

Brukerundersøkelse

Utført blant 600
domeneabonnenter i mars 2005

Om undersøkelsen

- Utført av TNS Gallup i samarbeid med Post- og teletilsynet på oppdrag fra UNINETT Norid
- 600 av 4000 (15 %) tilfeldig uttrukne domeneabonnenter deltok.
- Gjennomført ved utsending per e- post og web.
- Lukkede svarkategorier med unntak av noen annet-kategorier.
- Kategorisering 1-6, der typisk 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.

Oppsummeringer

Bakgrunn

- Den største andelen (33 %) av de som svarte har registrert domenenavn én gang. 82 % har registrert domener 1-3 ganger.
- Av de som har svart registrerte 70 % et domene sist gang i 2004 eller 2005.

Om domenerregistrering

- 2 av 3 synes det er enkelt å få oversikt over ordningen med domenerregistrering.
- 2 av 3 mener det er enkelt å finne prisen på registrering av domenenavn.
- De aller fleste kjenner til hva en registrar er.
- De fleste mener det er enkelt å finne fram til en registrar.
- 1 av 3 fikk registaren anbefalt av andre, mens ytterligere 1 av 3 kjente til registraren fra før.

Om valg av registrar

- Pris ser ut til å være den viktigste faktoren for valg av registrar. Halvparten sammenlignet priser før de valgte registrar.
- Verken størrelsen på registrarvirksomheten eller at registraren hadde et kjent navn er viktig ved valg av registrar.
- Halvparten mener at tilbud om tilleggstjenester og prisen på disse er viktige faktorer.
- Nesten 2 av 3 valgte samme registrar som de hadde brukt tidligere.
- De fleste bruker en internettleverandør som registrar.
- Ingen av de som svarte bruker advokatfirma.

Om registraren

- 82 % er i større eller mindre grad fornøyd med sin registrar.
- 85 % er mer eller mindre fornøyd med selve registreringen av domenet.
- 75 % er fornøyd med generell hjelp og veiledning fra registraren.
- Ca. 15 % har opplevd å få avslag på søknad om registrering av domenenavn. De aller fleste fikk en forklaring på avslaget og forsto forklaringen. En liten andel (6 %) forsto ikke forklaringen, mens en tilsvarende andel svarte at de ikke fikk noen forklaring.

Om bytte av registrar

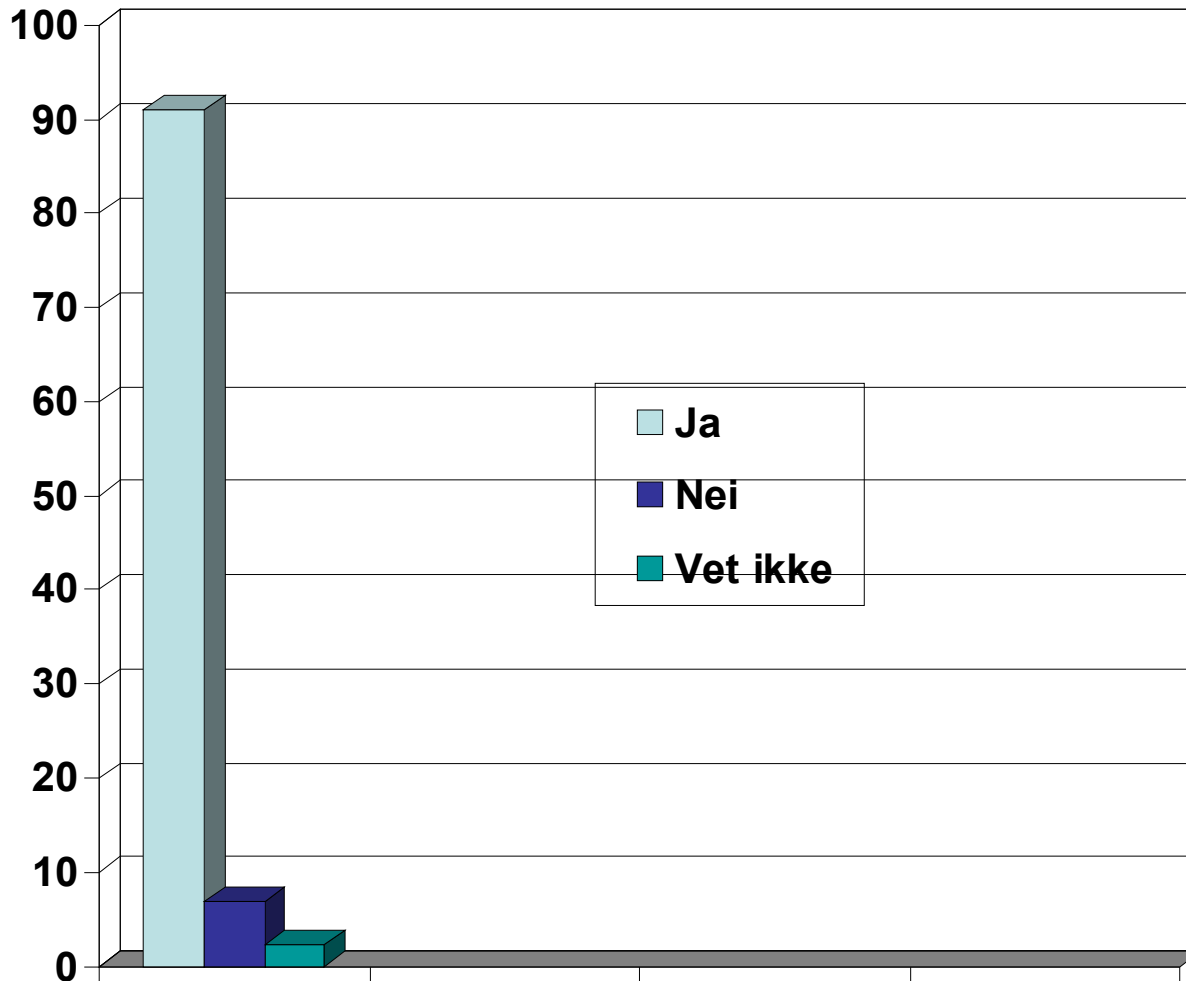
- 1 av 4 har byttet registrar de siste 12 månedene.
- Blant de som hadde byttet var pris den viktigste årsaken (50 %), sammen med behov for tilleggstjenester (31 %) og dårlig service (28 %).
- 71 % syntes det var enkelt å bytte registrar.
- Blant de som ikke hadde byttet registrar oppga nesten 80 % at de var fornøyde med de tjenestene de hadde.

Om informasjon ved registrering

- 80 % fikk informasjon om at det finnes et regelverk for domener under .no. 1 av 5 oppgir altså at de ikke fikk denne informasjonen.
- Halvparten fikk informasjon om at de har rettigheter og plikter som domeneabonnent. Så mye som en halvpart fikk altså ingen informasjon om rettigheter og plikter.

Resultater

1. Kjenner du til hva en registrar er?

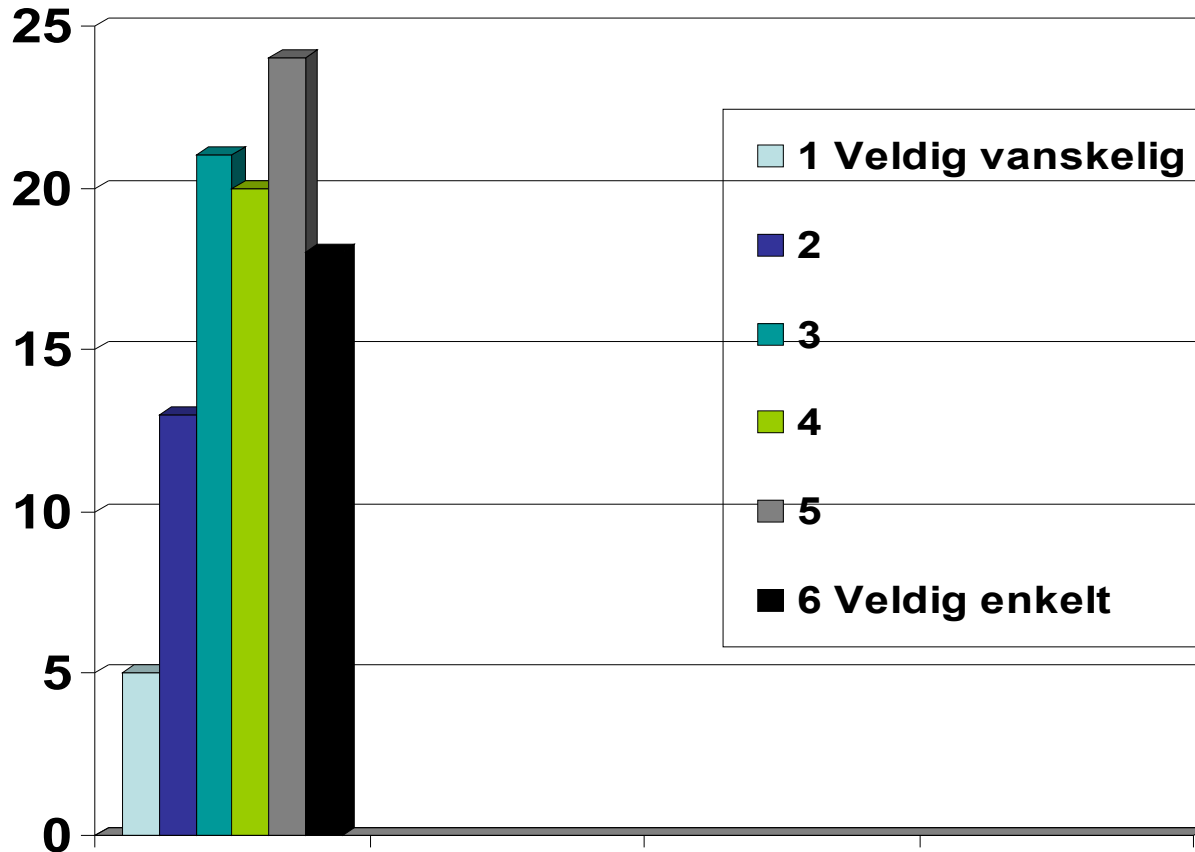


	Prosent	Antall
Ja	91%	546
Nei	6,8%	41
Vet ikke	2,2%	13

Over 90 % kjenner til hva en registrar er.

2. Noen spørsmål om domenereregistrering

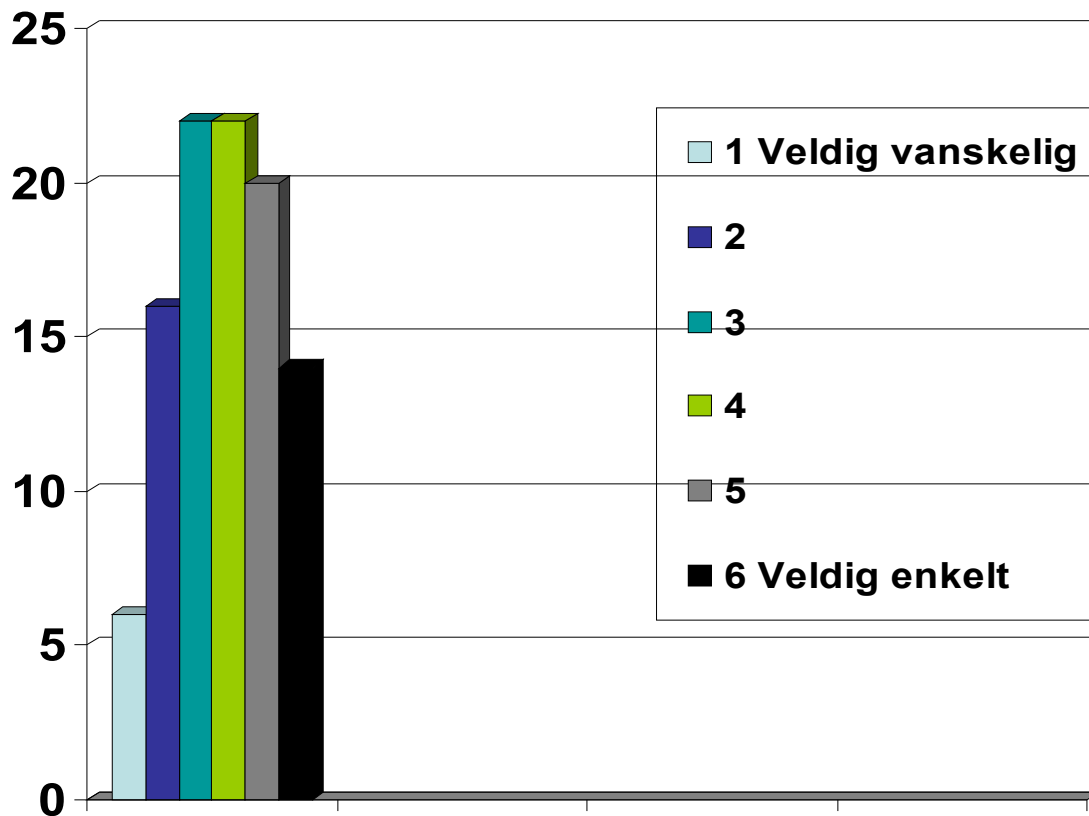
2.a Hvor enkelt eller vanskelig synes du det er å få oversikt over ordningen med domenerregistrering?



	Prosent
1 Veldig vanskelig	5 %
2	13 %
3	21 %
4	20 %
5	24 %
6 Veldig enkelt	18 %

62 % (kategori 4-6) synes det er mer eller mindre enkelt å få oversikt over ordningen med domenerregistrering.

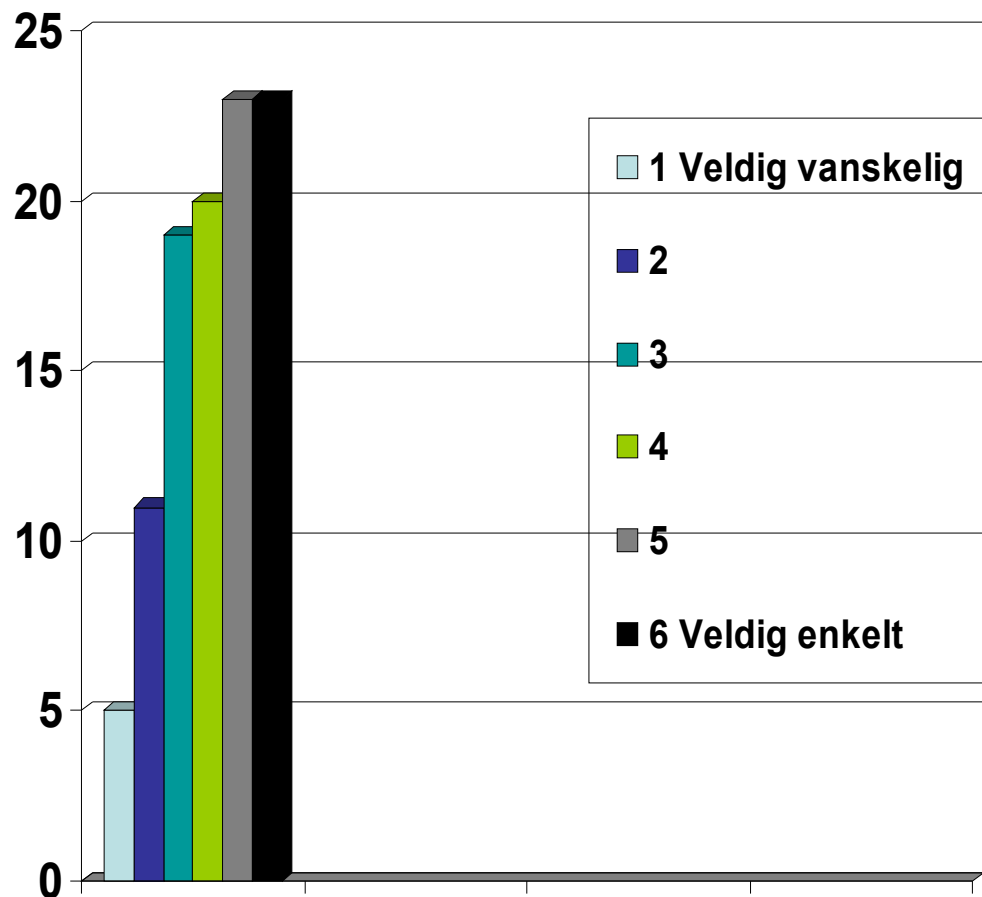
2.b Hvor enkelt eller vanskelig er det å finne informasjon om hvilke andre produkter enn domenerregistrering som tilbys?



