

# **Synthese-bijeenkomst SURFnet Gebruikersonderzoek 2007**

SURFnet  
Utrecht, 9 oktober 2007

Roel Rexwinkel &  
Walter van Dijk



# 20 deelnemers uitgenodigd



- 2 CvDUR
- 2 COMIT
- 1 GigaPort User Board
- 2 Onderzoeksinstellingen
- 1 Bibliotheek
- 1 Kennisnet
- 1 ROC-i partners
- 1 NWO STW
- 1 Studentenhuisvester
- 1 Webstream
- 1 NL-Portfolio
- 1 Standaarden
- 1 SIGMA
- 1 SAKAI
- 1 DirecT
- 1 Platform ICT&Onderwijs
- 1 Sharepoint
- (+ Valsplat)



# Agenda



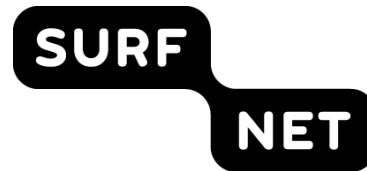
- **Eerst wat feiten**
- Algemeen beeld uit onderzoek
- Onze conclusies
- Een blik op het dienstenportfolio
- Project jaarplannen



# De SURF-organisaties



Initiator van ICT-  
innovatie



Grensverleggend  
netwerk



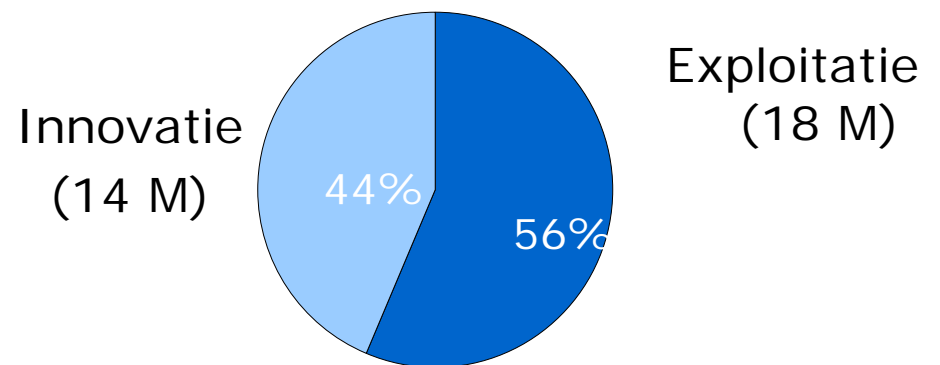
Dé licentieorganisatie



# SURFnet

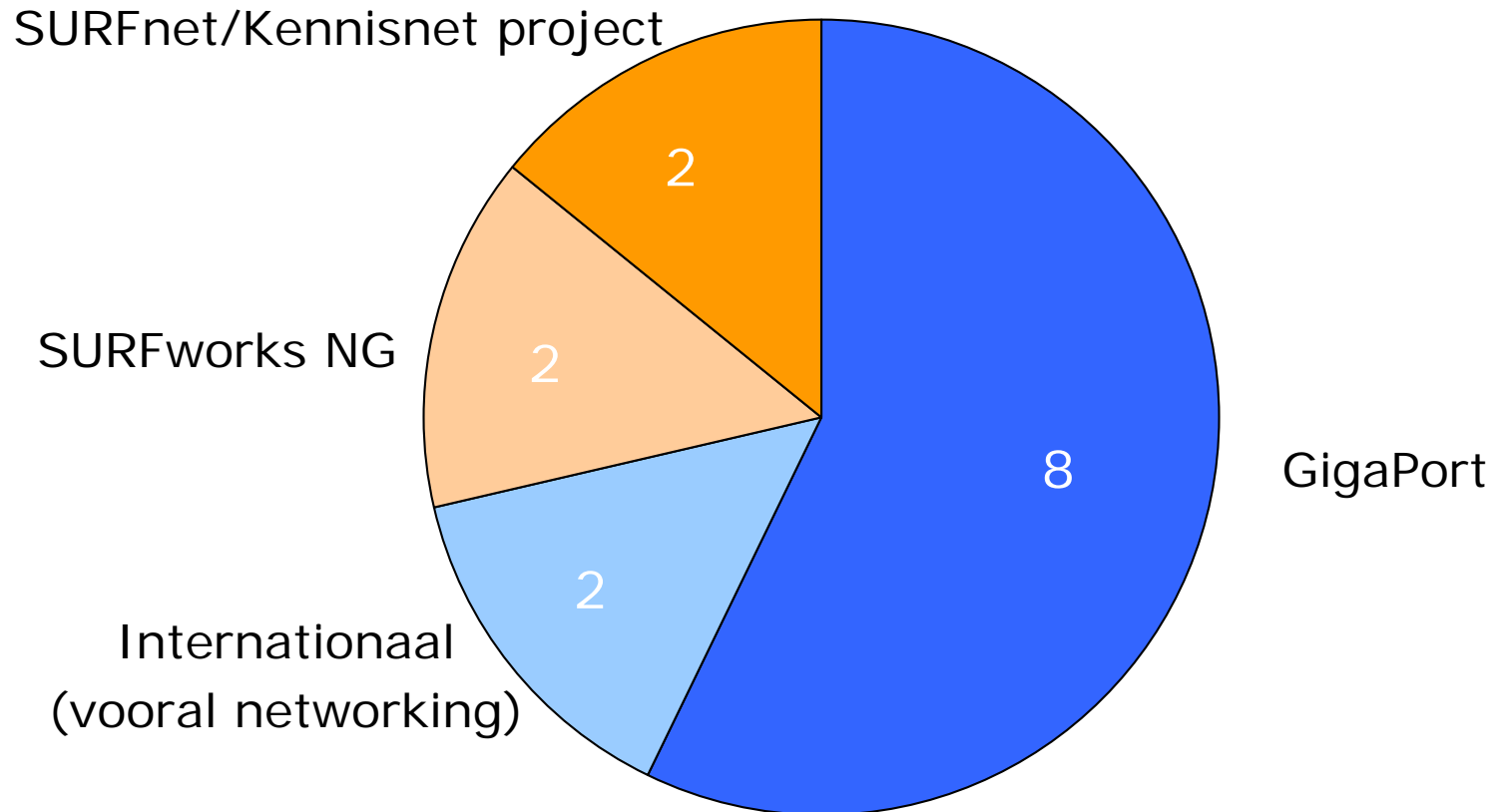


- Verzorgt nationale en internationale netwerkvoorzieningen voor hoger onderwijs- en onderzoekswereld in Nederland
- Verbindt meer dan 180 aangesloten instellingen met elkaar
- Biedt dagelijks toegang tot het internet voor meer dan 750.000 wetenschappers, docenten en studenten





