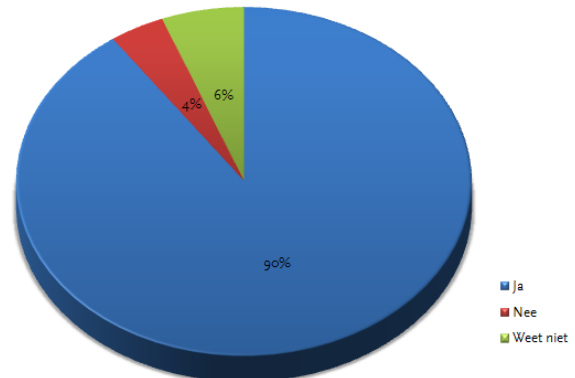
Op bijna de helft van de instellingen waar gebruik wordt gemaakt van de SURFnet videotheek wordt gebruik gemaakt van de virtuele snijmachine. Op bijna een kwart van de instellingen wordt de virtuele snijmachine niet gebruikt.

Ruim de helft van de instellingen waar gebruik wordt gemaakt van online digitaal videomateriaal is bekend met de dienst Academia. Ruim de helft hiervan maakt ook gebruik van deze dienst.

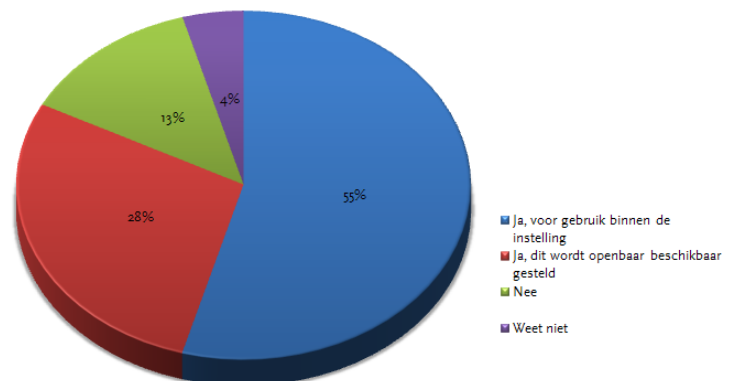
Betaalmodel



Wordt er eigen videomateriaal geproduceerd?



Wordt eigen videomateriaal gedeeld?



WiFi

Onderwijsinstellingen zijn beduidend verder in de uitrol van WiFi dan de onderzoeksinstellingen. Op twee van de vijf onderwijsinstellingen is volledige WiFi dekking, op de helft van de onderwijsinstellingen is er gedeeltelijke dekking. Op een kwart van de onderzoeksinstellingen is volledige dekking, op een derde gedeeltelijke.

Ruim een kwart van de onderwijsinstellingen heeft belang bij WiFi voor studenten en medewerkers buiten de campus. Twee op de vijf hebben dit niet.

Bijna een derde deel van de instellingen vindt dat SURFnet actieve ondersteuning zou moeten geven bij het uitrollen van een draadloos netwerk. Nog eens ruim een derde deel heeft voldoende aan informatie op de SURFnet websites. Bijna een kwart vindt dat SURFnet geen rol heeft in het uitrollen van een draadloos netwerk. Een op de tien instellingen ziet voor SURFnet een andere rol weggelegd. Van deze instellingen vindt de helft dat SURFnet (zeer) actief Eduroam zou moeten promoten.

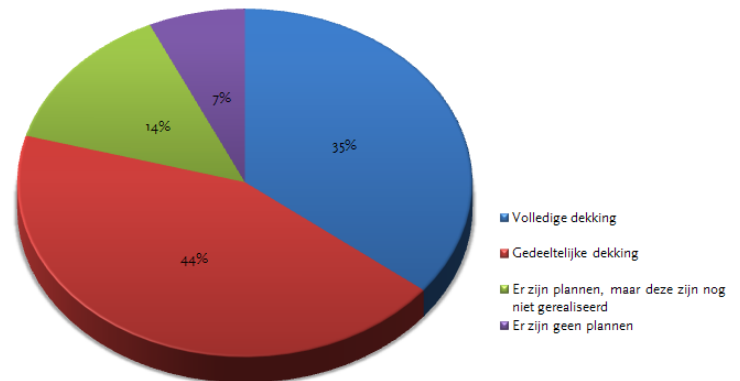
Ruim de helft van de instellingen heeft geen behoefte om mee te werken aan een stadsbreed draadloos netwerk. Een op de zes instellingen is hier wel in geïnteresseerd. Ruim een kwart geeft aan eventueel geïnteresseerd te zijn. Bij twee op de vijf instellingen is de interesse afhankelijk van de inspanning en de kosten. Een op de zes geeft aan dat deelname afhankelijk zou zijn van de beveiliging van een stadsbreed netwerk.

VoIP

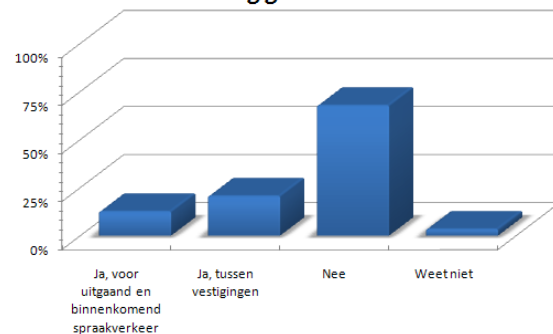
Op bijna zeven op de tien instellingen wordt geen gebruik gemaakt van VoIP. Op een op de vijf instellingen wordt VoIP gebruikt voor spraakverkeer tussen vestigingen. Op een op de zeven instellingen wordt VoIP (ook) gebruikt voor uitgaand en binnenkomend spraakverkeer.

Drie op de vijf instellingen waar geen gebruik wordt gemaakt van VoIP heeft wel interesse. Bijna een kwart hiervan geeft aan dat er binnen een half jaar gestart zal gaan worden met de implementatie van VoIP.

Status Wifi



Maakt uw instelling gebruik van VoIP?



Op bijna de helft van de instellingen wordt gebruik gemaakt van een op VoIP gebaseerd PABX (voor 60% van de toestellen). Bijna een derde deel van de instellingen waar gebruik wordt gemaakt van een op VoIP gebaseerd PABX maakt gebruik van VoIP over WiFi. Zo'n twee procent van de draadloze toestellen is op deze manier aangesloten.

Een kwart van de instellingen heeft interesse is in het outsourcen van PABX(en).

D. Nieuwe diensten

Educatieve repository

Op een op de vijf instellingen is behoefte aan een educatieve repository. Een kwart geeft aan dat er geen of weinig behoefte is.

Dataopslag

Een derde deel van de instellingen heeft behoefte aan een dienst voor dataopslag. Bijna een derde deel geeft aan dat hier geen of weinig behoefte aan is.

Dynamische lichtpaden

Bijna de helft van de instellingen geeft aan dat er geen of weinig behoefte is aan dynamische lichtpaden. Een op de tien instellingen heeft hier wel behoefte aan.

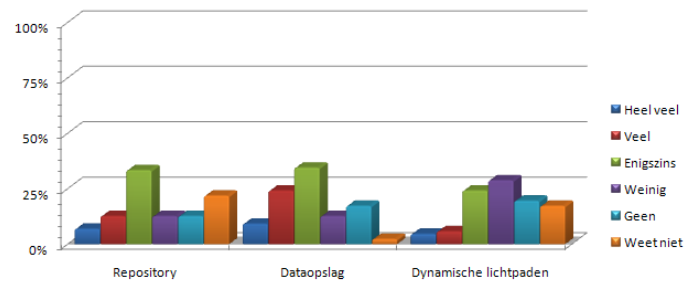
Beveiliging

Op bijna een derde deel van de instellingen is veel behoefte aan extra ondersteuning op het gebied van beveiliging. Bij de helft van de instellingen is sprake van enige behoefte. Drie kwart hiervan heeft behoefte aan informatie over beveiligingsdiensten van SURFnet, zeven op de tien aan workshops, twee op de vijf aan consultancy en een derde deel aan op de instelling afgestemde training.

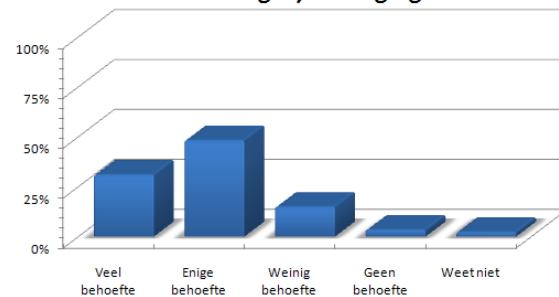
Ontbrekende diensten & Technology scouting

In antwoord op de open vragen “Zijn er diensten die ontbreken in het portfolio van SURFnet” en “Zijn er onderwerpen waarvoor SURFnet een technology scouting of haalbaarheidsstudie zou moeten doen?” geeft een op de vijf instellingen aan geïnteresseerd te zijn in hosting en externe dataopslag (eventueel als back-up). Alle antwoorden op deze vragen zijn terug te vinden in bijlage 2.

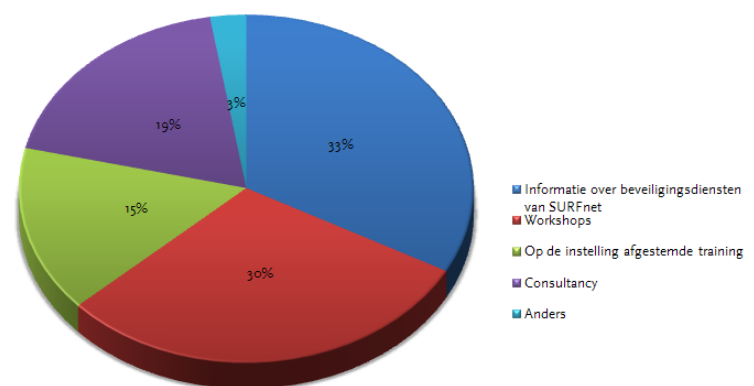
Behoefte aan nieuwe diensten



Extra ondersteuning bij beveiliging?



In welke vorm?



E. Verbetering

Verbeterpunten

In antwoord op de open vraag “Wat zijn volgens u de punten die SURFnet kan verbeteren” geeft de helft van de instellingen aan dat SURFnet zich wat betreft communicatie nog kan verbeteren. Alle antwoorden op deze vraag zijn terug te vinden in bijlage 2.

