

Customer Satisfaction Survey SARA 2009

Onder gebruikers van Huygens en Lisa



Doelstelling

Het doel van het onderzoek is als volgt te omschrijven:

Wat is de kwaliteit van de dienstverlening van SARA in de ogen van de gebruikers en wat dragen zij aan als punten voor verbetering?



De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op de antwoorden van gebruikers van de nationale supercomputer Huygens en het nationaal rekencluster Lisa.

Onderzoeksvragen

Belangrijkste onderzoeksvragen zijn:

- Hoe worden de beide systemen Huygens en Lisa op verschillende aspecten beoordeeld?
- Welke aspecten vinden de gebruikers belangrijk?
- Waar liggen de aandachtspunten?



2

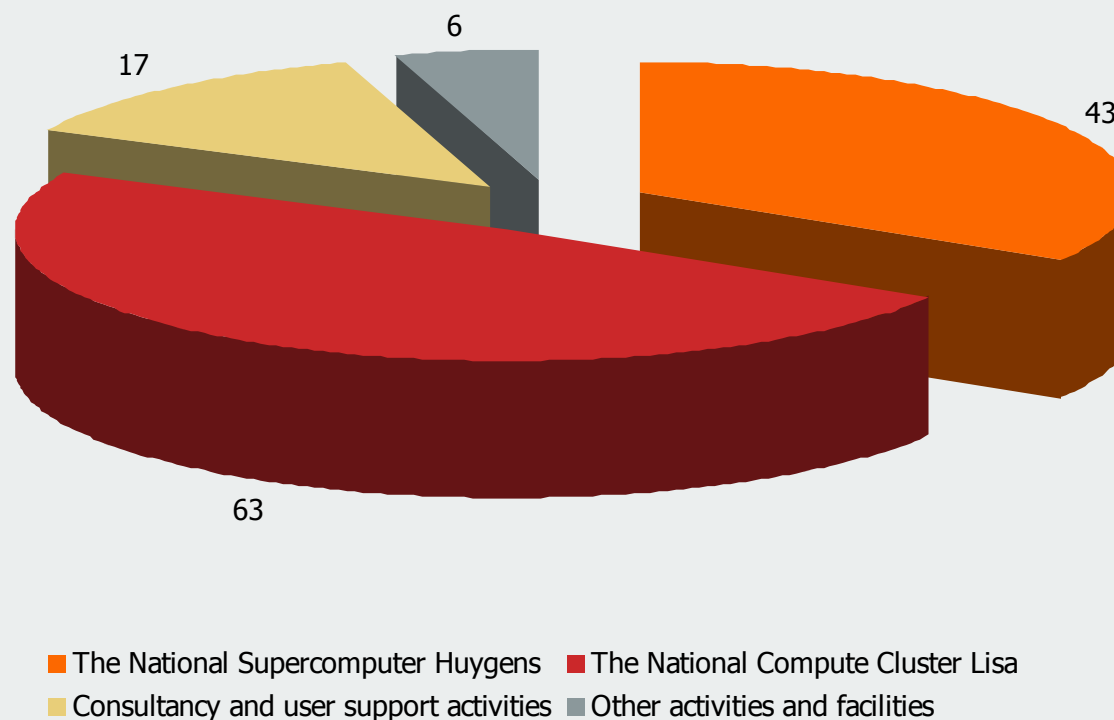
Resultaten SARA algemeen

Use of activities and facilities

BASE: All respondents - Total (in %)

N=321

5



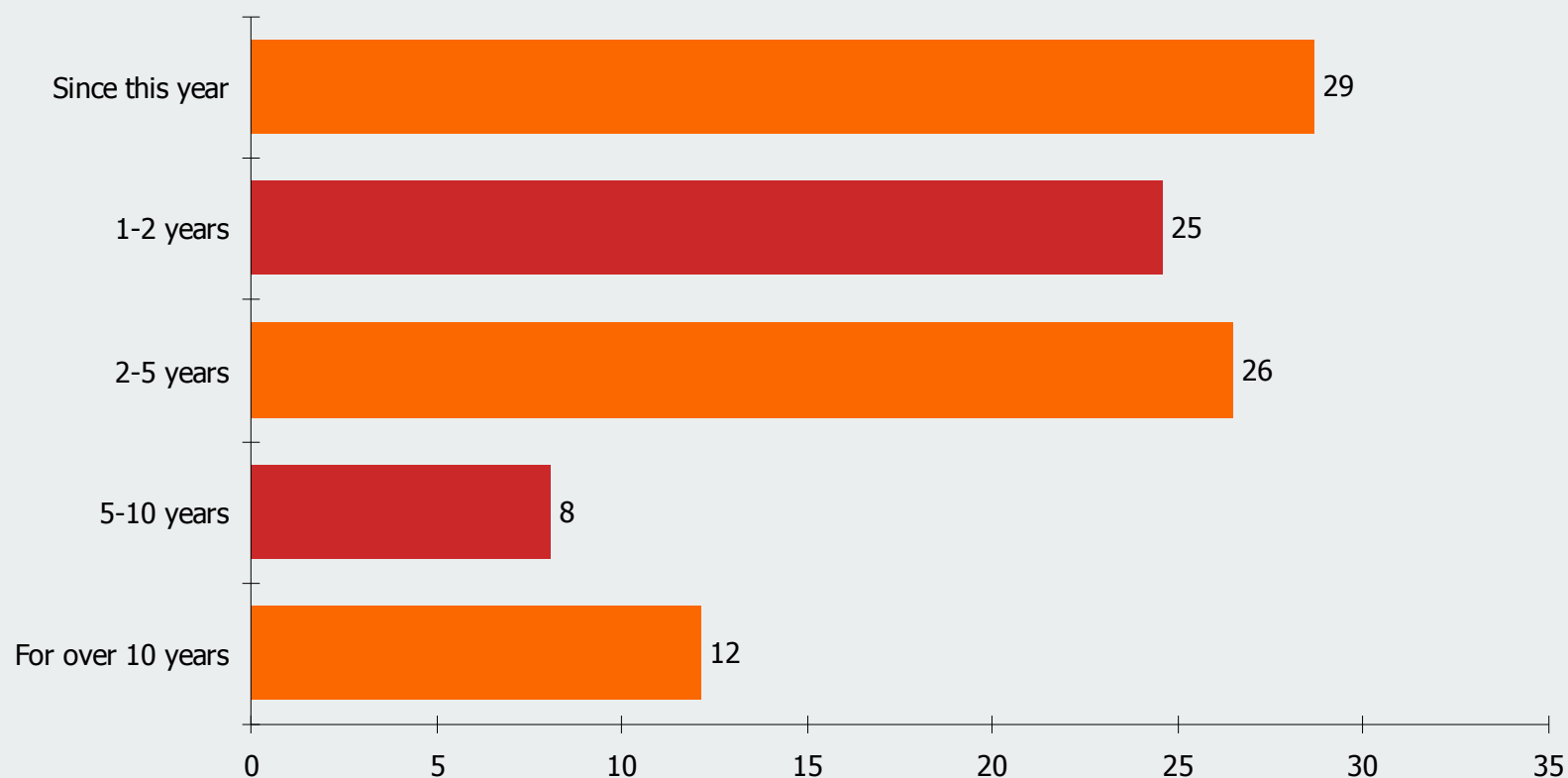
63% van de respondenten zijn Lisa gebruikers en 43% gebruiken Huygens. 9% zijn gebruikers van zowel Lisa als Huygens. 17% maakt ook gebruik van de consultancy faciliteiten die SARA aan haar klanten aanbiedt.

Since when use of services of SARA

BASE: All respondents - Total (in %)

N=321

6



Bijna 30% maakt sinds dit jaar gebruik van de diensten van SARA; 20% is 5 jaar of langer klant van SARA.

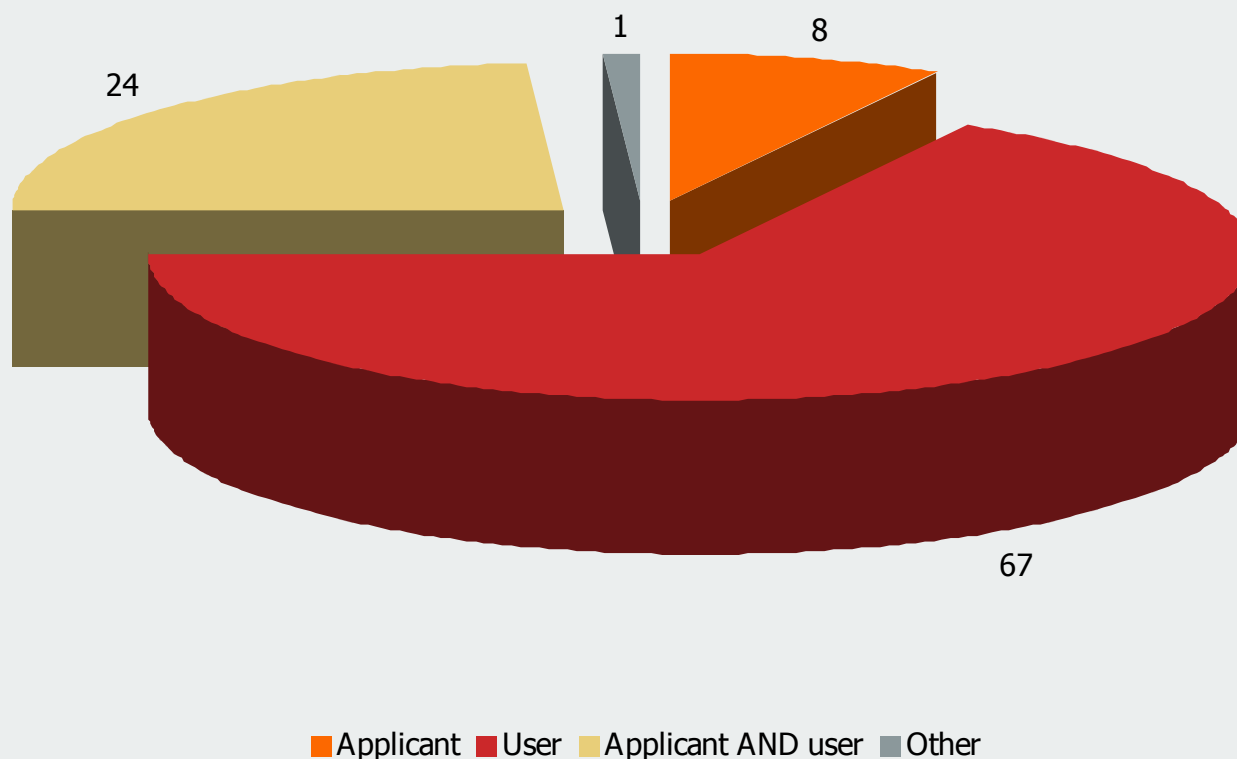


User Type

BASE: All respondents - Total (in %)

N=321

7

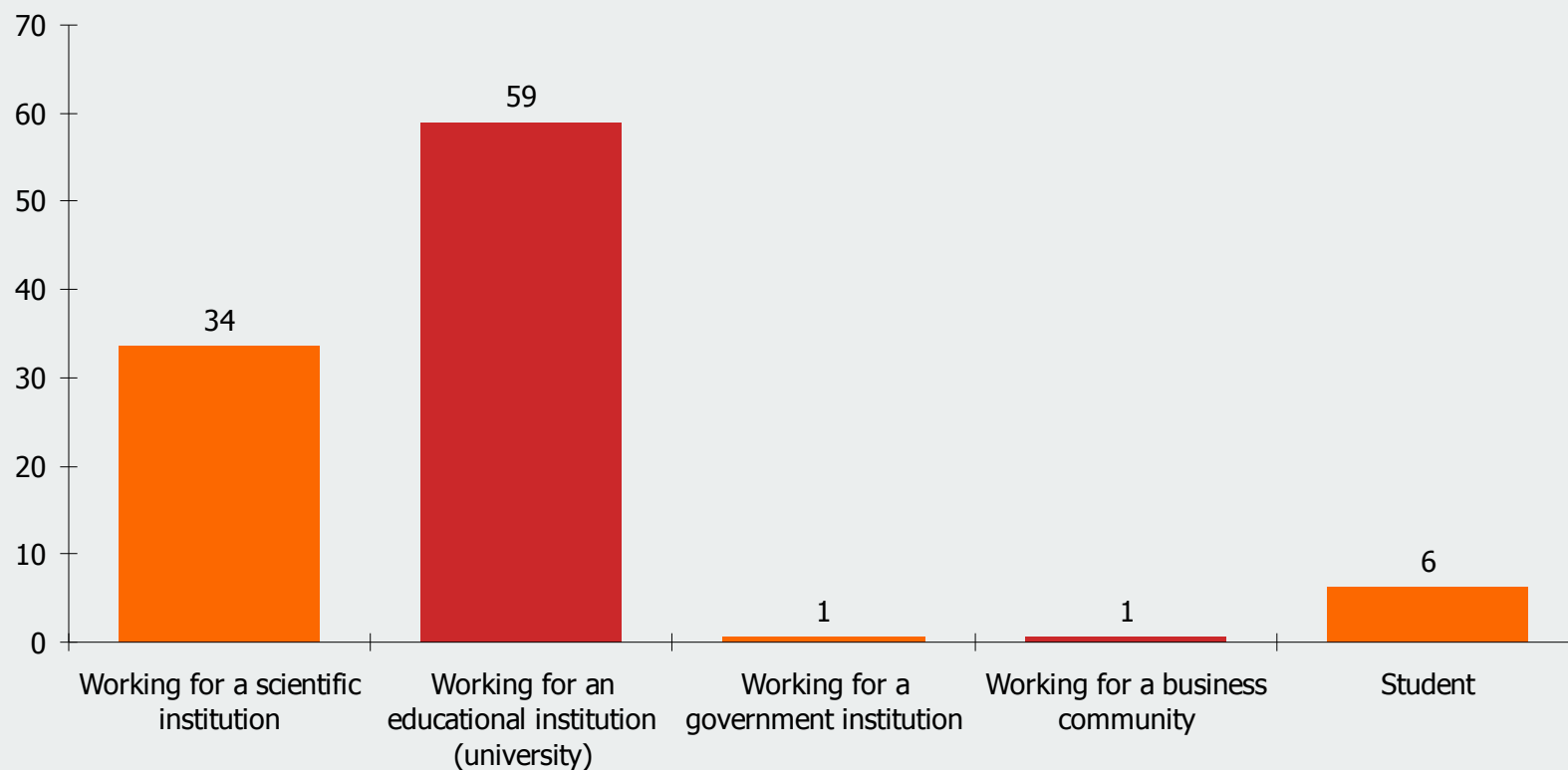


Een kleine 90% van de respondenten zijn gebruikers van Huygens en/of Lisa. 8% geeft aan dat men alleen verantwoordelijk is voor de aanvraag van de computertijd en de systemen zelf niet gebruiken.

