

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Jun 2020

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	7
MOBILNA TELEFONIJA	11
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	23
TELEVIZIJA	30
INTERNET	36
EKIP	41
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	43

METODOLOGIJA

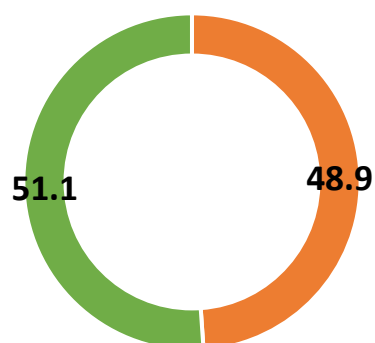
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno krajem maja i početkom juna mjeseca 2020. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1006
Tip uzorka:	Troetačni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 25 minuta
Mesta istraživanja:	23 opština iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

Struktura uzorka

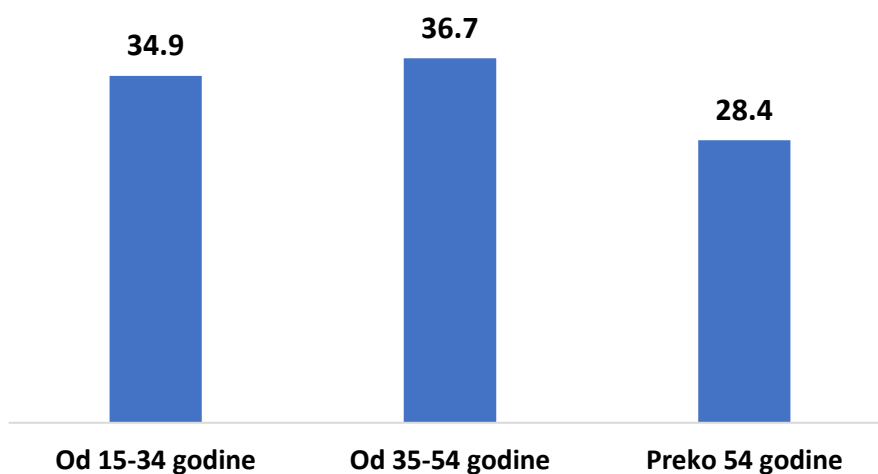
Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica (sa gradskim opštinama Tuzi i Golubovci)	299	29.7
	Nikšić	110	10.9
	Danilovgrad	24	2.4
	Cetinje	27	2.7
	UKUPNO	460	45,7
Sjeverni region	Bjelo Polje	76	7.6
	Pljevlja	51	5.1
	Rožaje	43	4.3
	Berane	46	4.6
	Petnjica	12	1.2
	Plav	17	1.7
	Gusinje	9	0.9
	Kolašin	12	1.2
	Mojkovac	13	1.3
	Andrijevica	8	0.8
	Plužine	5	0.5
	Šavnik	3	0.3
	Žabljak	6	0.6
	UKUPNO	301	29.9
Južni region	Herceg Novi	47	4.7
	Bar	72	7.2
	Kotor	34	3.4
	Budva	32	3.2
	Ulcinj	38	3.8
	Tivat	22	2.2
	UKUPNO	245	24.4
TOTAL		1006	100.0

POL

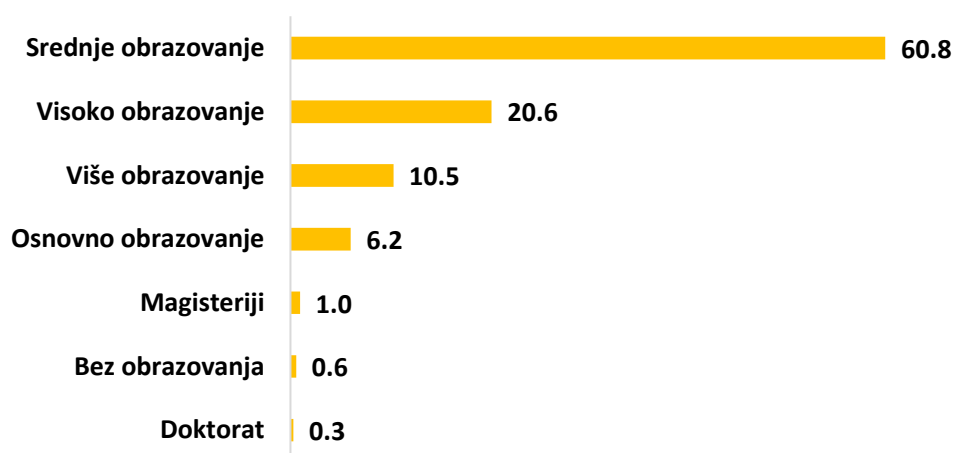


■ Muški ■ Ženski

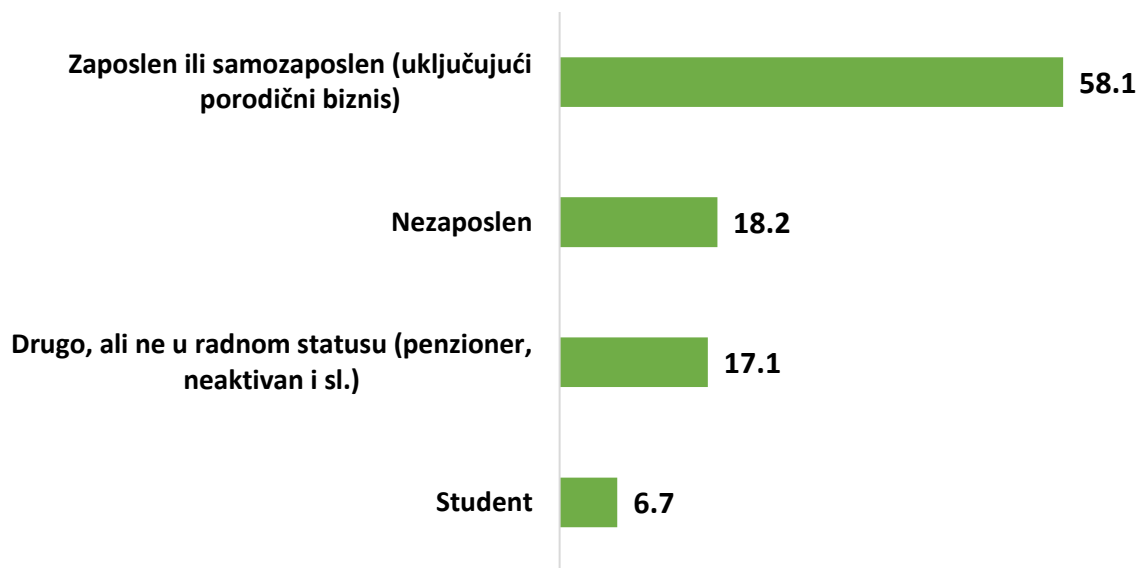
STAROST



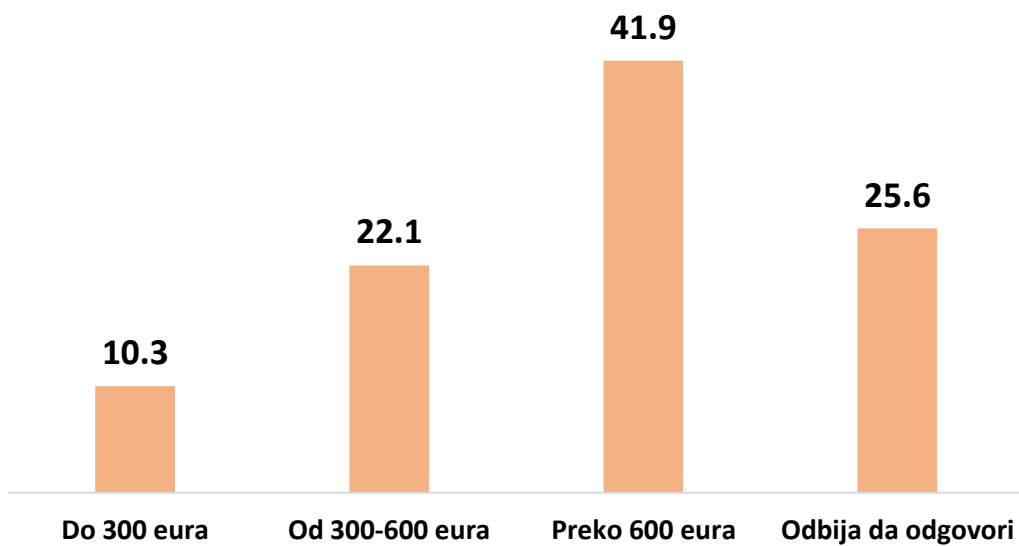
OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA



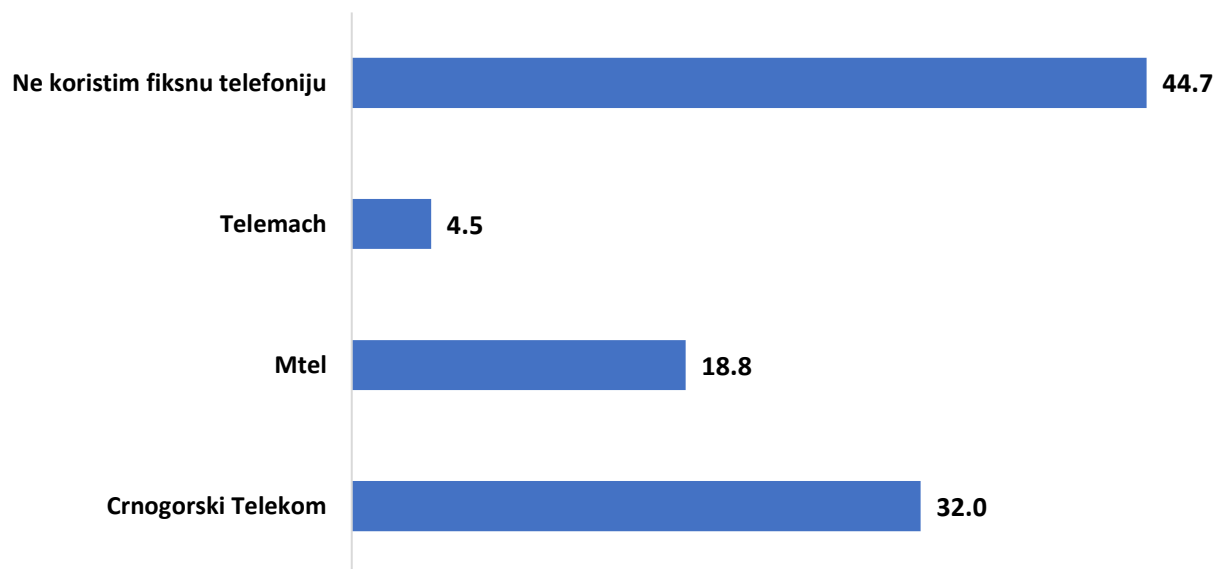
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



FIKSNA TELEFONIJA

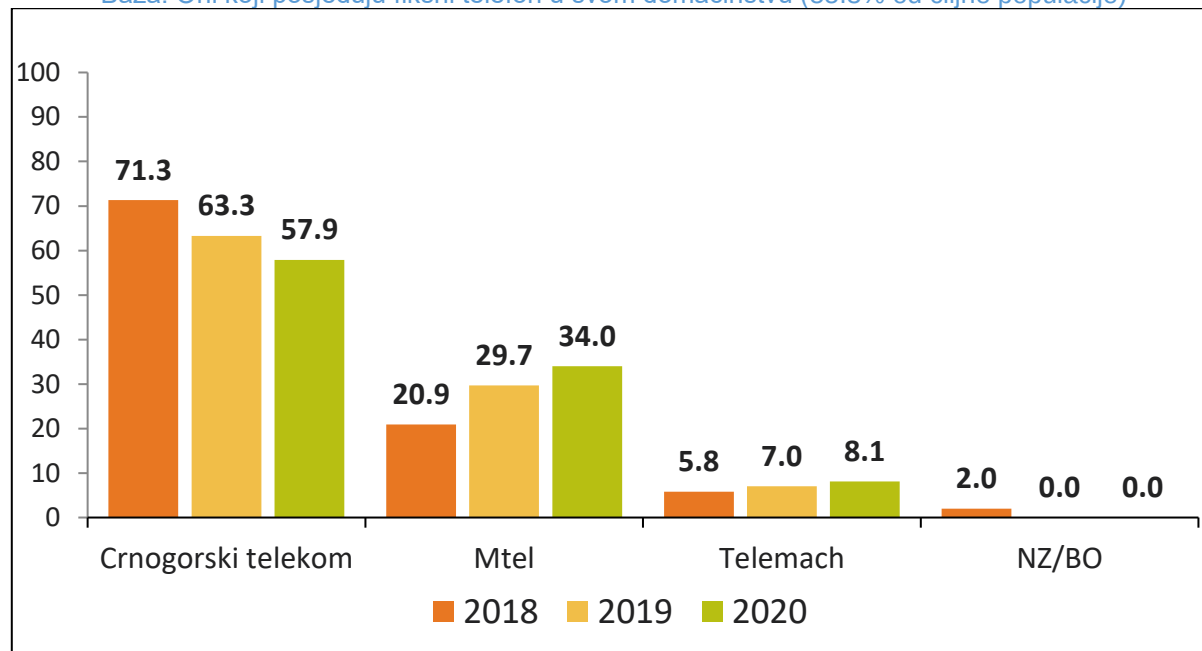
Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 55.3% anketiranih građana Crne Gore.

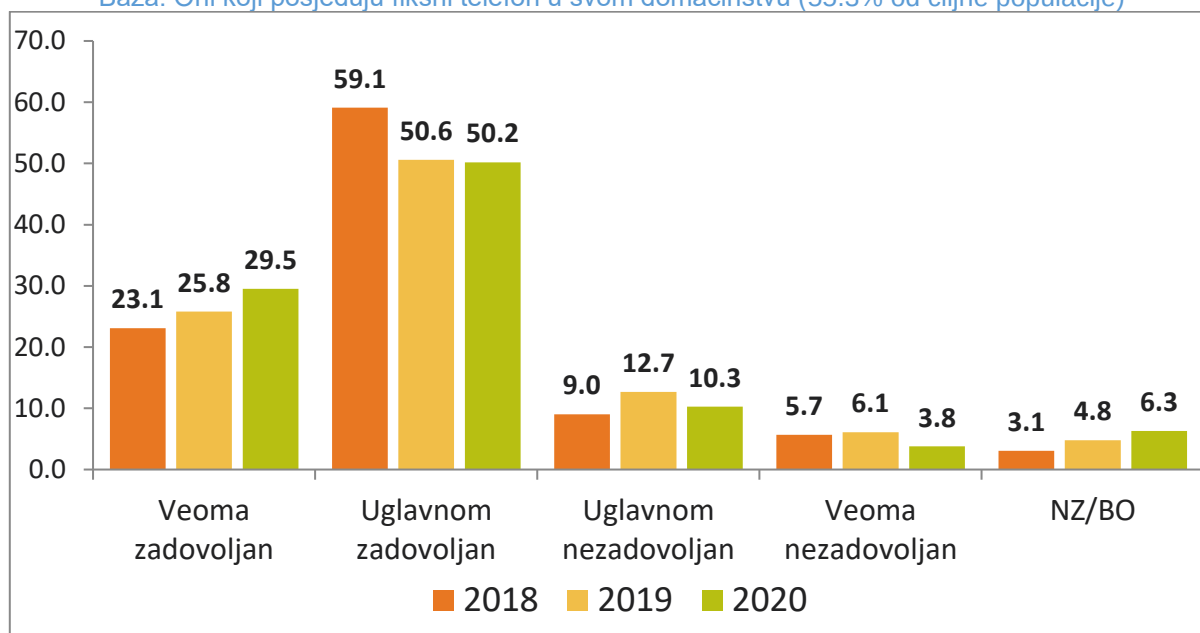
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (55.3% od ciljne populacije)



U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom, iako iz godine u godinu bilježi pad učešća na tržištu fiksne telefonije. U odnosu na prethodnu godinu, Crnogorski Telekom bilježi pad učešća za 5.4 procentnih poena. Ove godine M-tel bilježi rast u odnosu na prethodna istraživanja (za 4.3 procentnih poena u odnosu na 2019.), a Telemach kao relativno novi provajder usluge na tržištu ima 8.1% tržišta fiksne telefonije.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga fiksne telefonije?

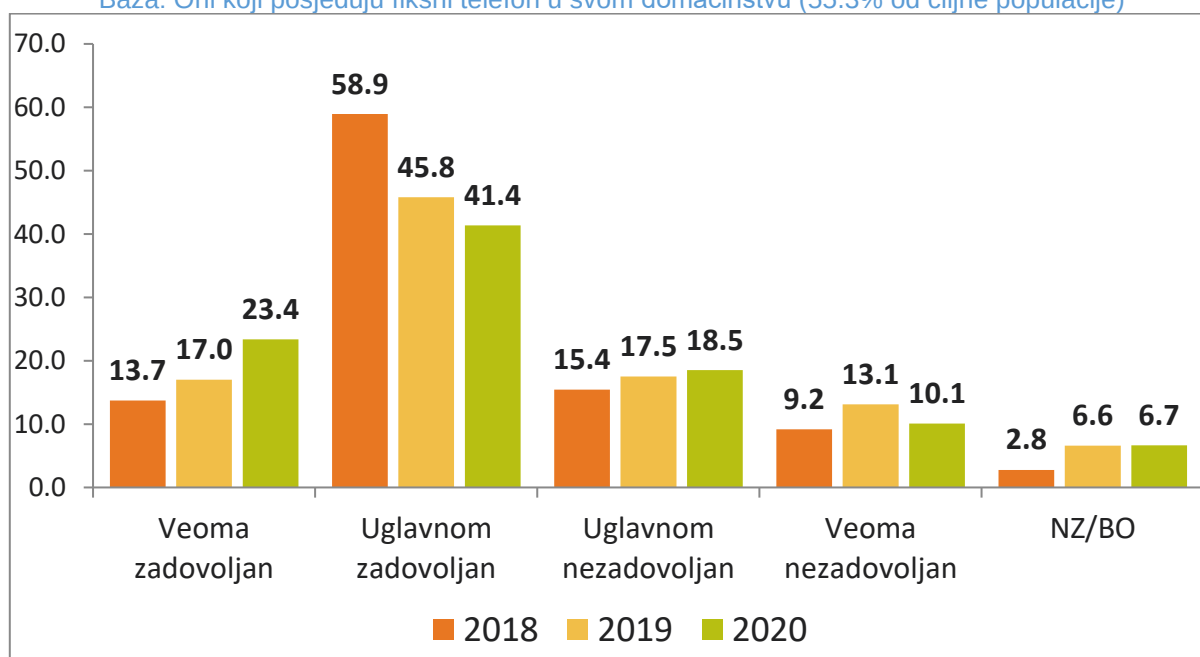
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (55.3% od ciljane populacije)



Generalno, stepen zadovoljstva uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (79.7%) i bilježi rast u odnosu na prethodnu godinu za 3.3%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

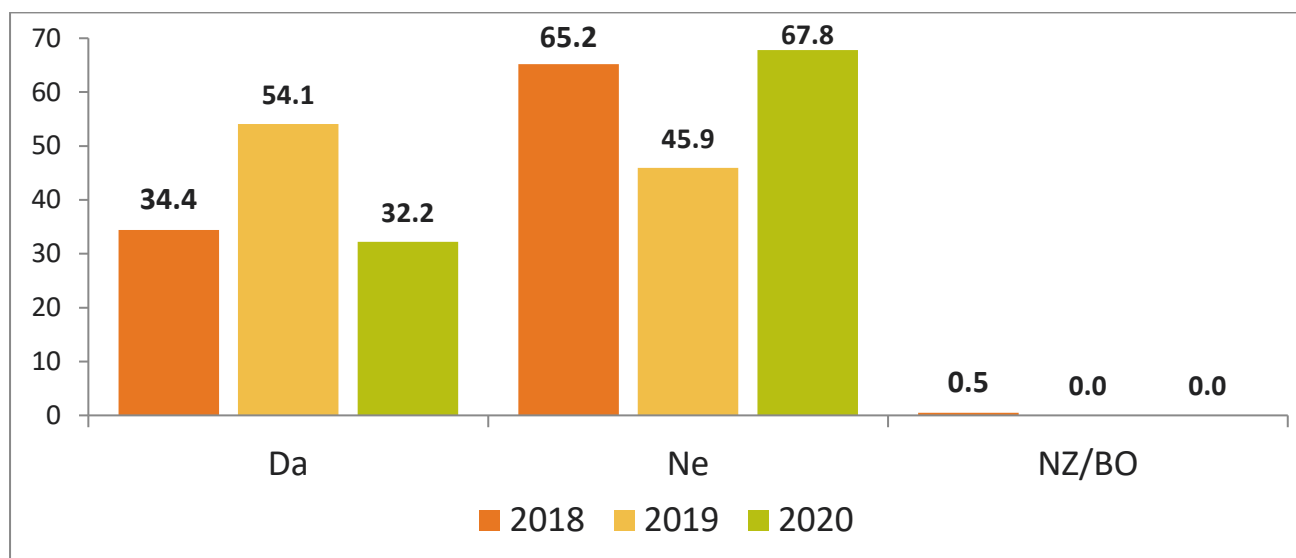
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (55.3% od ciljane populacije)



Stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji je neznatno porastao u odnosu na prethodno istraživanje, jer 64.8% korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije, a to je rast za 2.0 procentna poena u odnosu na istraživanje iz 2019. godine.

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (55.3% od ciljane populacije)

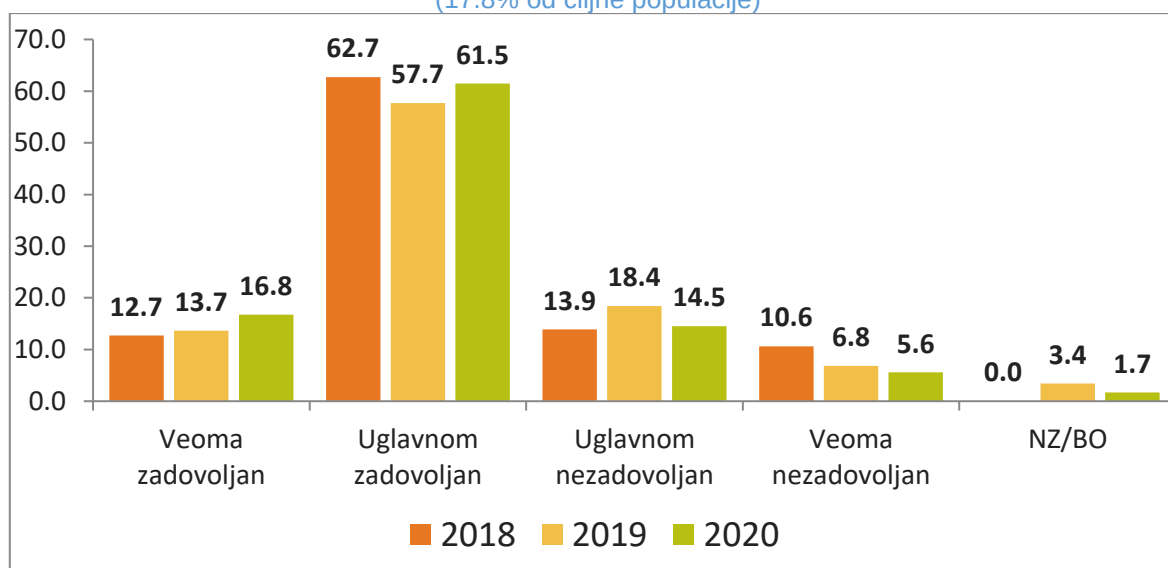


Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period u kojem je korisnik imao smetnju bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana) u kojem su se pojavile smetnje/prekidi korišćenja usluga fiksne telefonije.

Iz tih razloga, procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji imaju određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, značajno je opao u odnosu na prethodno istraživanje iz 2019. godine i bilježi pad za 21.9%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

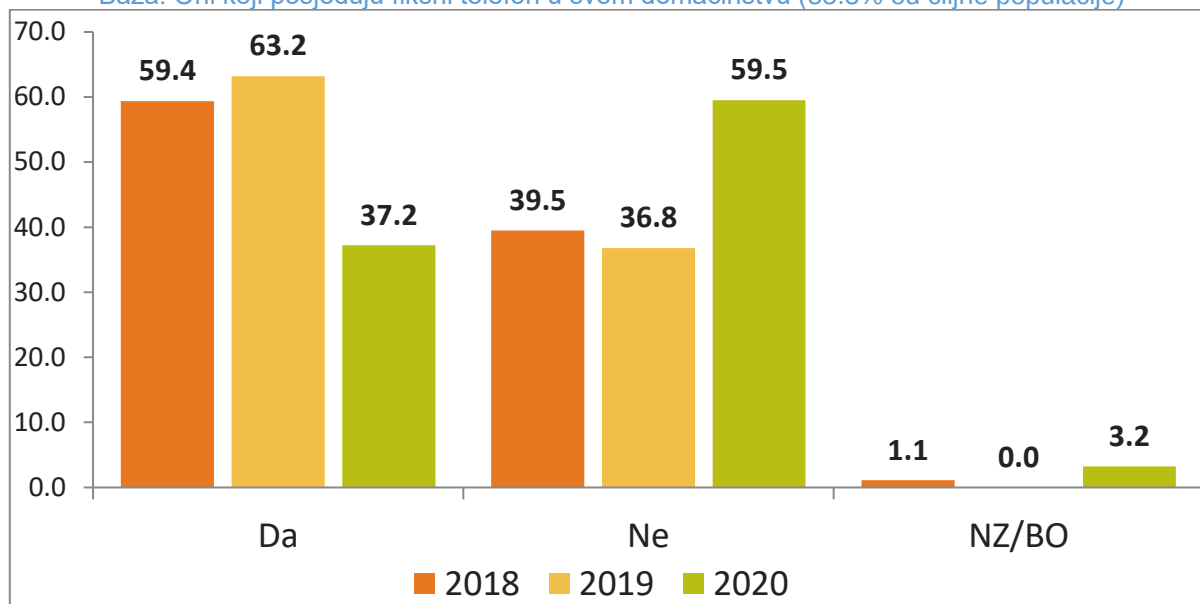
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (17.8% od ciljane populacije)



Najveći dio (78.3%) korisnika fiksne telefonije, koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, zadovoljno je brzinom otklanjanja istih, i taj procenat je viši od procenta zadovoljstva iz 2019. godine (71.4%).

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?

