



.EE DOMEENI REGISTREERIJATE RAHULOLU UUE DOMEENIKORRAGA

Tellija: Eesti Interneti SA

TALLINN

Märts 2011

SISUKORD

UURINGU TAUST	3
Uuringu metoodika.....	3
UURINGU PÕHITULEMUSED.....	4
1. Senised kogemused registreeritud .ee domeenidega.....	4
1.1. Tõrgete esinemine domeeni registreerimisel	4
1.2. Isikutuvastus domeeni registreerimisel	5
1.3. Rahulolu registripidaja tööga	6
2. Rahulolu uuendustega ja ootused tulevikuks	7
2.1. Rahulolu uue domeenikorra võimalustega	8
2.2. Vajadus täpitähtedega .ee domeenide registreerimise järel	9
KOKKUVÕTE.....	10

- LISAD: Lisa 1 – Eestikeelne küsitlusankeet
 Lisa 2 – Avatud küsimuste vastused
 Lisa 3 – Andmetabelid

UURINGU TAUST

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis märtsis 2011 Eesti Interneti Sihtasutuse tellimusel läbi uuringu, mille eesmärgiks oli välja selgitada, millised on olnud kogemused uue domeenikorra ajal .ee domeeni registreerides ja kuivõrd ollakse uue domeenikorraga rahul.

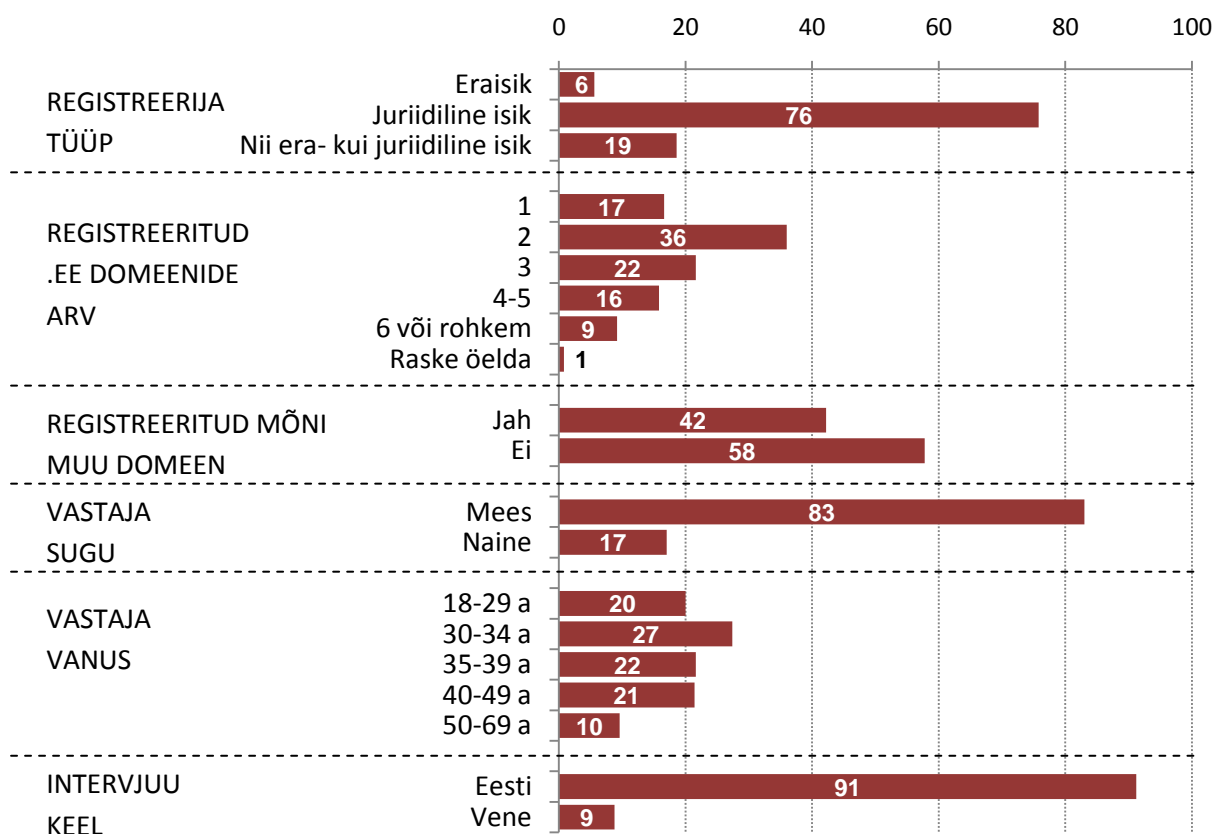
Käesolev aruanne tutvustab uuringu tausta, annab ülevaate uuringu peamistest tulemustest ja esitab tulemuste kokkuvõtte. Aruande lisadena esitatakse küsitluse eestikeelne ankeet, loetelu avatud küsimustele antud vastustest ning andmetabelid erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes.