	Prosent
1 Veldig vanskelig	6 %
2	16 %
3	22 %
4	22 %
5	20 %
6 Veldig enkelt	14 %

58 % (kategoriene 4-6) mener det er mer eller mindre enkelt å finne informasjon om andre produkter som tilbys.

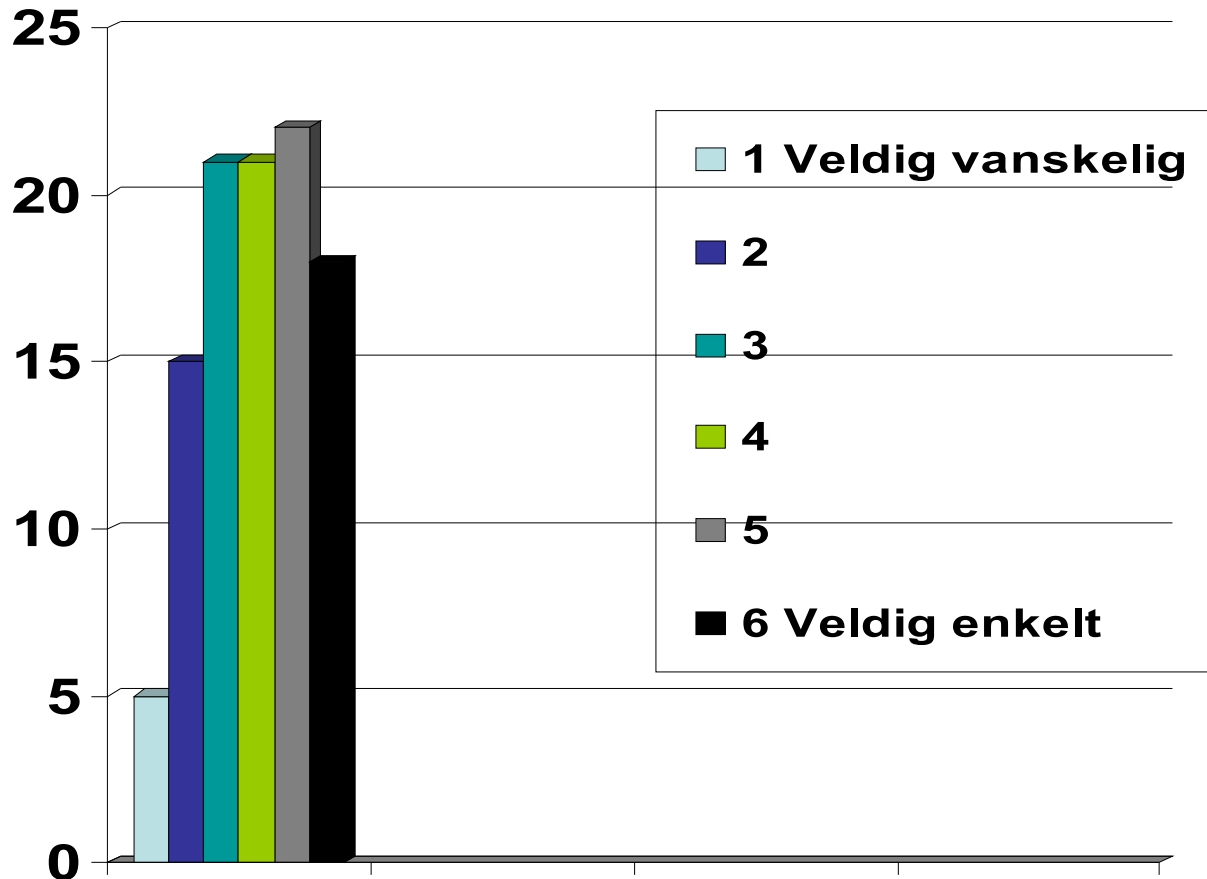
2.c Hvor enkelt eller vanskelig er det å finne prisen på domenerregistrering?



	Prosent
1 Veldig vanskelig	5 %
2	11 %
3	19 %
4	20 %
5	23 %
6 Veldig enkelt	23 %

66 % (kategoriene 4-6) mener det er mer eller mindre enkelt å finne prisen på domenerregistrering.

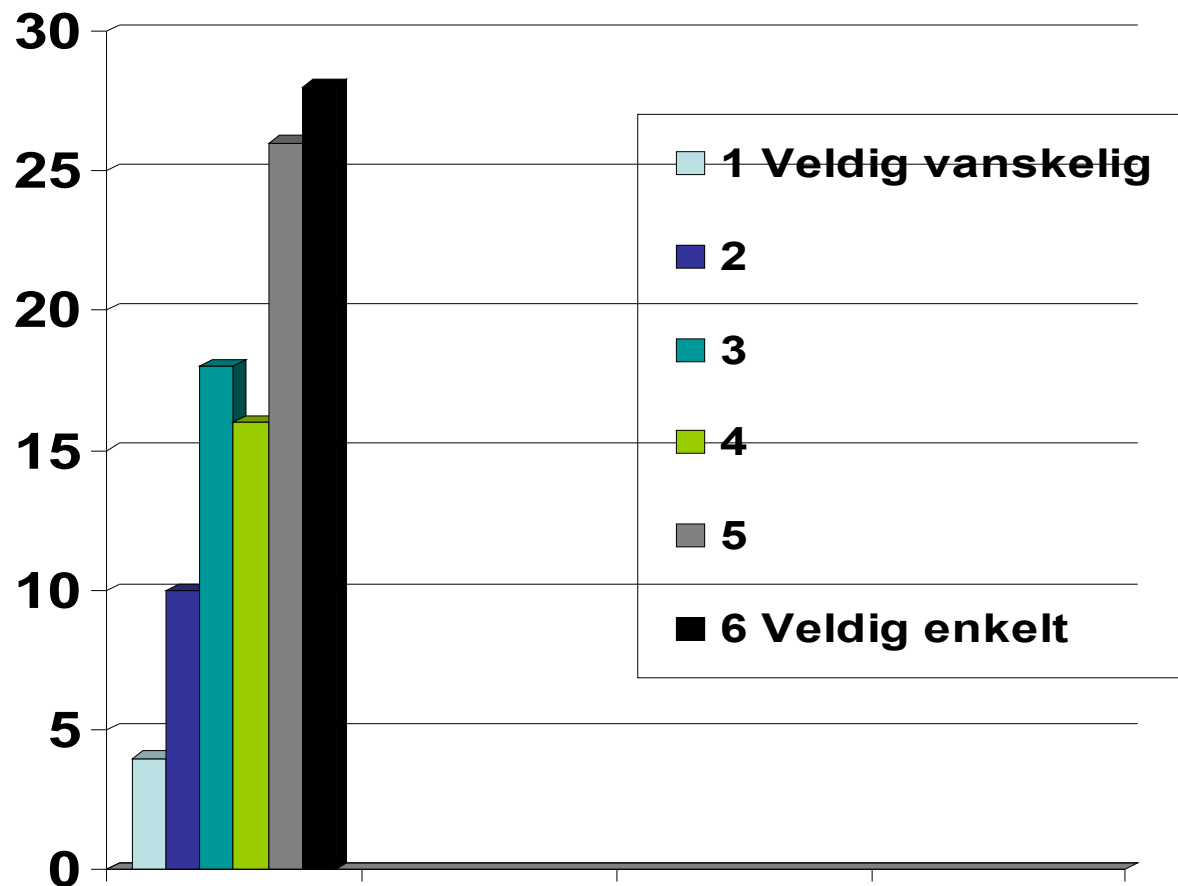
2.d Hvor enkelt eller vanskelig er det å finne prisen på tilleggstjenester?



	Prosent
1 Veldig vanskelig	5 %
2	15 %
3	21 %
4	21 %
5	22 %
6 Veldig enkelt	18 %

61 % (kategoriene 4-6) mener det er mer eller mindre enkelt å finne prisen på tilleggstjenester.

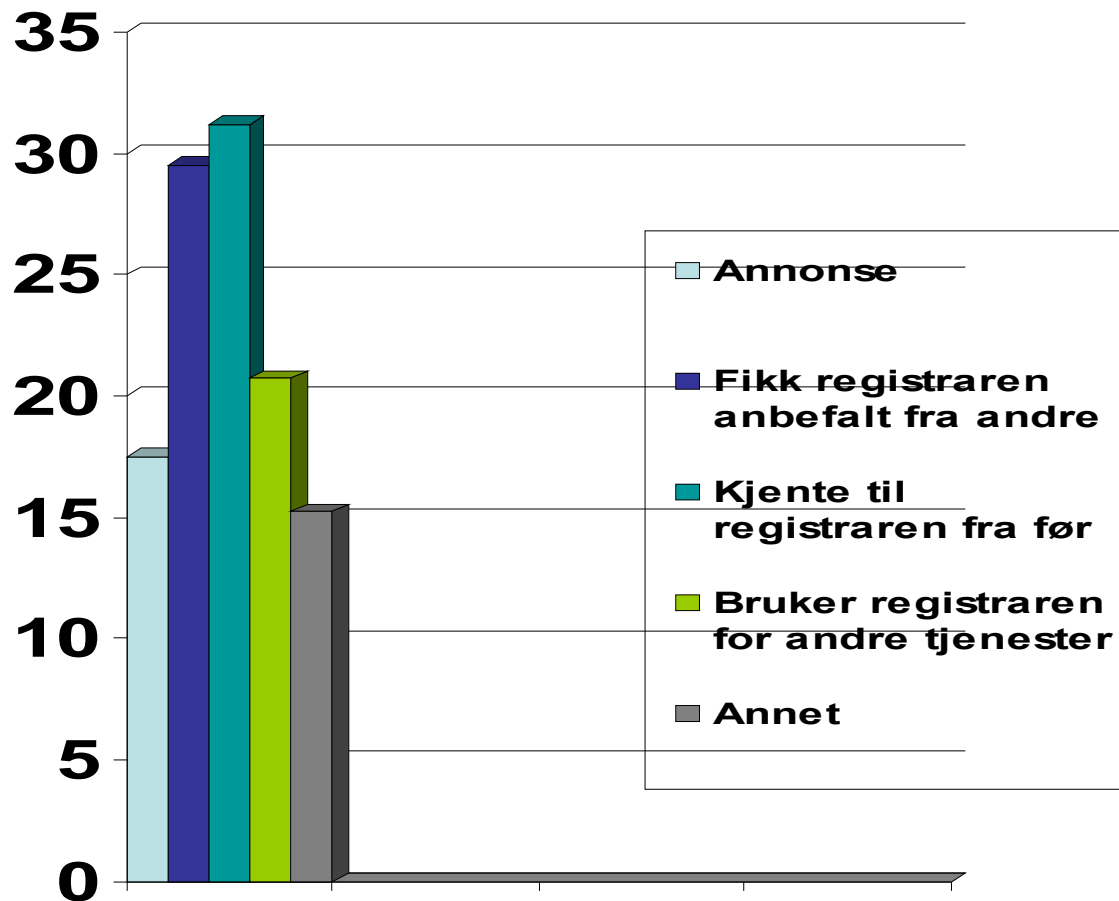
2.e Hvor enkelt eller vanskelig er det å finne fram til en registrar?



	Prosent
1 Veldig vanskelig	4 %
2	10 %
3	18 %
4	16 %
5	26 %
6 Veldig enkelt	28 %

70 % (kategoriene 4-6) mener det er mer eller mindre enkelt å finne fram til en registrar, 1 av 4 mener det er veldig enkelt.

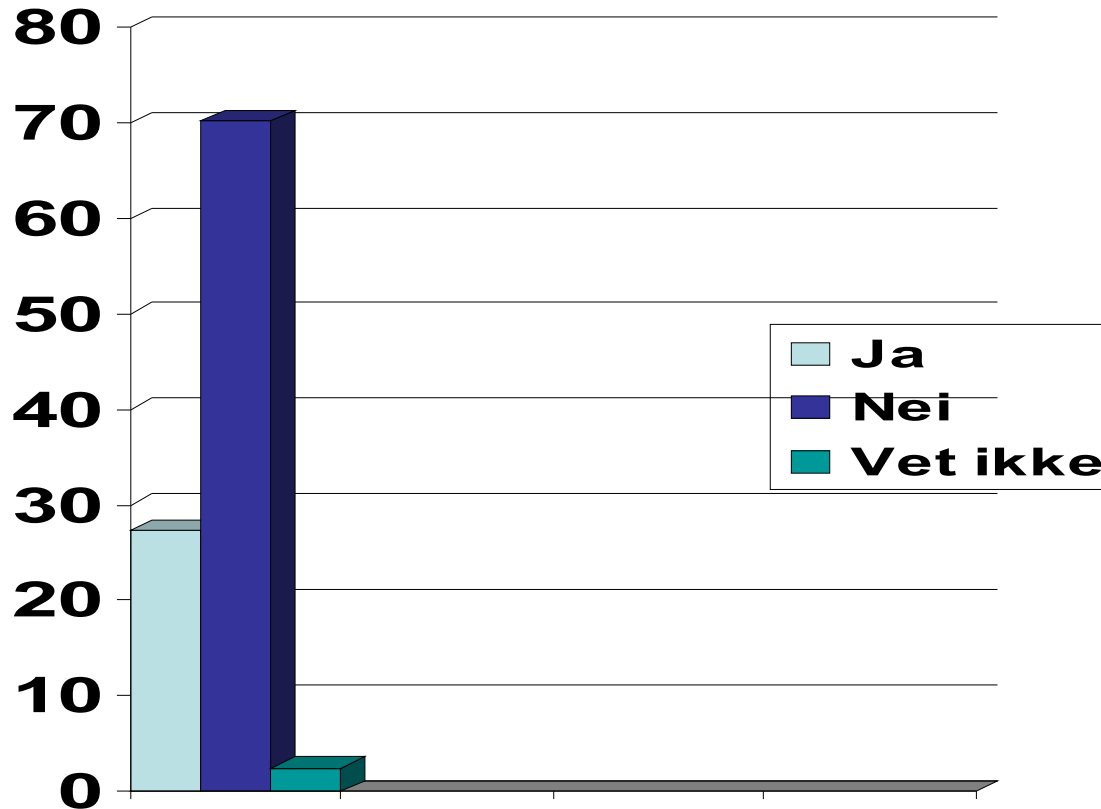
3. Hvordan fikk du kjennskap til registraren?