Occupation

BASE: All respondents - Total (in %)

N=321

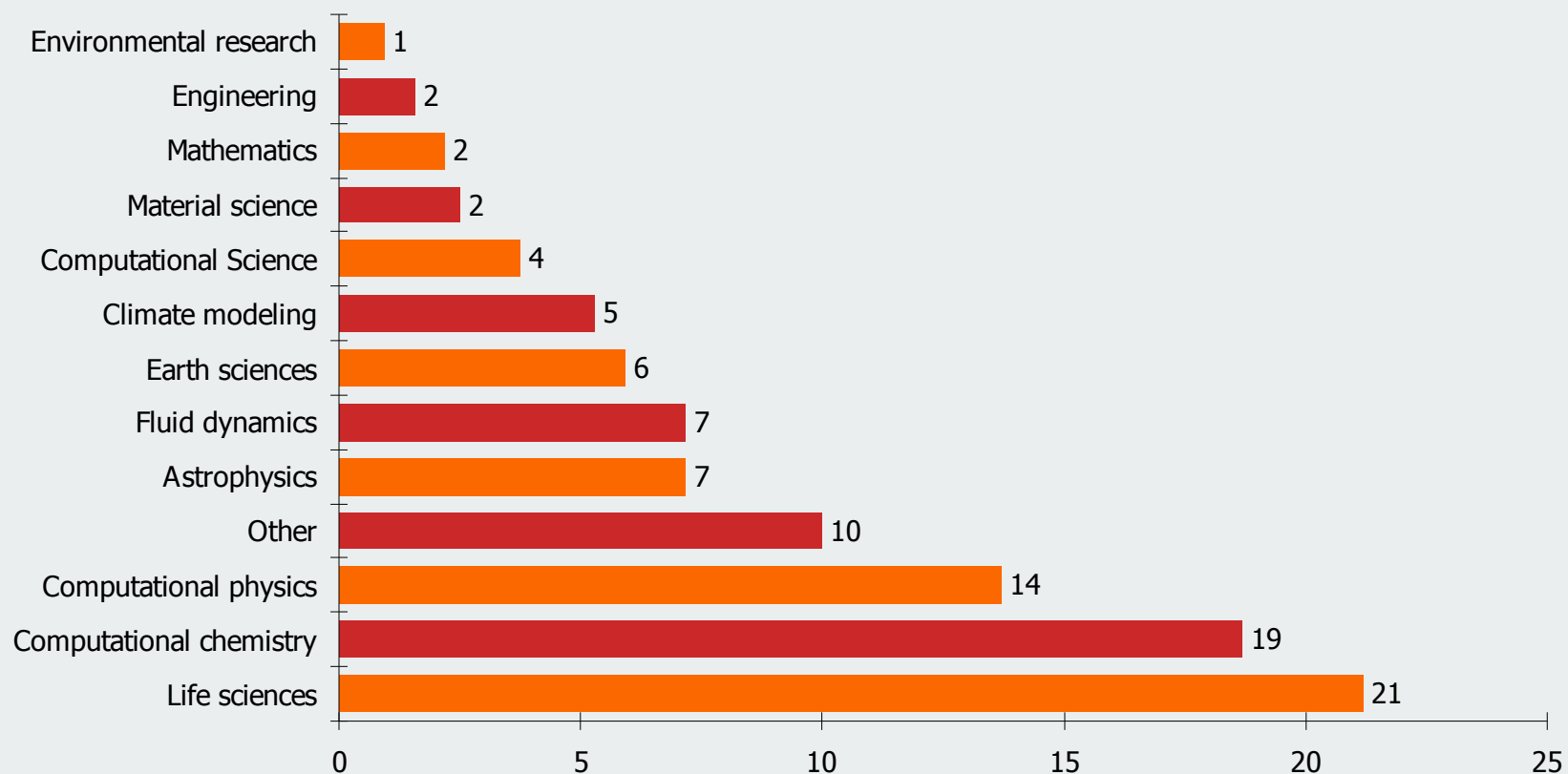


Bijna 60% van de gebruikers is werkzaam op een Universiteit. Terwijl 34% werkzaam is voor een wetenschappelijk Instituut.

Field/specialism of work/study

BASE: All respondents - Total (in %)

N=321

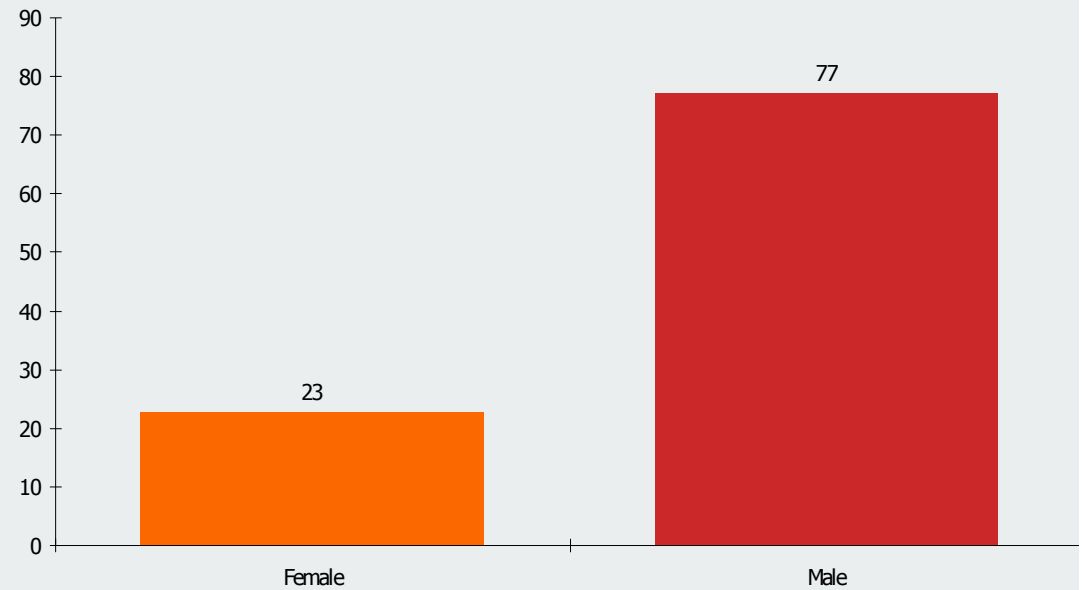
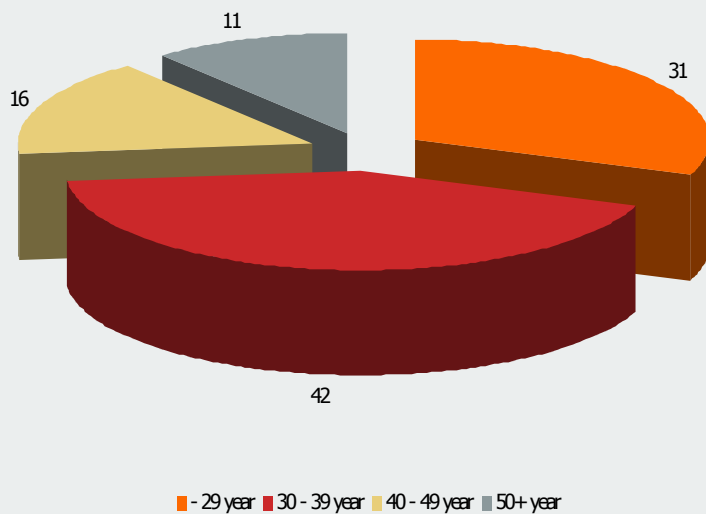


Age and gender respondent

BASE: All respondents - Total (in %)

N=321

10



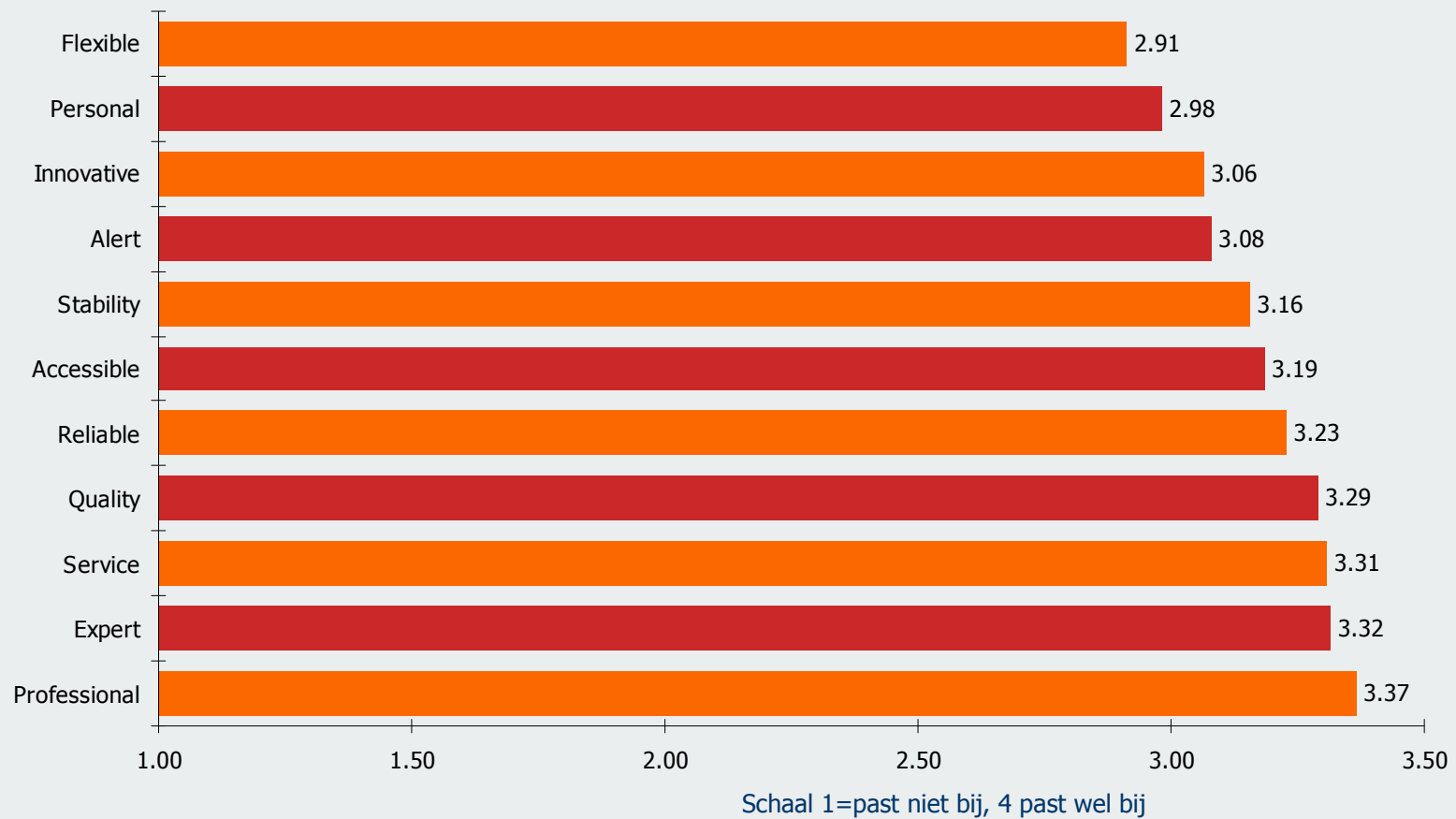
Driekwart van de gebruikers van de SARA systemen zijn mannen. Bijna driekwart is onder 40 jaar.



Features that do or do not match/fit with SARA

BASE: All respondents - Total

N=321



SARA wordt gezien als een professioneel bedrijf met experts op het gebied van reken- en netwerkdiensten die kwaliteit en goede service biedt.