Bekendheid bij eindgebruikers

Bijna de helft van de instellingen vraagt zich af waarom SURFnet bekend zou moeten zijn bij de eindgebruikers. Een aantal hiervan geeft bovendien aan dat SURFnet diensten conflicteren met eigen diensten.

Een op de zeven respondenten heeft het idee dat SURFnet haar diensten online zou kunnen promoten, bijvoorbeeld op aparte portals.

Eén respondent zoekt het bij zichzelf.

Bekendheid bij instellingen

Ruim de helft van de instellingen denkt dat SURFnet haar bekendheid bij instellingen kan vergroten door haar communicatie te verbeteren. Contactpersonen geven aan dat accountmanagers (pro)actiever moeten worden.

Ook hier geeft een van de zeven instellingen aan dat SURFnet haar diensten via het web zou kunnen promoten, bijvoorbeeld op aparte portals of via email.

Overige opmerkingen

Veel contactpersonen van instellingen benutten de open vraag “Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening van SURFnet?” om te laten weten dat zij over het algemeen tevreden zijn over SURFnet.

- 🗨️ Betere communicatie en bereikbaarheid. Betere en actuele website.*
- 🗨️ Goed relatiemanagement op alle lagen, waarbij nog vaker gezicht laten zien op instelling aandachtspunt is.*
- 🗨️ Implementatie en documentatie van (nieuwe) diensten. Het is af en toe te specifiek gericht op techneuten.*

- 🗨️ Geen idee. Is het nodig dat alle eindgebruikers SURFnet kennen?*
- 🗨️ Hoeft van mij niet. Studenten weten ook niet dat in onze gebouwen stroom geleverd wordt door de NUON.*
- 🗨️ Wat is het belang voor het UMC om Surfnet te promoten? Sommige diensten worden intern al aangeboden.*

- 🗨️ Portal oprichten voor specifieke doelgroep?*

- 🗨️ Ik ben Instellingscontactpersoon voor Surfnet maar niet werkzaam binnen het onderwijs. SurfNet zou naast de ICP'er voor infrastructuurdiensten ook een ICP'er moeten hebben die meer met onderwijsontwikkeling bezig is. Daar kunnen de op de eindgebruiker gerichte diensten dan onder de aandacht gebracht worden.*

- 🗨️ Meer contact met instelling door accountmedewerkers, ook zonder dat daar direct aanleiding voor is.*
- 🗨️ Meer actieve verspreiding van informatie, met de diensten verklaard in lekentaal.*
- 🗨️ Face to face 'interview' over lopende zaken binnen de instelling en daarop een aangepast 'advies' over wat Surfnet hierin kan betekenen*
- 🗨️ Send e-mails to the ICT managers and technical staff -- not a single paper announcement that may take weeks to find the right person.*

- 🗨️ Heel goed en houden zo.*
- 🗨️ ... niet echt maar ik ben blij dat jullie bestaan*
- 🗨️ Ga zo door*

Bijlage 1 Respons

Instellingen

In onderstaand overzicht zijn alle instellingen die aan het onderzoek hebben deelgenomen vermeld.

ArtEZ	
Centraal Bureau voor Genealogie	
Centrale Financiën Instellingen	
Centrum voor Wiskunde en Informatica	
Christelijke Hogeschool de Driestar	
Christelijke Hogeschool Ede	
Dienst Openbare Bibliotheek	
Drenthe College	
Energieonderzoek Centrum Nederland	
Erasmus Medisch Centrum	Directie Informatie
European Institute of Public Administration	
FOM-Stichting voor Fundamenteel Onderzoek der Materie	
Fontys Hogescholen	Groepsraad
Graafschap College	
Grafisch Lyceum Rotterdam	
Haagse Hogeschool	Sector Informatica
HBuitgevers BV	
Hogeschool de Kempel	College van Bestuur
Hogeschool Domstad	
Hogeschool Drenthe	
Hogeschool INHOLLAND Concerndienst ICT	
Hogeschool Leiden	College van Bestuur
Hogeschool Rotterdam	Afdeling SC ICT
Hogeschool van Amsterdam	Afdeling ICT
Hogeschool van Amsterdam	
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen	College van Bestuur
Hogeschool voor de Kunsten Utrecht	Faculteit KMT
Hogeschool Zeeland	College van Bestuur
Hotelschool Den Haag	
Informatiseringsgroep Universiteit Leiden	
Inspectie van het Onderwijs	
Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut	
Koninklijke Militaire Academie	
Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen	
Leids Universitair Medisch Centrum	
Max Planck Instituut	
Mondriaan Onderwijsgroep	
Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium	
NATO C3 AGENCY	
Nederlands Kanker Instituut - Antoni van Leeuwenhoek Huis	
Nederlands Normalisatie Instituut	Informatiemanagement
Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek	

NHTV internationale hogeschool Breda	College van Bestuur
NIKHEF	
Noordelijke Hogeschool Leeuwarden	
Nuffic	
OCLC PICA B.V.	
Open Universiteit Nederland	
Openbare Bibliotheek Amsterdam	
P.C. Hogeschool Marnix Academie	College van bestuur
Politieacademie	
Rekencentrum der Rijksuniversiteit Groningen	
ROC Aventus	
ROC Eindhoven	
ROC Midden Nederland	
ROC Nijmegen	
ROC Rijn IJssel	
ROC van Amsterdam	
ROC Zadkine	College van Bestuur
SAXION/Hogeschool Enschede	InformatiseringsCentrum
Sociaal en Cultureel Planbureau	Afdeling I&A
SPRINGER	
St. Elisabeth Ziekenhuis	
Stadsbibliotheek Maastricht	
Stichting ICTU	
Stichting Kennisnet ICT op School	
Stichting Nivel	
Stichting R.O.C. Noorderpoortcollege	
Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid	
Stoas	
SURFdiensten bv	
Swets & Zeitlinger bv	Systemen en Technologie
Technische Universiteit Eindhoven/ICTS	
Telematica Instituut	
Televisiebedrijf Limburg BV L1	
TERENA	
TNO Information Office	
UMC St. Radboud	Stafdienst Informatievoorziening
Universitair Centrum Informatievoorziening	
Universitair Medisch Centrum Groningen	ICT Beheer
Universitair Medisch Centrum Utrecht	Concerndienst Automatisering hp FAC 3.12
Universiteit Twente-Dienst ITBE	
Universiteit Utrecht	
Universiteit van Tilburg IT Services	
Vrije Universiteit Amsterdam	Dienst IT
Wageningen Universiteit en Researchcentrum	
Windesheim	
WL Delft Hydraulics	
Zeeuwse Bibliotheek	

Bijlage 2 Tabellenoverzicht

	1.0 SURFnet loopt voor de instellingen uit op het gebied van technologische ontwikkelingen		1.1 SURFnet is klantgericht		1.2 SURFnet is duur		1.3 SURFnet is innovatief		1.4 SURFnet is log		1.5 SURFnet is betrouwbaar		1.6 De diensten van SURFnet sluiten aan bij de wensen van mijn instelling	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Helemaal niet mee eens	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	5	6%	0	0%	0	0%
Niet mee eens	0	0%	6	7%	23	26%	0	0%	39	45%	2	2%	3	3%
Neutraal	5	6%	18	21%	40	46%	3	3%	37	43%	11	13%	19	22%
Mee eens	42	48%	50	57%	13	15%	48	55%	5	6%	45	52%	47	54%
Helemaal mee eens	40	46%	13	15%	5	6%	36	41%	0	0%	29	33%	17	20%
Weet niet / geen mening	0	0%	0	0%	4	5%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
Totaal	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%

	2.0 Bereikbaarheid en toegankelijkheid van personen bij SURFnet		2.1 Betrouwbaarheid: het nakomen van afspraken		2.2 Flexibiliteit: aanpassingsvermogen bij onverwachte situaties		2.3 Duidelijkheid: leesbaarheid van publicaties		2.4 Responsiviteit: snelheid van reageren en snelheid van het oplossen van problemen		2.5 Kwaliteit: competenties en expertise, de kwaliteit van oplossingen		2.6 Klantvriendelijkheid: communicatie, gedrag, houding en evaluatie	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Heel ontevreden	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ontevreden	1	1%	5	6%	4	5%	4	5%	5	6%	0	0%	2	2%
Neutraal	9	10%	13	15%	23	26%	9	10%	21	24%	9	10%	10	11%
Tevreden	64	74%	55	63%	49	56%	61	70%	51	59%	55	63%	62	71%
Heel tevreden	11	13%	12	14%	3	3%	12	14%	6	7%	22	25%	13	15%
Weet niet / geen mening	1	1%	2	2%	8	9%	1	1%	4	5%	1	1%	0	0%
Totaal	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%	87	100%

	3.1.0. 1/10 Gbit/s IP-aansluiting		3.1-1. Lichtpaden		3.2-1. Optical Private Network (OPN)	
	n	%	n	%	n	%
Ik ken het	37	43%	61	70%	55	63%
Mijn instelling maakt hier gebruik van	80	92%	27	31%	18	21%
Ik ben hierin geïnteresseerd	1	1%	15	17%	14	16%

	4.0-1. SURFnet videotheek		4.1-1. SURFnet mirrors		4.2-1. Uitwisselplatform.nl		4.3-1. News		4.4-1. Community games2learn		4.5-1. SURFnet TV	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ik ken het	55	63%	51	59%	30	34%	50	57%	31	36%	51	59%
Mijn instelling maakt hier gebruik van	27	31%	10	11%	4	5%	28	32%	2	2%	11	13%
Ik ben hierin geïnteresseerd	10	11%	11	13%	14	16%	8	9%	9	10%	11	13%

	5.0-1. SURFgroepen		5.1-1. Discussie- en mailinglijsten	
	n	%	n	%
Ik ken het	54	62%	50	57%
Mijn instelling maakt hier gebruik van	47	54%	40	46%
Ik ben hierin geïnteresseerd	7	8%	4	5%

	6.0-1. SURFkit		6.1-1. Student.nl		6.2-1. SURFnet detective		6.3-1. Workshops	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ik ken het	52	60%	39	45%	51	59%	42	48%
Mijn instelling maakt hier gebruik van	30	34%	8	9%	7	8%	46	53%
Ik ben hierin geïnteresseerd	7	8%	5	6%	16	18%	14	16%