	Prosent	Antall
Annonse	17,5 %	105
Fikk registraren anbefalt fra andre	29,5 %	177
Kjente til registraren fra før	31,2 %	187
Bruker registraren for andre tjenester (e-postadresse, drift av hjemmeside etc.)	20,7 %	124
Annet: (søkemotorer)	15,2 % (10,5 %)	91 (63)

30 % kjente til registraren fra før, ytterligere 30 % fikk registraren anbefalt av andre.

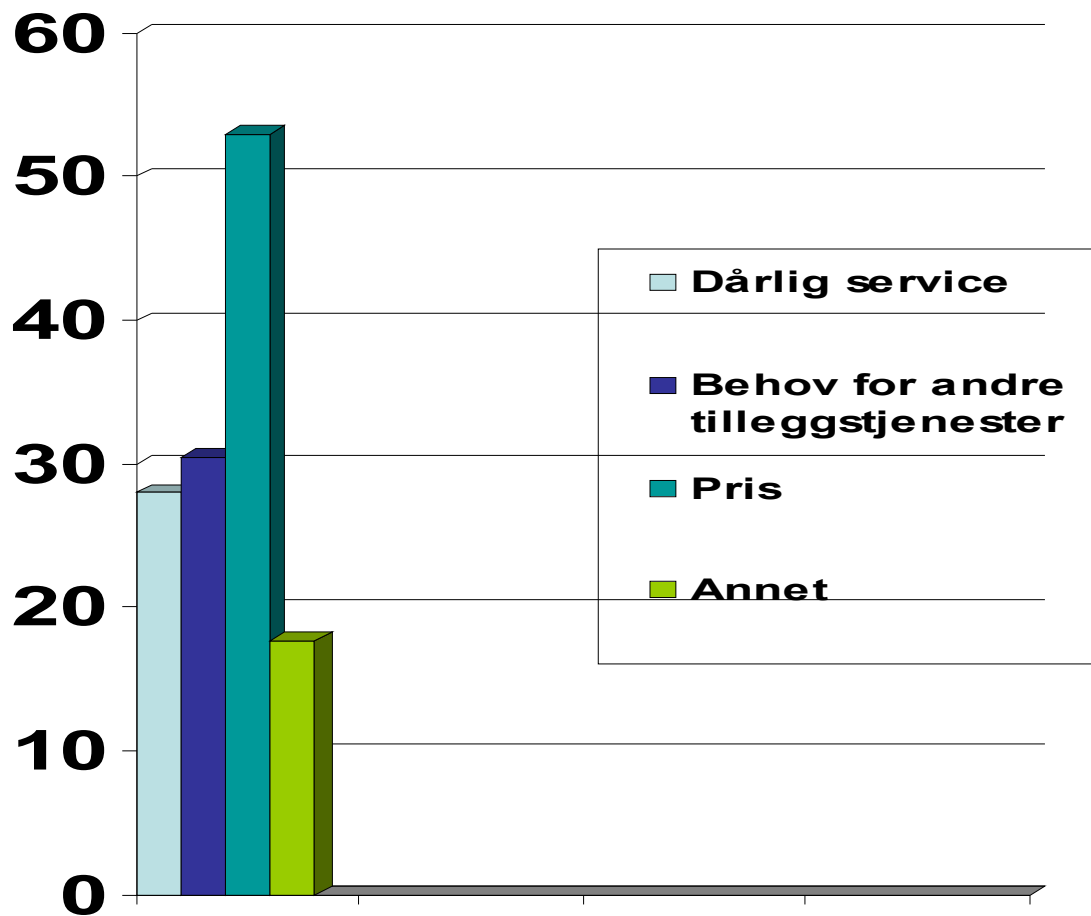
4. Har du byttet registrar i løpet av de siste 12 månedene?



	Prosent	Antall
Ja	27,3 %	164
Nei	70,2 %	421
Vet ikke	2,5 %	15

27 % har byttet registrar i løpet av de siste 12 månedene.

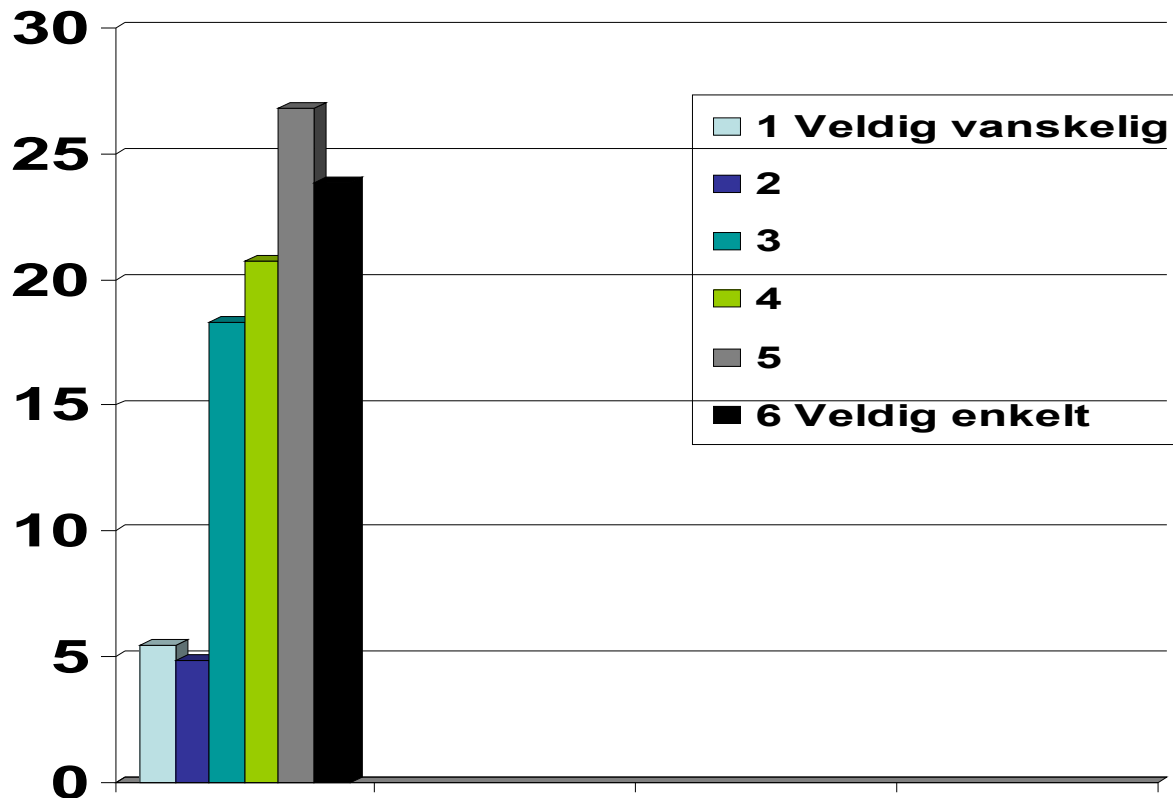
4.a Hva var de viktigste årsakene til at du byttet registrar?



	Prosent	Antall
Dårlig service	28 %	46
Behov for andre tilleggstjenester, som e-postadresse og drift av hjemmeside	30,5 %	50
Pris	53 %	87
Annet:	17,7 %	29
Samlet ulike tjenester til en leverandør	(3,7 %)	6

53 % oppgir pris som den viktigste årsaken til bytte av registrar.

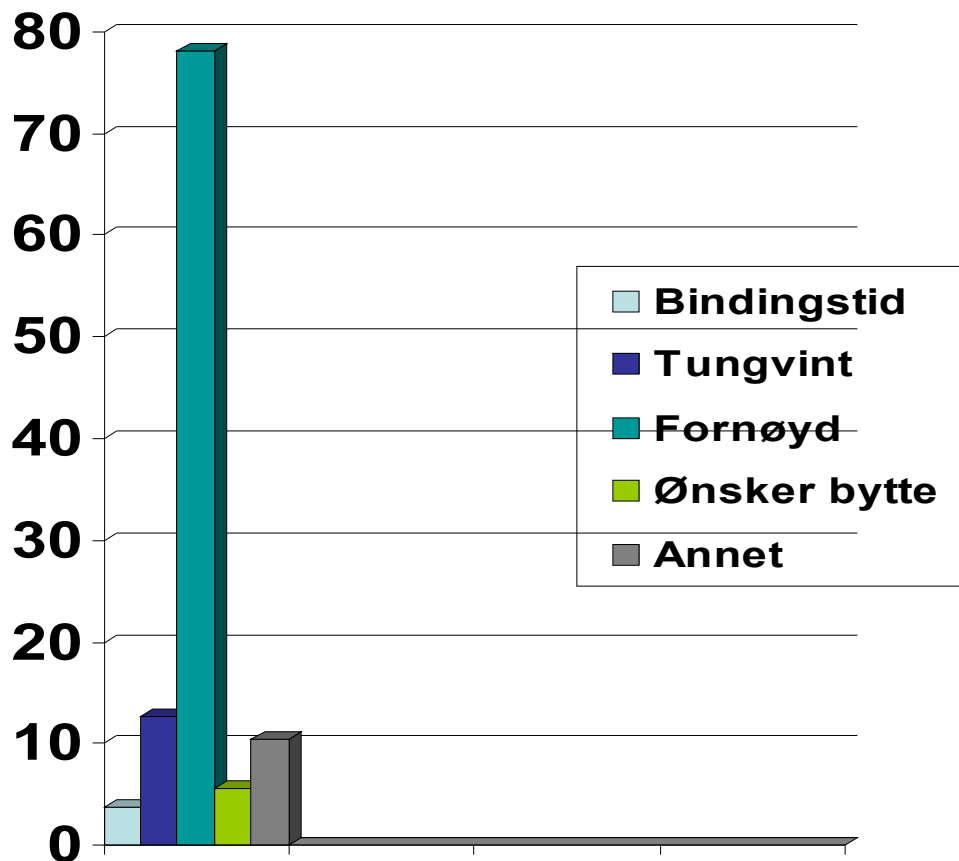
4.b Hvor enkelt eller vanskelig var det å bytte registrar?



	Prosent	Antall
1 Veldig vanskelig	5,5 %	9
2	4,9 %	8
3	18,3 %	30
4	20,7 %	34
5	26,8 %	44
6 Veldig enkelt	23,8 %	39

71 % syntes det var mer eller mindre enkelt å bytte registrar.

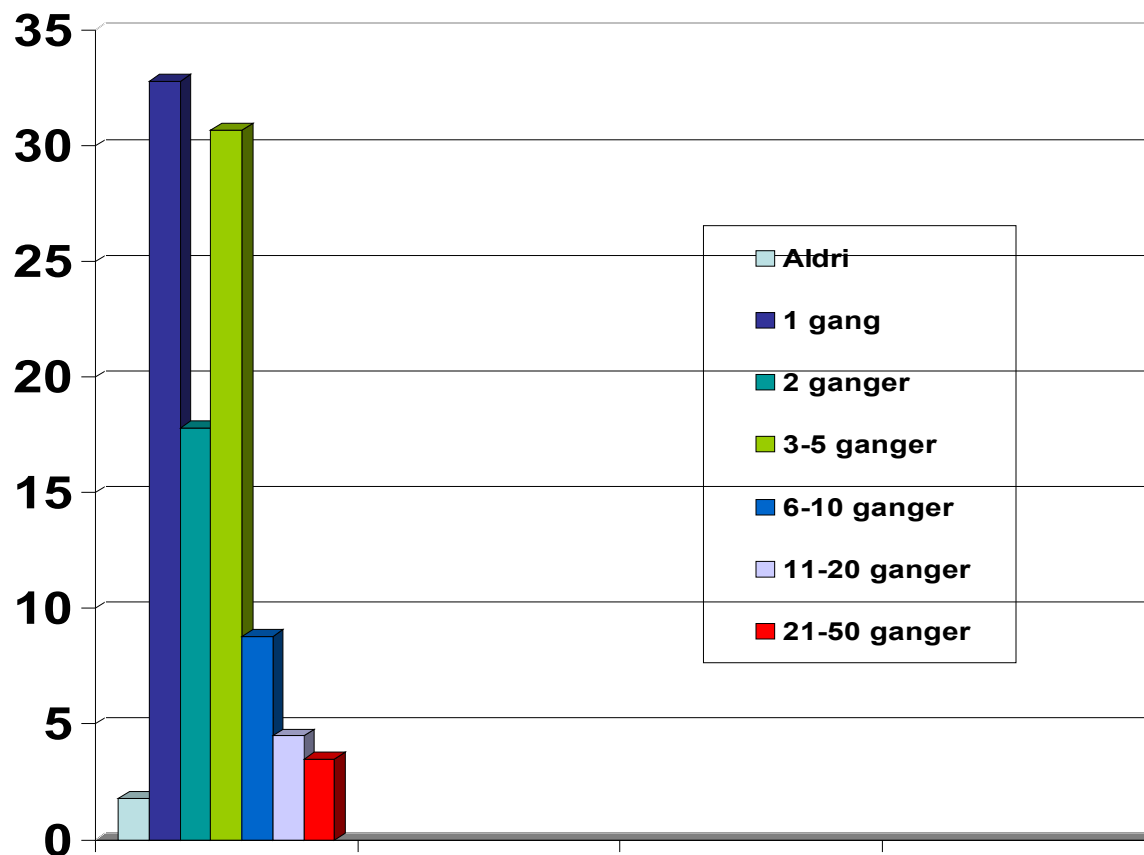
5. Hva er de viktigste årsakene til at du ikke har byttet registrar?



	Prosent	Antall
Jeg har bindingsid	3,8 %	16
Jeg har mange andre tjenester enn bare domene hos min registrar, og det er tungvint å bytte alt dette	12,6 %	53
Jeg er fornøyd med de tjenestene jeg har	78,1 %	329
Jeg har ikke byttet, men kunne tenke meg å bytte	5,7 %	24
Annet:	10,5 %	44
(Førstegangsregistrering)	2,4 %	
(Ikke prioritert)	2,4 %	
(Fornøyd med pris, tjeneste og service)	1,7 %	

Blant de som ikke hadde byttet registrar svarer nesten 80 % at de er fornøyd med den tjenesten de har.

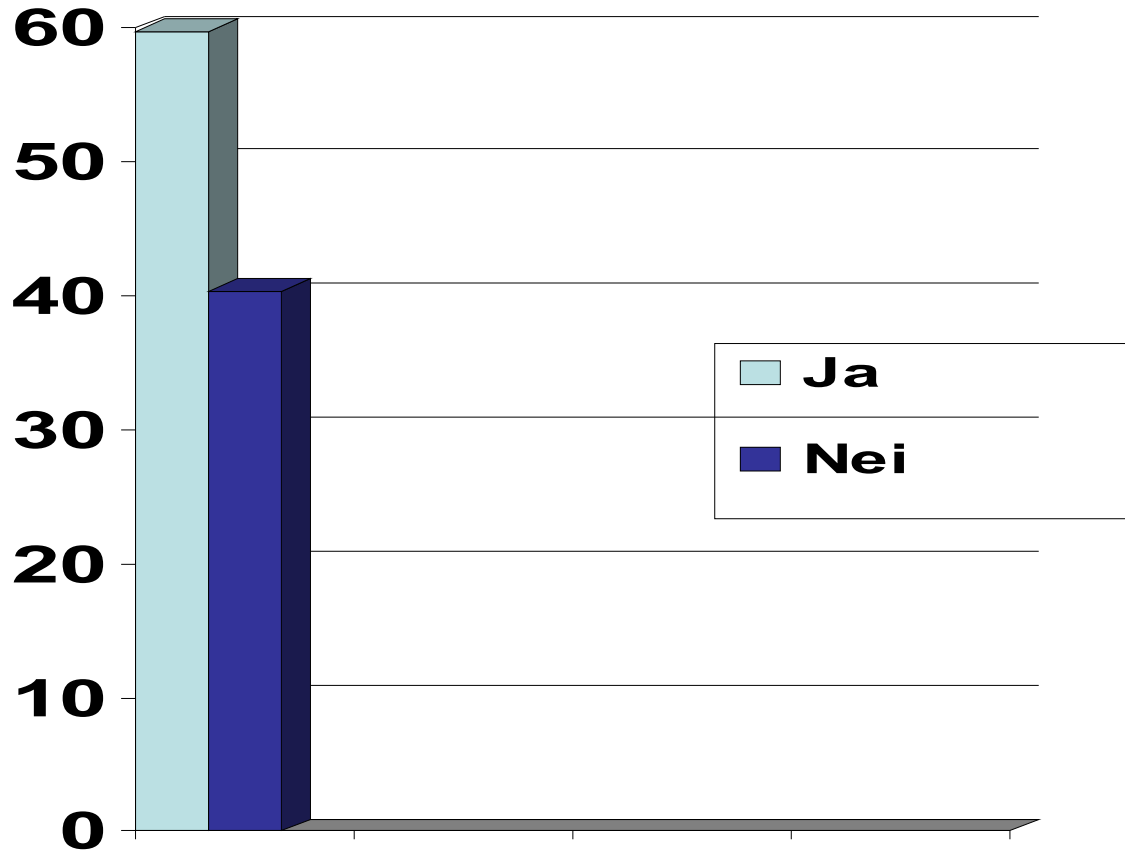
6. Hvor mange ganger har du registrert et .no-domene og benyttet en registrar? (Registrering av flere domener samtidig regnes som én gang.)



