



De dienstverlening van SURFnet – Onderzoek onder aangesloten instellingen

- Eindrapportage -

09-09-2009

Inhoud

Inleiding	3
Managementsamenvatting	4
Onderzoeksopzet	5
Resultaten	6
Tevredenheid	6
Gebruik en waardering van diensten	11
Nieuwe voorzieningen	15
Bekendheid met uitingen	16

Inleiding

SURFnet vindt het belangrijk om de wensen en behoeftes van aangesloten instellingen en gebruikers van de diensten van SURFnet te kennen. Alleen daarmee kan het beleid voor de komende jaren worden vastgesteld en kan de dienstverlening worden verbeterd. Sinds 2004 laat SURFnet haar gebruikersonderzoek uitvoeren onder contactpersonen (ICP's) van aangesloten onderwijs- en onderzoeksinstituten. Sinds 2006 gebeurt dit jaarlijks. Ook in 2009 is weer een gebruikersonderzoek uitgevoerd.

De resultaten van het gebruikersonderzoek geven SURFnet inzicht in de klanttevredenheid van de aangesloten instellingen.

SURFnet rekent tot haar doelgroep de volgende partijen:

- Universiteiten
- Academische ziekenhuizen en STZ-ziekenhuizen
- Hogescholen
- Onderzoeksinstituten en daarmee vergelijkbare instellingen
- Researchafdelingen van bedrijven
- Bibliotheken
- Overige door het Ministerie van OCW gefinancierde instellingen

De door SURFnet geleverde diensten zijn zowel bedoeld voor de studenten als de medewerkers van de aangesloten instituten.

Het onderzoek bestaat daarom ook uit twee delen:

- onderzoek onder instellingen
- onderzoek onder eindgebruikers

In dit document wordt gerapporteerd over het onderzoek onder instellingscontactpersonen, oftewel ICP's van de instellingen.

Doelen

Er zijn 3 overkoepelende doelen van dit onderzoek.

- Het doel van dit onderzoek is ten eerste *inzicht te krijgen in de performance van SURFnet*.
- Ten tweede is het doel van SURFnet om met de resultaten uit dit onderzoek haar *dienstbaarheid naar gebruikers verder te vergroten*.
- Ten slotte is het doel dit onderzoek te *vergelijken* met de onderzoeken van voorgaande jaren om zo *trends en ontwikkelingen* in kaart te brengen.

De specifieke doelstellingen van het onderzoek onder instellingen zijn:

- het achterhalen van de waardering van de bovenstaande groepen van de huidige diensten van SURFnet.
- om na te gaan waar deze groepen in de toekomst behoefte aan zullen hebben.

Managementsamenvatting

Tevredenheid

De Net Promotor Score van SURFnet onder ICP's is 48%, wat een zeer hoge score is. De hoge score geeft aan dat veel ICP's erg tevreden zijn over de dienstverlening. 97% geeft een 7 of hoger.

Betrouwbaarheid, professionaliteit en de kwaliteit van de dienstverlening worden genoemd als punten waarom men positief is over SURFnet.

SURFnet wordt met name gezien als connectiviteitsleverancier en innovator.

De respondenten zijn het in 2009 minder eens (17 procentpunten minder –helemaal-eens) met de stelling dat de diensten van SURFnet functioneel onderscheidend zijn.

Diensten

SURFgroepen wordt verreweg het meest gebruikt (60%), terwijl SURFfederatie (25%), Cybersave Yourself (23%) en SURFcontact (19%) het minst worden gebruikt. Van Cybersave Yourself (23% onbekend) en Dashboard (18% onbekend) wordt het meest gezegd dat de dienst helemaal niet bekend is.

De hoogst gewaardeerde dienst is SURFmailfilter en de internetaansluiting. Vrijwel alle waarderingen voor de diensten zijn naar beneden gegaan ten opzichte van 2008, met name de waardering van SURFgroepen en SURFfederatie. Nog steeds is de waardering in de categorie 'uitstekend' en 'goed' ruim 60% voor alle diensten.

Nieuwe voorzieningen

De termen weblectures, verrijkte publicaties, Open Access en OpenCourseWare zijn voor veel ICP's nog onbekend. Ook denken veel ICP's dat deze onderwerpen hen in de toekomst niet gaan helpen.

Bekendheid

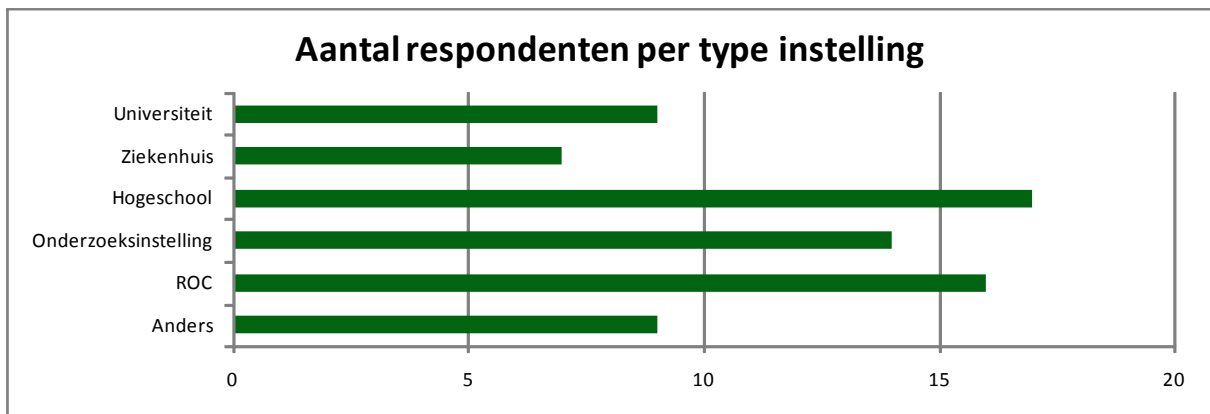
Veel ICP's zijn bekend met de meeste uitingen van SURFnet (SURFnet-website, SURFnet Nieuws, SURF magazine), alleen de bekendheid van www.surf.nl is wat minder.

Onderzoeksopzet

Voor het gebruikersonderzoek SURFnet 2009 is voor het onderzoek onder instellingen, net als voorgaande jaren, gebruik gemaakt van een online enquête. De respondenten zijn geworven door medewerking te vragen aan de Instellingscontactpersonen (ICP's) van alle op SURFnet aangesloten instellingen.

Respons

De vragenlijst heeft gelopen van 3 april 2009 tot 10 juni 2009 en heeft 74 bruikbare, geheel ingevulde vragenlijsten opgeleverd van de in totaal 178 uitgezonden verzoeken. 31 mensen zijn wel begonnen met invullen, maar hebben de vragenlijst niet afgemaakt. De respondenten deden gemiddeld 37 minuten over het invullen van de vragenlijst. De typen instellingen van de respondenten zijn te verdelen in 6 groepen, die in de onderstaande figuur zijn weergegeven.



De meeste ICP's die hebben meegedaan aan het onderzoek werken bij een hogeschool, onderzoekinstelling, ROC of universiteit. Er zijn relatief weinig ICP's van ziekenhuizen. Van ziekenhuizen afkomstige respondenten waren er in aantal 7, van universiteiten 9, ROC's 16, onderzoekinstellingen 14, hogescholen 17 en een categorie anders met 9.