3

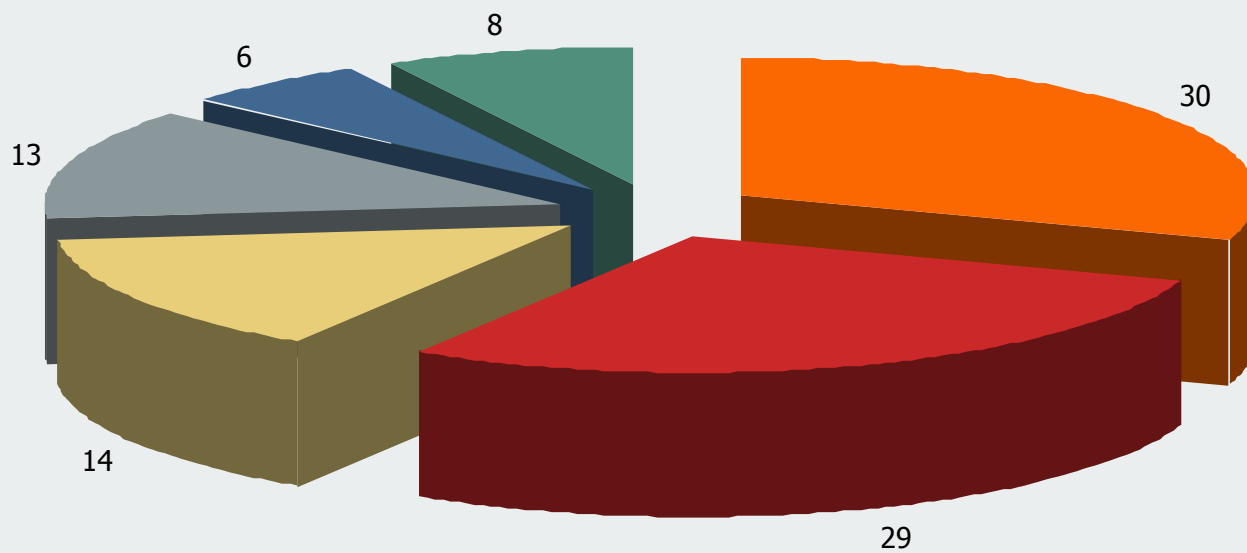
Resultaten gebruikers Nationale Supercomputer Huygens

Usage frequency of the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

13



■ Daily ■ Weekly ■ Monthly ■ Several times a half year ■ Several times a year ■ Less than several times a year

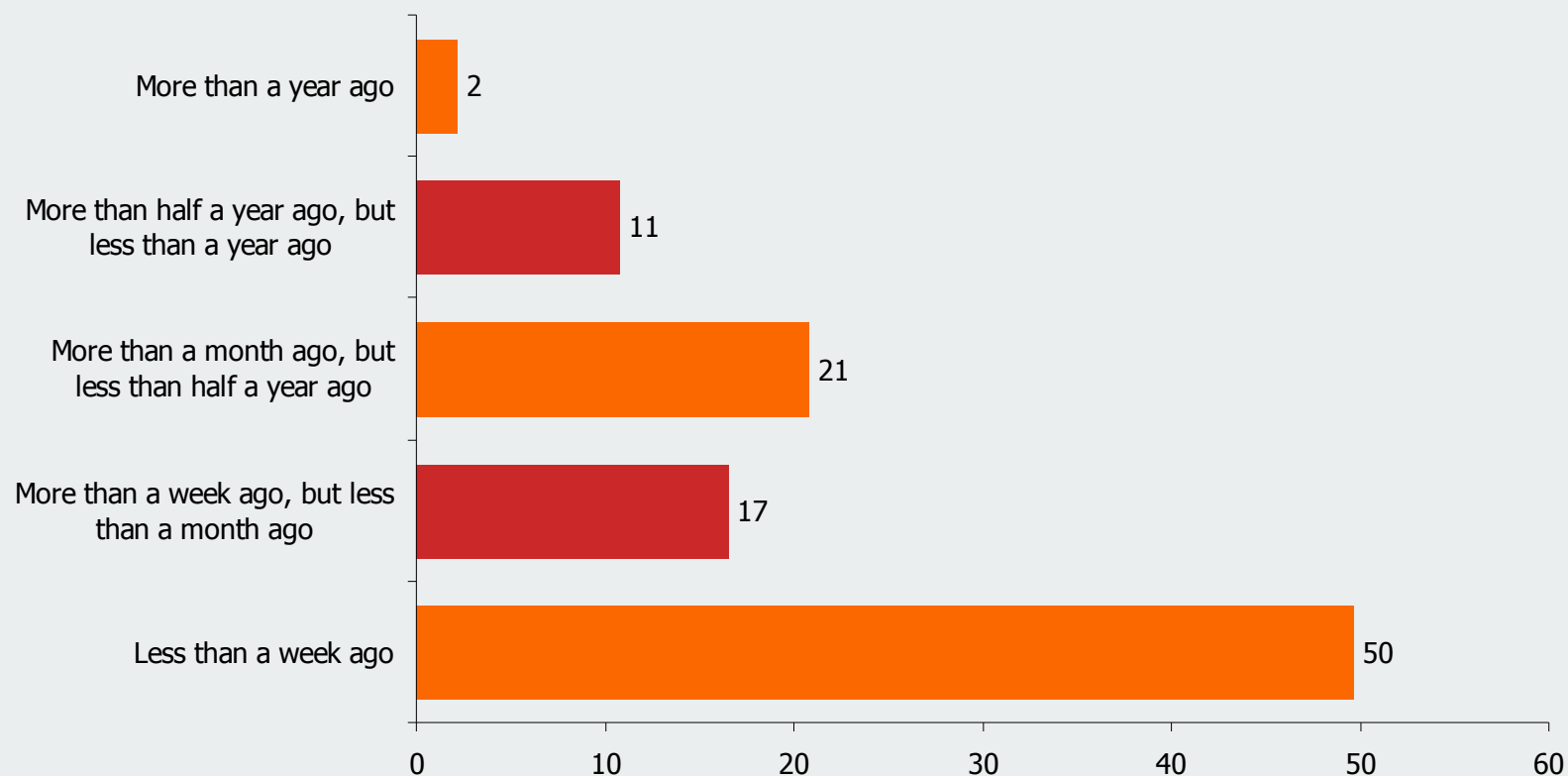
Bijna 60% maakt wekelijks gebruik van Huygens. Slechts 8% maakt 1 keer per jaar gebruik van Huygens. Huygens gebruikers zijn over het algemeen frequente gebruikers van het systeem.

When the National Supercomputer Huygens was last used

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

14



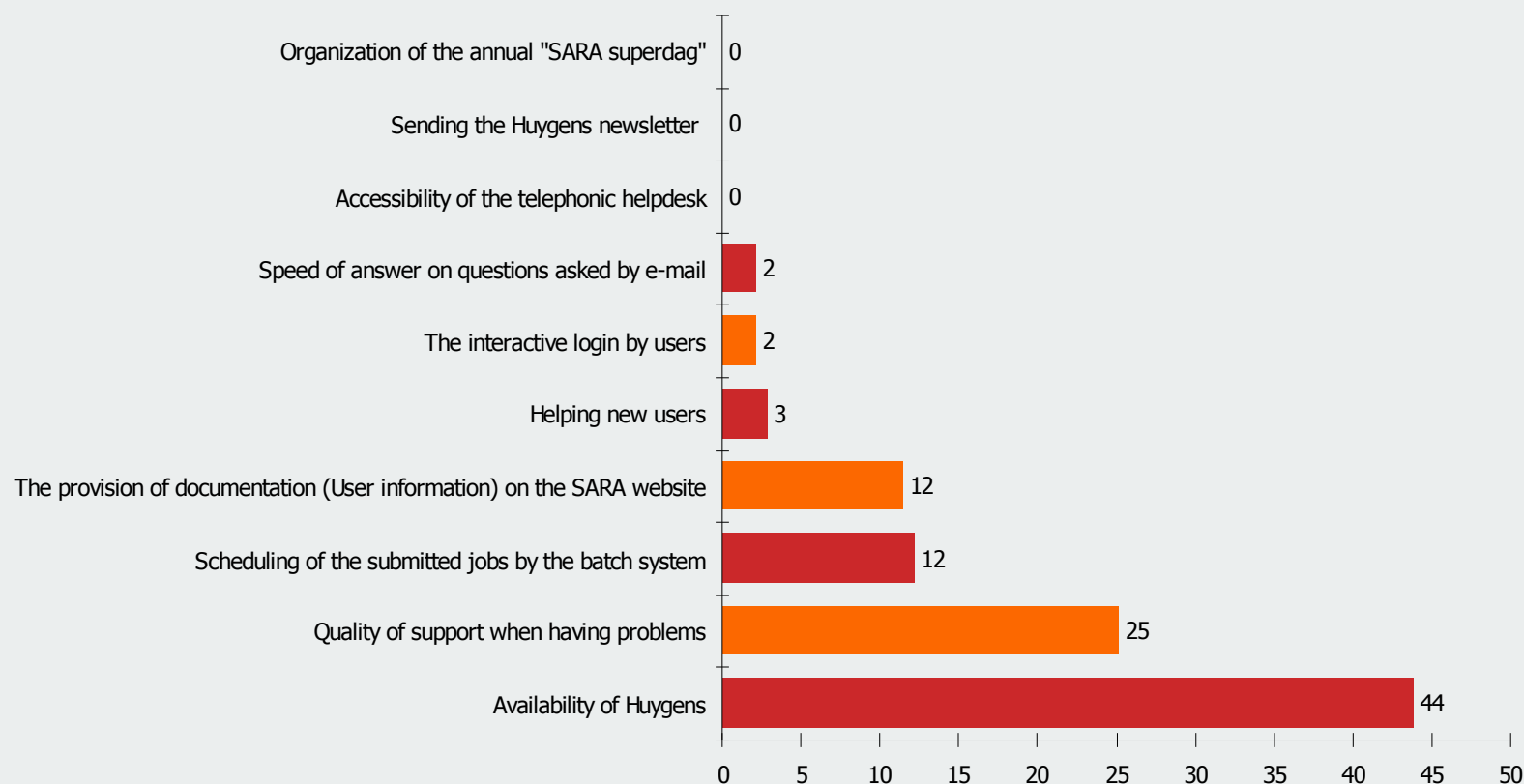
De helft van de gebruikers heeft Huygens recent nog gebruikt. Voor bijna 70% is dit minder dan een maand geleden. 2% geeft aan dat dit langer dan een jaar geleden is.

Most important aspect concerning the services of SARA with respect to the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

15



Door 44% van de gebruikers wordt de beschikbaarheid van Huygens als belangrijkste aspect aangegeven. Ook support van gebruikers bij problemen scoort hoog. Door 25% wordt dit aspect als belangrijkste aangegeven.

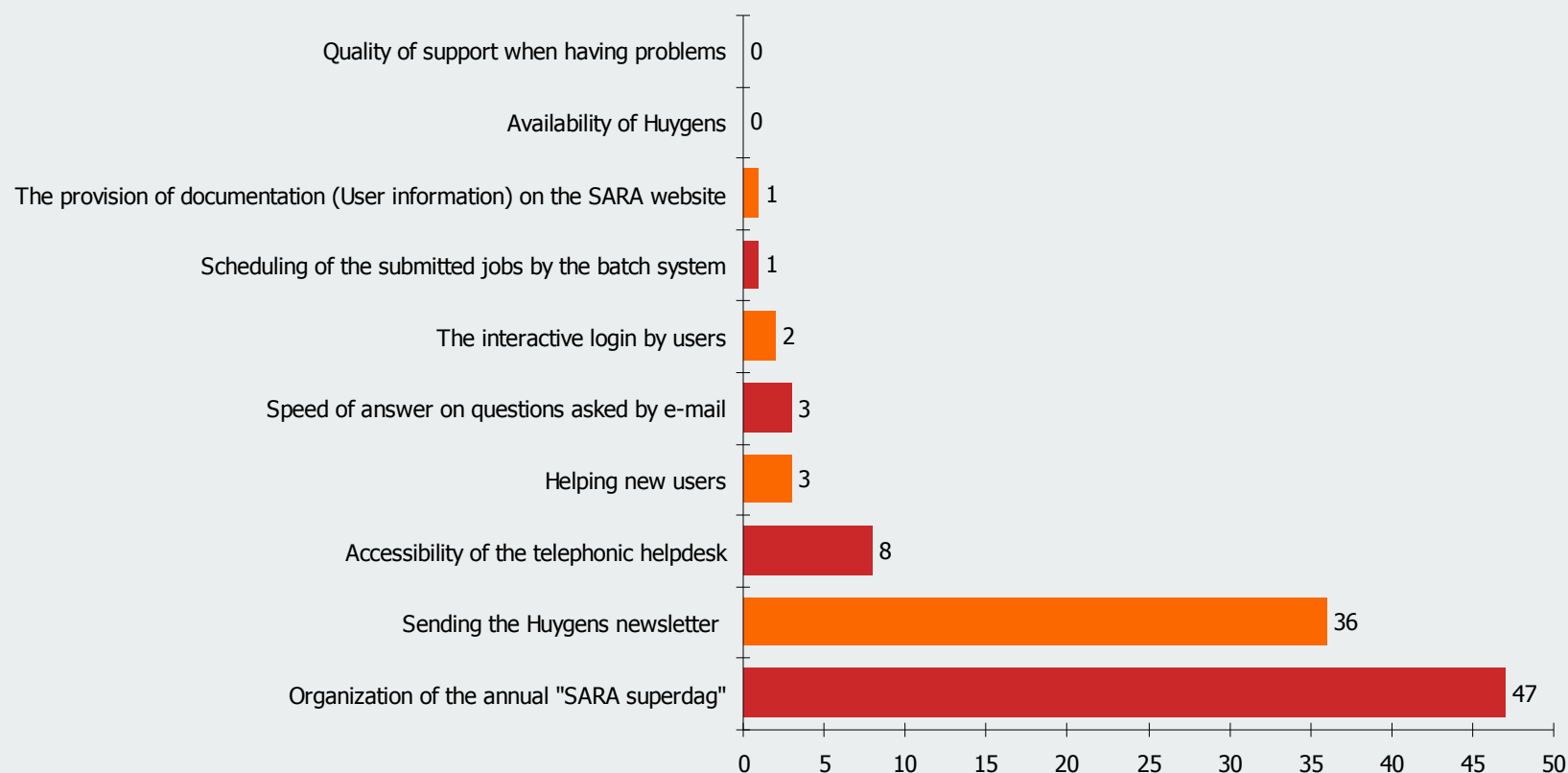


Least important aspect concerning the services of SARA with respect to the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