	Prosent	Antall
Aldri	1,8 %	11
1 gang	32,8 %	197
2 ganger	17,8%	107
3-5 ganger	30,7 %	184
6-10 ganger	8,8%	53
11-20 ganger	4,5 %	27
21-50 ganger	3,5 %	21

De fleste (33 %) av de som har svart har registrert domene én gang, 31 % har registrert domener 3-5 ganger.

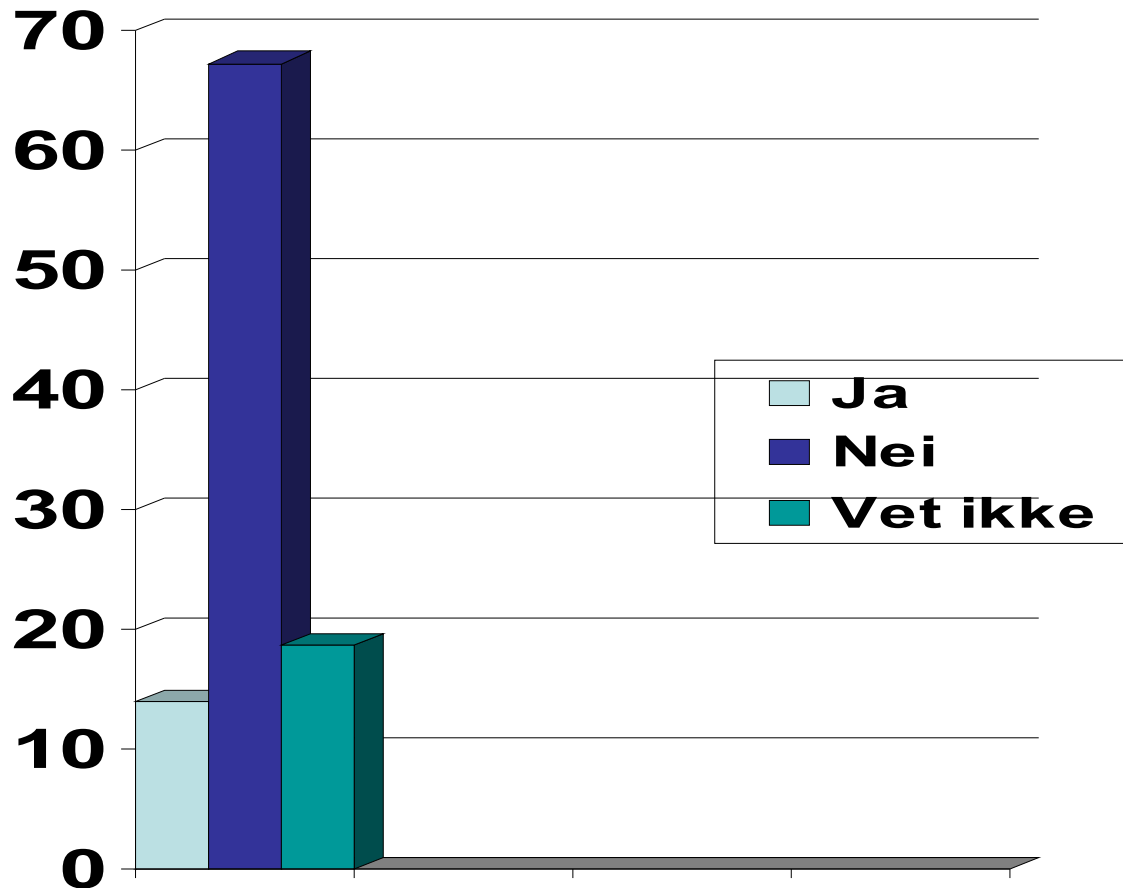
7. Har du en skriftlig avtale med registraren?



	Prosent	Antall
Ja	59,7 %	358
Nei	40,3 %	242

60 % har en skriftlig avtale med registraren.

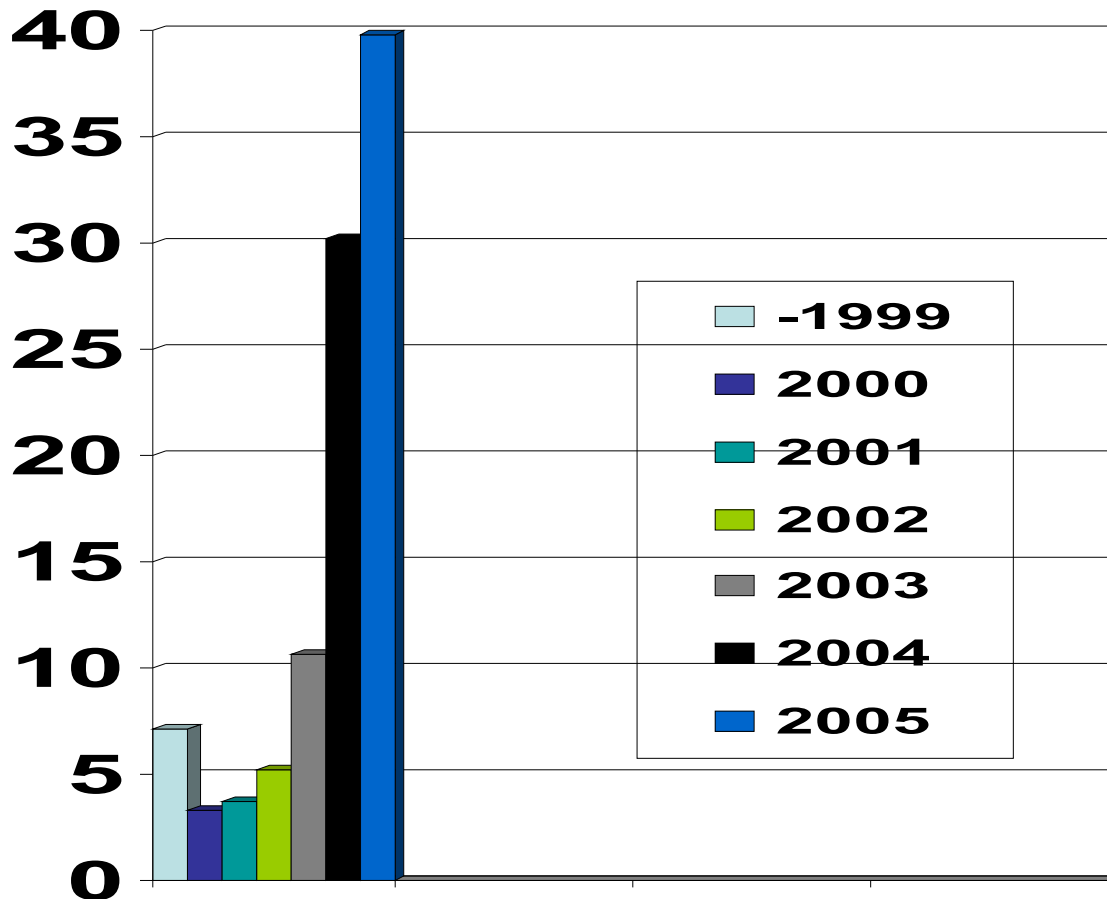
8. Har du bindingstid til registraren?



	Prosent	Antall
Ja	14 %	84
Nei	67,3 %	404
Vet ikke	18,7 %	112

67 % har ikke bindingstid.

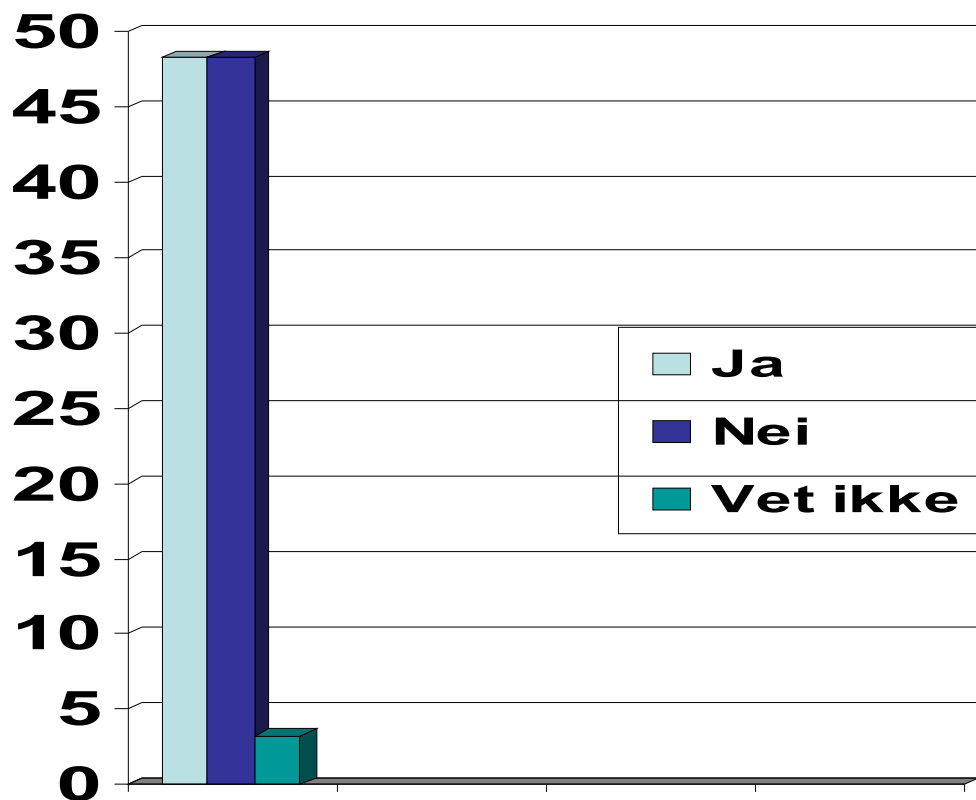
9. Hvilket år registrerte du sist et domene?



	Prosent	Antall
1999 el. tidligere	7,2 %	43
2000	3,3 %	20
2001	3,8 %	23
2002	5,2 %	31
2003	10,7 %	64
2004	30,2 %	181
2005	39,7 %	238

70 % registrerte sist et domene i 2004 eller 2005.

10. Sammenlignet du flere tilbud før du valgte registrar?

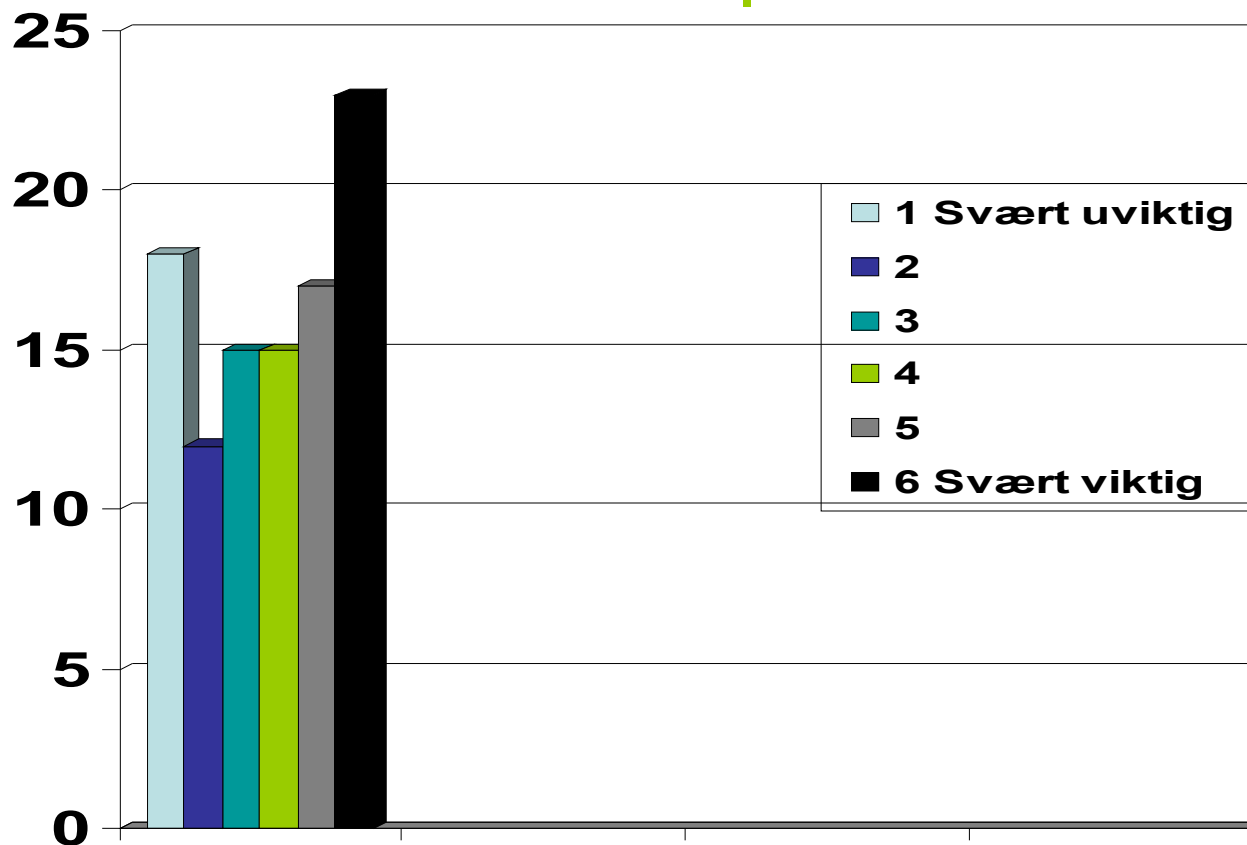


	Prosent	Antall
Ja	48,3%	290
Nei	48,3 %	291
Vet ikke	3,2 %	19

48 % sammenlignet flere tilbud.