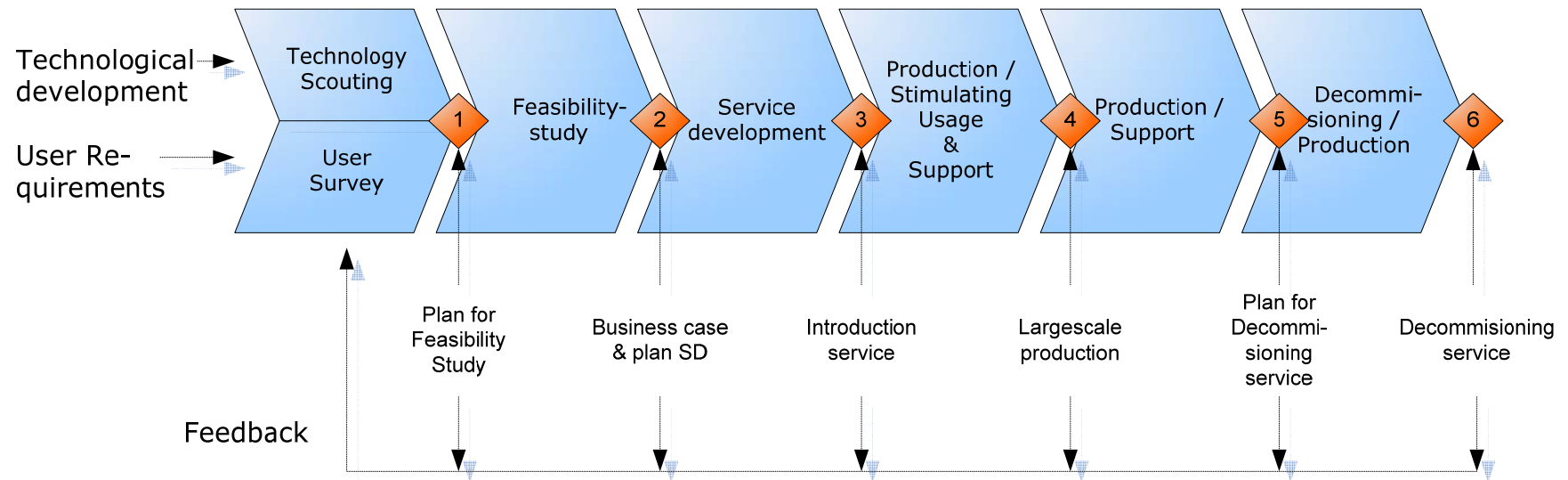
# Innovatie georganiseerd in projecten



\* Financiële omvang projecten per jaar in miljoenen Euro's



# Life cycle model

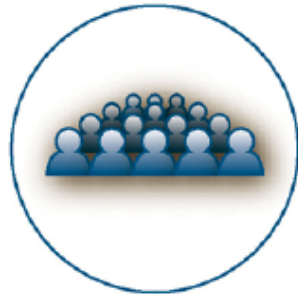




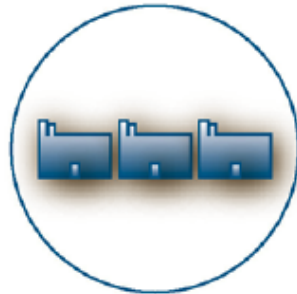
# Gebruikersonderzoek



- Uitgebreid marktonderzoek (kwalitatief & kwantitatief)