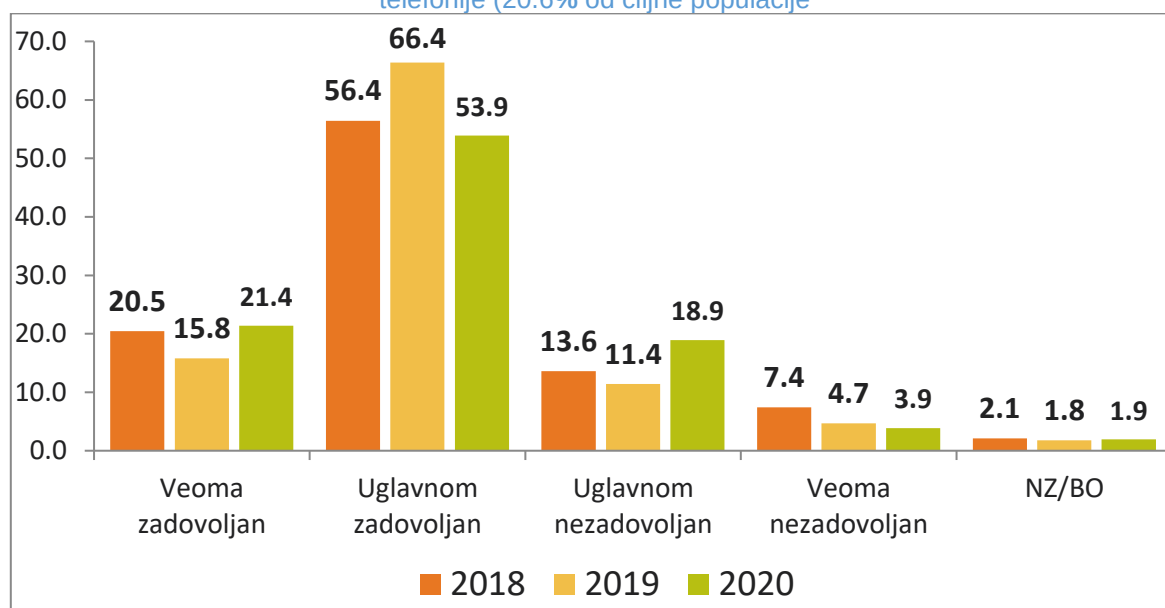
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (55.3% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period kontaktiranja call centra bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana) kontaktiranja podrške za korisnike provajdera fiksne telefonije. Iz tih razloga ove godine uočava se značajan trend pada broja korisnika fiksne telefonije koji koriste usluge korisničkog servisa (call centar).

Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra) ?

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (20.6% od ciljane populacije)



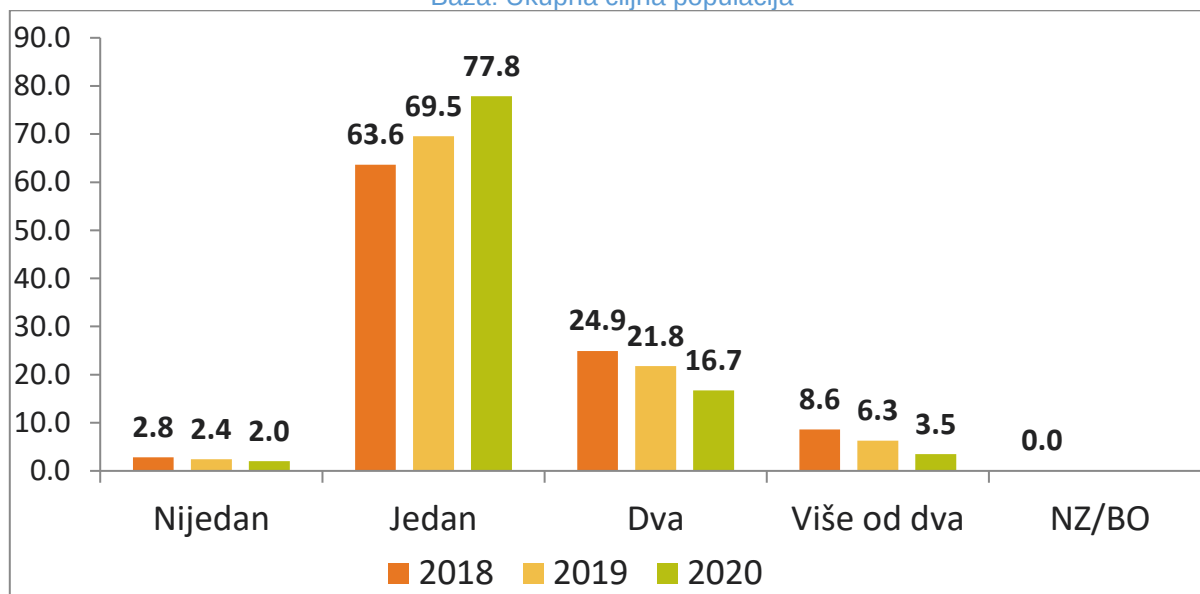
Najveći dio (75.3%) korisnika fiksne telefonije, koji su kontaktirali servis podrške svog operatera fiksne telefonije, iskazuje zadovoljstvo uslugom koju su dobili.

MOBILNA TELEFONIJA

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori povećao se u odnosu na istraživanje iz 2019. godine za 0,4% i sada iznosi 98.0%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, smanjio se broj korisnika sa dva aktivna broja mobilne telefonije, ali je porastao procenat korisnika sa jednim aktivnim brojem.

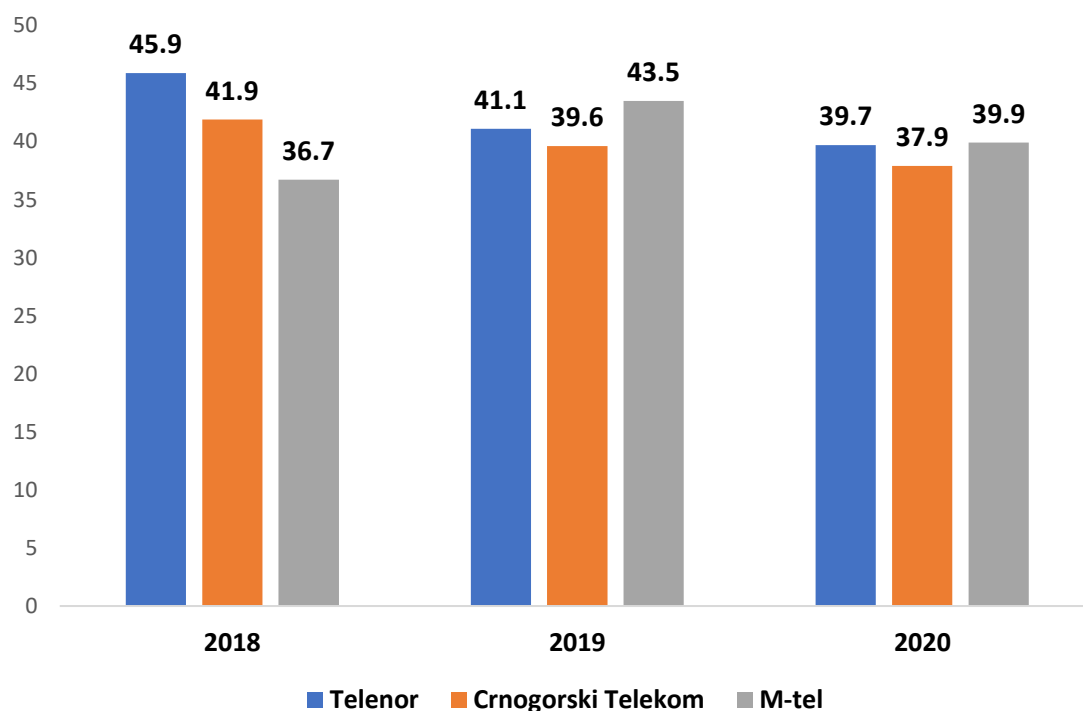
Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

Baza: Ukupna ciljna populacija

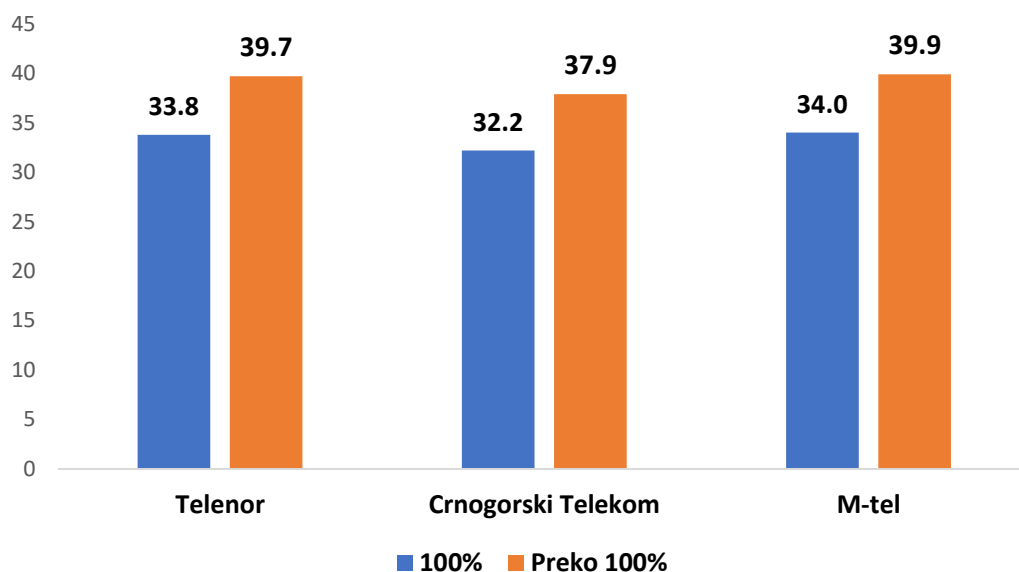


Da li ste korisnik...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljne populacije)



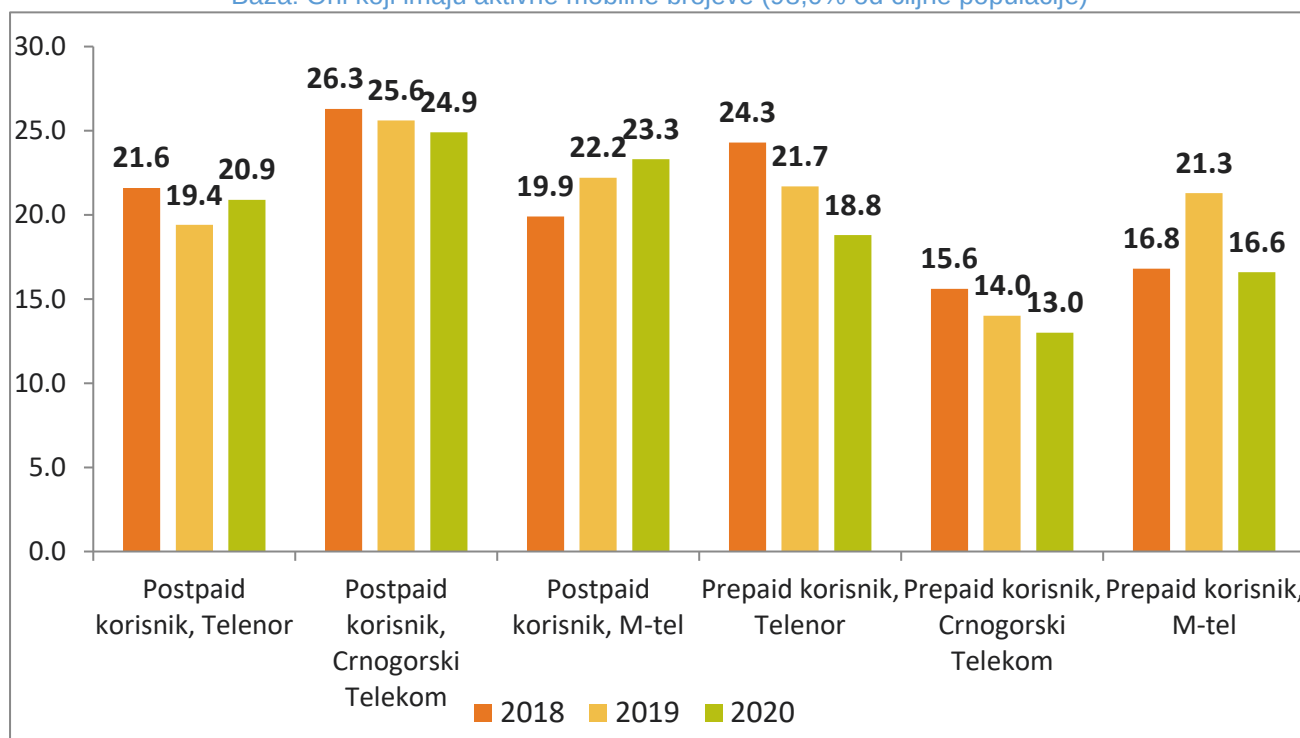
Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je skoro podjednako učešće provajdera mobilne telefonije na crnogorskom tržištu. Najveći pad učešća u odnosu na istraživanje iz 2019. godine bilježi M-tel (za 3.6%).



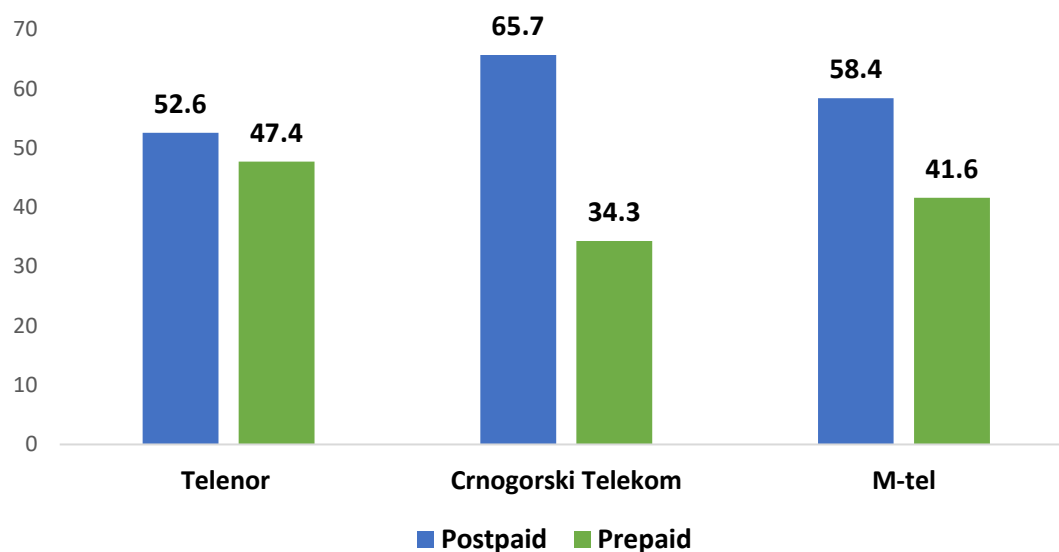
Prema rezultatima ovog istraživanja udio Telenora u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 33.8%, Telekoma 32.2% i M:tel-a 34.0%. Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u ovom grafiku dat prikaz distribucije odgovora čiji je zbir 100% i preko 100%, pri čemu se odnos rejtinga provajdera nije poremetio, ali je zbir odgovora od 100% primjereniji za prikazivanje učešća na tržištu.

Da li ste korisnik...?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98,0% od ciljane populacije)



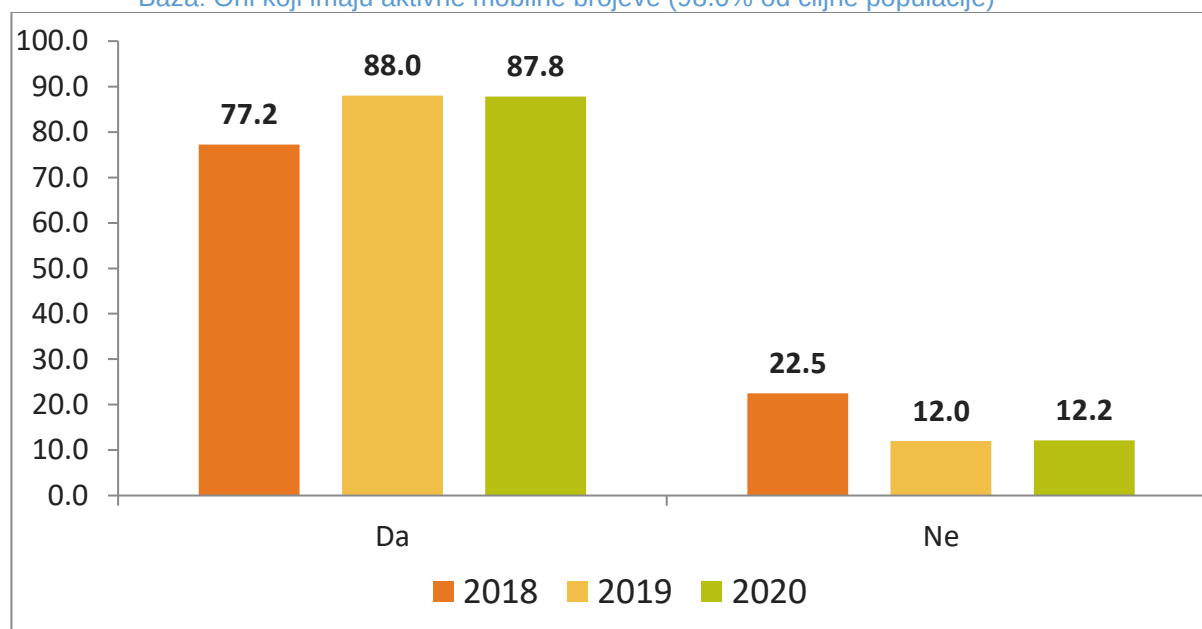
Udio prepaid i postpaid korisnika po operatorima



Telenor ima približan procenat postpaid i prepaid korisnika, dok Crnogorski Telekom i M-tel imaju veći udio postpaid korisnika.

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

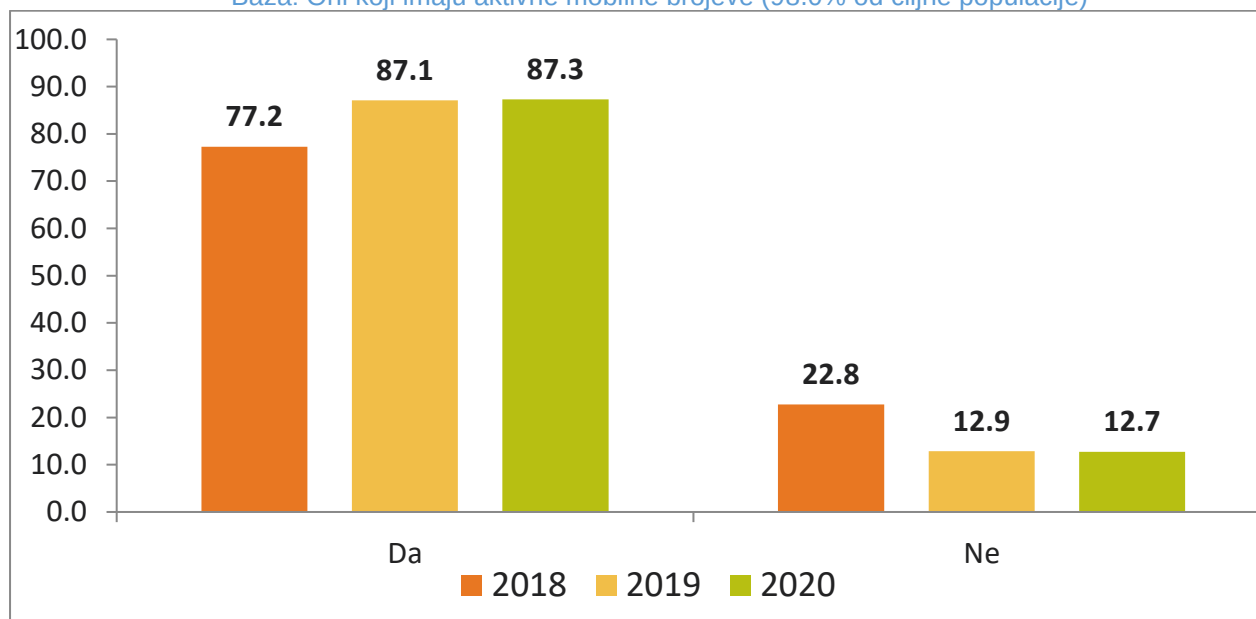
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljne populacije)



U ovom istraživanju, kao i u prethodnom, skoro je identičan procenat broja korisnika mobilne telefonije sa telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu. U ovogodišnjem istraživanju 87.8% ovih korisnika posjeduje mobilni telefon sa takvom funkcijom.

Da li imate pametni (smart) telefon?

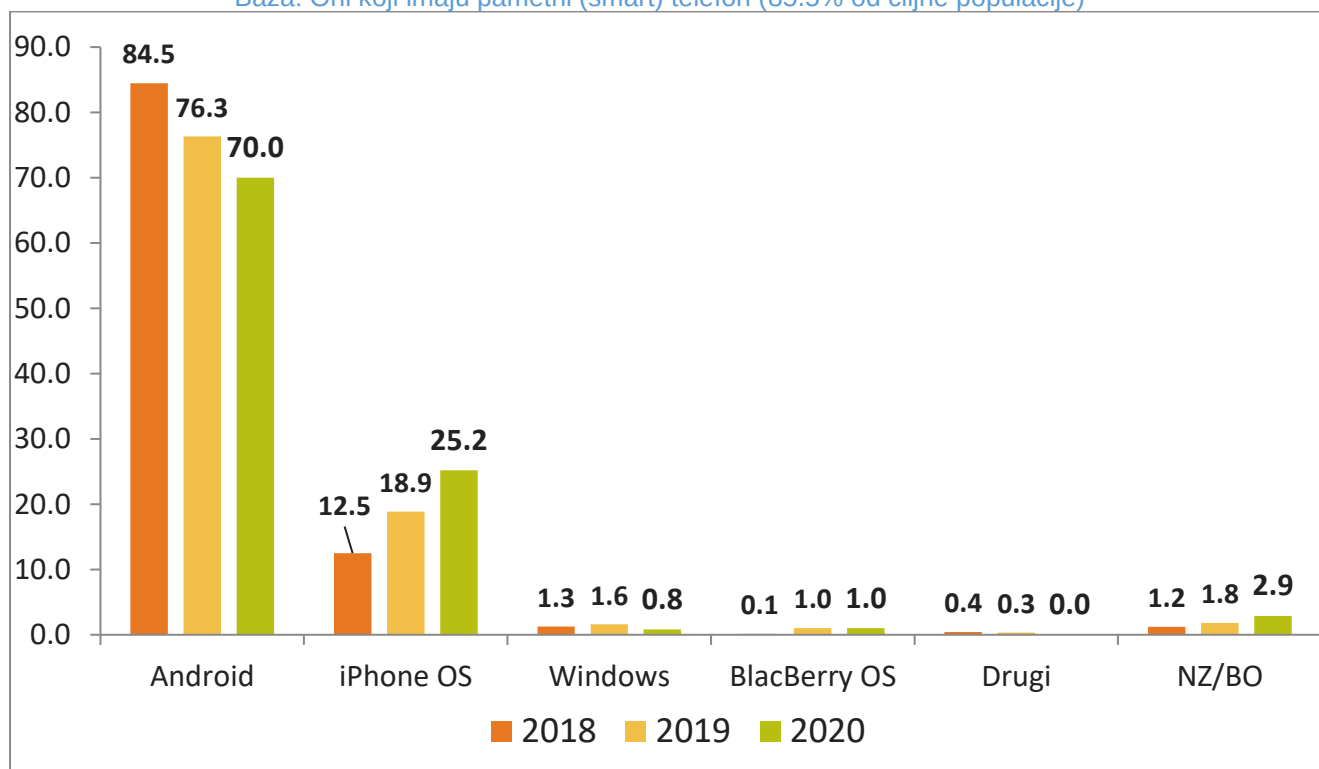
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljne populacije)



Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, i dalje raste, što je očekivajuće sa dobijenim podacima vezanim za broj korisnika koji ima mogućnost korišćenja interneta preko mobilnog aparata.

Koji operativni sistem koristi vaš pametni (smart) telefon?