	7.0-1. SURFcirt Incident Response		7.1-1. SURFcirt Advisories		7.2-1. SURFmailfilter		7.3-1. SURFpact		7.4-1. Applicatie voor incidentafhandeling (AIRT)		7.5-1. SURFids (Intrusion Detection System)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ik ken het	42	48%	44	51%	50	57%	30	34%	31	36%	31	36%
Mijn instelling maakt hier gebruik van	30	34%	24	28%	18	21%	2	2%	3	3%	17	20%
Ik ben hierin geïnteresseerd	15	17%	16	18%	16	18%	15	17%	19	22%	23	26%

	8.0-1. Radius / Eduroam		8.1-1. SURFcificaten		8.2-1. SURFfederatie	
	n	%	n	%	n	%
Ik ken het	43	49%	34	39%	34	39%
Mijn instelling maakt hier gebruik van	39	45%	56	64%	14	16%
Ik ben hierin geïnteresseerd	18	21%	11	13%	15	17%

	9.0 1/10 Gbit/s IP-aansluiting		9.1 Lichtpaden		9.2 Optical Private Network (OPN)		9.3 SURFnet videotheek		9.4 SURFnet mirrors		9.5 Uitwisselplatform.nl		9.6 News	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	2	3%	1	4%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%
3	3	4%	3	11%	3	17%	10	37%	2	20%	2	50%	12	43%
4	18	23%	10	37%	6	33%	11	41%	7	70%	1	25%	16	57%
5	57	71%	13	48%	9	50%	4	15%	1	10%	1	25%	0	0%

	9.7 Community		9.8 SURFnet TV		9.9 SURFgroepen		9.10 Discussie- en		9.11 SURFkit		9.12 Student.nl		9.13 SURFnet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	5	11%	4	10%	5	17%	1	13%	1	14%
3	0	0%	3	27%	9	19%	13	33%	12	40%	2	25%	2	29%
4	2	100%	7	64%	22	47%	20	50%	9	30%	5	63%	4	57%
5	0	0%	1	9%	11	23%	3	8%	4	13%	0	0%	0	0%

	9.14 Workshops		9.15 SURFcert		9.16 SURFcert		9.19 SURFmailfilter		9.20 SURFpact		9.21 Applicatie voor		9.22 SURFids	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0%	1	3%	1	4%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%
3	8	17%	5	17%	5	21%	4	22%	0	0%	0	0%	5	29%
4	29	63%	16	53%	15	63%	10	56%	1	50%	3	100%	10	59%
5	9	20%	8	27%	3	13%	4	22%	0	0%	0	0%	1	6%

	9.23 Radius/Eduroam		9.24 SURFcertificaten		9.25 SURFfederatie	
	n	%	n	%	n	%
1	0	0%	1	2%	0	0%
2	1	3%	1	2%	0	0%
3	11	28%	9	16%	6	43%
4	19	49%	26	46%	6	43%
5	8	21%	19	34%	2	14%

11. Portfolio SURFnet - SURFcertificate. Code signing garandeert dat code (bijvoorbeeld applets, plug-ins en dergelijke) die via het internet gedownload wordt, niet door een kwaadwillende partij veranderd is. Zou uw instelling geïnteresseerd zijn in code signing certificaten van SURFnet?

	n	%
Ja, we gebruiken nu certificaten van een andere provider	7	23%
Ja, we gebruiken nu geen code signing certificaten	5	16%
Eventueel	16	52%
Nee, omdat:	3	10%

13. Portfolio SURFnet - Radius / Eduroam. Radius is een protocol voor authenticatie en autorisatie. Ten behoeve van welke diensten heeft uw instelling een koppeling met de SURFnet Radius infrastructuur?

	13-1. SURFnet video		13-2. SURFspot		13-3. Authenticeren		13-4. Anders,	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	12	31%	29	74%	27	69%	7	18%

14. Portfolio SURFnet - SURFfederatie. U hebt aangegeven dat uw instelling geen gebruik maakt van de SURFfederatie. Is uw instelling van plan dit binnenkort te gaan doen?

15. Portfolio SURFnet - SURFfederatie. Zou uw instelling wel willen aansluiten als bepaalde dienstverleners (denk aan grote uitgevers) via de SURFfederatie bereikbaar zijn?

	Ja		Nee, er zijn geen		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%
14	8	25%	6	19%	18	56%
15	14	58%	1	4%	9	38%

16. Portfolio SURFnet - SURFfederatie. Welke dienstenaanbieders zouden voor uw instelling van belang zijn?

	De volgende		Weet niet	
	n	%	n	%
	6	43%	8	57%

17. U heeft aangegeven gebruik te maken van de SURFfederatie of dat binnenkort te gaan doen.

Biedt uw instelling ook onderwijselementen aan die andere onderwijsinstellingen kunnen gebruiken en die de functionaliteit van de Federatie vereisen?

	Ja, dit zijn de		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%
	6	27%	10	45%	6	27%

19. Portfolio SURFnet - SURFgroepen. Kunt u aangeven welke oplossing op dit moment voor interne communicatie wordt gebruikt?

	Sharepoint		BSCW		Notes/Domino		Blackboard		SAKAI		Anders, namelijk:	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	32	58%	8	15%	5	9%	18	33%	2	4%	18	33%

20. Portfolio SURFnet - SURFgroepen Wat is voor u de belangrijkste functionaliteit die een dergelijk platform moet bieden?

	Online delen van		Chatten		Videoconferencing		Koppeling met		Andere	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	41	47%	2	2%	14	16%	19	22%	11	13%

21. SURFgroepen kan worden aangepast naar de vormgeving van uw instelling.

Zou uw instelling interesse hebben in een versie van SURFgroepen die ingezet kan worden als platform voor groepscommunicatie binnen de instelling?

	Ja		Eventueel. Wat zijn		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	7	18%	3	8%	16	40%	14	35%

22. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Maakt uw instelling gebruik van online digitaal videomateriaal?

23. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Streaming video is het bekijken van video voordat het gehele bestand is gedownload. Maakt uw instelling ook gebruik van streaming video?

24. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Zou uw instelling gebruik willen maken van streaming video?

26. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Wil uw instelling het komende half jaar videodiensten opnemen in uw elektronische leeromgeving?

27. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Zou uw instelling bereid zijn voor deze dienst te betalen?

	Ja		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%
22	51	59%	29	33%	7	8%
23	45	88%	4	8%	2	4%
24	2	33%	0	0%	4	67%
26	30	59%	6	12%	15	29%
27	18	35%	9	18%	24	47%

28. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Wat voor betaalmodel zou u prefereren?

	Naar het aantal		Naar de benodigde		Een vast bedrag per		Anders, namelijk:	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	8	19%	18	43%	11	26%	5	12%

29. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Wordt er binnen uw instelling eigen videomateriaal geproduceerd?

	Ja		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%
	46	90%	2	4%	3	6%

30. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Wordt dit eigen materiaal online beschikbaar gesteld?

	Ja, voor gebruik		Ja, dit wordt		Nee, want:		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	25	54%	13	28%	6	13%	2	4%

31. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Hoe wordt dit materiaal nu online beschikbaar gesteld?

	Via de eigen		Via SURFvideotheek		Via Youtube		Anders, namelijk:		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	29	57%	11	22%	3	6%	7	14%	1	2%

32. Portfolio SURFnet - SURFnet videotheek. Hoe belangrijk is hoge (HD) kwaliteit videomateriaal voor uw instelling?

	Heel belangrijk		Belangrijk		Nauwlijks belangrijk		Onbelangrijk		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	3	5%	19	34%	15	27%	12	21%	7	13%

33. Wordt er binnen uw instelling gebruik gemaakt van de 'virtuele snijmachine', een onderdeel van SURFnet videotheek?

	Ja		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%
	13	48%	6	22%	8	30%

34. Kent of gebruikt uw instelling Academia?

	Ja, dat wordt in mijn		Ja, dat ken ik wel,		Nee, ken ik niet	
	n	%	n	%	n	%
	15	29%	13	25%	23	45%

35. Wi-Fi. Wat is de huidige status van Wi-Fi bij uw instelling?

	Volledige dekking		Gedeeltelijke dekking		Er zijn plannen, maar		Er zijn geen plannen	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	31	36%	38	44%	12	14%	6	7%

36. Wi-Fi. Heeft uw instelling belang bij Wi-Fi voor studenten en medewerkers buiten de campus?

	Ja		Enigszins		Nee	
	n	%	n	%	n	%
	13	27%	16	33%	19	40%

37. Wi-Fi. Wat zou de rol van SURFnet bij het uitrollen van een draadloos netwerk moeten zijn?

	Actieve		Informatie op		Anders, namelijk:		Geen	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	34	32%	37	35%	12	11%	23	22%

38. Wi-Fi. Heeft de instelling interesse om mee te werken aan een stadsbreed WIFI netwerk?

	Ja		Eventueel, dat hangt		Nee	
	n	%	n	%	n	%
	15	17%	24	28%	48	55%

39. VoIP. Maakt uw instelling al gebruik van VoIP als ISDN30-ervanging (transport van spraakverkeer over het SURFnet6 netwerk)?

	Ja, voor uitgaand en		Ja, tussen		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	11	13%	18	21%	59	68%	3	3%

40. VoIP. Is uw instelling geïnteresseerd in VoIP als ISDN30-ervanging (transport van spraakverkeer over het SURFnet6 netwerk)?

	Ja, binnen een half		Ja, maar niet binnen		Nee		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	9	15%	30	48%	13	21%	10	16%

41. VoIP. Maakt uw instelling gebruik van een VoIP gebaseerde PABX?

42. VoIP. Maakt uw instelling gebruik van VoIP over Wifi?

43. VoIP. Is uw instelling geïnteresseerd in het outsourcen van PABX(en)?

	Ja. Voor hoeveel		Nee		Weet niet	
	procent van de draadloze toestellen?		n	%	n	%
41	42	48%	35	40%	10	11%
42	13	31%	28	67%	1	2%
43	11	26%	30	71%	1	2%

44. In welke mate is er binnen uw organisatie behoefte aan een dergelijke repository?

45. Een andere dienst zou het opslaan van data kunnen zijn. In welke mate is er binnen uw organisatie behoefte aan een dergelijke dienst?

46. Aan het einde van dit jaar kan SURFnet dynamische lichtpaden aanbieden: lichtpaden die door de instelling zelf via een webinterface voor een korte periode opgezet worden. In welke mate is er binnen uw organisatie behoefte aan een dergelijke dienst?