16



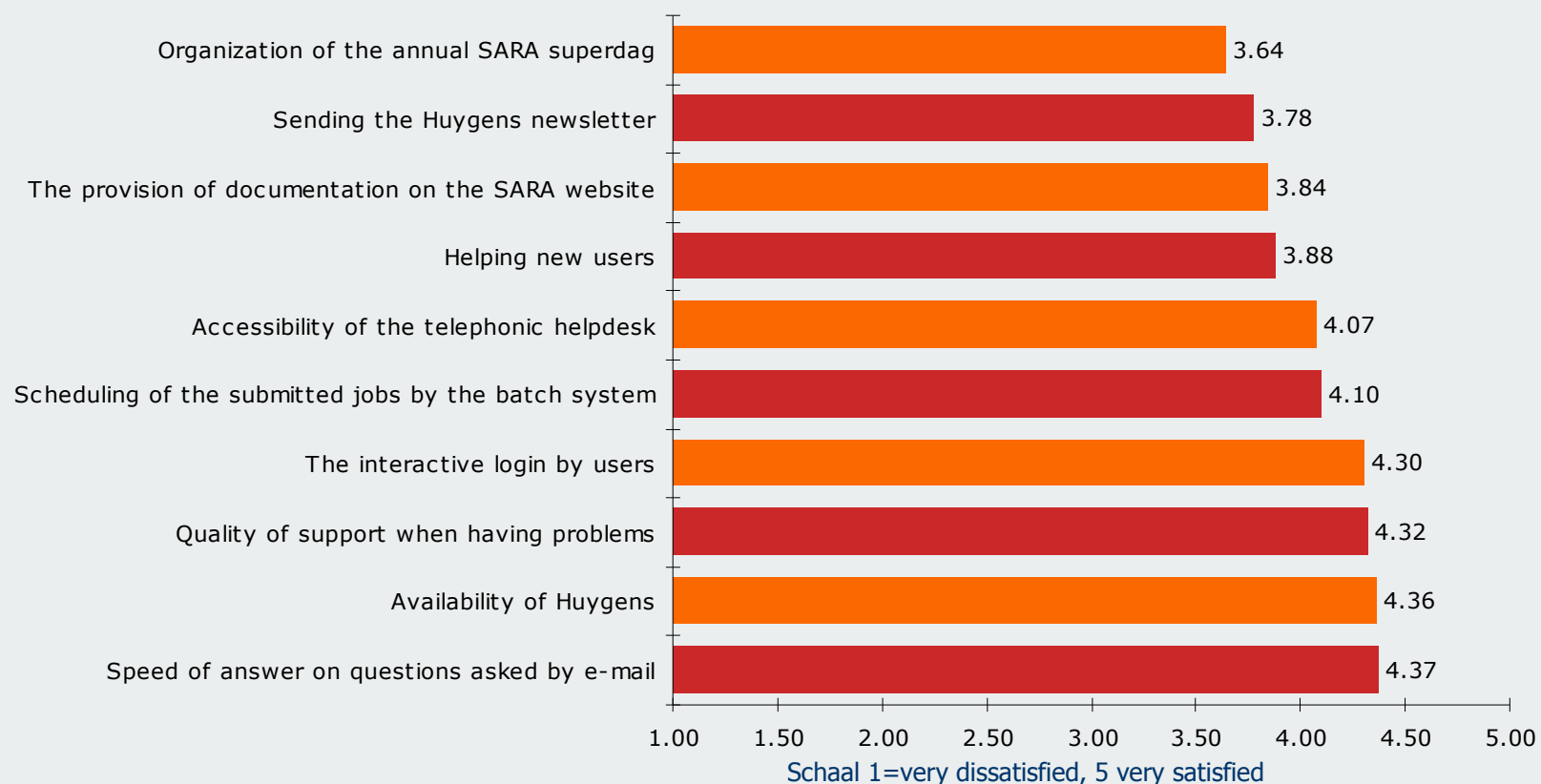
Door 47% van de gebruikers wordt de organisatie van de SARA superdag als minst belangrijke aspect aangegeven. Ook aan het sturen van de Huygens nieuwsbrief hecht de gebruiker niet veel belang.



Appraisal of the aspects concerning the computing services of SARA with respect to the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens – Average

N=139



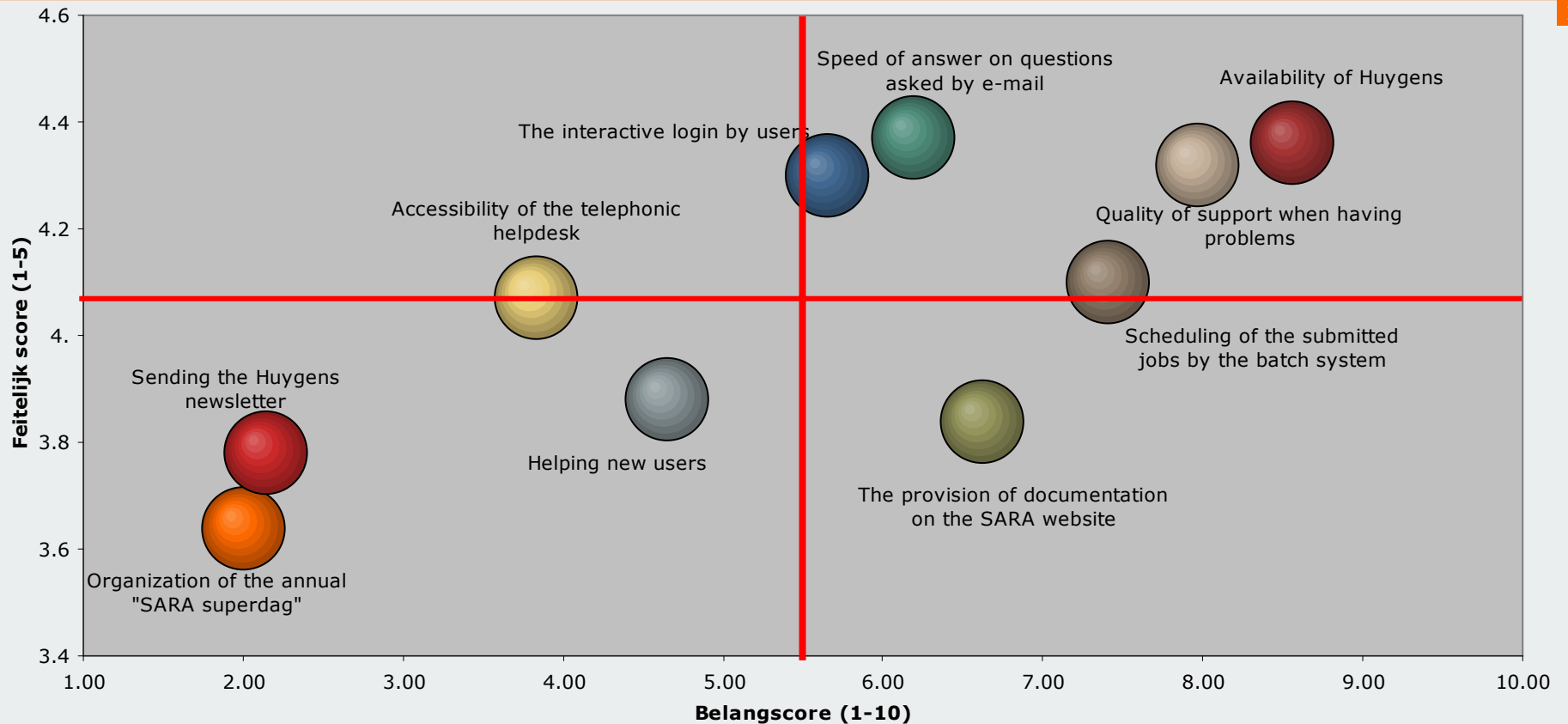
Snelheid van antwoord krijgen op gestelde vragen via email en het beschikbaar stellen van het rekensysteem wordt door de gebruikers feitelijk als beste beoordeeld.



Gap between actual satisfaction and importance aspects concerning the computing services of the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens

N=139

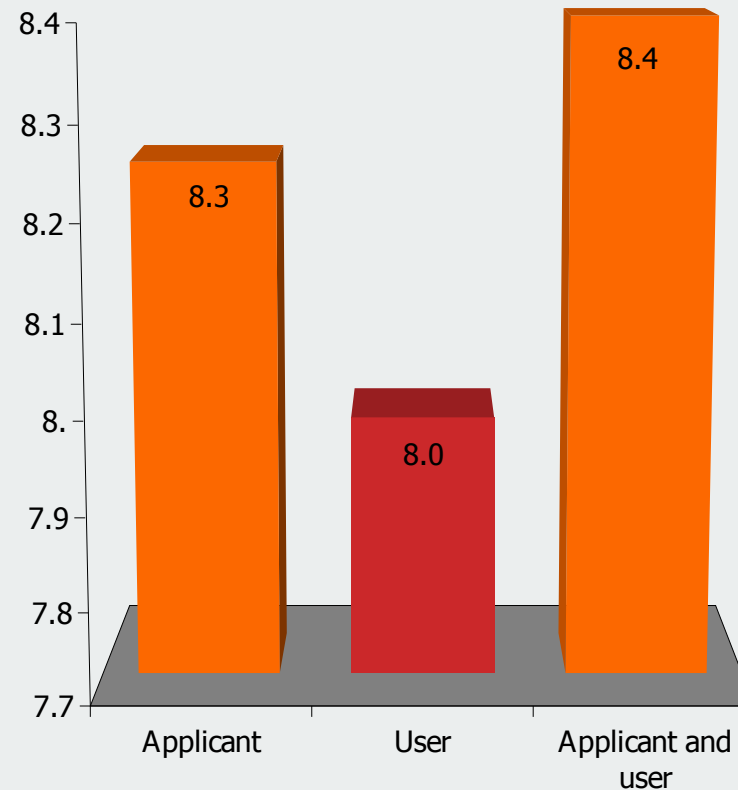


Aandachtspunt is het beschikbaar stellen van documentatie op de SARA website en de verwerking van het aangeboden rekenwerking middels het batchsysteem. Deze twee aspecten scoren hoog in de belangscore maar ondergemiddeld in de feitelijke beoordeling. Positief is de hoogste feitelijke score van de beschikbaarheid van Huygens. De gebruikers hechten aan dit aspect ook de meeste waarde.

General satisfaction concerning the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Average

N=139

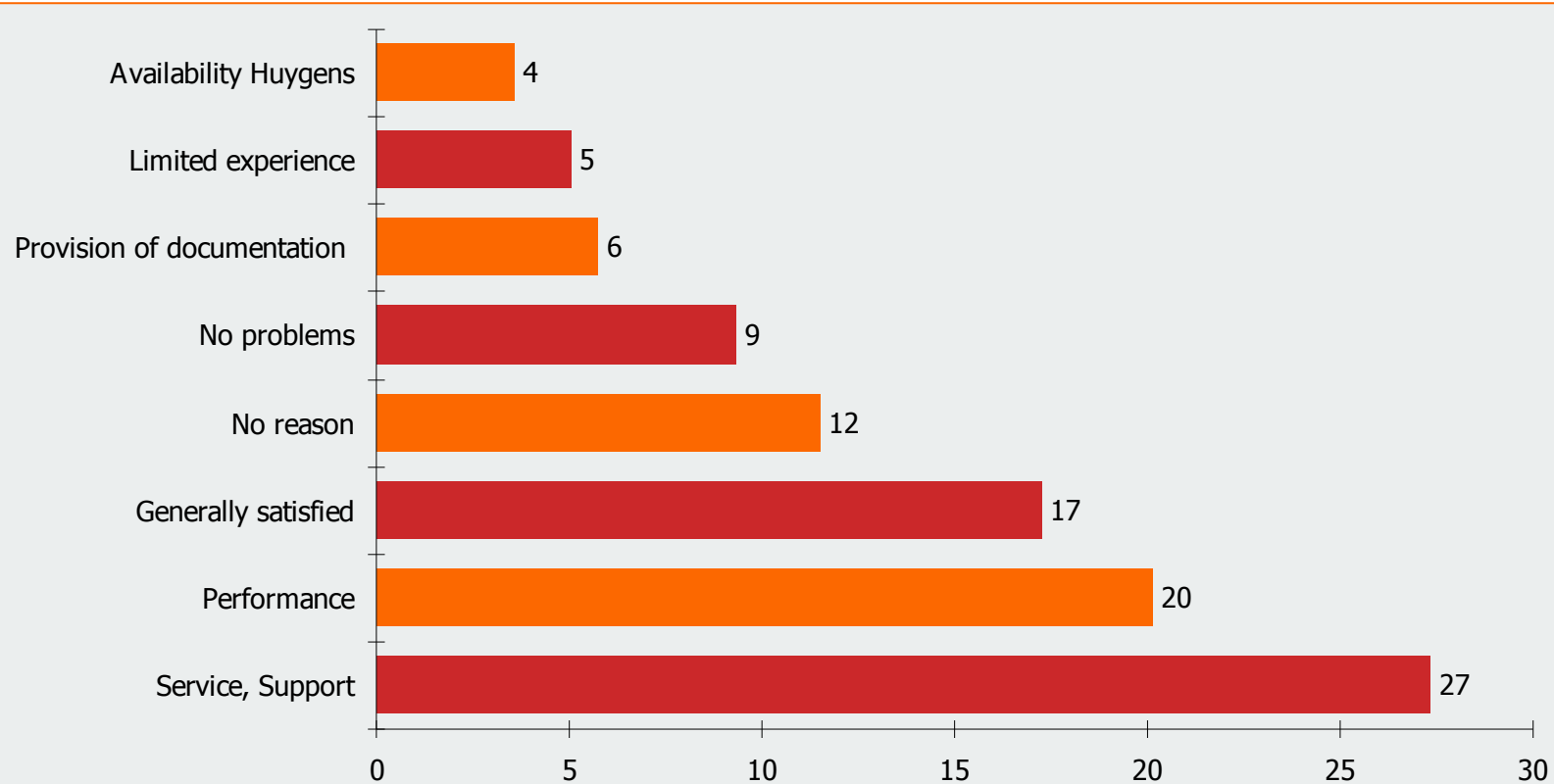


De algemene beoordeling van de Nationale Supercomputer Huygens scoort met een 8.1 hoog. Bij de gebruikers ligt dit met 8.0 iets lager. De respondenten die zowel aanvrager als gebruikers zijn, beoordelen Huygens een 8.4