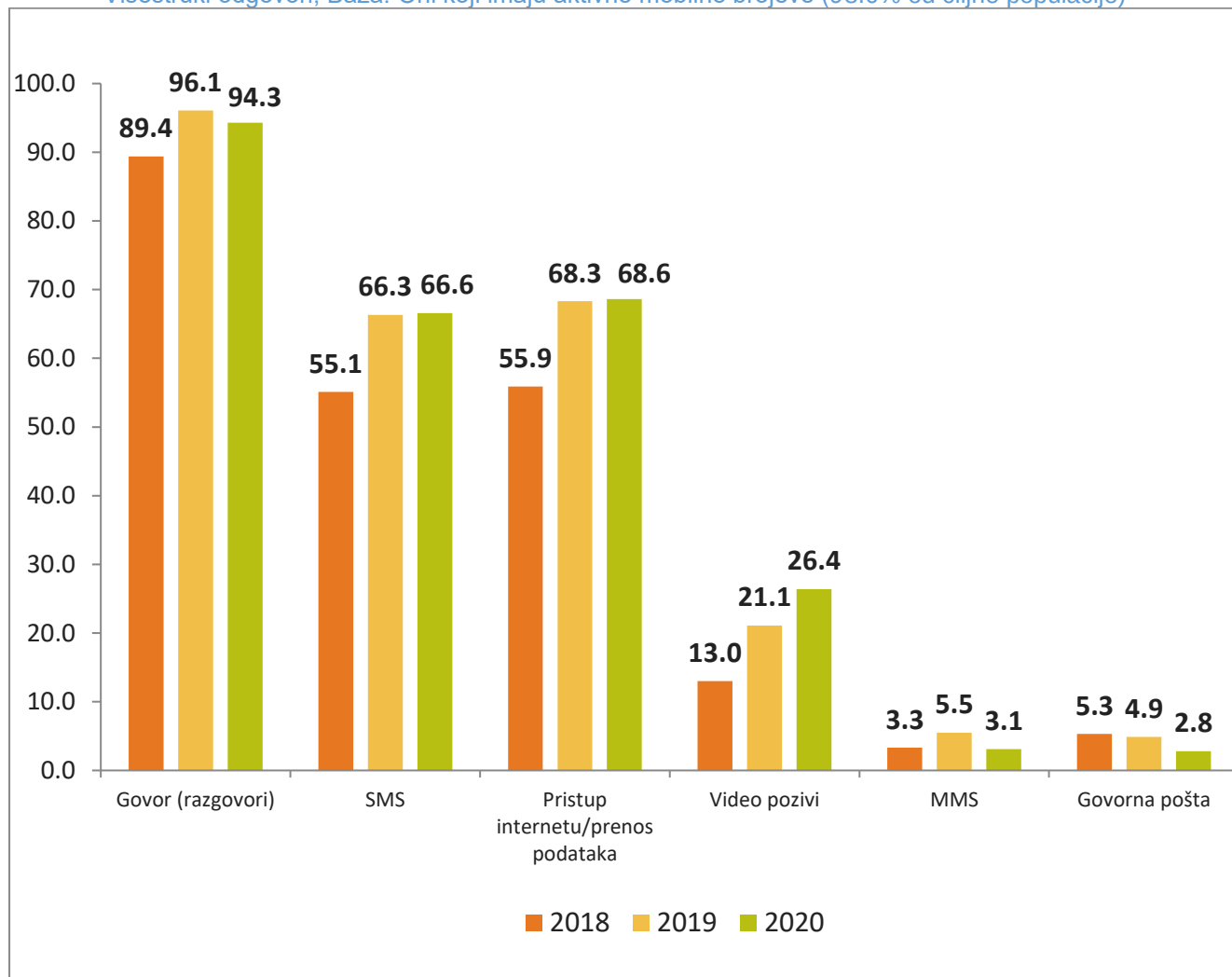
Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (85.5% od ciljne populacije)



U poređenju sa rezultatima istraživanja iz prethodne godine, uočava se da je opao broj korisnika operativnog sistema Android, a povećao se broj korisnika iPhone OS.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

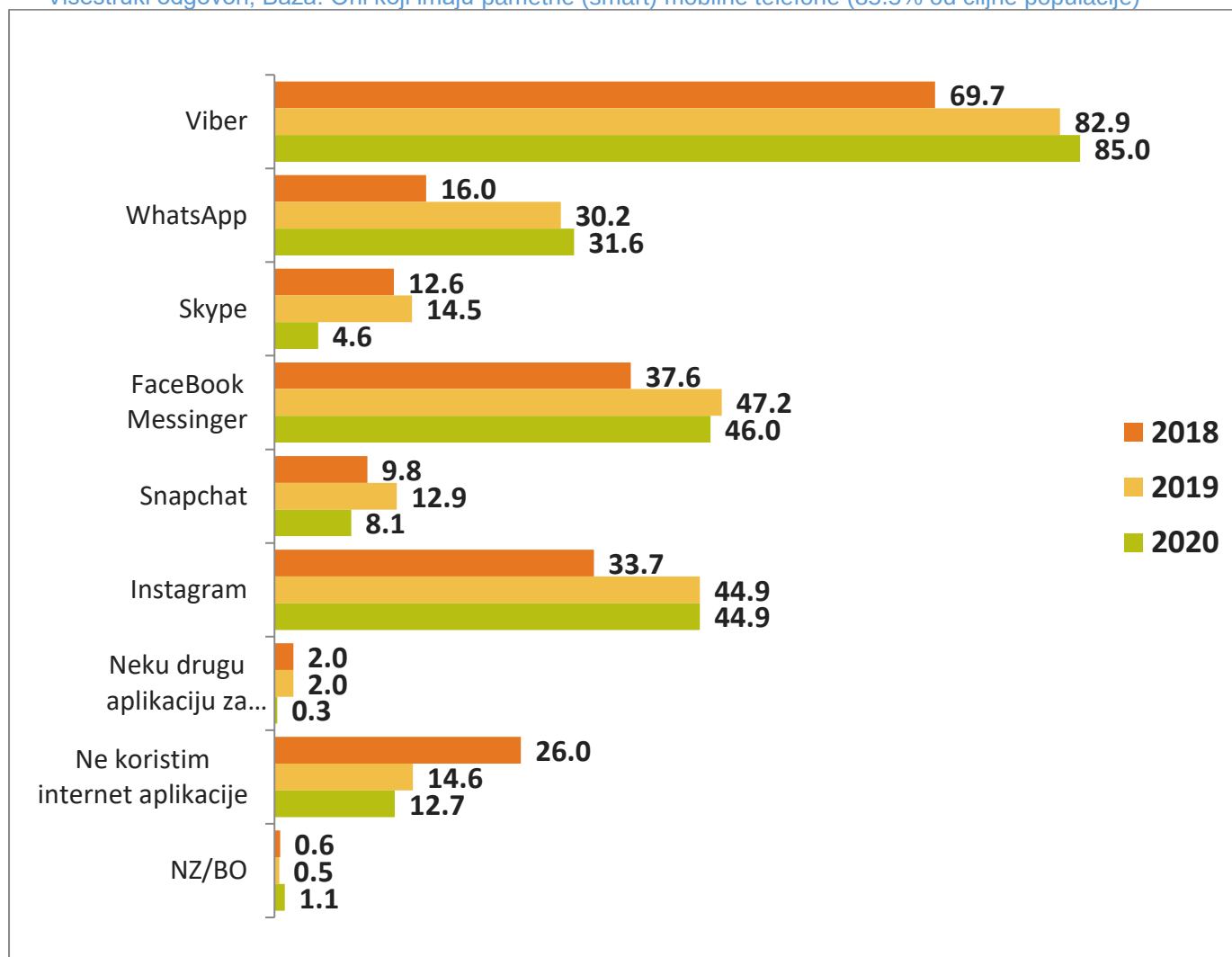
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljne populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije u Crnoj Gori i u ovom istraživanju, kao i u prošlogodišnjem, dalje je na prvom mjestu korišćenje usluge govora, a zatim slijede pristup internetu/prenos podataka i SMS.

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

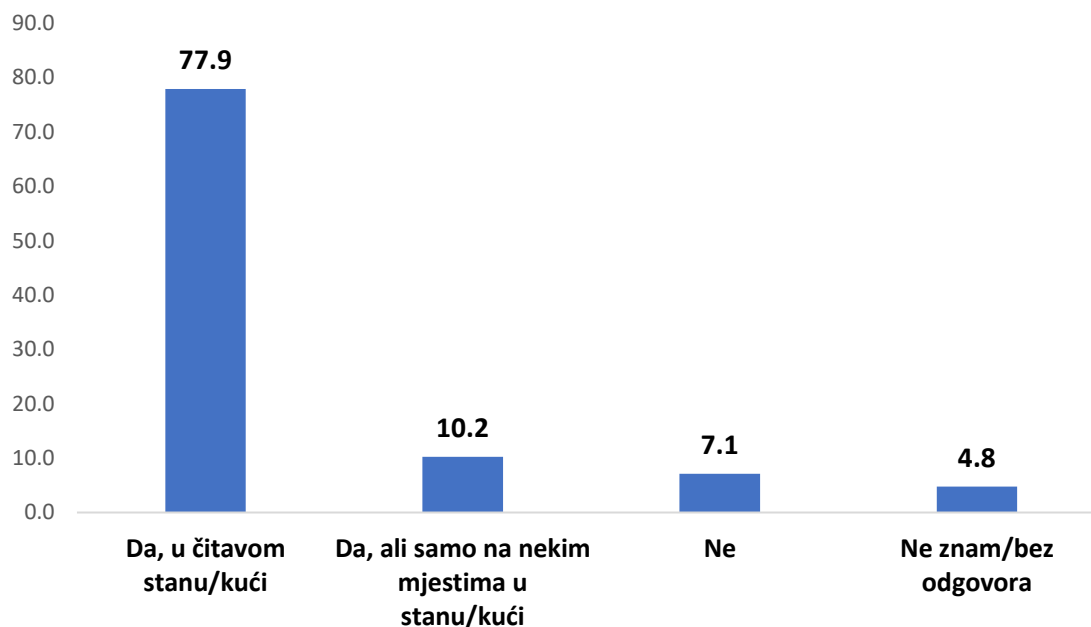
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametne (smart) mobilne telefone (85.5% od ciljane populacije)



Najrasprostranjenija aplikacija i u 2020. godini je Viber, koji i dalje bilježi rast. Pored Viber-a, FaceBook messenger predstavlja drugu aplikaciju ovog tipa po broju korisnika, a Instagram je na trećem mjestu sa istim procentom korisnika kao i u prošlogodišnjem istraživanju.

Da li je na adresi Vašeg mjesta stanovanja dostupna usluga mobilnog Interneta?¹

Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat ispitanika (77.9%) je odgovorilo da je u čitavom stanu/kući dostupna usluga mobilnog Interneta, dok svaki deseti ispitanik (10.2%) je odgovorio da samo u nekim djelovima stana ili kuće mu je dostupan mobilni Internet.

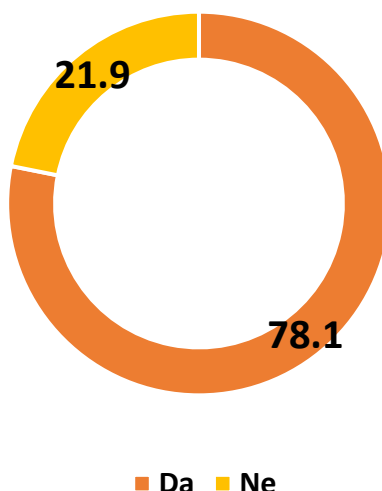
Tip mjesta stanovanja	Da li je na adresi Vašeg mjesta stanovanja dostupna usluga mobilnog Interneta?			
	Da, u čitavom stanu/kući	Da, ali samo na nekim mjestima u stanu/kući	Ne	Ne znam/bez odgovora
Uže gradsko područje	76.5%	12.1%	7.3%	4.1%
Prigradsko naselje	79.2%	9.0%	5.4%	6.5%
Selo	82.5%	2.9%	10.7%	3.9%
Total	77.9%	10.2%	7.1%	4.8%

Ispitanici koji žive na selu su u najvećem procentu 82.5% rekli da je pokrivenost mobilnog Interneta dostupna u čitavoj kući, ali je istovremeno ova grupacija ispitanika najbrojnija među onima koji su odgovorili da nemaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta u stanu/kući (10.7%).

¹ Ovo pitanje nije bilo postavljeno u prethodnim istraživanjima, te iz tih razloga nema komparativnih rezultata.

Da li ste zadovoljni brzinom mobilnog interneta?²

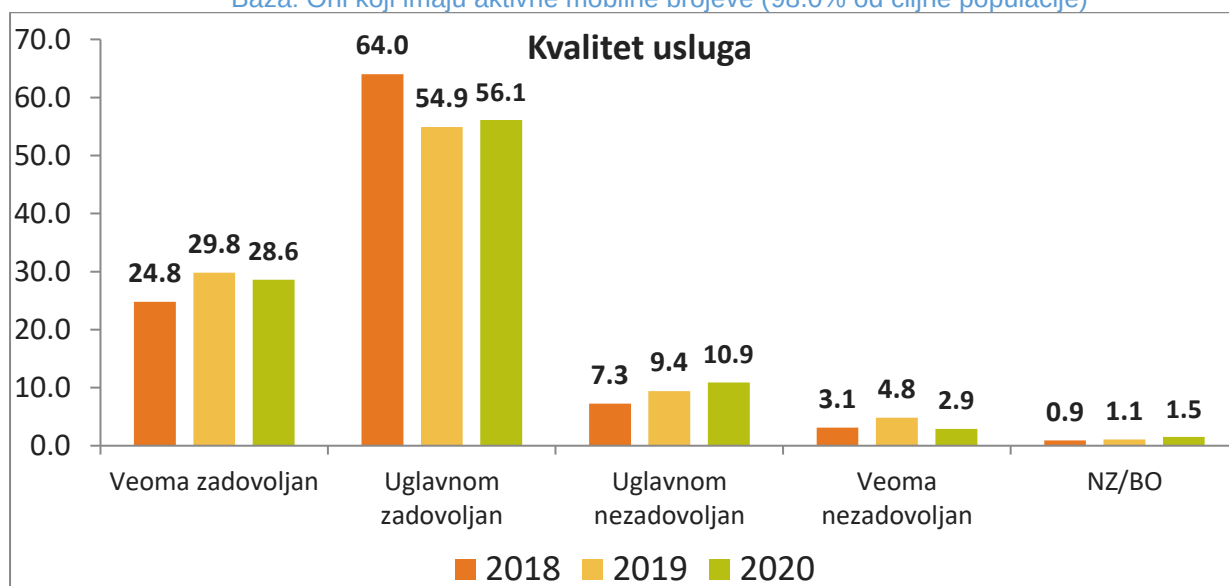
Baza: Oni koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta (88.1%)



Među korisnicima koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta, najveći procenat njih je (78.1%) zadovoljan brzinom mobilnog Interneta, dok svaki peti ispitanik (21.9%) nije zadovoljan brzinom mobilnog Interneta.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom i cijenom usluga mobilne telefonije?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljane populacije)

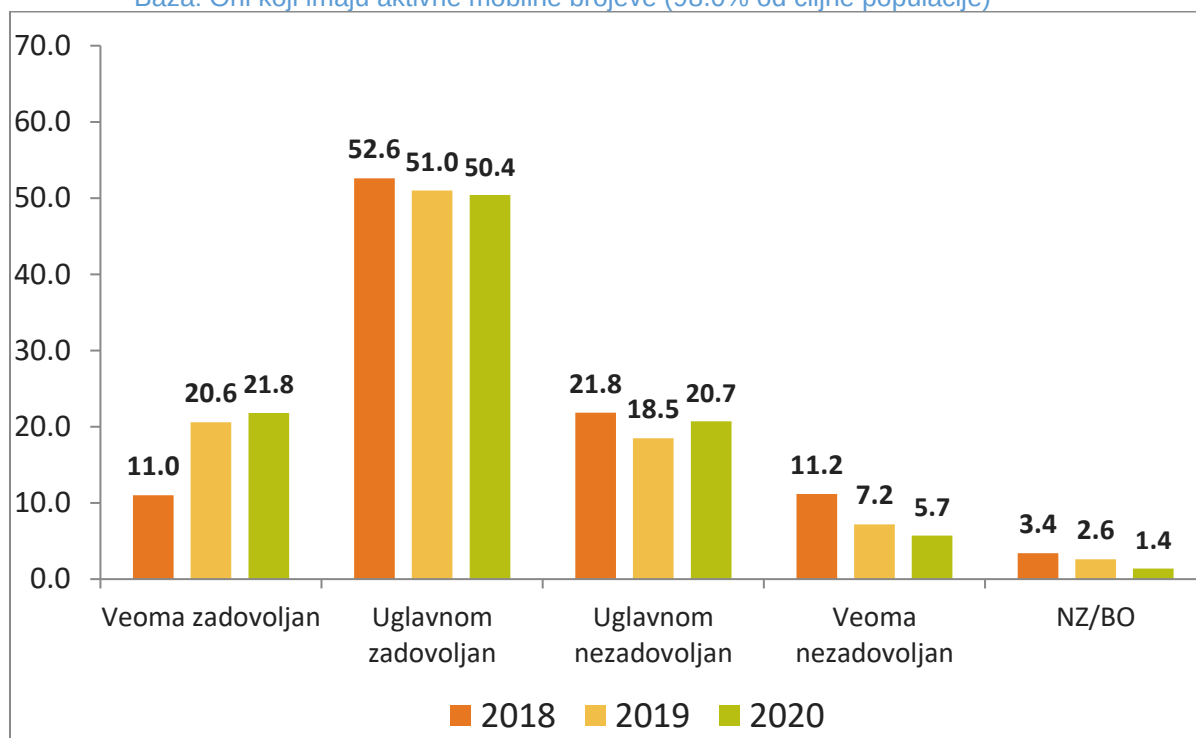


² Ovo pitanje nije bilo postavljeno u prethodnim istraživanjima, te iz tih razloga nema komparativnih rezultata.

Kao i u prethodnom istraživanju generalni nivo zadovoljstva kvalitetom usluga mobilne telefonije se kreće oko 85% (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan).

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

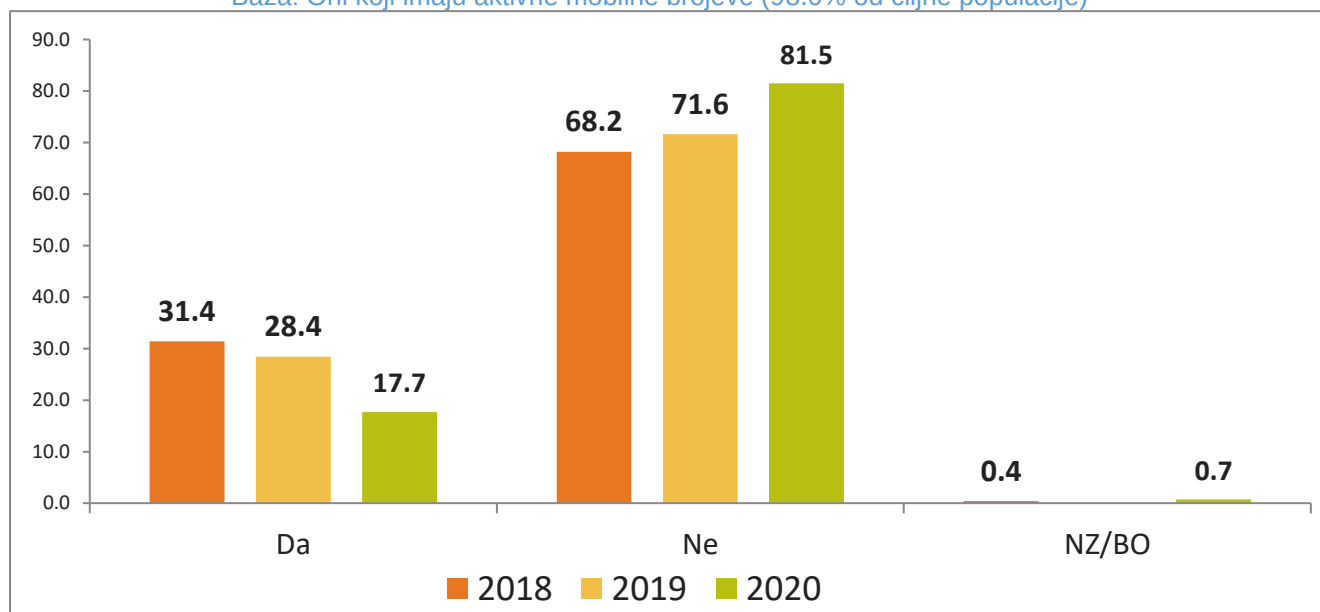
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlo istraživanje, je porastao sa 71.6% na 72.2%, pri čemu je i nivo nezadovoljstva porastao sa 25.7% na 26.4%.

Da li koristite usluge roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu)?

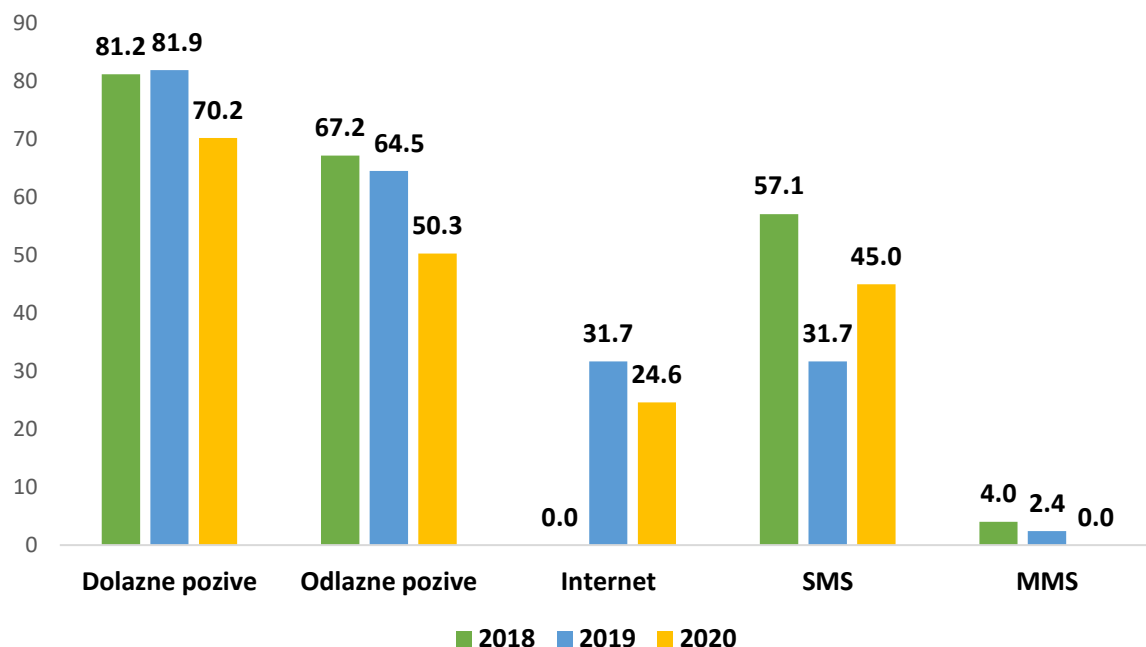
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljane populacije)



Uslugu roaminga je u ovogodišnjem istraživanju koristilo manje korisnika mobilne telefonije za (10.7%) nego 2019. godine, što je najvjerojatnije posljedica nemogućnosti putovanja zbog COVID19.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

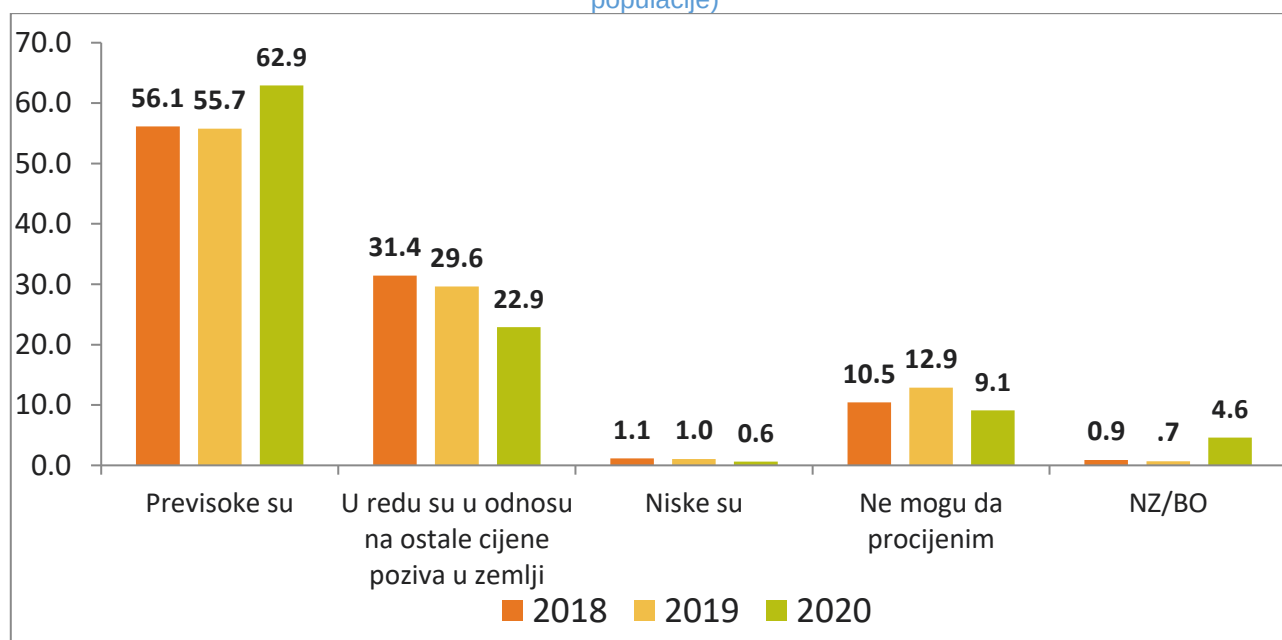
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (17.4% od ciljane populacije)



Najveći procenat ispitanika, kao i prošle godine, usluge roaminga u inostranstvu je koristio za dolazne pozive. U ovom istraživanju povećan je broj ispitanika koji koristi SMS poruke, a smanjen broj ispitanika koji su koristili usluge interneta u roamingu.

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

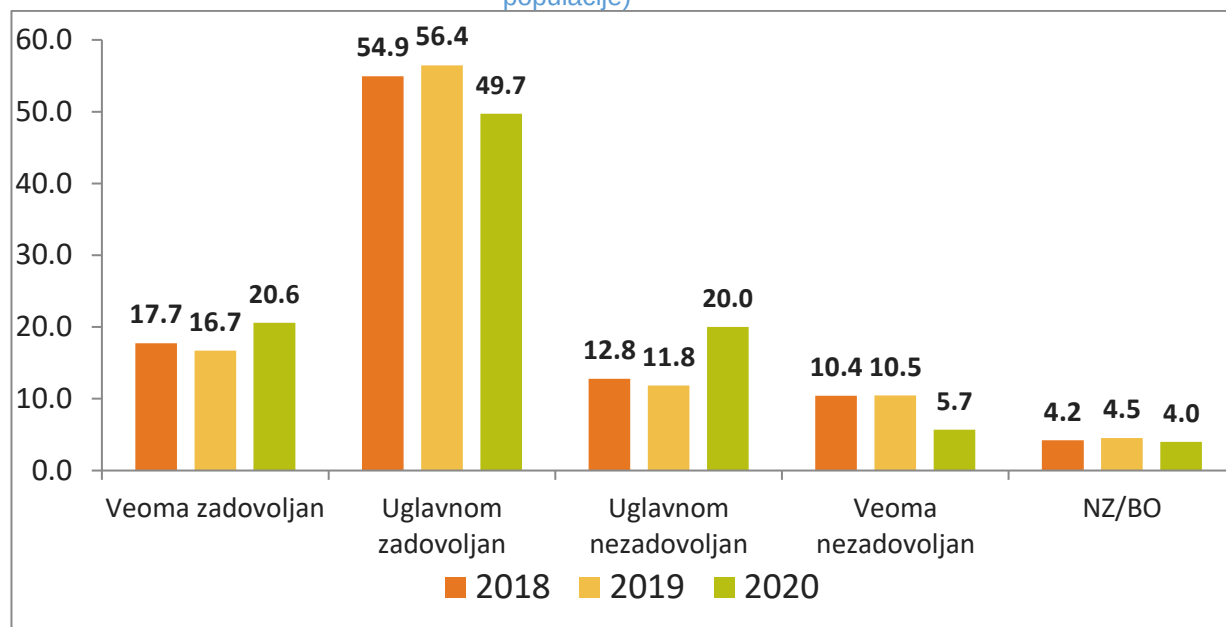
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (17.4% od ciljane populacije)



U ovom istraživanju, kao i u prethodnom, među korisnicima mobilne telefonije, koji su koristili roaming, i dalje je najprisutnija ocijena da je cijena ove usluge previsoka i ona je veća u odnosu na prošlogodišnje istraživanje za 7.2%.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

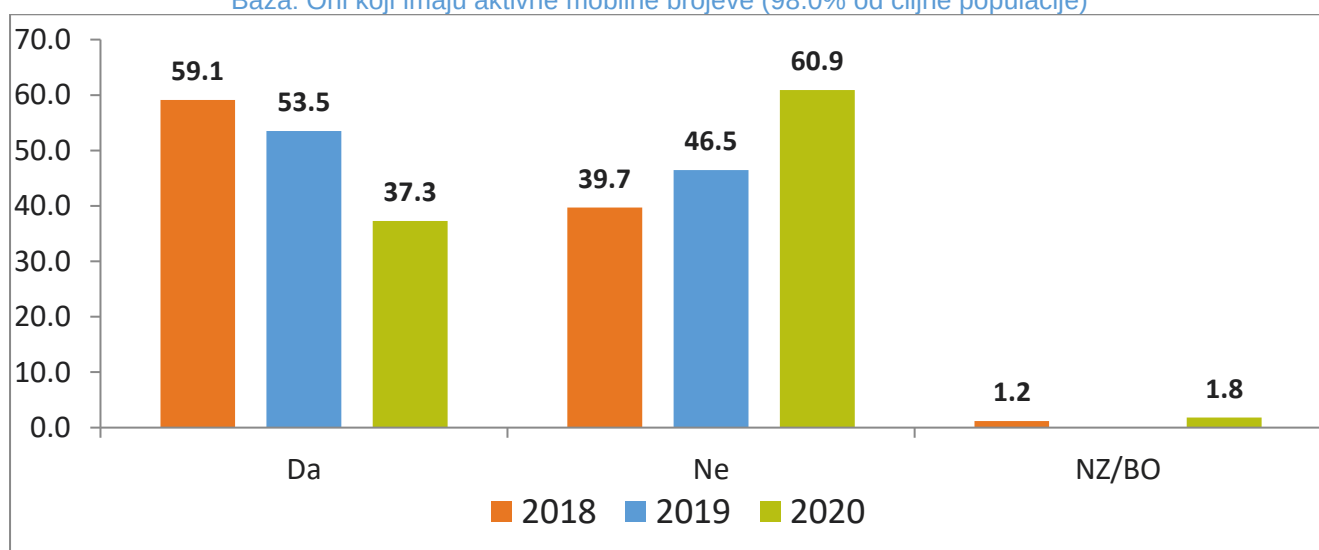
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (17.4% od ciljane populacije)



Procenat zadovoljnih (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan) uslugama mobilne telefonije u roamingu, u posljednje tri godine, kreće se u rasponu od 70.3% do 73.1%.