eindebruikers



contactpersonen bij instellingen



special interest groups

- Jaarlijks uitgevoerd
- Afsluiting tijdens Synthese-bijeenkomst



# Gebruikersonderzoek 2007

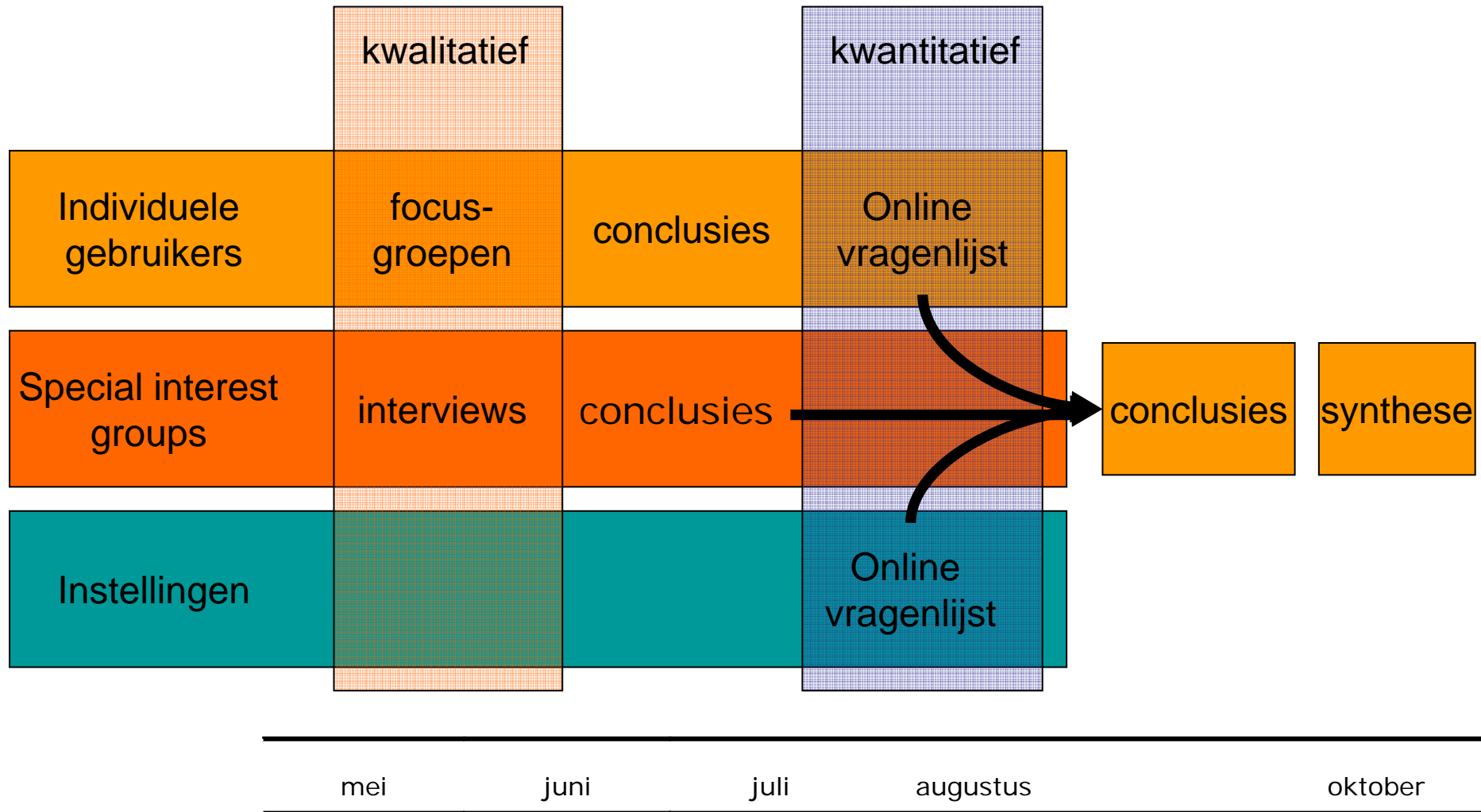


## Deelnemers:

- 87 instellingen
- 8 SIG's
- 3.040 eindgebruikers (16 instellingen)
  - 1400 studenten
  - 426 docenten
  - 405 onderzoekers
  - 621 ondersteunend personeel
  - 188 bestuurders



# Opzet gebruikersonderzoek





# Doelstelling synthese



- Toetsen draagvlak onze conclusies
- Uitkomsten bijeenkomst leidend bij onze keuzes t.a.v.:
  - Dienstenportfolio 2008
  - Activiteitenplannen projecten in 2008
- Resultaten netwerkdiensten worden separaat besproken in GigaPort User Board



## Acties naar aanleiding van Gebruikersonderzoek 2006



- Stimuleringsprogramma voor:
  - Beveiliging (in progress)
  - Authenticatie & Autorisatie (on-hold)
  - Onderzoekers & Docenten (in progress)
- Dienstontwikkeling gericht op gebruiksvriendelijkheid
  - Dashboard
  - SURFgroepen 2.0
  - Nieuw Videoportal
- Operational excellence
  - Uitgevoerd voor 5 diensten (IP, SURFfederatie, SURFflow, SURFids en SURFgroepen)



# Agenda



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



# Gebruik en waardering



- Vrijwel iedereen maakt (veelal onbewust) gebruik van netwerkdiensten van SURFnet
- Bekendheid van diensten stijgt, met name beveiliging en SURFgroepen -> gebruik daarvan stijgt ook !
- Diensten worden over het algemeen goed gewaardeerd



# Wat vinden de instellingen?



- Beeld grotendeels gelijk aan 2006
- SURFnet is innovatief
- Aanwezige expertise, bereikbaarheid en klantvriendelijkheid zijn goed
- SURFnet is betrouwbaar, klantgericht en niet log
- Verbeterpunten: flexibiliteit, responsiviteit en klantgerichtheid
- Een vijfde vindt SURFnet duur, een kwart vindt SURFnet niet duur



