



# **Verslag Synthesebijeenkomst SURFnet Gebruikersonderzoek 2008**

**Donderdag 25 september**

**SURFnet - Utrecht**

# Inhoud

<b>SURFnet Gebruikersonderzoek 2008</b>	<b>1</b>
<b>1 Deelnemerlijst</b>	<b>3</b>
<b>2 Opzet Gebruikersonderzoek 2008</b>	<b>4</b>
<b>3 Uitkomsten gebruikersonderzoek 2008</b>	<b>5</b>
3.1 Algemeen beeld uit het onderzoek	5
3.2 Eindgebruikers, SIG's en SURFnet	6
<b>4 Conclusies inclusief stellingen</b>	<b>7</b>
Overige thema's die voor SURFnet in 2009 belangrijk zijn:	9
<b>5 Een blik op het dienstenportfolio</b>	<b>10</b>
5.1 Behoefte aan nieuwe diensten?	10
5.2 Mutaties in het SURFnet dienstenportfolio	10
<b>6 Afsluitende discussie</b>	<b>11</b>

# 1 Deelnemerlijst

<b>Deelnemer (affiliatie)</b>	<b>Vertegenwoordiger van</b>
1. Paul van Daalen (UL)	Universiteiten
2. Rene van Lier (KNMI)	Research Instellingen
3. Cees van Loon (Haagse Hogeschool)	Hogescholen
4. Hans van den Berg (AMC)	Universitaire Medische Centra
5. Patrick Aerts (NCF)	NCF
6. Ko Klerkx (ROC Flevoland)	ROC-i-partners
7. Pieter Varekamp (Kennisnet)	Kennisnet
8. Remco Rutten (SURFnet)	
9. Walter van Dijk (SURFnet)	
10. Roel Rexwinkel (SURFnet)	
11. Erwin Bleumink (SURFnet)	
12. Sandra Passchier (SURFnet)	
13. Nils van den Broek (Onderzoeksbureau Valsplat)	
14. Manon Esmyer (SURFnet / Verslag)	

## 2 Opzet Gebruikersonderzoek 2008

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 programmaliijn Beeldvorming Klantbehoeften uit het innovatieprogramma SURFworks.

Op 25 september werd het gebruikersonderzoek 2008 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 2009. 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 7 deelnemers uitgenodigd, die ieder een deel van de SURFnet doelgroep vertegenwoordigen. Zie voor details de deelnemerslijst.

Aan het gebruikersonderzoek 2008 hebben 80 instellingen, 6 SIG's en ruim 2.000 eindgebruikers (van 15 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.

## 3 Uitkomsten gebruikersonderzoek 2008

### 3.1 Algemeen beeld uit het onderzoek

#### 3.1.1 Klanttevredenheid

Het accent van de vragen in het onderzoek onder ICT-managers lag dit jaar meer op onze organisatie dan op de SURFnet diensten.

Alle instellingen zijn overwegend tevreden over de dienstverlening van SURFnet en geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,7. De universiteiten zijn het meest kritisch, maar beoordelen de klanttevredenheid nog altijd met een 7,2. ROC's zijn in verhouding het meest positief: 8,2.

In verhouding tot de andere criteria in het onderzoek scoort SURFnet minder goed op persoonlijke aandacht. SURFnet heeft al over een eerste aanzet richting oplossing nagedacht waaruit de conclusie is getrokken dat in ieder geval de bezoekfrequentie vanuit de account adviseurs zal moeten worden verhoogd.

Ook wil SURFnet een betere governance structuur opstellen, bijvoorbeeld een SURFnet User Board incl. hieraan gekoppelde adviescommissie per dienstencluster. Doordat de deelnemers aan bijvoorbeeld de synthesebijeenkomst vanuit verschillende doelgroepen en gremia afkomstig zijn is de mandatering momenteel niet eenduidig.

#### 3.1.2 Bekendheid & Gebruik diensten

Universiteiten maken in verhouding het meest gebruik van SURFnet-diensten. Dit verklaart mogelijk ook voor een deel hun relatief kritische houding.

