

Norid

Undersøkelse blant personer som har registrert domenenavn .priv.no

Kvalitativ oppfølging

Oslo, juli 2008

Karen Voldsund
Konsulent

Sjur Egstad
Seniorkonsulent

TNS Gallup Kvalitativt Analysesenter



	Side:
Bakgrunn, formål og gjennomføring	
Bakgrunn og formål	4
Fakta om undersøkelsen	5
Kommentarer til gjennomføringen	6
Hvem var respondentene?	7
Resultater for domenenavn generelt sett	
Forventninger og krav generelt sett ved registrering av domenenavn	9
Bruken og betydningen av ulike domenenavn	12
Resultater for .priv.no	
Årsaker til å opprette domenenavn under .priv.no	14
Bruken av priv.no	16
Erfaringer med bruk av .priv.no og respons fra andre	18
.no vs .priv.no	20
Norid	
Norid. Assosiasjoner, kunnskap og erfaring	22
Rollen Norid bør ha når det gjelder domeneforvaltning	23
Norid og informasjon – veien videre	25
Råd til Norid. Generelt sett og vedr. .priv.no spesielt	27
Sammendrag	
Hovedfunn	30

Bakgrunn, formål og gjennomføring

- TNS Gallup har gjennomført en omfattende web-undersøkelse for Norid mot internettbefolkningen, - for å kartlegge holdninger til blant annet.
 - registrering av private domenenavn, bruk av domenenavnene, kunnskap og holdning til .priv.no, årsaker til å ha registrert / ikke registrert domenenavn under .priv.no.
- Av de 2001 personene som ble kontaktet via GallupPanelet, var det 24 personer som hadde registrert et domenenavn under .priv.no.
- I en kvantitativ undersøkelse er 24 personer et for lavt antall til ytterligere analyse.
- Norid besluttet derfor å gjennomføre en kvalitativ oppfølgende undersøkelse.
- Kvalitative undersøkelser fokuserer på å gi forståelse i dybden, og besvare spørsmål av typen ”hvorfor er det... / hvorfor er det ikke slik at...”
- Den oppfølgende kvalitative fasen konsentrerte seg om de som har registrert et domenenavn under .priv.no. Følgende spørsmålsområder ble behandlet:
 - Årsaker til å ha registrert et domenenavn under .priv.no, og opplevde fordeler og ulemper med navnet.
 - Viktige faktorer for betydningen av .priv.no vs. andre domener der man kan registrere domenenavn
 - Synspunkter på .no versus .priv.no.
 - Erfaringer som abonnent under .priv.no, - egne og fra andre ”involverte.”
 - Norid – kunnskap, holdninger til Norid og Norids rolle.

Fakta om undersøkelsen



- *Kvalitative telefonintervjuer*
- *Karen Voldsund og Sjur Egstad*
- *Antall intervju: 15*
- *Feltarbeidsperiode: Uke 26*
- *Faglig ansvarlig: Sjur Egstad*
Seniorkonsulent
- *Ansvarlig for analyse og rapport*
Karen Voldsund
Konsulent

- Resultatene i denne rapporten er basert på 15 kvalitative telefonintervju i uke 26 med respondenter som
 - Har registrert et privat domenenavn på .priv.no.
 - Besvarte en mail-henvendelse fra Norid, og oppga de ønskede data til Norid.
 - Ikke reservert seg etter mail nr. 2, som informerte om at de kunne bli kontaktet i forbindelse med en undersøkelse på telefon.
- Formålet med undersøkelsen har bl.a. vært følgende:
 - Kartlegge årsak til å registrere, forventninger og krav til et domenenavn, samt bruken av .priv.no.
 - Assosiasjoner og kunnskap når det gjelder Norid.
 - Erfaringer med domenenavnet, fordeler og ulemper, og reaksjoner fra andre.
 - Råd til Norid vedr. videre utvikling av .priv.no.
- Utvalget er trukket fra en liste mottatt fra Norid, bestående av 28 navn på personer som har registrert et domenenavn under .priv.no, og som hadde fått beskjed om at de kunne bli kontaktet av TNS Gallup.
- Hver deltaker fikk et gavekort på kr. 250 for å ha deltatt i intervjuet. Hvert intervju varte 35-40 min.
- Ansvarlig for rapportering av undersøkelsen i TNS Gallup er Karen Voldsund og Sjur Egstad.