In de groep 'anders' wordt vaak genoemd dat mensen werken bij een organisatie die een combinatie van bovengenoemde aspecten uitvoert, zoals een academisch ziekenhuis dat 'ziekenhuis' en 'onderzoek' combineert.

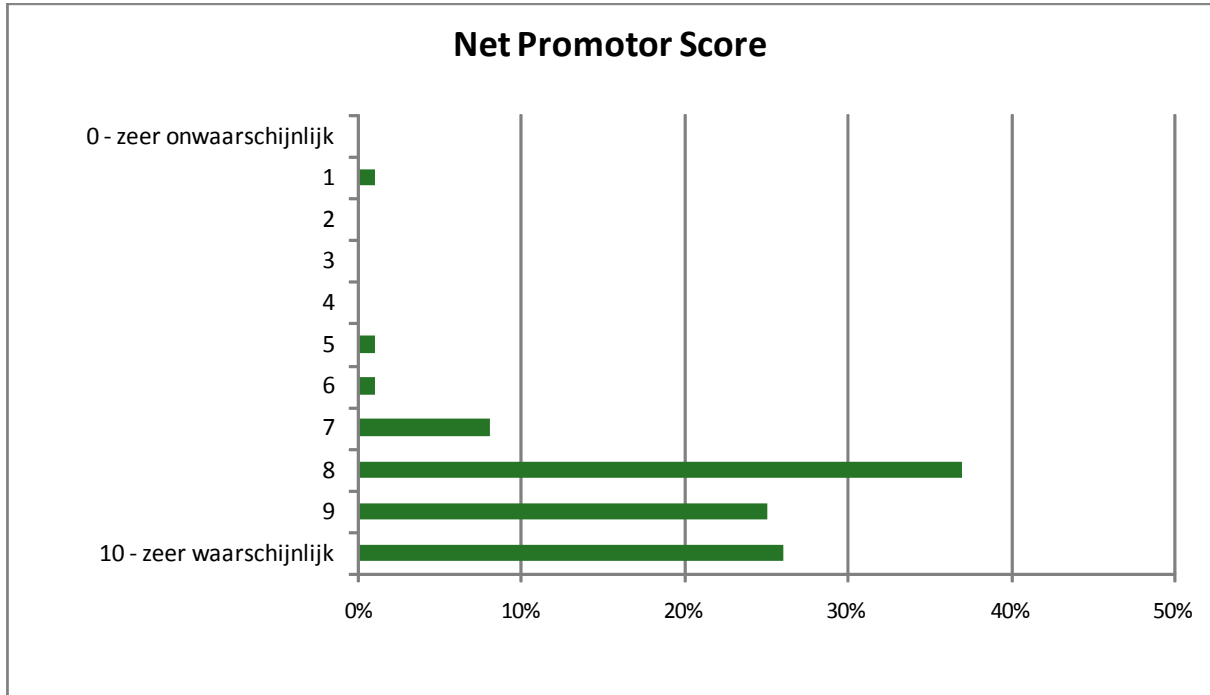
Naar deze verdeling is in het rapport ook een uitsplitsing gemaakt wanneer er significante verschillen tussen deze groepen bleken. De resultaten naar instellingstype zijn indicatief, vanwege de beperkte respons per type instelling. In het achtergronddocument is per vraag na de grafiek met gemiddelde scores ook een tabel opgenomen met de percentages en absolute aantallen per instelling.

Vergelijking met vorige jaren

In de tekst is waar mogelijk een vergelijking met de resultaten van vorig jaar gemaakt in tabellen. Daarbij zijn in rood de dalingen in procentpunten aangegeven en in groen de stijgingen.

Resultaten

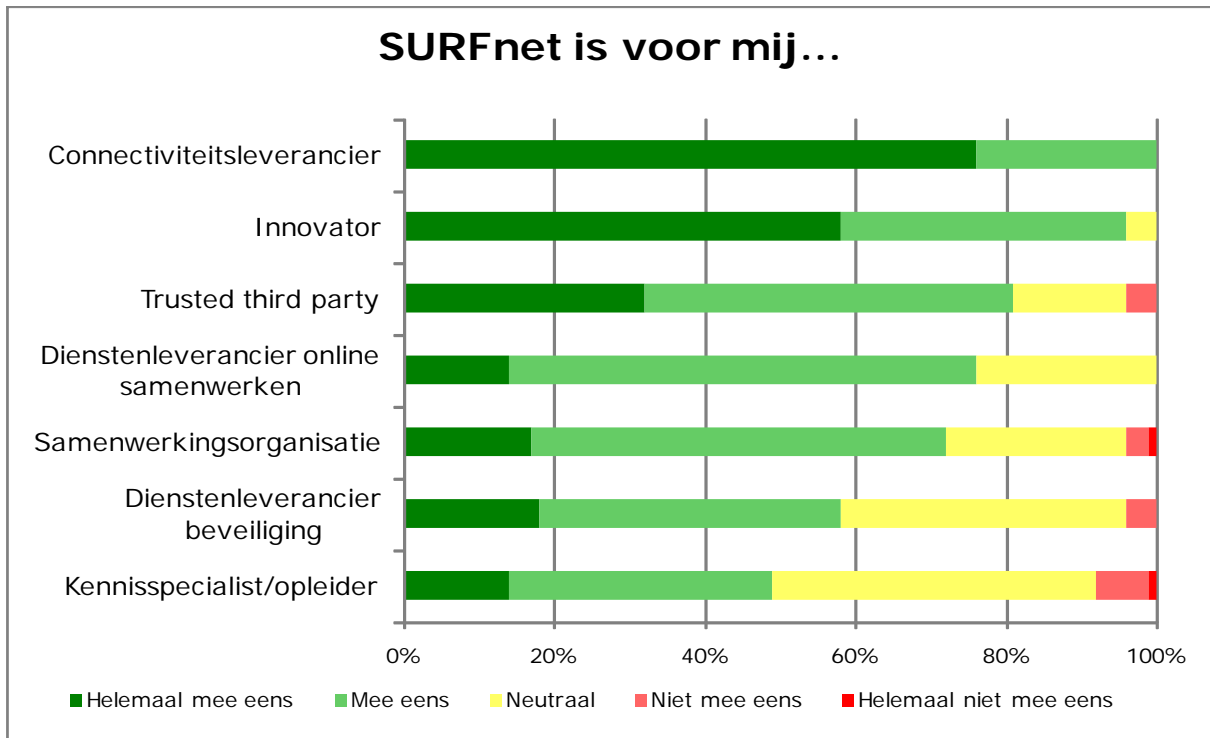
Tevredenheid



De NPS-score van SURFnet onder ICP's is 48% (26+25 minus 1+1+0+0+0+0+0+1), dat is een zeer hoge score. De hoge score geeft aan dat veel ICP's uitermate tevreden zijn over de dienstverlening en graag zaken doen met SURFnet.