Explanation of the general satisfaction concerning the National Supercomputer Huygens

Base: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139



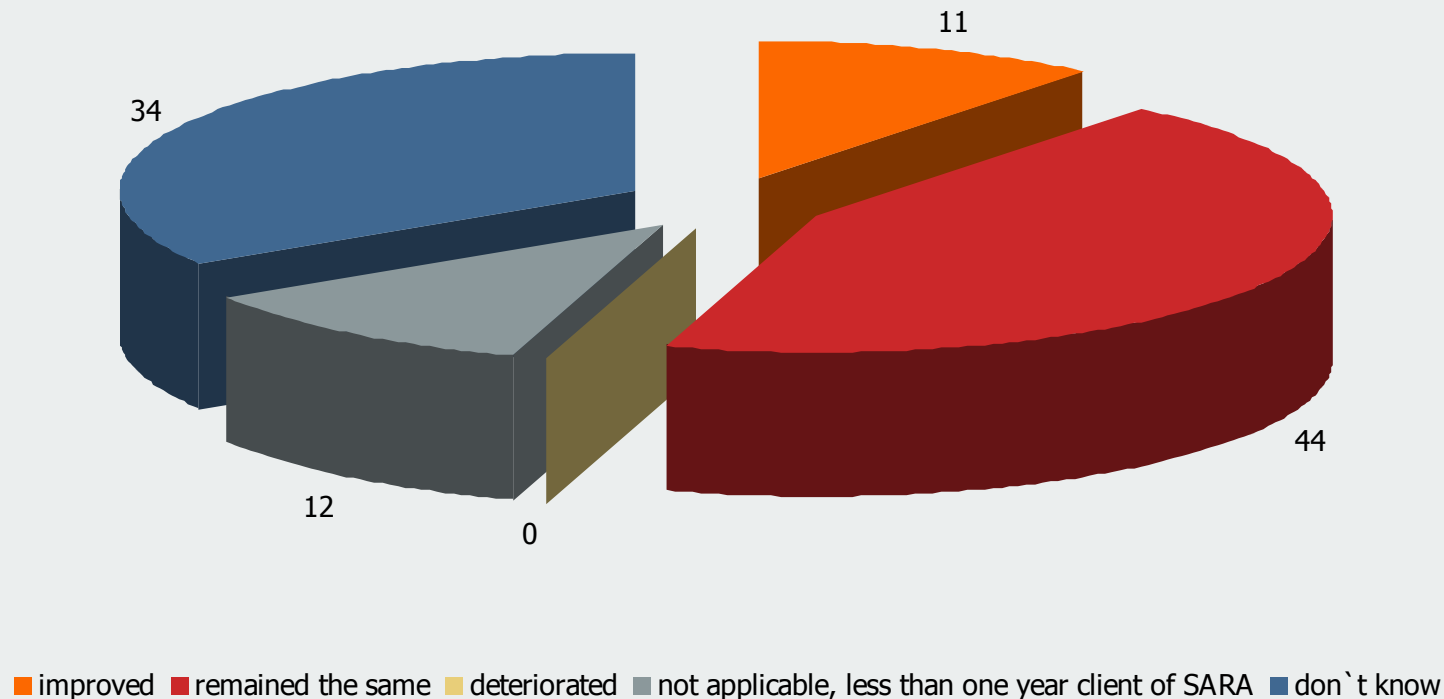
27% van de Huygens gebruikers geeft aan dat de goede service en support de reden van de beoordeling is. Dit aspect scoort een gemiddelde beoordeling van 8.6. De personen die aangeven (bijna) geen ervaring met Huygens te hebben geven met een 6.0 de laagste score

Development of the services of SARA concerning the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

21



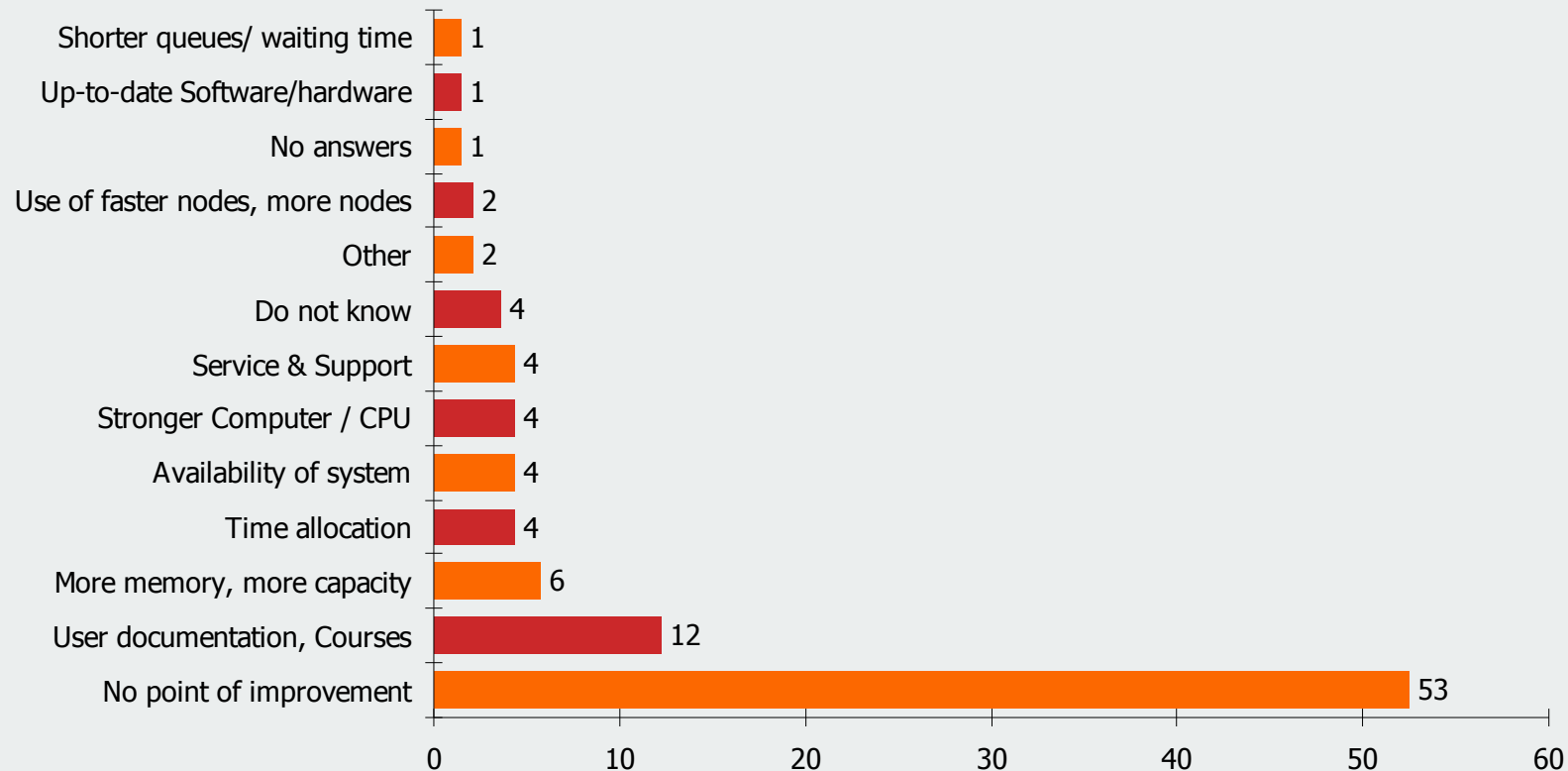
44% van de gebruikers geeft aan dat de dienstverlening gelijk is gebleven. 11% geeft aan dat de dienstverlening verbeterd is. Geen van de gebruikers geeft aan dat de dienstverlening is verslechterd ten opzichte van vorig jaar.

Most important point of the improvement of SARA concerning the National Supercomputer Huygens

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

22



53% van de gebruikers kan geen punt van verbetering aangeven. De gebruikersdocumentatie en het geven van cursussen aan nieuwe gebruikers scoort met 12% als verbeterpunt het hoogste.

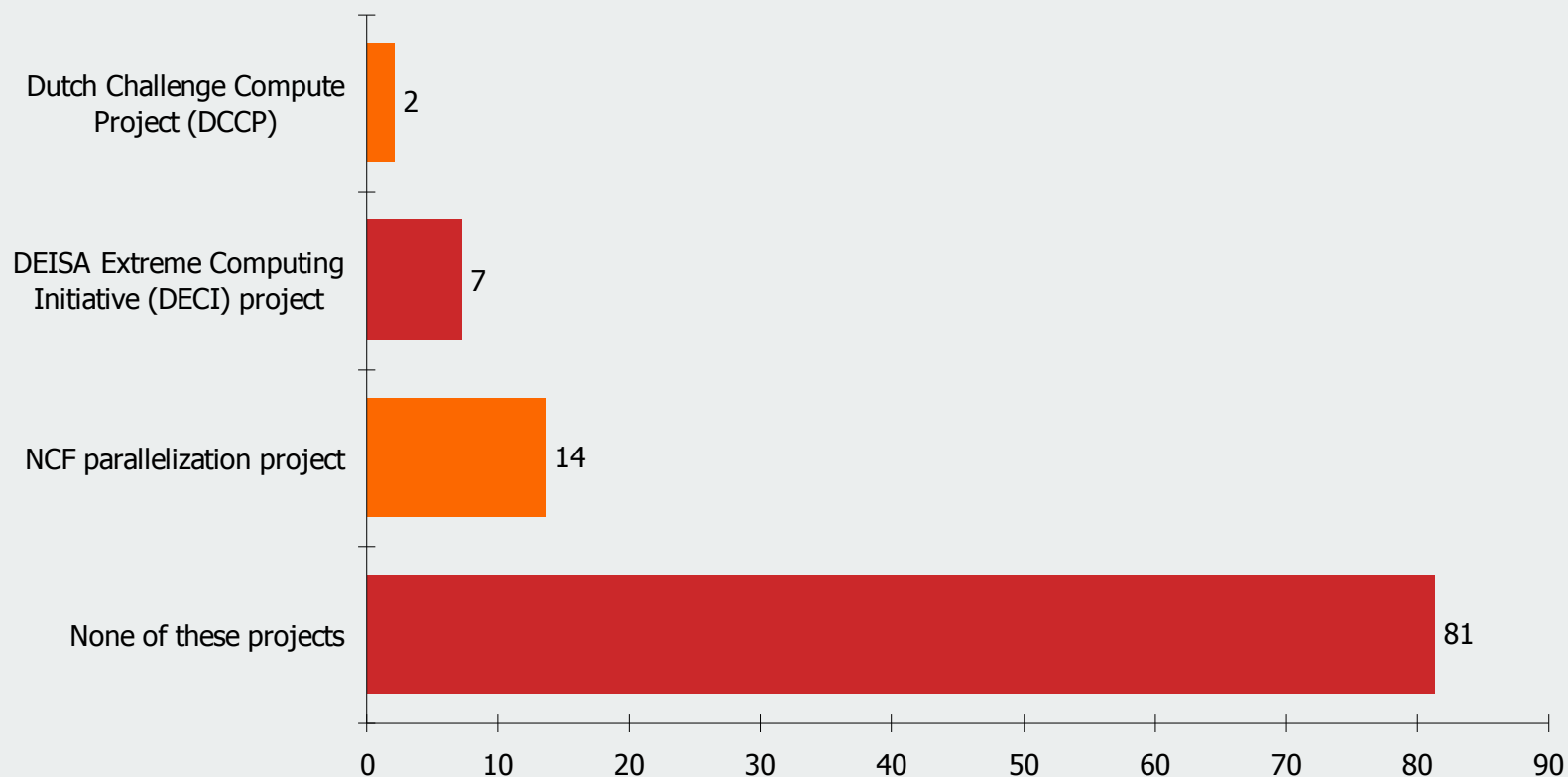


Which other projects where conducted with SARA

BASE: All respondents that used the National Supercomputer Huygens - Total (in %)

N=139

23



81% van de gebruikers geeft aan dat zij geen speciale projecten met SARA hebben uitgevoerd. Het NCF parallelization project scoort met 14% het hoogste. Het betreft 19 respondenten.



