

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



Maj 2019

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	10
MOBILNA TELEFONIJA	20
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	40
TELEVIZIJA	53
INTERNET	63
EKIP	72
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	76

METODOLOGIJA

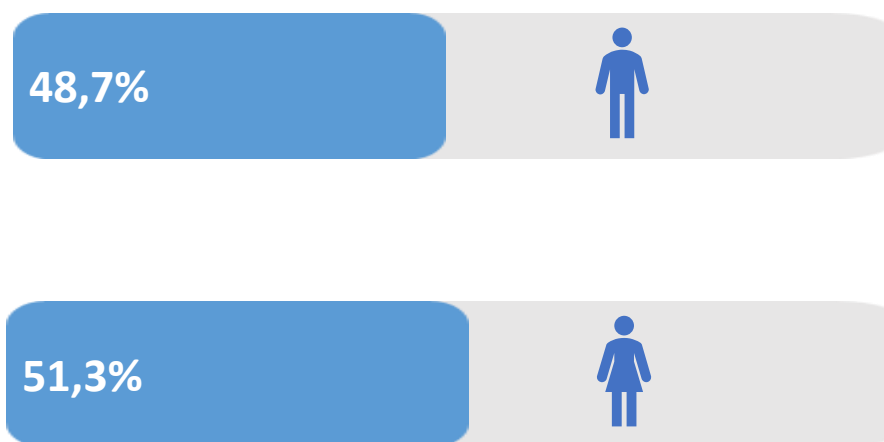
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno krajem aprila i početkom maja mjeseca 2019. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1034
Tip uzorka:	Troetačni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (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 (uključujući Tuzi i Golubovci)	293	28,3
	Nikšić	115	11,1
	Danilovgrad	27	2,6
	Cetinje	28	2,7
	UKUPNO	463	44,7
Sjeverni region	Bjelo Polje	80	7,7
	Pljevlja	50	4,8
	Rožaje	45	4,4
	Berane	52	5,0
	Petnjica	12	1,2
	Plav	17	1,6
	Gusinje	9	0,9
	Kolašin	15	1,5
	Mojkovac	15	1,5
	Andrijevica	8	0,8
	Plužine	5	0,5
	Šavnik	3	0,3
	Žabljak	6	0,6
	UKUPNO	317	30,8
Južni region	Herceg Novi	47	4,5
	Bar	78	7,5
	Kotor	34	3,3
	Budva	32	3,1
	Ulcinj	41	4,0
	Tivat	22	2,1
	UKUPNO	254	24,5
TOTAL		1034	100,0

POL



STAROST

Od 15-34 godine



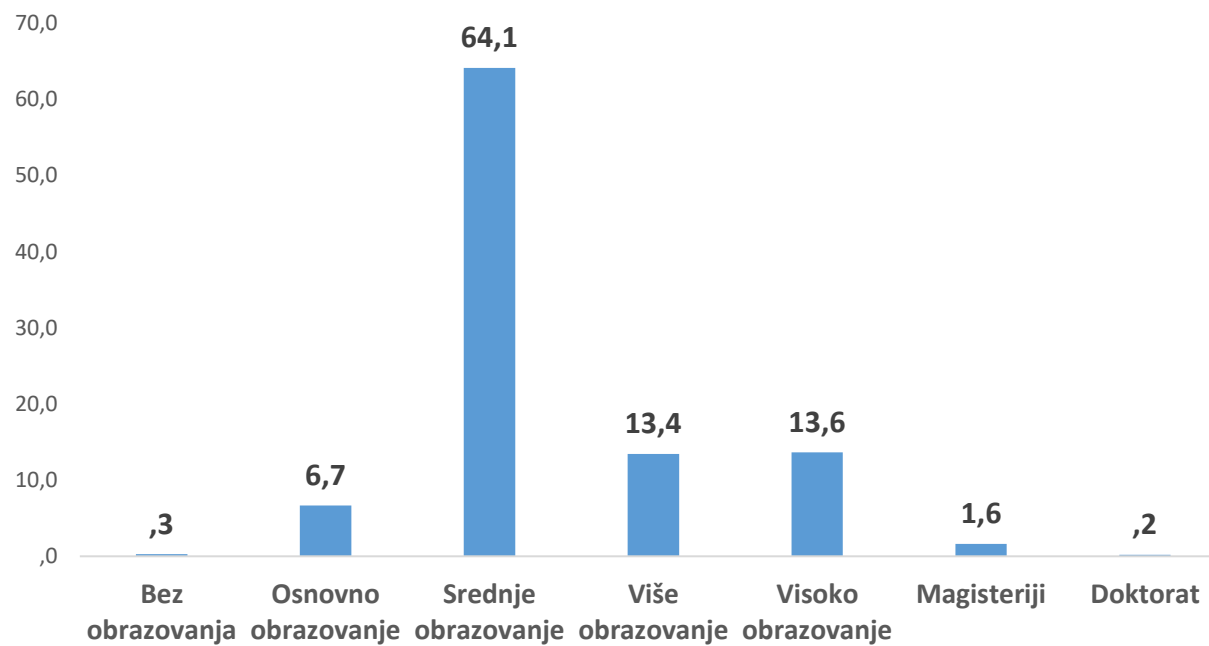
Od 35-54 godine



Preko 54 godine



OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA

Zaposlen



Nezaposlen



Drugo (penzioner, neaktivan)



Student



MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA

Preko 600 eura



Od 300-600 eura



Odbija da odgovori



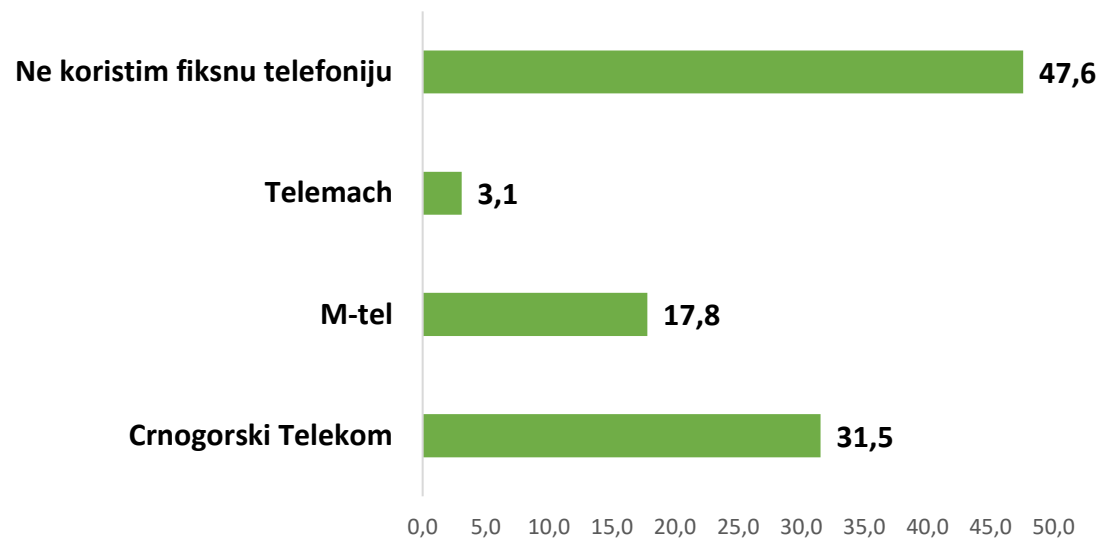
Do 300 eura



FIKSNA TELEFONIJA

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

Baza: Ukupna ciljna populacija

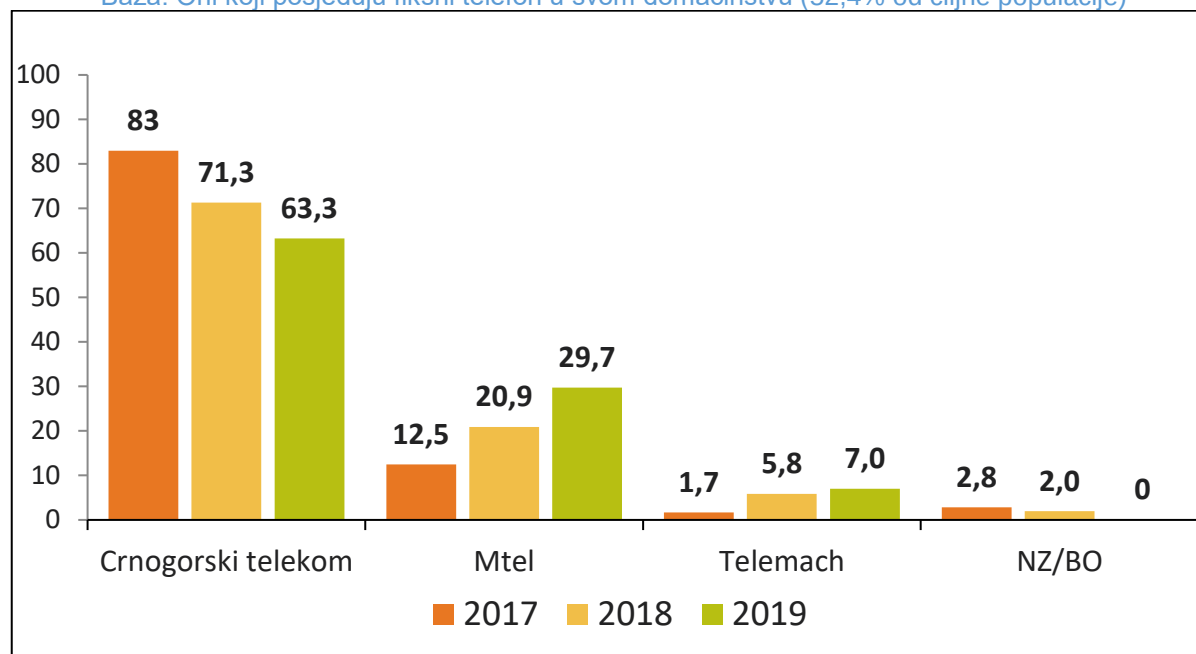


Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 52,4% anketiranih građana Crne Gore.

