

JUNI 2014
KØBENHAVN

DANSK INTERNET FORUM



DK HOSTMASTER
BRUGERUNDERSØGELSE 2014
AF DK HOSTMASTER

DK HOSTMASTER A/S
Kalvebod Brygge 45, 3. sal.
DK-1560 København V

Analyse af brugerundersøgelse af DK Hostmaster

DK Hostmaster besluttede i januar 2014 at gennemgå den hidtidige fremgangsmåde for brugerundersøgelser for at sikre en højere deltagelse i undersøgelserne og dermed forbedre kvaliteten af disse. Derfor etablerede DK Hostmaster i samråd med Rambøll Management Consulting både en intern og to eksterne fokusgrupper for hhv. registranter og registratorer. Grupperne gennemgik de områder, som de fandt, var vigtige at få belyst i en brugerundersøgelse og derved skabe bedre grundlag for at identificere forbedringsmuligheder og indsatsområder. På baggrund af de tre fokusgrupper, blev et nyt spørgeskema til undersøgelserne udarbejdet.

Selve processen omkring foretagelsen af undersøgelserne er ligeledes blevet ændret. Tidligere har DK Hostmaster sendt brugerundersøgelser til både registranter og registratorer i april/maj måned og senere på året i oktober/november er registratorerne blevet spurgt igen. Denne fremgangsmåde har registratorerne givet udtryk for var en spørgerunde for meget. Derfor besluttede DK Hostmaster at slå begge undersøgelser sammen og alene sende spørgeskemaer ud én gang årligt.

Spørgeskemaet er opdelt i nedenstående ni hovedområder:

1. Hjemmeside
2. Selvbetjening
3. Telefonisk support
4. E-mail support
5. Fakturering/Betaling
6. Sikkerhed
7. Vurdering af registrator
8. Aktiviteter for registratorer
9. Generel vurdering af DK Hostmaster

Område 7 er alene spørgsmål til registranterne og område 8 er alene spørgsmål til registratorerne.

Således er denne analyse delt op i to dele. Først en gennemgang af registranternes svar på brugerundersøgelsen, og dernæst en gennemgang af registratorernes svar. Selve analysegrundlaget er vedlagt som bilag til denne analyse. I Rambølls rapport er indholdet dog opdelt i forhold til emner og ikke i forhold til selve respondentgrupperne. DK Hostmaster har af hensyn til forskellen på respondenterne opdelt denne analyse i henhold til grupperne og ikke fulgt rapportens opdeling. På grund af de ændrede spørgsmål kan ikke alle spørgsmål/områder sammenlignes med tidligere undersøgelser, men hvor det er muligt, er det sket.

'Registranter' er betegnelsen for slutbrugerne, dem har registreret et domænenavn. 'Registratorer' er betegnelsen for dem, der kan oprette domænenavnene mod DK Hostmaster.

Registranternes svar på brugerundersøgelsen

Skemaerne er blevet sent til 7445 tilfældigt udvalgte brugere via e-mail. DK Hostmaster har modtaget 1022 registrantbesvarelser sammenlignet med 705 besvarelser i 2013.

Kommentar:

DK Hostmaster er tilfreds med, at antallet af svar er stigende, men der er stadig et ønske om at opnå flere besvarelser for derved at forbedre det statistiske grundlag, som udgør grundlaget for at analysere virkningen af de mange tiltag, som DK Hostmaster gennemfører i disse år.

Ad. 1: Generel tilfredshed

Den samlede tilfredshed holder 2013-niveauet, som var en signifikant fremgang fra 2012. Der er dog færre 'meget tilfredse' nu, og det bør ifølge Rambøll være et fokuspunkt for kommende tiltag. Til gengæld er der så tilsvarende færre indifferente. 89 pct. af de adspurgte er enten meget tilfredse eller tilfredse. Kun 2 pct. har tilkendegivet, at de er 'meget utilfredse' eller 'utilfredse'.

Kommentar:

DK Hostmaster har det seneste år gennemgået alle kundevedt processer, analyseret dem og lavet forbedringsforslag. Vi forventer at disse tiltag implementeres løbende i 2014 og 2015, og at registranter vil kunne mærke forbedringer, bl.a. når de benytter den nye selvbetjening. Det forventes at give udslag på kommende års brugerundersøgelse. DK Hostmaster er meget tilfreds med, at så få er 'utilfredse' registranter, og at det høje niveau for den samlede tilfredshed også er resultatet for 2014-brugerundersøgelsen.

