

JUNI 2015
KØBENHAVN

DANSK INTERNET FORUM



DK HOSTMASTER
BRUGERUNDERSØGELSE 2015
AF DK HOSTMASTER

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

Analyse af brugerundersøgelse af DK Hostmaster

DK Hostmaster har i april måned 2015 udsendt brugerundersøgelser til både registranter og registratorer. Således blev linjen fra 2014 fastholdt, hvor brugerundersøgelsen for hhv. registranter og registratorer blev slået sammen til én undersøgelse for ikke at belaste registratorer to gange om året. Registratorerne har tidligere givet udtryk for, at to spørgerunder var én spørgerunde for meget.

Spørgeskemaet er i hovedtræk forfattet med de samme spørgsmål som sidste år for at kunne sammenligne tallene. Der er dog foretaget mindre ændringer som primært er foretaget for at afdække, hvilken effekt validering af data har haft på registranter og registratorernes tilfredshed med DK Hostmaster.

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.

Denne analyse er 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.

'Registranter' er betegnelsen for slutbrugere, der 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 8239 tilfældigt udvalgte brugere via e-mail. Det er dog sikret, at 960 registranter, der har oprettet et domænenavn efter 1. marts 2015, er blevet spurgt for derved at få registranter med i undersøgelsen, der har registreret et domænenavn efter valideringskravet er

trådt i kraft. DK Hostmaster har modtaget 1552 registrantbesvarelser sammenlignet med 1022 besvarelser i 2014. Heraf er der 195 besvarelser fra registranter der har oprettet et domænenavn efter 1. marts 2015.

Kommentar:

DK Hostmaster er meget tilfreds med, at antallet af svar er stigende. Ligesom i sidste undersøgelsesrunde, er der 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 falder en smule i forhold til 2014-niveauet med 1% fra 81 til 80. Der er dog et lille fald i 'meget tilfredse' og en stigning på 3 % i gruppen 'hverken eller'.

Kommentar:

DK Hostmaster har i sidste halvår af 2014 og primo 2015 arbejdet med at leve op til lovkravene omkring validering af alle registranter for at sikre, at alle registranter er anonyme i DK Hostmasters whois database, så snart de er berettiget til det i henhold til anden lovgivning. Dette tiltag har betydet at andre tiltag såsom en forbedring af Selvbetjeningen, der var planlagt implementeret i løbet af 2014 og starten af 2015, er blevet udskudt. Derfor har de forventede forbedringer for registranterne ikke haft mulighed for at blive implementeret. I stedet har registranterne oplevet en stramning i valideringsprocessen i forbindelse med registrering af et nyt domænenavn. DK Hostmaster har efterfølgende genopstartet projektet med forbedring af Selvbetjeningen for derved at forbedre hovedparten af de områder, som bedømmes problematiske af registranterne. Der bliver således taget hånd om de kritiserede områder med henblik på at opnå højere tilfredshed på grund af en mere effektiv selvbetjening fra registranterne side.

DK Hostmaster er dog tilfreds med, at der stadig er så få 'utilfredse' registranter, og at det høje niveau for den samlede tilfredshed også er resultatet for 2015-brugerundersøgelsen.

Ad. 2: Hjemmeside

Der måles et mindre fald i tilfredsheden med hjemmesiden blandt registranter fra 2014 til 2015 fra 72 til 70. Højeste scorer er spørgsmålet om hvorvidt registranterne finder at hjemmesiden er skrevet i et forståeligt sprog, som ligger på 71,4. Lavest scorer hjemmesidens design som ligger på 61,2.

Kommentar:

På grund af udskydelsen af udvikling og implementering af en ny Selvbetjening er de tiltænkte tiltag omkring ny hjemmeside ikke iværksat. DK Hostmaster prioriterer dog til stadighed kommunikation og service via hjemmesiden højt, fordi mange brugere møder os derigennem. Derfor vil en ny hjemmeside blive lanceret parallelt med en ny Selvbetjening. Hjemmesiden vil have et mere indbydende design, en bedre navigation og mere forståelige og hjælpende tekster. 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

2015-resultatet viser et reelt fald på 2 indekspoint i tilfredsheden med Selvbetjeningen blandt registranter. Andelen af 'meget enige' er faldet 2 procentpoint ift. 2014, mens andelen af 'enige' er faldet 5 procentpoint. Selvbetjeningens design scorer lavest, dog lidt højere end i 2014 med 60,3 i indeks score i forhold til 59. Registranterne er stadig trygge ved at bruge selvbetjeningen - her er scoren steget en smule til 76,3.