In vergelijking met vorig jaar zijn de diensten bekender bij de instellingen, maar de instellingen maken nog niet altijd gebruik van de diensten. Het meest gebruikt (na de internetaansluiting) is SURFcert, gevolgd door SURFgroepen.

Er is een groei van de bekendheid van de dienst lichtpaden te zien maar veel instellingen gebruiken deze nog niet. SURFnet wil het gebruik verder stimuleren door het goed documenteren en verspreiden van best-practices over toepassingen van lichtpaden zoals automatische back-up, remote storage etc.

Het minst bekend en gebruikt is de SURFfederatie, deze dienst heeft echter qua bekendheid wel een enorme sprong voorwaarts gemaakt in vergelijking met vorig jaar. Iets meer dan 1 op de 8 instellingen maakt er gebruik van. De SURFfederatie is bij 77,5% bekend, onbekendheid is dus slechts in beperkte mate de oorzaak. Het aansluiten op de SURFfederatie is lastig maar vanuit SURFnet is er veel hulp, kennis en ondersteuning aanwezig.

Het gebruik van SURFmailfilter is enorm toegenomen (met dank aan marketinginspanningen).

Diensten waar instellingen gebruik van maken, worden overwegend positief gewaardeerd. De internet aansluiting wordt het best gewaardeerd.

De meeste uitingen van SURFnet zijn bekend. De website surfnet.nl is het meest bekend: 9 van de 10 instellingen kennen en gebruiken de site. Het minst bekend en gebruikt is de SURFportal ([www.surf.nl](http://www.surf.nl)).

Vanuit de UMC's bestaat de wens voor meer garanties op diensten. Het feit dat SURFnet opereert in een innovatieve omgeving wordt (h)erkend maar de diensten moeten wel werken. Walter van Dijk geeft aan dat deze garanties er zijn. Voor iedere dienst is een operational excellence

traject ingericht en ook is er een Service Level Specification opgesteld die waar mogelijk periodiek wordt aangescherpt. De meest recente versie is beschikbaar via <http://www.surfnet.nl/diensten/sls>

### **3.2 Eindgebruikers, SIG's en SURFnet**

Een derde van de respondenten kent SURFnet, de naamsbekendheid van de diensten is slecht. Wanneer een dienst die onbekend lijkt wordt beschreven, neemt de herkenning van die dienst met 65% toe. De namen van diensten blijven dus niet hangen.

Respondenten die gebruik maken van diensten zijn hier over het algemeen zeer tevreden over.

Kennismaking met diensten gebeurt vooral via collega's of medestudenten, dit geldt met name voor SURFgroepen.

Studenten zijn opvallend goed te spreken over de SURFnet Videotheek.

Iedereen wordt mobieler, het aantal gedeelde werkomgevingen neemt toe, profilering via social networking neemt toe. Gebruik van wiki's en blogs en ook van virtuele omgevingen is gestabiliseerd.

Naamsbekendheid is een groot probleem, ambassadeurs binnen instellingen zijn nodig om deze bekendheid te vergroten.

Vanuit de UMC's is zeker vraag naar Video on demand-diensten. Het SURFmedia portal is erg positief ontvangen, er is ook vanuit instellingen grote vraag naar. Op SURFmedia wordt informatie aangeboden via SURFnet, maar de instellingen zelf kunnen ook materiaal plaatsen en fijnmazig afschermen.

Over het algemeen heerst tevredenheid over alle eindgebruikersdiensten.

## 4 Conclusies inclusief stellingen

- **Netwerkdiensten**

Netwerkdiensten vormen de kern van het SURFnet-dienstenportfolio. In 2009 wordt meer aan marketing gedaan voor OPN's en lichtpaden, ook zal SURFnet blijven investeren in het verhogen van de kwaliteit van het NOC. In 2009 worden de dynamische lichtpaden geïntroduceerd, dynamische lichtpaden gaan een stap verder dan statische (gewone) lichtpaden. De capaciteit van de verbinding is in theorie even hoog als die van statische lichtpaden, maar het opzetten van een dynamisch lichtpad is aanzienlijk eenvoudiger. Dit type lichtpad is zeer efficiënt, omdat het slechts voor een bepaalde tijd beslag legt op de netwerkcapaciteit.