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

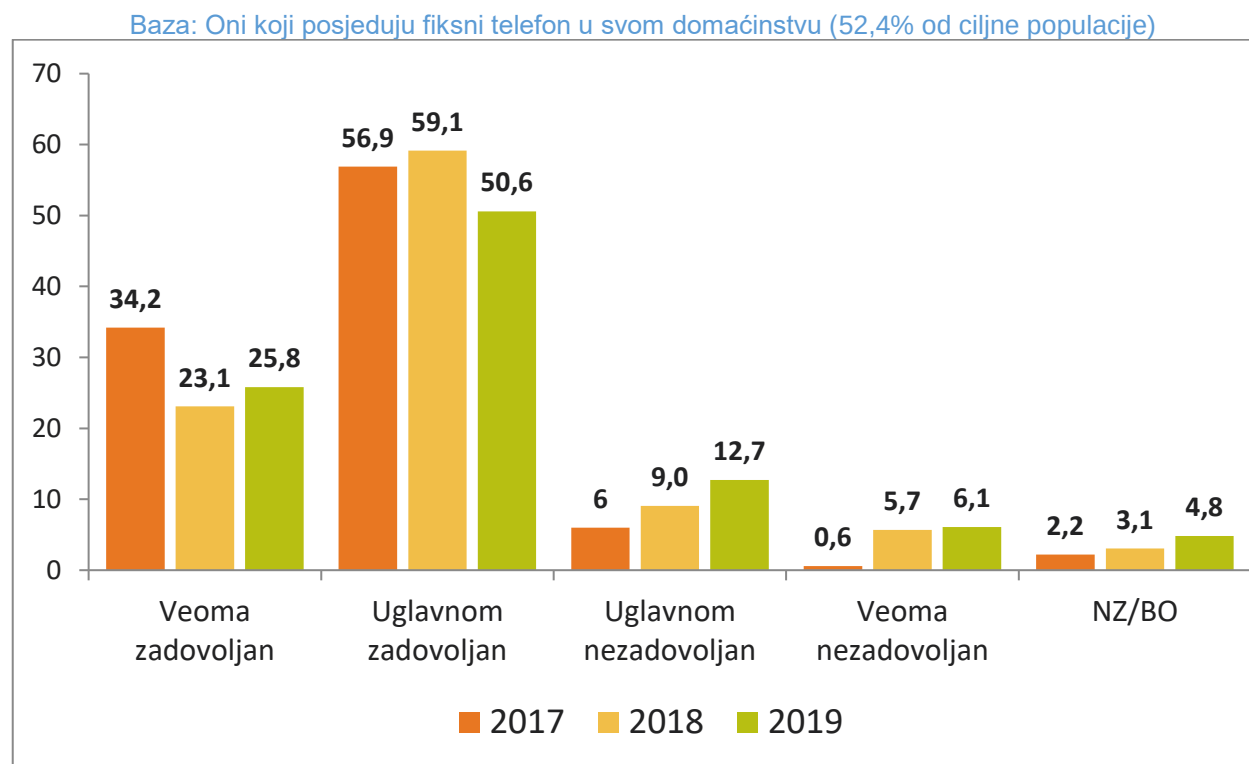
Baza: Ukupna ciljna populacija

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (52,4% 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 8 procentnih poena. Ove godine M-tel bilježi značajan rast u odnosu na prethodna istraživanja (za 8,8 procentnih poena u odnosu na 2018.), a Telemach kao relativno novi provajder usluge na tržištu ima 7,0% tržišta fiksne telefonije.

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



Na globalnom nivou, stepen zadovoljstva uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (**76,4%**), ali u poređenju sa rezultatima istraživanja iz 2018.godine evidentan je pad nivoa zadovoljstva za 5,8 procentnih poena. Isto tako, ovo istraživanje je pokazalo da je trenutno zadovoljstvo uslugama fiksne telefonije najmanje u posljednjih 6 godina, jer je stepen zadovoljstva u 2013. godini bio 90,7%, u 2014. godini 88,5%, u 2016. godini 83,9%, u 2017. godini 91,1% a u 2018. godini 82,2%

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

U narednoj tabeli predstavljamo distribuciju odgovora ispitanika s obzirom na njihov izbor provajdera fiksne telefonije:

Ispitanici koji koriste:	Kvalitet usluga				
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne znam
Crnogorski Telekom	24,8%	51,3%	12,8%	5,5%	5,5%
M-tel	28,0%	50,9%	14,3%	6,2%	0,6%
Telemach	26,3%	42,1%	5,3%	10,5%	15,8%
Total	25,8%	50,6%	12,7%	6,1%	4,8%

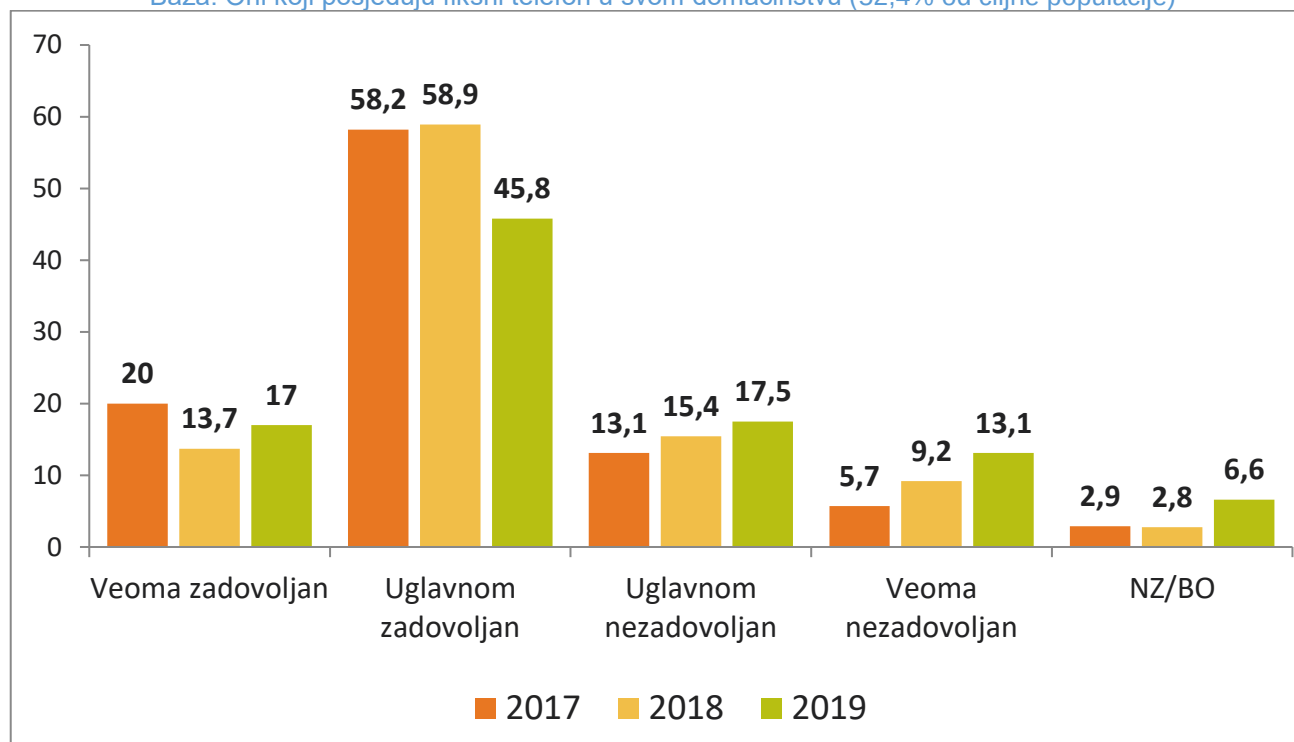
Radi lakšeg pregleda stepena zadovoljstva, u narednoj tabeli su grupisani odgovori na zadovoljne (veoma zadovoljan+uglavnom zadovoljan) i nezadovoljne (uglavnom nezadovoljan+veoma nezadovoljan)

Ispitanici koji koriste:	Kvalitet usluga		
	Zadovoljan	Nezadovoljan	1-2
Crnogorski Telekom	76,1%	18,4%	57,7%
M-tel	78,9%	20,5%	58,4%
Telemach	68,4%	15,8%	52,6%
Total	76,4%	18,8%	57,6%

- Najveći stepen zadovoljstva kvalitetom usluga iskazuju ispitanici koji, kao provajdera fiksne telefonije, koriste M-tel.
- Najmanji stepen zadovoljstva kvalitetom usluga iskazuju ispitanici koji, kao provajdera fiksne telefonije, koriste Telemach.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (52,4% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, ove godine je stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji opao, jer 62,8% korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije, što je smanjenje za 9,8 procentnih poena u odnosu na istraživanje iz 2018. godine, a za 15,4 procentnih poena u odnosu na istraživanje iz 2017. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