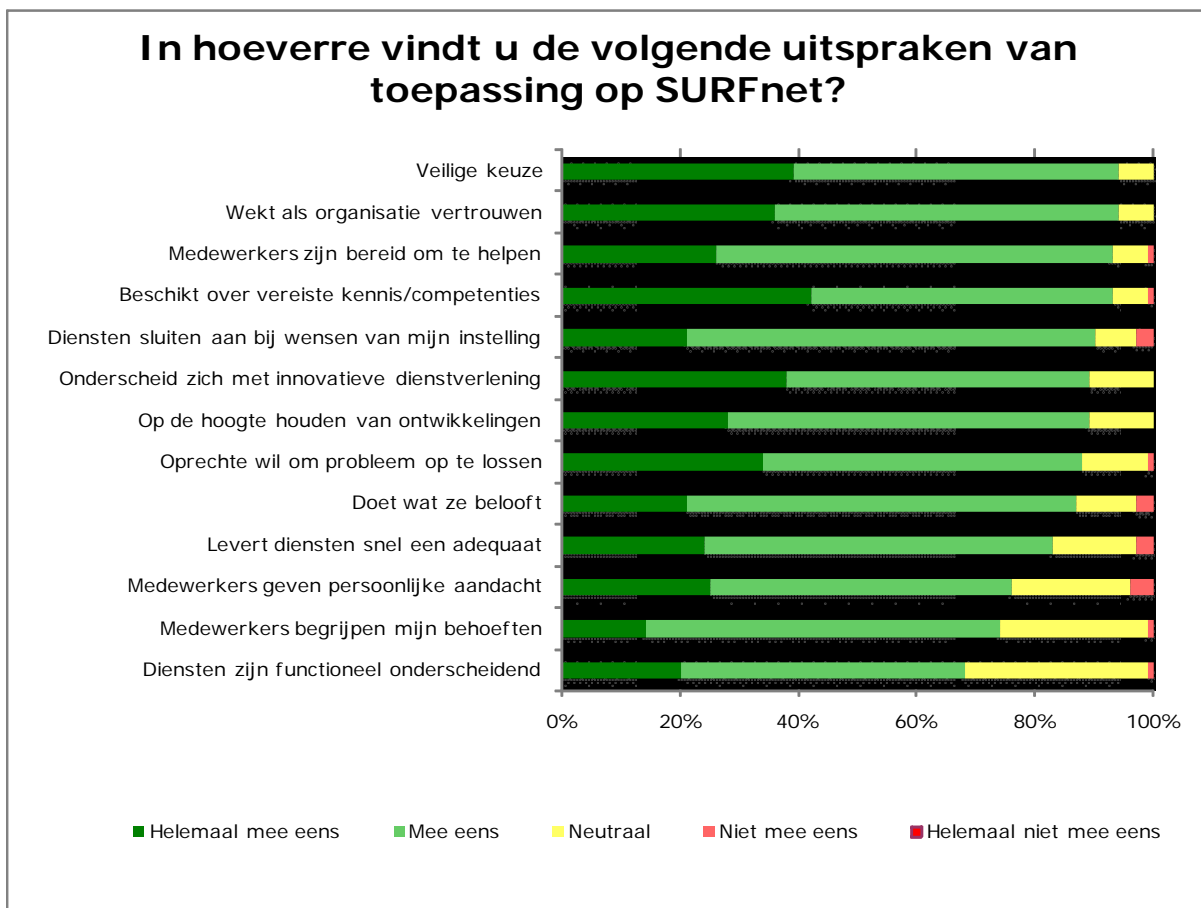
Vorig jaar is gewerkt met een rapportcijfer. SURFnet kreeg toen een 7,7. Deze gegevens zijn niet zonder meer te vergelijken.

In de antwoorden op de open vragen komt naar voren dat ICP's SURFnet vooral zouden aanbevelen vanwege de betrouwbaarheid, professionaliteit en de kwaliteit van de dienstverlening.



SURFnet wordt door de ICP's vooral gezien als leverancier van connectiviteit en innovator.

Vooraf ROC's vinden SURFnet een samenwerkingsorganisatie (88% is het –helemaal-eens) terwijl dat voor de andere groepen ten minste 10 procentpunten lager ligt.



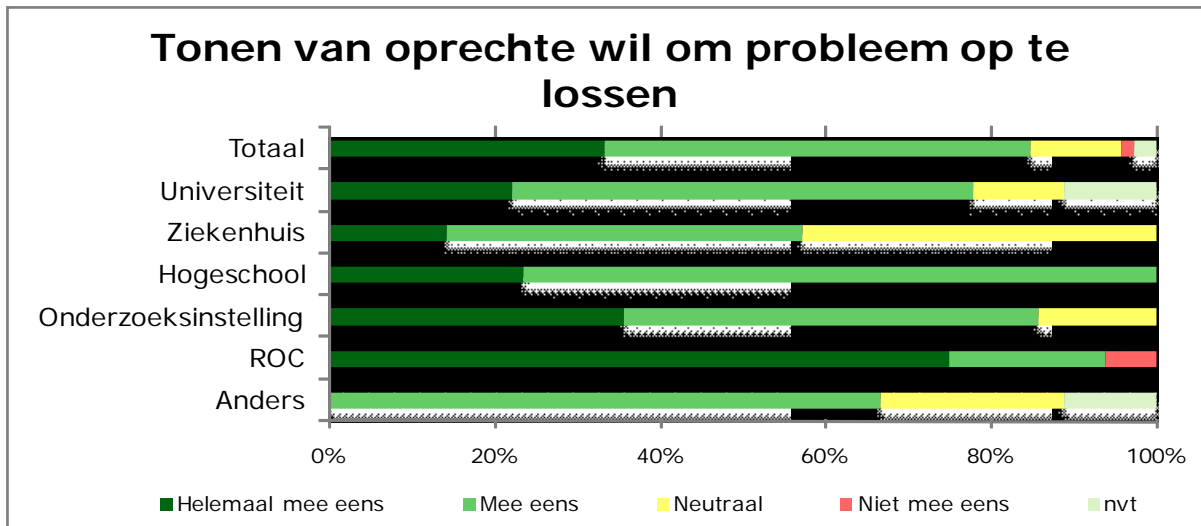
Van degenen die het 'helemaal eens' is met de stelling dat SURFnet een kennisspecialist/opleider is, is ook 80% het 'helemaal eens' met de stelling dat SURFnet over de vereiste kennis en competenties beschikt.

De verschillen met 2008 zijn licht negatief (zie de tabel hierna). De ervaren bereidwilligheid van de medewerkers om te helpen is bijvoorbeeld met 2 procentpunten gezakt ten opzichte van 2008. De instemming met de stelling dat SURFnet snel en adequaat diensten levert, is met 4 procentpunten gedaald. Een groter punt is of de diensten functioneel onderscheidend zijn. Dit is met 17 procentpunten gezakt sinds 2008. Een grote groep is op dat punt nu neutraal.

(Helemaal) eens	2008	2009	Verskil
Diensten sluiten aan bij wensen van mijn instelling	88%	90%	+2
Doet wat ze belooft	83%	87%	+4
Medewerkers begrijpen mijn behoeften	70%	74%	+4
Onderscheid zich met innovatieve dienstverlening	84%	89%	+5
Medewerkers zijn bereid om te helpen	95%	93%	-2
Diensten zijn functioneel onderscheidend	85%	68%	-17
Oprechte wil om probleem op te lossen	88%	88%	-
Op de hoogte houden van ontwikkelingen	91%	89%	-2
Levert diensten snel een adequaat	87%	83%	-4
Wekt als organisatie vertrouwen	95%	94%	-1
Veilige keuze	96%	94%	-2
Beschikt over vereiste kennis/competenties	95%	93%	-2
Medewerkers geven persoonlijke aandacht	79%	76%	-3