	Heel veel		Veel		Enigszins		Weinig		Geen		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
44	6	7%	11	13%	29	33%	11	13%	11	13%	19	22%
45	8	9%	21	24%	30	34%	11	13%	15	17%	2	2%
46	4	5%	5	6%	21	24%	25	29%	17	20%	15	17%

	47.0 Website		47.1 Themaportals		47.2 Folders		47.3 Workshops of	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Heel goed	3	3%	0	0%	6	7%	13	15%
Goed	55	63%	56	64%	46	53%	53	61%
Redelijk	21	24%	14	16%	23	26%	8	9%
Slecht	1	1%	2	2%	1	1%	0	0%
Zeer slecht	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Weet niet / geen mening	6	7%	15	17%	10	11%	13	15%

48. In welke mate zou uw instelling behoefte hebben aan extra ondersteuning op het gebied van beveiliging?

	Veel behoefte		Enige behoefte		Weinig behoefte		Geen behoefte		Weet niet	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	27	31%	42	48%	13	15%	3	3%	2	2%

49. Aan welke voor vormen van ondersteuning heeft uw organisatie behoefte?

	Informatie over		Workshops		Op de instelling		Consultancy		Anders, namelijk:	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	51	74%	47	68%	24	35%	29	42%	4	6%

Bijlage 3 Antwoorden bij open vragen

12. Portfolio SURFnet | Radius / Eduroam

Radius is een protocol voor authenticatie en autorisatie. Wat is de reden van het feit dat uw instelling momenteel geen gebruik maakt van de SURFnet Radius infrastructuur?

1 organisatorisch

2 geen idee

3 We zijn als instelling nog niet zover om dit in te voeren.

4 onbekendheid

5 De vraag/behoefte is er niet of een eigen oplossing middels Radius/ACS

6 we zijn nog niet zover

7 Is in onderzoek, maar heeft nog geen prioriteit.

8 Gaat in de nabije toekomst wel gebeuren; nu hebben we enkel een interne RADIUS server die nog niet aan EduRoam is gekoppeld.

9 Wij zijn net in het process om aan te sluiten op surf. Daarna gaan we starten met de diensten.

10 Wij maken wel gebruik van de Surfnet Radiusinfrastructuur maar niet van Eduroam van daar dat ik ontkennend heb geantwoord.

11 Hebben andere uitwisselmechanieken in gebruik, maar willen zeker meer weten van radius. Op den duur willen we ook gebruik gaan maken van Eduroam.

12 Nog geen goede (beheerbare) ID-bron waarvan Radius gebruik kan maken beschikbaar binnen de organisatie

13 We hebben geen studenten, alleen stagiairs

14 Eigen radius infrastructuur

15 maken intern gebruik van RSAtokens

16 onvoldoende kosten/baten voordeel voor NLR gebruik.

17 Niet bekend met de mogelijkheden

18 eigen infrastructuur opgezet

19 In de zorg maken de credentials deel uit van de toegangsbeveiliging tot gegevens; tenzij het __echt__ nodig is worden dit soort gegevens uitgewisseld/raadpleegbaar gemaakt, anders niet. Tot nu toe dus kennelijk nog steeds niet echt nodig geweest. Sinds UMCG de Fac. Medische Wetenschappen heeft overgenomen van de RUG nemen de vragen naar authenticatie voor studenten wel toe; dit is dus een goede kanshebber om de huidige situatie te veranderen, in ieder geval voor die doelgroep.

20 We hebben een eigen dienst

21 Kan ik niet direct een zinnig antwoord opgeven. Maar we gebruiken alleen Surfnet als internettoegang voor het instuut, en verder niet

22 Geen echte studenten instelling

23 ken het niet voldoende

24 Nog niet aan toegekomen.

25 Nog geen doel voor

26 We zien geen noodzaak.

27 ingewikkeld en inflexibel

28 compatibility to Windows IAS?

19 Geen idee

13. Portfolio SURFnet | Radius / Eduroam

Radius is een protocol voor authenticatie en autorisatie. Ten behoeve van welke diensten heeft uw instelling een koppeling met de SURFnet Radius infrastructuur?

1 eduroam

2 CATS

3 a-select, surfnetthuis

4 Inbelvoorziening

1 Ten behoeve van SURFSPOT.NL, maar dan als aanbieder van die laatste dienst. Afspraken in de maak.

2 authenticeren van gebruikers van instellingen aangesloten bij surfnet ten behoeve van edupoort

3 edutel inbelservice. De Surfnet radiusserver authenticereerd zich weer bij de onze

14. Portfolio SURFnet | SURFfederatie

U hebt aangegeven dat uw instelling geen gebruik maakt van de SURFfederatie.

Is uw instelling van plan dit binnenkort te gaan doen?

1 geen hoge prioriteit heeft

2 Welke producten ik wanneer ga doen is nog onbekend. Ben nu bezig met aansluiting, mailfilter en Certificaten

1 Onze ID-management komend jaar nog niet op orde is

2 zijn als niet-onderwijsinstelling toch enigzins buiten de scope van deze dienst

4 Of het binnenkort gaat worden weet ik niet; we zijn zeker wel geïnteresseerd in de techniek die hierachter ligt om zo gericht informatie te kunnen gaan verstrekken aan externen.

16. Portfolio SURFnet | SURFfederatie

Welke dienstenaanbieders zouden voor uw instelling van belang zijn?

1 elsevier

2 NS

1 Diverse wetenschappelijke (tijdschriften/artikelen/database) uitgevers mits kosten in verhouding staan tot gebruik. SAAS voor specialistische pakketten

2 UZI, ENIC, DIGID(?), Huisartsen

3 NOB, SARA

4 bijvoorbeeld Koninklijke Bibliotheek

17. Portfolio SURFnet | SURFfederatie

Onderwijsinstellingen kunnen onderwijselementen aanbieden waarvan andere instellingen gebruik kunnen maken. SURFfederatie kan hiervoor als platform gebruikt worden. Een voorbeeld hiervan is de webapplicatie Ellips (<http://www.ellipsconsortium.nl>).

U heeft aangegeven gebruik te maken van de SURFfederatie of dat binnenkort te gaan doen. Biedt uw instelling ook onderwijselementen aan die andere onderwijsinstellingen kunnen gebruiken en die de functionaliteit van de Federatie vereisen?

- 1 TUD, TU/e
- 2 volgen van minors
- 3 uni utrecht
- 4 Universiteit Maastricht
- 5 Hogeschool Windesheim
- 1 in principe alle

19. Portfolio SURFnet | SURFgroepen

Kunt u aangeven welke oplossing op dit moment voor interne communicatie wordt gebruikt?

- 1 Oracle portal
- 2 dokeos
- 3 Webct
- 4 Wiki's, LEDA, CMS-en, Moodle
- 5 educator, oracle portal
- 6 WIKI
- 7 Topshare
- 8 fronter
- 9 outlook, studyweb
- 10 interne website
- 11 Groupwise en Fronter
- 12 Blackboard varianten...
- 13 webct
- 1 Groupwise, GroupdecisionSupportserver, Surfgroepen
- 2 Wikipedia; Sourceforge; Visual Sourcesafe
- 3 intranet
- 4 documentum en natschool
- 5 Groepsdirectories en gemeenschappelijke mailbox; in het onderwijs WebCT.

20. Portfolio SURFnet | SURFgroepen

Wat is voor u de belangrijkste functionaliteit die een dergelijk platform moet bieden?

- 1 interne communicatie en samenwerken
- 2 geen mening
- 3 samenwerken
- 4 Behalve het online delen van documenten alle faciliteiten gebruiken voor online leren en samenwerken
- 5 ?

6 -alle genoemde

1 Vergelijkbaar met Surfgroepen, misschien iets intuïtievare interface.

2 geen (maar ik mocht niet verder zonder een antwoord aan te klikken)

3 beschikbaar stellen leerobjecten aan elo's van derden

4 geen idee

5 informatie uitwisselen

21. Portfolio SURFnet | SURFgroepen

SURFgroepen is een online samenwerkings omgeving voor alle medewerkers en studenten van bij SURFnet aangesloten instellingen. Met SURFgroepen kunnen gebruikers online samenwerken aan documenten, elkaar face- to- face spreken via videoconferencing en chatten via de ingebouwde messenger.

SURFgroepen kan worden aangepast naar de vormgeving van uw instelling. Zou uw instelling interesse hebben in een versie van SURFgroepen die ingezet kan worden als platform voor groepscommunicatie binnen de instelling?

1 Acceptatie door docenten en leerlingen

2 Misschien in een pilot-vorm. Er lopen meer initiatieven bij andere organisatie-onderdelen. Dit zou een (tijdelijke?) oplossing kunnen zijn die we snel operationeel kunnen krijgen

1 Gerbuiksgemak. Interfaces in Duits/Engels en Nederlands

25. Portfolio SURFnet | SURFnet videotheek

U hebt aangegeven de dienst SURFnet TV te kennen, maar deze niet te gebruiken. Kunt u aangeven waarom uw instelling geen gebruik maakt van SURFnet TV?

1 Geen behoefte tot dusver vanuit de faculteiten

2 nee

3 Beperkt gebruik van TV binnen onze organisatie

1 De Openbare Bibliotheek Amsterdam heeft in samenwerking met Culture Player een soort eigen OBA tv

2 aangeboden programma's minder interessant voor onze organisatie

3 Geen concrete toepassing bekend binnen UMCG; geen vraag naar.

4 nee

5 nee

6 het aanbod is voor onze doelgroep niet relevant interessant genoeg

7 Nog geen directie toepassing in zorg of onderzoek.

8 geen toepassing voor

9 Geen idee

4 Wat er te zien is, is niet functioneel en slecht van kwaliteit

5 Geen zinvolle toepassing voor onderwijs of onderzoek

6 Eigen Initiatief, flexibliteit ten behoeve van eigen gebruik

7 Te weinig materiaal

8 Als instelling zijn wij voorzichtig bezig met het opnemen van colleges. Dat doen wij met Collegerama en streamen de colleges via een eigen server. In 2008 breiden wij de activiteiten uit. Dan komt ook Surfnet TV wellicht in beeld.