Kommentarer til gjennomføringen

- Dette var tydelig et tema som engasjerte respondentene, noe som resulterte i lange og informative intervjuer.
- Sjenerøse og dedikerte respondenter som gjerne forklarte og virket vandt til at andre ikke skjønnte tematikken og ordbruken.
- Flinke til å holde avtalene - de ringte til og med tilbake for å avtale nytt tidspunkt hvis ikke de kunne på det avtalte. En respondent ville til og med være med på bryllupsreisen sin...
- Flere som har vært inne i prosessen med .priv.no, enten som registrar for Norid eller tidligere for Ventelo. Flere som kjenner noen som jobber i Uninett/Norid.
- Alle var enige i – eller hevdet selv uhjulpel – at de var avanserte internettbrukere.

”Hvem” var respondentene?

- De 15 respondentene oppfylte 3 kriterier:
 - Har registrert et privat domenenavn på .priv.no.
 - Besvarte en mail-henvendelse fra Norid, og oppga de ønskede data til Norid.
 - Ikke reserverte seg etter mail nr. 2, som informerte om at de kunne bli kontaktet i forbindelse med en undersøkelse på telefon.
- I utgangspunktet er det ca 350 stykker som har registrert et domenenavn på .priv.no i dag.
- De 15 som ble intervjuet har samtlige IT-relaterte yrker og –utdannelse.
- De var ressurssterke, kunnskapsrike, reflekterte, - men alle var ikke like utadvendte...
- De var tidlig ute på nettet og tidlig ute med å registrere domenenavn og alle ville definere seg som avanserte brukere.
- De hadde alle flere domenenavn og mange e-postadresser til ulike bruksområder.
- Mye av fritiden brukes også på nettet og jobb og hobby glir gjerne over i hverandre.
- Nettet brukes til ”alt”, kommunikasjon, informasjon, nyheter, handling, research, hobbyer osv., og man bruker flere timer der i tillegg til jobb.

Resultater for domenenavn generelt sett

Forventninger og krav generelt sett ved registrering av domenenavn – hva er viktig ved domenenavn

■ Domenenavnet

- Skal være relevant i forhold til hva det skal inneholde, .priv.no viser at innholdet er privat, .com viser at innholdet er kommersielt. Det sier noe om hva det er og inneholder. For de som er opptatt av hvordan det ser ut for sluttbrukeren, er dette viktig.
- Skal gi en identitet – et navn det vil være naturlig å klikke inn på, dette fører til at det er enklere å forholde seg til. Flere er opptatt av at man kan si noe med dette navnet. Det skal også være en relevant e-postadresse i forhold til navnet som er valgt, disse skal høre sammen.
- Det skal være fleksibelt, de ønsker mest mulig frihet til å administrere selv, og dette er langt oppe på prioritetslisten for mange av brukerne. Denne faktoren kan muligens forklares ved at alle respondentene har IT-bakgrunn, og dermed vet hvordan det skal gjøres, men er altså viktig og nevnt som et punkt av mange.
- Skal være stabilt, og fungere. Dette henger sammen med det de oppfatter som kvalitet i denne konteksten.

Hva er viktig ved domenenavn, forts.

- Kvalitet i forhold til domenenavn har forskjellige betydninger, for eksempel webservice, det skal ikke være så mye nedetid, det skal heller ikke gjøres endringer uten at brukerne blir informert på forhånd. Kredibilitet har også noe å si, at man ikke får registrere navn i hytt og pine, men at det finnes en kontroll. Hvor lett det er å vedlikeholde henger også sammen med kvalitet.
- Brukerne har ulik oppfatning om hvor viktig sikkerhet og godt regelverk bak er. Noen var mer opptatt av dette før, og har ikke lenger så god tid til å sette seg inn i regelverket som gjelder. For andre har sikkerhet og et strengt regelverk stor betydning.
- Ikke for høy pris. Alle er enige om at det er greit å betale årsavgift, fordi det koster å administrere, men det er noe uenighet om hvor høy prisen kan være og hvor smertegrensen går. Noen vil betale maks 100, mens andre synes toppen 250, og noen 1000. Prisen skal reflektere hvor mye arbeid som ligger bak, og hvis det vises at det er mye som gjøres elektronisk, må det være billig.