# Wat vinden de instellingen?



- Diensten, voor zover gebruikt
  - sluiten aan op behoeften instelling
  - zijn van goede kwaliteit
- Portfolio voldoet
- Voorlichtingsmateriaal (website, themasites, folders) is goed
- Workshops worden goed tot zeer goed gewaardeerd



# Wat vinden de SIG's?

## *Algemeen*

- Communitymanagement in 1 dag per week is krap
- Grote behoefte aan SURF HO portal en tools (w.o. e-mailadres)
- Faciliteiten die SURF\* beschikbaarstellen worden gewaardeerd en zijn voldoende
- Meer regie nodig van SURF(foundation)
- Behoeftte aan uitwisseling van ervaring tussen SIGs

## *SURFnet*

- Verwachten SURFgroepen te gaan gebruiken
- Betere afstemming SURFfoundation SIGs met SURFnet activiteiten en plannen



# Wat vinden de eindgebruikers?



- Naamsbekendheid en gebruik nemen gestaag toe maar diensten bij meer dan 80% onbekend
- SURFgroepen en SURFnet Videotheek bekender, vooral onder docenten
- Gebruikers overwegend tevreden over diensten

## *Bekendheid SURFnet bij...*

1. Management en beleid 90% ↑(+25%)
2. Onderzoekers 79% ↑(+10%)
3. Ondersteunend personeel 78% ↑(+13%)
4. Docenten 76% ↑(+19%)
5. Studenten 39% ↑(+10%)



# Wat vinden de eindgebruikers?



- Studenten en docenten gemiddeld 14 uur per week online voor studie of werk; 2/3 van respondenten verwacht dat dat aanzienlijk zal groeien in de toekomst
- Ruim de helft van de resp. heeft thuis Wifi; op instellingen is draadloos toegenomen, maar de behoefte is nog aanzienlijk
- E-mail blijft belangrijkste communicatiemiddel: docenten en onderzoekers via instelling, studenten via 'gratismail'
- Bijna helft van studenten gebruikt IM voor studie. De rest veel minder



# Agenda



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



# Resultaten gebruikersonderzoek



**B** Bevindingen

**C** Conclusies

**A** Acties



# Netwerk is nutsvoorziening



- B**
  - Waardering netwerkdiensten hoog
  - Gebruik IP massaal; OPN en lichtpaden groeit sterk door
  - Service-levels (SLS) worden behaald
- C**
  - Kern van SURFnet's dienstenportfolio
  - Doorgaan stimulering gebruik nieuwe mogelijkheden
  - Blijven investeren in kwaliteit
- A**
  - Operational excellence: maatregelen implementeren
  - Introductie dynamische lichtpaden
  - Stimuleren lichtpaden en OPN's
  - Core conversie uitvoeren



# Stelling 1



**SURFnet biedt in 2012 geen  
IP-dienst meer aan**



# Beveiliging



- B**
  - Beveiliging is op alle niveaus een “hot issue”
  - Grote behoefte aan ondersteuning bij onderwijsinstellingen (informatie, workshops, trainingen en consultancy)
  - Diensten zijn vaker bekend
  - SURFmailfilter en SURFids tonen groei en worden gewaardeerd
  
- C**
  - SURFnet heeft taak als expertise- en trainingscentrum
  - Stimuleringsprogramma Beveiliging werpt vruchten af, maar nog veel werk te verzetten
  
- A**
  - Doorgaan met stimuleringsprogramma voor Beveiliging
  - Beveiligingsdiensten verder ontwikkelen via technology scouting en door-ontwikkeling diensten
  - Bewustwordingscampagne uitvoeren samen met instellingen



## Stelling 2



In 2012 is meer dan vijftig procent  
van de ICT investeringen gerelateerd  
aan security



# Authenticatie / autorisatie



- B**
- Bekendheid SURFfederatie flink toegenomen (44% in hoger onderwijs, 33% bij overige instellingen)
  - SURFfederatie pas eind oktober 2007 in productie
  - Aantal koppelingen met SURFfederatie is nog gering

- C**
- Bekendheid SURFfederatie verhogen
  - Bekendheid SURFcertificaten verder verhogen
  - Stimuleringsprogramma om aantal koppelingen met de SURFfederatie te verhogen