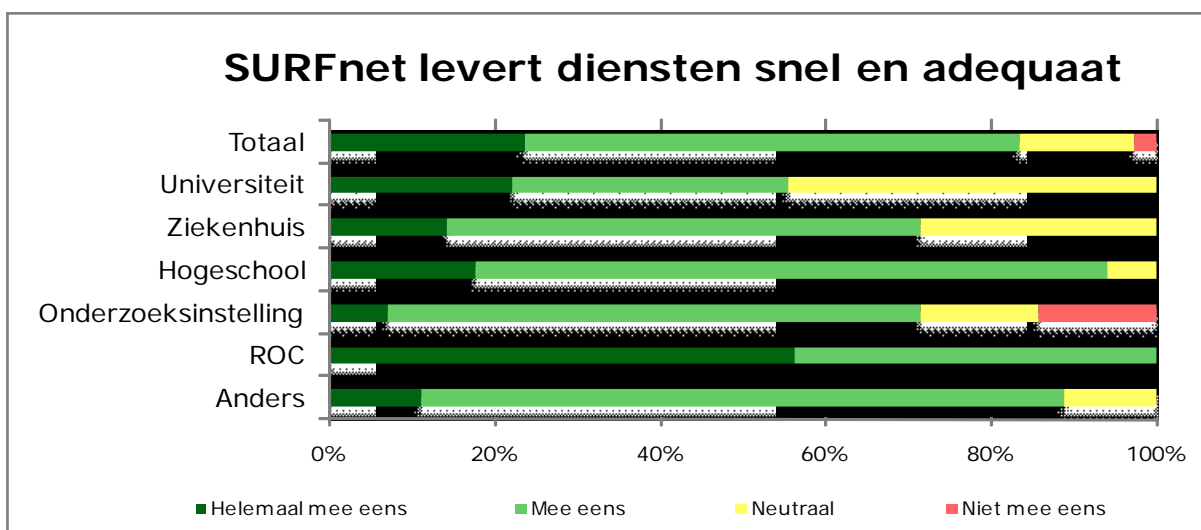
SURFnet wekt bij de ICP's als organisatie vertrouwen en wordt gezien als een veilige keuze. Ook vinden de ICP's dat medewerkers goed bereid zijn om te helpen en over de vereiste kennis en competenties beschikken.

Punten waarop SURFnet het laagst scoort, zijn het geven van persoonlijke aandacht, het begrijpen van de behoeftes door de medewerkers en het functioneel onderscheidend zijn van de diensten. Hoewel deze aspecten het laagst scoren, is ook de score hier nog steeds niet slecht. Er zijn opvallend weinig ICP's echt negatief over SURFnet.



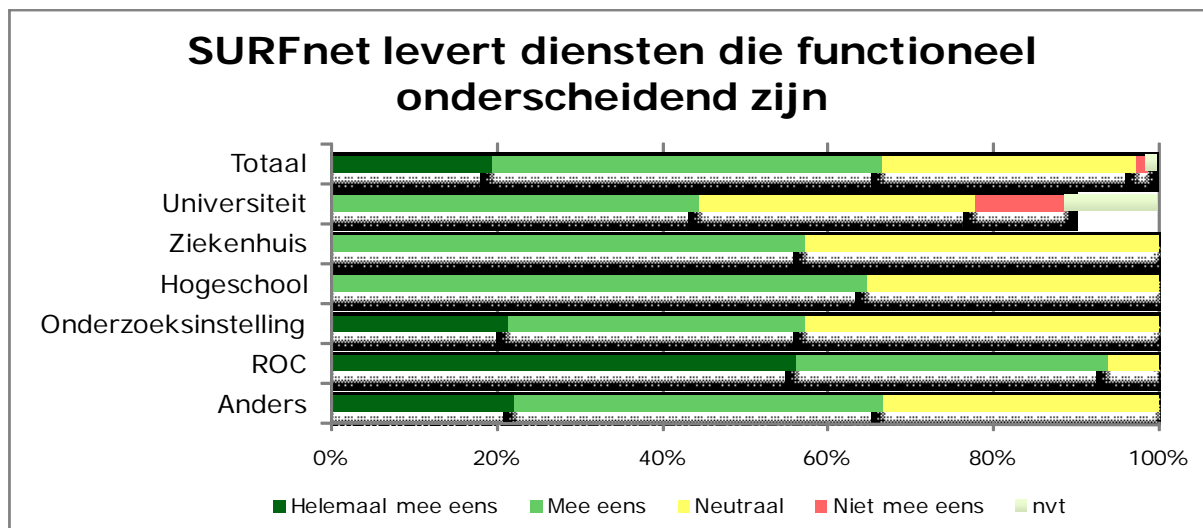
Op het onderwerp 'Oprechte wil om het probleem op te lossen' is er een significant verschil in scores; ICP's van een Hogeschool zijn hier nog meer tevreden over dan andere organisaties. Vorig jaar waren het vooral de universiteiten en academische ziekenhuizen die het meest positief waren over de oprechte wil van SURFnet op problemen op te lossen. De academische ziekenhuizen zijn nu juist het meest neutraal. Medewerkers van ROC's zijn het er opvallend vaak 'helemaal mee eens'. Tegelijkertijd vinden we bij de ROC's ook het meest het antwoord 'niet mee eens'.

In totaal is het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met deze stelling ongeveer net zo groot als vorig jaar. Universiteiten geven vaker dan andere groepen aan dat deze stelling niet van toepassing is. Wellicht omdat zij geen problemen hebben ondervonden.



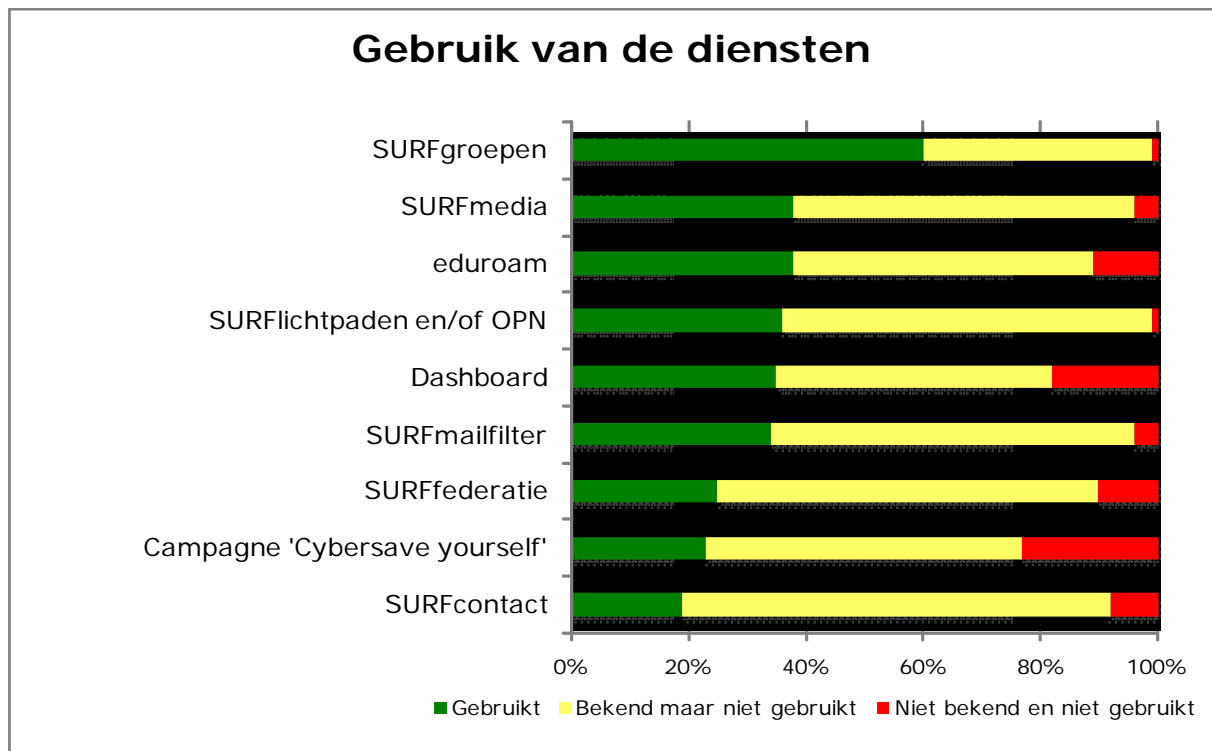
Bij het 'snel en adequaat leveren van diensten door SURFnet zijn Hogescholen en vooral ROC's de meest tevreden instellingen. In totaal is het percentage respondenten dat het

(helemaal) eens is met deze stelling ook ongeveer net zo groot als vorig jaar. Ook toen waren ROC's vooral enthousiast.