4

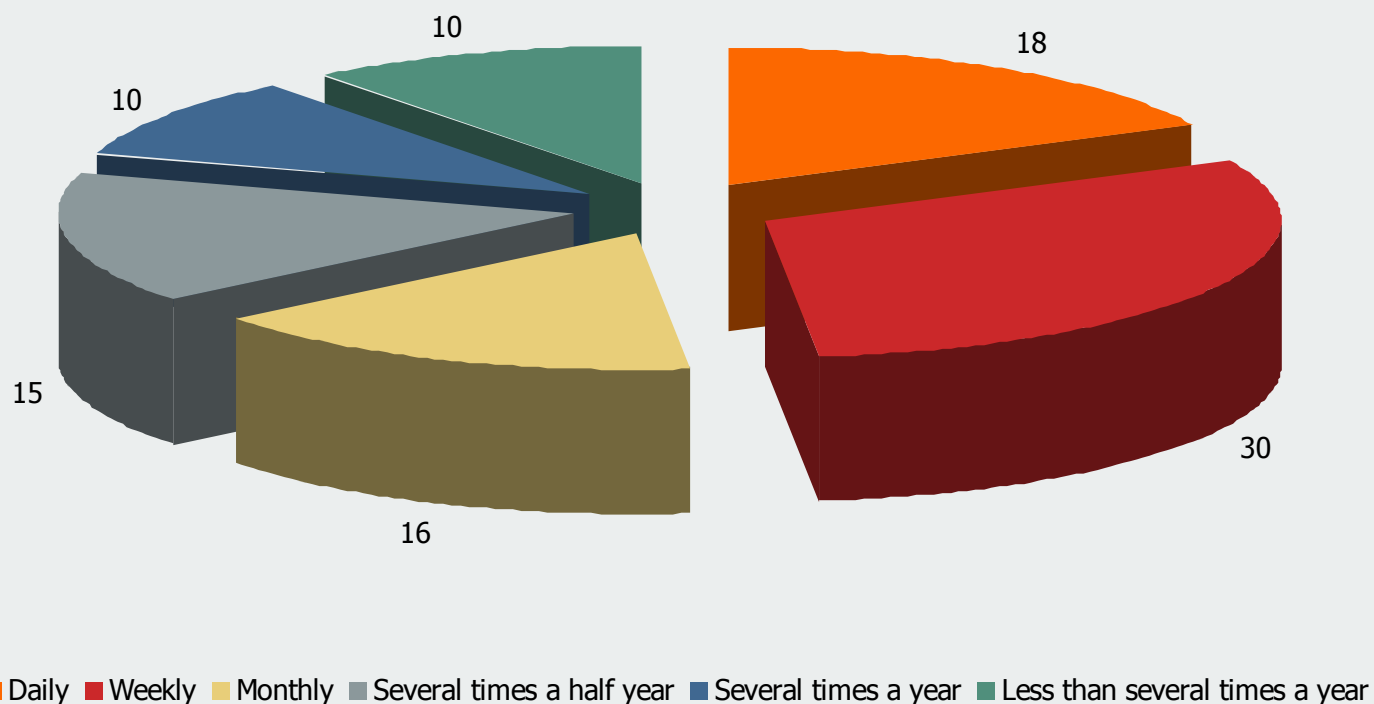
Resultaten gebruikers van het nationaal rekencluster LISA

Usage frequency of the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201

25



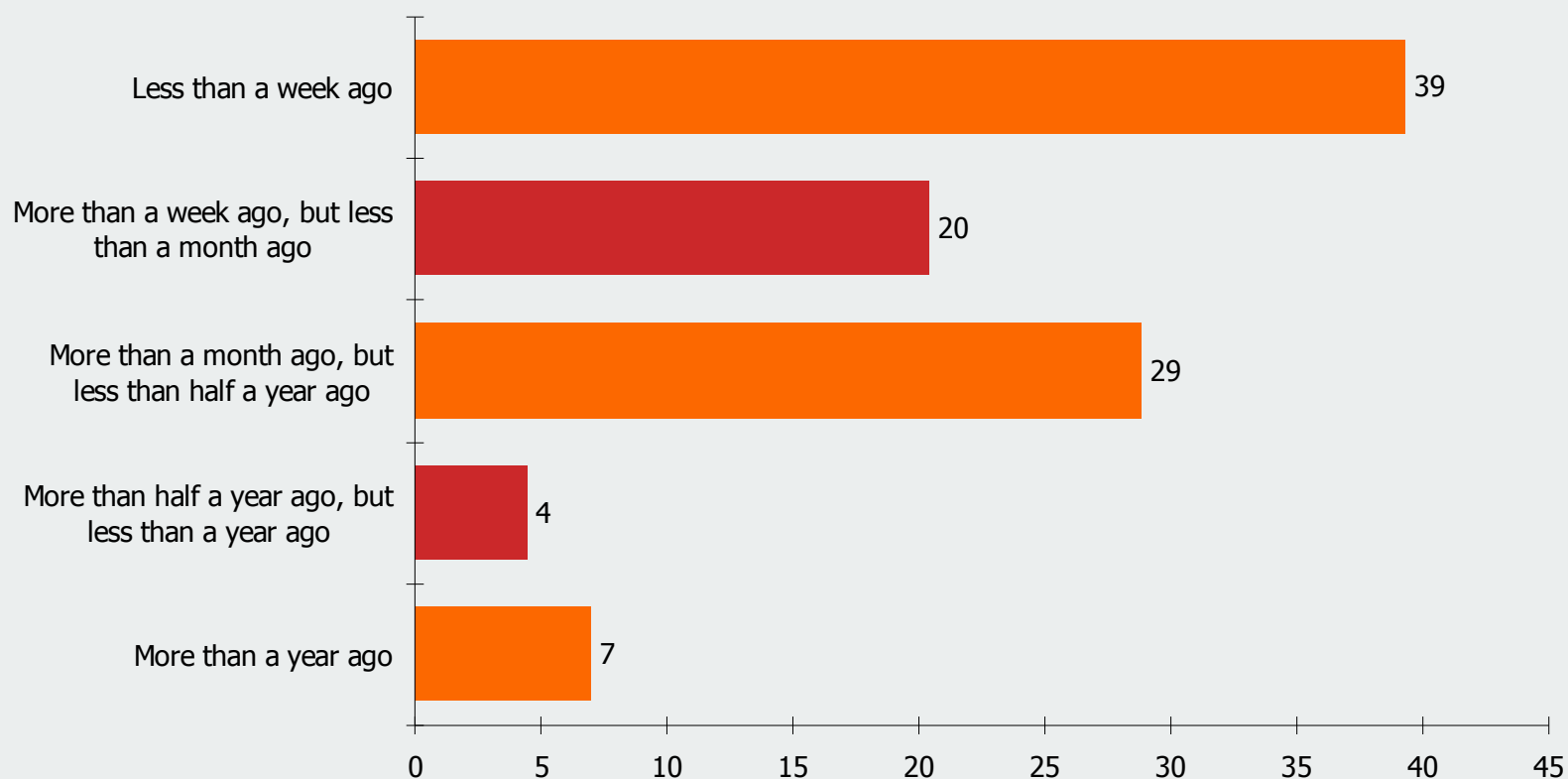
Bijna de helft gebruikt Lisa minimaal 1 maal per week. 10% gebruikt Lisa slechts 1 keer per jaar.

When the National Compute Cluster Lisa was last used

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201

26

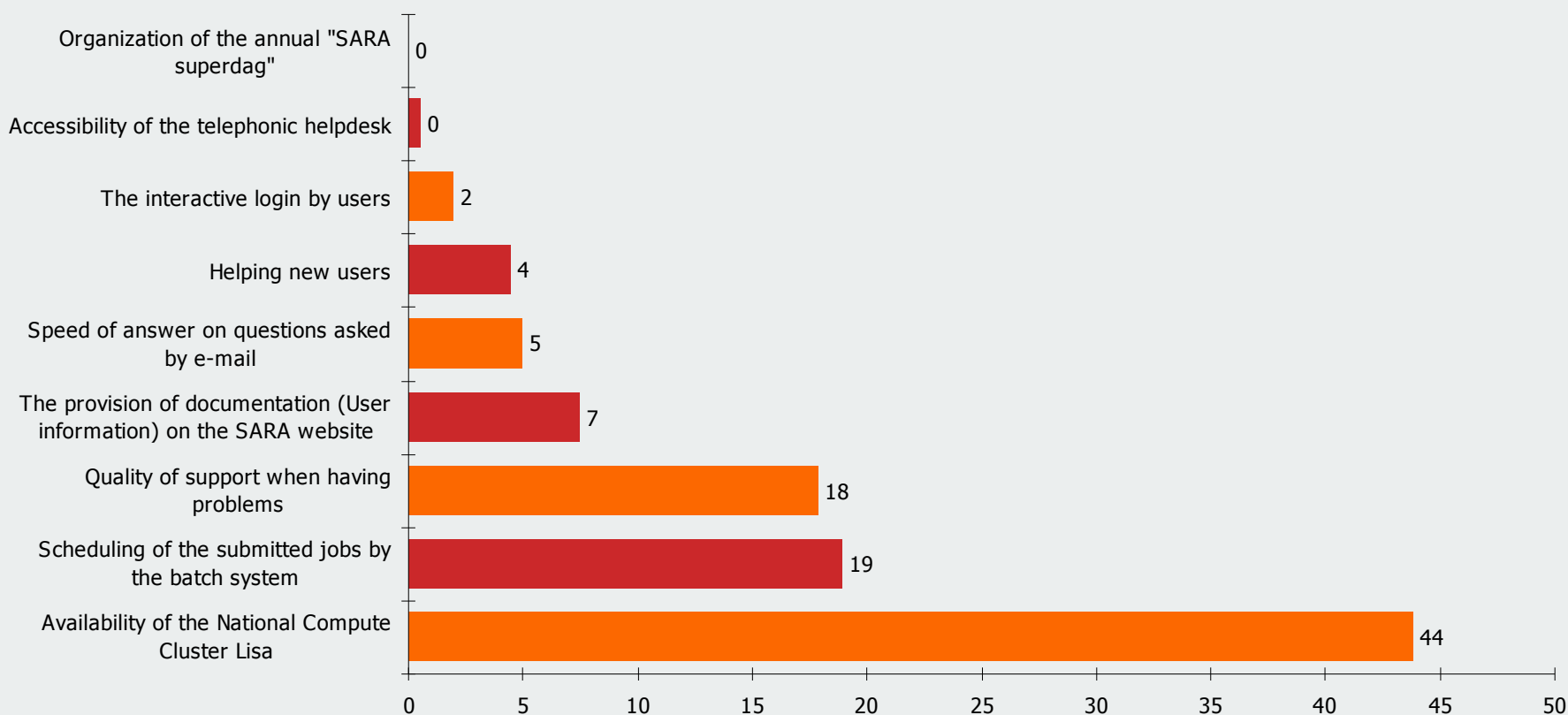


Bijna 60% van de gebruikers heeft Lisa recent nog gebruikt. 7% geeft aan dat dit langer dan een jaar geleden is.

Most important aspect concerning the services of SARA with respect to the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201



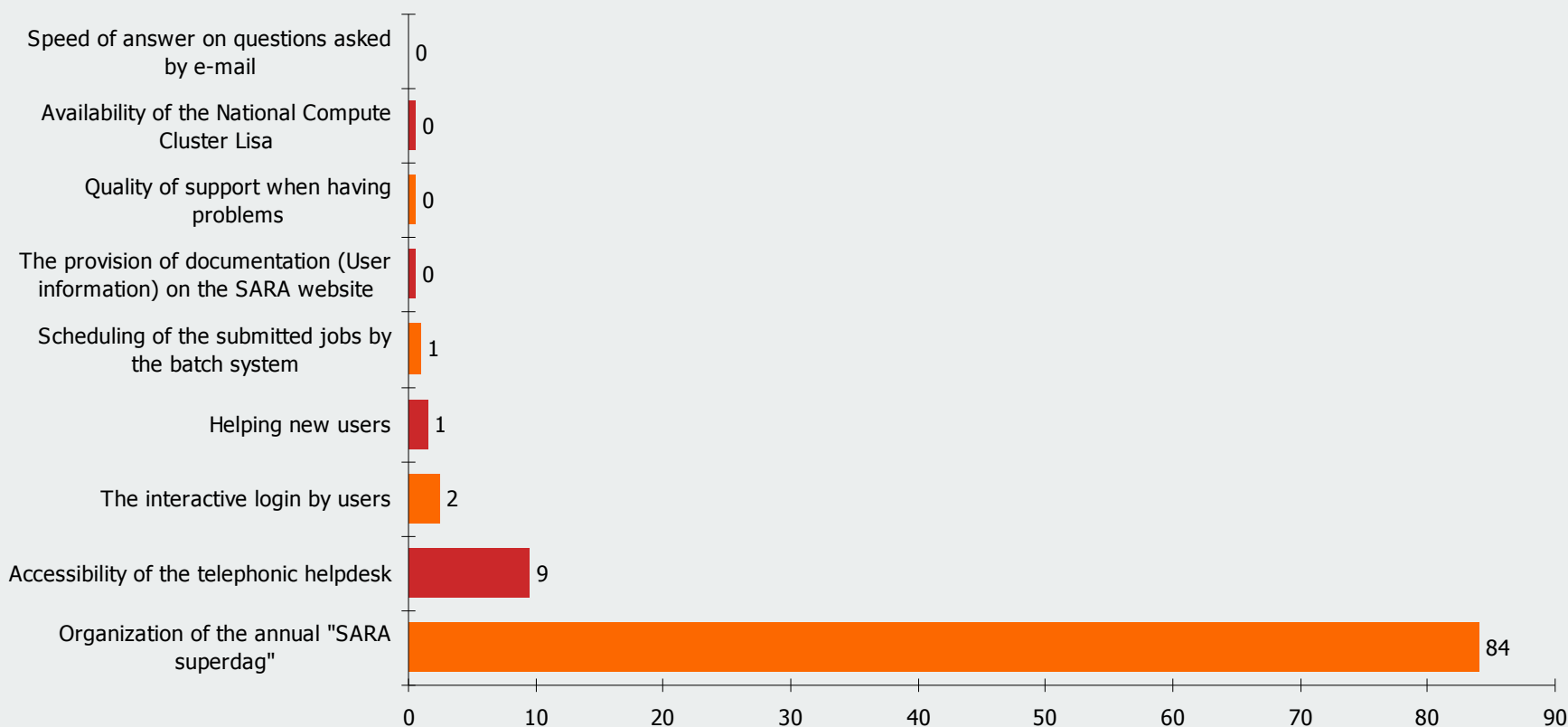
Zoals ook bij de Huygens gebruikers geeft 44% van de Lisa gebruikers aan dat de beschikbaarheid van het rekenstelsel voor hun het belangrijkste is. De verwerking van het aangeboden rekenwerk middels het batchstelsel en de support van gebruikers bij problemen is voor bijna 20% het belangrijkste aspect in de dienstverlening van Lisa.