Uuringu metoodika

Ajavahemikul 14.-17. märts 2011 viis uuringufirma Saar Poll OÜ läbi küsitluse 500 inimese seas, kes on uue domeenikorra alusel mõne .ee domeeni registreerinud. Valim koostati Eesti Interneti SA andmebaasi põhjal, juhuvaliku alusel. Vastajate hulgas oli nii füüsilisi isikuid kui ka juriidiliste isikute esindajaid. Täpsema ülevaate vastajate profiilist annab joonis 1.

Küsitlus toimus CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) meetodil. Tegemist on arvuti poolt juhitud telefoniintervjuuga, kus spetsiaalne programm kontrollib valimi proportsioone ja küsitluse kulgu ning vastused sisestatakse otse arvutisse. Intervjuud viidi läbi Saar Polli kogenud küsitlejate poolt ning need toimusid eesti ja vene keeles.

Joonis 1. Vastajate profiil (%; N=500)



UURINGU PÕHITULEMUSED

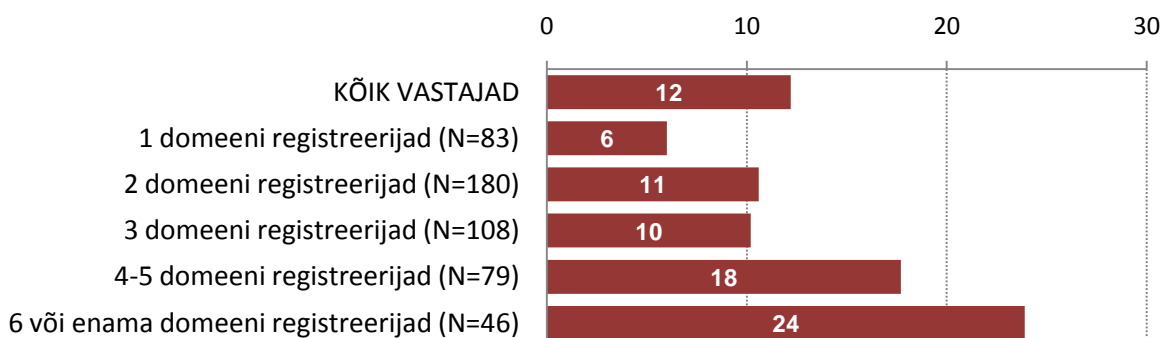
1. Senised kogemused registreeritud .ee domeenidega

Käesolev peatükk annab ülevaate .ee domeeni registreerijate senistest kogemustest: kas ja milliseid tõrkeid neil on registreerimisel esinenud, kuidas sujus registreerimise käigus oma isiku tuvastamine ning kuivõrd ollakse rahul oma registripidaja tööga. Tõrgete esinemise kohta küsides paluti vastajal lähtuda kõigest oma senistest registreerimiskogemustest; isiku tuvastamise ja registripidajaga seotud hinnanguid aga küsiti lähtuvalt ühest konkreetsest domeenist, millega vastaja valimisse sattus.

1.1. Tõrgete esinemine domeeni registreerimisel

Uue domeenikorra ajal .ee domeeni registreerides on valdaval osal registreerunutest (87%) toimunud see protsess tõrgeteta. Mingeid tõrkeid esines 12% vastajaist (Joonis 2) ja olukorda ei osanud hinnata 1% registreerijaist. Uuringu tulemustest ilmneb, et suuremate registreerimiskogemustega (st on registreerinud rohkem kui 3 .ee domeeni) vastajate seas on tõrkeid kogenute osakaal keskmisest suurem. Seega tundub, et tõrgete põhjuseks ei ole niivõrd mitte algajate oskamatus, vaid need inimesed, kes registreerivad rohkem domeene, lihtsalt satuvad mingil hetkel olukorda, kus registreerimine ei õnnestu sujuvalt (nt esineb mõni tehniline rike, on vaja protsessi korrata, erinevate registripidajate juures on erinevad nõuded ja protseduurid vms).

