



I ndi-2007-09-022

Synthese bijeenkomst

| | |
|-----------------|----------------------------------|
| Project | : SURFworks |
| Projectjaar | : 2007 |
| Programmaliijn | : Beeldvorming klantbehoeften |
| Onderdeel | : Gebruikersonderzoek |
| Activiteit | : [nummering volgens jaarplan] |
| Deliverable | : Verslag synthesebijeenkomst |
| Toegangsrechten | : publiek |
| Auteur(s) | : Walter van Dijk/Dennis Beckers |
| Externe partij | : n.v.t. |
| Opleverdatum | : 22-10-2007 |
| Versie | : final |

Samenvatting

De Synthese bijeenkomst is het slotstuk van de programmaliijn Beeldvorming Klantbehoeften uit het innovatieprogramma SURFworks 2007. Tijdens deze bijeenkomst presenteerde SURFnet de resultaten van het gebruikersonderzoek, de conclusies die SURFnet daaruit heeft getrokken en de consequenties voor het dienstenportfolio en de innovatiejaarplannen voor 2008. De deelnemers konden tijdens de synthesebijeenkomst vragen stellen en hun opinie geven over de conclusies en actiepunten die SURFnet aan de resultaten heeft verbonden.

Verslag Synthese-bijeenkomst
SURFnet Gebruikersonderzoek 2007

Deelnemerslijst

| Deelnemer | Instelling |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. Ron Helwig | CvDUR / Open Universiteit Nederland |
| 2. Menno Nonhebel | Research-instellingen / KNAW |
| 3. Piet Helfrich | GigaPort User Board / KNMI |
| 4. Michael van de Wetering | Stichting Kennisnet ICT op school |
| 5. Milly Debeye | SIG CWIS-NL |
| 6. Wiebe Nijlunsing | SIG Webstream |
| 7. Sylvia Moes | SIG Standaarden |
| 8. Natasja Brouwer | SIG SIGMA |
| 9. Petra Boezeroy | SURFfoundation |
| 10. Nico Juist | SIG Sharepoint |
| 11. Rossend Llurba | NWO/STW |
| 12. Wim de Waard | Studentenhuisvester / De Key |
| 13. Teun Hompe | Valsplat |
| 14. Roel Rexwinkel | SURFnet/CS |
| 15. Evelijn Jeunink | SURFnet/AA Universiteiten |
| 16. Remco Rutten | SURFnet/AA MBO |
| 17. Dennis Beckers | SURFnet/AA onderzoeksinstellingen |
| 18. Maurice van den Akker | SURFnet/AA |
| 19. Jasper Distelbrink | SURFnet/AA HBO |
| 20. Walter van Dijk | SURFnet/AA |
| 21. Erwin Bleumink | SURFnet directie |

Opzet Gebruikersonderzoek 2007

SURFnet voert sinds 1991 onderzoek uit onder eindgebruikers van de SURFnet-diensten. Sinds 2006 worden ook ICT-managers van de aangesloten instellingen en Special Interest Groups (SIG's) bij het onderzoek betrokken. Sinds 2006 is het gebruikersonderzoek onderdeel van de programmatische Beeldvorming Klantbehoeften uit het innovatieprogramma SURFworks.

Op 9 oktober werd het gebruikersonderzoek 2007 afgesloten met de synthesebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst presenteerde SURFnet de resultaten van het gebruikersonderzoek, de conclusies die SURFnet daaruit heeft getrokken en de consequenties voor het dienstenportfolio en de innovatiejaarplannen voor 2008. De deelnemers konden tijdens de synthesebijeenkomst vragen stellen en hun opinie geven over de conclusies en actiepunten die SURFnet aan de resultaten heeft verbonden.

Voor de bijeenkomst waren 20 deelnemers uitgenodigd, op voordracht van diverse gremia, die ieder een deel van de SURFnet doelgroep vertegenwoordigen. Zie voor details de deelnemerslijst.

Aan het gebruikersonderzoek 2007 hebben 87 instellingen, 8 SIG's en 3.040 eindgebruikers (16 instellingen) deelgenomen. De resultaten van het onderzoek en de presentatie zijn beschikbaar via <http://www.surfnet.nl/info/publicaties/gebruikersonderzoek>

Dit document geeft beknopt de discussie weer die tijdens de synthesebijeenkomst werd gevoerd. De resultaten uit het gebruikersonderzoek die betrekking hebben op de netwerkdiensten worden apart besproken in de volgende bijeenkomst van de GigaPort User Board.