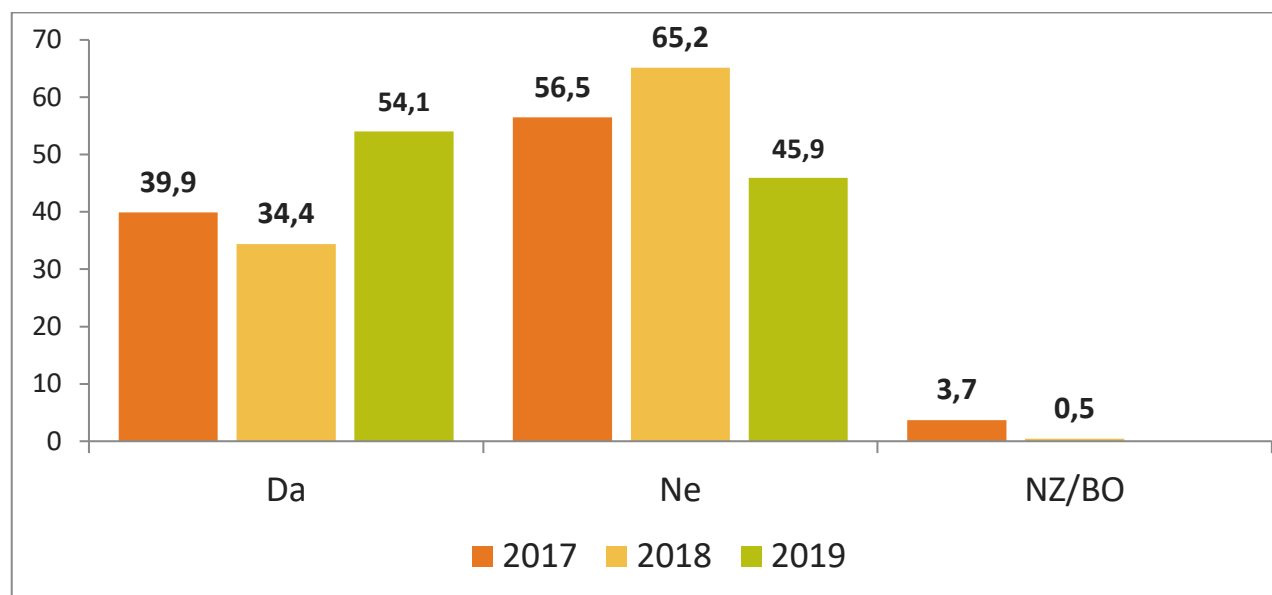
Ispitanici koji koriste:	Cijene usluga				
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne znam
Crnogorski Telekom	15,2%	46,6%	16,9%	12,5%	8,7%
M-tel	21,7%	46,0%	18,6%	12,4%	1,2%
Telemach	13,2%	36,8%	18,4%	21,1%	10,5%
Total	17,0%	45,8%	17,5%	13,1%	6,6%

Ispitanici koji koriste:	Cijene usluga		
	Zadovoljan	Nezadovoljan	1-2
Crnogorski Telekom	61,8%	29,4%	32,4%
M-tel	67,7%	31,1%	36,6%
Telemach	50,0%	39,5%	10,5%
Total	62,7%	30,6%	32,1%

- Kao i u slučaju iskazivanja stepena zadovoljstva kvalitetom usluga, tako i prilikom ocjene cijene usluga, najveći stepen zadovoljstva iskazuju ispitanici koji, kao provajdera fiksne telefonije, koriste M-tel, a najmanji stepen iskazuju ispitanici koji koriste Telemach.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (52,4% od ciljane populacije)



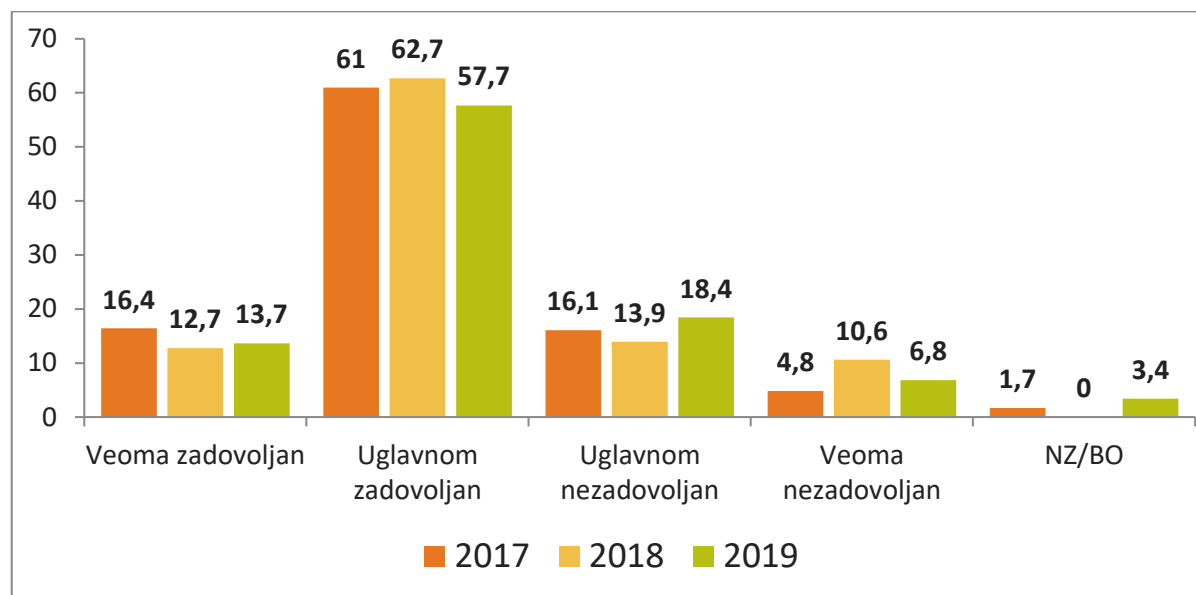
Procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji imaju određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, značajno je porastao u odnosu na prethodna dva istraživanja i bilježi porast u odnosu na 2018. godinu za oko 20%.

Ispitanici koji koriste:	Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?	
	Da	Ne
Crnogorski Telekom	58,3%	41,7%
M-tel	48,4%	51,6%
Telemach	39,5%	60,5%
Total	54,1%	45,9%

- Najveći procenat smetnji ili prekida prilikom korišćenja fiksne telefonije imali su oni građani koji koriste usluge Crnogorskog Telekoma (58,3%), a najmanji broj smetnji ili prekida su imali korisnici Telemacha (39,5%).

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

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (28,3% od ciljane populacije)

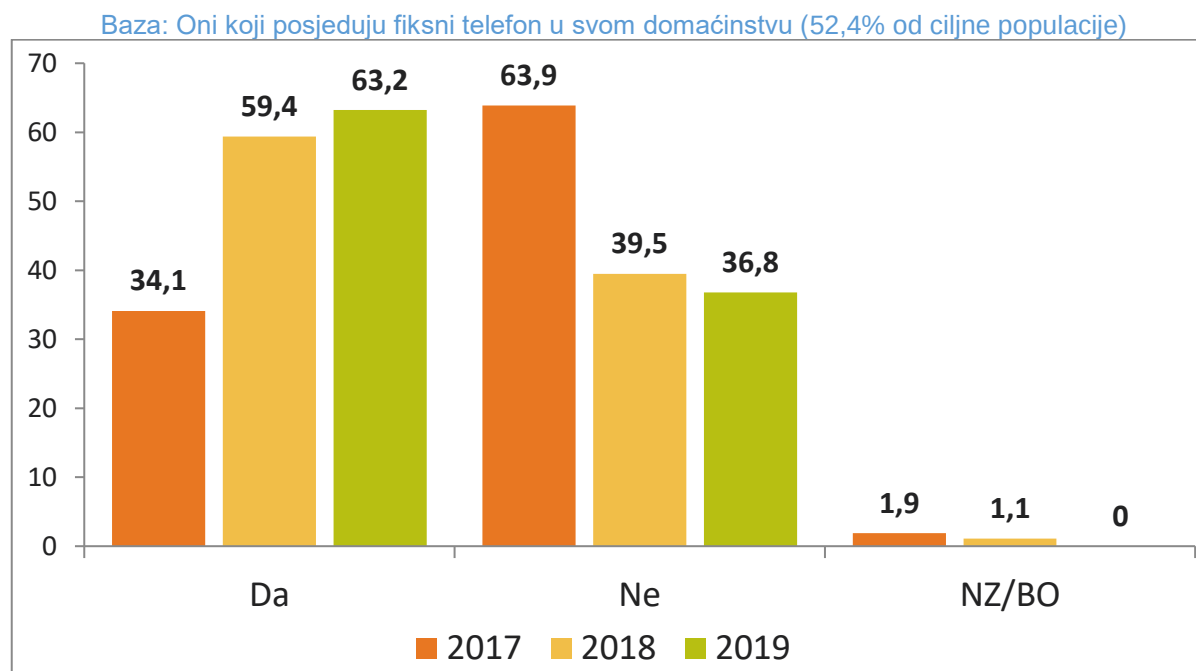


Najveći dio (71,4%) korisnika fiksne telefonije koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge zadovoljno je brzinom otklanjanja istih, i taj procenat je niži od procenta zadovoljstva iz 2018. godine (75,4%).

Ispitanici koji koriste:	U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?				
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne znam
Crnogorski Telekom	12,5%	59,5%	19,5%	5,0%	3,5%
M-tel	16,7%	53,8%	17,9%	9,0%	2,6%
Telemach	13,3%	53,3%	6,7%	20,0%	6,7%
Total	13,7%	57,7%	18,4%	6,8%	3,4%

- Najveći stepen zadovoljstva vremenom otklanjanja smetnji ili prekida u fiksnoj telefoniji iskazuju ispitanici koji, kao provajdera fiksne telefonije, koriste Crnogorski Telekom.