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.0% od ciljane populacije)

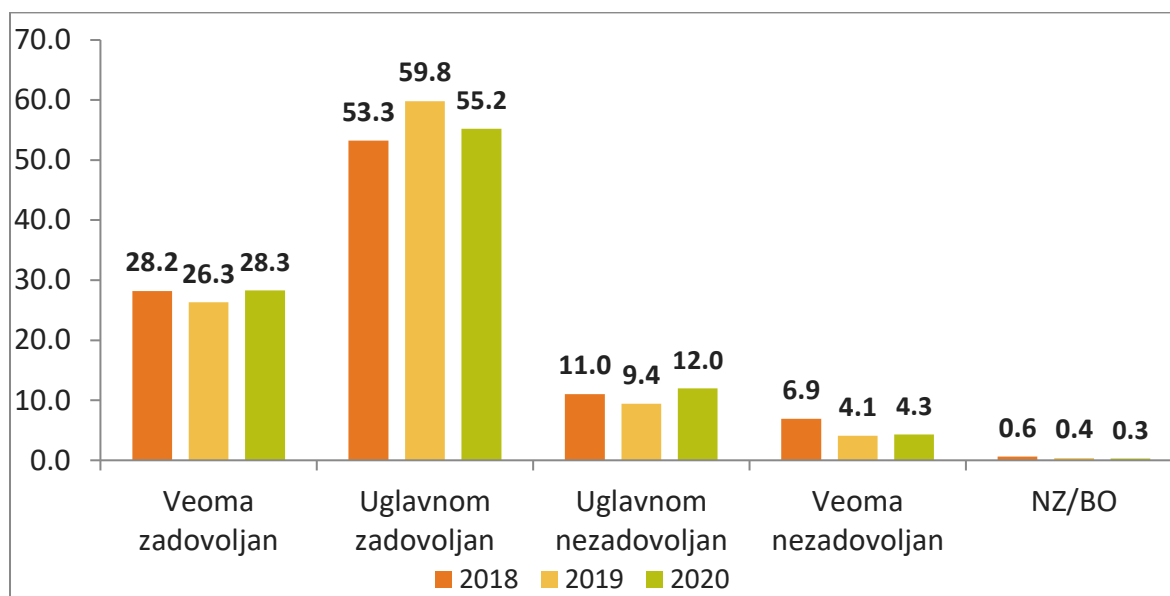


Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period kontaktiranja call centra bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana) kontaktiranja podrške za korisnike provajdera.

Iz tih razloga, u odnosu na prethodno istraživanje procenat korisnika mobilne telefonije, koji je koristio servise podrške za korisnike (call centar), je smanjen za 16.2%.

Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (36.6% od ciljane populacije)



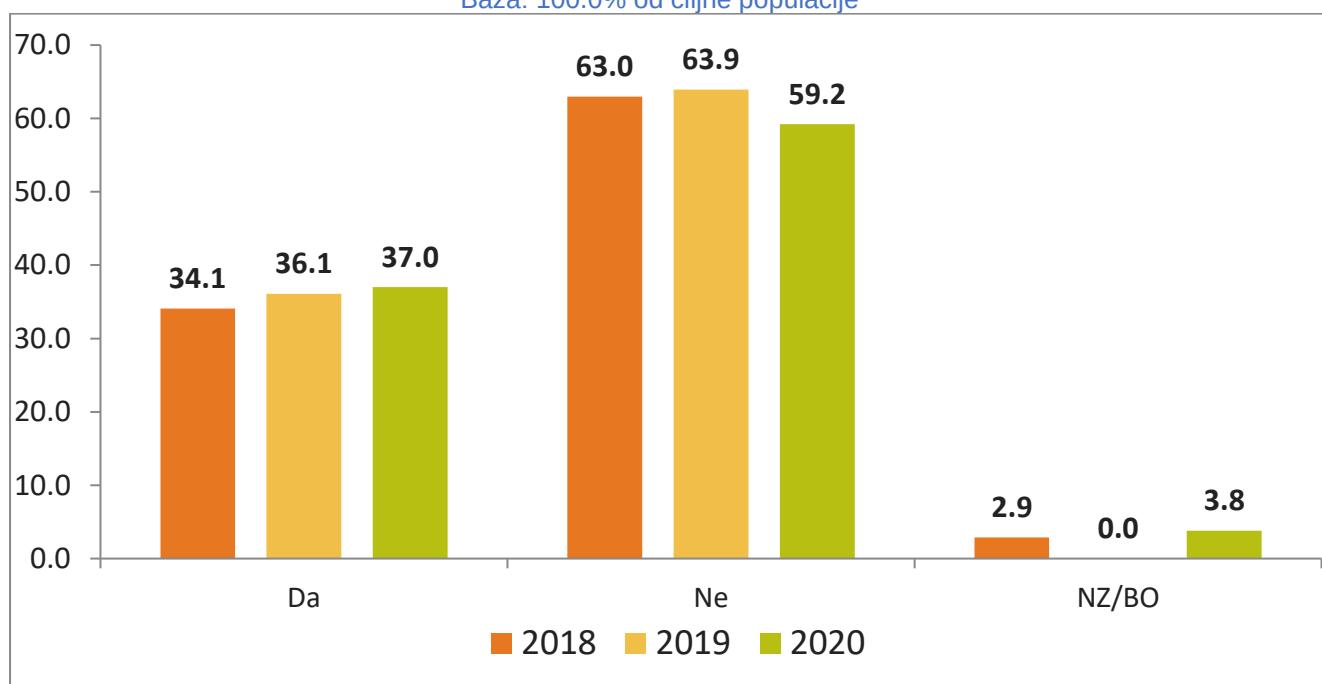
U istraživanju sprovedenom 2020. godine, nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije podrškom koje nude call centri, je niži od onog zabilježenog 2019. godine, jer je u ovom istraživanju veoma i uglavnom zadovoljnih 83.5%, a u istraživanju iz 2019. godine 86.1%.

UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

U odnosu na prethodno istraživanje broj građana koji je upoznat sa servisom 1180 - univerzalnim telefonskim imenikom pretplatnika fiksne i mobilne telefonije je neznatno porastao i kreće se, kao i u prethodnim istraživanjima, nešto više od 1/3 stanovnika Crne Gore.

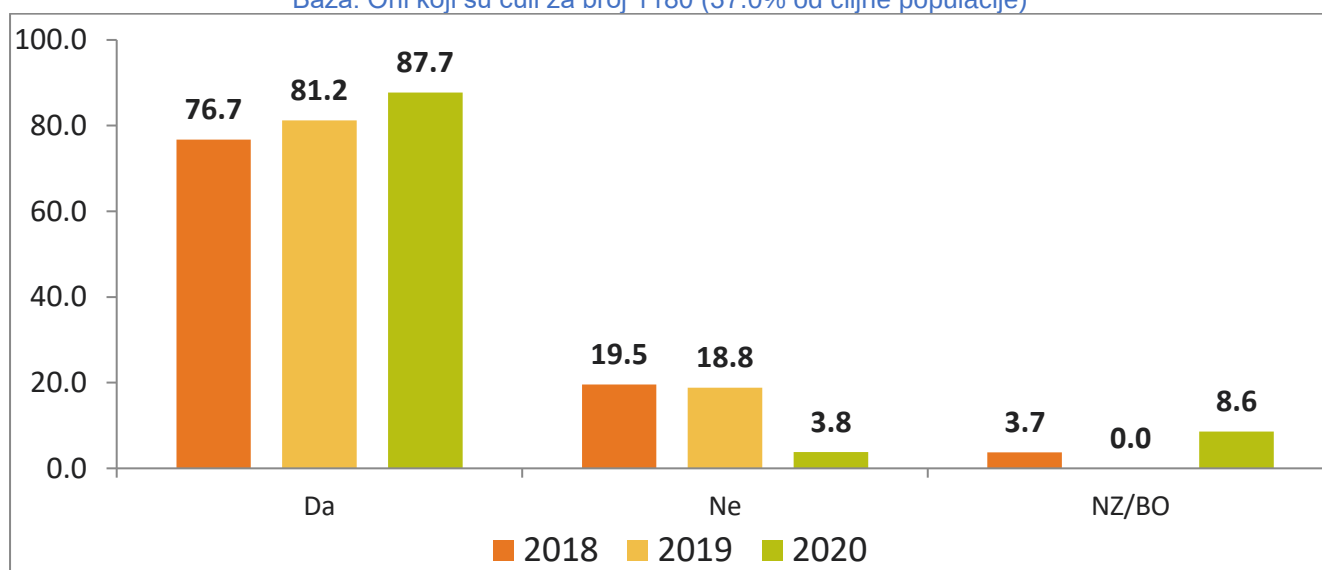
Da li ste čuli za broj 1180?

Baza: 100.0% od ciljne populacije



Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?

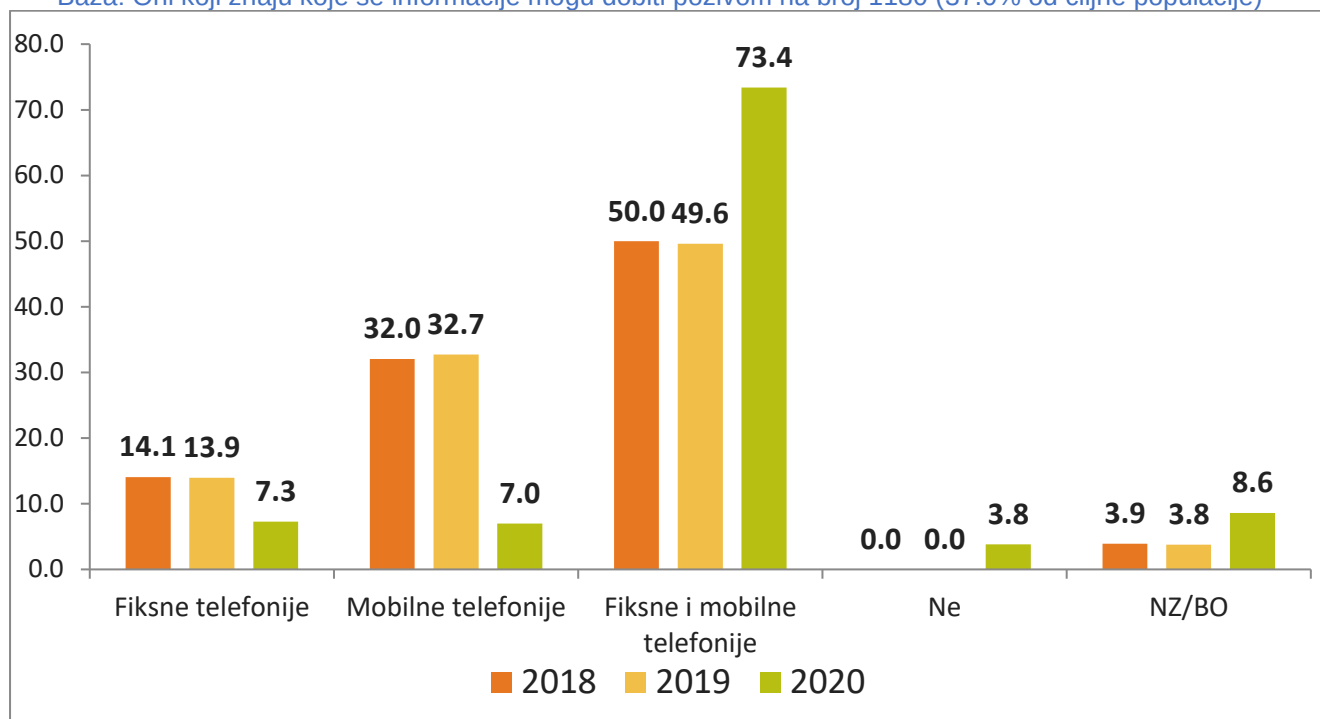
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (37.0% od ciljne populacije)



U slučaju upoznatosti o broju 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) primijetan je rast (za 6.5 procentnih poena) informisanosti građana Crne Gore o tome koje se informacije mogu dobiti pozivom na ovaj broj.

Pozivom na broj 1180 se mogu dobiti informacije o telefonskom broju korisnika

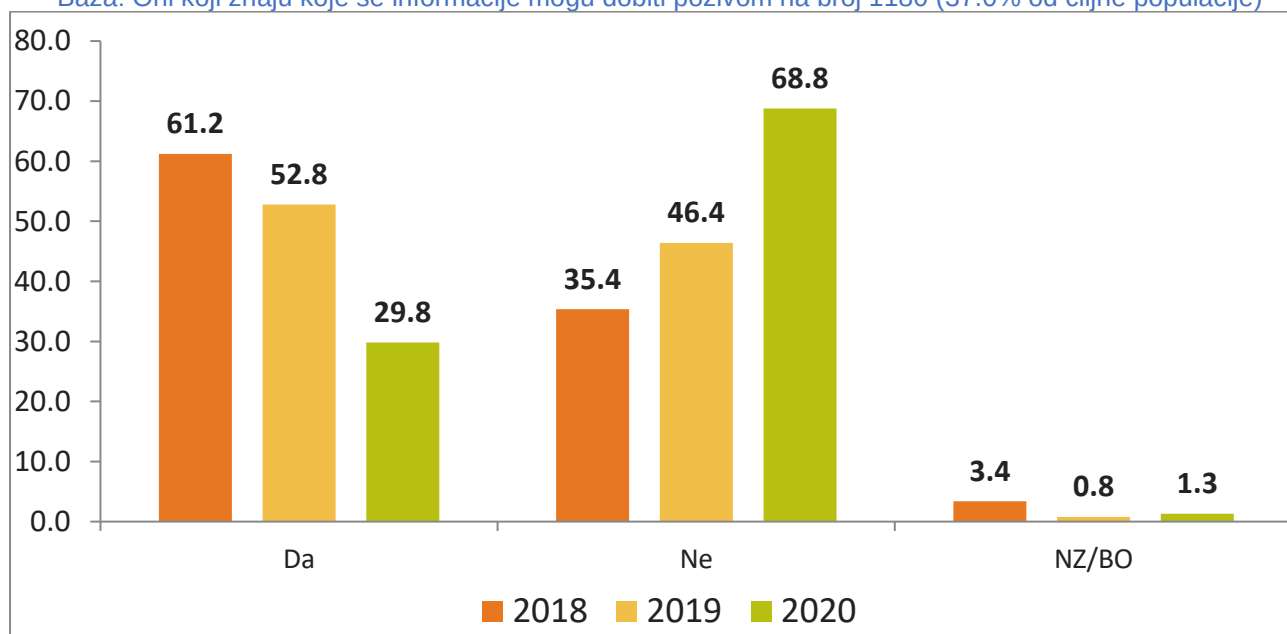
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (37.0% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) je 73.4%, što je značajan porast u odnosu na prethodna istraživanja.

Da li ste u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180?

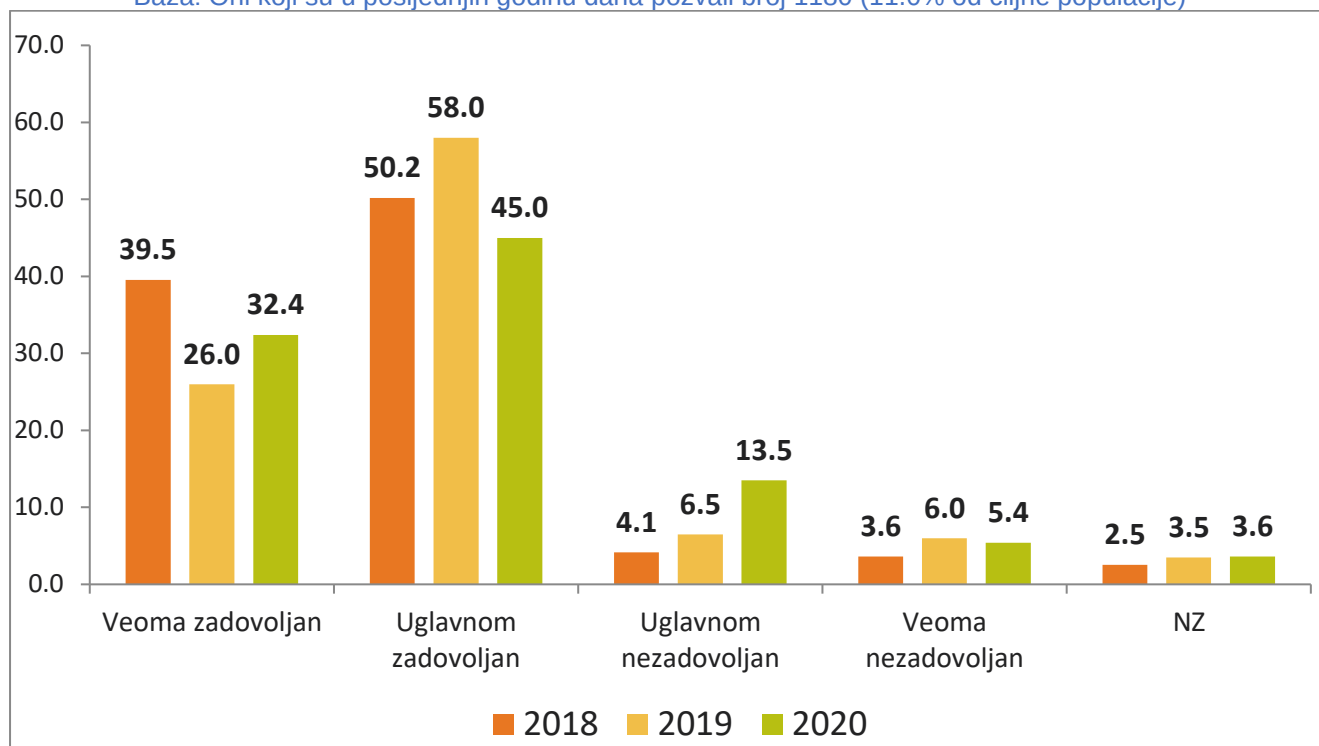
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (37.0% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period pozivanja broja 1180 bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). Iz tih razloga, u odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji su pozivali broj 1180 je smanjen za 23% i iznosi 29.8%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?

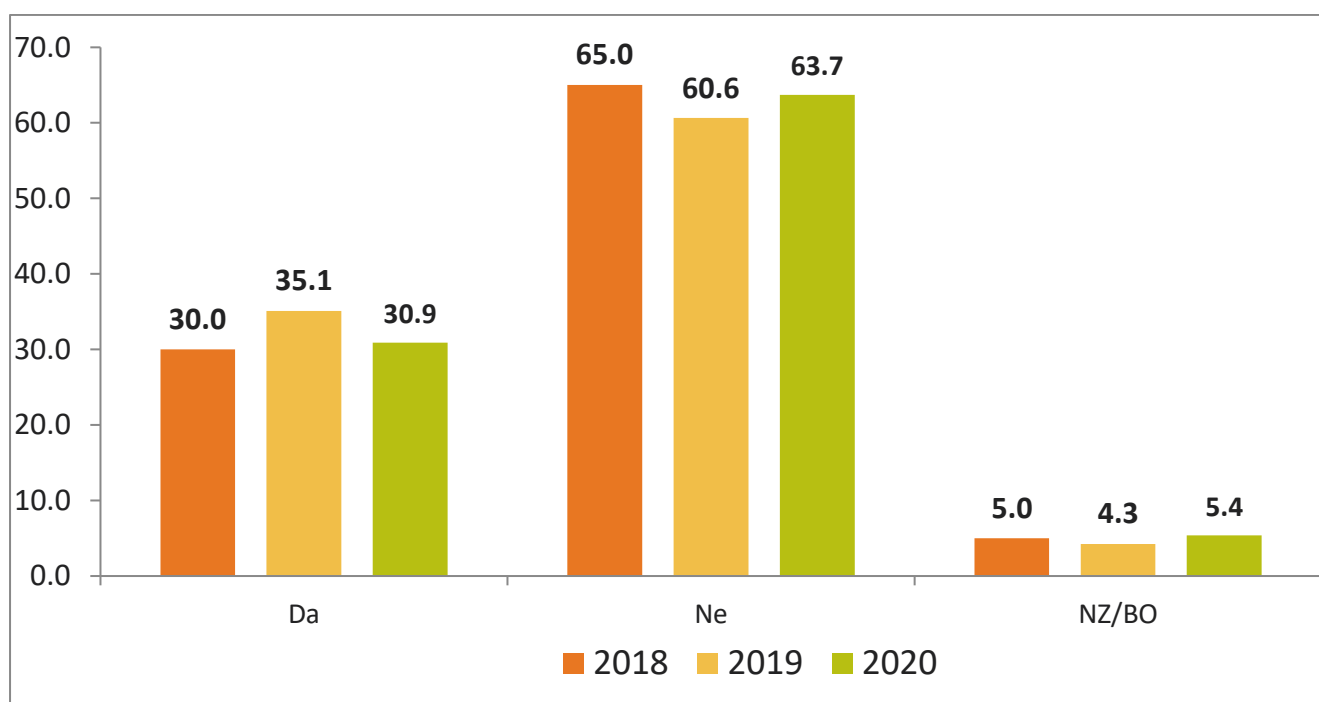
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180 (11.0% od ciljane populacije)



Veliki broj korisnika ovog servisa (njih 77.4%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa i njihov broj je na nešto nižem nivou nego u prethodnom istraživanju.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100.0% od ciljane populacije

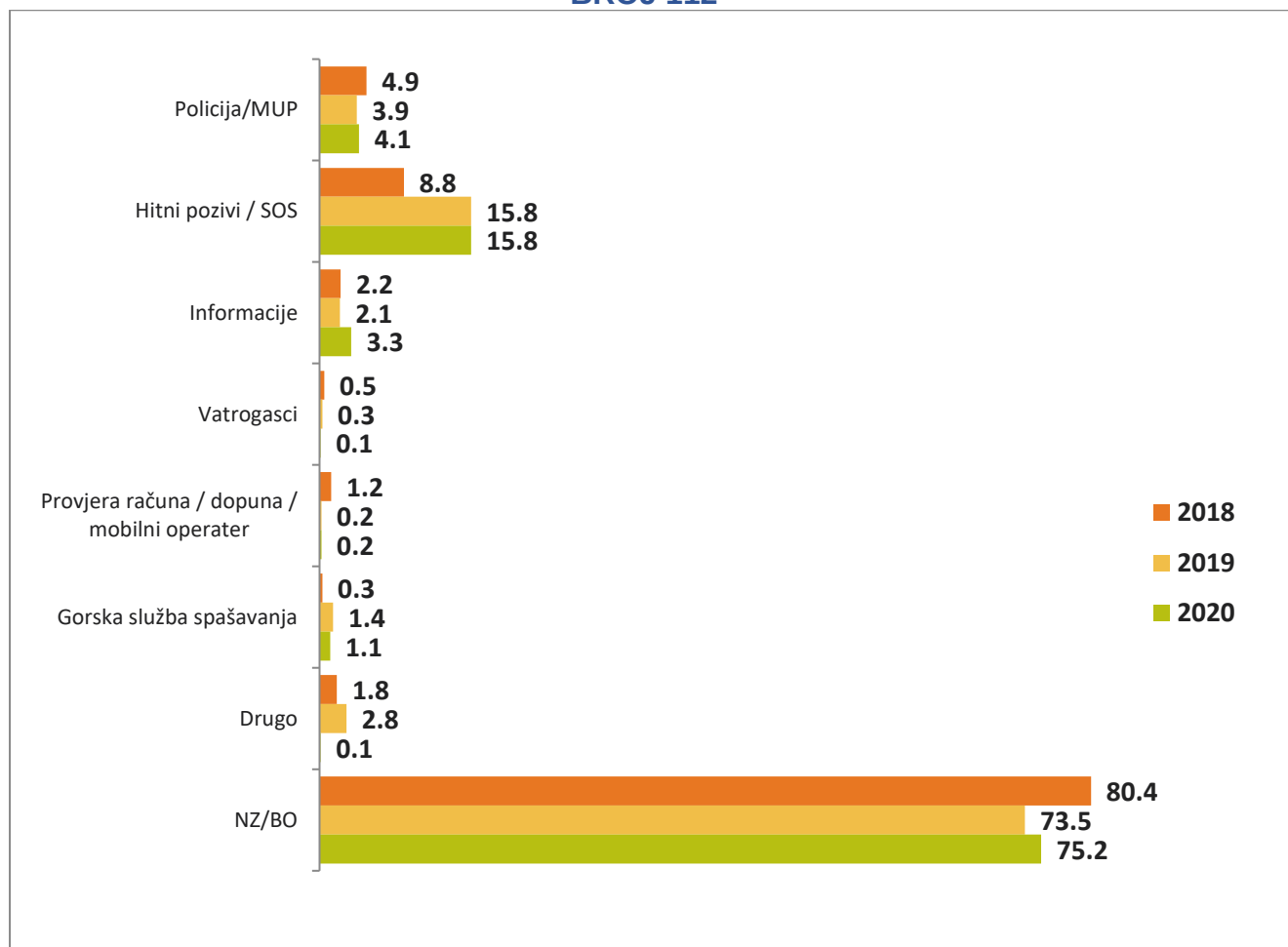


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 30.9% populacije, te se u tom smislu situacija u odnosu na istraživanje iz 2019. godine promijenila u negativnom smjeru.

Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

Baza: (100.0% od ciljane populacije)

BROJ 112



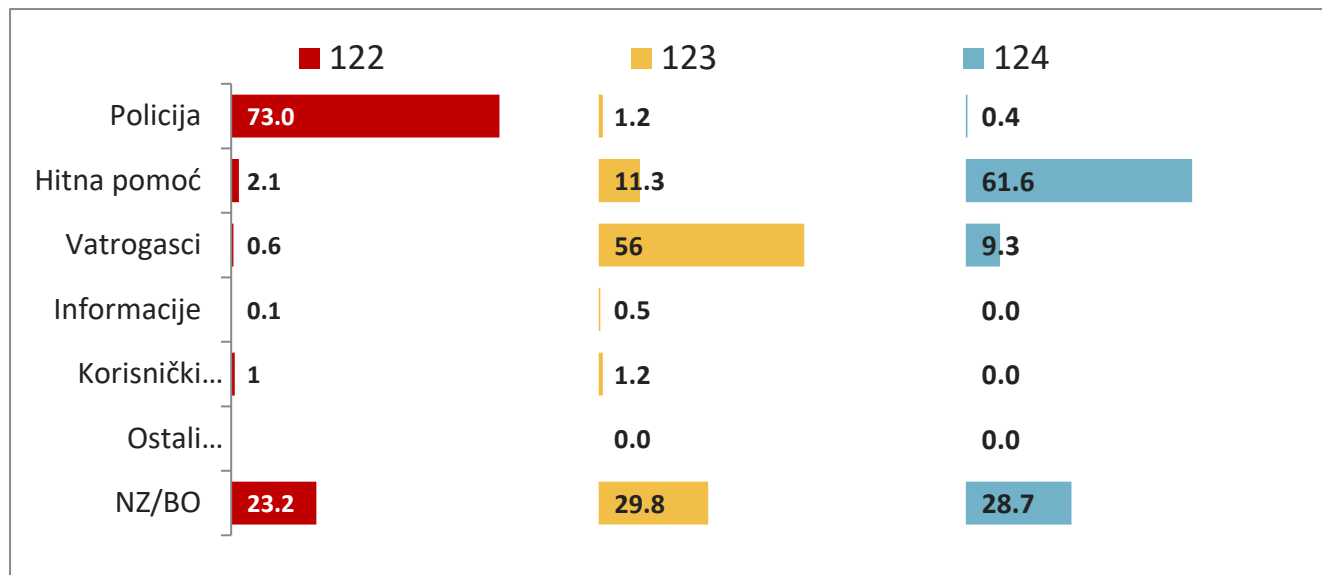
Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje skoro 16% ukupne populacije, odnosno funkcija ovog univerzalnog broja i dalje predstavlja nepoznanicu za većinu korisnika.

Na prethodno pitanje je 30.9% ispitanika odgovorilo da je čulo za broj 112. Rezultati odgovora na ovo pitanje pokazuju da 15.8%, ili 50% onih koji su čuli za broj zna funkciju ovog univerzalnog broja.

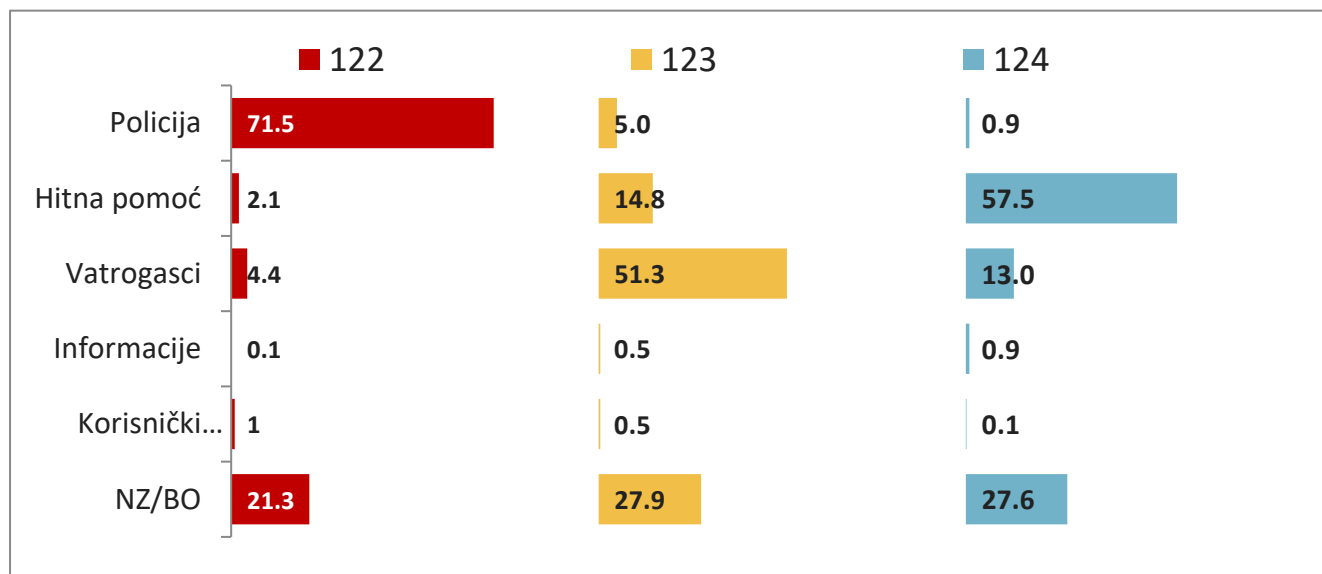
Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

Baza: 100.0% od ciljne populacije

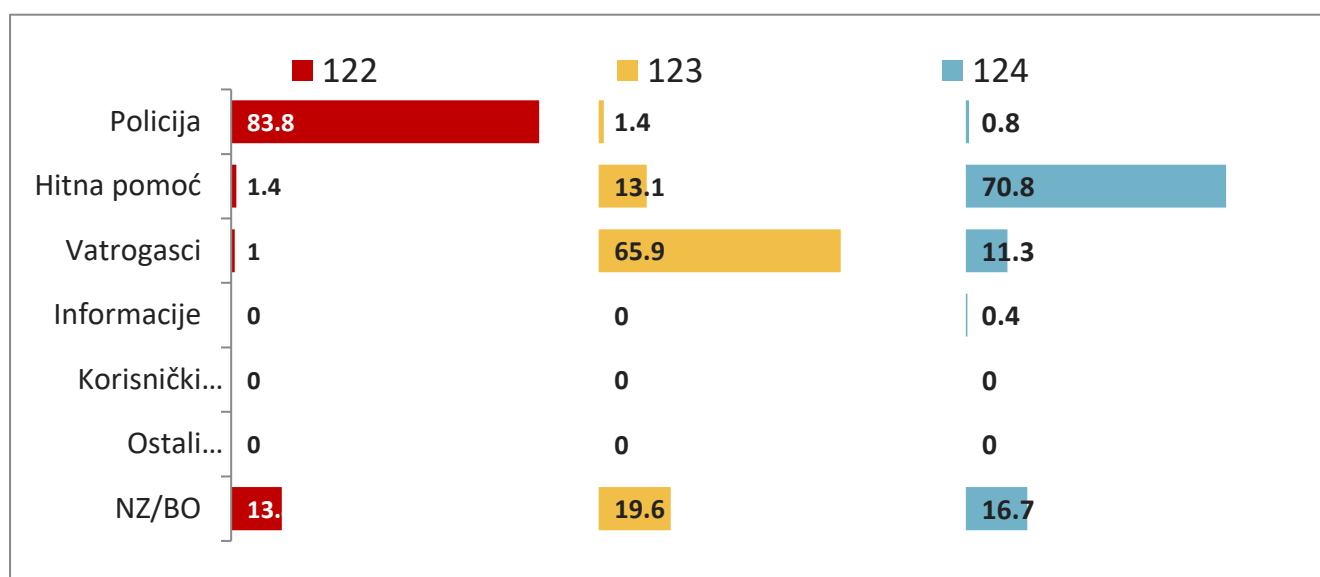
-2018.-



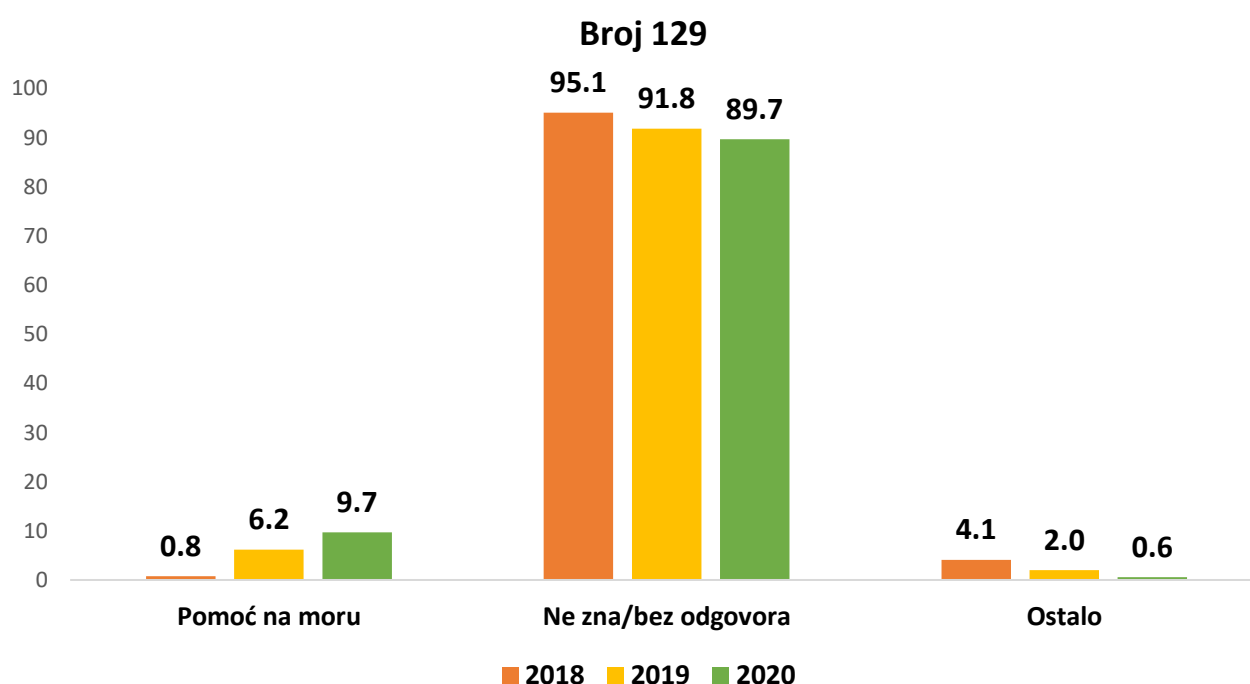
-2019.-



-2020.-



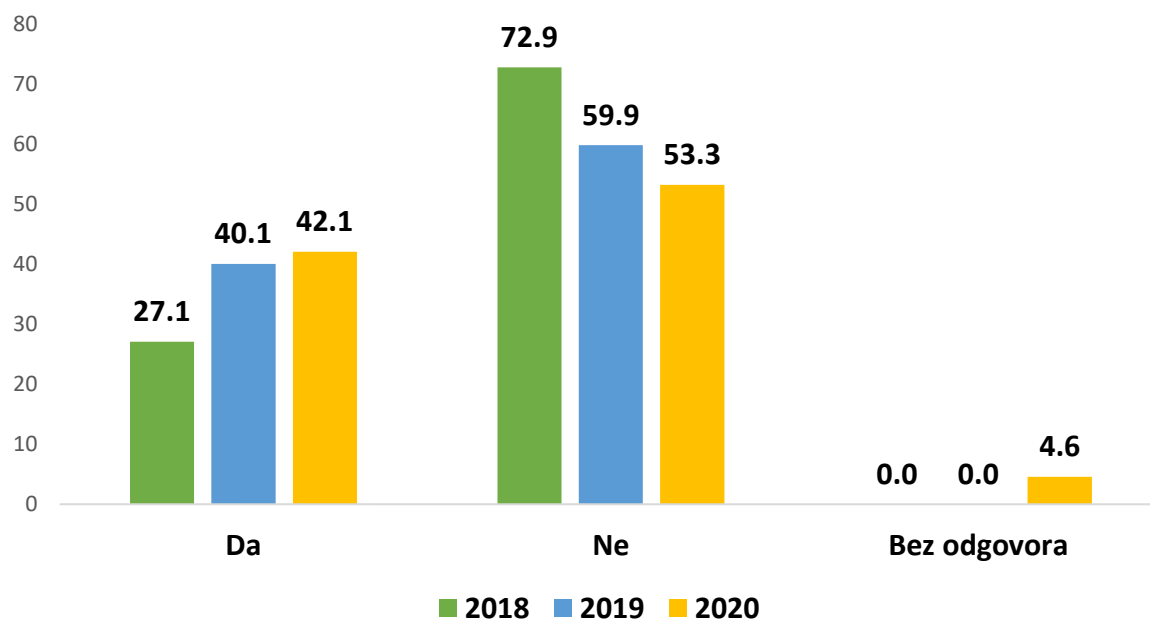
Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (83.8%), zatim slijedi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 70,8% i na kraju vatrogasne službe 65.9%. Uočljivo je da je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje prepoznatljivost brojeva hitnih službi porasla.



U odnosu na prethodna istraživanja porastao je procenat onih koji su odgovorili da se broj 129 odnosi za pomoć na moru.

Da li znate da postoji besplatan broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora bez obzira da li zovete sa fiksnog ili mobilnog telefona, i koju mrežu koristite?

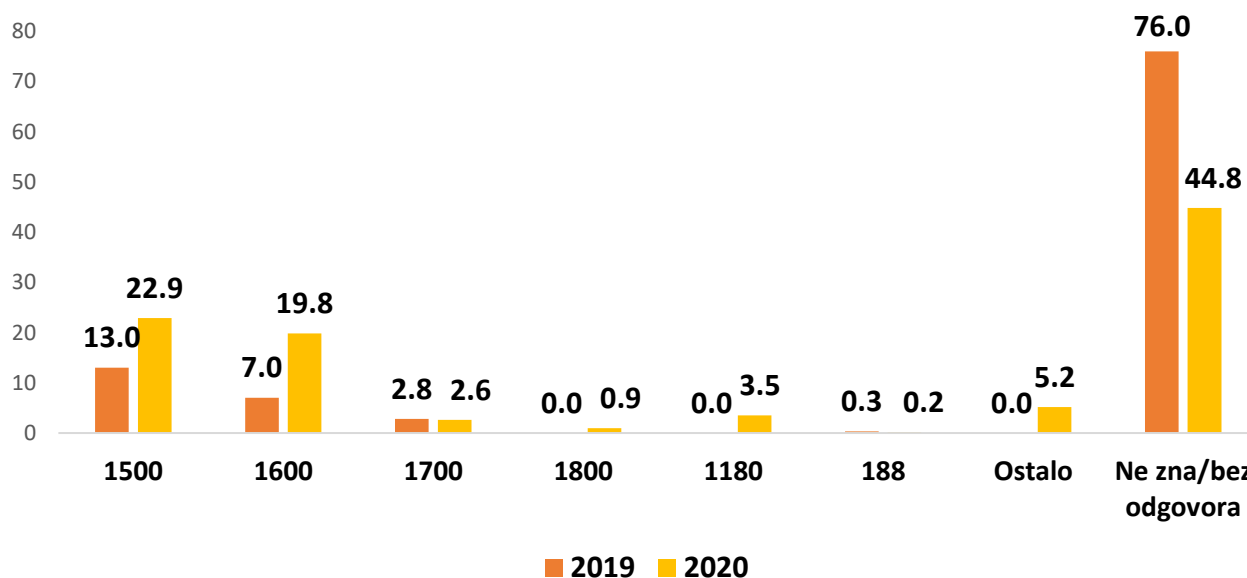
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Najveći broj građana Crne Gore (53.3%), nije upoznato sa činjenicom da postoje posebni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje, ali u poređenju sa rezultatima istraživanja iz prethodne godine bilježi se blagi rast ove upoznatosti.

Da, koji je to broj?

Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (42.1% od ciljne populacije)

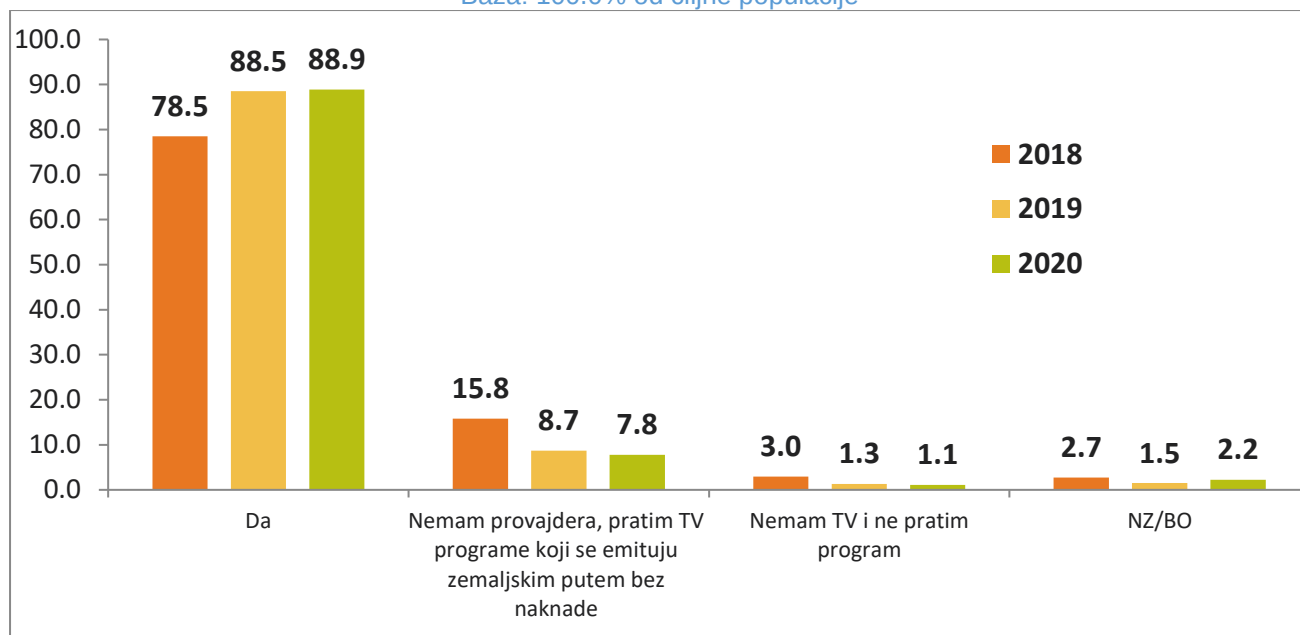


Ispitanici, u najvećem procentu, kao i u prethodnom istraživanju, ne znaju poseban broj za prijavu smetnji kod operatora, ali je i pored toga, prisutan trend povećanja broja onih koji znaju koji je to broj.

TELEVIZIJA

Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?

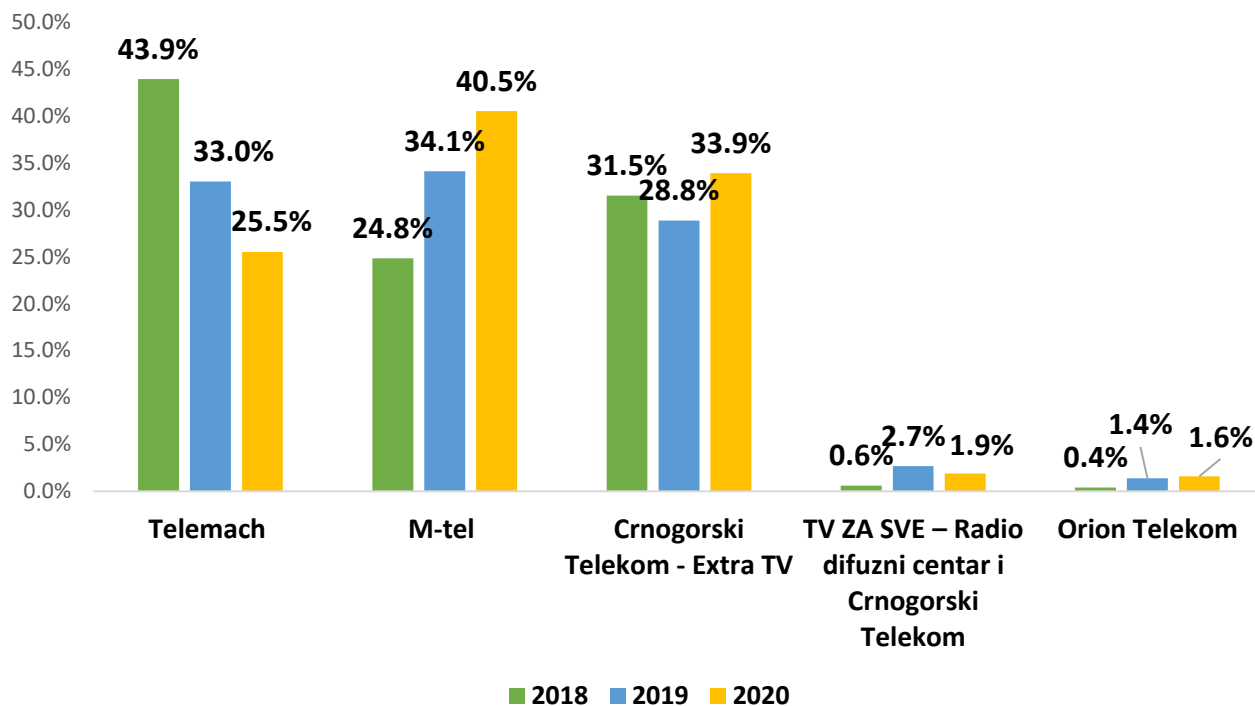
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je skoro identičan, sa prošlogodišnjim istraživanjem, broj građana Crne Gore koji prate TV program putem provajdera TV programa.

Moj provajder je

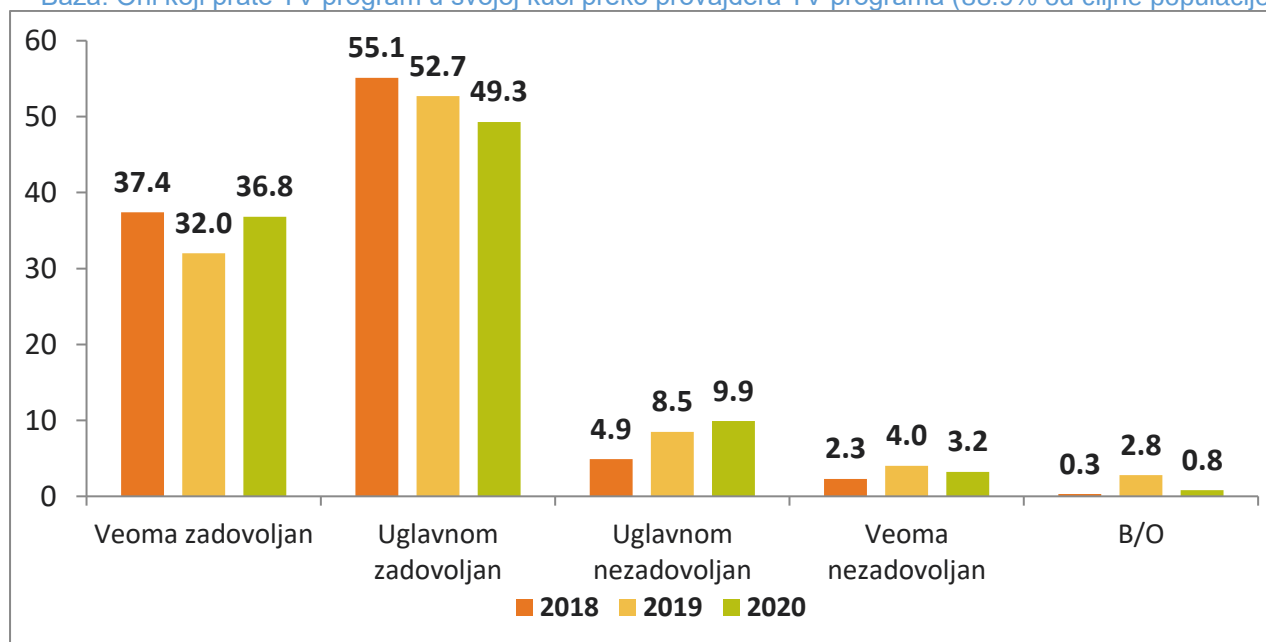
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88.9% od ciljne populacije)



Najveće učešće u distribuciji TV programa u Crnoj Gori ima M-tel, čiji udio iznosi 40.5%. U poređenju sa prošlogodišnjim istraživanjem uočava se da je došlo do većih odstupanja u udjelu pojedinih provajdera TV programa i to na način da je udio M-tela porastao za 6,4%, Telemach-a opao za 7.5%, a Crnogorskog Telekom-a porastao za 5.1%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom slike koju Vam pruža provajder?