Hva er viktig ved domenenavn, forts.

- Hvor lett det er å bestille. Mye faksing av fullmakter og administrasjon ved bestilling oppfattes som negativt, men er ikke så viktig at man velger noen andre hvis det er mye ”styr.”
- Mengden av ledd på domenenavn har mye å si for noen av brukerne, de ønsker at navnet skal være kortest mulig, og synes det er mest lettvint. Andre synes heller sikkerheten er viktigere, og at navnelengden er sekundær.

- Brukerne har gjerne ulike domenenavn til ulik bruk. .priv.no bruker man til private ting, og som privat e-postadresse.
- Flere har senere registrert et domene rett under .no, etter å ha startet et foretak. De vil signalisere at det er et norsk foretak, og de mener at små, norske bedrifter ikke har noe å gjøre på .com. Noen synes også at .com føles fremmed.
 - *“.com og .net blir misbrukt, jeg skjønner ikke hvorfor et lite firma skal ha det!”*
- Andre har igjen en .com eller .net til internasjonal bruk, fordi de mener at her når de flere utenfor Norge, det er viktig hvis man ønsker en identitet utenfor Norge og gjør dem mer tilgjengelig.
 - *“Som gammel nerd er jeg opptatt av hvordan det ser ut for sluttbrukeren, .com og .net osv. er kortere og ser proffere ut for de som ikke er vant med det.”*
- Brukerne er stort sett samstemte når det gjelder at signaleffekten er viktig, og at private ting skal holdes unna .com.

Resultater for .priv.no

Årsaker til å opprette domenenavn under .priv.no

- De fleste av respondentene har hatt sitt domenenavn i over 10 år, og på den tiden de opprettet domenet, var det ikke så mange andre alternativer for å få verken domenenavn eller en privat e-postadresse, og derfor er dette grunnen til at de fleste opprettet domenet.
- En annen grunn som også senere har vært viktig, er at man ønsker å ha en varig e-postadresse – som varer evig.. Brukerne er opptatt av å ha en e-postadresse som de ikke må bytte ut selv om de bytter leverandør.
- Mange av respondentene ønsker å ha så mye kontroll som mulig over sin egen e-postadresse, de er lei av all reklame og lignende som følger med Hotmail og andre gratistilbydere av e-posttjenester.
- Å beskytte familienavnet er en annen grunn til at man har registrert det på et sånt sted. Slik sikrer man at ikke andre kan ta det i bruk, og det er forbeholdt de med samme navn.
- Signaliserer at det er privat. For mange er det viktig å skille mellom jobb og privatliv, og de ønsker å ha en e-postadresse som signaliserer at det står en privatperson bak.

Årsaker til å opprette domenenavn under .priv.no, forts.



- Viser tilhørighet, kan lokaliseres til .no og viser at man er norsk. Mange mener at det er det naturlige valget i Norge, å registrere under .no, og når de registrerte domenet så var .priv.no eneste muligheten under .no.
- At man skaffer seg e-postadresse og et domene med sitt eget navn impliserer at man har noe å publisere. Noen av respondentene har hjemmeside med bilder her, av alt fra hytte til familie og hobbyting.

- Flere av brukerne bruker ikke .priv.no i så stor grad som de gjorde da de anskaffet seg domenet. Dette kommer av at de bl.a. har anskaffet seg andre domener i ettertid, som de opplever som mer attraktive å bruke til sitt formål, eksempelvis fordi de har startet en bedrift e.l. Mange bruker den altså ikke aktivt lenger.
 - *”Sluttet å bruke priv etter at jeg fikk etternavnet.net fordi det er kortere og mer internasjonalt. Jeg jobber jo med europeiske ting.”*
- E-postadresse er det .priv.no brukes mest til. Det brukes til e-post for seg selv og familien og de med samme etternavn, og de er veldig fornøyde med å ha sitt eget etternavn i e-postadressen.
- Noen bruker .priv.no som hjemmeside der de legger ut informasjon om seg selv, hytta og familien, noen har også lagt ut hunden her, og organisert slik at alle har en egen side, med linker til hverandre. Andre er skeptiske til å legge ut for mye personlig informasjon om familien, og bruker den da bare til e-post og har kanskje en side med kontaktinformasjon og CV, som ”reklame” for seg selv.