Bij 'levert diensten die functioneel onderscheidend zijn' zijn opnieuw de ROC's de meest tevreden instellingen (94% is het –helemaal- eens). Alleen universiteiten geven aan het niet allemaal eens te zijn met de stelling dat de diensten van SURFnet functioneel en onderscheidend zijn (11% is het niet eens). In de meting van vorig jaar was dit niet zo.

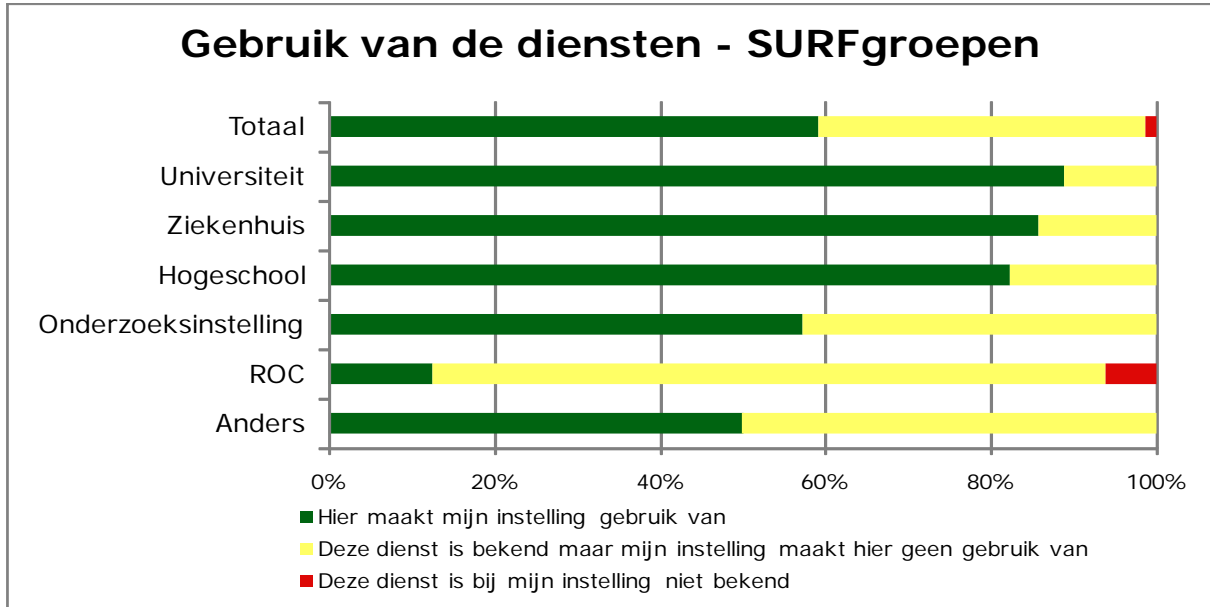
Gebruik en waardering van diensten



SURFgroepen wordt verreweg het meest gebruikt, terwijl SURFfederatie, Cybersave Yourself en SURFcontact het minst worden gebruikt. Van Cybersave Yourself en Dashboard wordt het meest gezegd dat de dienst helemaal niet bekend is.

Het gebruik van SURFgroepen lijkt met 5 procentpunten verminderd ten opzichte van 2008. In het onderzoek onder eindgebruikers wordt juist aangegeven dat het gebruik met 12 procentpunten is gestegen. Het gebruik van SURFlichtpaden is in dit onderzoek onder instellingscontactpersonen met 7 procentpunten gedaald, terwijl het gebruik onder eindgebruikers gestegen lijkt met 1%.

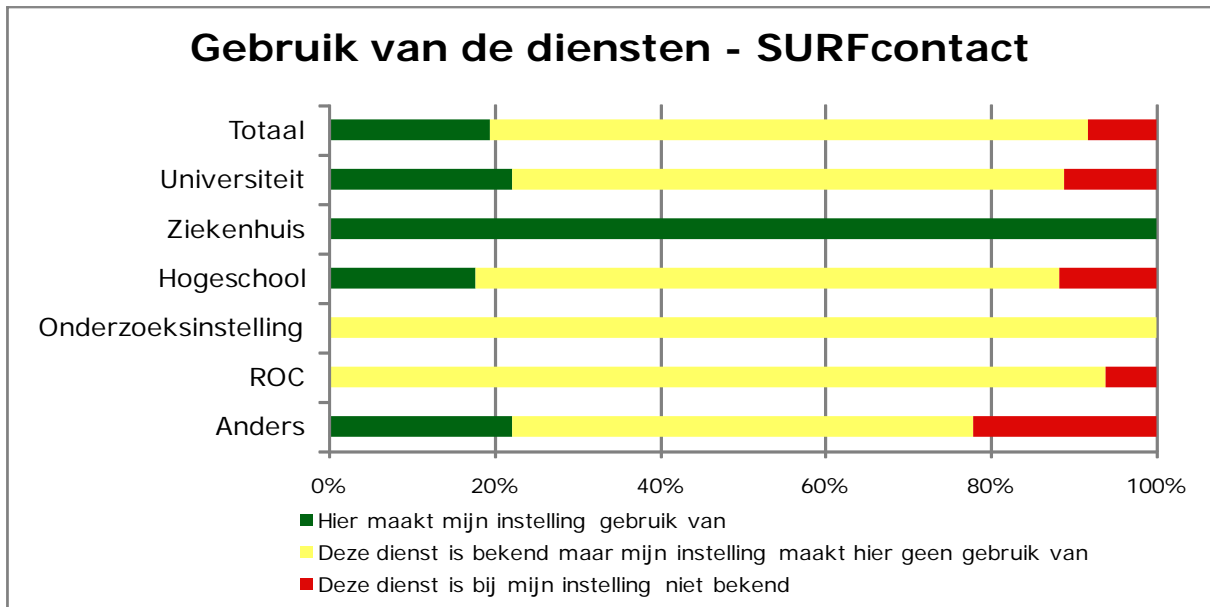
Wordt gebruik van gemaakt	2008	2009	Vershil
SURFgroepen	65%	60%	- 5
SURFfederatie	14%	25%	+ 11
SURFlichtpaden & OPN	43%	36%	- 7
SURFmailfilter	33%	34%	+ 1