Joonis 2. Registreerumisel tõrkeid kogenute osakaal (%)



Esinenud tõrgetena tuuakse sagedamini välja:

- ebaõnnestunud registreerumist, näiteks ei õnnestunud esimesel korral, ei õnnestunud interneti teel ja pidi ise kohal minema vms (mainis 3% registreerijaist);
- tehniliste tõrgete või puudujääkide esinemist, näiteks ei saanud läbi panga registreeruda, isikut tuvastada, andmeid üles laadida vms (mainis 3% registreerijaist);
- registreerumisprotsessi keerukust, näiteks maksmisel, allkirjastamisel, ühelt kasutajalt teisele ümber vormistamisel vms (mainis 2% registreerijaist);
- suurt ajakulu ja bürokraatiat, näiteks võttis palju aega, sest pidi domeene ükshaaval registreerima (mainis 2% registreerijaist);

.ee domeeni registreerijate rahulolu uue domeenikorraga 2011

- volituste või mitme osapoole olemasoluga seotud probleeme, näiteks volituste saamisel, volitatud isikute nõude tõttu vms (mainis 2% registreerijaist).

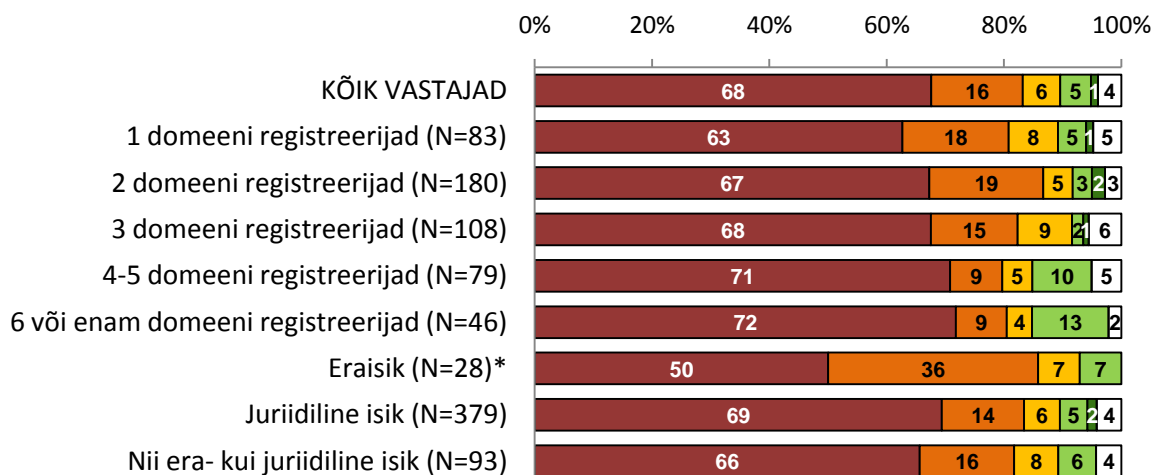
Lisaks mainib kõigist vastajaist umbes 1% tõrgetena infopuudust (nt enne registreerimist või selle käigus) ning samuti umbes 1% teenuse kõrget hinda. Täpse ülevaate registreerimisel esinenud tõrgetest leiab aruande lisadest (Lisa 2), kus on muutmata kujul ära toodud tõrkeid kogenute vastused.

1.2. Isikutuvastus domeeni registreerimisel

Domeeninime registreerides on oma isikut kõige enam tuvastatud ID-kaardi abil (68% juhtudest) (Joonis 3). 16% registreerijaist tuvastas isiku panga kaudu (st tehes ülekande registreerija või halduskontakti kontolt), 6% registripidaja juures kohapeal, 5% mobiil-ID abil ning 1% mõnel muul viisil (nt volituse alusel, teenusepakkuja portaali kaudu vms).