Least important aspect concerning the services of SARA with respect to the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201



De organisatie van de jaarlijkse SARA Superdag is voor 84% het minst belangrijkste aspect.

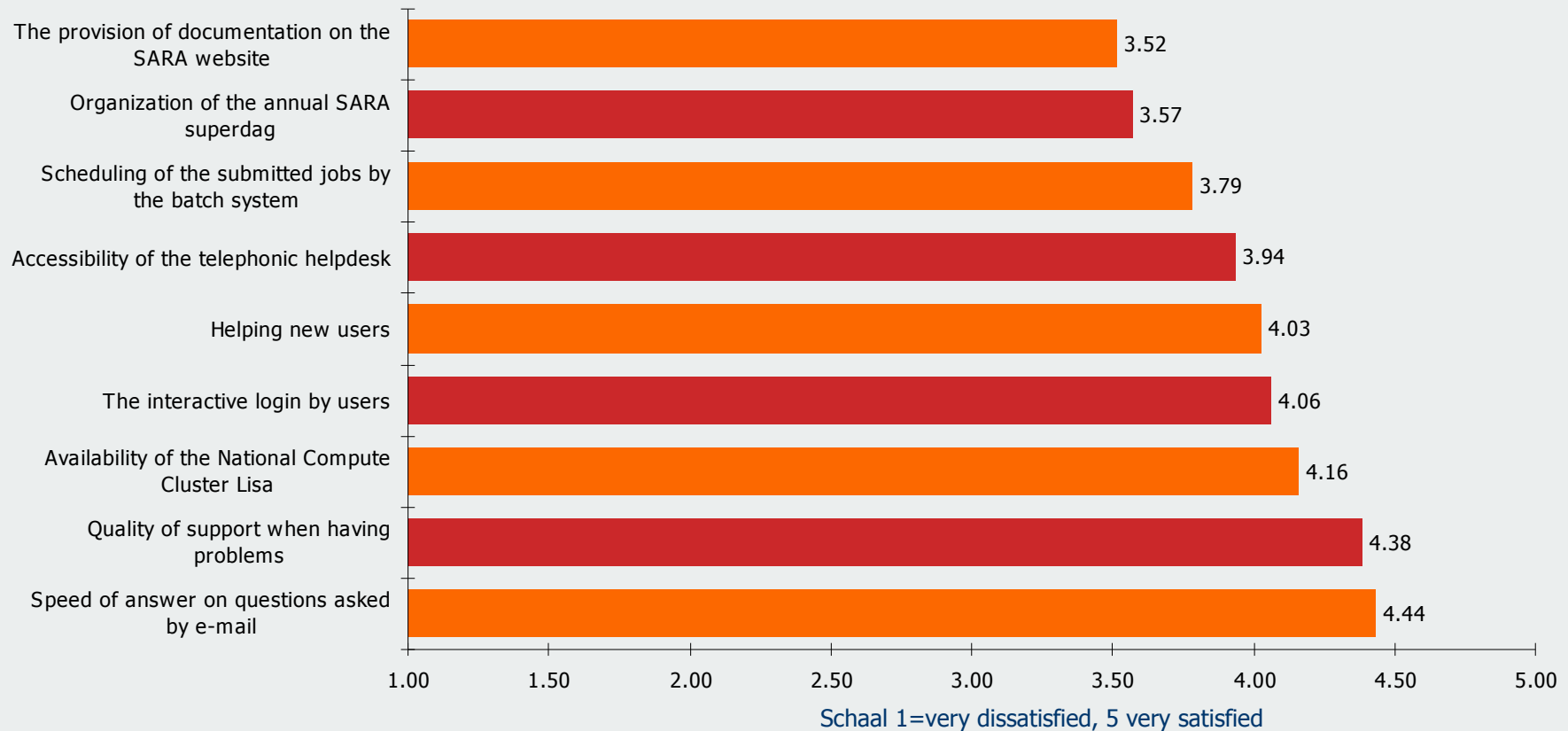


Appraisal aspects concerning the computing services of SARA with respect to the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Average

N=201

29



Snelheid van antwoord krijgen op gestelde vragen via email en het support van gebruikers bij problemen worden door de gebruikers feitelijk als hoogste beoordeeld. Het beschikbaar stellen van documentatie op de SARA website wordt als laagste beoordeeld.

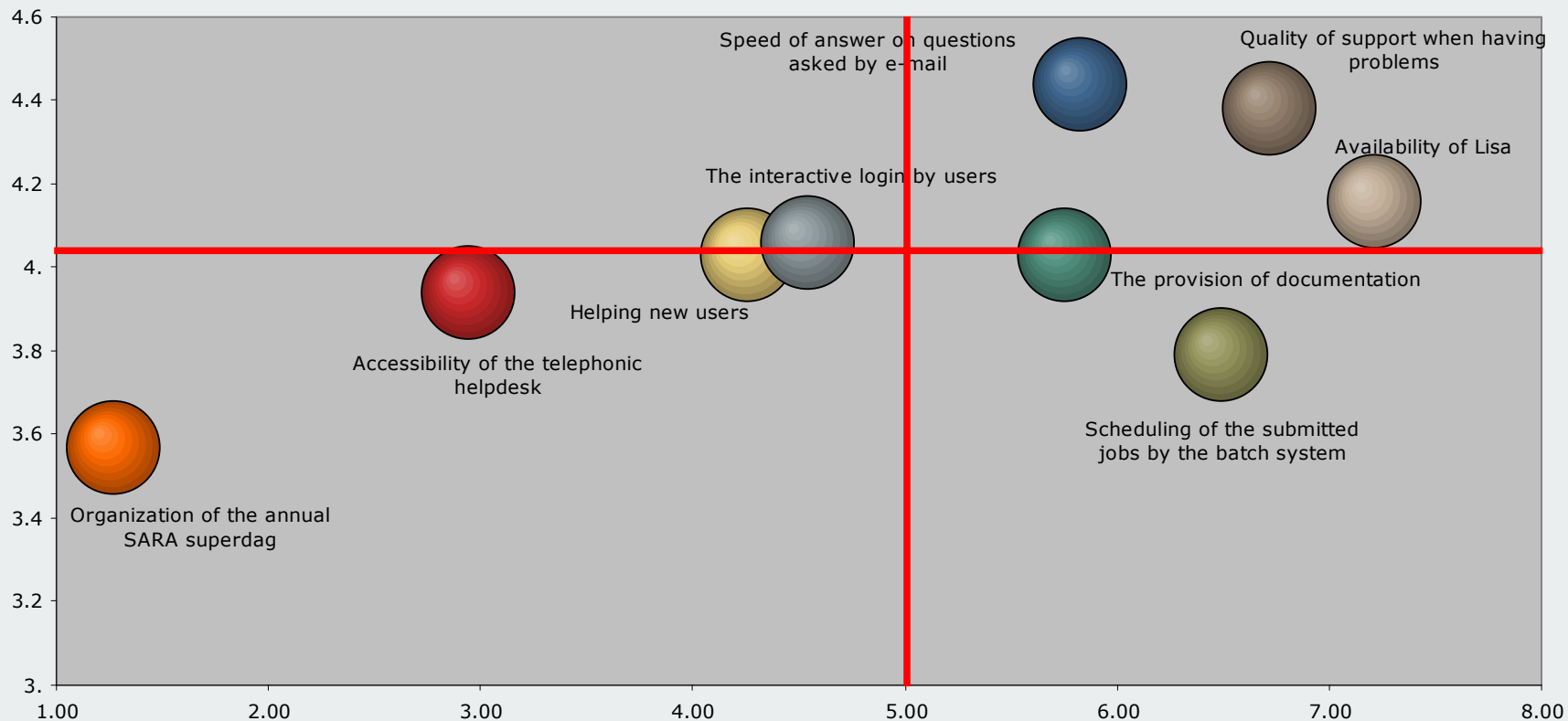


Gap between actual satisfaction and importance aspects concerning the computing services of the National Compute Cluster Lisa

Base: All respondents that used the National Supercomputer Huygens

N=201

30

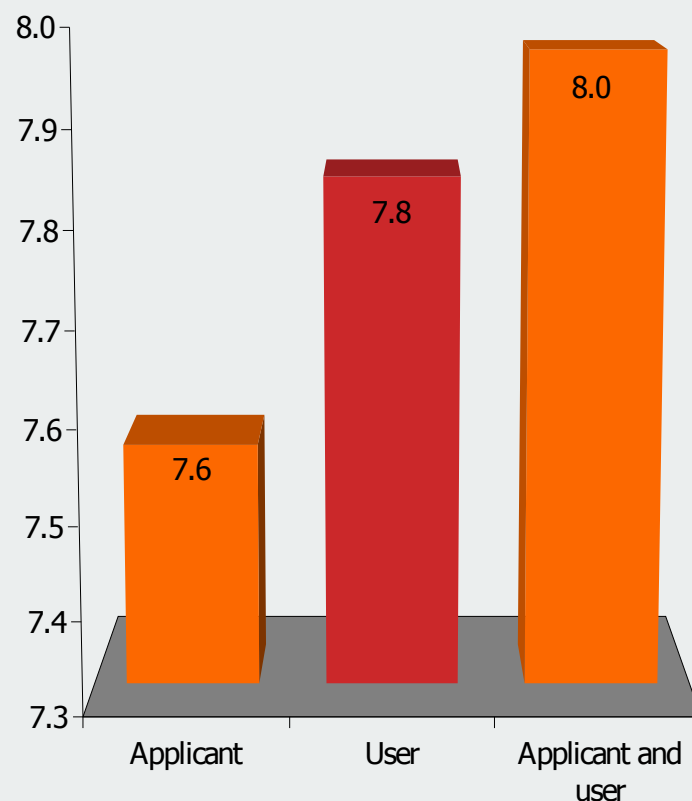


Aandachtspunt is de verwerking van het aangeboden rekenwerking middels het batchsysteem en het beschikbaar stellen van documentatie op de SARA website. Deze twee aspecten scoren hoog in de belangscore maar ondergemiddeld in de feitelijke beoordeling. De beschikbaarheid van Lisa kan in de toekomst een aandachtspunt vormen. Dit aspect scoort het hoogst in de belangscore. De feitelijke score ligt net boven het gemiddelde.