Bruken av .priv.no, forts.

- .priv.no-siden blir av noen av brukerne kalt en intranettside for familien, som man kan holde kontakt med hverandre gjennom og følge med på hva de andre gjør. Her legger de ut bilder og skriver om ting de har vært med på, slik at slektninger kan følge med.
- Et par respondenter benytter seg av muligheten til å blogge, men det er ikke særlig utbredt.

”Skal være et digitalt fotavtrykk for familie og slekt.”



- Brukerne har stort sett bare positive erfaringer med egen bruk av .priv.no. Det er stabilt og det er lite nedetid.
- Priv.no er et merkenavn for de som har det innarbeidet, og det gir seriøse assosiasjoner.
- Disse brukerne ser på seg selv som oppegående teknisk og administrativt, og noen av dem mener det er en terskel for å ta .priv.no i bruk – ”ville ikke anbefalt det til mora mi.”
- Mange av brukerne har fått tilbakemelding på at det ser seriøst ut å ha navnet sitt i e-postadressen. Et eksempel var i jobbsøkersammenheng der søkeren hadde fått vite at dette gav inntrykk av at hun var digitalt bevisst.
- I tillegg til å være seriøst, er det å ha navnet sitt som i e-postadressen regnet som kult og morsomt, noe mange har fått tilbakemelding på.
- Siden det ikke er så mange som har registrert domenenavn under .priv.no, er det å ha et domenenavn der litt ’artig’ for noen av brukerne, som de vil beholde uansett om de bruker det så mye eller ikke. (”Artig” kan innebefatte en nerdete oppfatning av å ha en historisk suvenir)

Respons fra andre, forts.

- Å være på .priv.no har altså en positiv signaleffekt – det signaliserer at man var tidlig ute på nettet, at man er i forkant og har vært med lenge.
- Det er ikke så mange som har et .priv.no-domene, og de kaller seg selv en liten klubb med nerder. De kjenner ikke så mange andre som har det, men forteller at det er morsomt å oppdage andre som er med.
- På den negative siden er .priv.no lett å misforstå, det er mange som tror det er privat i stedet for .priv., og det resulterer i at det ofte må staves. Dette er en erfaring som flesteparten av brukerne deler.
- I tillegg er .priv.no ukjent for de fleste, det er ikke et innarbeidet begrep, men et ukjent fenomen, noen av brukerne har fått tilbakemeldinger på at det er ukjent og litt rart, men ser ikke på det som noe problem.
- De fleste av respondentene synes selv at det er et for langt navn, at det har for mange ledd, og at lengden er kompliserende. Det får de også tilbakemeldinger på. Dette er grunnen til at flere av dem senere har anskaffet seg kortere domenenavn, rett under toppdomener, mens andre synes signaleffekten av priv er viktigere enn lengden.

Spam er en annen negativ erfaring – men det får man alle steder, og er ikke spesifikt for

.no vs .priv.no

- Når det gjelder hvordan det oppleves å registrere under .priv.no versus rett under .no, så er oppfatningene delte. Dette går på blant annet hva man vil signalisere, og hvilken lengde man vil ha på sitt domenenavn.
- Noen av respondentene er opptatt av å signalisere at de her er privatpersoner, de foretrekker dermed .priv.no til de private aktivitetene, selv om noen av dem har .no i tillegg på foretaket sitt.
 - *”Ja, det er veldig viktig å skille mellom jobb og privat, derfor ville jeg anskaffe meg et domene til privat bruk. Det er viktig å ikke sause disse sammen.”*
- Andre er ikke så opptatt av denne signaleffekten og vil heller ha et kortest mulig navn, og være rett under .no. Det er også mer vanlig og kjent, som gjør det mer attraktivt.
- Et par av brukerne synes også det er ”kulere” å være rett under .no, fordi det er et toppdomene, og ikke ha leddet med priv i mellom.
 - *”At man får navnet sitt.no er drittkult for å bruke ungdomsspråket.”*
- Det er mer ledig på .priv.no, og dermed har man flere muligheter til å velge det domenenavnet man vil ha. Dette regnes som veldig positivt, og noen har registrert flere navn som de vil beholde for ettertiden.

