

VIRTUEEL VERGADEREN



Gebruikers van SURFnet kunnen sinds kort intensief online samenwerken. Zo bestaat de mogelijkheid om met een volledig team online te vergaderen, en onder meer documenten te bewerken en presentaties te bekijken. De keuze voor deze oplossing is gemaakt in nauwe samspraak met gebruikers. Op basis van hun ervaringen koos SURFnet voor Adobe Breeze.



SURFnet, onderdeel van de stichting SURF (Stichting Samenwerkende Universitaire Rekenfaciliteiten) is een hoogwaardig computernetwerk speciaal voor het hoger onderwijs en onderzoek in Nederland.. Aan deze besloten doelgroep worden op basis van het netwerk diensten aangeboden. Dit netwerk van SURFnet is een van de snelste ter wereld. Het merendeel van de 150 instellingen die gebruik maken van SURFnet, heeft een verbinding van 1 Gigabit per seconde. Ongeveer 750.000 gebruikers profiteren van dit supersnelle netwerk. Het gaat daarbij om medewerkers van de instellingen, docenten, studenten, en onderzoekers. Bij SURFnet ligt de focus sterk op het leveren van innovatieve diensten. Andres Steijaert en Roland Staring, managers Community Support bij SURFnet, zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen en implementeren van een aantal van die diensten. Doordat de afdeling Community Support rechtstreeks communiceert met de eindgebruikers, hebben Steijaert en Staring een goed beeld van wat er leeft bij hun afnemers. Zo kunnen ze de diensten die ze bedenken gelijk toetsen aan de wensen van de doelgroep, en de producten waarmee ze die diensten

invullen afstemmen op die specifieke omgeving. Zo hebben zij ook de online-samenwerkingsomgeving SURFgroepen bedacht, en de introductie en uitvoering ervan gecoördineerd. Nu het project echt van start is gegaan, managen zij de voortgang.

Gebruikers

De vraag naar dergelijke nieuwe diensten komt tot stand door intensief contact met de gebruikers. Steijaert: "De input voor dit soort projecten krijgen we door rond te vragen, door deel te nemen aan seminars en pilots, te praten in gebruikersgroepen. Daar proberen we gebruikers te mobiliseren. Het blijken vaak de docenten te zijn die ermee aan de slag willen. We zien veel vraag naar cursussen op afstand." Die inbreng van de gewone gebruiker is essentieel: "Het is geen technisch speeltje meer, en dat is een pregnant verschil met vroeger: het zijn niet de techneuten, maar de gewone gebruikers die ermee aan de slag willen. Wat we aanbieden wordt als het ware door de gebruikers uit onze handen getrokken." Ook het online samenwerken, waar Adobe Breeze onderdeel van uitmaakt, kwam van twee kanten. Steijaert: "Wij hebben het hier weliswaar bedacht,



Andres Steijaert (r) en Roland Staring: 'We hopen dat we als SurfNet accelerator kunnen zijn voor innovatie bij instellingen.'

maar het bleek naadloos aan te sluiten bij wat de gebruikers zelf wilden. De markt wordt niet alleen meer bepaald door de leveranciers."

De nieuwe dienst heet SURFgroepen, en is eind vorig jaar live gegaan. Het pakket bestaat uit drie componenten: document sharing voor asynchrone samenwerking, Instant Messaging en Webconferencing met Adobe Breeze. Staring: "We werken bewust met deze drie niveaus. We hebben er nadrukkelijk over nagedacht wat we wilden bouwen, en streefden ernaar verder te gaan dan één dimensie. Mensen gaan in een project aan de slag met een groep, en de eerste stap is om de documenten ergens neer te kunnen zetten. Het tweede niveau wat je moet kunnen bieden, is de mogelijkheid om te zien wie er allemaal online zijn, om real time te kunnen communiceren."

Stabiel

Dat gebeurt met instant messaging. Op het derde en hoogste niveau zit webconferencing met Adobe Breeze, waar je met een groep een virtuele vergaderruimte in kan gaan, elkaar kunt zien en horen, real time kunt samenwerken aan documenten, presentaties kunt bekijken, en samen over een website kunt browsen."

Dit alles stelt hoge eisen aan het systeem, en de oplossing moet vooral gebruiksvriendelijk zijn. Steijaert: "Wij voorzien dat het heel veel gebruikt gaat worden in het onderwijs, op basis van de feedback die we nu al krijgen. Alle tekenen voorspellen dat het een hoge vlucht gaat nemen. Het vraagt veel van de infrastructuur die je neerzet, die moet stabiel zijn aan onze kant, het moet een solide en betrouwbaar platform

Het zijn niet de techneuten, maar de gewone gebruikers die ermee aan de slag willen

zijn waar je niet al teveel naar om hoeft te kijken."