Stelling: In 2009 breekt (het besef van urgentie van) IPv6 door binnen het HO&O in Nederland?

Reacties uit de zaal:

Veel HO instellingen hebben heel veel IPv4-adressen, daardoor hebben zij hun eigen reserve, het besef van urgentie delen zij nog niet. De vraag vanuit de zaal is dan ook of al in kaart is gebracht wat het voor instellingen betekent? Met die vraag is SURFnet momenteel aan de slag.

Bij de Universiteit Leiden staat dit onderwerp wel hoog op de agenda, zij verwachten ook dat SURFnet zich actief in deze kwestie opstelt. Door bijv. expertise aan te bieden en bijeenkomsten te organiseren waardoor kennisdeling kan plaatsvinden. Wat moet een instelling doen om er klaar voor te zijn?

- **Beveiliging**

Op alle niveaus binnen instellingen is dit nog steeds een belangrijke zaak, echter het zijn vaak geen specifieke problemen meer voor HO&O maar generieke problemen. Generieke problemen waar marktpartijen op zijn ingesprongen. SURFnet heeft primair als taak om expertise te leveren en te fungeren als trainingscentrum. Het stimuleringsprogramma Beveiliging is zichtbaar in een (geleidelijke) groei van het aantal geaccrediteerde CERT-teams.

Stelling:

SURFnet dient zich op het vlak van security vooral te richten op de rol van expertisecentrum (naast coördinatie incident response). Laat het ontwikkelen en aanbieden van diensten over aan de markt.

Reacties uit de zaal:

Alle aanwezigen zijn het met bovenstaande stelling eens.

Vanuit de zaal wordt de vraag gesteld of SURFnet bezig is met DNSsec, dit is een actueel onderwerp van gesprek bij veel instellingen. Vanuit SURFnet wordt aangegeven dat dit onderwerp nog dit jaar aandacht krijgt binnen het SURFworks programma.

- **SURFfederatie**

De bekendheid van de SURFfederatie is in een jaar tijd verdubbeld en het aantal aangesloten Identity Providers neemt geleidelijk toe.

Het aantal koppelingen van Service Providers met SURFfederatie is nog gering. SURFnet zal in 2009 de meerwaarde van de SURFfederatie beter zichtbaar maken. Het stimuleringsprogramma wordt gecontinueerd en geïntensiveerd. Het streven is om komend jaar een flinke sprong te maken in het aantal aangesloten Identity en Service Providers.

Stelling:

De "killer app" voor de SURFfederatie ligt niet in onderwijsgerelateerde content maar in commerciële toepassingen (e.g. BOL.com. Volkskrant etc.) gericht op studenten.

Reactie uit de zaal:

Commerciële content kan interessant zijn maar het is zaak niet de bibliotheektoepassingen en content van uitgevers uit het oog te verliezen als ook bestaande diensten als SURFspot.

Vanuit de universiteiten komt de aanbeveling om de universiteitsbibliotheken meer te betrekken bij de SURFfederatie. Zij zijn de (interne) service providers binnen de instellingen.

De SURFfederatie is één manier van een Identity Management Systeem (IDM) maar hoe verhoudt de federatie zich tot eduroam? Eduroam naast de SURFfederatie is niet ideaal.

Eduroam is met veel enthousiasme ontwikkeld, momenteel loopt de gebruiker door het gebruik van verschillende protocollen vast. Vanuit de zaal wordt de vraag gesteld hoe SURFnet hiermee verder gaat. In antwoord hierop wordt vanuit SURFnet gemeld dat er binnenkort een onderzoek zal starten naar de gebruikaspecten van eduroam.

- **SURFnet videodiensten**

Er blijft behoefte aan een videoplatform voor het hoger onderwijs, terugkijken conferenties, lezingen en colleges en rich media. De SURFnet videodiensten voldoen aan de behoefte van instellingen en eindgebruikers. In 2009 zal SURFnet de aandacht vestigen op de nieuwe versie retail en wholesale SURFnet videodiensten. Ook zal een uitgebreid workshopprogramma worden opgestart om alle nieuwe mogelijkheden onder de aandacht te brengen.