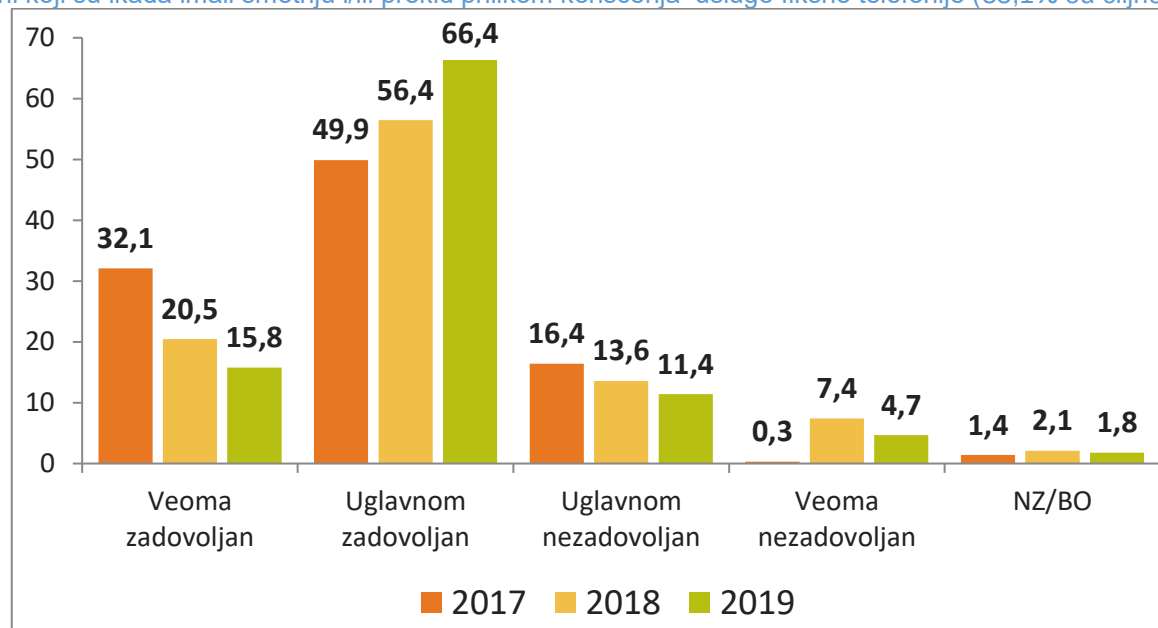
Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?



U posljednje dvije godine uočavamo trend povećanja broja korisnika fiksne telefonije koji koriste usluge korisničkog servisa.

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

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (33,1% od ciljane populacije)

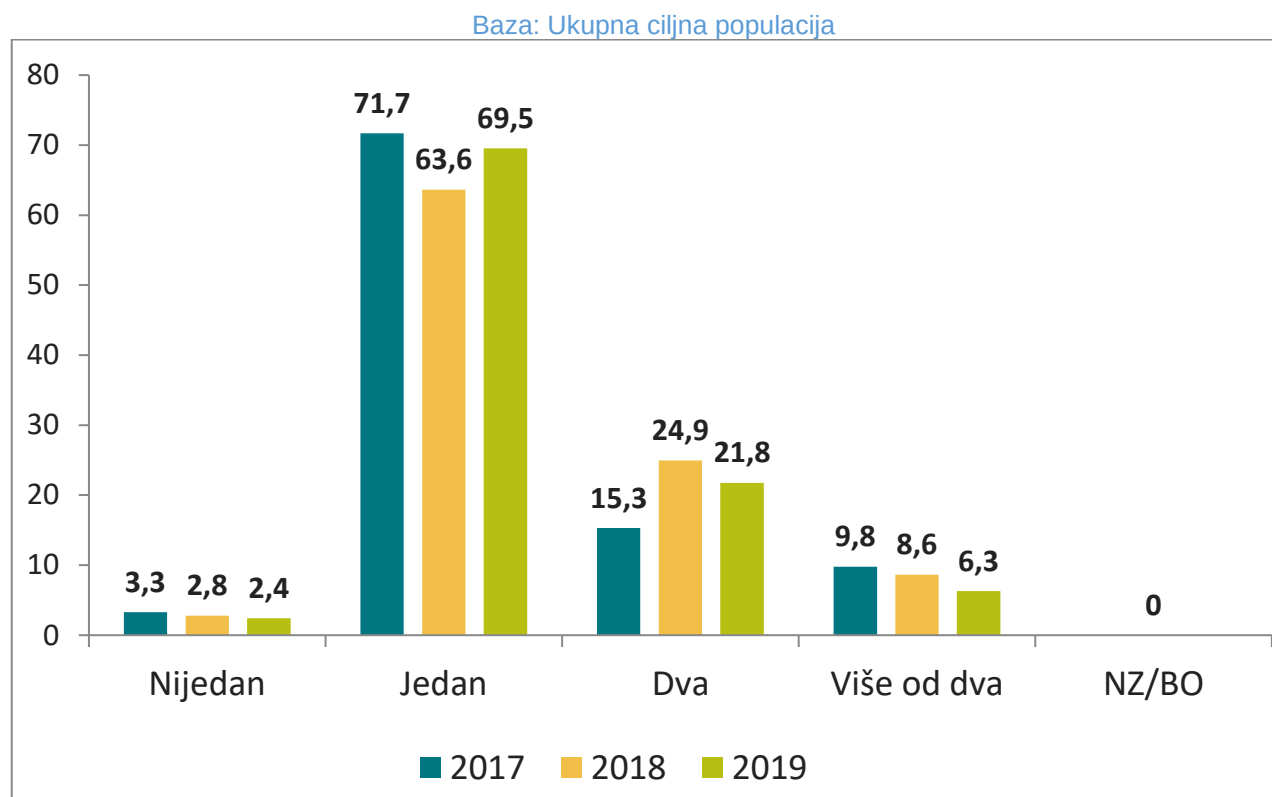


Najveći dio (82,2%) korisnika fiksne telefonije koji su kontaktirali servis podrške svog operatera fiksne telefonije iskazuje zadovoljstvo uslugom koju su dobili i može se konstatovati da nivo zadovoljstva bilježi blagi rast u odnosu na prethodno istraživanje (za 5%).

MOBILNA TELEFONIJA

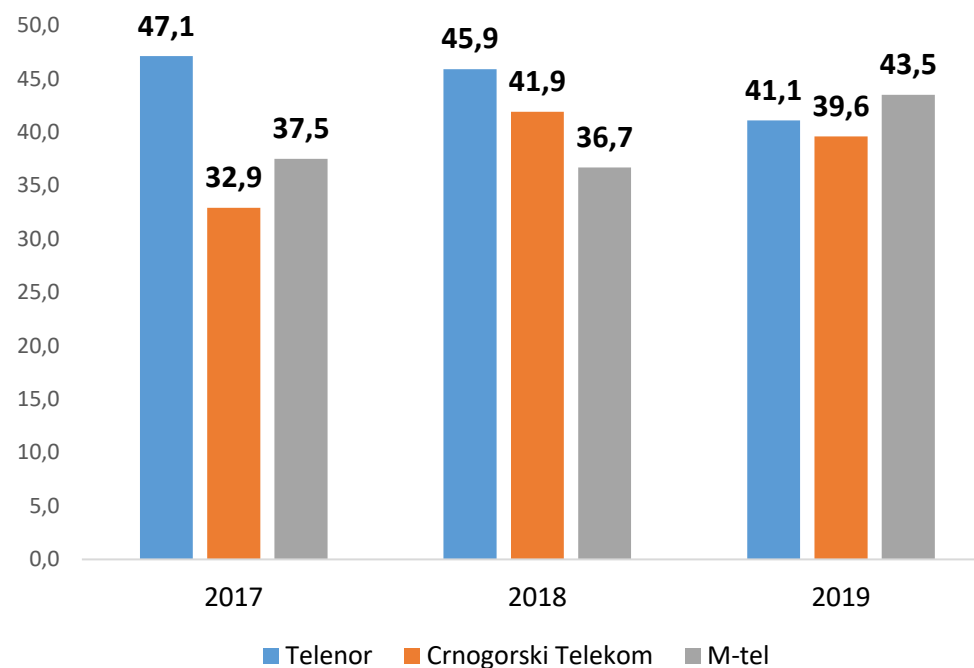
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori povećao se u odnosu na istraživanje iz 2018. godine za 0,5% i sada iznosi 97.6%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, smanjio se broj korisnika sa dva aktivna broja mobilne telefonije, ali je porastao procenat korisnika sa jednim aktivnim brojem.

Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?



Da li ste korisnik...?

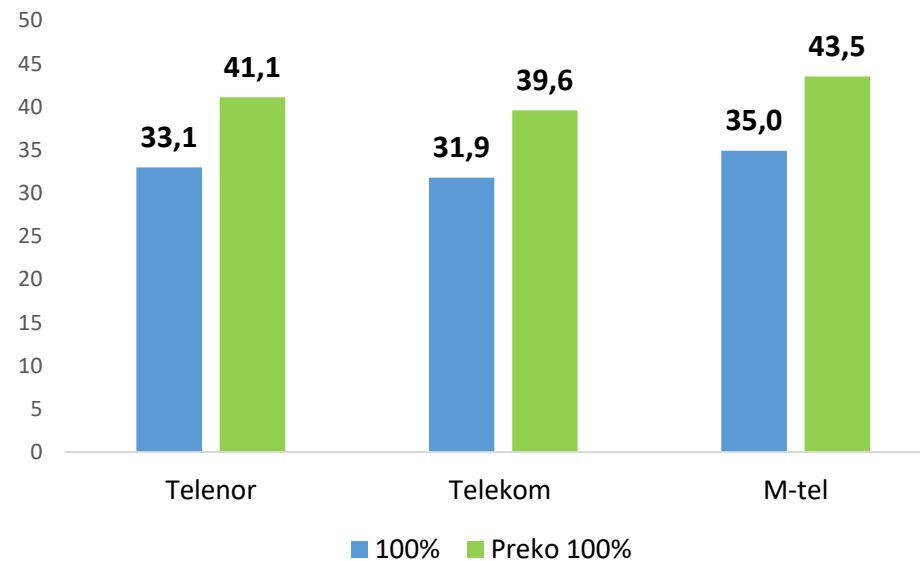
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljane populacije)



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je skoro podjednako učešće provajdera mobilne telefonije na crnogorskom tržištu. Najveći rast učešća u odnosu na istraživanje iz 2018. godine bilježi M-tel (za 6,8%), dok blagi pad učešća bilježe Telenor i Crnogorski Telekom.¹

¹ Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u narednom 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.