11. Hvor viktig var følgende faktorer for ditt valg av registrar?

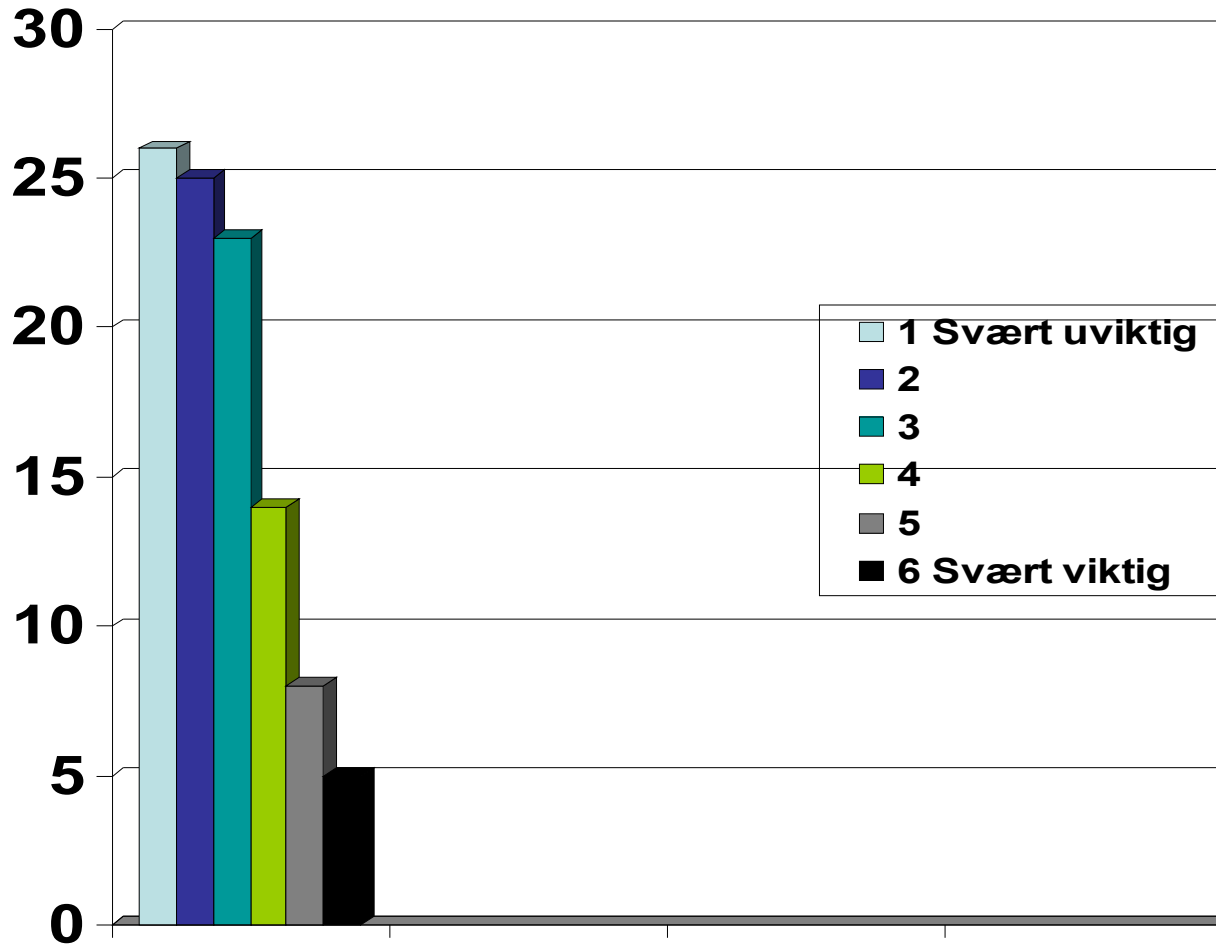
11.a Utvalg av tilleggstjenester, som e-postadresse og drift av hjemmeside



	Prosent
1 Svært uviktig	18 %
2	12 %
3	15 %
4	15 %
5	17 %
6 Svært viktig	23 %

Omtrent like mange mener utvalget av tilleggstjenester er viktig som uviktig.

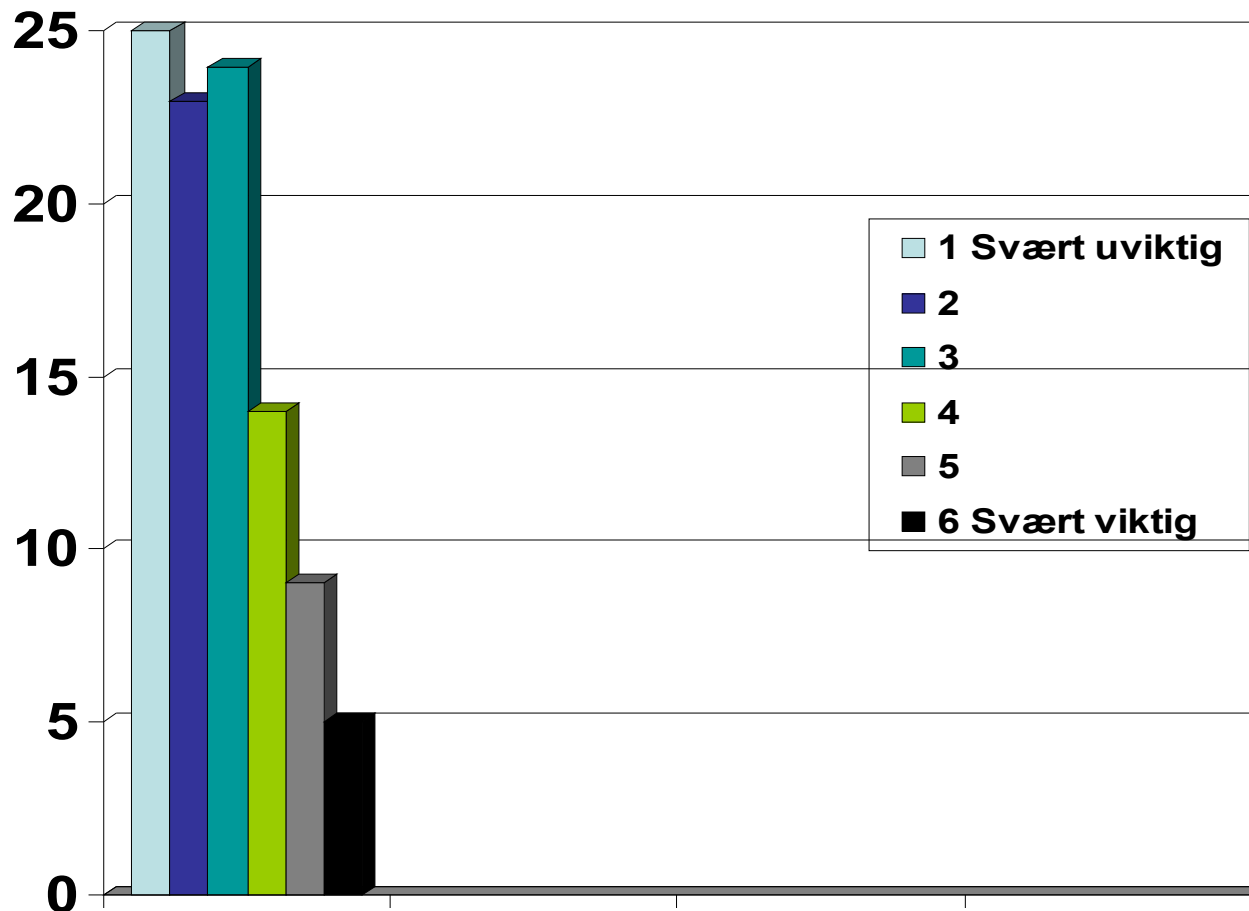
11.b Størrelsen på registrarvirksomheten



	Prosent
1 Svært uviktig	26 %
2	25 %
3	23 %
4	14 %
5	8 %
6 Svært viktig	5 %

Størrelsen på registrarvirksomheten har liten betydning for valg av registrar.

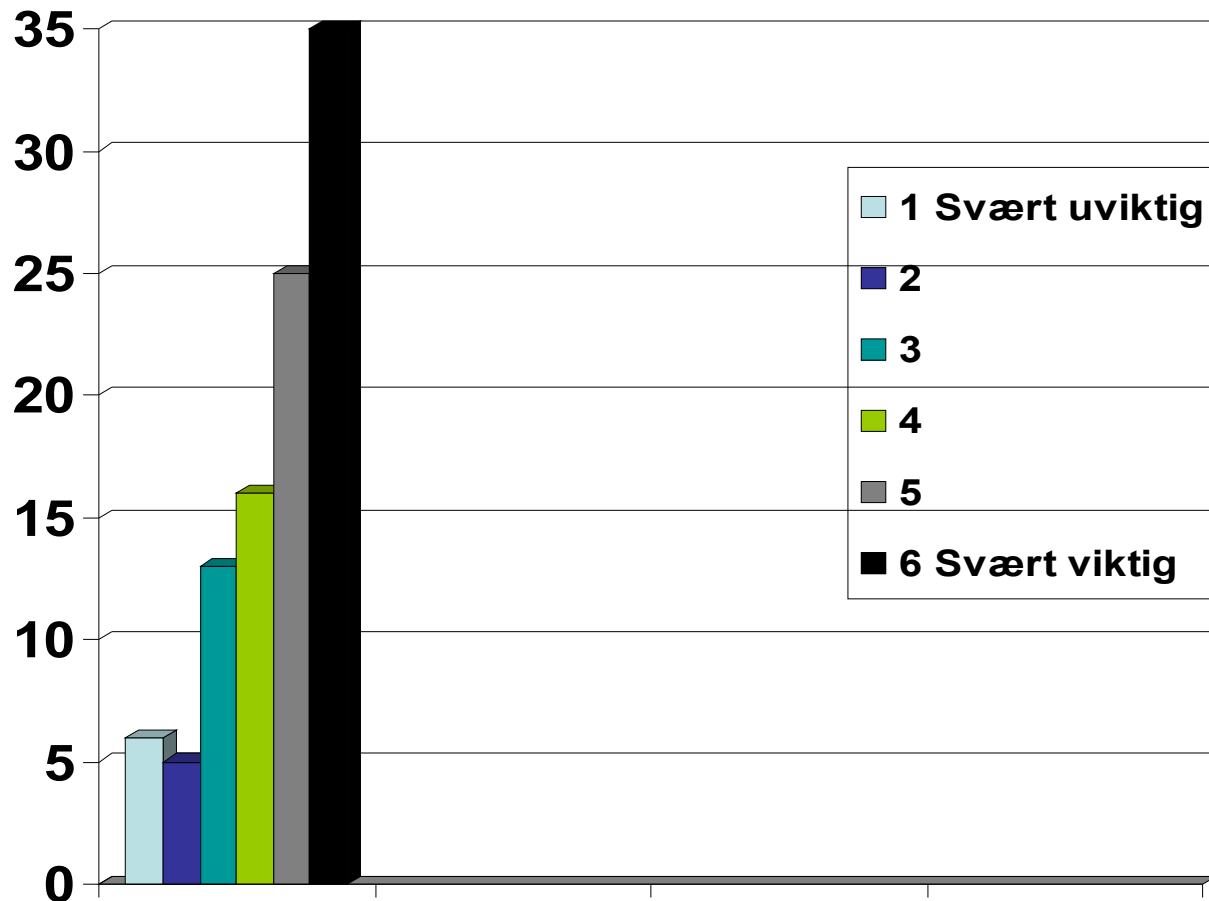
11.c At registraren hadde et kjent navn



	Prosent
1 Svært uviktig	25 %
2	23 %
3	24 %
4	14 %
5	9 %
6 Svært viktig	5 %

72 % vurderer det som uviktig om registraren har et kjent navn.

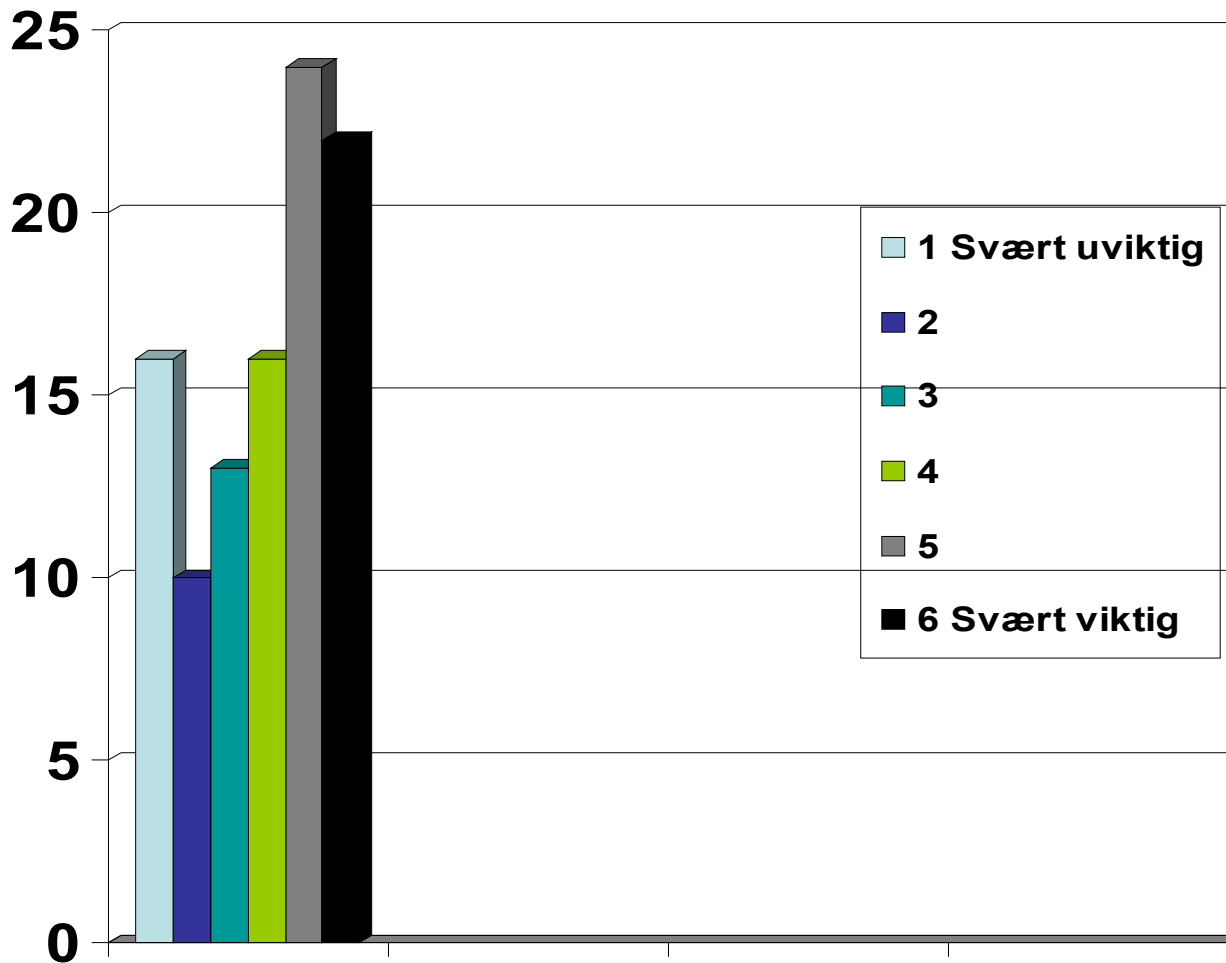
11.d Prisen på registreringsavgift og årsavgift



	Prosent
1 Svært uviktig	6 %
2	5 %
3	13 %
4	16 %
5	25 %
6 Svært viktig	35 %

76 % angir pris som den viktigste faktoren.