9 Tekort aangesloten bij Surfnet om deze dienst te gebruiken.

10 weet niet

- 11 Nog niet over nagedacht. Eerst moeten de consequenties duidelijk zijn
- 12 flexibiliteit
- 13 Onbekendheid
- 14 het is mij bekend dat er gebruik van wordt gemaakt, maar ik doe dat zelf niet
- 15 Geen vraag naar.
- 16 (nog) Geen behoefte binnen onze instelling

28. Portfolio SURFnet | SURFnet videotheek

Wat voor betaalmode zou u prefereren?

- 1 geen idee
 - 2 Naar het aantal leerlingen met een plafondbedrag
 - 3 ?
 - 4 Wij maken hier al langer gebruik van en betalen hier ook al voor dus deze en vorige vragen zijn niet op ons van toepassing.
- 1 naar gebruik en opslagruimte

30. Portfolio SURFnet | SURFnet videotheek

Wordt dit eigen materiaal online beschikbaar gesteld?

- 1 Alleen voor intern gebruik van collega's en studenten
 - 2 Eerst moeten de consequenties duidelijk zijn
 - 3 gedeeltelijk
 - 4 Dat verschilt per opname en doel van de video. Het is ja, ja en nee. Video's van personen worden voor een zeer selecte groep beschikbaar gesteld. Terwijl andere video's voor iedereen online worden gezet.
- 1 incidenteel
- 2 ja, als onderdeel van betaalde content

31. Portfolio SURFnet | SURFnet videotheek

Hoe wordt dit materiaal nu online beschikbaar gesteld?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Via eigen videosever
- 2 Via Topshare
- 3 RTV-Noord
- 1 Via eigen website
- 2 Combinatie externe aanbieder Quadia en SURFnet (LicentieTV)
- 3 via gemeentelijke site Residentie.net (dit project is in een gevorderde fase van voorbereiding, vragen beantwoord alsof het operationeel is)
- 4 zeer beperkt in eigen beheer en in de toekomst mogelijk in samenwerking met instituut voor Beeld en Geluid

37. WiFi

Wat zou de rol van SURFnet bij het uitrollen van een draadloos netwerk moeten zijn?

- 1 Stimuleren van gebruik van Eduroam en erop toezien dat instellingen Eduroam compliant zijn en blijven. Nu werkt het helemaal NIET omdat SURFnet onvoldoende regie voert.
- 2 Aanbieden van diensten als Eduroam
- 3 Security
- 4 Het definiëren van een standaard, waar de instellingen naartoe zouden moeten werken, zodat het voor clients eenvoudiger mogelijk is binnen de verschillende instellingen te werken.
- 5 door eduroam fartsoenlijk af te ronden
- 6 Kan heel divers zijn van advies t/m provider
- 7 bijelkaar brengen van ervaringen
- 8 alleen betrokkenheid bij het beschikbaar stellen in de openbare ruimte; propageren van standaards en "eduroam initiatieven"
- 9 informatieoverdracht van consultants, dat is bij ons ook gebeurd SURFnet heeft geholpen bij het uitrollen van ons draadloos netwerk.
- 1 gerichte consultancy, aandacht voor de specifieke situatie van de klant
- 2 Voor Internetgebruik: Eduroam promoten Voor lokaal netwerkgebruik: geen.
- 3 eventueele ondersteuning bij de aanleg

38. WiFi

Heeft de instelling interesse om mee te werken aan een stadsbreed WIFI netwerk?

- 1 of wij groot genoeg zijn
- 2 Overzie de consequenties niet om deze vraag te beantwoorden
- 3 kosten; niet onderwijsvreemde activiteit.
- 4 plannen en eigen mogelijkheden. Gezien antwoord bij belang (niet of nauwelijks) ligt hier vooralsnog niet prio
- 5 Geen idee welke visie onze instelling heeft
- 6 risico's en/of behoefte studenten
- 7 Of wij ons WIFI binnen ons eigen pand kunnen beheren en of wij hierin flexibel kunnen blijven.
- 8 Het nut, de inspanning en de kosten
- 9 beveiligingsmogelijkheden, structuur eigendom/verantwoordelijkheid/kwaliteit
- 10 van de randvoorwaarden die daarbij gelden
- 11 Een beslissing van ons CvB.
- 12 Weet ik niet
- 13 momenteel niet, maar wie weet samen met voldoende anderen
- 14 Hoeveelheid energie die daar in gestoken moet worden en de behoefte alsmede de kosten.
- 15 als het maar wel universitair binnen/tussen de gebouwen van de uni blijft
- 16 omvang, kosten, organisatie
- 1 Hangt van de beveiliging af.
- 2 Wij zijn een onderdeel van de gemeente Maastricht. De IT-infrastructuur wordt geleverd door een dienst van de gemeente. M.a.w. de gemeente zou dan toestemming moeten geven om te participeren in zo'n project. De gemeente is overigens wel geïnteresseerd in stadsbrede WIFI!
- 3 Instelling heeft interesse in verdere uitrol van Wifi over de stad (19 vestigingen), maar door aanstaande

uitbesteding van beheer infra is positie onduidelijk

4 niveau kosten

5 doelstelling, kosten en andere deelnemers aan het initiatief

6 vb. * gebruik bandbreedte voor publiek vs intern * beveiliging (ac. ziekenhuis)

7 Benodigde infrastructuur, kosten en mogelijkheden

8 Beveiliging en kosten zijn hierin belangrijk

49. Beveiliging

Aan welke voor vormen van ondersteuning heeft uw organisatie behoefte?

1 afhankelijk van het aanbod alle genoemde categorieën

2 Filtering? Logging?

3 ids tools e.d.

1 cert

50. Verbetering

SURFnet doet haar uiterste best om met een innovatief en op de doelgroep toegesneden portfolio en een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening de aangesloten instellingen tevreden te stellen. Toch zullen er zaken zijn waarvan u vindt dat deze verbeterd kunnen worden. Wat zijn volgens u de punten die SURFnet kan verbeteren?

2 Afstemming met de instellingen over de dienstenportfolio en het innovatieprogramma.

3 mbt het mailfilter - meer mogelijkheden om false positives/negatives te melden - statistieken over binnengekomen mail en getagde berichten

4 weet niet

5 Laagdrempelige mogelijkheden voor consultancy op de diverse terreinen die raken aan Surfnet diensten

6 relatiemanagement

7 - Continue blijven voeren van de regie, ook wanneer het een bestaande dienst betreft.

8 Aandacht voor grote en kleinere organisaties (vraagt andere oplossingen)

9 betere communicatie en bereikbaarheid. Betere en actuele website

10 SURFgroepen onderbrengen in federatief identity management.

11 Nog meer nadruk op de succesvolle trajecten en daarnaast eerder stoppen met de doodlopende projecten. Voorbeelden : Succesvol : Eduroam Doodlopend : ADSL en inbediensten

12 Surfnet als gezamenlijk expertisecentrum is voor ons belangrijker dan SURF als centrale en zelfstandige aanbieder. M.a.w. Surfnet die meer ondersteuning geeft aan de instellingen bij de opzet en harmonisatie van diensten dan deze centraal aan te bieden.

13 nee

14 xxx

15 Goed relatiemanagement op alle lagen waarbij nog vaker gezicht laten zien op instelling aandachtspunt is

16 Moeilijk te beoordelen, na 1,5 jaar in dienst te zijn ervaar ik de dienstverlening bovengemiddeld, nu direct een antwoord geven vind ik moeilijk.

17 Persoonlijk contact tussen de instelling en SURFnet

18 Ik ben Instellingscontactpersoon voor Surfnet maar niet werkzaam binnen het onderwijs. Mijn focus ligt op IT-beheer. SurfNet zou naast de ICP'er voor infrastructuurdiensten ook een soort ICP'er moeten hebben die meer met onderwijsontwikkeling bezig is. Daar kunnen de op de eindgebruiker gerichte diensten dan

onder de aandacht gebracht worden.

19 Een beheerportaal voor aanvragen van domeinnamen, secundaire DNS, e-mail fallback e.d.

20 Ik vind persoonlijk de website nogal warrig. Je moet te veel zoeken om bepaalde onderwerpen te vinden. Ik zou liever nieuwe informatie ontvangen in een soort (digitale) nieuwsbrief.

21 Ter ondersteuning van de ICP een meer op de instellingen gerichte promo-portal met nieuwtjes, (downloadable) informatie, demo's van diensten, enz. Mooi zou zijn als men zich daarop kan abonneren. In ieder geval is er dan een standaard link beschikbaar die de ICP kan doormailen naar geïnteresseerden. De SURFnet website, hoewel zeer informatief, is voor dit doel te weinig uitnodigend en te algemeen.

22 Geen punten

23 gaat lekker zo. Tevreden

24 Duidelijkheid in de contacten tussen beide organisaties

25 -

26 geen

27 Planning van oplevering glasvezels

28 VoIP diensten/Stadsbrede wifi/wimax initiatieven met instellingen stimuleren/participeren

29

30 Weet niet op dit moment.

31 Geen idee

32 SURF is bij vele projecten direct betrokken bij diverse instellingen . Het zal handig zijn als er een database wordt opgezet met leerpunten, tips, aandachtspunten m.b.t. diverse projecten per doelgroepen. Dus leren van elkaar!

33 Balans tussen innovatie en betrouwbaarheid moet scherp in de gaten gehouden worden. Naar mijn mening mag momenteel de betrouwbaarheid zwaarder wegen dan de innovatie, deze is immers al erg vergaand.

34 n.v.t.

35 Geen idee

36 Op het moment heb ik niets te klagen!

37 Informatie-voorziening bij storings/onderhoud. Als het mijn instelling niet raakt, wil ik het niet weten. Nu krijg ik overal mail van.

38 Klantgerichtheid Behalve innovatie, een ontwikkeling ook echt afmaken (vb Eduroam) Een op afname gericht bekostigingsmodel

39 geen specifieke punten

40 implementatie en documentatie van (nieuwe) diensten. Het is af en toe te specifiek voor techneuten.

41 Continuïteit in vakanties.

42 Nakomen afspraken AM

43 communicatie naar eindgebruikers via ICP is communicatie beperkt ook binnen de eenheden UL

44 geen

45 nog geen mening

46 meer effort in surfnet federatie

47 Security meldingen.

48 Klantgerichtheid blijft een punt van aandacht. Het gaat al beter maar er kan nog meer vanuit de klant gedacht worden m.n. waar het gaat om maatregelen, sls-en m.b.t. het SURFnet-netwerk of bijv. Eduroam.