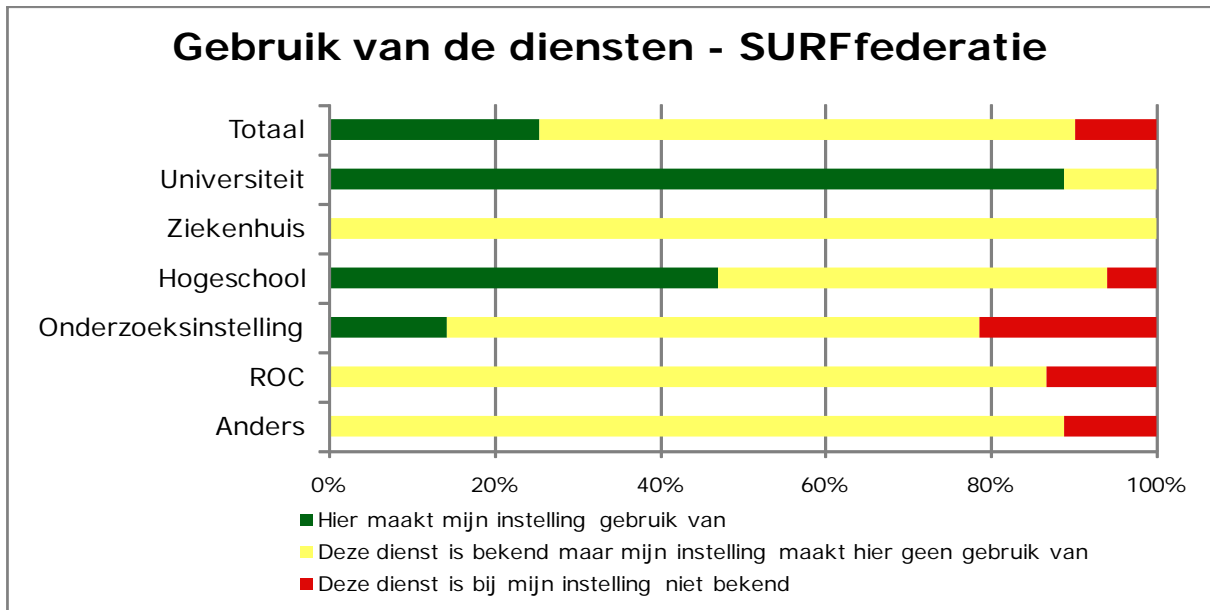
Vorig jaar kenden alle groepen de dienst SURFgroepen. Nu zeggen bepaalde ROC's de dienst niet te kennen. SURFgroepen wordt ook opvallend weinig gebruikt door de ROC's, terwijl deze dienst onder de meeste ICP's van een ROC wel bekend is.

In de vorige meting gebruikten alle universiteiten SURFgroepen; nu is er ook een aantal dat de dienst wel kent, maar niet gebruikt.

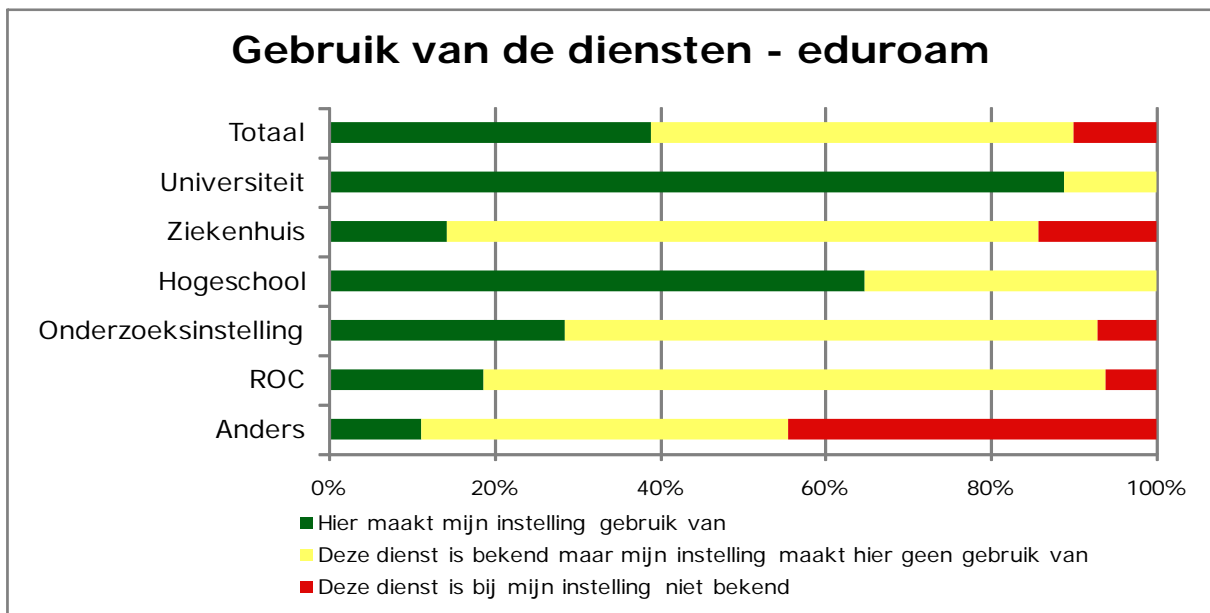
Verbeterpunten voor SURFgroepen zijn: gebruiksvriendelijkheid (bijvoorbeeld door starttemplates, simpele bediening) en beschikbaar maken via SURFfederatie. Ook worden de servicevoorwaarden voor verbetering vatbaar geacht (bijvoorbeeld back-ups meenemen).



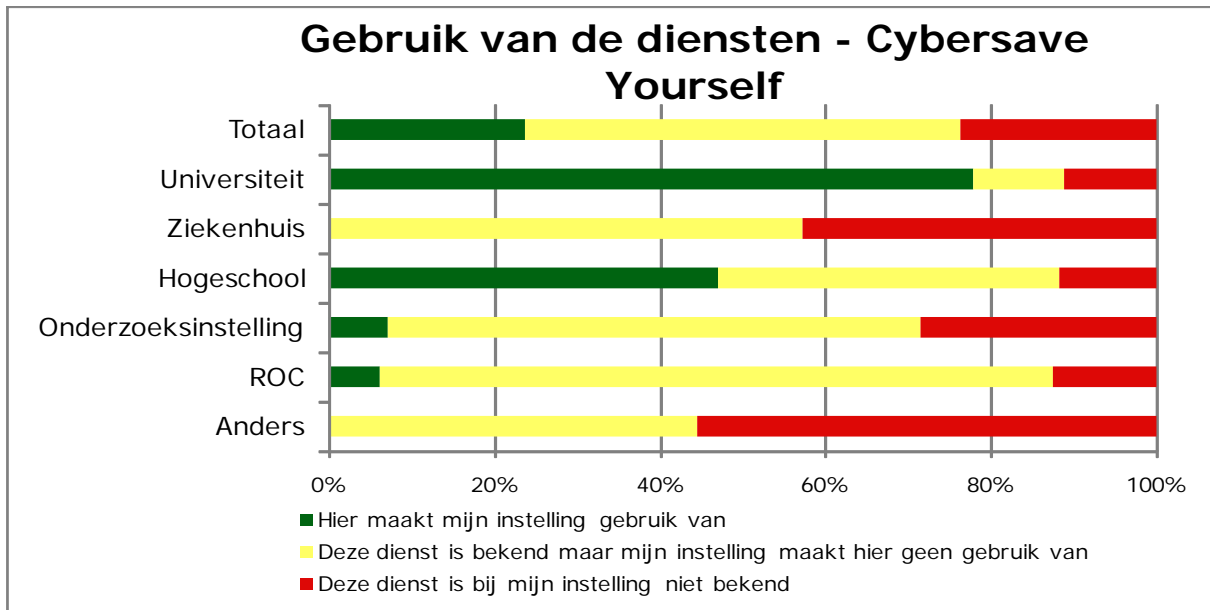
SURFcontact wordt opvallend vaak gebruikt door de ziekenhuizen, maar helemaal niet door de ROC's en onderzoeksinstituten. Verbetersuggesties heeft men nog niet.