- A**
- Stimuleren aansluitingen SURFfederatie
    - Identity providers (aangesloten instellingen)
    - Service providers (e.g. uitgevers) en SURF\*-diensten
  - Implementeren operational excellence



## Stelling 3



**In 2012 is de SURFfederatie  
opgegaan in een landelijke  
(overheids) voorziening**



# SURFnet Videodiensten



- B**
  - Sterke toename in gebruik van digitaal videomateriaal en streaming video m.n. binnen onderwijsinstellingen en onderwijs
  - Betalen is prima, o.b.v. gebruikte opslag
  - Behoeftte aan terugkijken conferenties, lezingen en colleges
  
- C**
  - SURFnet videodiensten voldoen aan behoefte van instellingen eindgebruikers; SIGs willen meer functionaliteit
  - Inzetten op bekendheid en aansluiting bij SURFgroepen
  
- A**
  - Uitrol en onder de aandacht brengen nieuwe versie retail en wholesale SURFnet videodiensten; nieuw tariefmodel
  - Mogelijkheden van 'terugkijken' onder aandacht brengen; *rich media* mogelijkheden toevoegen
  - Workshopprogramma op gebied van video in onderwijs intensiveren (ism SURFfoundation)



## Stelling 4



**In 2012 biedt YouTube video  
HD aan**



# SURFgroepen



- B**
  - Bekendheid en gebruik SURFgroepen gestegen m.n. onder docent
  - Belangrijkste functies: delen van documenten en webconferencing
  - Significante interesse voor wholesale versie
  - SIGs willen SURFgroepen gaan gebruiken
  
- C**
  - SURFgroepen voldoet aan behoefte
  - Promotie nodig bij instellingen buiten het onderwijs
  - Concentreren op hoofdfuncties
  - Wholesale alleen bij concrete en voldoende vraag -> HS 2007
  
- A**
  - Integratie Video Portal in SURFgroepen, aansluiting op SURFfederatie
  - Stimuleringsprogramma voor docenten en onderzoekers
  - Geschikt maken voor gebruik in ziekenhuizen (encryptie)
  - Workshopprogramma intensiveren



## Stelling 5



**In 2012 is SURFgroepen de  
centrale voorziening  
geworden voor online  
samenwerken in het HO**



# Mobiele Toepassingen en Draadloze toegang



**B**

- Veel onderwijsinstellingen en ruim helft van de overige instellingen hebben draadloos netwerk
- Groeiende behoefte aan draadloze toegang bij onderzoekers, docenten en studenten
- Gebruik eduroam groeiend, maar nog steeds beperkt
- Beperkte interesse participatie stadsbrede projecten

**C**

- Ondersteuning eduroam en veilig WIFI blijft nodig
- Focus op instellingen
- SURFnet heeft een rol voor het aanbieden van support en kennisdisseminatie

**A**

- Samen optrekken met Kennisnet → programma Mobiel Onderwijs
- Niet alleen infra, maar ook toepassingen (e.g. LBS) en kennis



## Stelling 6



**In 2012 zijn alle wired  
verbindingen voor  
eindgebruikers vervangen  
door wireless**



# Behoefte aan nieuwe diensten



- B**
- > 50% instellingen heeft behoefte aan repository service
  - > 70% heeft behoefte aan data storage services
  - > 30% heeft behoefte aan dynamische lichtpaden
- C**
- Keuze om in 2007 een haalbaarheidstudie storage uit te voeren sluit aan op behoeften
  - Introductie dynamische lichtpaden in 2008 komt op het goede moment
- A**
- Uitvoeren vervolg op haalbaarheidsstudie gericht op uitwijk
  - Introduceren dynamische lichtpaden als operationele dienst
  - Repository dienst voor HBO ingekocht via APS