1 I would greatly appreciate it if your administration would stop sending paper messages via post (such as

the announcement of this web questionnaire !) and use e-mail for all correspondence. It would greatly speed up our internal administration.

2 Met name beveiligings aspecten zoals IDS/IPS, firewall e.d. met hoge datatroughput (1Gbps). Verder mailsan en Antispam.

3 Soms is het moeilijk te doorgronden of een vraag binnen de Surfnet accountmanagement is opgepakt of niet. Het zou prettig zijn om ergens de status van uitstaande vragen (en of ze inderdaad uitstaan) te kunnen checken. Voor de klant handig om te zien welke vragen er uitstaan en hoe 't ermee gaat. (Voor AA wellicht handig om de openstaande vragen af en toe eens te beoordelen op urgentie en relevantie)

4 momenteel geen.

5 Wij zijn een organisatie die 24 * 5 operationeel zijn door onze vestigingen en klanten in de hele wereld. Daarom is het maintenance window op een dinsdag vroeg in de ochtend niet erg handig voor ons.

6 weet niet

7 Dienstverlening aan grote Openbare Bibliotheeken met een groep bezoekers die niet meer aan de Universiteit studeren maar wel de opleiding hebben.

8

9 Snelheid van de dienstverlening.

10 ...

11 voorlichting bij aanleg OPN en de communicatie tijdens de aanleg van de glasvezels is nu niet altijd voldoende (bv. vertragingen worden pas gemeld ruim nadat ze bij Surfnet bekend zijn)

12 Als SURFnet een zich gedraagt als een openbaar netwerk, inclusief de door OPTA en wettige regels vereiste registraties, zouden deze registratie eisen niet op de aangesloten partners drukken.

13 Eindgebruikersdiensten verder afstemmen op en uiteindelijk integreren met SURFSPOT.NL.

14

15 Als openbare bibliotheek zijn wij nauwelijks in staat de ontwikkelingen te volgen. Het zou prettig zijn als surfnet voor dergelijke (en aanverwante) instellingen jaarlijks een informatiesessie zou organiseren waarin met name ingegaan wordt op de mogelijkheden voor deze (kleine) organisaties.

16 geen mening

17 Geen specifieke punten.

18 -

19 meer consultancy aanbieden

20 voor dit moment niets aan toe te voegen

21 Ik heb geen klachten, alleen is de prijs van glasvezel voor kleine instituten aan de hoge kant (maar wel verklaarbaar).

22 De communicatie met name over diensten als Mailfilter en Surfgroepen. De technische info is vaak beperkt, en de experts zijn moeilijk te bereiken.

23 Geen andere dingen dan in de vragenlijst zijn voorgekomen

24 De planning voor de IP aansluiting en OPN's is zeer uitgelopen. Daar heerst dus te CFI ontevredenheid over.

25 Ik bemerk overbelasting bij de medewerkers en teveel haastwerk. Daarnaast te weinig controle op de levering van deeldiensten door derden die via Surfnet worden uitgevoerd.

26 redundantie in het netwerk lijkt nog niet voldoende

27 bevorderen samenwerking (federaties) ; rol DigiD en gebruiksmogelijkheden draadloos icm diverse handhelds : roaming kwaliteit en beveiligingsaspecten ICT ontwikkelen wordt steeds complexer en vraagt dus om een architectuurbenadering

28 koppelingen en service verlening naar derden zoals educatieve uitgevers

29 geen bijzonderheden

30 Bij aanbieden van (nieuwe) diensten melden wanneer de beta-periode is verstrekt en dat het echt in productie gaat (d.w.z. data gebackupt en welk serviceniveau).

31 OP dit moment zijn er geen aanvullende wensen, in hoofdzaak wordt er nu door ons gebruik gemaakt van alleen de internet verbinding van Surfnet

32 Meer oog voor de kleinere instellingen binnen de doelgroep. Nadruk ligt nu wel heel sterk op grote instellingen.

33

34 Advisering over het gehele traject voor een lichtpad via DFN naar onze Heidelberg locatie. Website, diverse links komen op niet bestaande pagina's uit. Engelstalige website.

35 -

36 don't know

37 tja. mag ik nu verder klikken?

38 Dit zou ik niet via dit onderzoek laten weten, maar direct met de accountmanager bepraten. Ik zou dus nu op dit moment ook niets weten.

39 .

51. Verbetering

Lang niet alle eindgebruikers kennen SURFnet. Wat zou SURFnet eventueel in samenwerking met de instelling kunnen doen om de bekendheid van de organisatie te verbeteren?

1 is dat nodig; het gaat om de dienst, niet om de naam!

2 Eindgebruikers hoeven SURFnet niet te kennen.

3 Engelstalig worden

4 weet niet

5 Informatie toegankelijk maken via de portal (intranet) van de instelling. Belangrijk is wel dat de informatie relevant is voor de eindgebruikers.

6 geen mening

7 - Ik zie niet in waarom SURFnet bij de eindgebruikers naamsbekendheid zou moeten hebben.

8 Promotie via Surfspot activeren

9 voor de meesten niet nodig

10 Ik ben niet zo voor een parallel traject naar de eindgebruikers t.o.v. van het eigen contact van de instelling met die gebruikers. De contacten met eindgebruikers moet via de instellingen gaan.

11 Voorzover dat nodig is - Security aspecten voor de eindgebruiker - Gebruiksaspecten van Eduroam en federatief identity management voor eindgebruikers.

12 Ik zie SURFnet als facilitator van het hoger onderwijs, niet als een marktpartij waarvoor het zo belangrijk moet zijn om bekend te worden bij de eindgebruiker. Ik heb liever dat de instelling optimaal gebruik kan maken van de expertise van Surfnet en op deze wijze een grote mate van interoperabiliteit wordt bereikt, dan dat surfnet met geld van de HO sector centrale diensten opzet buiten de instellingen om, soms zelfs strijdig met belangen of initiatieven van de afzonderlijke instelling.

13 ??

14 xxx

15 ?

- 16 aanwezig zijn op de open dagen
- 17 Op dit moment heb ik daar niet over nagedacht
- 18 Zie antwoord op vorige vraag. Eén of meerdere contactpersonen binnen het onderwijs zoeken. Nu eindigt de zaak vaak op de IT-afdeling van een instelling.
- 19 Foldermateriaal, posters
- 20 Vaker bezoeken afleggen en met de juiste mensen praten. Dat zijn m.i. de ict managers en de informatiemangers. Sommige scholen hebben geen informatiemanager, dan wordt het contact naar de school voor jullie moeilijker.
- 21 zie vorige vraag
- 22 Geen idee, wellicht gadgets
- 23 hoeft van mij ook niet. Studenten weten ook niet dat in onze gebouwen stroom geleverd wordt door de NUON
- 24 Folders zijn beschikbaar.
- 25 -
- 26 apart portal voor eindgebruikers (als student.nl) geen aanbod meer voor adsl lijnen als de prijs zo hoog is
- 27 nvt
- 28 promotie/marketing/reclame anders dan de nu gebruikte manieren zoals foldermateriaal bijv. TV/Radio
- 29 Je kunt je afvragen of dat nodig is.
- 30 Is dit nodig? Het kennen van SURFnet op zich lijkt me niet echt belangrijk. Kennis van de services die SURFnet voor eindgebruikers heeft, lijkt me des te belangrijker. Als studenten ergens iets kunnen halen, weten ze dit via onze helpdesk of uit mond-op-mond reclame. Surfspot is zo'n voorbeeld.
- 31 Geen idee
- 32 ik zal het niet weten!
- 33 Lijkt mij niet nodig. Eindgebruikers zijn totaal niet geïnteresseerd in de "naam" SURFnet, men krijgt diensten via de HAN geleverd.
- 34 Landelijk meer bekendheid geven.
- 35 Wellicht is een rechtstreeks contact met de C&M afdeling van het instituut wenselijk
- 36 ?
- 37 -
- 38 Geen idee, moeten ze Surfnet dan echt wel kennen? Volgens mij is het feit dat wij jullie goed kennen voldoende
- 39 advertenties in instellingsblad (Resource)
- 40 flyers en affiches welke uitgereikt kunnen worden aan alle nieuwe studenten
- 41 Vragen/c.q. vastleggen gebruik van surfnet op portals en websites oid.
- 42 Portal oprichten voor specifieke doelgroep? (LBO in ons geval)
- 43 goede diensten voor eindgebruikers maakt surfnet vanzelf een interessante partner;
- 44 Communicatie/Workshops gericht op medewerkers
- 45 nog geen mening.
- 46 niets; SURFnet moet aan instellingen leveren, niet aan eindgebruikers. Dat leidt tot verwarring.
- 47 Algemene informatie voor ons Huisnet
- 48 De vraag is of het belangrijk is dat alle eindgebruikers SURFnet kennen. IK vind het belangrijker dat eindgebruikers de diensten/services die voor hen bestemd zijn eenvoudig kunnen vinden en er makkelijk mee aan de slag kunnen.

- 1 For us, not necessary. SURFnet as a ISP is intended to be invisible to our users -- just a common carrier of traffic and not a provider of user services.
- 2 Advertiser ;)
- 3 gadgets met logo verspreiden?
- 4 Moeilijk. SURFnet is voor eindgebruikers volledig transparant, ze zien het dus niet. Behalve bij bijvoorbeeld SURFgroepen. Inspanningen kwa bekendheid op het zelfde niveau houden.
- 5 Waarom zouden alle eindgebruikers SURFnet moeten kennen?
- 6 Geen idee. Is het nodig dat alle eindgebruikers SURFnet kennen?
- 7 De vraag is of het nodig is. Gebruikers willen vooral GOEDE diensten en de leverancier vinden ze niet echt interessant
- 8 publicaties
- 9 Niet nodig.
- 10 ...
- 11 voor onze organisatie geen probleem, zij kunnen niets met Surfnet
- 12 geen idee.
- 13 Gezamenlijke communicatiecampagne.
- 14
- 15 De eindgebruikers van onze instelling zijn de medewerkers van de instelling. Zij zijn nauwelijks bekend met Surfnet. Wellicht kan surfnet een op de instelling toegesneden presentatie geven van haar mogelijkheden.
- 16 geen mening
- 17 Waarom zou Surfnet dat willen, het is toch geen open markt partij?
- 18 In ons geval: Surfnetdiensten opgenomen krijgen in de Producten en Dienstencatalogus van het UMCG.
- 19 geen idee
- 20 prima zo
- 21 Geen idee
- 22 ?
- 23 nvt
- 24 In ons geval niet heel erg van toepassing.
- 25 Is voor onze organisatie niet van belang. Wel dat we trots kunnen zijn op Surfnet en haar diensten. Kwaliteitsbeleving is m.i. de beste reclame.
- 26 moeten ze surfnet wel kennen ?
- 27 Portal gericht op gezondheidszorg (onderzoeks) instellingen
- 28 nvt
- 29 bekendheid bij de eindgebruiker is voor mij niet noodzakelijk
- 30 Een vraag die hierbij rijst: Wat is het belang voor het UMC om Surfnet te promoten? Sommige diensten worden nl. intern al aangeboden.
- 31 Duidelijke communicatie over mogelijke voordelen voor eindgebruikers
- 32 Volgens mij is het maar de vraag of het wel interessant is voor *alle* eindgebruikers om te weten wat SURFnet is en doet. Gemiddelde administratieve of beleids-medewerker zal het een zorg zijn, als het internet het maar doet.
- 33
- 34 dit is niet relevant voor onze instelling.