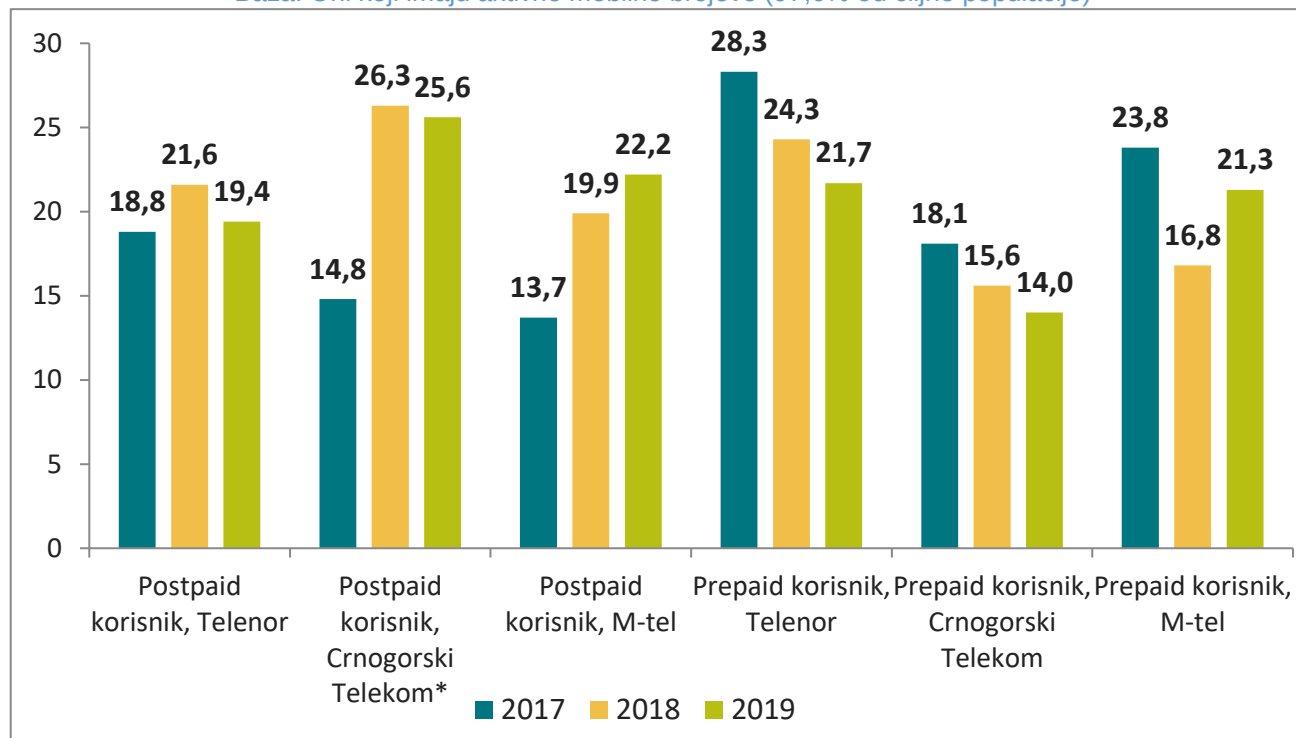
Da li ste korisnik...?



Prema rezultatima ovog istraživanja udio Telenora u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 33,1%, Telekoma 31,9% i M:tel-a 35,0%.

Da li ste korisnik...?

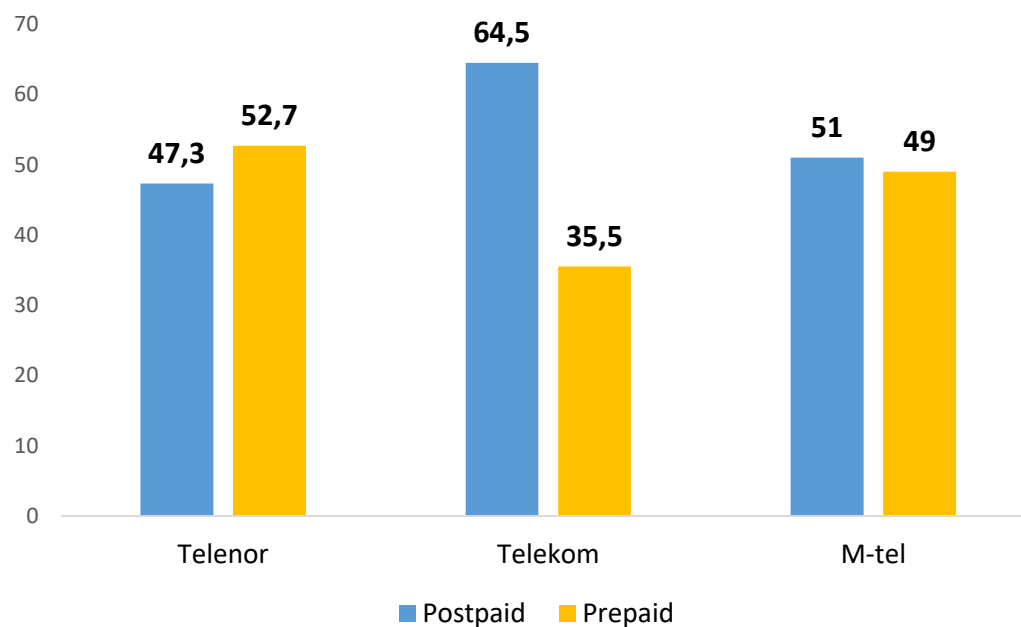
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljne populacije)



Trend pada učešća prepaid korisnika nasuprot rasta postpaid korisnika karakterističan je za Telenor i Crnogorski Telekom, a porast prepaid korisnika bilježi M-tel.

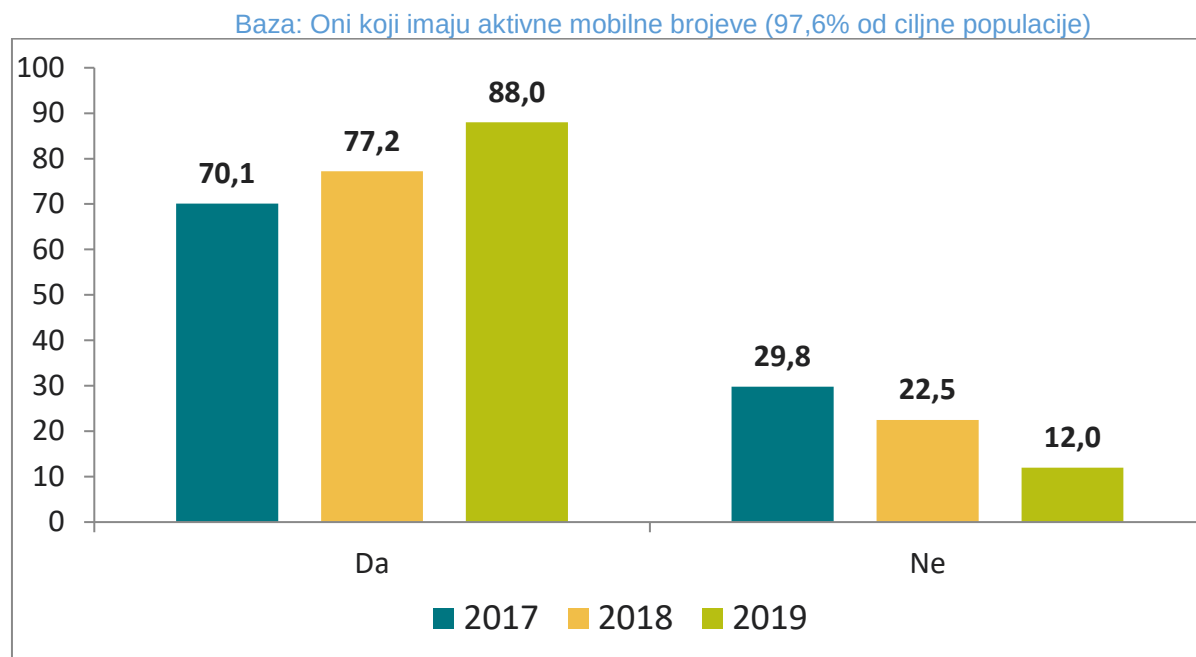
Da li ste korisnik...?

Udio prepaid i postpaid korisnika po operatorima



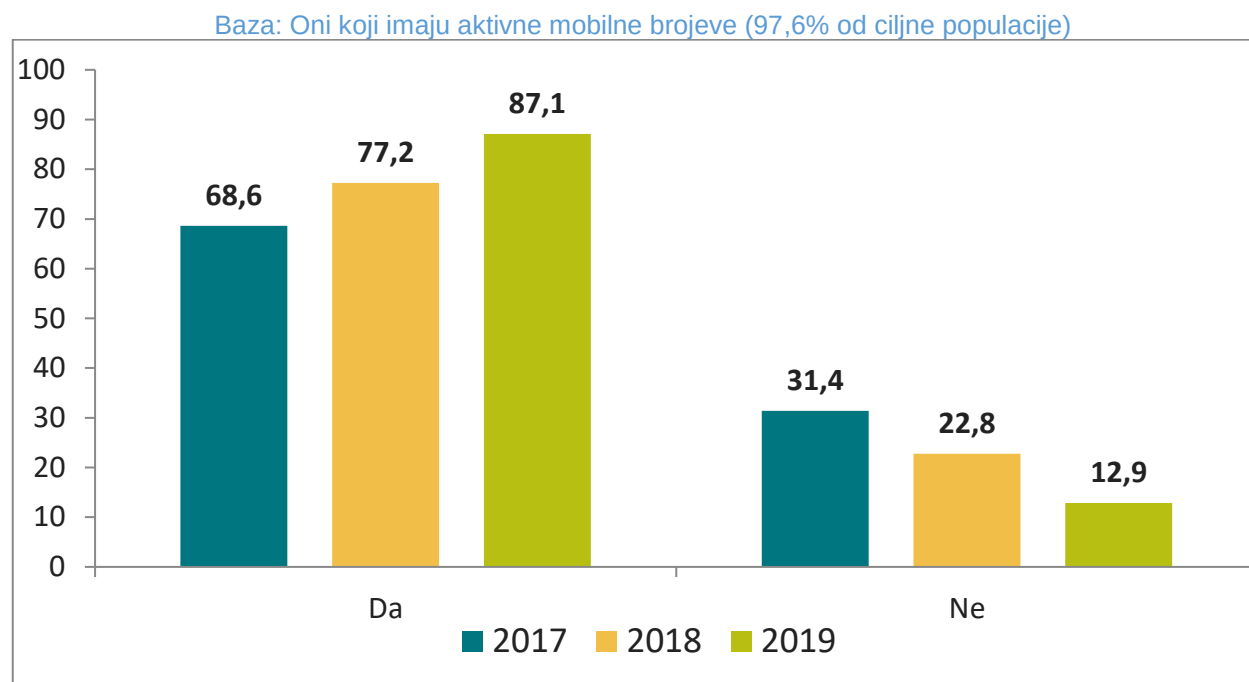
Telenor i M-tel imaju približan procenat postpaid i prepaid korisnika, dok skoro 2/3 korisnika Crnogorskog Telekoma posjeduje postpaid karticu.