SURFfederatie wordt relatief veel door de universiteiten gebruikt (89%). Ook hogescholen maken er gebruik van (47%). Het wordt juist helemaal niet gebruikt door de ziekenhuizen en ROC's. Dit was vorig jaar ook zo. Bij onderzoeksinstituten is SURFfederatie het vaakst onbekend. Eén respondent vraagt om meer diensten (SaaS).

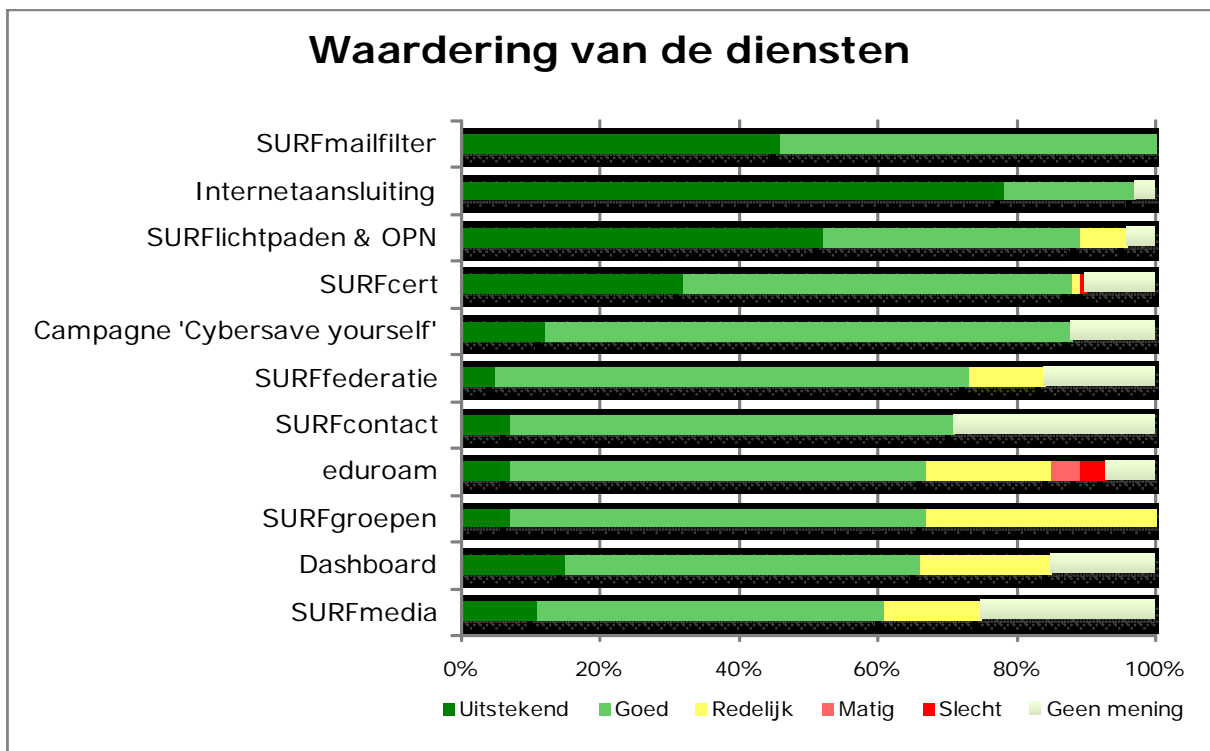


De dienst eduroam wordt veel gebruikt door universiteiten en hogescholen, maar is onder de groep 'anders' weinig bekend. Als verbetering zou men graag zien dat het overall hetzelfde werkt.



De campagne 'Cybersave Yourself' wordt vooral bij de universiteiten en hogescholen gebruikt, terwijl de ziekenhuizen en de groep 'anders' hier weinig bekend mee zijn en de dienst niet gebruiken.

Alle instellingen doen overigens aan voorlichting over veilig internet- en computergebruik.



De hoogst gewaardeerde dienst is SURFmailfilter en de internetaansluiting. Vorig jaar werden deze diensten ook positief gewaardeerd. Net als SURFlichtpaden dat vorig jaar en ook dit jaar weer positief wordt beoordeeld. Vrijwel alle waarderingen zijn wel naar

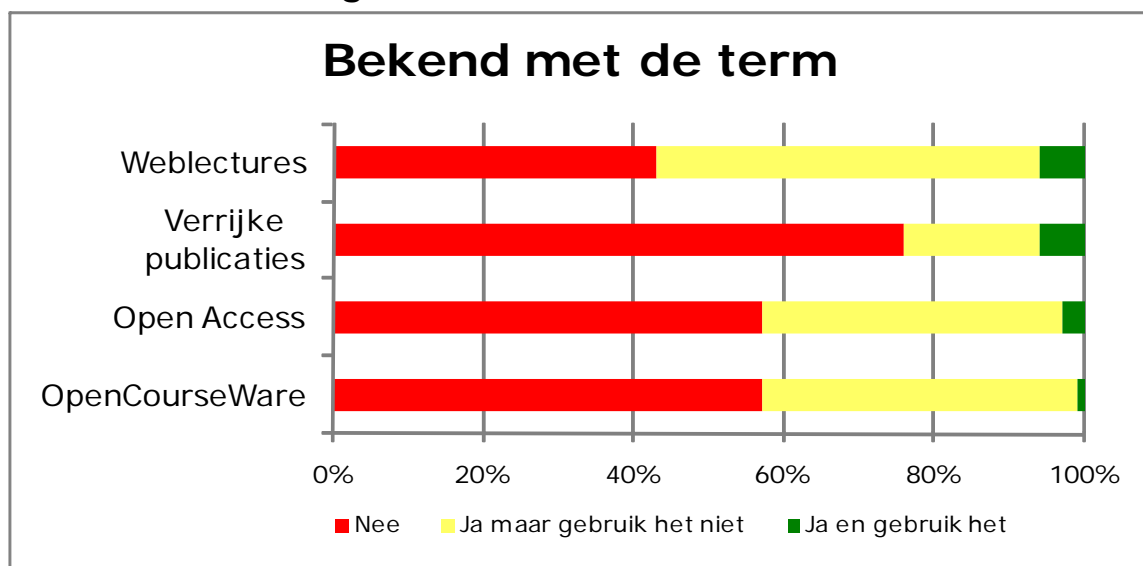
beneden gegaan ten opzichte van 2008, met name de waardering van SURFgroepen en SURFfederatie.