Ad. 2: Hjemmeside

Der måles et signifikant fald i tilfredsheden med hjemmesiden blandt registranter fra 2013 til 2014. Indeksene til underspørgsmålene ligger mellem 64 og 72, så det er med plads til forbedringer. Højest scorer spørgsmålet om teksterne på hjemmesiden er skrevet i et forståeligt sprog (72).

Kommentar:

DK Hostmaster prioriterer kommunikation og service via hjemmesiden højt, fordi mange brugere møder os derigennem. Derfor vil vi lancere en ny hjemmeside, der vil have et mere indbydende design, en bedre navigation og forståelige og hjælpende tekster. Det nye design vil blive testet af en brugergruppe for at sikre, at der reelt sker en forbedring både i design og navigationen. DK Hostmaster forventer, at en forbedret hjemmeside vil opleves som en god service hos brugerne, og at det vil ses ved næste brugerundersøgelse.

Ad. 3: Selvbetjeningen

2014-resultatet viser et reelt fald på 5 indekspoint i tilfredsheden med Selvbetjeningen blandt registranter. Andelen af 'meget enige' er faldet med 11 procentpoint ift. 2013, mens andelen af 'enige' blot er 4 procentpoint højere. Især på designet scorer selvbetjeningen lavt med 59 i indeksscore. Brugervenlig navigation ligger 9 indekspoint højere, men Rambøll konkluderer, at det kunne være lidt højere vurderet, fordi det generelt betyder meget for brugerne. Det er positivt, at registranterne er trygge ved at bruge selvbetjeningen, her er scoren 76.

Kommentar:

Der har ikke været videreudvikling på Selvbetjeningen inden for det seneste år, så tilfredsheden er givetvis ikke et tegn på, at den er blevet dårligere, men at den vurderes ikke at være god nok i forhold til de gængse standarder på selvbetjeningsplatforme. DK Hostmaster er i gang med at kode en ny selvbetjening på baggrund af både tidligere brugerundersøgelser og en usabilityundersøgelse. DK Hostmaster planlægger at lancere en ny Selvbetjening med forbedret navigation, indbydende design og forståelige og hjælpende tekster, og det håber vi at kunne se på de næste års brugerundersøgelser.

Ad. 4: Support via telefon

Tilfredshedsindekset er stort set det samme som i 2013, men der er tilsyneladende sket en forrykkelse blandt de registranter, der er tilfredse og meget tilfredse med den telefoniske support: Andelen der er 'meget enige' i 2014 er således faldet 14 procentpoint, mens 'enige' er blevet 14 pct. højere. Ifølge Rambøll er den gode ting, at der også er blevet færre med negativ vurdering. Indeksene til underspørgsmålene for telefonisk support ligger pænt mellem 74 og 82. Det er meget positivt, at spørgsmålet om kundeservices evne til hurtigt at løse registrantens problem er det højest scorende med indeks 82. Det er generelt et vigtigt spørgsmål i kunderelationen.

Kommentar:

DK Hostmaster er tilfreds med, at brugerne stadig oplever et højt serviceniveau hos Kundeservice. Som noget nyt har DK Hostmaster lavet en FAQ/ Hjælp og Support-side på hjemmesiden, der giver svar på de oftest stillede spørgsmål, som brugerne ringer ind med. FAQ'en skal løbende opdateres med nye spørgsmål, som brugerne har brug for svar til. Derved bliver det lettere for brugerne selv at finde svarerne – også uden for åbningstid – frem for at kontakte Kundeservice.

Ad. 5: Support via e-mail

Andelen af registranter, der enten er 'enige' eller 'meget enige' med, at de er tilfredse med e-mail-supporten, er steget fra 74 % i 2013 til 81 % i 2014. Indeksene til underspørgsmålene ligger mellem 73 og 75 for registranternes tilfredshed med e-mail supporten.

Kommentar:

DK Hostmaster er tilfreds med, at tilfredsheden i forhold til e-mailsupport er steget. DK Hostmaster ændrede i 2012 forretningsgange, så det blev muligt hurtigere at besvare e-mails. DK Hostmaster evaluerer løbende effekten af disse ændringer. I 2014 vil standardbesvarelser til både breve og e-mails blive gennemgået med henblik på at forbedre kvaliteten i disse besvarelser.