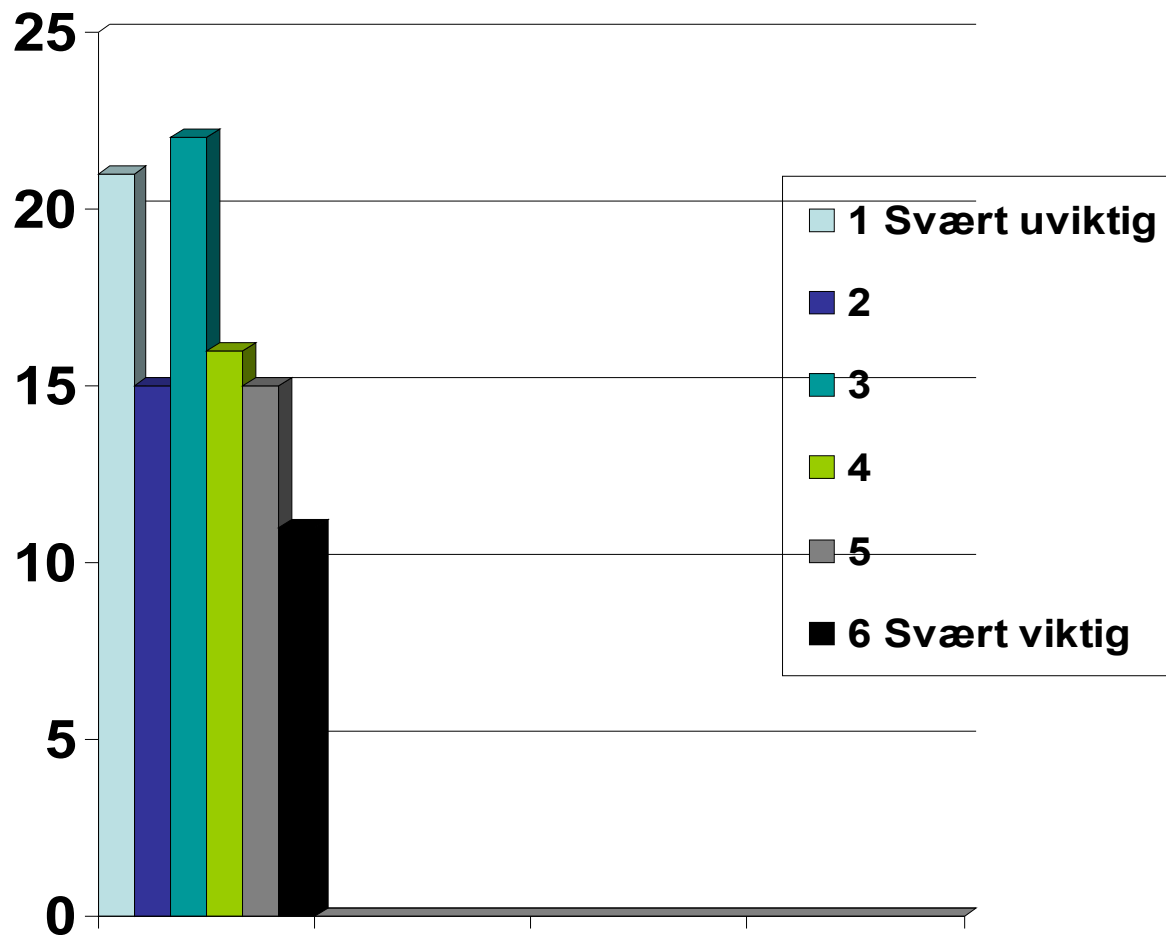
11.e Prisen på tilleggstjenester



	Prosent
1 Svært uviktig	16 %
2	10 %
3	13 %
4	16 %
5	24 %
6 Svært viktig	22 %

62 % oppgir at prisen på tilleggstjenester er viktig.

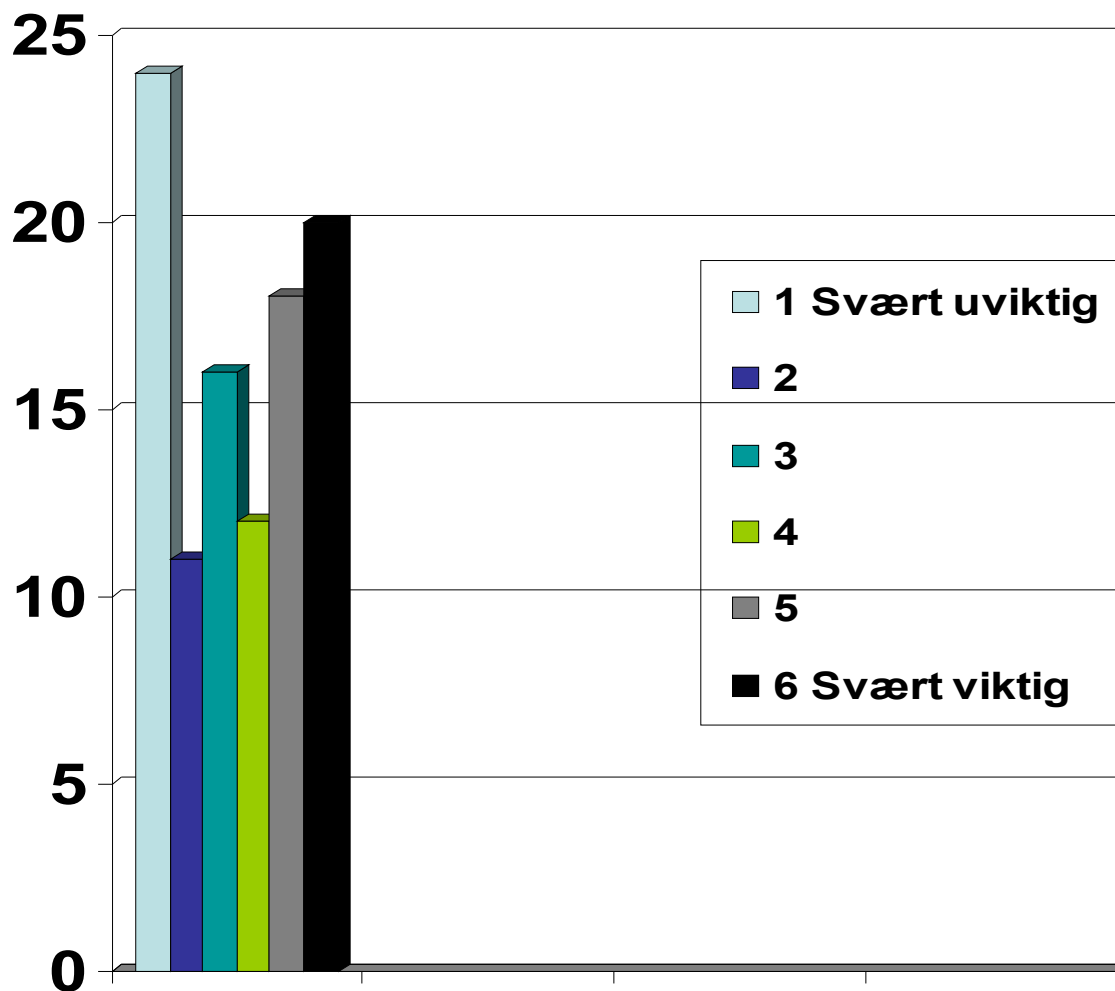
11.f Anbefalt av noen



	Prosent
1 Svært uviktig	21 %
2	15 %
3	22 %
4	16 %
5	15 %
6 Svært viktig	11 %

58 % mener en anbefaling fra andre er lite viktig.

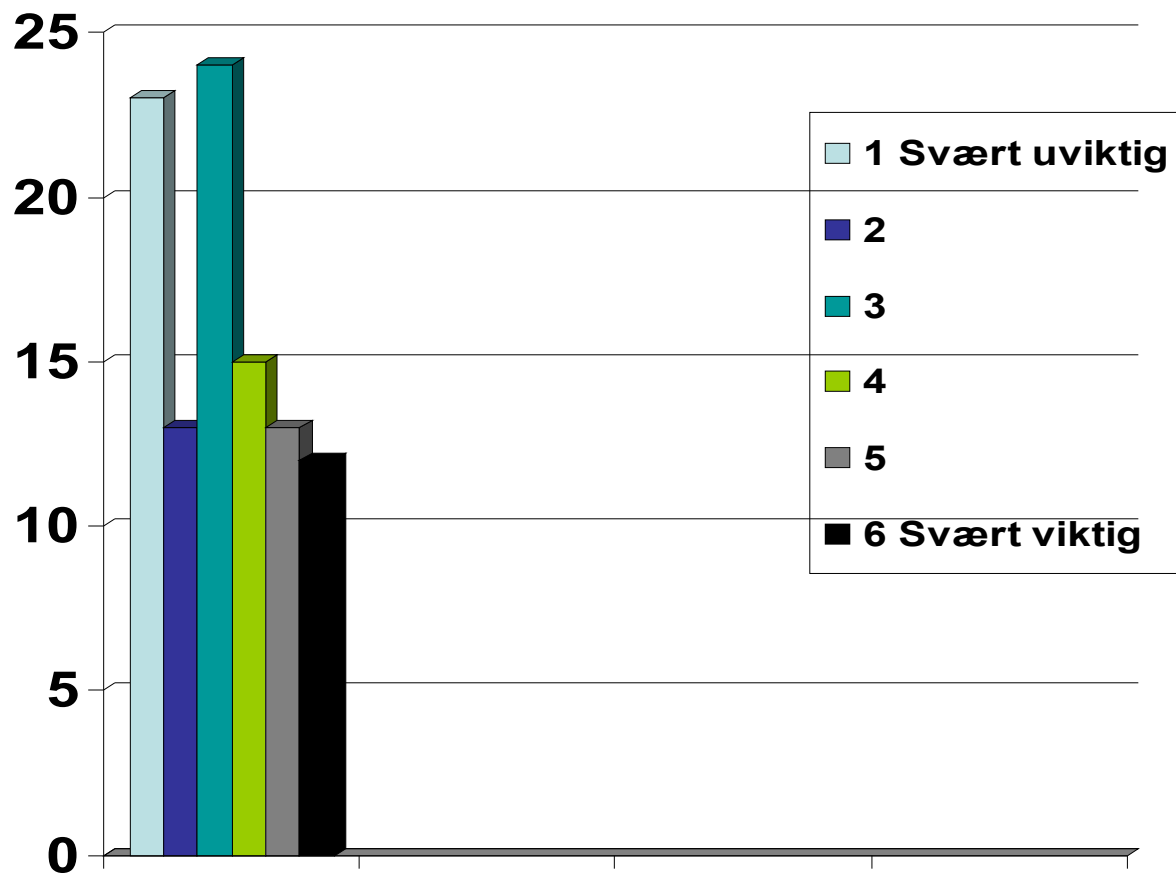
11.g Brukte samme registrar som sist



	Prosent
1 Svært uviktig	24 %
2	11 %
3	16 %
4	12 %
5	18 %
6 Svært viktig	20 %

Omlag like mange mener det er viktig som uviktig å bruke samme registrar som sist.

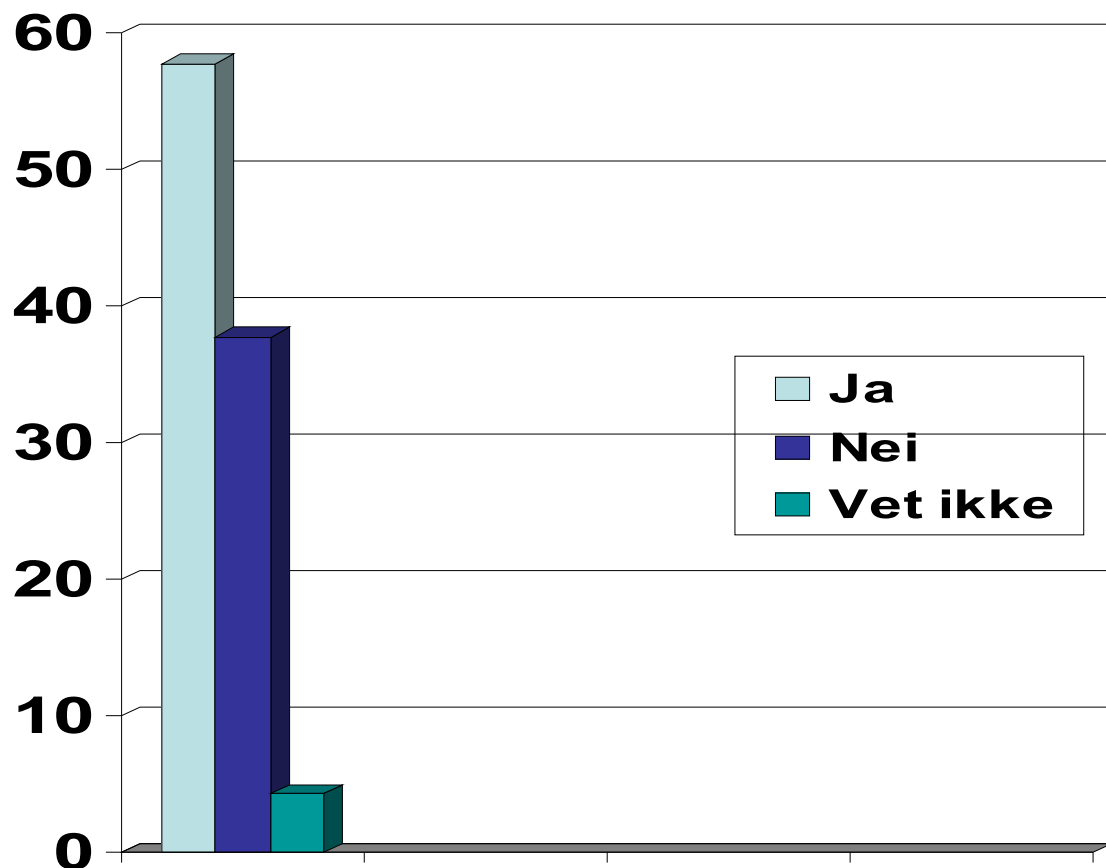
11.h Rabatter



	Prosent
1 Svært uviktig	23 %
2	13 %
3	24 %
4	15 %
5	13 %
6 Svært viktig	12 %

60 % oppgir at rabatter er uviktig.