Waardering goed- uitstekend	2008	2009	Vershil
SURFgroepen	90%	67%	- 23
SURFfederatie	90%	73%	- 17
SURFcert	96%	88%	- 8
SURFlichtpaden & OPN	97%	89%	- 8
Internetaansluiting	99%	97%	- 2
SURFmailfilter	100%	100%	-

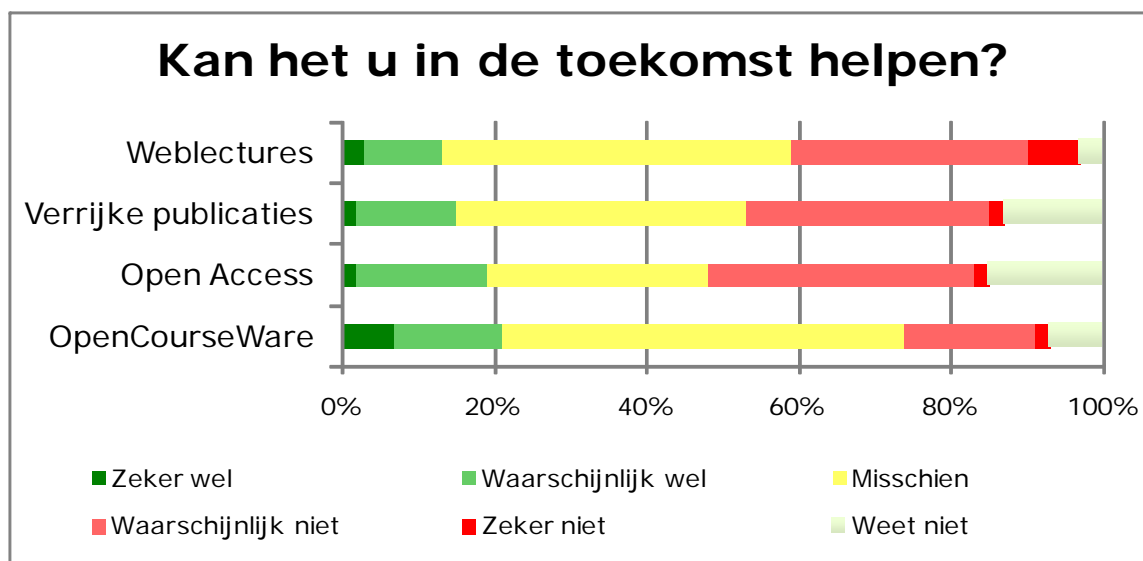
ICP's zijn over vrijwel geen enkele dienst ontevreden, met uitzondering van eduroam waar enkele ICP's kritisch zijn.

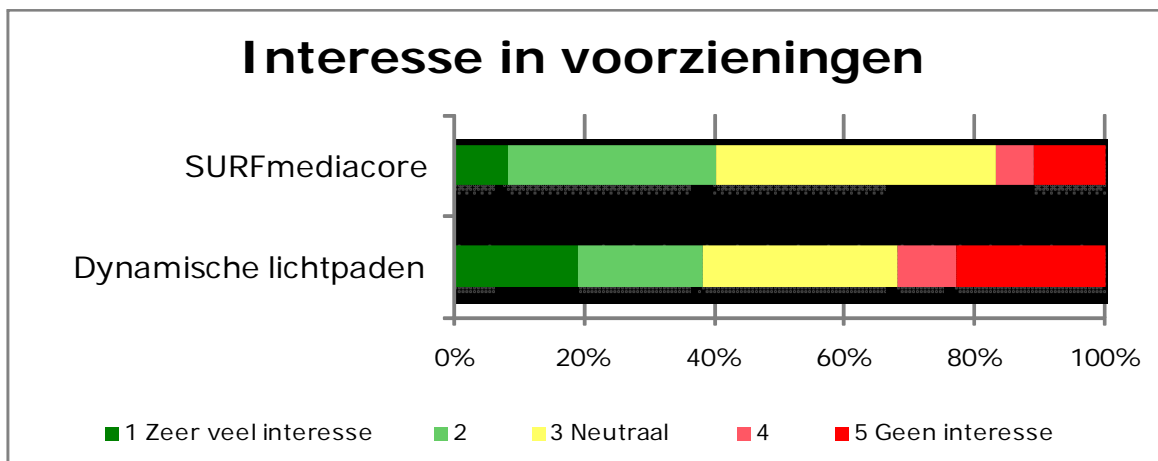
Er werden geen significante verschillen gevonden voor de verschillende groepen.

Nieuwe voorzieningen



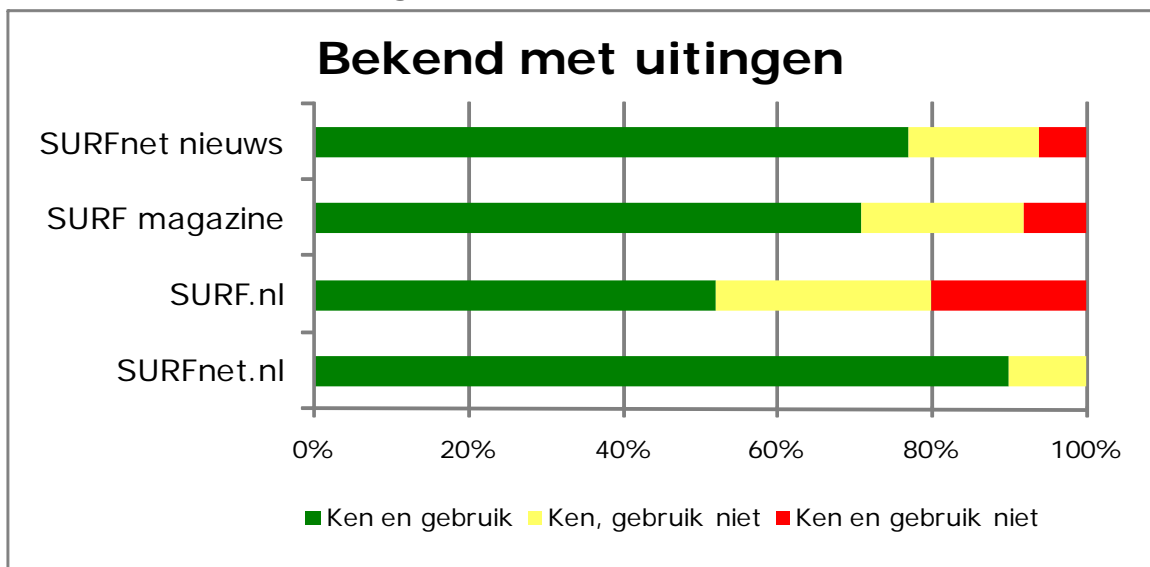
De termen weblectures, verrijkte publicaties, Open Access en OpenCourseWare zijn voor veel ICP's nog onbekend. Ook denken veel ICP's dat deze onderwerpen hen in de toekomst niet gaan helpen.





Er is matige interesse in de nieuwe diensten SURFmediacore en dynamische lichtpaden. 40% heeft (zeer) veel interesse. In 2008 was de interesse voor SURFmediacore nog 51%.

Bekendheid met uitingen



Veel ICP's zijn bekend met de meeste uitingen van SURFnet, alleen de bekendheid van www.surf.nl is wat minder. Het gebruik van www.surf.nl is wel gestegen ten opzichte van 2008 (2 procentpunten). Het gebruik van www.surfnet.nl is gelijk gebleven en van SURF magazine en SURFnet Nieuws is het gebruik licht gedaald.

Wordt gebruik van gemaakt	2008	2009	Verskil
SURFnet Nieuws	76%	75%	- 1
SURF Magazine	75%	71%	- 4
SURF.nl	50%	52%	+ 2
SURFnet.nl	90%	90%	-

Meewerken als innovatiepartner?



■ Ja ■ Nee ■ Weet niet

Zo'n 30% van de ICP's wil meewerken als innovatiepartner.