Rohkem domeene registreerinud vastajad kasutavad keskmisest sagedamini oma isiku tuvastamiseks ID-kaarti ja mobiil-ID; üksikute domeenide registreerijad (st on 1-3 domeeni) aga panga kaudu tuvastamise võimalust. Erasisikutest domeeniregistreerijad eristuvad juriidilistest isikutest selle poolest, et nende seas on rohkem panga kaudu oma isiku tuvastanud (36%, juriidilistest isikutest 14%) ja selle võrra vähem ID-kaardi kasutajaid (50%; juriidilistest isikutest 69%). Eestikeelsed vastajad eelistavad keskmisest enam ID-kaardi abil isiku tuvastamist, venekeelsete seas aga on keskmisest rohkem registripidaja juures kohapeal käijaid ja panga kaudu tuvastajaid. Mees- ja naissoost registreerijate suurimaks erinevuseks on siinkohal see, et naised eelistavad meestest sagedamini kasutada pangaülekannet (25%; meestest 14%).

Joonis 3. Oma isiku tuvastamise viis domeeni registreerides (%)

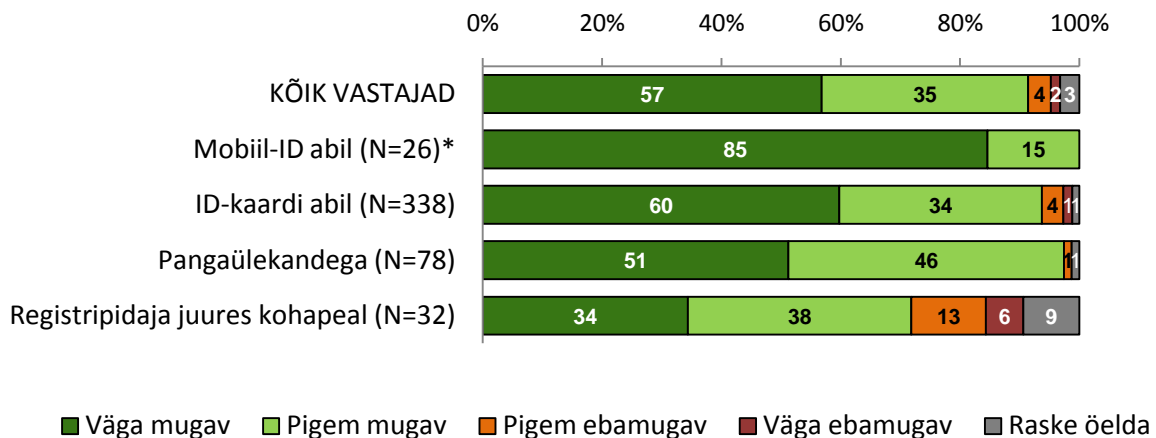


- ID-kaardi abil
- Pangaülekandega, tehes ülekande registreerija või halduskontakti kontolt
- Registripidaja juures kohapeal
- Mobiil-ID abil
- Muul moel
- Raske öelda, ei mäleta

* Vastajate väikese arvu tõttu tuleb arvestada statistilise veaga.

Enamike registreerijate arvates oli oma isiku tuvastamine mugav – 57% vastajate hinnangul väga mugav ja 35% hinnangul pigem mugav (Joonis 4). Ebamugavaks pidas isiku tuvastamist 6% registreerijatest. Vastuseid isiku tuvastamise viiside lõikes analüüsid selgub, et registripidaja juures kohapeal tuvastamist peetakse märksa ebamugavamaks kui teisi tuvastamismeetodeid. Keskmisest mugavamaks peavad isiku tuvastamist need vastajad, kel on vähe registreerimiskogemusi, st kes on registreerinud ainult ühe .ee domeeni või kel pole registreeritud mitte ühtegi muud domeeni peale .ee domeeni.