Kommentar:

Der arbejdes stadig på at kode og implementere en ny version af Selvbetjeningen, og den er således ikke ændret inden for det seneste år. Selvbetjeningen vurderes således igen til ikke at være god nok i forhold til de gængse standarder på selvbetjeningsplatforme. DK Hostmaster finder, at de områder der kritiseres, er omfattet af den nye Selvbetjening, hvor der er lagt vægt på forbedret navigation, indbydende design og forståelige og hjælpende tekster. Det håber vi at kunne se afspejlet med højere tilfredshed i de næste års brugerundersøgelser.

Ad. 4: Support via telefon

Tilfredshedsindekset er faldet en smule i forhold til 2014 med 2 procentpoint, 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 stedet 5 procentpoint, mens 'enige' er blevet 10 pct. lavere. De meget utilfredse er desværre steget til 4 procentpoint, og det samme er de indifferente fra 10 til 14 %. Ser man på underspørgsmålene, er der størst tilfredshed med at "Kundeservicemedarbejderen er god til at svare i et sprog, jeg forstår." Der er størst utilfredshed med åbningstiderne i kundeservice, som dog ligger på 68,1 %, hvilket stadig er en pænt høj tilfredshed.

Kommentar:

Tilfredsheden med den betjening registranterne får i Kundeservice, er vigtig for DK Hostmaster. Derfor er kundeservice også et område som vi arbejder med at forbedre, både ved hjælp af FAQ, Selvbetjening og hjemmeside, men også via at se på de redskaber der er til rådighed for den enkelte medarbejder i Kundeservice. Der er således fokus på både den direkte kontakt med registranterne, men også at det skal være 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' med, at de er tilfredse med e-mail-supporten, er faldet så den samlede score nu er 72 % i 2014. Indeksene til underspørgsmålene ligger mellem 69 og 75 for registranternes tilfredshed med e-mail supporten.

Kommentar:

DK Hostmaster er ikke tilfreds med, at registranternes tilfredshed i forhold til e-mailsupport er faldet. Niveauet ligger stadig højt, men DK Hostmaster evaluerer løbende på e-mailsupport, og vil undersøge, hvilke tiltag der kan forbedre tilfredsheden med e-mail. Blandt disse tiltag vil være en gennemgang af standardsvarene for at se, om de kan forbedres. Desuden er DK Hostmaster i gang med at færdiggøre korte filmsekvenser, der bl.a. viser hvordan man validerer sit domænenavn. Disse vil indgå som links i en del af den mailkorrespondance, som foregår mellem DK Hostmaster og registranterne for derved visuelt at forklare de forskellige processer, der er relateret til domænenavne.

Ad. 6: Priser og fakturering

Andelen af 'meget tilfredse' er steget med 7 procentpoint, mens andelen af 'tilfredse' er 4 pct. lavere end i 2014. Andelen af 'uenige' og 'meget uenige' er det samme niveau som i 2014. Indeksene til underspørgsmålene for fakturering og betalingsvilkår ligger mellem 80 og 81 for registranterne.

Kommentar:

DK Hostmaster er generelt tilfreds med resultatet. Vi arbejder dog til stadighed med at forbedre faktureringen, bl.a. proceduren omkring skift af betaler og andre måder at få tilsendt informationer om fakturering på f.eks. SMS. Begge procedurer vil indgå i en revideret form 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 et tilfredsstillende resultat. Der ses en stigning i antallet af 'enige' og en svag nedgang i antallet af 'meget enige'.

Kommentar:

Det er positivt, at registranterne 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 stadig 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.

Ad. 8: Vurdering af registrator

Niveauet for registranternes vurdering af deres registratorer er på samme niveau i 2015 som i 2014.

Kommentar:

DK Hostmaster afholder regelmæssigt møder med registratorerne for at koordinere udviklingen i branchen. DK Hostmaster har i 2015 øget sit fokus på registratorernes forskellige behov, og vi håber herigennem at være med til at hjælpe registratorerne med at fastholde en høj tilfredshed hos registranterne.

Opsamlende kommentar til registrantundersøgelsen:

DK Hostmaster har analyseret resultaterne fra brugerundersøgelsen, og har 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 Selvbetjeningen også er prioriteter hos brugerne, som netop efterspørger forbedringer her. DK Hostmaster finder det således positivt, at ovenstående understøttes af brugerundersøgelsen.

--0--

Registratorernes svar på brugerundersøgelsen

Ad. 1: Generel tilfredshed

Den samlede tilfredshed falder en smule i forhold til 2014-niveauet.

Kommentar:

DK Hostmasters indsats for at implementere en løsning, der sikrer alle registranternes anonymitet, når de er berettigede til det i henhold til anden lovgivning, har skygget for andre tiltag. Herunder forbedring af de systemer, der understøtter registratorernes processer med DK Hostmaster.