Uitkomsten Gebruikersonderzoek 2007

Algemeen beeld uit het onderzoek

Gebruik en waardering

De naamsbekendheid van SURFnet is onder eindgebruikers gestegen van 51% in 2006 naar 61% dit jaar.

Vrijwel iedereen maakt (veelal onbewust) gebruik van netwerkdiensten van SURFnet. Mede door onbekendheid blijft het gebruik van veel andere diensten achter. De bekendheid van een aantal diensten, vooral beveiligingsdiensten, SURFgroepen en SURFnet Videodiensten is gestegen. Opvallend is verder dat de diensten over het algemeen goed worden gewaardeerd.

De instellingen vinden SURFnet innovatief en zijn van mening dat SURFnet voorop loopt bij nieuwe ontwikkelingen. De aanwezige competenties, expertise, bereikbaarheid en klantvriendelijkheid binnen SURFnet worden als goed beoordeeld door de instellingen. Tevens vinden de instellingen SURFnet betrouwbaar, klantgericht en niet log. Eenvijfde deel van de onderwijsinstellingen vindt SURFnet duur, een kwart vindt SURFnet niet duur. De diensten - voor zover gebruikt - sluiten aan op de behoefte van de instellingen en zijn van goede kwaliteit. Er zijn ook verbeterpunten in kaart gebracht: de flexibiliteit, responsiviteit en klantgerichtheid van SURFnet kan beter.

De SIG's zien graag een betere afstemming tussen SURFnet en SURFfoundation m.b.t. jaarplannen en activiteiten.

Onder de eindgebruikers stijgt de naamsbekendheid en het gebruik gestaag. Ruim de helft van de eindgebruikers heeft thuis de beschikking over WiFi. De instellingen zijn van mening dat er voldoende WiFi is, de studenten en gebruikers daarentegen verlangen meer draadloze netwerktoegang op hun instelling.

E-mail is het belangrijkste communicatiemiddel onder de eindgebruikers. Studenten mailen vooral via gratis e-mail adressen en niet via de instellingsmail. Studenten ergeren zich aan alle e-mail die niet specifiek voor hen bedoeld is. Bijna de helft van alle studenten gebruikt Instant Messaging voor hun studie.

Netwerk

Uit het onderzoek onder instellingen blijkt dat de waardering voor de netwerkdiensten hoog is. IP wordt massaal gebruikt en het gebruik van OPN's en lichtpaden groeit sterk door. SURFnet concludeert dat het netwerk nog steeds de kern is van het dienstenportfolio. Het afgelopen jaar zijn de beoogde service-levels behaald. SURFnet zal blijven investeren in de kwaliteit van het netwerk.

Het komend jaar zal SURFnet dynamische lichtpaden introduceren en doorgaan met het stimuleren van het gebruik van lichtpaden en OPN's. Ook voert SURFnet een core conversie uit waarbij de core-routers zullen worden vervangen.

Stelling: SURFnet biedt in 2012 geen IP-dienst meer aan

Reactie uit de zaal:

In feite gaat het hier om de vraag of er met betrekking tot de IP-dienstverlening door samenwerking tussen instellingen meer kan worden bereikt dan door iedere instelling individueel. De aanwezigen zijn van mening dat samenwerking op dit vlak naar verwachting in 2012 nog steeds lonend zal zijn.

Beveiliging

Uit het onderzoek onder instellingen blijkt dat er behoefte bestaat aan extra ondersteuning op het gebied van beveiliging. Alle vormen van support zijn wenselijk: informatie over SURFnetdiensten, workshops, op maat gemaakte trainingen en consultancy. Vergeleken met vorig jaar zijn de beveiligingsdiensten die SURFnet aanbiedt meer bekend, maar de bekendheid kan nog verder verbeteren.

SURFnet concludeert uit de onderzoeksresultaten dat zij een belangrijke taak heeft als expertise en trainingscentrum. Het stimuleringsprogramma Beveiliging werpt vruchten af, maar er is nog veel werk te verzetten.

Het komende jaar zal SURFnet dan ook doorgaan met het stimuleringsprogramma voor beveiliging. Tevens zal het spanningsveld tussen beveiliging en gebruikersvriendelijkheid een continu punt van aandacht zijn. Ook zal er een bewustwordingscampagne uitgevoerd worden samen met de instellingen.

Stelling: In 2012 is meer dan 50% ICT investeringen gerelateerd aan security

Reacties uit de zaal:

Het is anno 2007 een trend om veel aandacht aan security te besteden. Door een aanzienlijke toename van het aantal incidenten is de bereidheid om aan security te werken groot. Geen enkele instelling wil op een verkeerde manier in de krant komen.