Joonis 4. Hinnangud isikutuvastuse mugavusele tuvastamisviisi lõikes (%)



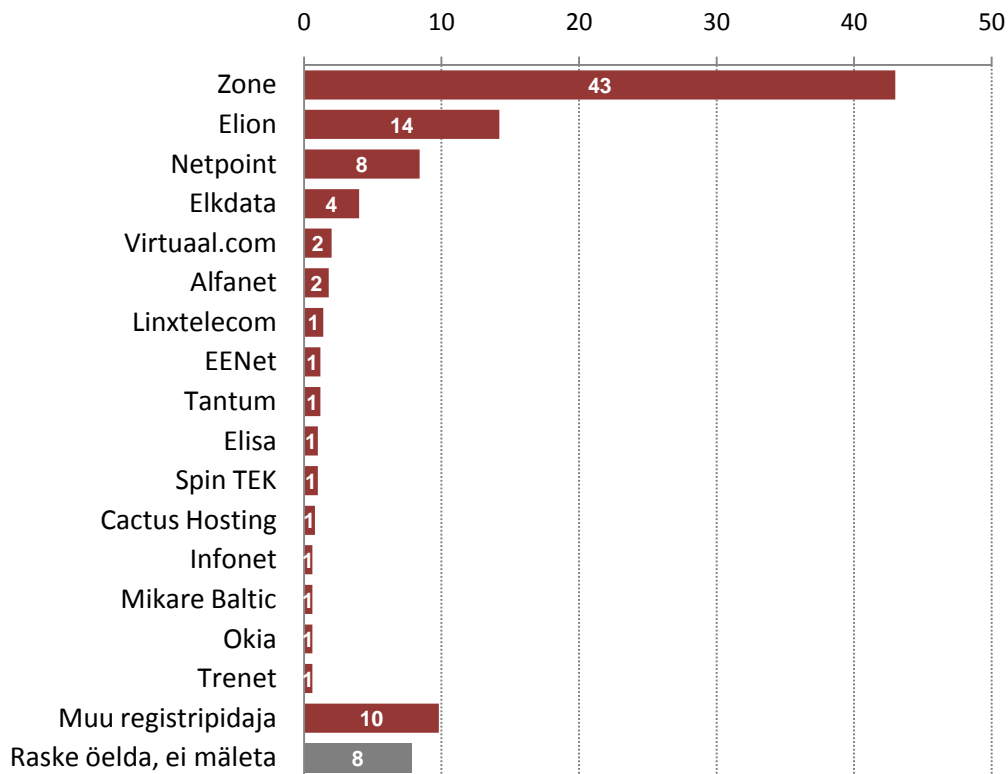
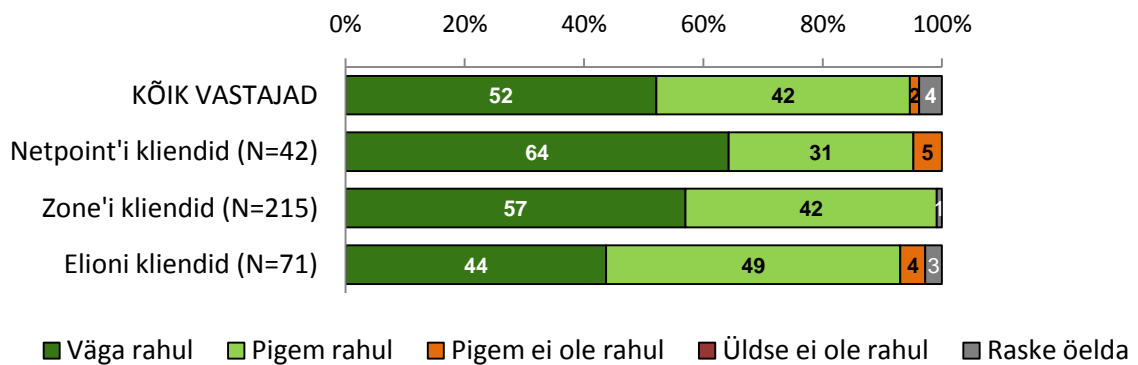
* Vastajate väikese arvu tõttu tuleb arvestada statistilise veaga.

1.3. Rahulolu registripidaja tööga

Vastajate seas oli ülekaalukalt kõige enam Zone'i kliente (43%) (Joonis 5). Registripidajatest mainiti sagedamini veel Elioni (14%), Netpointi (8%) ja Elkdatat (4%). Ülejäänud registripidajate kliente osales uuringus oluliselt vähem. Vastajaist 8% ei osanud öelda, millise registripidaja juures nad oma domeeni registreerisid. Asjaolu, et kõik ei ole kursis oma domeeni registripidajaga, kinnitas ka see, et kohati vastajate poolt antud vastused erinesid Eesti Interneti SA andmebaasis olevast.