35 -

36 personal contact and communicating

37 daar zijn onze eindgebruikers nou niet echt in geïnteresseerd

38 geen idee

39 .

52. Verbetering

Niet alle instellingen zijn op de hoogte van de diensten die SURFnet biedt. Wat zou SURFnet kunnen doen om de bekendheid van de diensten bij instellingen te verbeteren?

1 promotie, bijv. bij (lokale) onderwijsdagen

2 Onze instelling is goed op de hoogte van de SURFnet-diensten.

3 Andere structuur van de website? Ik zoek me vaak te pletter (bij SURFdiensten ook)

4 nieuwsvoorziening op niveau College van Bestuur en management?

5 Persoonlijk contact, sleutelpersonen bezoeken op de instelling

6 relatiemanagement

7 -

8 Accountmanagement verbreden binnen organisatie dus niet alleen bij automatisering

9 betere communicatie (niet door dure boekjes), maar simpel en uitgebreid

10 Actief account management

11 Misschien iets frequenter iets doen met de ICP's.

12 Haar informatievoorziening stroomlijnen. De publicatiestroom vanuit SURF is zo omvangrijk dat deze nauwelijks meer gelezen wordt. Het actief inzetten van accountmanagers in het bijpraten van de instelling zou een zeer goed stap zijn.

13 goed werk blijven leveren

14 xxx

15 zie 2 vragen terug

16 informatie verstrekken aan de diverse academie directeuren

17 Met betere voorlichting en goede contacten

18 Idem

19 Menukaart is een goed initiatief

20 Nieuwsbrieven en vaker de ICP-ers bezoeken.

21 zie vorige vraag

22 Wordt m.i. voldoende aandacht aan besteed

23 Veel docenten etc zijn ook niet geïnteresseerd. Ik vind het goed zo als het nu is

24 Is dit noodzakelijk?

25 -

26 actiever accountmanagement gewoon doorgaan

27 portlets op de website van de instelling

28 TVReclame/Radio anders dan nu het geval is. Instellingen op een andere manier breder bereiken.

29 Blijven voorlichten. Liefst in managementtermen en niet in technogebrabbel

30 Weet niet.

31 Geen idee

- 32 b.v vaste accountmanager één keer per maand telefonisch contact met de instelling opneemt?
- 33 Niets, gebeurt voldoende. Indien men niet de op de hoogte is, is er ook geen behoefte.
- 34 Zie voorgaande vraag
- 35 Dit lijkt mij een uitdaging voor de accountmanagers van Surfnet
- 36 Vaker persoonlijke gesprekken
- 37 Informatie per email; nieuwsbrief
- 38 Meer kijken wat er aan vragen leeft =zodat je gericht kunt voorlichten
- 39 direct contact lijkt me het enige overblijvende middel
- 40 Meer contact met instelling door accountmedewerkers, ook zonder dat daar direct aanleiding voor is.
- 41 Dit blijft lastig. Reclame maken via bv NGN, meetings etc.
- 42 Presentatie van diensten bij instellingen door AM, aan de hand van uitkomst vragenlijst.
- 43 meer ingangen creëren dan alleen de ICP en accepteren dat ook anderen dan ICP diensten mogen afnemen (dit laatste ivm administratieve zaken zoals rechtstreekse kostenafhandeling en niet via de organisatie van de ICP)
- 44 PR??
- 45 nog geen mening
- 46 Meer bezoek van account managers zodat op maat informatie kan worden verstrekt.
- 47 Dienstencatalogus online beschikbaar
- 48 Digitale reclame in bijv. portals
- 1 Send e-mails to the ICT managers and technical staff -- not a single paper announcement that may take weeks to find the right person.
- 2 nieuwsbrieven via mail (RSS)
- 3 Actieve benadering door AA's
- 4 Dat kan m.i. het tijdschrift SURF
- 5 E-mail sturen wanneer er plannen voor een nieuwe dienst zijn en in ieder geval wanneer de dienst beschikbaar komt.
- 6 Meer actieve verspreiding van informatie, met de diensten verklaard in Iekentaal.
- 7 Voor openbare bibliotheken een keer een aparte bijeenkomst organiseren, bijv. als voorprogramma bij de ledenvergadering van de VOB die twee keer per jaar plaatsvindt.
- 8 publicaties
- 9 Actief benaderen.
- 10 ...
- 11
- 12 geen idee.
- 13 SURFnet relatiedagen kunnen hier een rol vervullen. Om die reden is het het overwegen waarde de frequentie te intensiveren naar 1x per jaar.
- 14
- 15 Surfnet doet eigenlijk al heel veel. Voor kleine instellingen is het bijna niet mogelijk alle ontwikkelingen bij te houden. Surfnet zou, in ons geval, extra aandacht moeten besteden aan ontwikkelingen die voor openbare bibliotheken bijna een 'must' zijn.
- 16 gericht voorlichting geven

- 17 publicaties in op de instellingen toegesneden vakbladen, innovaties vanuit gebruikersinvalshoek presenteren
- 18 Vaker langskomen; bij ons zit het hem vaak op timing; nu en dan een refresh wat Surfnet kan en hoe het dingen doet helpt keuzes te beïnvloeden.
- 19 ?
- 20 prima zo
- 21 ?regiobijeenkomsten? Maar is het een probleem als ik niet alle diensten ken? Als ik iets wil weten ga ik wel naar de website/accountmanager
- 22 meer informatie/workshops
- 23 meer en duidelijker uitdragen, maw meer publiciteit aangeven
- 24 N.v.t.
- 25 Ringband met duidelijke postfolio aan de instellingen versturen. Daarnaast dit ook op Internet en up-to-date houden. Laagdrempelige toegang tot prijsinformatie. Duidelijke SLA's.
- 26 bezoeken van accountmanagers
- 27 idem vorige vraag, eindgebruikers zijn onderzoekers in de instellingen
- 28 nvt
- 29 nog meer meedenken met de lokale situatie van een instelling, en daarbij aangeven welke rol SURFnet nog meer zou kunnen spelen.
- 30 * komt de SURFnet menukaart wel bij de juiste mensen terecht? * proberen SURFnet informatie op het intranet van de instelling te publiceren en up-to-date te houden (nieuwsitems aan de PRafdeling van de instelling).
- 31 Face to face 'interview' over lopende zaken binnen de instelling en daarop een aangepast 'advies' over wat Surfnet hierin kan betekenen
- 32 Niet veel meer dan wat nu al gebeurt, denk ik. Ga zo door :-)
- 33
- 34 Regelmatige bezoeken van de accountmanagers op de instellingen kunnen helpen dit te verbeteren.
- 35 -
- 36 ..
- 37 regelmatig email en folders sturen met daarin alle mogelijkheden, jaarlijks bezoek van contactpersoon, die die folders dan ook nog 'ns bij zich heeft.
- 38 weet niet
- 39 .

53. Verbetering

Zijn er diensten waar uw organisatie behoefte aan heeft maar die ontbreken in het portfolio van SURFnet?

- 1 -
- 2 Nee
- 3 remote backup is al ter sprake geweest; housing; hosting
- 4 nee
- 5 Wellicht diensten op het gebied van externe opslag van data (backup)
- 6 geen mening
- 7 -

8 nvt

9 neen

10 Koppeling van enterprise-service-bus aan een federation-service-bus i.v.m. instellingsoverstijgende onderwijsactiviteiten van studenten

11 Kennisverspreiding (ook onderling) voor het ontwerpen en inrichten van lokale netwerken. Relatie met concern-brede applicaties.

12 Surfnet's dienstenpakket is al zeer uitgebreid maar een heldere consultancy-poot waar je als organisatie technisch/functioneel advies zou kunnen inwinnen zou welkom zijn

13 nee

14 Nee

15 -

16 voor zover ik nu kan beoordelen, geen

17 Weet ik niet

18 Housing. Eén of meerdere MER's worden voor een instelling langzaam te duur. Dit mede als gevolg van de consolidatie van de infrastructuur waarbij soms twee geografisch gescheiden MER's van belang zijn. Wellicht dat het onderwijs, gefaciliteerd door Surfnet en in het Surfnet netwerk een aantal datacentres kan oprichten.

19 Tekort voor aangesloten om deze vraag te kunnen beantwoorden.

20 Aanschaf laptops, meer diensten aangaande het netwerk; switches, routers, etc. Netwerkbeheer is vaak gespecialiseerd en is een ondergeschoven kindje bij systeembeheerders. 21 op dit moment niet

22 Geen wensen

23 nee

24 -

25 -

26 onderwijs inhoudelijke applicatie services aanbieden - gebaseerd op W3C

27 toepassingen van gaming in het onderwijs

28 nee

29

30 Op dit moment geen idee. Onze nieuwe accountmanager heeft de gesprekken met de verschillende afdelingen nog niet afgerond.