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?



Trend rasta broja korisnika mobilne telefonije sa telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu i dalje raste, i u ovogodišnjem istraživanju 88% ovih korisnika posjeduje mobilni telefon sa takvom funkcijom.

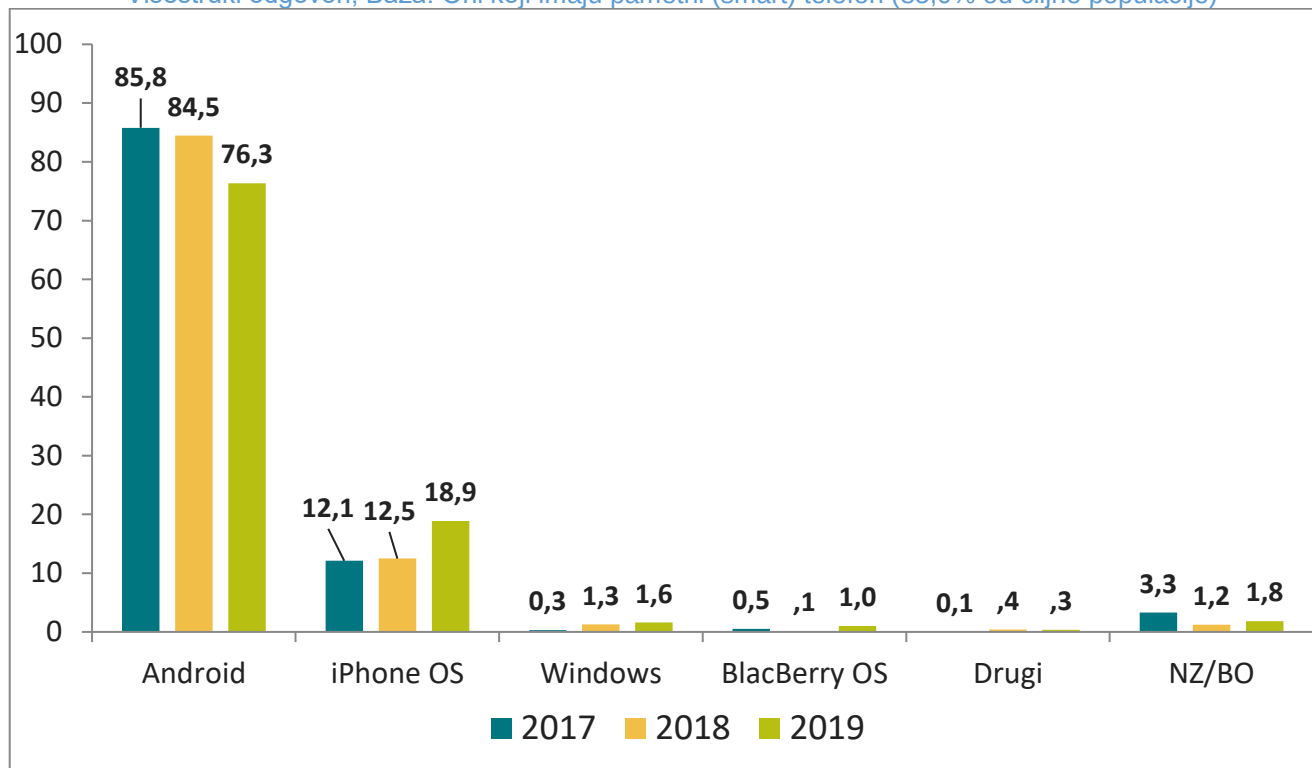
Da li imate pametni (smart) telefon?



Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, takođe raste (za skoro 10,0 procentnih poena), što je vrlo konzistentno sa nalazima vezanim za broj korisnika koji ima mogućnost korišćenja interneta preko mobilnog aparata.

Koji operativni sistem koristi vaš pametni (smart) telefon?

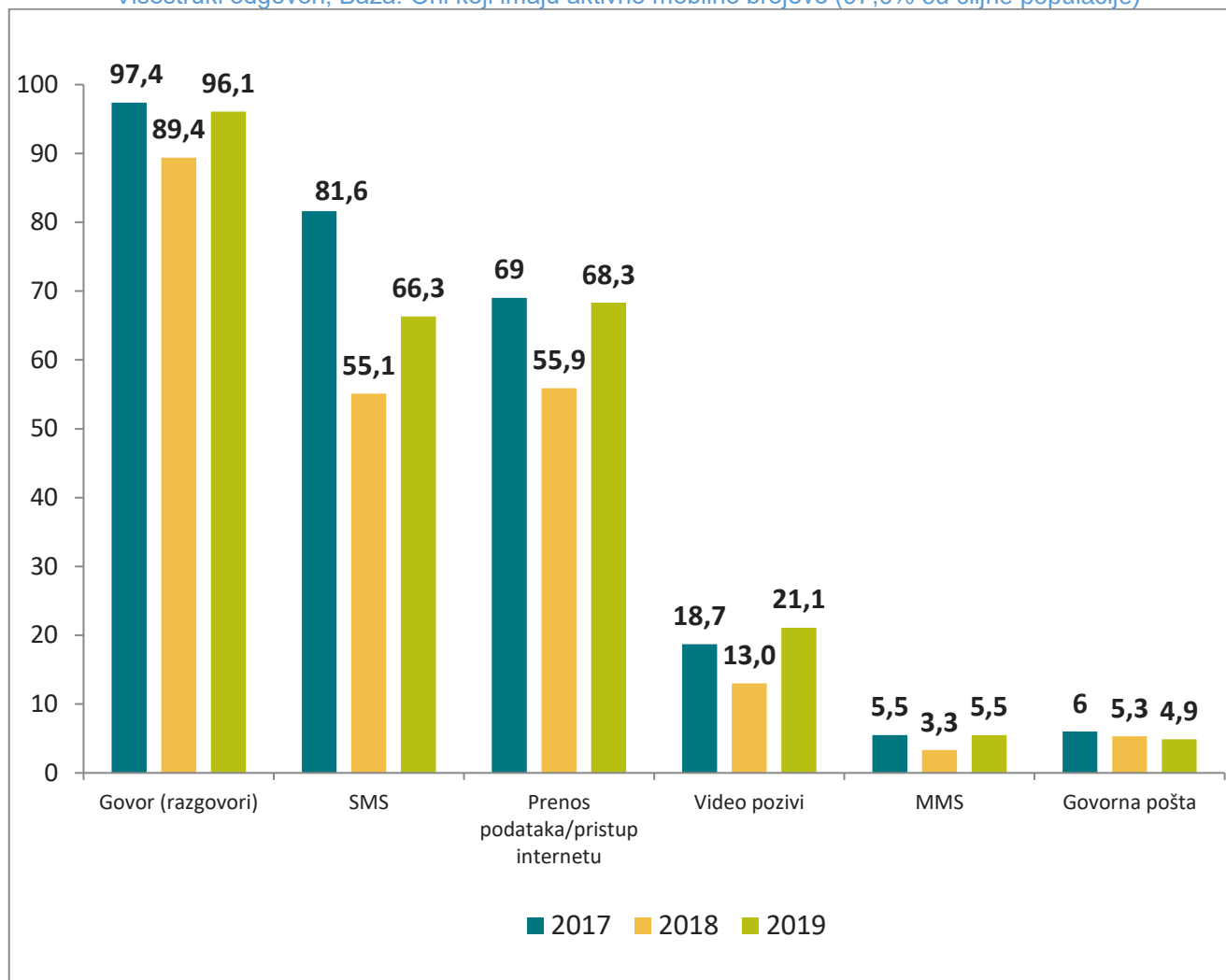
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (85,0% od ciljne populacije)



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?