## Stelling 7



**In 2012 heeft het gros van de  
instellingen m.b.t.  
(data) storage gekozen  
voor outsourcing**



# Agenda



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



# Dienstenportfolio - Mutaties (1)



- Uit de pijplijn komen dit jaar/begin volgend jaar:
  - Dynamische lichtpaden binnen SURFnet6
  - Nieuwe functionaliteit SURFids
  - Nieuwe functionaliteit SURFflow
  - SURFmedia (aka VIP)
- In de planning
  - Dynamische lichtpaden cross-domain
  - SURFnet Videodiensten (webservices)
  - SURFfederatie, uitbreiding koppelingsmogelijkheden



# Dienstenportfolio - Mutaties (2)



- Uitgefaseerd (per eind 2007)
  - SURFnet Search engine
  - SURFkit
  - http mirrors (Tucows, PDA, Linuxberg, Apache)
- Hoe verder met... (in onderzoek)
  - Usenet News
  - Videoconferencing (MCU, gatekeeper) → onderdeel SURFgroepen
  - SURFnet Detective
- Van dienst naar sponsoring
  - FTP-mirrors en Sourceforge mirror
  - Uitwisselplatform (naar Kennisnet)



# Agenda



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



# Project jaarplannen 2008



- Voor netwerkdiensten (GigaPort):
  - GigaPort continueren volgens plan
  - Core conversie
  - Operational excellence
  - Dynamische lichtpaden
- Voor andere wholesale diensten (SURFworks):
  - Technologie scouting ten behoeve van kennisopbouw en volgende ontwikkelslag
  - Dienstontwikkeling gericht op gebruiksvriendelijkheid
  - Stimulering Beveiligingsdiensten en SURFfederatie via functioneel verantwoordelijken
  - Innovatief stimuleren van gebruik door onderzoekers



# Invulling SURFworks (1)



- Gebruikersonderzoek 2008
- Technology Scouting
  - Collaboratie tools
  - Virtualisatie en *distributed services*
  - *Forensics* (security services)
- Haalbaarheidsstudies
  - Online Internet applicaties
  - Uitwijk en tweede datacenter
  - 1 loket SURF\* diensten



# Invulling SURFworks (2)



- Dienstontwikkeling
  - Beveiliging (SURFflow, SURFids)
  - SURFmedia
  - SURFgroepen
  - Integratie SURFgroepen en SURFmedia
- Stimuleren gebruik Onderzoeker
- Stimuleren gebruik Beveiligings- en AAI diensten
- Toepassingsgebieden
  - DIGIBOB, CineGrid, RIES, LHC, E-VLBI, DAS-3 en DEISA



# SURFworks programmaliijnen 2008



<b>Programmaliijn</b>	<b>Budget</b>	<b>2007</b>
- Beeldvorming klantbehoeften	5 %	5 %
- Technologiescouting	15 %	7 %
- Haalbaarheidsstudies	10 %	15 %
- Dienstontwikkeling	30 %	28 %
- Stimulering & support	30 %	30 %
- Toepassingsgebieden	5 %	10 %
- Programmamanagement	5 %	5 %
<b>Totaal: 2 miljoen</b>		



# SURFnet/Kennisnet Innovatieprogramma 2008



Doel:

- realiseren van breedbandige educatieve internettoepassingen voor het gehele onderwijs
- het opdoen van kennis en ervaring
- wegwerken van belemmeringen voor het gebruik
- stimuleren van het grootschalig gebruik
- Marktvraagontwikkeling
- in samenwerking met voorbeeldscholen (PO, VO, BVE, HBO en WO)
- Bij succes opname in staande organisaties!
- Met financiële steun van Ministerie van OCW