Authenticatie/Authorisatie

Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid van de SURFfederatie nog laag is, maar wel groeit. SURFnet concludeert hieruit dat de bekendheid van de SURFfederatie en de SURFcertificaten dienst verhoogd moet worden. Ook zal er een stimuleringsprogramma komen met het doel om aandacht te verkrijgen voor identity-management binnen instellingen en in vervolg daarop het aantal koppelingen met de SURFfederatie te verhogen.

In 2008 zal SURFnet het gebruik van de SURFfederatie op alle mogelijke manieren stimuleren. Het aantal aansluitingen wordt verhoogd, zowel aansluitingen van instellingen (identity providers) als die van de serviceproviders (uitgevers etc.) en de koppeling van de eigen diensten van SURFnet.

Stelling: *In 2012 is de SURFfederatie opgegaan in een landelijke overheidsvoorziening*

Reacties uit de zaal:

Ja, dat zou zo maar kunnen.

SURFnet videodiensten

Uit het onderzoek blijkt dat er een sterke toename is in het gebruik van digitaal videomateriaal en streaming video, met name binnen het onderwijs. De instellingen vinden het reëel om te betalen voor het gebruik van opslag van videodiensten, bij voorkeur op basis van het volume aan gebruikte opslag. Er worden ongeveer 850.000 streams per maand opgevraagd. Het aantal unieke gebruikers is ongeveer 12.000 op maandbasis.

Er bestaat veel behoefte aan het terugkijken van conferenties, lezingen en colleges. Deze mogelijkheid bestaat al wel maar is onvoldoende bekend. SURFnet concludeert dat de videodiensten voldoen aan de behoefte van de instellingen. Wel moet er aandacht besteed worden aan de bekendheid en mogelijkheden van de videodiensten. Het vergroten van de bekendheid en mogelijkheden van de SURFnet videodiensten wordt in samenwerking met SURFfoundation uitgewerkt.

Het komende jaar zal SURFnet een nieuwe versie retail en wholesale variant van de SURFnet videodiensten uitrollen en onder de aandacht brengen en een nieuw tariefmodel introduceren. Ook zal het workshopprogramma op het gebied van video in onderwijs worden geïntensiveerd (i.s.m. SURFfoundation).

Stelling: *In 2012 biedt YouTube HD video aan*

Reacties uit de zaal:

Nee, YouTube wil alles toegankelijk (open) en delen. SURFnet kan en wil wel bepaalde zaken afschermen. Het gaat niet alleen over het beschikbaar zijn/stellen maar ook over de inzet van content in het onderwijs. Hier ligt een toegevoegde waarde voor SURFnet.

SURFgroepen

Uit het onderzoek is gebleken dat de bekendheid en het gebruik van SURFgroepen is gestegen m.n. onder docenten. De belangrijkste gebruikte functies van SURFgroepen zijn het delen van documenten en videoconferencing.

De conclusie die SURFnet aan deze bevindingen verbindt is dat de huidige eindgebruikersvariant van SURFgroepen voldoet aan de behoefte van de instellingen. Er is nog wel veel promotie nodig bij instellingen buiten het onderwijs. Verder blijkt uit het Gebruikersonderzoek dat een significant percentage van de instellingen interesse toont in een wholesale-versie van deze dienst. SURFnet zal een dergelijke dienst alleen aanbieden indien hier voldoende concrete vraag naar bestaat. Momenteel wordt daartoe een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar de wholesale variant.

In 2008 zal de Video Portal in SURFgroepen worden geïntegreerd en wordt SURFgroepen aangesloten op de SURFfederatie. Het stimuleringsprogramma voor docenten en onderzoekers dat in 2007 is opgestart zal in 2008 een vervolg krijgen. SURFgroepen wordt tevens geschikt gemaakt voor gebruik in situaties waarin privacy een belangrijke rol speelt zoals bijvoorbeeld het geval is in de academische ziekenhuizen (encryptie). Het workshopprogramma zal diverser worden en worden geïntensiveerd.

De gebruiksvriendelijkheid en transparantie van SURFgroepen is een aandachtspunt voor SURFnet. In het onderwijs is er geen tijd om je te verdiepen in de ICT-tools, het moet meteen werken en resultaat opleveren. Een idee dat uit de zaal kwam is om templates voor gebruikersgroepen (bijv. eenvoudig gebruik, geavanceerd gebruik, gebruik in onderzoek) te gaan aanbieden en best-practices te documenteren. Op basis van het aanmeldingsformulier krijgt de gebruiker een aantal templates aangeboden. Het doel van het gebruik bepaalt als het ware de templates.