31 Nee

32 Er wordt nooit iets geroepen over internationalisatie en onderzoeksprojecten buiten Nederland.

33 -

34 Geen

35 Geen idee

36 Ik denk dat SURFnet een ruim portfolio aan diensten biedt.

37 Online dataopslag is al genoemd, dat zou wel eens interessant kunnen worden. In combinatie met lichtpaden?!

38 Ja, komt voor, geven we via CV-Dur verband door.

39 op dit moment niet

40 -

41 Virtuele server ruimte aanbieden voor tests etc.

- 42 Nee
- 43 nvt
- 44 nee
- 45 nog geen mening
- 46 op dit moment geen idee
- 47 Geen
- 48 niet op dit moment maar als ik veel alger nadenk zijn er vast nog wel een paar.
- 1 Not at present
- 2 Ja, IPS, firewall, mailscan (a la MessageLabs)
- 3 geen idee
- 4 geen specifieke wensen
- 5 ??
- 6 weet niet
- 7 neen
- 8
- 9 Een VoIP gateway vanaf SURFnet6 naar buiten. Voordeel is dat instellingen gratis onderling kunnen bellen via SURFnet6.
- 10 ...
- 11 nee
- 12 geen
- 13 Landelijke hostingdienst ikv SAAS, mogelijk in samenwerking met commerciële aanbieders en SARA of andere partners in HO. Voorbeeld zou kunnen zijn landelijke e-mail voorziening voor HO, waar CvDUR en Comit plannen toe hebben.
- 14
- 15 Nee
- 16 nee
- 17 nee
- 18 -
- 19 ?
- 20 nee
- 21 nvt
- 22 nee
- 23 geen
- 24 n.v.t.
- 25 - geen triviale zaken - wellicht iets met disaster recovery en -ondersteuning
- 26 nee
- 27 netwerkontwerp: landelijke architectuur
- 28 nvt
- 29 nee
- 30 nee
- 31 nee

32 niet dat ik zo kan bedenken

33 nee

34 nee

35 -

36 no

37 ja, een video-conferencing proxy (zodat we zelf geen trits ISDN lijnen aan de apparatuur hoeven te knopen) zou wel leuk zijn.

38 Ik weet niet of het ontbreekt, maar een achtervang voor de helpdesk. Dus als wij, onze IT afdeling, niet uit een probleem komen, dat we die vraag kunnen droppen bij surfnet.

39 Nee

54. Verbetering

Zijn er onderwerpen waarvoor u het interessant zou vinden als SURFnet een technology scouting of haalbaarheidsstudie zou uitvoeren?

1 -

2 Op dit moment niet.

3 nee

4 hosten van generieke toepassingen voor meer onderwijsinstellingen

5 Zie vorige vraag

6 geen mening

7 -

8 nee

9 neen

10 Zie vorige suggestie

11 Ja, beoordeling van lokale netwerkinfrastructuur op aspecten van : groeivast, security, performance etc.

12 -

13 nee

14 Nee

15 -

16 Virtualisatie (bij ons reeds gestart)

17 Zou interessant kunnen zijn

18 Er schiet mij niets te binnen.

19 ?

20 Nee

21 nee

22 Geen onderwerpen

23 nee

24 SAN

25 -

26 onderwijs inhoudelijke applicatie services aanbieden - gebaseerd op W3C

27 geen idee

28 Op dit moment niet

29

30 eduroam thuis

31 Nee

32 ik zal het niet weten.

33 -

34 Geen

35 Geen idee

36 Heb ik op ditmoment geen

37 -

38 gebeurd al in 3TU verband samen met jullie

39 secure externe toegang tot portals

40 -

41 Zie vorige vraag

42 Nee

43 nvt

44 nee

45 nog geen mening

46 gebruik van smartcards voor allerlei diensten binnen een ho-instelling; kosten, voordelen, enz. mogelijkheden mobiele telefoon ipv smartcard

47 802.1x, NAC

48 Een back-up ICT-helpdesk voor de instellingen in de uren 18:00 - 08:00 uur. Wij leveren dit niet maar er is wel vraag naar.

1 Not at present

2 Ja, videobibliotheek voor broadcast kwaliteit video. Centrale Archieffunctie.

3 geen idee

4 -

5 ?

6 weet niet

7 neen

8

9 VoIP.

10 ...

11 nee

12 geen

13 Op dit moment geen suggestie

14

15 nee

16 nee

17 nee

18 -

19 architectuur voor HD videoconferentie tussen zorginstellingen op mondiaal niveau.

20 niet op dit moment

21 nee

22 nee

23 geen

24 n.v.t.

25 nee

26 geen idee

27 videoconferencing

28 nvt

29 nee

30 nee

31 nee

32

33

34 nee

35 -

36 ..

37 te laat... ik heb de videoconferencing apparatuur al besteld. Surfnet mag best wel wat assertiever OpenSource promoten! Een seminar over Asterisk (de opensource VOIP centrale) bijvoorbeeld? En geen reclamepraatjes van Cisco, MS en andere gestroopte verkopers...

38 ik weet niet of zo iets tot jullie taak behoort, maar wij krijgen steeds meer bestanden op onze servers. Om dit te backuppen hebben we 2 tapes nodig. Misschien is er een andere backup mogelijkheid. die met en fullbackup veel informatie aan kan.

39 .

55. Afsluiting

Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening van SURFnet?

1 -

2 Nee

3 nee

4 nee

5 Over het algemeen zijn we zeer tevreden

6 nee

7 -

8 Nee

9 neen

10 Nee

11 nee

12 zie opmerkingen hiervoor...

13 nee

14 Nee

15 -

16 nee
17 Neen
18 Nee
19 Nee, vooralsnog tevreden.
20 Nee.
21 vooral zo doorgaan
22 Neen
23 nee
24 -
25 -
26 ga zo door
27 nee
28 Houden zo
29
30 Geen.
31 Geen opmerkingen
32 Nee
33 -
34 Geen
35 Ga zo door
36 Nee
37 -
38 nee
39 geen bijzonderheden, geen klachten.
40 -
41 Nee
42 Nee
43 nvt
44 prima
45 Ik ga er steeds meer gebruik van maken en hoop op een prettige samenwerking.
46 geen
47 Geen
48 Ik vind het wel voldoende zo
1 We are very pleased with the price/performance balance of SURFnet.
2 Nee
3 geen
4 nee
5 ?
6 nee
7 prima
8

9 Nee.

10 ...

11 betrouwbaarheid geleverde diensten erg goed

12 geen

13 Nee

14

15 De dienstverlening is heel goed, maar de kleine instellingen zouden wat gericht geïnformeerd moeten worden. Hier ontbreekt het namelijk aan specialisten die meteen de (meer)waarde van bepaalde ontwikkelingen kunnen inschatten.

16 nee

17 een betrouwbare partner

18 -

19 nee

20 ik vind de dienstverlening al jaren, vergeleken met andere ICT-aanbieders, uitstekend

21 Heel goed en houden zo.

22 nee

23 geen

24 De aansluiting van CFI op de IP verbinding en 2 keer een OPN verloopt behoorlijk traag. Dit duurt nu bijna 1 jaar. Dit zou veel sneller moeten.

25 Let op de kwaliteit. Ik heb het sterke gevoel dat kwantiteit de overhand krijgt. Iedereen doet wel zijn best maar het lijkt of omzet belangrijker wordt dan kwaliteit.

26 geen

27 geen

28 niet echt maar ik ben blij dat jullie bestaan

29 Ik heb grote problemen met de tariefstelling van de lichtpaden. Voor een kleine instelling als de onze is dit niet op te brengen. Daarbij is de dienst in eerste instantie kosteloos aangeboden zonder voorbehouden dat dit een betaalde dienst zou gaan worden. Hoewel het lichtpad een zeer belangrijke functie binnen ons netwerk vervult zien we ons genoodzaakt om hiermee te stoppen en via een andere provider een oplossing te zoeken.

30 nee

31 Proactieve alarmering in geval van storingen op het Surfnets netwerk. Denk hierbij aan een email in geval van problemen met bijvoorbeeld het bereiken van bepaalde delen van internet

32 nee

33 nee

34 Ja, hierover ben ik tevreden. Samenwerking via Sara/Telindus verloopt nog wel eens moeizaam.

35 -

36 no

37 nee, het is meestal een snelle, stabiele aansluiting. onderhoud word meestal wel tijdig gemeld.

38 Ik heb deze vragenlijst ingevuld, maar ik hou hier dus helemaal niet van. Als ik iets wil of wil weten kom ik vanzelf wel met de vraag. Als iets mij niet sint, zal ik dat ook gelijk zeggen. Dus liever geen lange vragenlijst meer toesturen.

39 .

56. Afsluiting

Heeft u nog opmerkingen over deze vragenlijst en dit onderzoek?

1 -

2 Nee

3 nee

4 nee

5 Nee

6 nee

7 -

8 Nee

9 Electronisch toezenden (en niet vanuit een brief een lang URL intikken), zonder veel tikwerk was beter geweest (vrinedelijker)

10 Nee

11 nee

12 geen

13 te lang...

14 Nee

15 -

16 compleet duidelijk

17 Neen

18 Nee

19 Nee.

20 Nee

21 nee

22 Interesse in de resultaten

23 nee

24 -

25 -

26 ik weet niet of er nog een overzicht van de vragen en antwoorden komt. Zou handig zijn.

27 nee

28 Nee

29

30 Deze vragenlijst duurt langer dan een kwartier.

31 Nee

32 Het was behoorlijk lang!

33 geen.

34 Geen

35 Nee

36 Nee

37 -

38 als dit in 15 minuten kan, denk ik dat jullie klokje ietwat langzaam loopt

39 nee

40 -

41 Nee

42 Nee

43 nvt

44 nee

45 nvt

46 geen

47 Nee

48 Ja, sommige vragen waren niet goed in te vullen omdat in ons geval meerdere antwoorden mogelijk waren of het was niet van toepassing terwijl die keuzes en keuze niet geboden werden.

1 Perhaps you already know by means of the ID code that I entered, but you asked no questions about the type of organization that we are.

2 Nee

3 geen

4 nee

5 ?

6 nee

7 prima

8

9 Nee.

10 ...

11 nee

12 geen

13 Vervelende bug deed zich bij invullen voor na ruim 90%.

14

15 nee

16 nee

17 nee

18 -

19 Nee

20 nee

21 Succes ermee

22 nee

23 geen

24 n.v.t.

25 nee

26 geen

27 geen

28 Is erg op de instellingen gericht. derden zoals ondergetekende komen nauwelijks aan bod.

29 geen

30 nee

31 Worden de uitkomsten nog samengevat over alle instellingen en gecommuniceerd met de instellingen, zodat er duidelijk is wat er ook nog bij andere instellingen speelt?

32 nee

33

34 geen

35 -

36 no

37 ja, te veel open vragen!

38 zie vorige vraag

39 Vragenlijst erg lang