



København december 2012

## Resume af analyse af registratorundersøgelse – november 2012

I henhold til DIFO's tilladelse til administrationen af internetdomænet .dk , vilkår 11, stk. 1 har DK Hostmaster i perioden november 2012 afholdt en registratorundersøgelse. DK Hostmaster har sammen med Rambøll gennemgået registratorernes svar samt Rambølls analyse af besvarelsenerne, og på baggrund af analysen har DK Hostmaster prioriteret tiltag til forbedringer. Dette resume indeholder en kort oversigt over de besvarelser, som er bilag a til dette dokument sammen med analysen af besvarelsenerne foretaget af Rambøll, som er bilag b.

Registratorerne fik tilsendt link til undersøgelsen via mail, og de registratorer der ikke har svaret er efterfølgende blevet erindret om undersøgelsen både på mail og kontaktet telefonisk. Det skal understreges, at svarene stadig er 100 % anonyme.

Svarprocenten er stadig lav, dvs. samme niveau som i 2011, og ved forespørgsel svarer registratorerne, at man ikke har besvaret denne undersøgelse, da man lige har besvaret et lignende spørgeskema. Det er uklart, om det er DIFOs og DK Hostmasters generelle brugerundersøgelse, eller værdiundersøgelsen som blev sendt ud i sommeren 2012, der henvises til. Værdiundersøgelsen vil ikke blive gentaget næste år, men der i DIFOs administratortilladelse krav om en årlig brugerundersøgelse, som DK Hostmaster skal udsende både til registranter og registratorer. Direktionen ønsker, at svarprocenten bliver højere og vil i løbet af 2013 undersøge, hvordan svarprocenten kan forbedres.

Spørgeskemaet har opstillet fem temaer:

- Hjemmeside
- Selvbetjening
- Telefonisk support
- E-mail support
- Betaling

Spørgeskemaet indeholder desuden en benchmark i forhold til følgende udenlandske administratorer - .no, .se, .de, .eu, .org, .com.

79 registratorer har besvaret hele skemaet. Der er 15 delvise besvarelser, hvor en registrator har besvaret mindst et spørgsmål. I denne rapport er der kun taget de 79 med, der har besvaret hele skemaet. Ca. 300 registratorer er forsøgt kontaktet. Der er en samlet svarprocent på 27 %.

### **Konklusion**

Generelt er den samlede tilfredshed faldet lidt i forhold til tallene fra 2011, og der er stadig en del af registratorerne, der er utilfredse med Selvbetjeningen. DK Hostmaster klarer sig dog godt i forhold til andre domæneadministratorer, og anses som en troværdig og god samarbejdspartner. DIFO og DK Hostmaster vil dog analysere de områder, hvor tilfredsheden er faldet, og undersøge hvilke muligheder der er for forbedring.

### **Forbedringstiltag**

DK Hostmaster har på baggrund af registratorernes svar planlagt følgende tiltag:

1. **Service** – der er et mindre fald i tilfredsheden i forhold til bl.a. .no og .se, desuden ønskes EPP indført hurtigst muligt.
  - a. DK Hostmaster vil i løbet af 2013 tage kontakt til administratorer i Norge, Sverige og Holland, for at undersøge hvordan de administrerer deres processer omkring domænenavne i forhold til registratorer og registranterne.

Desuden deltager DIFO i CENTRs særlige arbejdsgruppemøder indenfor administration, jura og teknik, og her vil fokus være på best practice med hensyn til kommunikation og selvbetjening i forhold til både registratorer og registranter hos de andre administratorer i CENTR.

- b. EPP vil blive implementeret primo 2013.
2. **Hjemmeside og selvbetjeningsmodul** – behov for øget brugervenlighed og overskuelighed.
  - a. DK Hostmaster har i 2012 opstartet to projekter vedrørende processerne i forbindelse med domænenavne (procesprojektet) og Selvbetjeningen. Procesprojektet vil løbende implementere ændringsforslag, der kan gøre DK Hostmasters processer mere enkle og fjerne unødigt papir. Herunder har både registratorer og registranter har ønsket Pixibogen (en papirudgave af DK Hostmasters generelle vilkår, processer og klagenævnets regler) fjernet fra den udsendte ordrebekræftelse. Derfor vil ordrebekræftelsen fra 1. januar ikke længere indeholde reglerne i papirform, men et link til hvor på DK Hostmasters hjemmeside, at reglerne kan findes.

b. I forbindelse med Selvbetjeningsprojektet vil DK Hostmaster alliere sig med en usability ekspert, for at få gennemgået brugervenligheden af både hjemmeside og Selvbetjeningsmodul.

3. **Betaling** – behov for nemmere betalingsadgang ved samlede regninger og bedre betalingsmuligheder.

a. Det er en del af det igangværende procesprojekt at undersøge, om der er mulighed for at gøre fakturering og betaling mere ensrettet, og om der er mulighed for bedre betalingsmuligheder.

Med venlig hilsen



John Schweitzer  
DIFO og DK Hostmaster  
Adm. direktør



Lise Fuhr  
DIFO og DK Hostmaster  
Vicedirektør