Norid

- Respondentene har mye kunnskap om og kjennskap til Norid. Siden opp til flere har jobbet der eller i Uninett, føles dette nesten som et overflødig spørsmål.
- Assosiasjonene til og erfaringene med Norid er utelukkende positive. Norid er kjent for å gjøre en imponerende bra jobb, de står for kunnskap og er nøytrale.
- De er kjent for et strikt regelverk, men dette ses på som positivt, da de fleste synes det er bare bra at det er så restriktivt. Mange av respondentene frykter domenehaier som slippes løs og kjøper opp domener, som har skjedd mange andre steder. Det oppleves som positivt at Norid holder igjen på dette og at de har ressurser nok til å gjøre det.
 - *"Norid er fantastisk strenge. Norge har det ryddig på .no, og det er ikke så dumt det."*
- Et par av respondentene sier de av og til ønsker at Norid ikke hadde så strengt regelverk, at det kan være til hinder, men ser den positive effekten av det, og synes dermed det er greit.
- Norid oppleves som flinke når det gjelder service og oppfølging av henvendelser.
- Prosessen med å få registrert et domene blir kalt kronglete av et par respondenter, da faksing av fullmakter ble sett som "irriterende"; og de ønsker at denne prosessen var lettere.

Rollen Norid bør ha når det gjelder domeneforvaltning

- De skal forvalte regelverket, og de fleste er enige om at det fortsatt skal være strengt. De fleste var også enige om at det er greit at det bare er privatpersoner på .priv.no, og at man må ha foretak for å være på .no.
 - *”Skal forsikre norsk regelverk og holde det ryddig.”*
- De synes at Norid skal kontrollere at ikke 'domenehaier' slippes løs på .priv.no og .no og kjøper opp domenenavn, ved å se på hvem som står bak kjøpene. Respondentene ser at dette er ressurskrevende, men håper det er mulig.
 - *”Bør ha en aktiv rolle så det ikke blir ’full forsøpling’ av domenenavn.”*
 - *”Hvis det åpnes opp blir det som med .com og de andre.”*
- At jobben med registrering og drifting er satt ut til registrarene, oppfattes som helt greit, de forventer ikke at Norid skal drifte dette selv, men at serviceleddet flyttes til registraren.

Rollen Norid bør ha når det gjelder domeneforvaltning

- Noen mener Norid bare skal være en saksbehandler uten servicefunksjonalitet, fordi de vil administrere mest mulig selv, mens andre ønsker mulighet for service, og et sted man kan henvende seg.
- Skal regulere prisen, respondentene ønsker ikke at dette skal bli for dyrt. Pristaket er veldig forskjellig, alt fra 100 til 1000, men de mener at prisen skal reflektere hvilke kostnader det medfører.
 - *”Kan betale maks 100 per år, de skal ikke gjøre seg rike, bare få igjen de utgiftene de har.”*

- Respondentene er samstemte i at det ikke er noe problem å finne informasjon om Norid. De har gode hjemmesider der alt man trenger av informasjon står. Det er lett å finne kontaktinformasjon og lett å få kontakt.
- De fleste bemerker at .priv.no er ukjent og at de ikke kjenner så mange som bruker det. Når det gjelder markedsføring av .priv.no videre er oppfatningene delte, etter hvor mye de bruker det selv, og dermed hvor stor tro de har på .priv.no.
- Brukerne har noe ulike definisjoner av målgruppen for .priv.no. Noen mener det er for teknisk kyndige eller mennesker som har noe de vil publisere, og ser for seg markedsføring i fagpresse, computerworld, digi eller lignende. Andre tror at dette er noe for familier, mens noen tenker det er interessant for bloggere, - som kan synes det er morsomt med navnet sitt i e-postadressen. De ser for seg tilbud som pop ups på bloggesider.
 - *”De kunne hatt en helside i Aftenposten, koster vel noen kroner, da men.. Det ville føre til mye oppmerksomhet og omtale i fagtidsskrifter, det ville gjøre dem synlig og gi mye gratis. Eller datatidsskrifter, det er relevant. Slik at folk vet om det og kjenner til det.”*

Norid og informasjon – veien videre, forts.