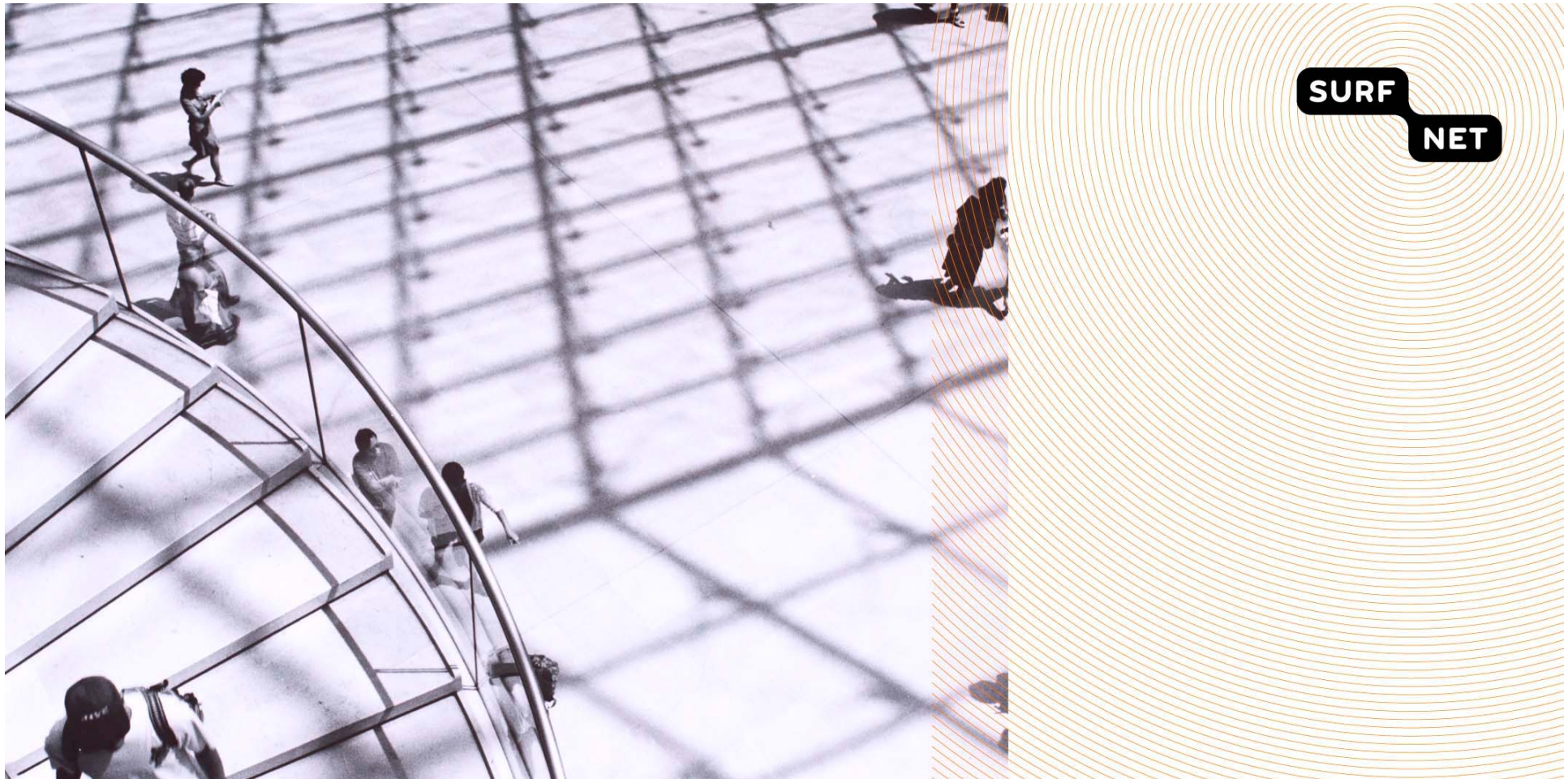
# SURFnet/Kennisnet Innovatieprogramma 2008



- Thema's benoemd:
  - Video (wholesale)
  - Mobiele Onderwijs Toepassingen en Draadloze Toegang
  - Tools voor contentcreatie, -ontsluiting en -verrijking
  - Virtuele Werelden in het Onderwijs

## Aspecten:

- Technologie
- Haalbaarheid
- Dienstontwikkeling, bouwstenen, schaalbaarheid en veiligheid
- Deskundigheidsbevordering en kennisoverdracht
- Stimuleren Gebruik onder Docent



**Dank voor uw aandacht**

e-mail

[Roel.Rexwinkel@surfnet.nl](mailto:Roel.Rexwinkel@surfnet.nl)

[Walter.vanDijk@surfnet.nl](mailto:Walter.vanDijk@surfnet.nl)

telefoon

030 2 305 305