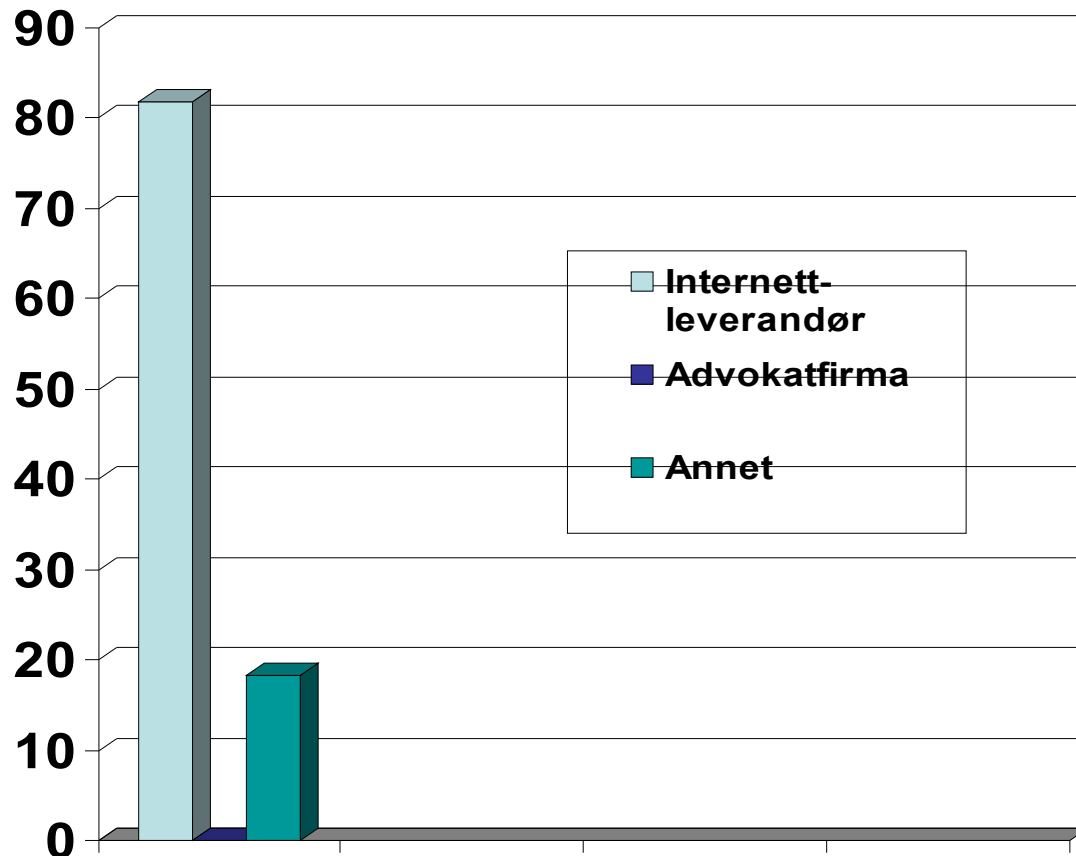
12. Hadde du benyttet denne registraren før?



	Prosent	Antall
Ja	57,8 %	347
Nei	37,8 %	227
Vet ikke	4,3 %	26

60 % brukte en registrar som de hadde brukt tidligere.

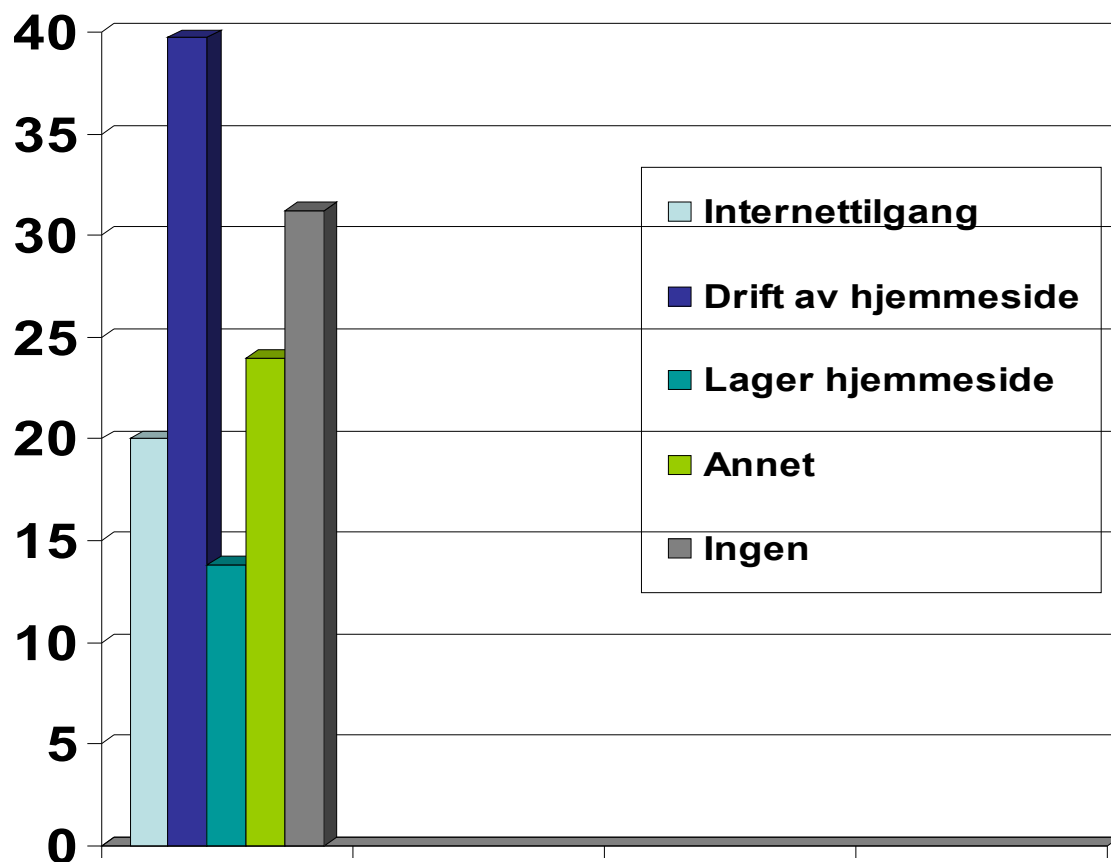
13. Hvilken "type" registrar bruker du?



	Prosent	Antall
Internett-leverandør	81,8 %	491
Et advokatfima	0 %	0
Annet:	18,2 %	109
Webhotell	7,3 %	44
Registrar	1,9 %	9
Vet ikke	2,2 %	13

De fleste brukte en internettleverandør. (Ved gjennomgang av annet-kategorien, var det flere som pekte på at spørsmålet eller alternativene var dårlige.)

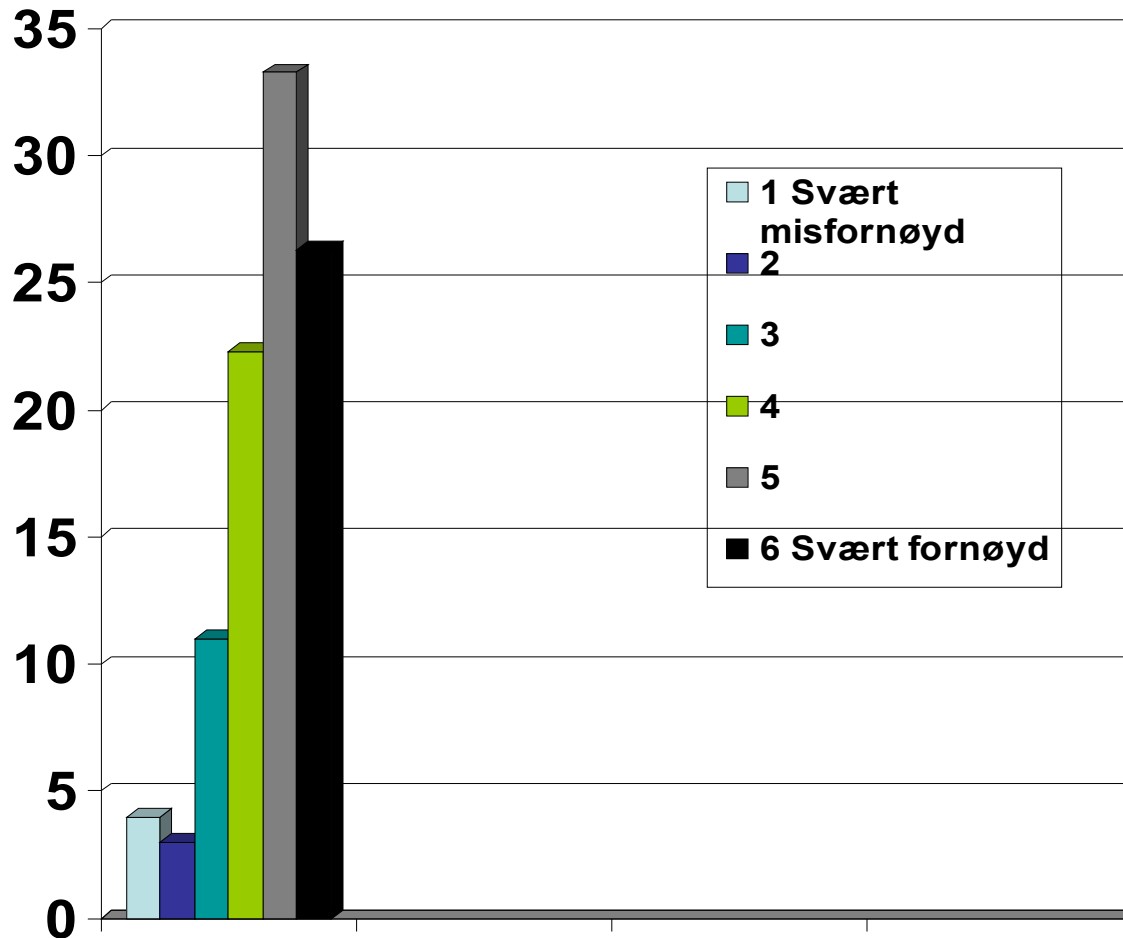
14. Hvilke av følgende tjenester benytter du deg av i tillegg til domenerregistrering?



	Prosent	Antall
Internettilgang	20 %	120
Drift av min hjemmeside	39,7 %	238
Lager/laget min hjemmeside	13,8 %	83
Annet:	24 %	144
E-post	15,2 %	91
Webhotell	3,2 %	19
Ingen	31,2 %	187

31 % benytter ikke andre tjenester enn domenerregistrering. 40 % bruker registraren til drift av hjemmeside.

15. I hvilken grad er du totalt sett fornøyd eller misfornøyd med registraren?

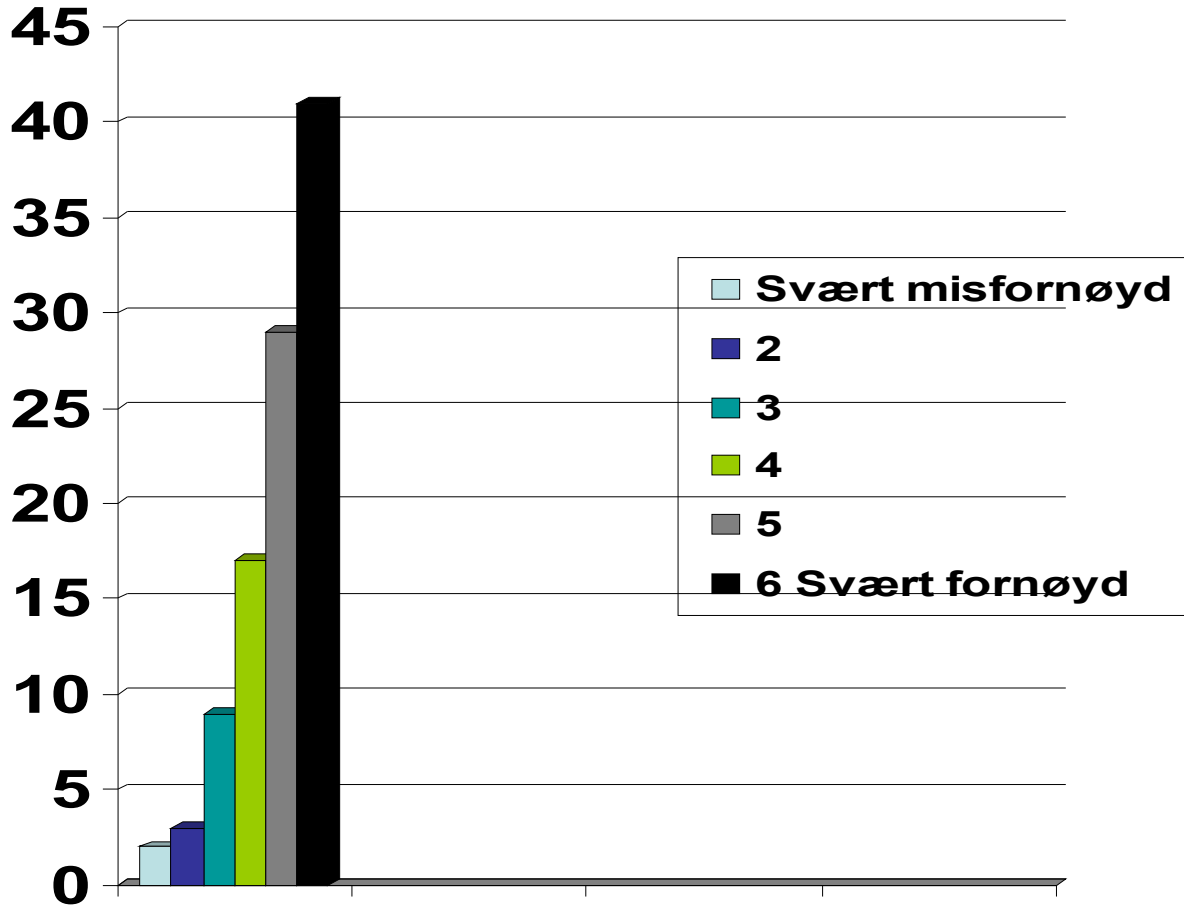


	Prosent	Antall
1 Svært misfornøyd	4 %	120
2	3 %	238
3	11 %	83
4	22,3 %	144
5	33,3 %	187
6 Svært fornøyd	26,3 %	158

82 % (kategoriene 4-6) er mer eller mindre fornøyd med registraren, 26 % er svært fornøyd.

16. I hvilken grad er du fornøyd eller misfornøyd med følgende områder:

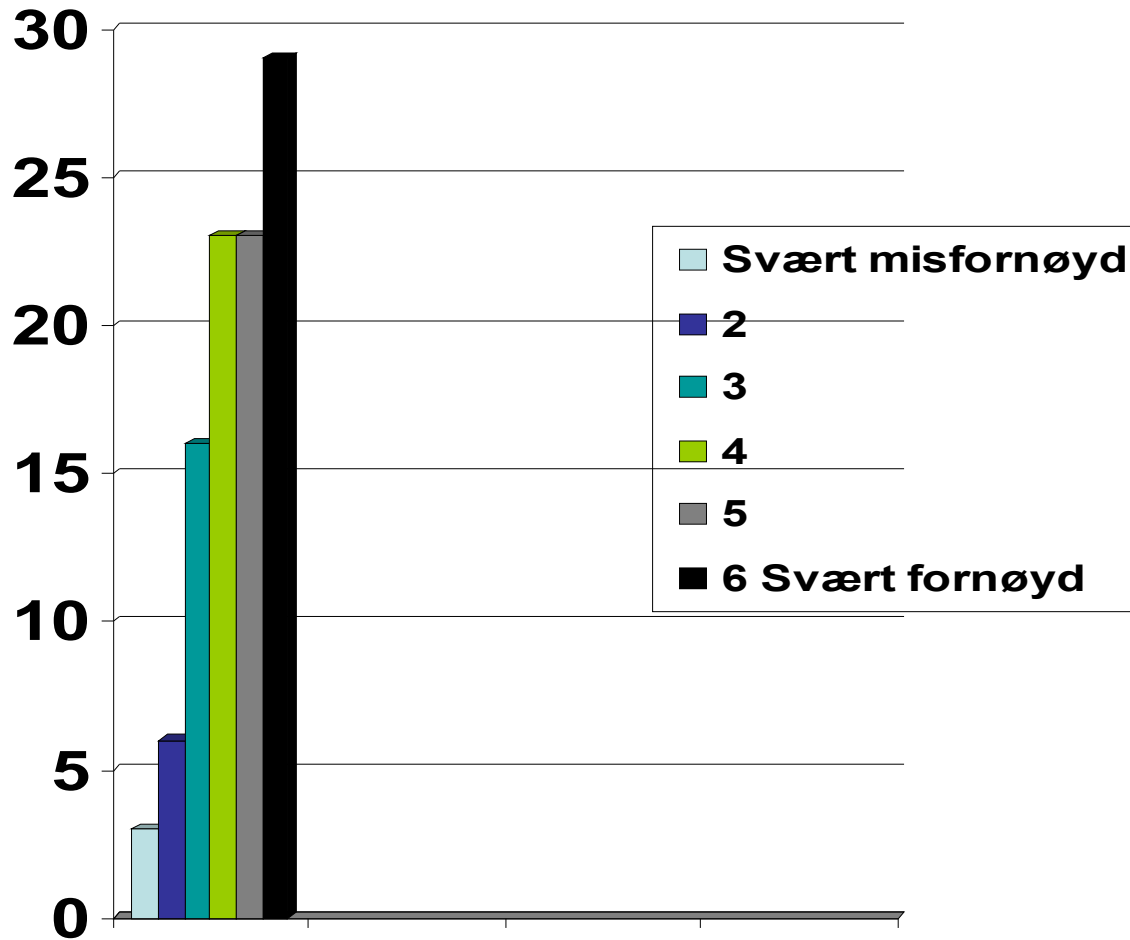
16.a Selve registreringen av domenet



	Prosent
1 Svært misfornøyd	2 %
2	3 %
3	9 %
4	17 %
5	29 %
6 Svært fornøyd	41 %

87 % er fornøyd med registreringen av domenet.