Ad. 6: Priser og fakturering

Andelen af 'meget tilfredse' er faldet med 7 procentpoint, mens andelen af 'tilfredse' er 8 pct. højere fra 2013 til 2014. Andelen af 'uenige' og 'meget uenige' er faldet fra 6 pct. i 2013 til 3 pct. i 2014. Indeksene til underspørgsmålene for fakturering og betalingsvilkår ligger mellem 70 og 81 for registranterne. Højest scorer spørgsmålet om fakturaernes information, der opleves som dækkende for registranterne: indeks 81, lavest scorer muligheden for skift af betalingskontakt: indeks 70.

Kommentar:

DK Hostmaster er generelt tilfreds med resultatet. Det spørgsmål, der scorer lavest, er i forhold til, om det er let at skifte betaler. Det er en procedure, der bliver ændret i den kommende version af Selvbetjeningen og derfor forventer vi en forbedring i dette resultat.

Ad. 7: Sikkerhed

Dette serviceområde er lidt mere blandet i sit indhold end de øvrige, så "sikkerhed" skal opfattes bredt. Med en tilfredshedsscore på 74, opnås ifølge Rambøll et tilfredsstillende resultat.

Meget få er negative, men ifølge Rambøll kan der godt tilstræbes flere på bedste niveau – altså flere end 19 % 'helt enige'.

Kommentar:

Det er positivt, at brugerne ikke ser ud til at være utilfredse med, at man skal bekræfte sit domænenavn, efter man har bestilt det, for at aktivere det.

Desuden viser resultatet, at brugerne finder det svært at oprette nyt domænenavn i eksisterende bruger-id. Muligheden for at sammenlægge bruger-id er en af de procedurer, der forenkles i den kommende selvbetjening. Ligeledes sætter registranterne spørgsmålstegn ved, om login-proceduren er sikker nok. Hertil kan DK Hostmaster bemærke, at der i den nye Selvbetjening vil blive introduceret mulighed for en frivillig to-faktor-autentifikation til login, som vil yderligere forbedre sikkerheden.

Ad. 8: Vurdering af registrator

Registranterne er i 2014 blevet mere negative overfor deres registratorer. Tilfredshedsindeks falder med 4 indekspoint, og det er særligt færre 'meget tilfredse', der trækker ned: 68 pct. svarer 'meget enig og enig' i 2014 mod 81 pct. i 2013. Laveste score vedrører spørgsmålet omkring tilstrækkelig information fra registratorerne om DK Hostmasters rolle (63). Ifølge Rambøll er det et element, der også kommer frem i forfasens kvalitative interview, hvor dialogen bl.a. gik på, at de to parter ikke er så koordinerede og oplysende.

Kommentar:

DK Hostmaster arbejder på flere løsninger, der vil forbedre mulighederne for at oplyse registranterne bedre både i forhold til ude hos registratorerne og på hjemmesiden. Bl.a. vil der snarest introduceres en kort film, der forklarer de forskellige funktioner i forhold til hhv. registrator og DK Hostmaster. DK Hostmaster afholder desuden regelmæssigt møder med registratorerne for at koordinere udviklingen i branchen.

Opsamlende kommentar til registrantundersøgelsen:

DK Hostmaster har analyseret resultaterne fra brugerundersøgelsen og overvejet hvilke tiltag, der er nødvendige for at forbedre resultaterne. DK Hostmaster kan bemærke, at netop de områder som der arbejdes på i øjeblikket med at forbedre hjemmeside og selvbetjening også er prioriteter hos brugerne, som netop efterspørger forbedringer her. DK Hostmaster finder det således positivt at ovenstående understøttes af brugerundersøgelsen.

--o--

Registratorernes svar på brugerundersøgelsen

Skemaerne er blevet sent til 256 registratorer via e-mail. DK Hostmaster har modtaget 46 besvarelser sammenlignet med 67 besvarelser i 2013

Ad. 1: Generel tilfredshed

Den samlede tilfredshed med DK Hostmasters service er steget marginalt fra 2013 til 2014, der er blevet flere 'tilfredse' på bekostning af indifferente og utilfredse. Men på grund af basernes beskedne størrelse er der ikke tale om en signifikant fremgang med de +4 point, der giver tilfredshedsindeks 77. Desuden skal det bemærkes, at tilfredsheden blandt små registratorer er højere end tilfredsheden hos de store.