Staring: "Het moet geschaald en redundant neergezet worden. De Breeze-omgeving zoals wij die draaien is niet één machine, maar een hele batterij aan machines. Er mag een doosje omvallen, dan merken de gebruikers er weinig tot niets van. En voor die gebruikers moet het weer heel gemakkelijk te gebruiken zijn." "Als wij hier vele duizenden gebruikers krijgen, dan wil je niet dat ze ons allemaal gaan bellen met vragen en problemen. Ze moeten daar snel mee aan de gang kunnen. De support last moet niet te hoog worden,

dat zou hogere kosten met zich meebrengen. Daar is bij de aanschaf van de pakketten eerst goed over nagedacht. Voor de productkeuzes staan bij ons dus voorop: eenvoud in gebruik bij de gebruiker, en eenvoud in beheer bij ons."

Met name omdat Flash door bijna alle browsers en operating systems ondersteund, hoeven gebruikers niets extra te installeren voor Adobe Breeze. "Die gebruiksvriendelijkheid

merken we ook in de praktijk. We geven veel workshops, en zien dat de gebruikers zich snel de producten eigen maken. Ze gaan enthousiast aan de gang. Er zijn weinig applicaties die dat zo goed weten te doen. Voor de gebruikers is de eerste indruk en ervaring met een pakket cruciaal. Adobe Breeze heeft een erg goede interface, we hoeven daar bijna niets aan uit te leggen."

Interessante partijen

De keuze van producten maken ze op basis van hun marktkennis. Steijaert: "We volgen de markten op het gebied van document sharing, instant >

VIRTUEEL VERGADEREN

We willen een product dat werkt, dat voldoet aan de vraag uit de markt, én dat voor ons betaalbaar is



Voor de productkeuzes staan bij ons voorop: eenvoud in gebruik bij de gebruiker, en eenvoud in beheer bij ons

messaging en webconferencing al jaren. We hebben daarom een behoorlijk goed beeld van de meest interessante partijen, die komen op je shortlist. Vervolgens testen we de pakketten uit de shortlist grondig, om te kijken hoe het werk aan de gebruikerskant, maar ook aan de achterkant gaan we kijken hoe stevig het in elkaar zit.”

De pilot van SURFgroepen was een groot succes. Staring: “Voor SURF hebben we in 2005 een pilot met flink veel gebruikers gedaan. We dachten dat we 250 mensen zouden hebben, maar het werden er in de pilot ruim 750. Dat ging als vanzelf. Wij hebben zelf mensen benaderd, en door mond-tot-mond reclame kwamen er steeds meer bij. De pilotgebruikers in een groep nodigden zelf hun collega’s uit. Aan die toename van het aantal gebruikers kunnen we al zien dat het een schot in de roos is.” Steijaert en Staring zijn tevreden over Adobe: “De contacten met Adobe zijn

goed. Bovendien hanteert Adobe gunstige onderwijsprijzen. Het mooie daarvan is, en dat is belangrijk, dat wanneer wij hier iets neerzetten en een instelling besluit iets zelf te implementeren, ze het tegen gunstige tarieven kunnen aanschaffen. Zo kunnen universiteiten het bijvoorbeeld binnen een campus brengen, of in een digitale leeromgeving. We hopen dat we als SURFnet accelerator kunnen zijn voor innovatie binnen de instellingen. Als ze er heel serieus mee aan de slag gaan kunnen ze het zelf doen. Daar schrikken we niet van, we hopen dat dat gebeurt.”

Ambitie

Ze hebben er alle vertrouwen in dat online samenwerken een hoge vlucht gaat nemen. “De gebruikscijfers die we nu hebben zijn een flauwe afspiegeling van waar we over een half jaar zullen zitten. De feedback is goed, dus dat zien we wel zitten. Er is volop vraag naar,

het is nu aan ons om het te faciliteren. We hebben goed geluisterd naar de klanten.”

“We gaan nog verdere verbeteringen doorvoeren in de SURFgroepen en online samenwerken. We denken niet dat we nu het online-samenwerkingsveld helemaal beslaan. We zien bij Breeze interessante uitbreidingen. Zo bestaat er een presentatiemodule, zodat je bijvoorbeeld Powerpoint-presentaties online kunt zetten. Daarmee is het voor een doorsnee gebruiker eenvoudig om een fraaie presentatie in een mooi vormgegeven jasje online te zetten.”

“We willen een product dat werkt, dat voldoet aan de vraag uit de markt, én dat voor ons betaalbaar is. Het onderwijs is niet de kip met de gouden eieren. Een aanbieder die daar actief is, moet oog hebben voor die markt. Dat vereist een andere, meer gedegen aanpak, en het gaat om langere trajecten. Dat Adobe het geworden is, zegt veel, want dat is gedegen bekeken.”