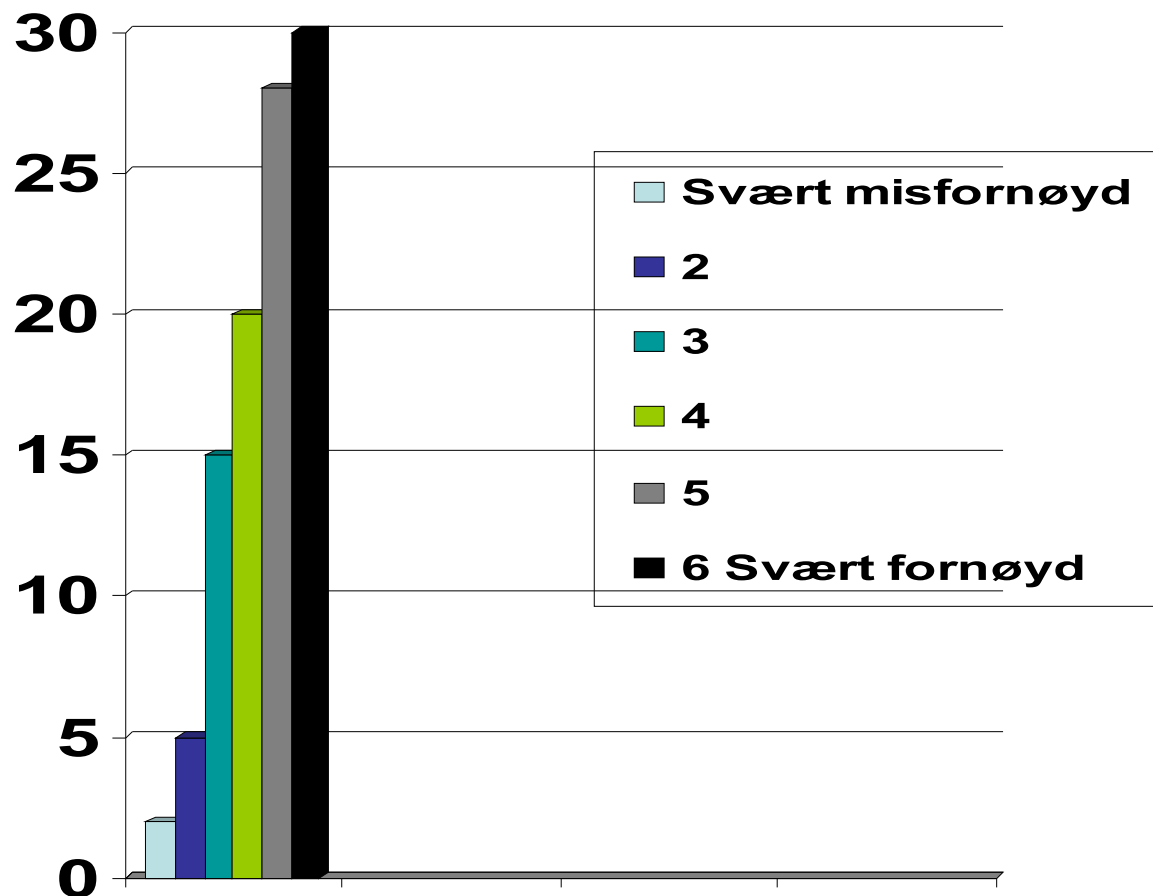
16.b Generell hjelp og veiledning fra registraren



	Prosent
1 Svært misfornøyd	3 %
2	6 %
3	16 %
4	23 %
5	23 %
6 Svært fornøyd	29 %

75 % er fornøyd med generell hjelp og veiledning. 1 av 4 er altså mer eller mindre misfornøyd.

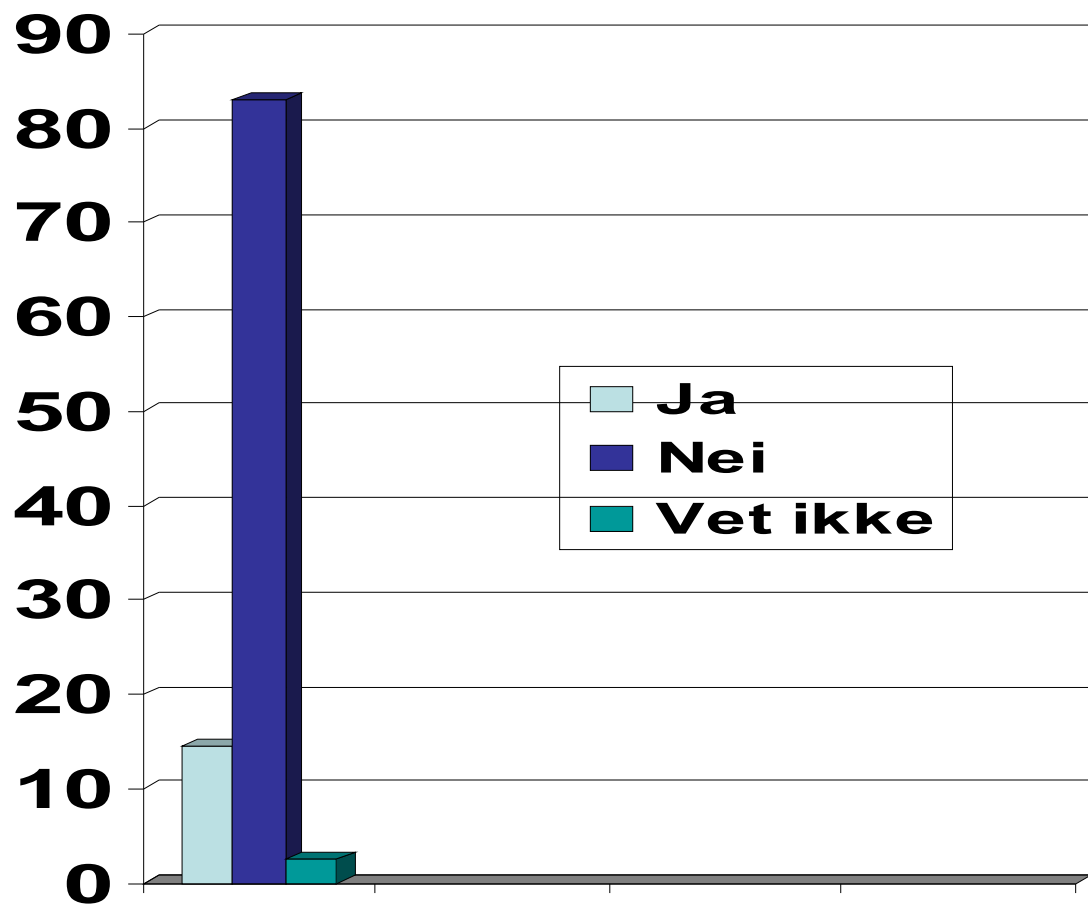
16.c Informasjon om pris på registreringsavgift og årsavgift



	Prosent
1 Svært misfornøyd	2 %
2	5 %
3	15 %
4	20 %
5	28 %
6 Svært fornøyd	30 %

78 % er fornøyd med informasjon om prisene på registreringsavgift og årsavgift.

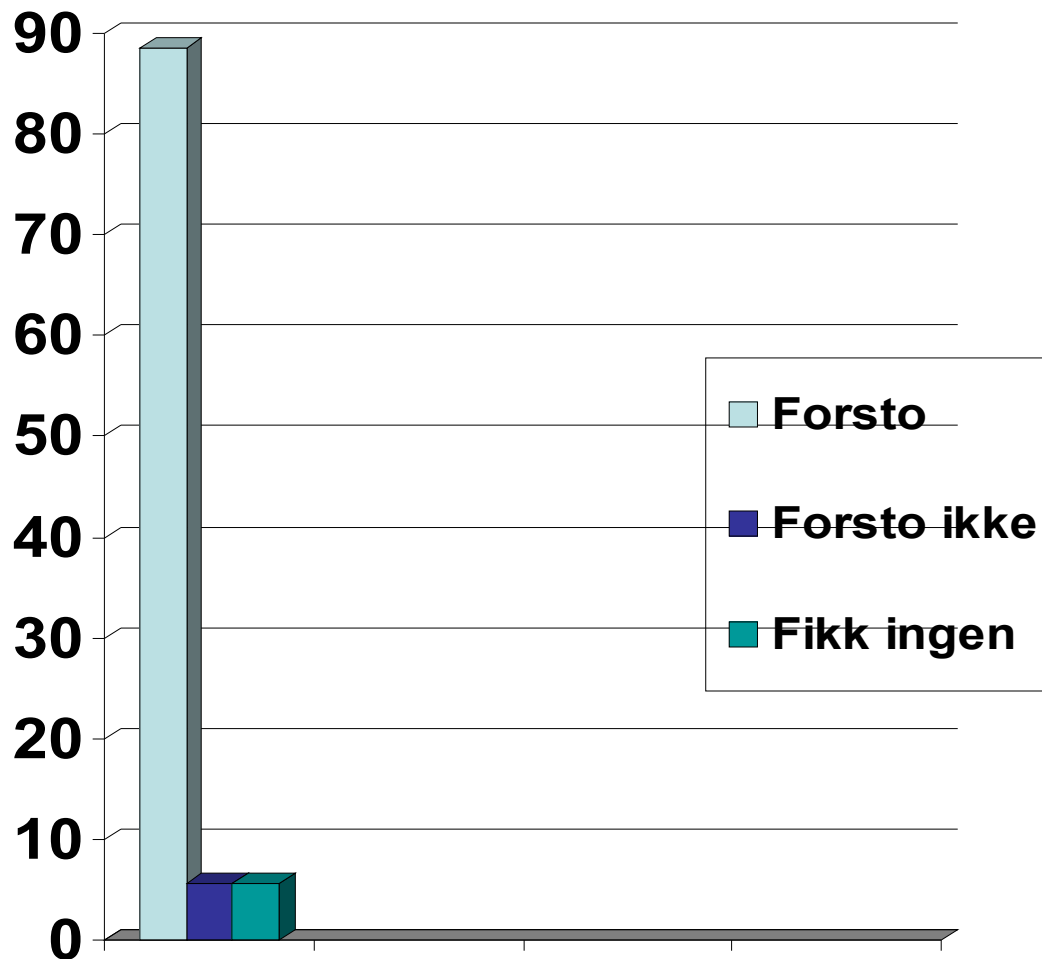
17. Har du opplevd å få avslag på en søknad om registrering av domenenavn?



	Prosent	Antall
Ja	14,5%	87
Nei	83 %	498
Vet ikke	2,5 %	15

15 % har opplevd å få avslag på søknad.

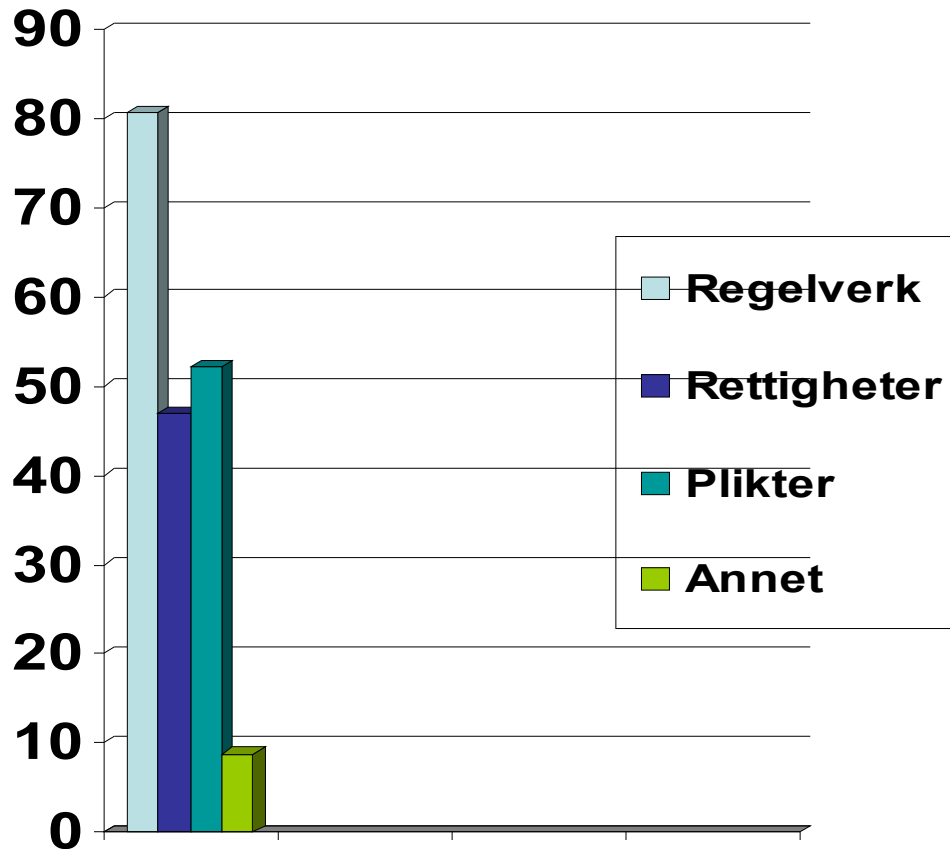
18. Ga registraren en forklaring på avslaget?



	Prosent	Antall
Jeg fikk en forklaring som jeg forsto	88,5 %	77
Jeg fikk en forklaring, men jeg forsto ikke hva han mente	5,7 %	5
Jeg fikk ingen forklaring	5,7 %	5

Nesten alle fikk en forklaring på avslaget, 89 % oppgir at de forsto forklaringen.

19. Hva slags informasjon fikk du da du skulle registrere domenenavnet?



	Prosent	Antall
Informasjon om at det finnes et regelverk for domenenavn	80,7 %	484
Informasjon om at du har rettigheter som domeneabonnt	47 %	282
Informasjon om at du har plikter som domeneabonnt	52,2 %	313
Annet:	8,8 %	53
Husker ikke	3,3%	20
Ingenting/lite	1,5 %	9

80 % fikk informasjon om at det finnes et regelverk for domenenavn under .no. 1 av 5 fikk altså ikke denne informasjonen. Rundt halvparten oppgir at de ikke ble informert om at en domeneabonnt har rettigheter og plikter