Kommentar:

DK Hostmaster er tilfreds med, at tilfredsheden hos de mindre registratorer er høj. Vi arbejder på at udvide funktionerne i EPP, som er bestillings/kommunikationssystemet for flere af de større registratorer, og på den måde forsøge at forbedre tilfredsheden hos registratorer med mange registreringer. Selvom EPP udvides, kan DK Hostmaster ikke imødegå alle registratorernes ønskede funktioner pga. DK Hostmasters forretningsmodel (sole registry), og derfor forventer vi ikke, at den overordnede tilfredshed hos større registratorer vil stige markant på dette område i den nærmere fremtid. DK Hostmaster er dog i gang med at udvikle en automatisering af fuldmægtigrollen, hvorved registratorerne lettere kan varetage registranternes domænenavne på deres anmodning. Desuden er der planer om at lave et registratorsite, som skal være en kommunikationsplatform med forskellig information og handlemuligheder, der forventes klar i 2015/2016.

Ad. 2: Hjemmeside

Tilfredsheden med hjemmesiden blandt registratorer viser et fald fra 2013 til 2014. Især er det værd at bemærke, at i 2014 er andelen af 'meget enige' faldet med 15 procentpoint ift. 2013, samt at andelen af registranter, der har svaret 'hverken eller' er steget med 18 procentpoint.

Kommentar:

DK Hostmaster prioriterer kommunikation og service via hjemmesiden højt, fordi mange brugere møder os derigennem. Derfor vil vi lancere en ny hjemmeside, der vil have et mere indbydende design, en bedre navigation og forståelige og hjælpende tekster. Det nye design vil blive testet af en brugergruppe for at sikre, at der reelt sker en forbedring både i design og navigationen. DK Hostmaster håber, at en forbedret hjemmeside vil opleves som en god service hos brugerne og at det vil ses ved næste brugerundersøgelse. Desuden er det hensigten, at den forbedrede kommunikation via hjemmesiden vil aflaste registratorerne ved, at registranterne via hjemmesiden kan finde svar på deres spørgsmål.

Ad. 3: Selvbetjeningen

Registratorerne vurderer selvbetjeningen til en noget lavere score i 2014 end 2103. Som det også var tilfældet hos registranterne, er det de samme elementer, der scorer lavt: Indbydende design, brugervenlighed og lethed. Dertil markerer registratorerne sig også ved at bemærke, at selvbetjeningsmulighederne ikke passer så godt til deres behov.

Kommentar:

Der har ikke været videreudvikling på Selvbetjeningen inden for det seneste år, så utilfredsheden er givetvis ikke et tegn på, at den er blevet dårligere, men at den vurderes ikke at være god nok i forhold til de gængse selvbetjeningsstandarder andre steder. DK Hostmaster er i gang med at kode en ny selvbetjening på baggrund af både brugerundersøgelsernes resultater og en usabilityundersøgelse. DK Hostmaster planlægger at lancere en ny Selvbetjening med forbedret navigation, indbydende design og forståelige og hjælpende tekster, og det håber vi at kunne se på de kommende års brugerundersøgelser. Desuden har DK Hostmaster planer om at lave et registratorsite, som skal være registratorernes selvbetjening - en kommunikationsplatform med forskellig information og handlemuligheder, der forventes klar i 2015/2016.

Ad. 4: Support via telefon

2014-resultatet viser kun svarene fra de registratorer, der har evalueret andre indgange end direkte til DK Hostmasters Key Account Manager (KAM). 2013-resultatet indeholder også evaluering af KAM, som er registratorernes primære kontaktperson, og resultaterne kan derfor ikke sammenholdes. Resultatet viser, at 85 pct. er enten 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med telefonisk support.

Kommentar:

For at forbedre den telefoniske kundeservice overvejer DK Hostmaster at udpege en kundeservicemedarbejder til at fungere som backup for Key Account Manager, sådan at

registratorerne har en navngivet kundeservicemedarbejder at kontakte i tilfælde af, at Key Account Manager er fraværende.

Ad. 5: Support via e-mail

Andelen af registratorer, der enten er 'enige' eller 'meget enige' i spørgsmålet om e-mail supporten, ser ud til at være faldet markant fra 84 % i 2013 til 65 % i 2014. E-mail supporten scorer forholdsvis pænt på, at e-mailsvarene fra kundeservice er skrevet i et let og forståeligt sprog, men scorer lavt i, at brugerne føler, at de får løst der problem første gang.

Kommentar:

DK Hostmaster arbejder kontinuerligt på at forbedre e-mailsupporten, og i den forbindelse overvejes det at dedikere en medarbejder i Kundeservice til at varetage e-mail support fra registratorerne i Key Account Managers fravær.