Efter færdiggørelsen af valideringsprojektet, har DK Hostmaster igangsat projekter der fokuserer på at forbedre selvbetjeningsmulighederne i DK Hostmasters system samt væsentlige løft af understøttelsen af de automatiserede processer, der vil støtte registratorerne. Ligeledes er der planlagt et specifikt site kun for registratorer, sådan at informationsomfanget og støtten til registratorerne kan øges.

Disse forbedringer leveres løbende over de næste 12 måneder, og det er vores vurdering, at de vil påvirke tilfredsheden positivt.

Ad. 2: Hjemmeside

Der måles et mindre fald i tilfredsheden med hjemmesiden blandt registranter fra 2014 til 2015 fra 61 til 60.

Kommentar:

DK Hostmasters generelle site planlægges opdateret i løbet af 2015. Der planlægges ligeledes et site specifikt for registratorer.

Det er et specifikt mål for DK Hostmaster, at vores sites opleves som tilgængelige og lette at bruge, da vi møder mange af vores bruger på disse kanaler.

Det er DK Hostmasters vurdering, at de planlagt tiltag vil lede til en bedre vurdering af vores hjemmeside.

Ad. 3: Selvbetjeningen

2015-resultatet viser et reelt fald på 5 indekspoint i tilfredsheden med Selvbetjeningen blandt registratorer, til et niveau på 58.

Kommentar:

Der arbejdes stadig på at kode og implementere en ny version af Selvbetjeningen, og den er således ikke ændret inden for det seneste år. Selvbetjeningen vurderes således igen til ikke at være god nok i forhold til de gængse standarder på selvbetjeningsplatforme. DK Hostmaster finder, at de områder der kritiseres, er omfattet af den nye Selvbetjening, hvor der er lagt vægt på forbedret navigation, indbydende design og forståelige og hjælpende tekster, og det håber vi at kunne se afspejlet med højere tilfredshed i de næste års brugerundersøgelser.

Ad. 4: Support via telefon

Tilfredshedsindekset er faldet i forhold til 2014 med 11 procentpoint. Ser man alene på den registrator-specifikke telefonsupport, så er der her en stigning på 2 indekspoint til et niveau på 94.

Kommentar:

Tilfredsheden med den betjening registratorerne får i Kundeservice er vigtig for DK Hostmaster.

For registratorerne specifikt, har vi afsat en medarbejder specifikt til at betjene registratorerne 100%. Medarbejderne gør dette i en kombination af besøg, besvarelse af mails og telefoniske henvendelser. Det mener vi leder til den meget høje score, og det er en indsats, vi vil fortsætte.

For den generelle tilfredshed, der ligger på et niveau på 67, er det vores opfattelse, at vi vil se en stigning i den, når den nye selvbetjeningsløsning lanceres, da en række af de opgaver som man normalt vil kontakte kundeservice med, vil kunne løses her.

Ad. 5: Support via e-mail

Der ses her en stigning på 4 indekspoint til et niveau på 78.

Kommentar:

DK Hostmaster er tilfredse med niveauet, og arbejder på at fastholde dette ved at have en medarbejder 100% dedikeret til kontakten til registratorerne.

Ad. 6: Priser og fakturering

Niveauet ligger på et tilfredsstillende niveau på 69, om end der registreres et fald på 2 indekspoints.

Kommentar:

DK Hostmaster er generelt tilfreds med resultatet. Vi arbejder dog til stadighed med at forbedre faktureringen, bl.a. proceduren omkring skift af betalere og andre måder at få tilsendt informationer om fakturering på f.eks. via SMS. Begge procedurer vil indgå i en revideret form i den kommende version af Selvbetjeningen, og derfor forventer vi en forbedring i dette resultat.

Ad. 7: Sikkerhed

Med en tilfredshedsscore på 63, der er et fald på 3 indekspoint, opnås et tilfredsstillende resultat.

Kommentar:

Det er DK Hostmasters opfattelse, at brugerne stadig 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.

Ad. 8: Vurdering af registrator

Ikke relevant for registratorer

Opsamlende kommentar til registratorundersøgelsen:

DK Hostmaster har analyseret resultaterne fra brugerundersøgelsen, og har 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 hjemmesiden og Selvbetjeningen også er prioriteter hos brugerne, som netop efterspørger forbedringer her. DK Hostmaster finder det således positivt, at ovenstående understøttes af brugerundersøgelsen.

DK Hostmaster ønsker at fastholde og styrke de tiltag, hvor tilfredsheden for registratorer ligger højt ved at have en ansat med 100% fokus på betjening af registratorerne. DK Hostmaster ønsker fremadrettet at styrke dialogen med registratorerne, bl.a. om de systemforbedringer DK Hostmaster planlægger.

--O--

Jakob Truelsen
Adm. direktør
DIFO/ DK Hostmaster A/S

Lise Fuhr
Vicedirektør
DIFO/DK Hostmaster A/S