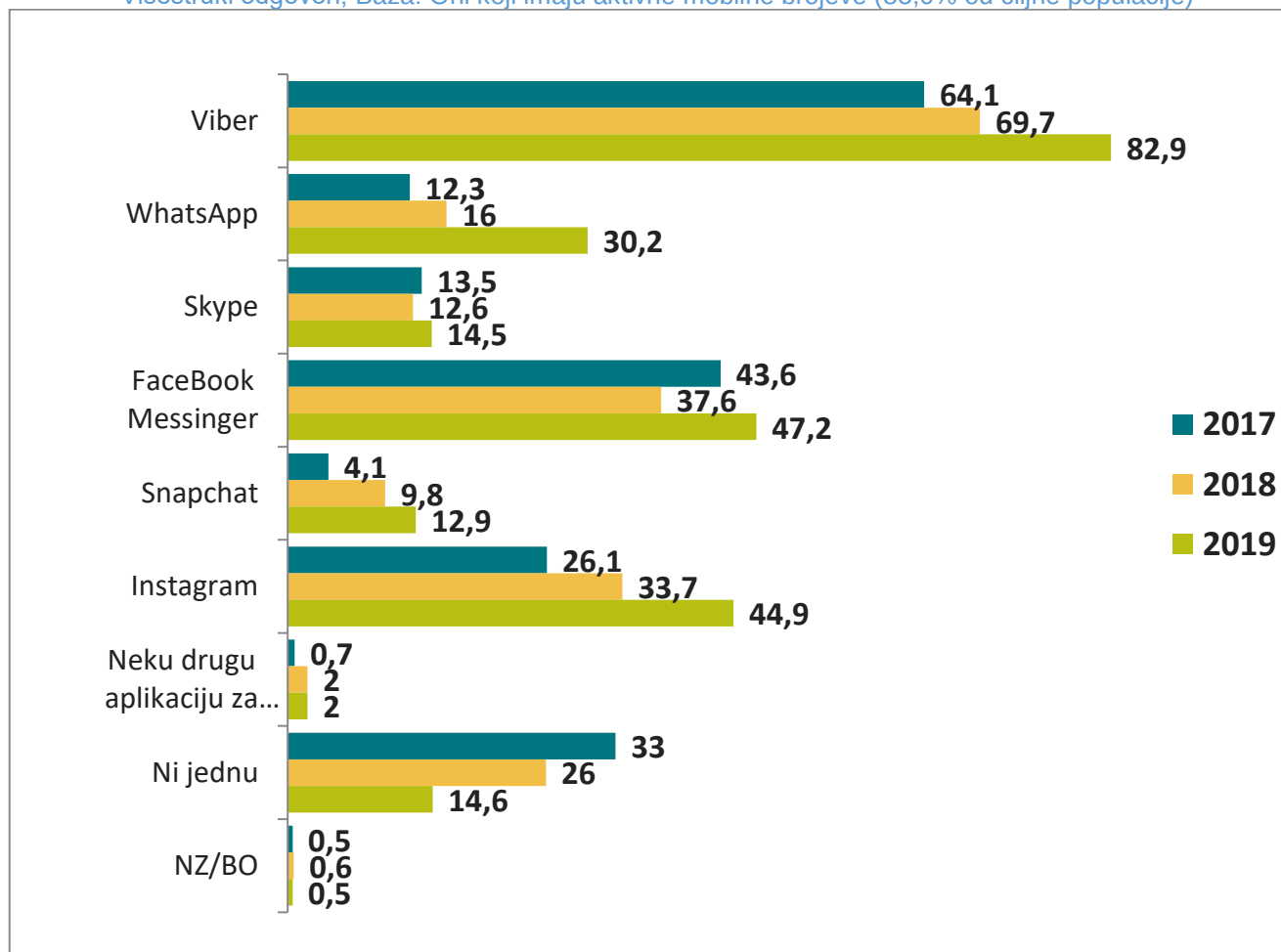
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljane populacije)



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

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

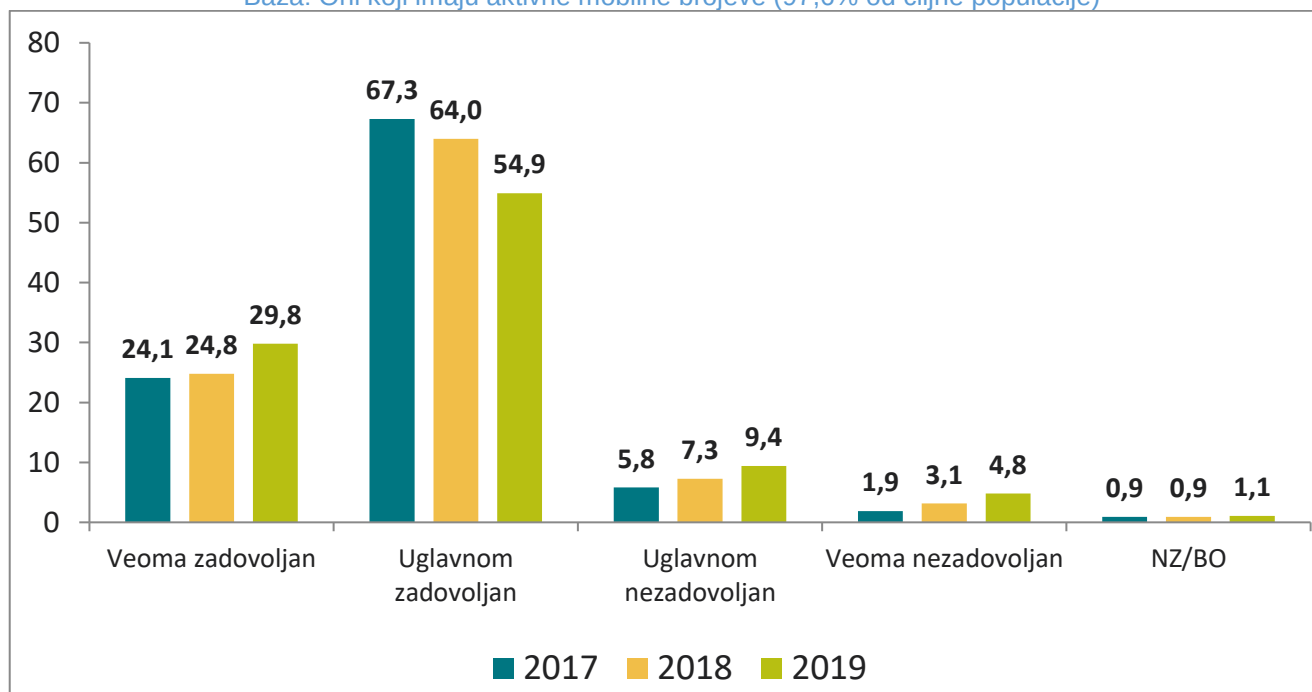
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (85,0% od ciljane populacije)



85,4% korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori koristi neku od internet aplikacija za komunikaciju (govor, slika, poruka, video) što je povećanje u odnosu na prethodnu godinu za oko 10%. Najrasprostranjenija aplikacija i u 2019. 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 sve značajnijim procentom korisnika.

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

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljne populacije)



Generalni nivo zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije bilježi blag pad (84,7%) u odnosu na prethodno istraživanje (88,8%), ali i na istraživanje iz 2017. kada je nivo zadovoljstva iznosio (91,4%), pri čemu blago rastu izraziti nivo nezadovoljstva i umjereni nivo nezadovoljstva.

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

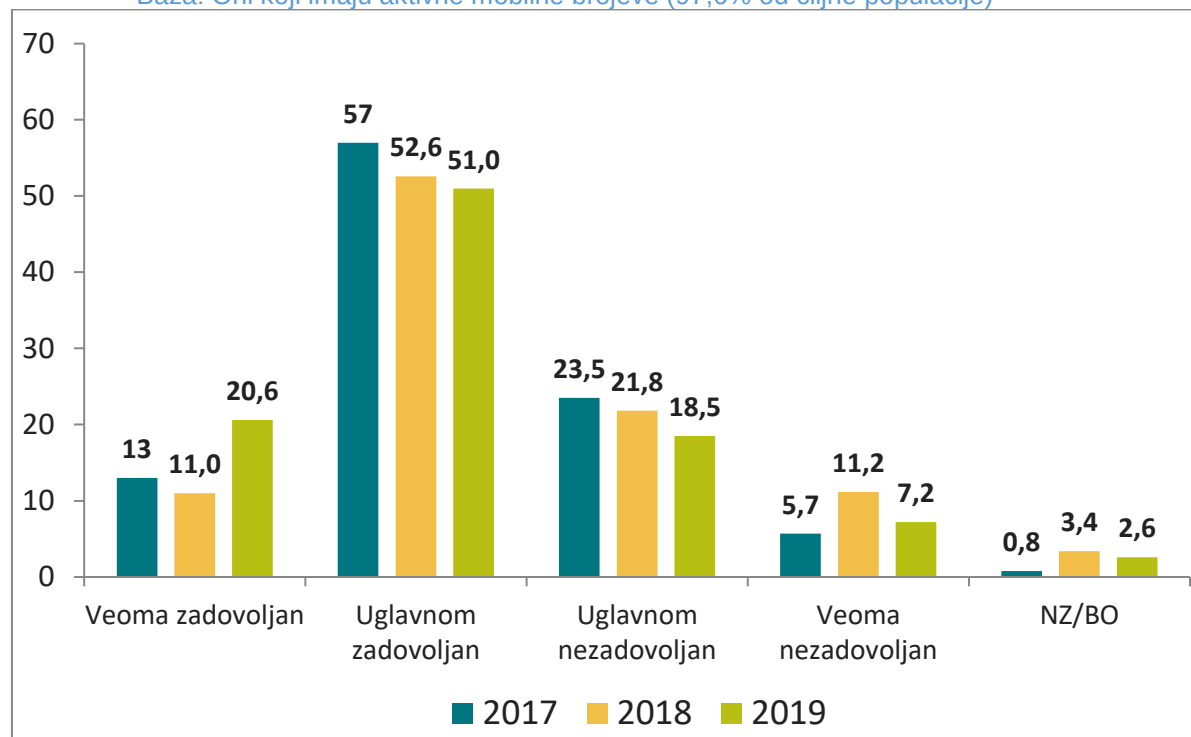
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljne populacije)

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telenor	126	31,9	211	53,4	33	8,4	19	4,8
Telekom	89	24,4	216	59,2	35	9,6	20	5,5
M-tel	142	33,6	217	51,4	45	10,7	16	3,8