Üldjuhul ollakse oma registripidaja tööga rahul: koguni 52% vastajast on sellega väga rahul ja 42% pigem rahul. Rahulolematuid leidub ainult 2% ja hinnangut ei oska anda 4% vastajaist. Siinkohal ilmneb, et eestikeelsed vastajad kalduvad olema oma registripidaja tööga veidi enam rahul kui venekeelsed – rahulolijate osakaal on vastavalt 95% ja 86%.

Suuremate teenusepakkujate nagu Zone, Elion ja Netpoint puhul oli võimalik vaadelda rahulolu konkreetse registripidajaga. Ilmneb, et registripidaja tööga väga rahul olevate klientide osakaal on suurim Netpointi puhul (64%), järgnevad Zone (57%) ja Elion (44%). Zone'i kui suurima teenusepakkuja puhul hakkab silma, et nende klientide seas leiduvad vaid mõned üksikud rahulolematud: 215-st vastajast vaid 1 ütles, et ta pigem ei ole oma registripidaja tööga rahul.

Joonis 5. Registripidajad (%)**Joonis 6. Rahulolu oma registripidaja tööga (%)**

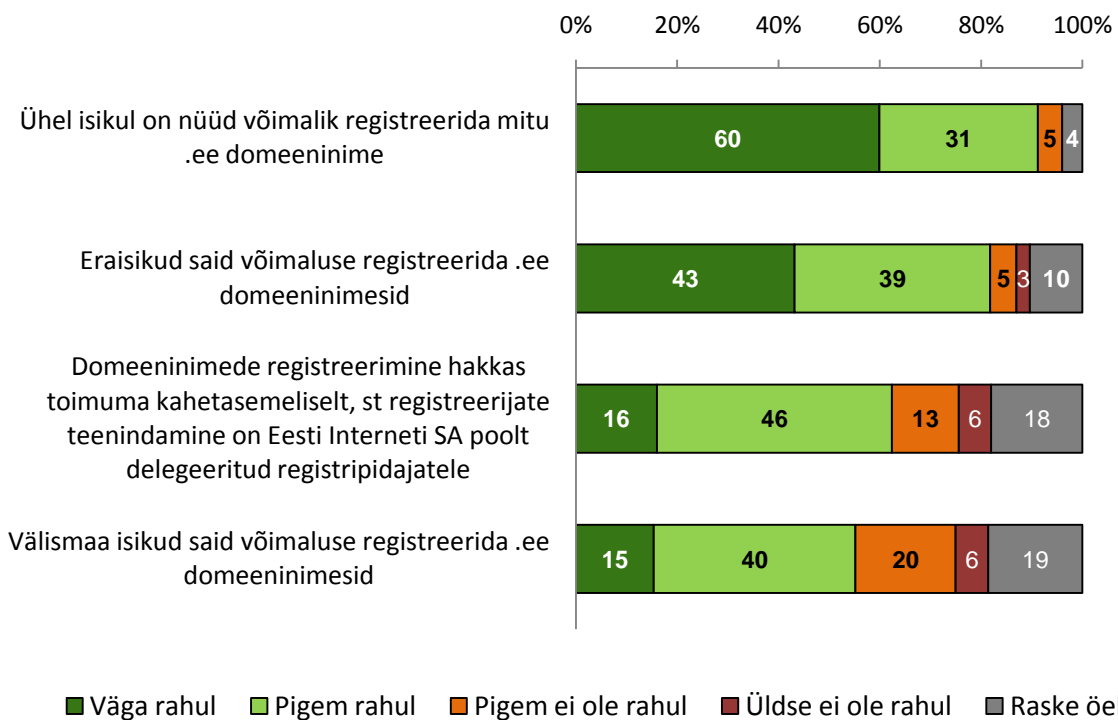
2. Rahulolu uuendustega ja ootused tulevikuks

5. juulist 2010 kehtima hakanud uus Eesti domeenikord tõi endaga .ee domeeni kasutajate jaoks kaasa mitmeid uusi võimalusi. Käesolevast peatükist saab ülevaate, kuid võrd rahul on .ee domeeni registreerijad nende uute võimalustega. Lisaks selgub, kui vajalikuks .ee domeeni praegused kasutajad peavad uuendust, mis võimaldaks registreerida täpitahtedega .ee domeene Eesti tähestiku ulatuses.