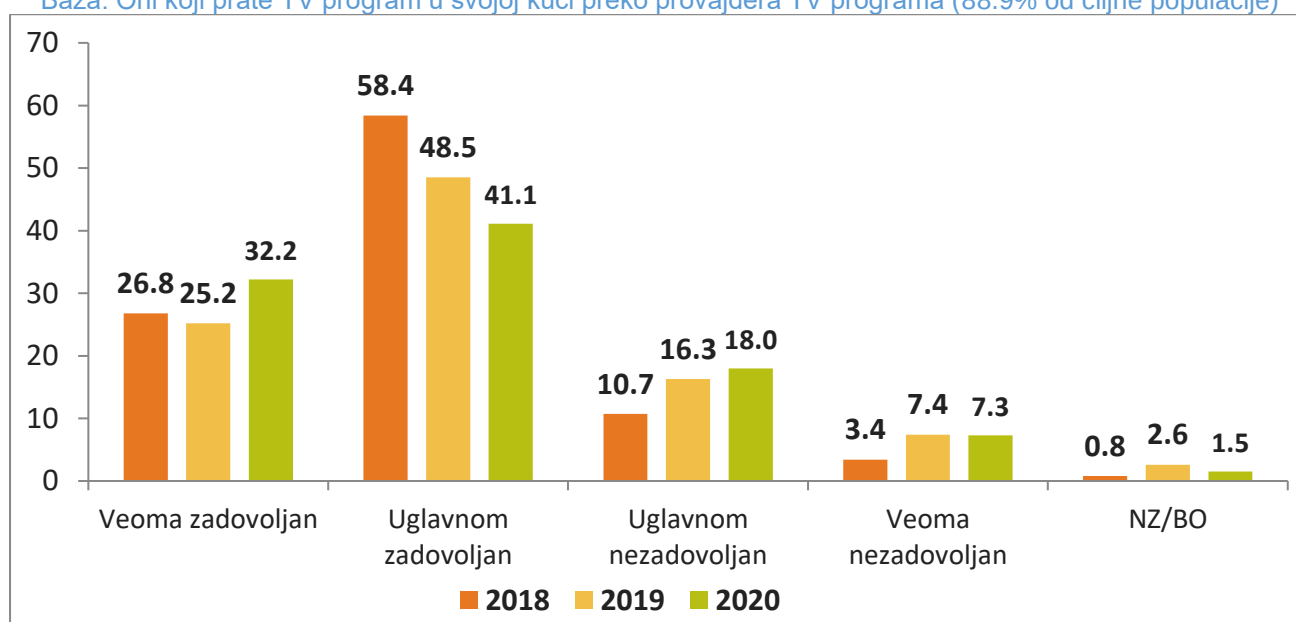
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88.9% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju zadovoljstvo kvalitetom slike koju pruža provajder TV programa, može se konstatovati trend rasta ovog indikatora zadovoljstva, sa prošlogodišnjih 84.7%, na 86.1%. Istovremeno, uočava se da je procenat zadovoljnih porastao, ali se paralelno povećao procenat nezadovoljnih (za 0.6).

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

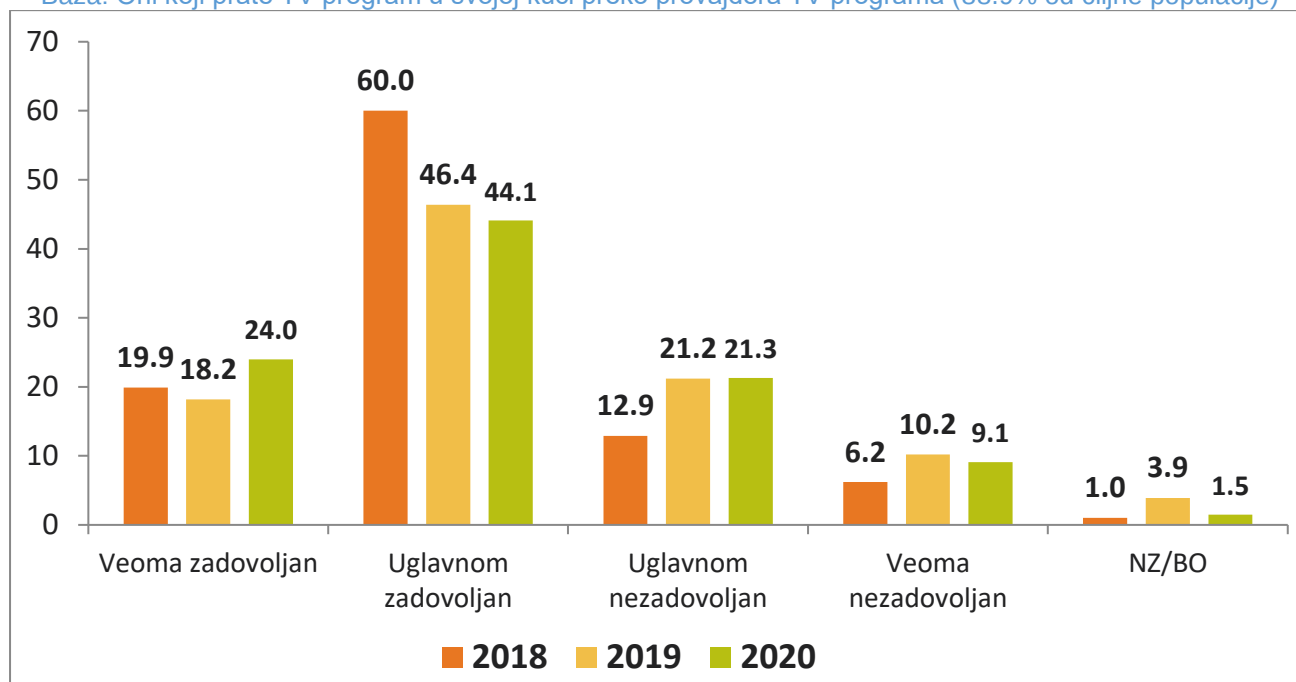
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88.9% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa i dalje bilježi trend blagog pada, sa prošlogodišnjih 73.7 na ovogodišnjih 73.3%. Istovremeno, uočava se povećanje rasta procenta uglavnom nezadovoljnih.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluge distribucije TV programa svog provajdera?

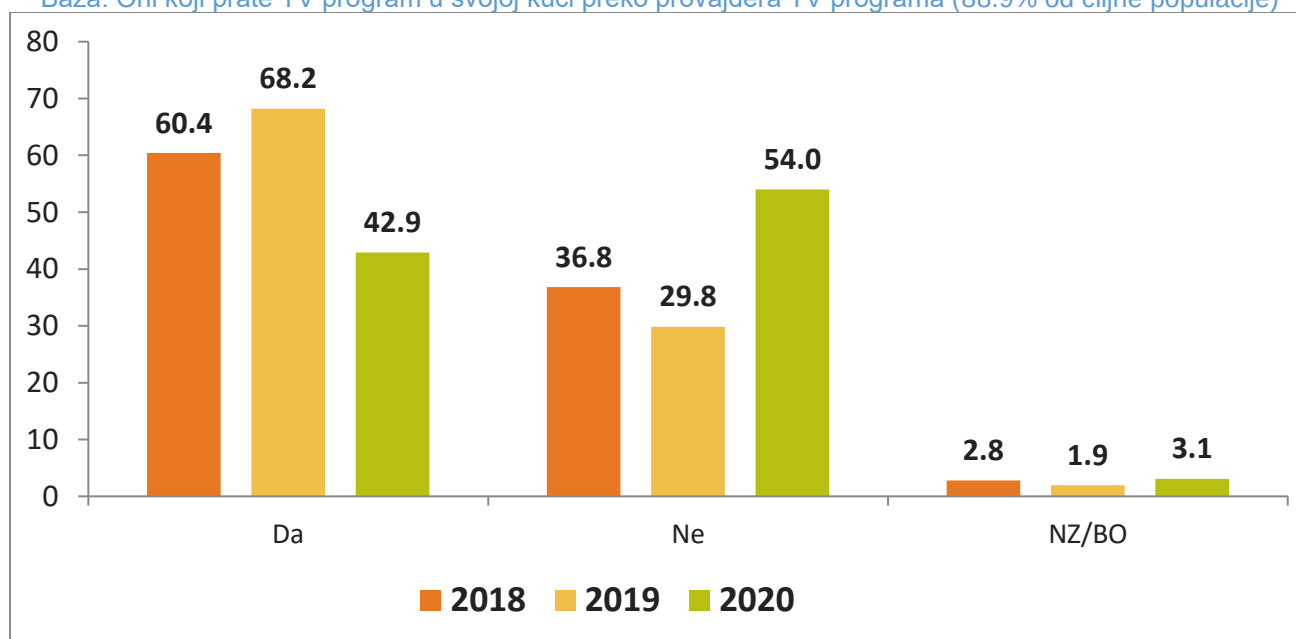
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88.9% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa bilježi trend rasta, sa prošlogodišnjih 64.6% na ovogodišnjih 68.1%.

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?

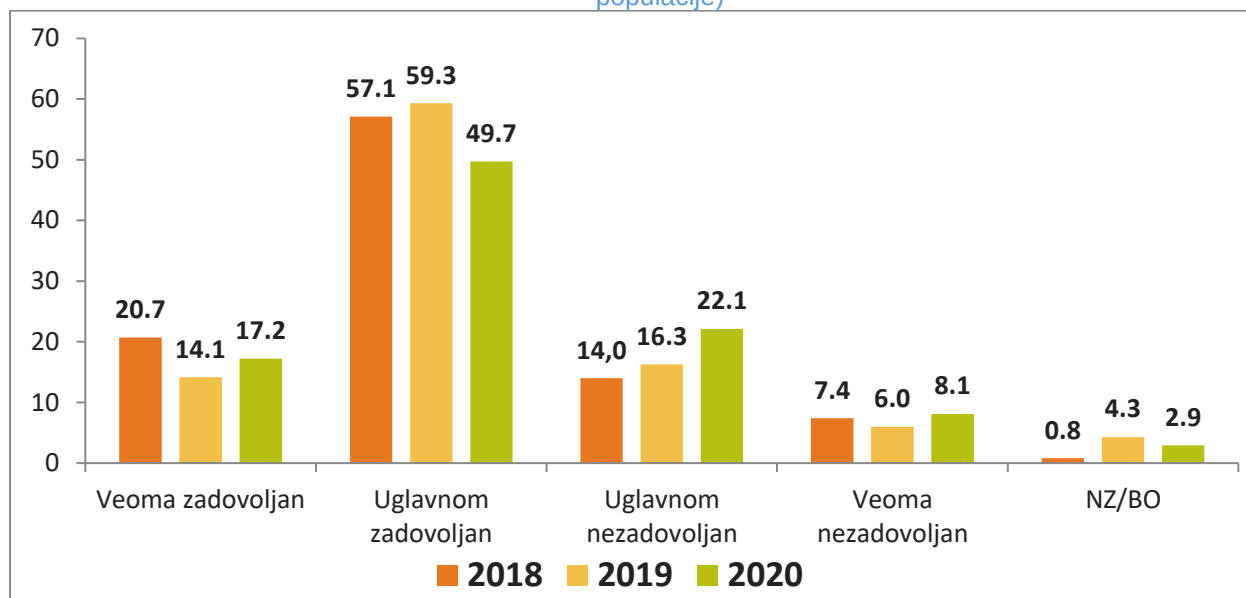
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88.9% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period prisustva smetnji bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). Iz tih razloga, u odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji su imali smetnje i/ili prekid u korišćenju ove usluge je smanjen za 25.3 procentnih poena i iznosi 42.9%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

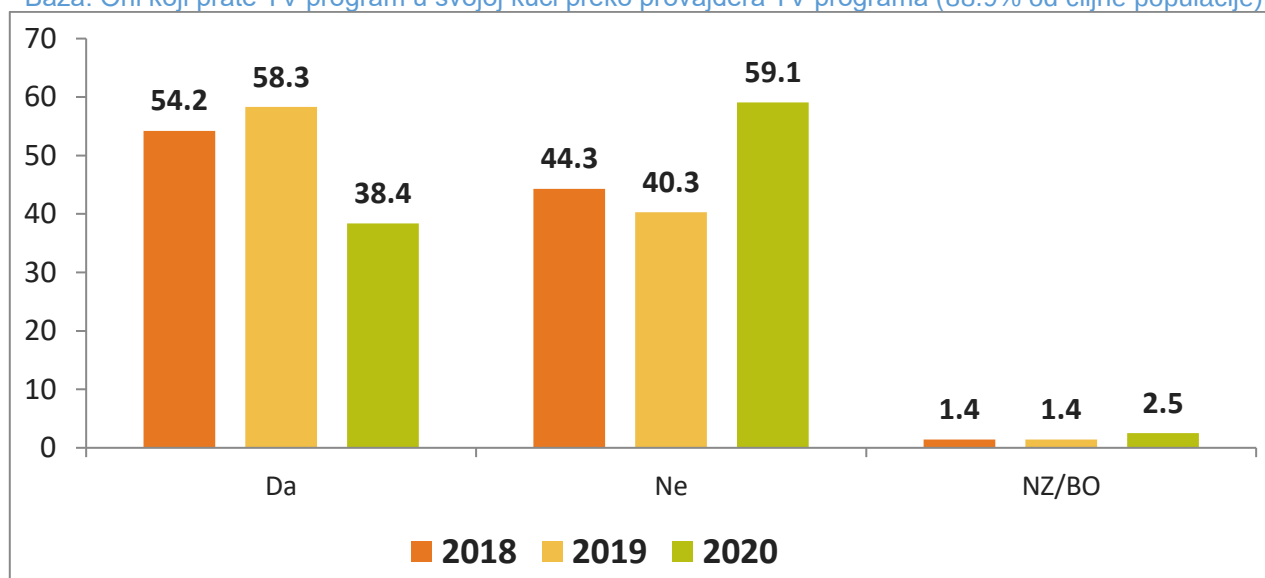
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (38.2% od ciljane populacije)



Procenat građana koji su, koristeći usluge provajdera TV programa konstatovali određene smetnje i prekide u signalu svog provajdera, pokazuje relativno visok stepen zadovoljstva brzinom otklanjanja smetnje (prekida) – 66.9%, ali i predstavlja pogoršanje za 6.5 procentna poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

Da li ste posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?

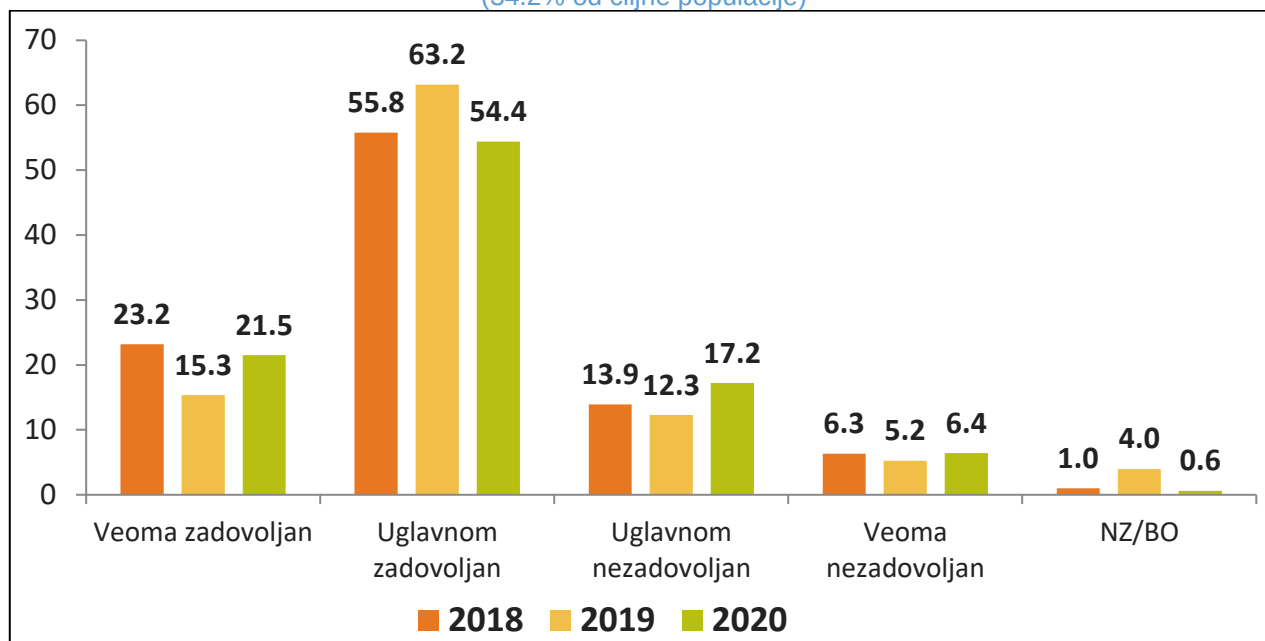
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88.9% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period kontaktiranja podrške za korisnike (call centar) bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). Iz tih razloga, u odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji su kontaktirali podršku za korisnike (call centar) je smanjen za 19.9% i iznosi 38.4%.

U kojoj ste mjeri zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?

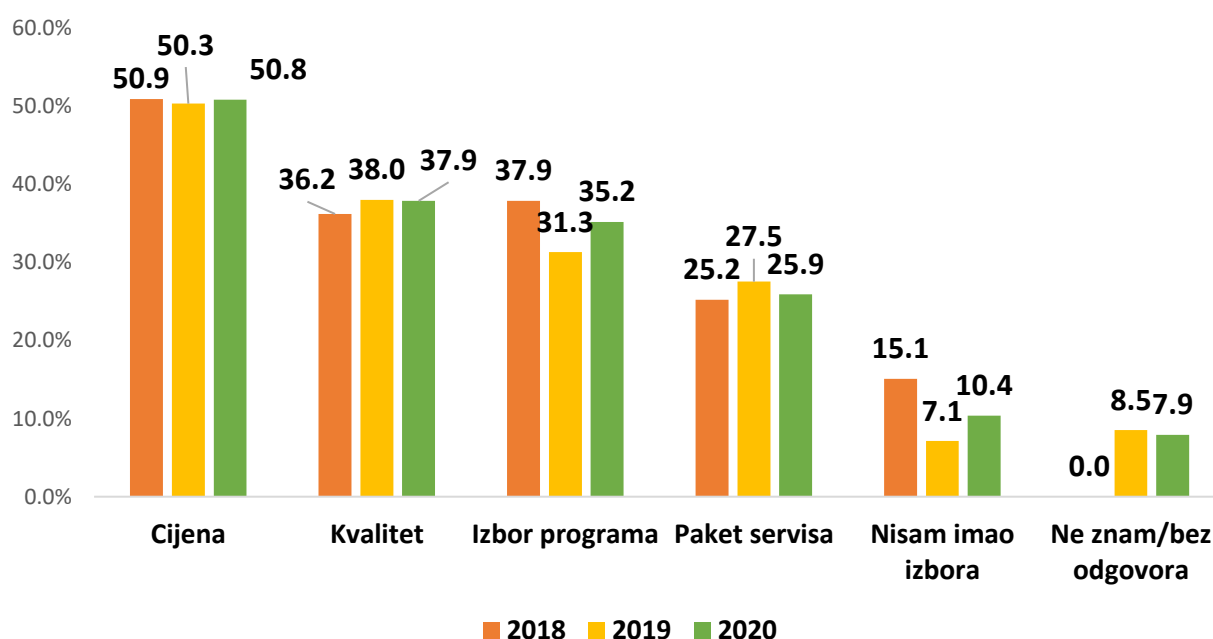
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (34.2% od ciljane populacije)



Kvalitetom servisa za podršku korisnika (call centar) zadovoljno je 75.9% ispitanika.

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

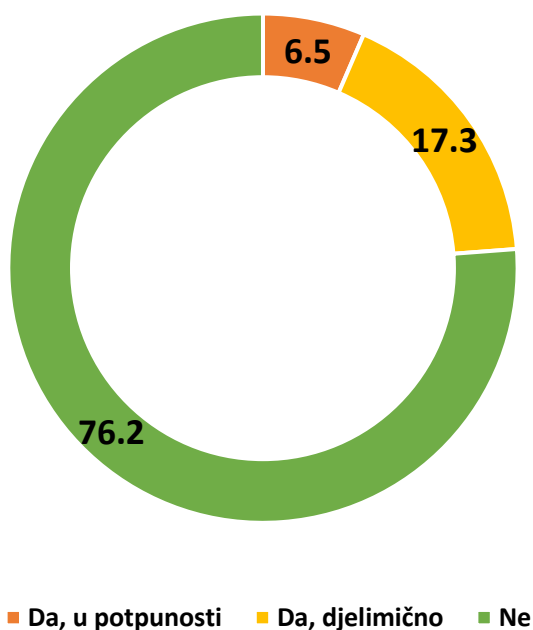
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (88.9% od ciljane populacije)



Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani izdvajaju cijenu usluga. Po frekvenciji odgovora slijede, kvalitet i izbor programa.

Da li ste upoznati sa mogućnostima koje pruža digitalni radio koji se emituje zemaljskim putem u brojnim državama Evrope?

Baza: 100.0% od ciljne populacije



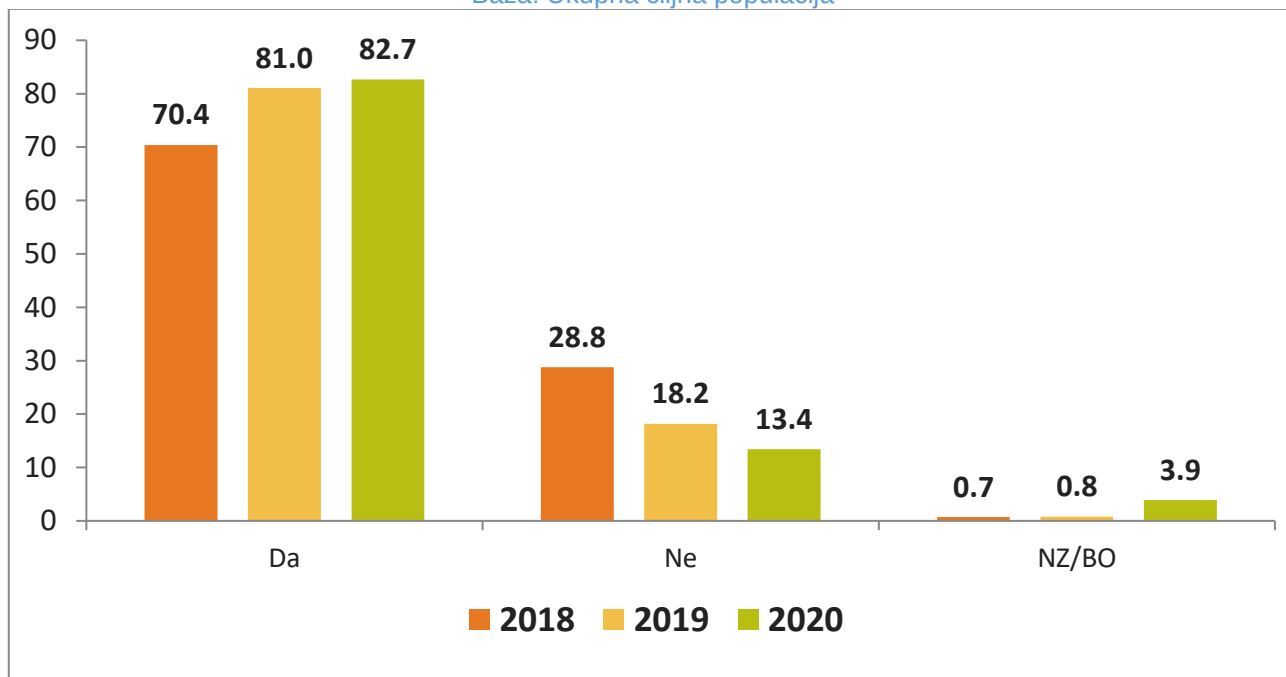
Ovo pitanje je ove godine postavljeno po prvi put, pa iz tih razloga nije moguće izvršiti komparaciju sa rezultatima prethodnih istraživanja.

Najveći procenat ispitanika (76.2%) nije upoznato sa mogućnostima koje pruža digitalni radio, koji se emituje zemaljskim putem u brojnim državama Evrope.

INTERNET

Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?

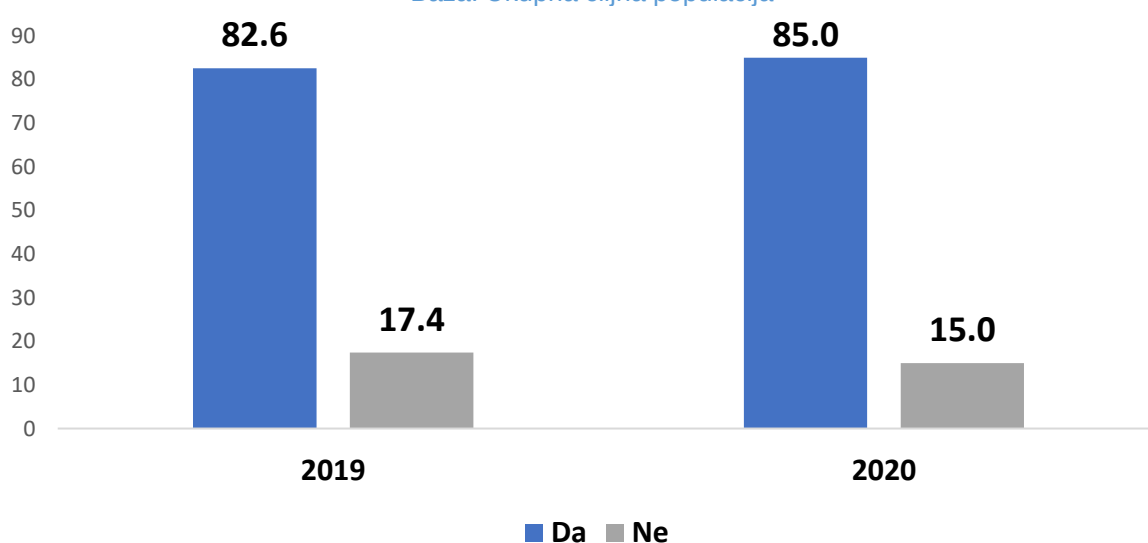
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je, u odnosu na prethodno istraživanje u porastu i sada je 82.7% populacije ima takvu mogućnost, što je povećanje za 1.7 procentna poena.

Da li Vi lično koristite Internet?