Ad. 6: Priser og fakturering samt registratorer

Resultaterne for "Priser og fakturering" er de samme som de seneste tre år. 77 pct. er enten 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med DK Hostmasters faktureringsvilkår. Dog er mange gået fra 'meget tilfredse' til 'tilfredse'. Lavest scorer spørgsmålet om DK Hostmasters betalingsprocedurers kompatibilitet med registratorernes systemer med indeks 61, mens de finder, at DK Hostmaster er rigtig gode til at finde en løsning på deres betalingsproblem med indeks 77.

Kommentar:

DK Hostmaster har fokus på, at registratorerne oplever, at betalingsproceduren ikke er kompatibel med deres systemer. Der vil i komme ændringer til den eksisterende løsning, og ændringerne vil blive drøftet sammen med registratorerne i forbindelse med projektet, der vedrører automatisering af fuldmægtigrollen.

Ad. 7: Sikkerhed

Indeksene til underspørgsmålene for sikkerhed/aktivering/bekræftelse spænder vidt mellem 48 og 68. Især spørgsmålet omkring aktivering/bekræftelse af domænenavn efter modtagelsen af ordrebekræftelse scorer meget lavt med beskedne 48 indekspoint. Men det er positivt, at det spørgsmål, som er meget konkret om sikkerhed: "Log-in proceduren til en ens konto", det er det bedst scorende med indeks 68.

Kommentar:

DK Hostmaster kommer ikke til at ændre proceduren der vedrører, at registranten skal bekræfte aftalen om domænenavnet for at aktivere domænenavnet. Det er vigtigt for DK Hostmaster, at det er registranten selv, der gennem en ordrebekræftelse bekræfter, at der er indgået en aftale, fordi der ved bekræftelsen indgås en juridisk bindende aftale med DK Hostmaster og registranten, selv om det forhandles gennem en registrator.

Ad. 8: Aktiviteter for registratorer

Indeksene til underspørgsmålene for vurdering af de registratoraktiviteter, som DK Hostmaster tilbyder ligger mellem 44 og 90. Bemærk, at der er få interviews bag disse indeks, hvorfor resultaterne skal evalueres med forsigtighed. Undersøgelsen viser, at registratorerne mener, at der er mangel på tiltag efter registratormøder (57), men samtidig finder registratorerne, at registratormøder er et vigtigt forum til, at holde sig opdateret med, hvad DK Hostmaster foretager sig (79). Højest scorer spørgsmålene der går på udbyttet af den faglige workshop (90).

Kommentar:

DK Hostmaster har det sidste års tid ændret væsentligt i både indhold og måden, hvorpå aktiviteter for registratorer afholdes, således har DK Hostmaster haft det første registratormøde efter den nye struktur i maj 2014. Registratormøder indeholder nu endnu mere dialog – frem for kun præsentation – og mødet bliver afsluttet med en middag, hvor registratorerne har mulighed for at netværke. DK Hostmaster har desuden afholdt en række velbesøgte workshops, og målet er at afholde mellem 3-4 workshops som er åbne og gratis for alle, men med hovedfokus på emner med relation til DNS. DK Hostmaster forventer derfor at se disse ændringer afspejlet i næste års brugerundersøgelse.

Opsamlende kommentar til registratorundersøgelsen:

DK Hostmaster har analyseret resultaterne fra brugerundersøgelsen og overvejet hvilke tiltag, der er nødvendige for at forbedre resultaterne. Nogle kan vi imødekomme og andre ikke. DK Hostmaster arbejder fortsat på at forbedre hjemmeside og selvbetjening, og det er positivt at få slået fast gennem undersøgelsen, at disse områder også har høj prioritet hos registratorerne. I den generelle vurdering af DK Hostmaster giver registratorerne lav score på DK Hostmasters services og tekniske løsninger, og det er områder, hvor DK Hostmaster har fokus og vil udvikle sig de kommende år. DK Hostmaster forventer, at de igangværende projekter der omhandler både EPP-forbedringer og en mere automatiseret løsning for registratorerne i forbindelse med fuldmægtigrollen, vil forbedre nogle af de områder, hvor registratorerne efterspørger forandringer.

Endelig skal DK Hostmaster bemærke, at det er ærgerligt, at ikke flere store registratorer har besvaret undersøgelsen, da det ville give et bedre repræsentativt resultat.

--O--

John Schweitzer
Adm. direktør
DIFO/ DK Hostmaster A/S

Lise Fuhr
Vicedirektør
DIFO/DK Hostmaster A/S