2.1. Rahulolu uue domeenikorra võimalustega

Domeenikorra laienuvad võimalused ollakse kõige enam (91% vastajaist) rahul asjaoluga, et nüüd on ühel isikul võimalik registreerida mitu domeeninime (Joonis 7). Eraisikutele antud domeeninimede registreerimise õigusega on rahul 82% vastajaist. Kaks ülejäänud uuendust, mille kohta uuringus küsiti, ei tundu olevat registreerijate silmis nii olulised: domeeninimede kahetasemelise registreerimissüsteemiga on rahul 62% ja välismaa isikutele antud .ee domeeninimede registreerimise võimalusega 55% vastajaist.

Joonis 7. Rahulolu domeenikorra uute võimalustega (%)



Ootuspäraselt on uuendustega sagedamini väga rahul just need vastajate grupid, keda konkreetne uuendus otsesemalt puudutab. Näiteks, eraisikutele antud domeeninimede registreerimise õigusega on eraisikud sagedamini väga rahul kui juriidiliste isikute esindajad ning rohkemate domeenide registreerijad on keskmisest enam rahul mitme .ee domeeninime registreerimise võimalusega.

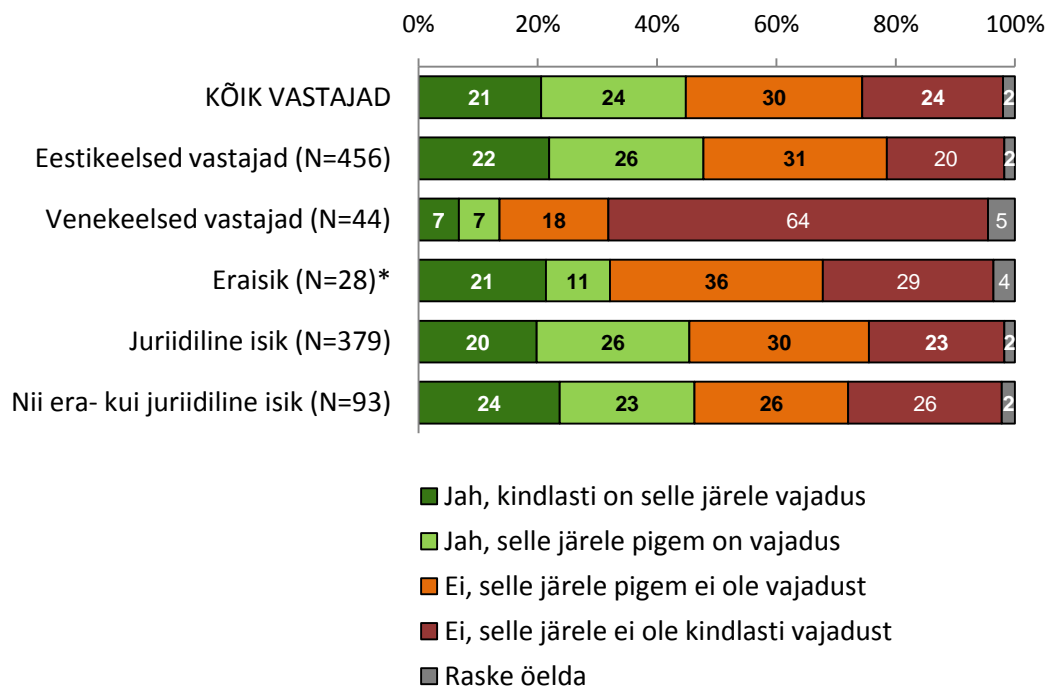
Kahe ülejäänud uuenduse puhul, millega ollakse vähem rahul, on oluline pöörata tähelepanu, kes on need vastajad, kes pole muudatustega rahule jäänud. Kahetasemeline domeeninimede registreerimine tekitab keskmisest rohkem rahulolematust juriidilist isikut esindavates, rohkem domeene registreerinud ja eestikeelsetes vastajates. Välismaa isikutele antud .ee domeeninime registreerimise õiguse puhul on seosed kohati sarnased: selle võimalusega ei ole keskmisest sagedamini rahul juriidilised isikud, 1-2 domeeni registreerijad ja eestikeelsed vastajad.