- Noen av respondentene mener det er opp til registrarene og en internettleverandør om de vil markedsføre eller ikke, dvs. at disse må ta avgjørelsen om de vil gjøre jobben med å markedsføre. Da kan de i tilfelle gjøre det gjennom internettleverandørers hjemmeside, med ”supertilbud nå”.
- Siden det er ukjent nå, er det flere av brukerne som har tro på at interessen kan bli større, dersom det blir mer kjent.

- De må fortsatt beholde det restriktive regelverket, sjekke hvem som står bak registreringene, og passe på at ikke domenehaier slippes løs.
- Fra .priv., til privat? Noen av respondentene mener at det er enklere med privat enn .priv.no, fordi det blir lettere å forstå og man slipper å stave det. De vil likevel fortsatt bruke .priv.no, men la de være alias'er for hverandre, slik at de med .priv.no fremdeles fungerer.
- Noen vil ha det kortere og enklere, - som .p.no, eller lengre og mer forklarende som .privat.no. De vil helst ha en konvertering til den korteste, fordi den er enklest.
- Et par av respondentene nevner en svensk modell, der de regulerer det med ett domene per personnummer, de tenker at dette kan være måten å kontrollere at domenehaier ikke kjøper opp mange.
- De som synes det er vanskelig å registrere, vil gjerne at det skal bli enklere. Her nevnes at det burde være skjema online.

- Oppfatningene er delte når det gjelder hvorvidt de mener det er poeng i å beholde .priv.no og markedsføre det. De som ikke benytter det aktivt, ser ikke vitsen med dette, og tenker de fleste heller vil benytte .no. De ønsker at .no skal åpnes opp for alle, men at det reguleres hvor mange domener man kan registrere der. Flere av de andre som ikke bruker .priv.no aktivt, vil gjerne likevel beholde det, og sier de blir lei seg hvis det legges ned, det kan være de får bruk for det en gang. De foreslår å fryse den sonen som er der, og ikke legge til nye ting.
- De som bruker .priv.no aktivt ser på dette som en unik mulighet for familier og datainteresserte, og ser den fortsatte bruken som interessant.
 - *"Det er sikkert ikke så mange som bruker det, så det bør kanskje vurderes om det er hensiktsmessig å opprettholde."*
 - *"Jeg blir lei meg hvis det blir lagt ned."*
 - *"Å opprettholde .priv.no er som å bygge tivoli med 1000 karuseller på Nordkapp, det er overinnsats."*
 - *"Jeg vil blåholde på det, både .priv.no og .no – vil ikke oppgi det."*

Sammendrag

- Det er mange viktige faktorer ved registrering av domenenavn.
 - Sikkerhet og regelverk er viktige
 - det skal være tilgang til å administrere selv,
 - signaleffekt ved de ulike domenenavnene,
 - pris og vedlikehold har også noe å si.
- .priv.no er lite kjent og innehas i dag av mennesker med IT-bakgrunn som har vært aktive på nettet lenge.
- Når respondentene registrerte domenenavn på .priv.no, de fleste for over 10 år siden, var det ikke så mange alternativer til å registrere private domener. De ønsket å signalisere at de var privatpersoner, og ville ha en tjeneste der de kunne administrere mest mulig selv, derfor var .priv.no det beste alternativet.

Hovedfunn, forts.

- Brukerne benytter .priv.no i forskjellig grad i dag. Noen er aktive der med hjemmesider, e-post til seg selv og alle i familien, mens andre har lagt den på is og bruker den ikke aktivt. Det er bare et par av disse brukerne som ikke ser behov for videre eksistens av .priv.no, de andre som ikke bruker det, vil fremdeles beholde det – ”kan være man får bruk for det en dag”.
- Norid er godt kjent blant brukerne og er en organisasjon som sies å gjøre en svært god jobb. De er restriktive, noe som er positivt.
- Norid anbefales å fortsatt være restriktive, selv om noen av brukerne ønsker åpning rett under .no, og vil sette begrensning med bare ett domene per personnummer. Det er viktig å ikke slippe domenehaier til.
- Markedsføring av .priv.no anbefales av de fleste, og forslag er tekniske fagblad for de teknisk interesserte, til bloggleverandører, og eventuelt i Aftenposten for å nå mange. Reklame hos nettleverandører anbefales også av mange.