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

Reactie uit de zaal:

De zaal denkt gemengd over deze stelling. SURFgroepen als eindgebruikersdienst is een groot succes. Het aanbieden van een wholesale variant betekent echter dat er een zekere mate van standaardisatie en uniformering zal moeten komen en vraag is of instellingen bereid zijn om een voordeel van schaalvoordelen te bereiken in ruil voor een zekere mate van verlies van flexibiliteit en functionaliteit. Deze flexibiliteit en functionaliteit is vanzelfsprekend het hoogste als iedere instelling zijn eigen oplossing kiest maar kent een prijs. Verder wordt aangegeven dat de wensen van instellingen ten aanzien van nieuwe functionaliteit naar verwachting zullen groeien de komende jaren. Het invullen van deze wensen zal lastig en in ieder geval kostbaar zijn.

Mobiele toepassingen en draadloze toegang

De resultaten van het onderzoek laten zien dat veel onderwijsinstellingen en ruim de helft van de overige instellingen over een draadloos netwerk beschikt.

Er is echter nog steeds een groeiende behoefte aan draadloze toegang bij onderzoekers, docenten en studenten.

Er is een beperkte interesse van de instellingen voor participatie in stadsbrede projecten. SURFnet concludeert uit de resultaten dat de ondersteuning met betrekking tot eduroam en veilig WIFI nodig blijft. De focus zal hierbij liggen op instellingen. SURFnet heeft vooral een rol in het aanbieden van support en kennisdisseminatie.

In 2008 zal SURFnet op het gebied van mobiele toepassingen en draadloze toegang samen optrekken met Stichting Kennisnet Ict op School in het project Mobiel onderwijs. SURFnet moet niet alleen infrastructuur bieden maar vooral ook toepassingen en kennis.

Stelling: In 2012 zijn alle wired verbindingen voor eindgebruikers vervangen door wireless

Reacties uit de zaal:

Nee, is geen businessmodel voor te maken, te veel accesspoints nodig. Het spectrum wat je hebt is beperkt waardoor de bandbreedte beperkt is ten opzichte van glasvezel. Dit laatste sluit bepaalde toepassingen uit en verder zijn er ook nog steeds te veel technische beperkingen.

Behoeft aan nieuwe diensten?

Uit het onderzoek blijkt dat nog maar weinig instellingen gebruik maken van VoIP als vervanging voor ISDN-30. Wel ontwikkelen veel instellingen plannen om gebruik te maken van de mogelijkheden die VoIP biedt. Er is verder veel interesse voor storage & uitwijkvoorzieningen. SURFnet concludeert dat er extra ondersteuning nodig is voor kennisdisseminatie (best practices) met betrekking tot VoIP- en remote storage toepassingen.

In 2008 zal er een haalbaarheidsstudie continuïteit datacenters worden uitgevoerd.

Stelling: *In 2012 heeft het gros van de instellingen m.b.t. datastorage gekozen voor outsourcing.*

Reacties uit de zaal:

Afhankelijk van het type data en te bereiken economies of scale zal het extern plaatsen van data zeker fors toenemen de komende jaren.

Mutaties in het SURFnet dienstenportfolio

Uit de pijplijn komen eind 2007/begin 2008 de volgende diensten:

- SURFfederatie
- Dynamische lichtpaden binnen SURFnet6
- Nieuwe functionaliteit SURFids
- Nieuwe functionaliteit SURFflow
- SURFmedia

In de planning 2008 staan verder nog:

- Dynamische lichtpaden cross-domain
- SURFnet Videodiensten Wholesale
- SURFfederatie, uitbreiding koppelingsmogelijkheden

Naast het ontwikkelen en introduceren van nieuwe diensten zullen er ook diensten worden uitgefaseerd per eind 2007. Dit zijn in ieder geval:

- SURFnet Search engine
- SURFkit
- http mirrors (tu cows, pda, linuxberg, html, apache)

Voor onderstaande diensten is nog niet duidelijk of zij wel of niet worden uitgefaseerd c.q. op een andere manier zullen worden aangeboden. Dit is nog in onderzoek:

- Usenet News feeders
- Videoconferencing (zal hoogstwaarschijnlijk worden geïntegreerd in SURFgroepen)
- SURFdetective

Enkele diensten zullen qua aard van dienst naar sponsoring gaan:

- FTP mirrors en sourceforge mirror
- Uitwisselplatform (naar Kennisnet)