General satisfaction concerning the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Average

N=201



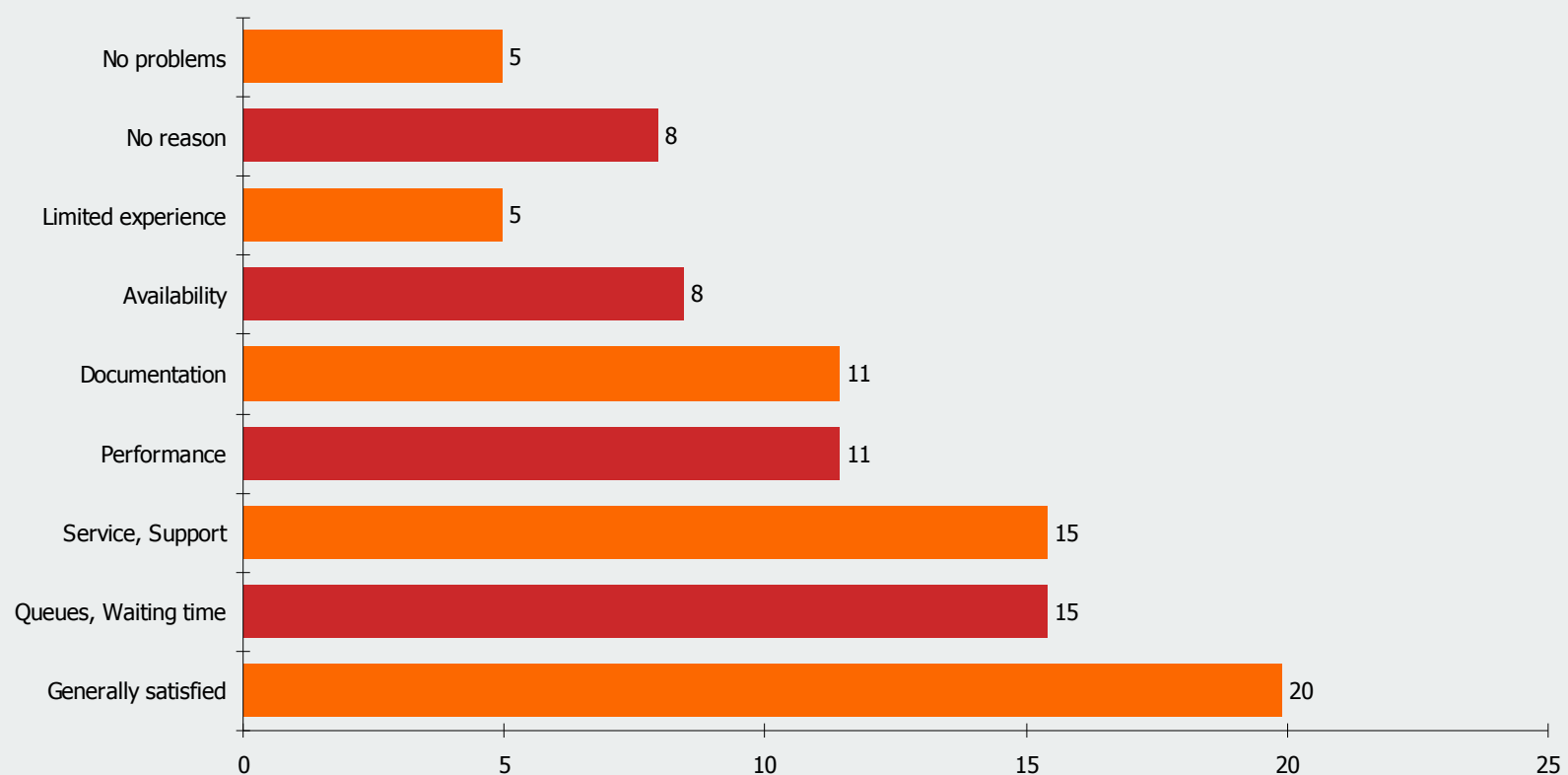
31

De algemene beoordeling van de gebruikers van de Nationale Compute Cluster Lisa is met een 7.9 iets lager als Huygens. Bij de respondenten die alleen aanvrager van de computertijd zijn ligt dit met 7.6 lager. De respondenten die zowel aanvrager als gebruikers zijn beoordelen Lisa met een 8.0

Explanation of the general satisfaction concerning the National Compute Cluster Lisa

Base: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201



32

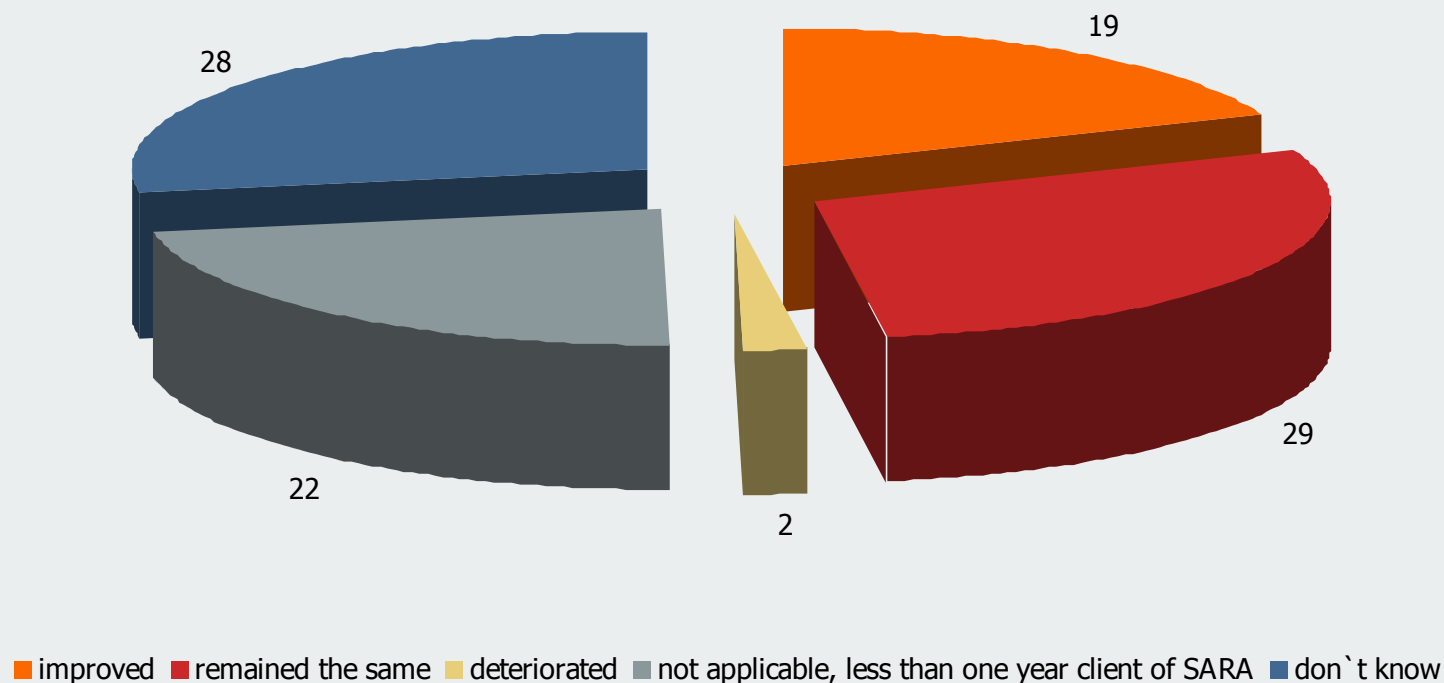
Een op de 5 gebruikers geeft aan dat zij over het algemeen tevreden zijn met de dienstverlening van Lisa. Zij geven hiervoor het cijfer 7.8. De goede service en support wordt met een 8.6 als hoogste beoordeeld. Wachttijden(-rijen) krijgt met een 7.0 het laagste gemiddelde.

Development of the services of SARA concerning the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201

33



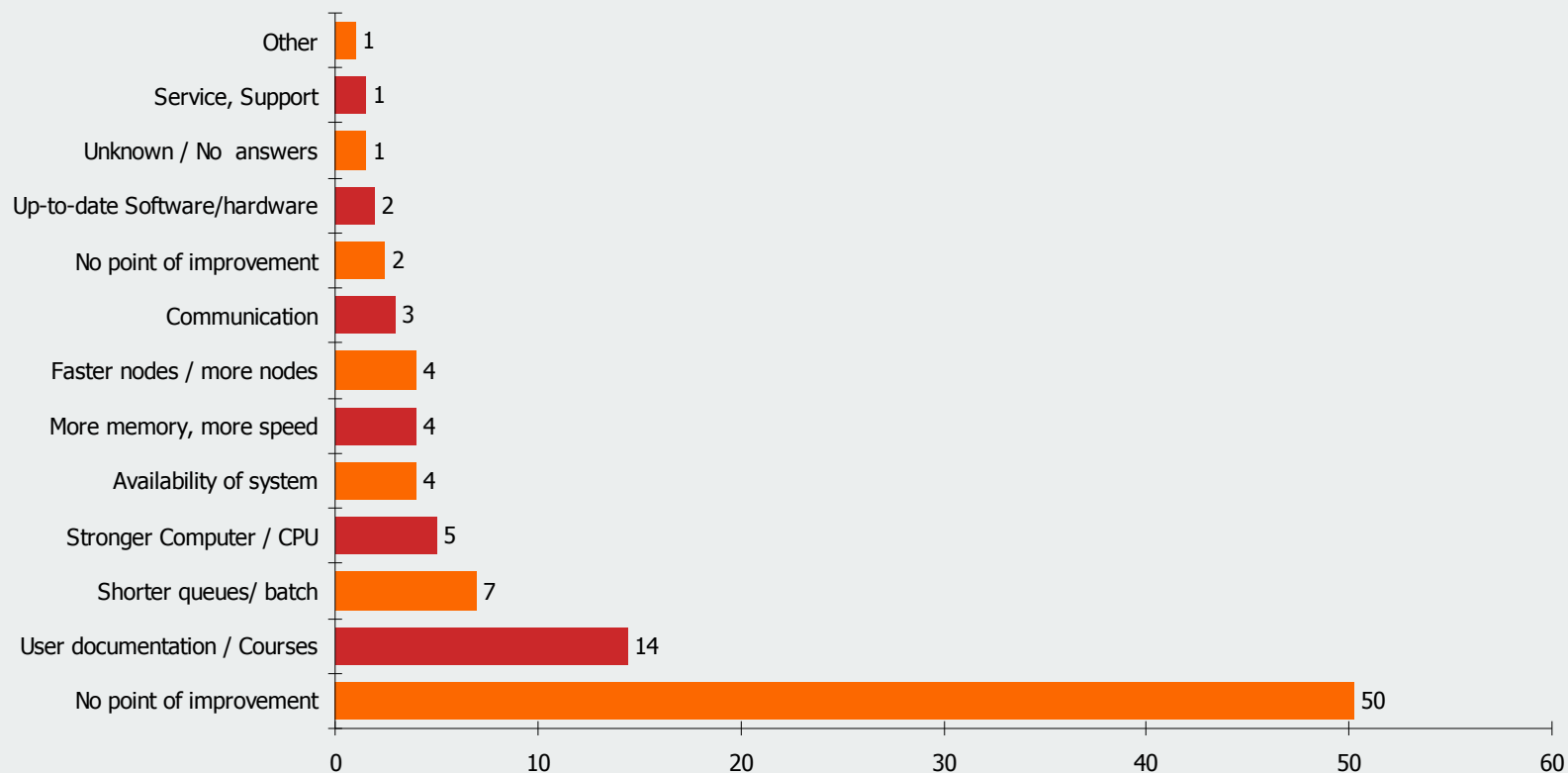
19% van de gebruikers geeft aan dat de dienstverlening van SARA is verbeterd. Slechts 2% geeft aan dat dit ten opzichte van vorig jaar is verslechterd. 28% weet dit niet.

Most important improvement for the National Compute Cluster Lisa

BASE: All respondents that used the National Compute Cluster Lisa - Total (in %)

N=201

34



De helft van de Lisa gebruikers geeft aan geen verbeterpunten te hebben. Met 14% is goede documentatie en opleiding van (nieuwe) gebruikers een belangrijk aandachtspunt. Dit aspect kwam al eerder als belangrijk aandachtspunt naar voren. 7% Geeft het batchsysteem met kortere wachttijden aan als belangrijkste aandachtspunt

5 Conclusies

Conclusies -1-

36

- SARA wordt gezien als een professioneel bedrijf met experts op het gebied van reken- en netwerkdiensten.
- Op kwaliteit van de dienstverlening en de service krijgen zowel Huygens als Lisa met een 8 een goede beoordeling. Maar er is altijd ruimte voor verbetering zoals diverse respondenten aangeven.
- Zowel voor Huygens als Lisa gebruikers is de beschikbaarheid van het systeem met 44% het belangrijkste aspect.
- De support bij problemen wordt door 25% van de gebruikers van Huygens als belangrijkste aangegeven.
- Bij Lisa gebruikers is de verwerking van het aangeboden rekenwerking door middel van het batchsysteem met 19% het tweede belangrijkste aspect.
- Zowel de Huygens als Lisa gebruikers geven aan dat de organisatie van de jaarlijkse SARA superdag het minst belangrijke aspect is. Ook het sturen van de Huygens nieuwsbrief wordt niet als belangrijk ervaren.
- Naast het lage belang wordt de organisatie van de SARA superdag feitelijk als laagste beoordeeld.



Conclusies -2-

37

- Bij de feitelijke beoordeling van diverse aspecten scoort de snelheid van antwoord krijgen op gestelde vragen via e-mail bij zowel de Huygens als de Lisa gebruikers het hoogste.
- De beschikbaarheid van beide systemen en de kwaliteit van support bij problemen scoort bij beide groepen gebruikers tevens hoog.
- Voor Huygens gebruikers is de beschikbaarheid van het systeem het belangrijkste. Dit aspect wordt door de gebruikers ook als beste beoordeeld.
- Aandachtspunt voor de Huygens gebruiker is de documentatie op de SARA website. Dit wordt door de gebruikers als belangrijk gezien. In de beoordeling scoort dit aspect onder het gemiddelde.
- Zoals ook bij de Huygens gebruikers is het beschikbaar stellen van documentatie op de website van SARA een aspect dat aandacht vraagt.
- Als belangrijkste verbeterpunt wordt door zowel de Huygens- als de Lisa gebruikers de documentatie voor gebruikers aangegeven.



Conclusies -3-

38

- Mogelijk aandachtspunt is de verwerking van het aangeboden rekenwerking door middel van het batchsysteem. Dit aspect wordt door de Huygens gebruikers tevens als belangrijk aangegeven maar scoort bij de feitelijke beoordeling gemiddeld.
- Bij de Lisa gebruikers is de verwerking van het aangeboden rekenwerking door middel van het batchsysteem een aandachtspunt.
- Als reden voor hun algemene tevredenheid geven Huygens gebruikers aan dat zij tevreden zijn over de service, support en de performance van het systeem.
- De Lisa gebruikers geven de service en support ook als belangrijkste reden aan voor de hoge waardering. Aandachtspunt is hier lange wachttijden.