Stelling: In 2012 is video een standaard onderdeel geworden van de Digitale Leer- en Werkomgeving.

Reactie uit de zaal: Ongetwijfeld, YouTube kan nooit de tools bieden die je bij SURFmedia krijgt.

- **SURFgroepen**

De bekendheid en gebruik van SURFgroepen zijn overall gestegen. In 2009 worden SURFmedia en SURFgroepen geïntegreerd en vindt de aansluiting op SURFfederatie plaats. 2009 zal minder gericht zijn op de grote massa maar meer op de toepasbaarheid.

Stelling:

In 2012 kiezen de gebruikers zelf welke EGA/GUI ze gebruiken voor online samenwerken.

Reactie uit de zaal:

Waarschijnlijk niet, de instelling kiest het platform, SURFnet levert een framework voor de middlewa-  
re en de instelling de content. Alle UMC's hebben gekozen voor SharePoint als platform.

**Overige thema's die voor SURFnet in 2009 belangrijk zijn:**

- Mobiele toegang en onderwijstoepassingen
- Onderwijscontent (verrijken, vindbaar, doorzoekbaar)
- Open en Interoperabiliteit (i.s.m. SURFfoundation)

Hans van den Berg (AMC) mist in de thema's 'snelheid en high performance / grid'. Dit thema komt zeker terug in combinatie met lichtpaden in SURFnet7 (voortzetting van GigaPort). Ook vraagt hij zich af of er nieuwe samenwerkingsverbanden op de rol staan, bijvoorbeeld voor WiMax, HSDPA, VoIP en dergelijke. Dit is een dienst die door anderen over het netwerk geleverd wordt. SURFnet heeft deze mogelijkheden wel onderzocht maar de business case was niet haalbaar.

Hans doelt meer op innovatie dan een daadwerkelijke dienst. In het SURFnet/Kennisnet Innovatieprogramma wordt wel gekeken naar WIFI etc.

## 5 Een blik op het dienstenportfolio

### 5.1 Behoeft aan nieuwe diensten?

Een meerderheid van alle instellingen heeft belangstelling voor nieuwe diensten als SURF-groepen voor instellingen (52,6%) en SURFmediaCore (idem, waarvan 17,5% zeer veel interesse!).

Een meerderheid is bereid om innovatiepartner van SURFnet te worden. Vanuit de zaal wordt de aanbeveling gedaan om vroegtijdig contact te zoeken met instellingen.

### 5.2 Mutaties in het SURFnet dienstenportfolio

- Uit de pijplijn komen eind 2008/begin 2009 de volgende diensten:
  - Dynamische lichtpaden
  - SURFmediaCore
  - SURFopzichter (monitoring service)
  - Nieuwe releases van SURFgroepen en SURFmedia
  - Nieuwe functionaliteit binnen SURFids en SURFflow
  
- In de planning 2009 staat verder nog:
  - HD VC dienst tegen aanvullend tarief
  
- Naast het ontwikkelen en introduceren van nieuwe diensten zijn er ook diensten uitgefaseerd in 2008. Dit zijn:
  - Usenet News
  - SURFnet Detective
  - SURFkit
  
- 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:
  - ListServ
  - AIRT
  - Conferencing (indien HD-VC-dienst wordt gerealiseerd)

## 6 Afsluitende discussie

Roel Rexwinkel stelt nog de vraag hoe SURFnet een hogere respons met betrekking tot het gebruikersonderzoek zou kunnen genereren.

Reactie vanuit de zaal:

- Ongelukkig moment net voor de vakantie
- Er is verschil tussen de mate waarin je van respondenten betrokkenheid mag vragen.
- De contractant wordt afgeschermd door secretaresses, dit jaar is de ICP bevraagd. Maar dat is niet voor iedere instelling de meest ideale persoon

Niet alle diensten zijn meegenomen in de vragenlijst, Walter van Dijk, ervaart dit als een gemis. Om dit op te vangen komen er in 2009 in aanvulling op het Gebruikersonderzoek gerichte onderzoeken naar specifieke diensten.