2.2. Vajadus täpitähtedega .ee domeenide registreerimise järele

Lisaks juba olemasolevatele võimalustele uuriti ka vastajate tulevikuootuste kohta – kas .ee domeeni registreerijate arvates on olemas vajadus selle järele, et saaks registreerida täpitähtedega .ee domeene Eesti tähestiku ulatuses. Taolise täiendava võimalusele järele näeb vajadust peaaegu iga teine vastaja – 21% arvates on kindlasti vajadus täpitähtedega domeeninimede järele ja 24% hinnangul pigem on selle järele vajadus (Joonis 8).

Siinkohal esineb suur erinevus vastamiskeele alusel: täpitähtedega domeeninimede registreerimist peab vajalikuks 48% eesti- ja ainult 14% venekeelsetest vastajatest. Juriidilisi isikuid esindavad vastajad peavad täpitähtedega domeeninimesid vajalikumaks kui eraisikud (vastavalt 45% ja 32%).

Joonis 8. Vajadus võimaluse järele registreerida täpitähtedega .ee domeene Eesti tähestiku ulatuses (%)



* Vastajate väikese arvu tõttu tuleb arvestada statistilise veaga.

KOKKUVÕTE

- Uuringufirma Saar Poll OÜ viis märtsis 2011 läbi küsitluse 500 .ee domeeni registreerinud vastaja seas, et välja selgitada, millised on olnud kogemused uue domeenikorra ajal .ee domeeni registreerides ja kuivõrd ollakse uue domeenikorruga rahul.
- Uuring näitab, et .ee domeeninimede registreerimine on valdavalt toimunud tõrgeteta. Tõrkeid kogenud registreerijad (12% vastajaist) toovad probleemidena peamiselt välja registreerumise ebaõnnestumise, tehnilised tõrked või puudujäägid, registreerumisprotsessi keerukuse ja bürokraatlikkuse ning volitustega seotud probleemid.
- Domeeninime registreerides on oma isikut kõige enam tuvastatud ID-kaardi abil (68% juhtudest); järgneb pangapäilekandega (16%), registripidaja juures kohapeal (6%) või mobiil-ID abil (5%) tuvastamine. Üle 90% vastajaist on arvamusel, et oma isiku tuvastamine oli mugav. Siinkohal selgus, et registripidaja juures kohapeal tuvastamist peetakse märksa ebamugavamaks kui teisi tuvastamismeetodeid.
- Üldjuhul ollakse oma registripidaja tööga rahul: 52% vastajast on sellega väga rahul ja 42% pigem rahul. Kolme suurima vastajate hulgaga esindatud registripidajat omavahel võrreldes selgus, et registripidaja tööga väga rahul olevate klientide osakaal on suurim Netpointi puhul (64%), järgnevad Zone (57%) ja Elion (44%).
- 5. juulist 2010 kehtima hakanud uue Eesti domeenikorra laienuv võimalustest ollakse kõige enam (91% vastajaist) rahul asjaoluga, et nüüd on ühel isikul võimalik registreerida mitu domeeninime. Eraisikutele antud domeeninimede registreerimise õigusega on rahul 82%, domeeninimede kahetasemelise registreerimissüsteemiga 62% ja välismaa isikutele antud .ee domeeninimede registreerimise võimalusega 55% vastajaist. Ootuspäraselt on uuendustega sagedamini väga rahul just need vastajate grupid, kelle võimalusi antud uuendus laiendab.
- Tulevikule mõeldes leiavad peaaegu pooled vastajaist (45%), et on olemas vajadus selle järele, et oleks võimalik registreerida täpitähtedega .ee domeene Eesti tähestiku ulatuses. Siinkohal esineb suur erinevus vastamiskeele alusel: täpitähtedega domeeninimede registreerimist peab vajalikuks 48% eesti- ja ainult 14% venekeelsetest vastajatest.