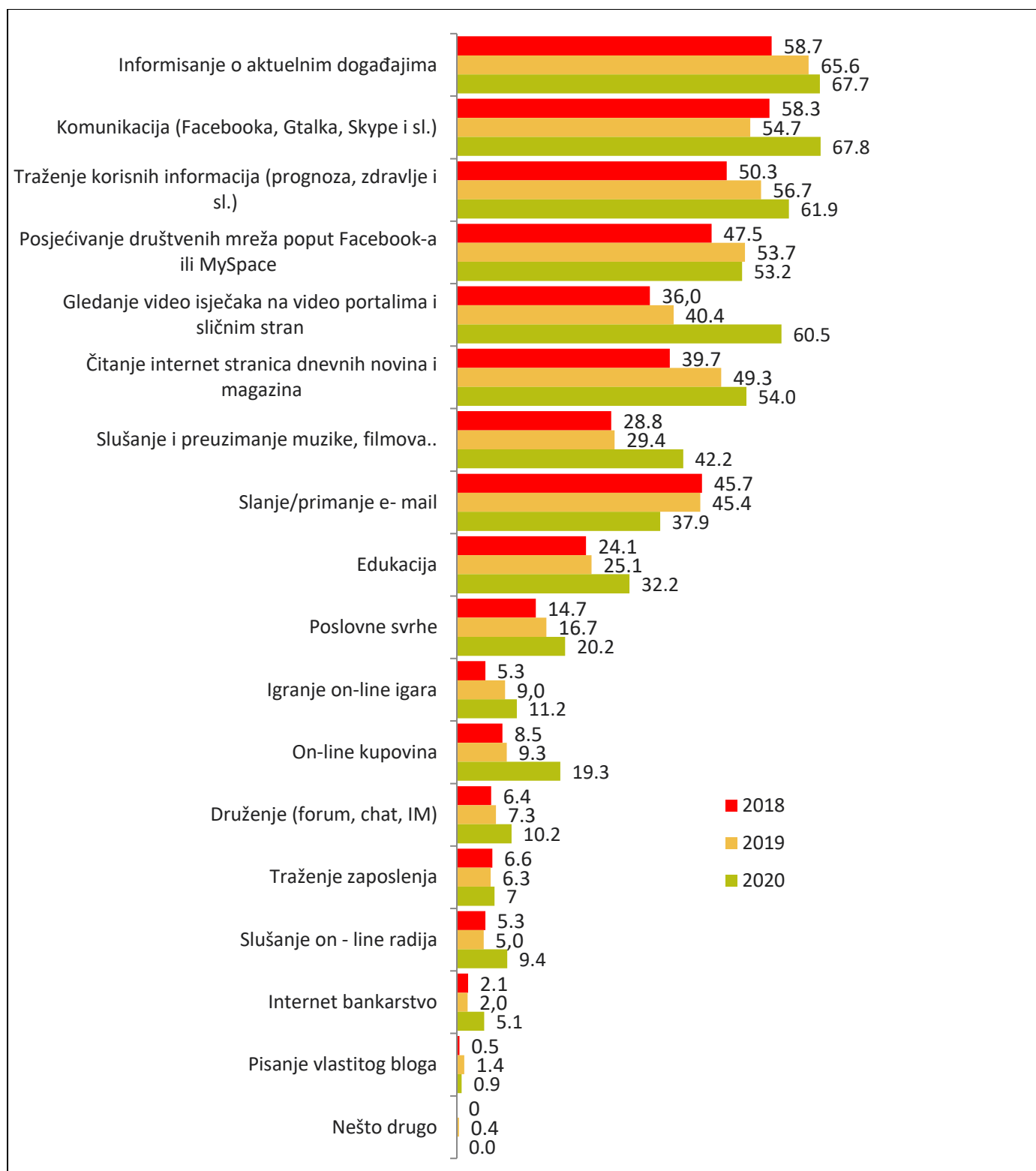
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 85.0% anketiranih građana Crne Gore, što je povećanje od 2.4 procentna poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

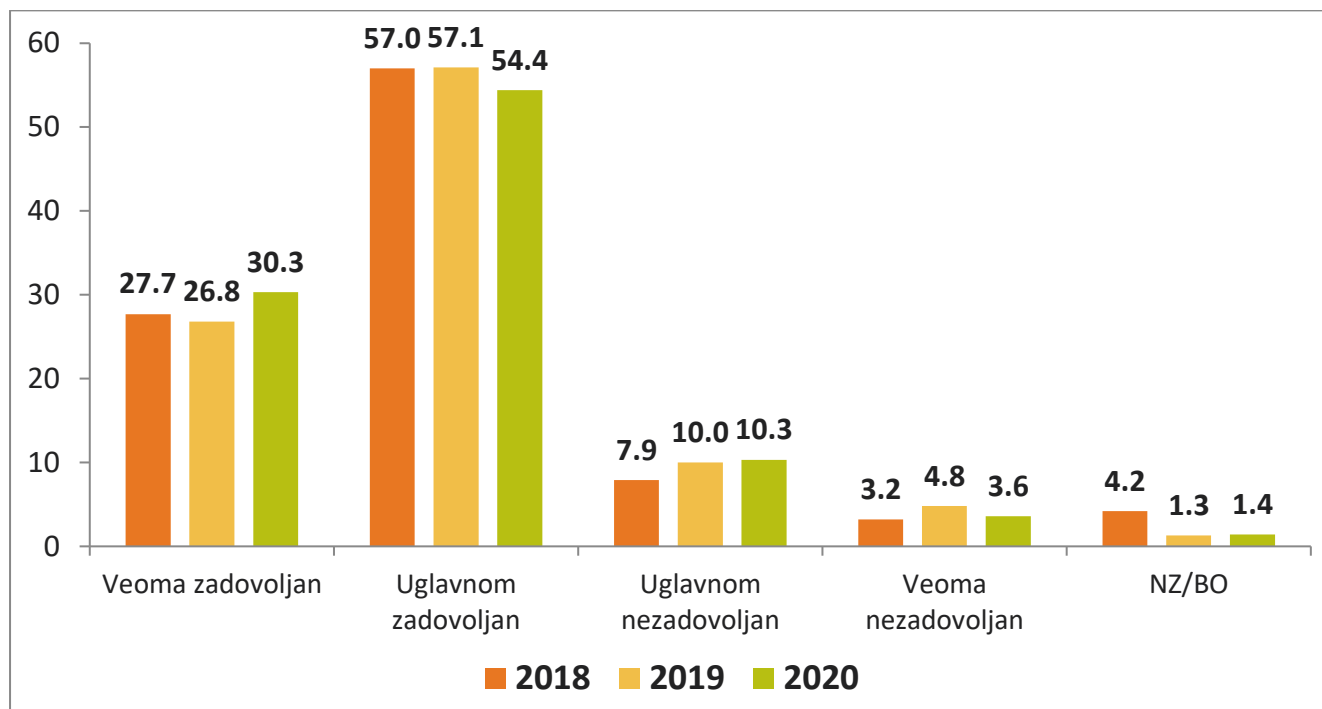
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji koriste Internet
(85.0% od ciljane populacije)



U odnosu na prošlogodišnje rezultate, situacija se na planu korišćenja interneta nije bitno promijenila. Lično informisanje, socijalne komunikacije, zabava i razonoda i dalje predstavljaju osnovni fokus internet interesovanja populacije u Crnoj Gori.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?

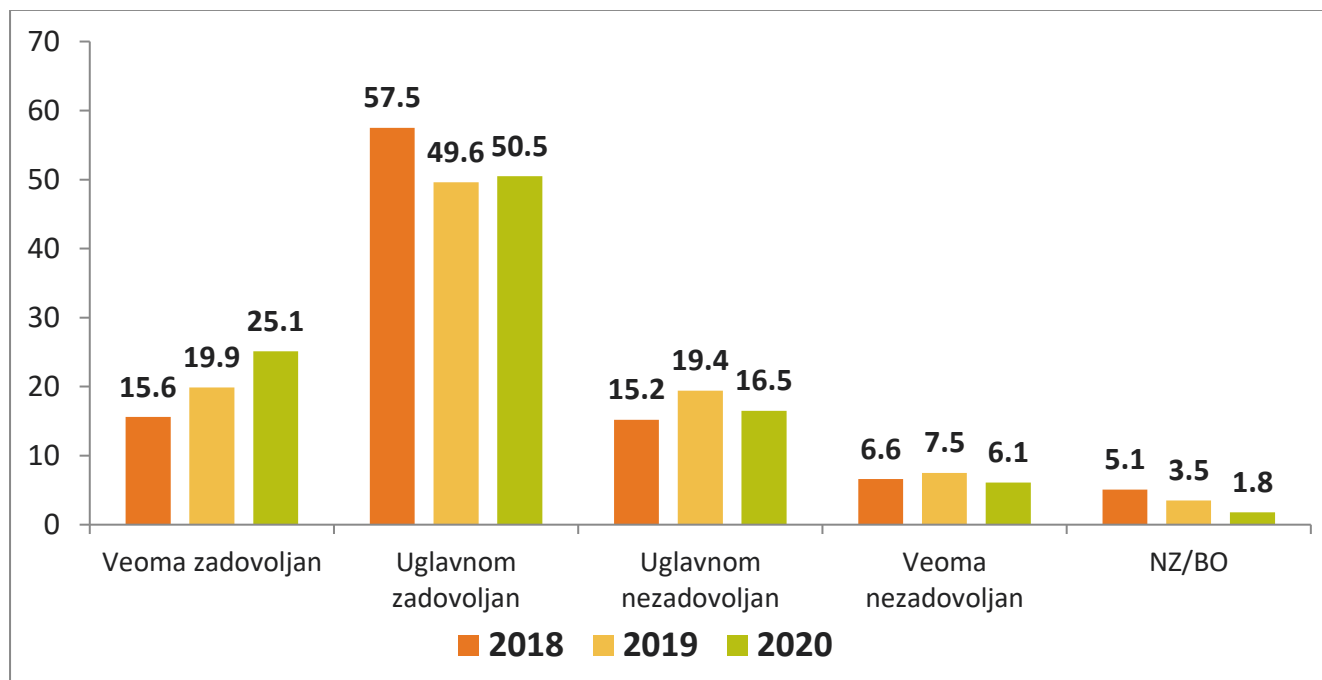
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (85.0% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u blagom porastu (84.7%) u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (83.9%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet usluga?

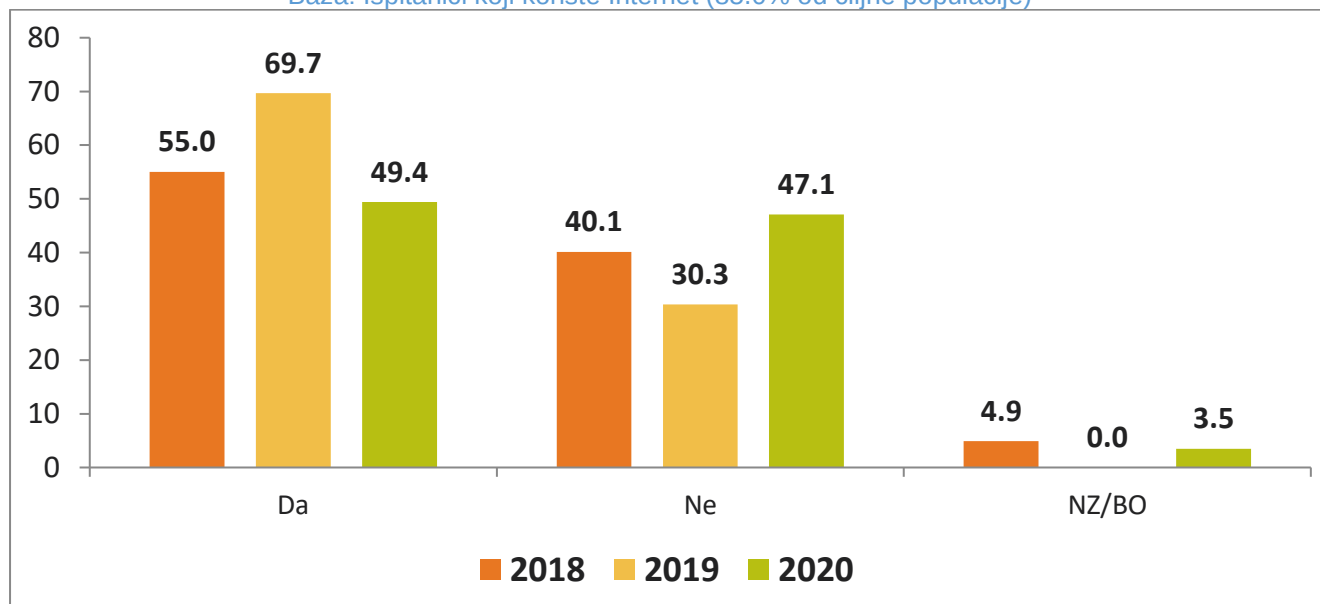
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (85.0% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u porastu, u odnosu na prethodno istraživanje (69.5%) i sada iznosi 75.6%.

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu?

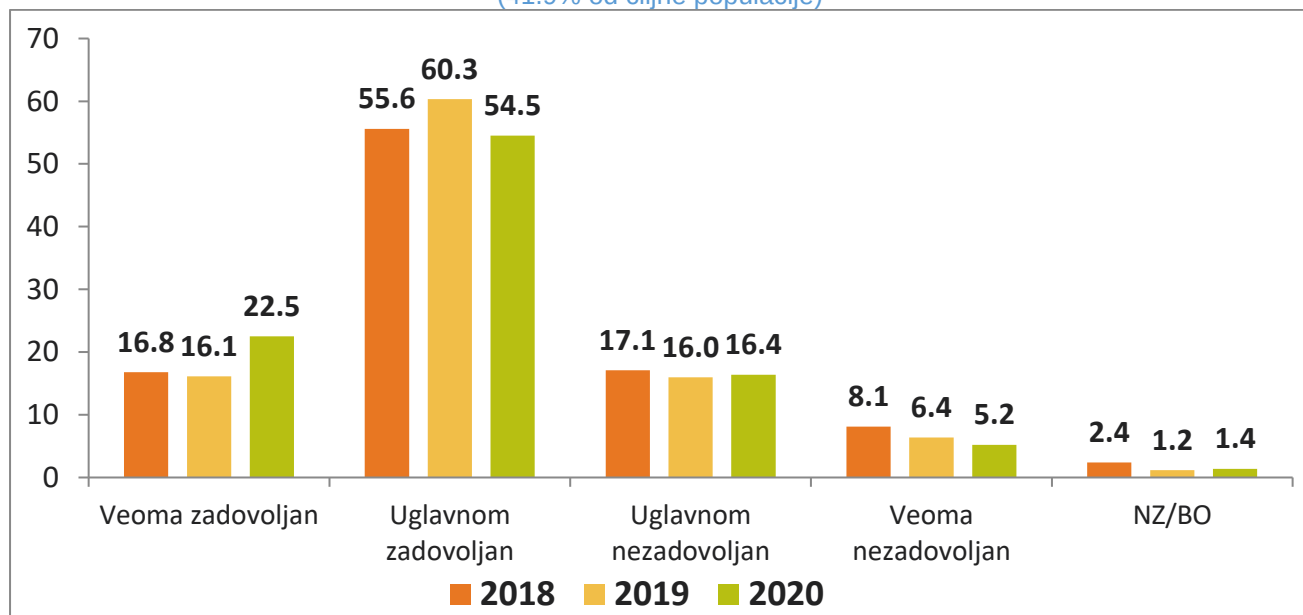
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (85.0% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). Iz tih razloga, u odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je primjetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je značajno opao u odnosu na prethodno istraživanje (sa 69.7% na 49.4%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

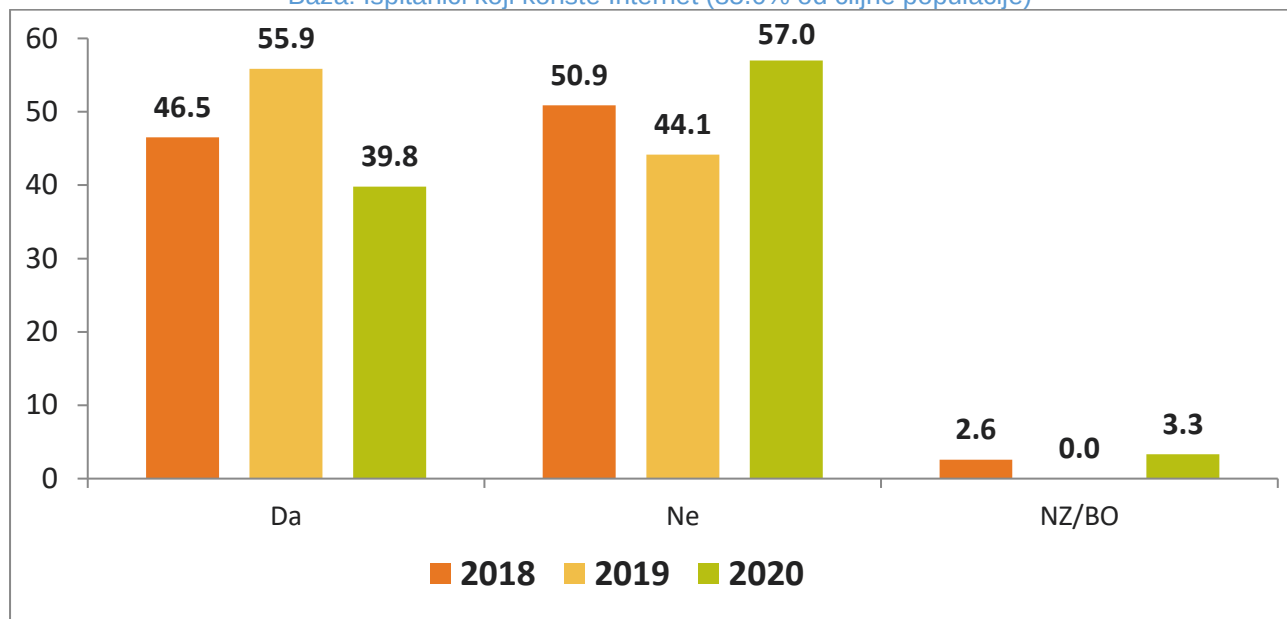
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (41.9% od ciljane populacije)



Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge (77.0%) i njihov je broj u blagom porastu u odnosu na prethodno istraživanje (76.4%).

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?

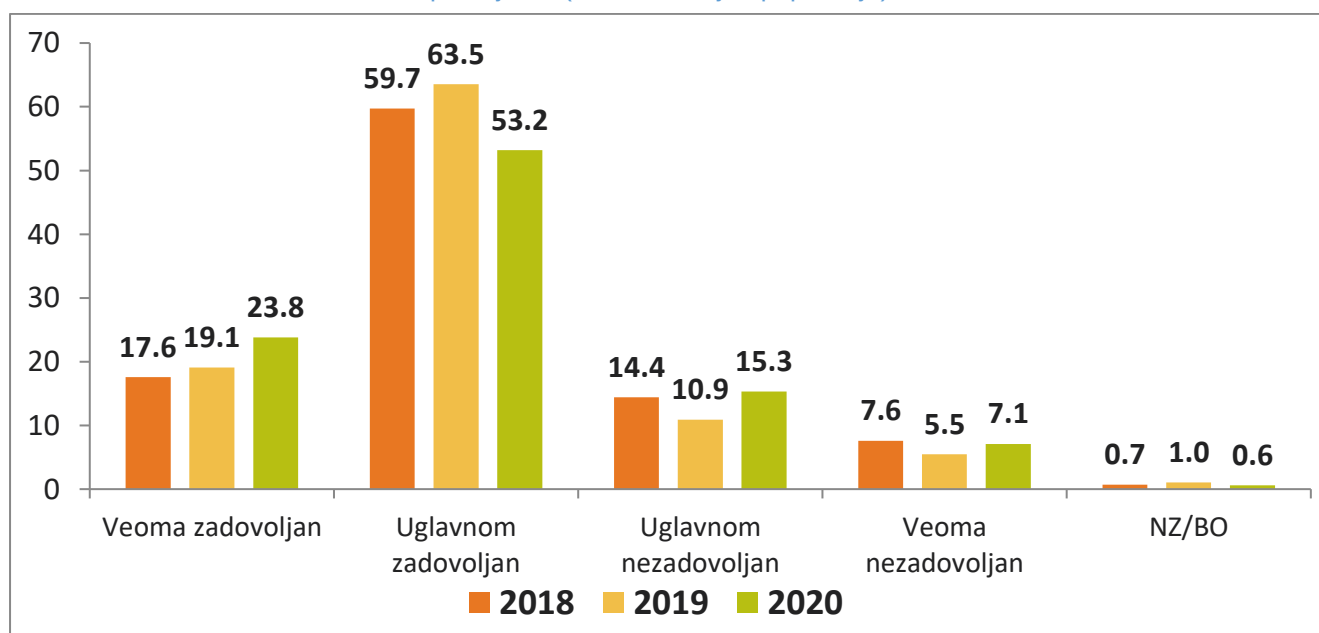
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (85.0% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, u kome je vremenski period bio neograničen („ikada“), u ovom istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera je značajno opao u odnosu na prethodno istraživanje (sa 55.9% na 39.8%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera (33.8% od ciljane populacije)

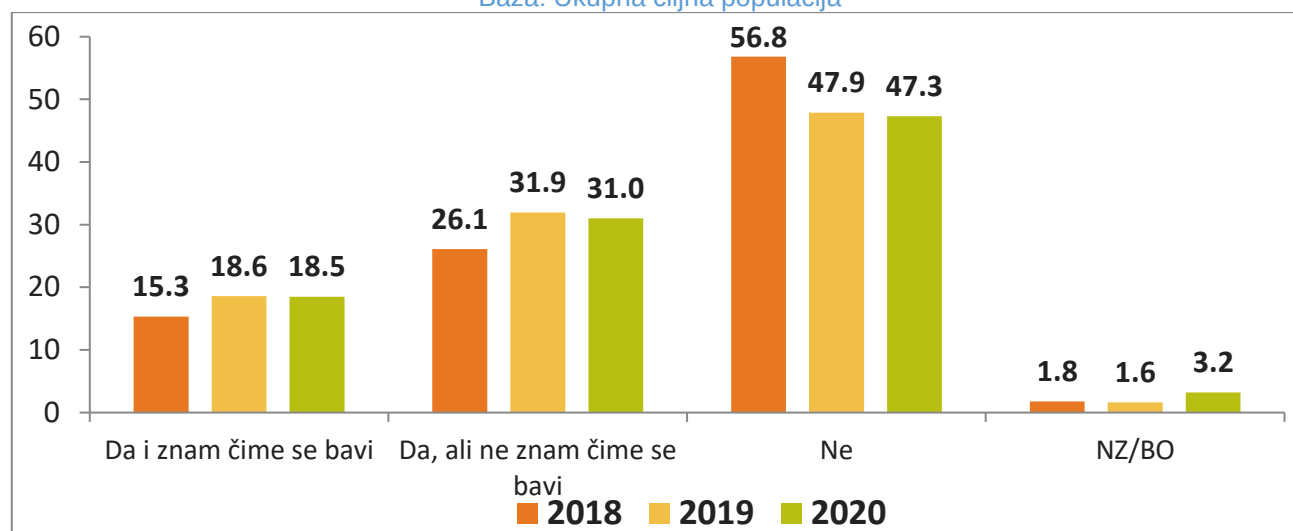


Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (77.0%) i njihov broj je u blagom padu u odnosu na prethodno istraživanje (82.6%).

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?

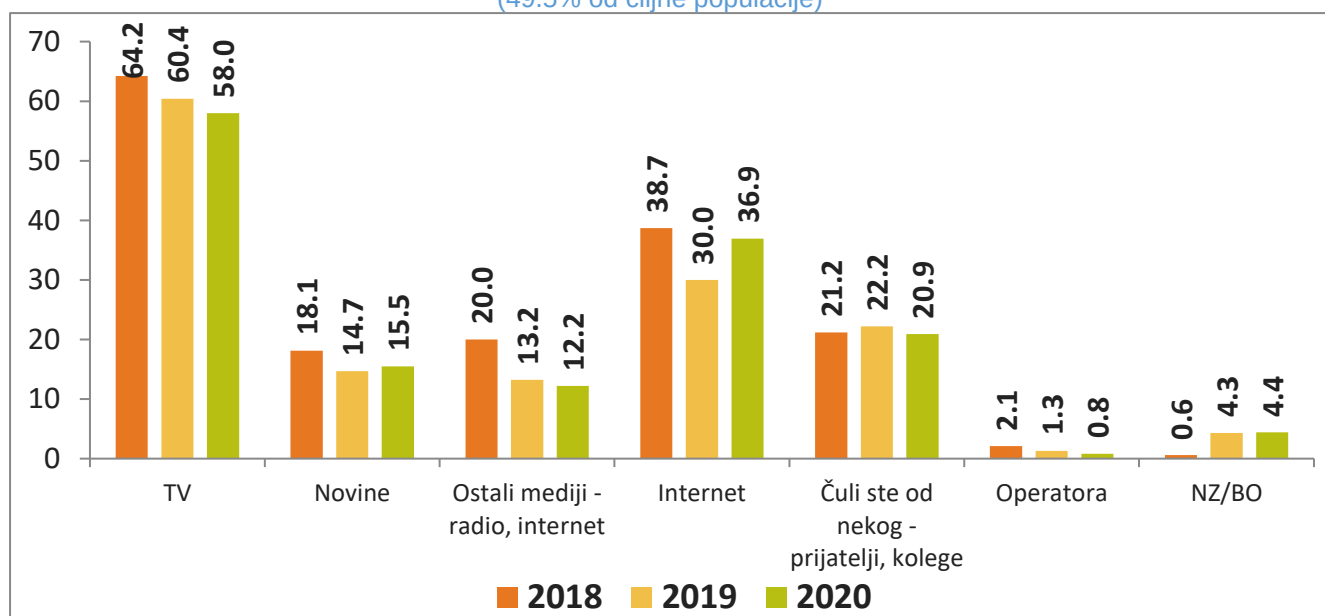
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju (49.5%) je niži nego u prethodnom istraživanju (50.5%), a procenat onih koji znaju i predmetnu djelatnost Agencije je na istom nivou.

Preko koga ste čuli za Agenciju?

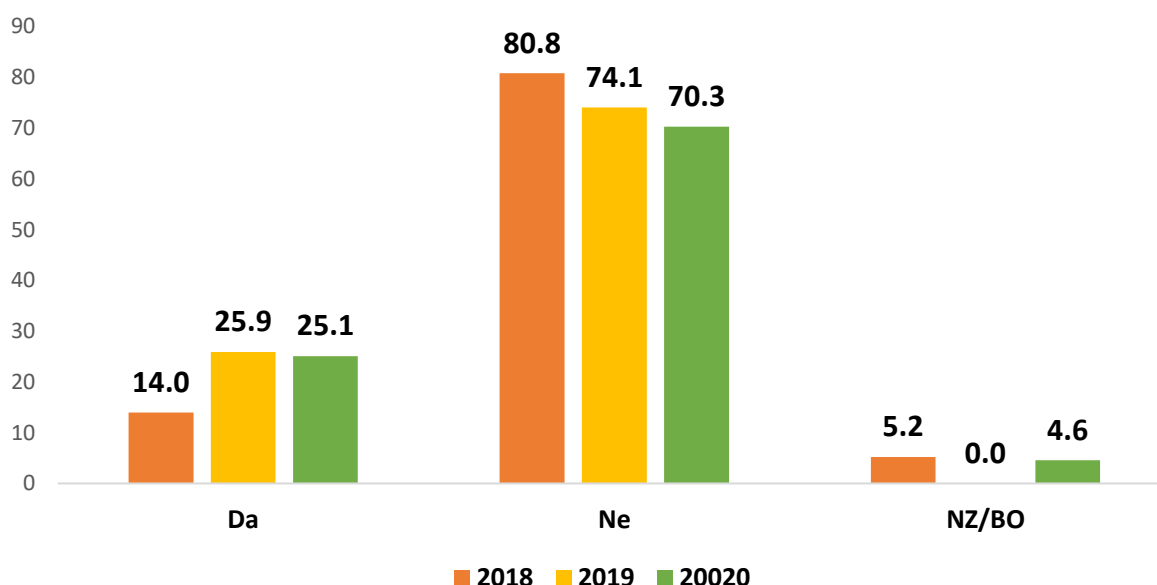
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (49.5% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, televizija i dalje predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. I ovoga puta, kao i u prošlogodišnjem istraživanju veoma značajno mjesto je zauzeo internet kao izvor informisanja, a direktne socijalne komunikacije i dalje igraju značajnu ulogu.

Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi

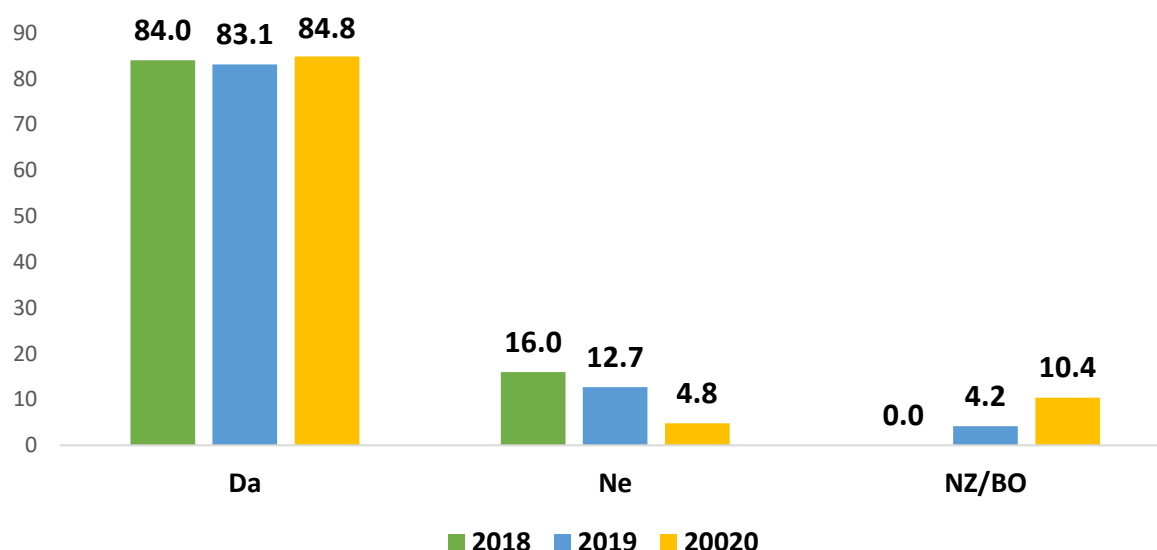
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (49.5% od ciljne grupe)



Kao i u prethodnom istraživanju, većina građana Crne Gore, njih 70.3%, nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije ni posjetila, ali je broj građana koji su posjetili sajt Agencije ostao na istom nivou kao prethodne godine.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

Baza: Oni koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (13.4% od ciljne populacije)

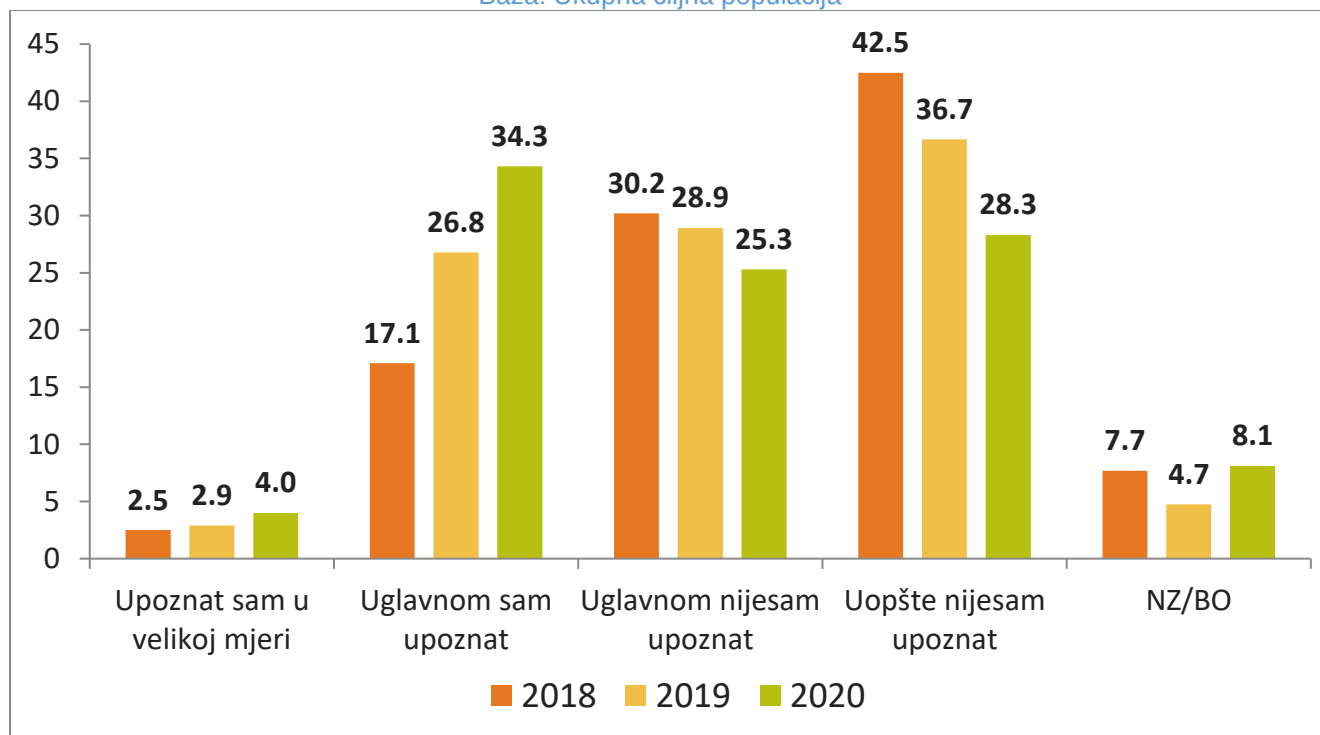


Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacijama sa ovog sajta je veoma velika (84.8%) i došlo je do malog porasta u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

U kojoj mjeri ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Oko 54% crnogorske populacije nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 38.3%, i u odnosu na prethodno istraživanje je porastao za 8.6 procentna poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

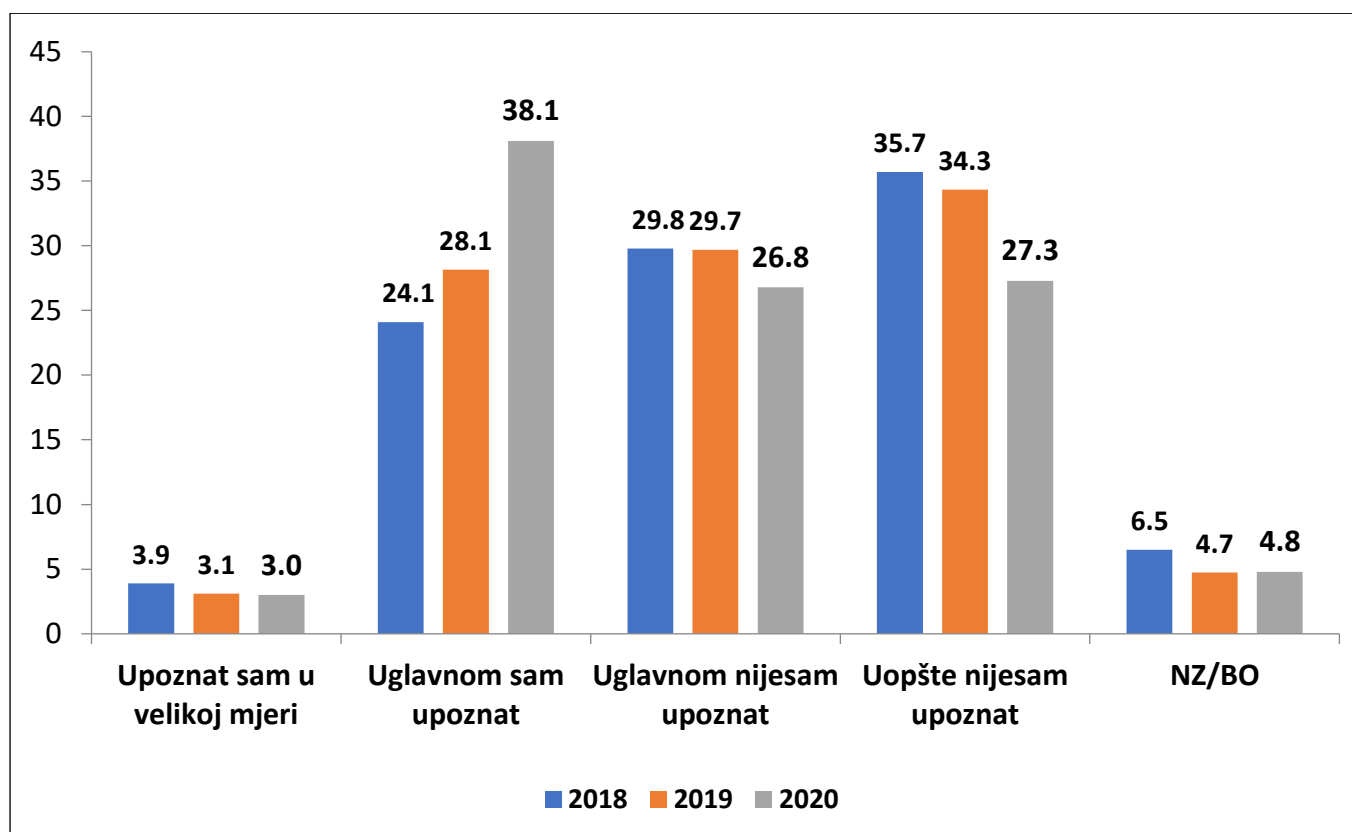
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	9.3	29.7	22.5	29.4	9.0
Pravo na detaljan raščlanjen račun	18.9	35.1	17.9	21.7	6.5
Pravo na seobu i prenos broja	12.4	29.2	23.7	28.0	6.7
Pravo na zabranu odlaznih poziva	17.5	36.5	16.6	24.0	5.5
Pravo na ograničenje potrošnje	21.2	37.7	15.0	21.1	5.1
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	18.1	37.0	17.2	22.0	5.8
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	14.0	32.1	20.1	27.1	6.7

	2018		2019		2020	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	21.2	67.3	29.2	62.6	39.0	51.9
Pravo na detaljan raščlanjen račun	24.8	63.1	32.7	58.9	54.0	39.6
Pravo na seobu i prenos broja	27.9	61.1	37.2	54.3	41.6	51.7
Pravo na zabranu odlaznih poziva	32.2	56.9	47.1	45.3	54.0	40.6
Pravo na ograničenje potrošnje	34.1	54.8	48.7	43.7	58.9	36.1
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	31.4	57.4	44.6	48.0	55.1	39.2
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	30.3	57.2	39.4	51.9	46.1	47.2

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa različitim pravima korisnika elektronskih komunikacija vezan je za pravo na ograničenje potrošnje, pravo na prigovor/žalbu i pravo na zabranu odlaznih poziva i pravo na detaljno raščlanjen račun.

U kojoj mjeri ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja prigovora operatoru i/ili žalbe Agenciji)?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa procedurom zaštite svojih prava je u odnosu na prethodno istraživanje porastao za 10 procentnih poena i sada iznosi 41.1%.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:

Baza: Ukupna ciljna populacija

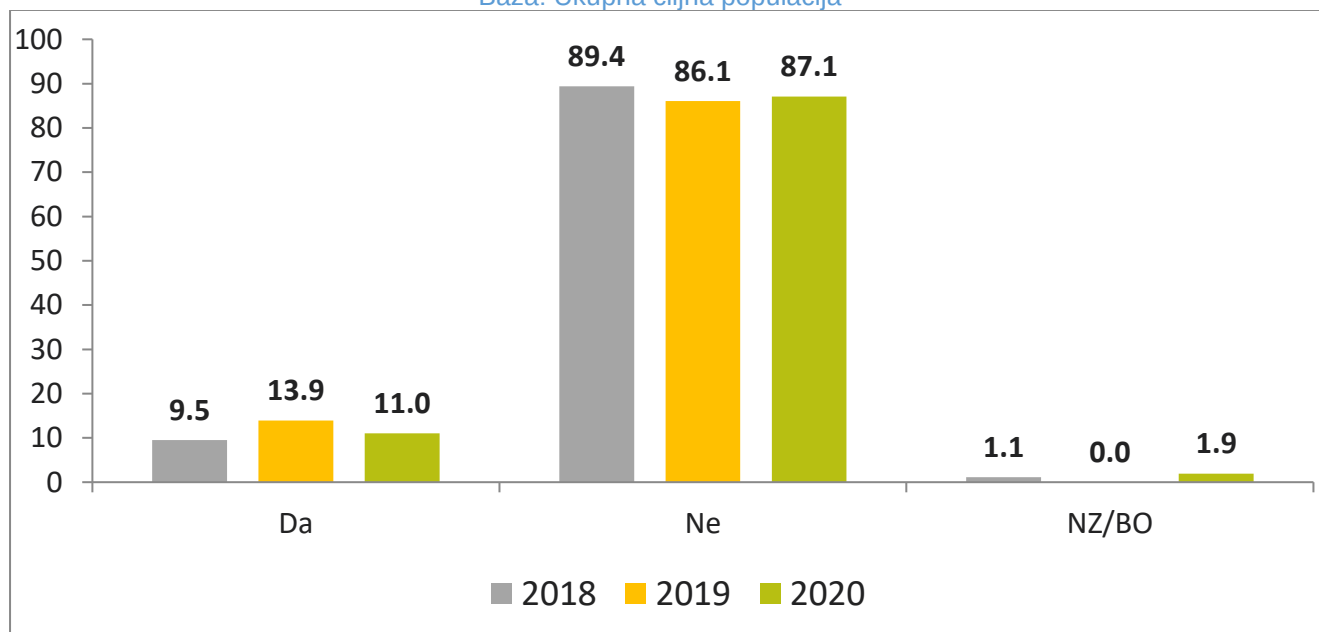
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	16.5	30.9	20.3	27.1	5.2
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	15.7	34.1	18.8	26.0	5.4
Kvalitetu usluge	13.2	33.5	22.4	25.7	5.2
Načinu refundacije	8.7	23.5	22.9	38.8	6.2
Fer politici korišćenja usluga	8.3	25.2	22.4	37.4	6.7

	2018		2019		2020	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	37.4	47.0	42.1	51.2	47.4	47.4
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	37.3	47.9	38.2	55.3	49.8	44.8
Kvalitetu usluge	36.8	47.1	38.0	54.9	46.7	48.1
Načinu refundacije	28.2	53.7	24.7	66.2	32.2	61.7
Fer politici korišćenja usluga	27.8	52.6	26.9	63.2	33.5	49.8

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa sadržajem ugovora među građanima Crne Gore vezan je za uslove raskida ugovora, minimalno trajanje ugovora i kvalitet usluge.

Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji?

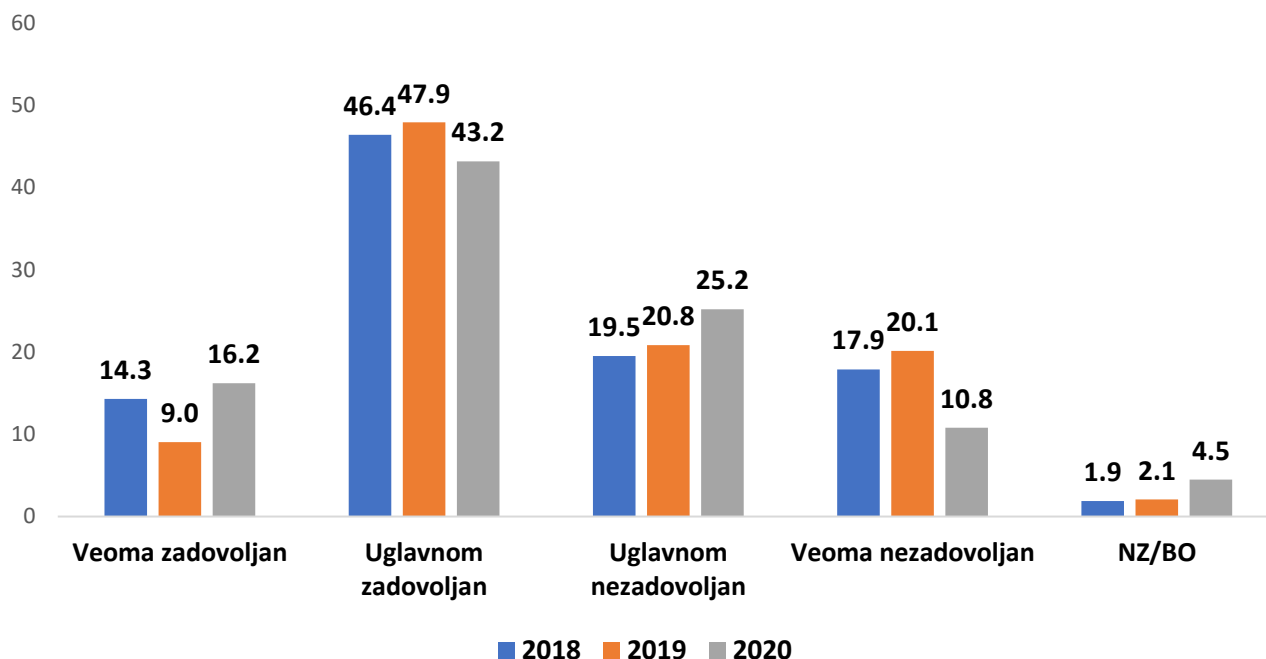
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom se neznatno smanjio u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

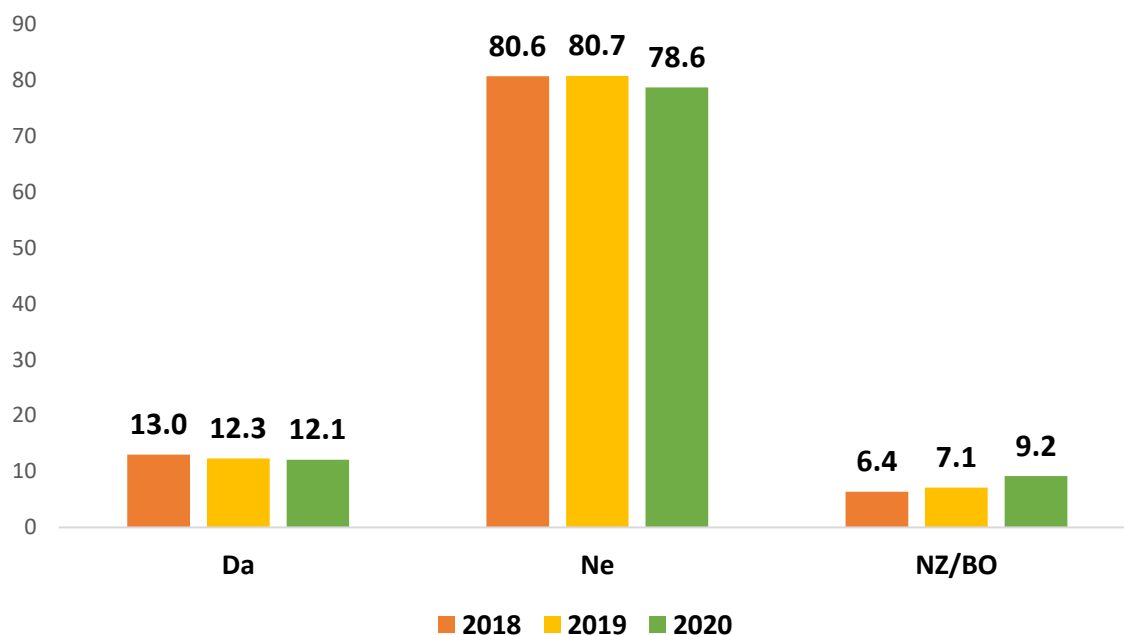
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (11.0% od ciljane populacije)



Mada je ukupan procenat građana koji su iskoristili svoje pravo da upute žalbu ili prigovor Agenciji ili operatoru relativno mali, procenat onih koji su zadovoljni ažurnošću odgovora na iste je relativno visok (59.4%), i bilježi trend rasta u odnosu na istraživanje iz 2019. (56.9%).

Da li ste upoznati sa tim da na sajtu Agencije možete postavljati pitanja u vezi sa zaštitom prava i interesa korisnika ?

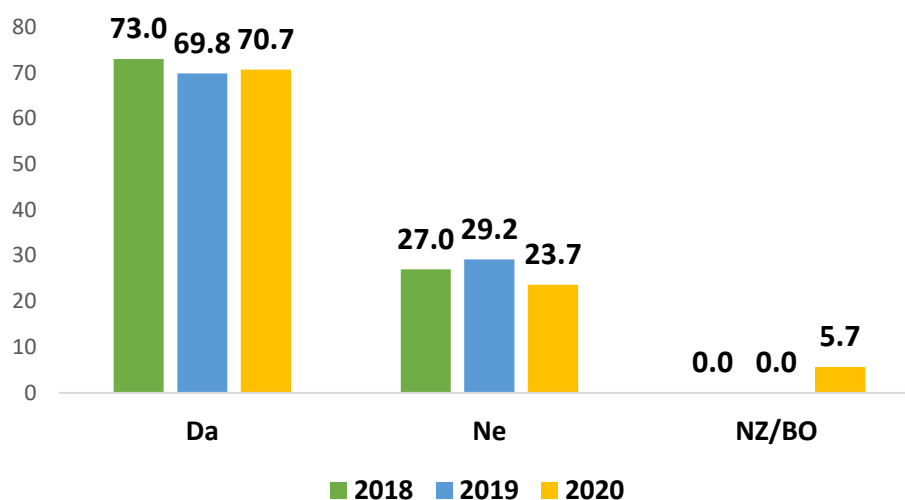
Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i prethodne godine, najveći dio građana Crne Gore (78.6%) i dalje nije upoznat sa činjenicom da na sajtu Agencije može postavljati pitanja u vezi sa različitim aspektima zaštite svojih prava u domenu elektronskih komunikacija i poštanskih usluga, i taj broj je na približno istom nivou kao u istraživanju iz 2019. godine.

Da li ste u posljednjih godinu dana primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera i drugih servisa?

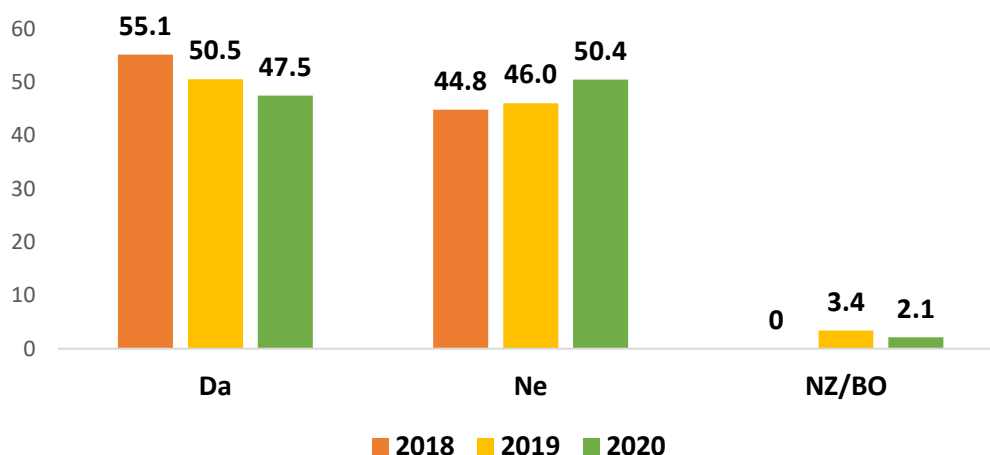
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (70.7%) u posljednjih godinu dana je primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa. Iako na prvi pogled izgleda da je ovaj procenat na približno istom nivou kao u istraživanju iz 2019. godine, ipak treba napomenuti da je u prethodnim istraživanjima vremenski period bio neograničen (ikada), a u ovom istraživanju je ograničen na posljednjih godinu dana, pa se zato može zaključiti da je broj tih poziva veći nego u prethodnom periodu.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

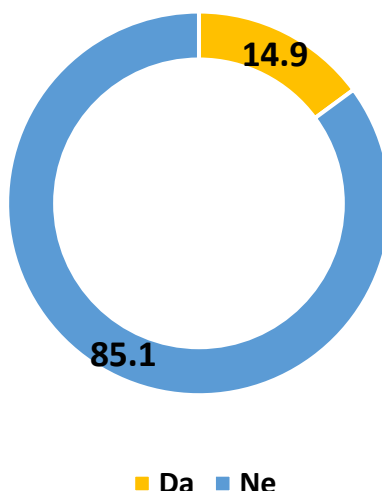
Baza: 70.7% od ciljne populacije



Građanima koji su nekada primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, u većem procentu (50.4%) ne smetaju navedene aktivnosti, i taj je procenat veći u odnosu na prethodna istraživanja.

Da li znate da, ako upišete telefonski broj i/ili e-mail adresu u Registar „Ne zovi me“, više nećete dobijati poruke ili pozive u svrhu direktnog marketinga?³

Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat ispitanika (85.1%) ne zna za funkciju Registra „Ne zovi me“.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom elektronskih komunikacionih usluga za vrijeme pandemije Korona virusa?

Baza: Ukupna ciljna populacija

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne znam
Fiksna telefonija	17.6	31.8	6.9	4.5	39.3
Mobilna telefonija	32.4	51.3	7.5	3.4	5.5
Internet	26.6	44.7	10.3	5.7	12.6
TV i radio	29.9	47.9	10.4	4.8	7.0

	Sum+	Sum-
Fiksna telefonija	49.4	11.4
Mobilna telefonija	83.7	10.9
Internet	71.3	16.0
TV i radio	77.8	15.2

Najveći procenat ispitanika zadovoljan je kvalitetom usluga mobilne telefonije (83.7%) za vrijeme pandemije Korona virusa, a najmanje kvalitetom usluga fiksne telefonije (49.4%). Ovako nizak procenat za fiksnu telefoniju je posledica velikog procenta (39.3%) onih koji se nijesu odredili u odnosu na ovo pitanje, jer nisu korisnici fiksne telefonije.

³ Ovo pitanje je po prvi put postavljeno u ovogodišnjem istraživanju