Analiza generalnog zadovoljstva uslugama mobilne telefonije po provajderima ove usluge pokazuje da su razlike u stepenu zadovoljstva veoma male (zbir veoma zadovoljnih i uglavnom zadovoljnih se kreće u rasponu od 83,6% do 85,3%), no svakako se čini da je nivo veoma zadovoljnih najviši među korisnicima usluga M-tela, a zatim među korisnicima Telenora, dok je najveći nivo uglavnom zadovoljnih kod korisnika Crnogorskog Telekoma.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlo istraživanje, je porastao sa 63,6% na 71,6%, pri čemu se nivo nezadovoljstva smanjio sa 33,0% na 25,7%.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

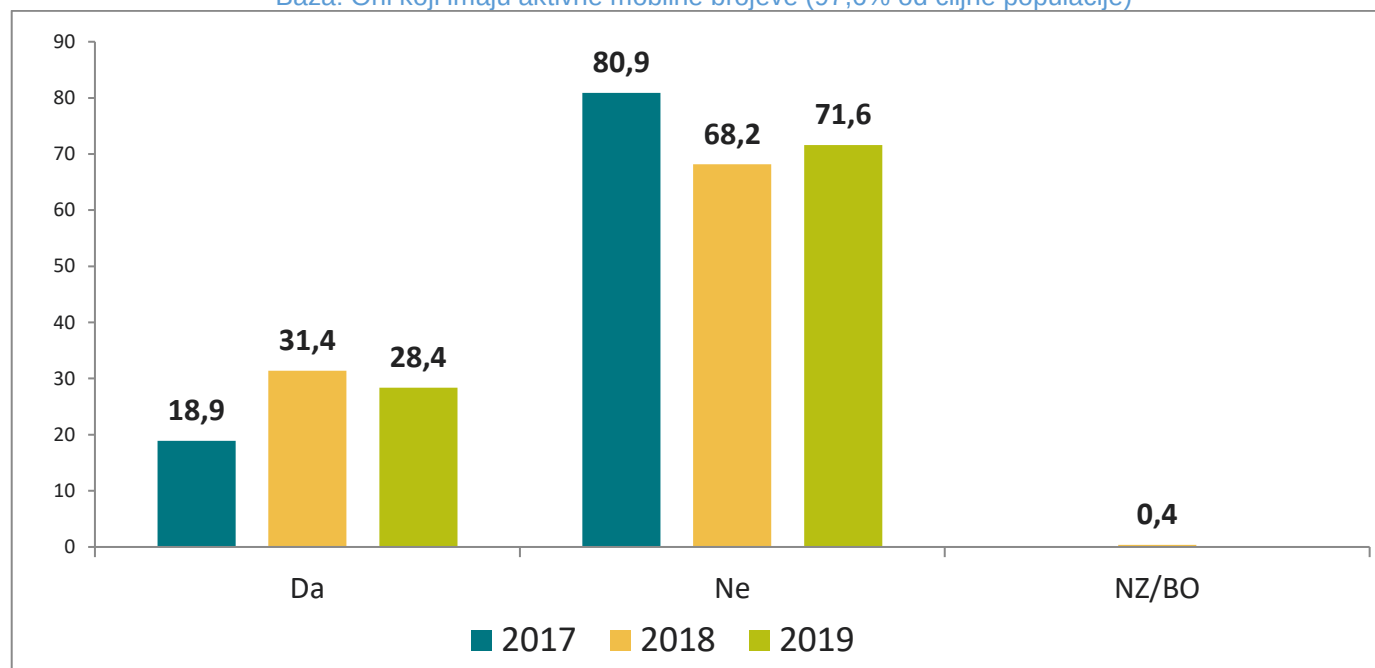
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljne populacije)

	U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluge mobilne telefonije?							
	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telenor	89	22,5	196	49,6	72	18,2	25	6,3
Telekom	56	15,3	198	54,2	71	19,5	29	7,9
M-tel	94	22,3	211	50,0	81	19,2	31	7,3

Nivo ukupnog zadovoljstva cijenama usluga korisnika različitih provajdera mobilne telefonije u Crnoj Gori se kreće od 69,6 % do 72,3%. Najviši nivo zadovoljstva cijenama izrazili su korisnici M-tela.

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

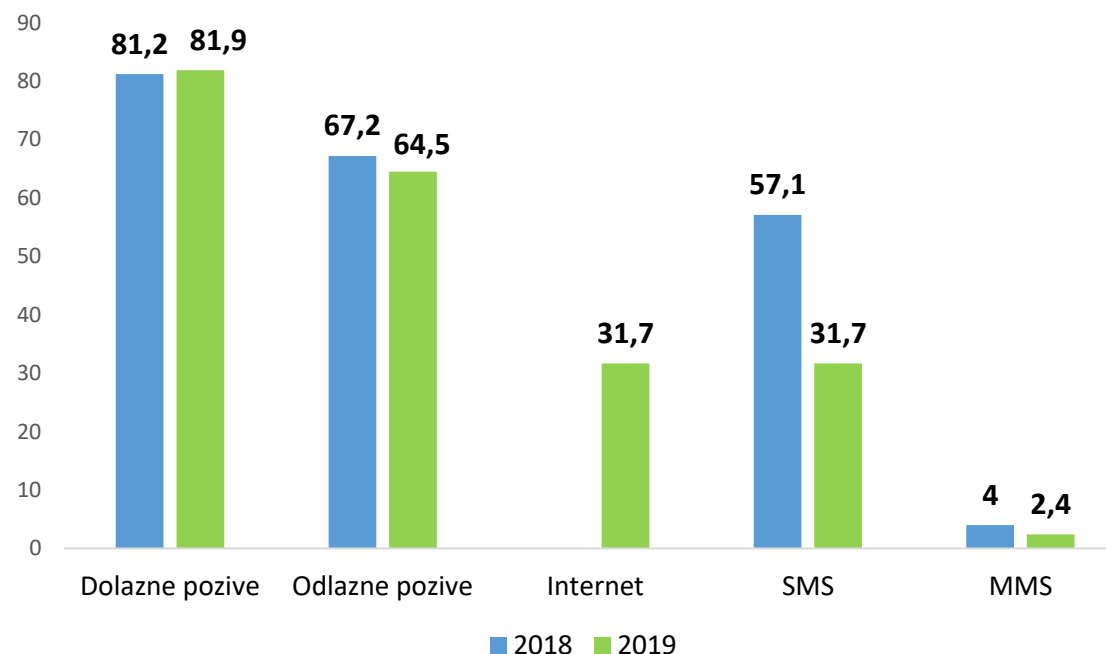
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,6% od ciljne populacije)



Uslugu roaminga je u istraživanju 2019. godine koristilo manje korisnika mobilne telefonije (3%) nego 2018. godine.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

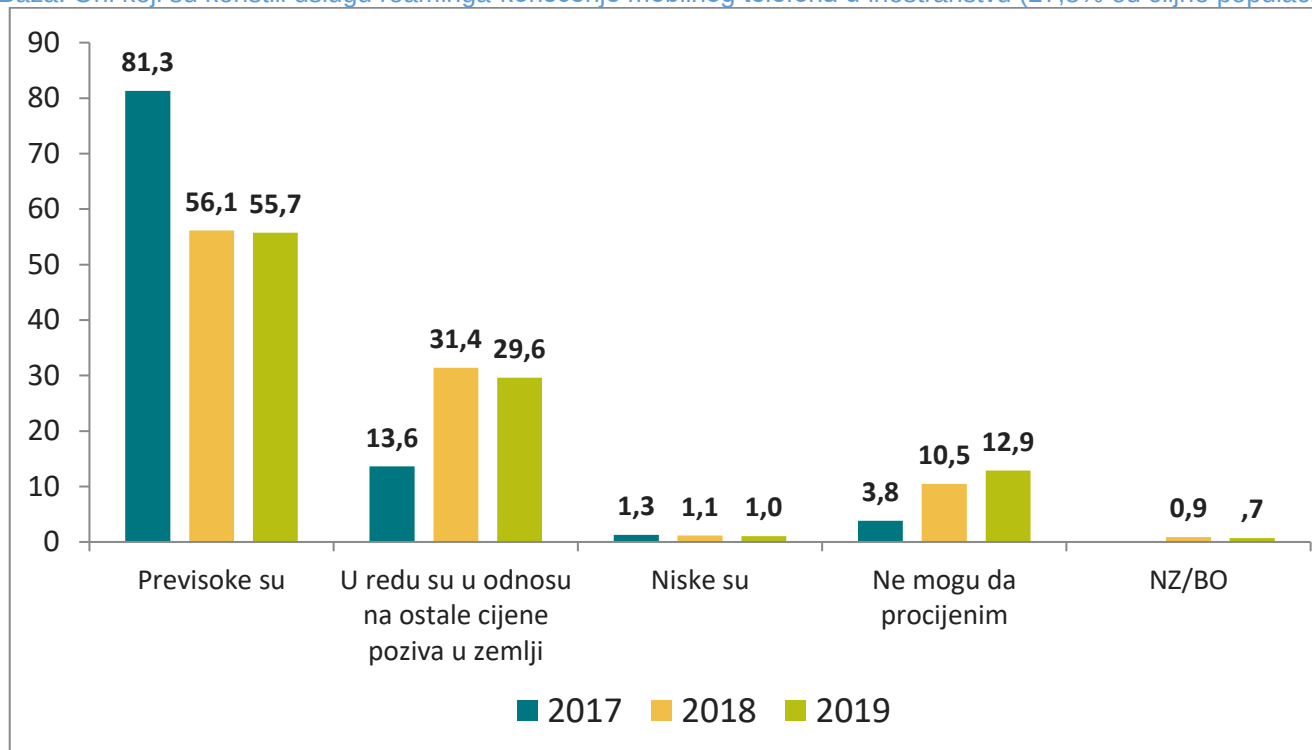
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (27,8% od ciljane populacije)



Najveći procenat ispitanika, kao i prošle godine, usluge roaminga u inostranstvu je koristio za dolazne pozive. U ovom istraživanju smanjen je broj ispitanika koji koristi SMS poruke, jer je za razliku od prethodnog istraživanja, u ovom istraživanju kao moguć odgovor ponuđeno korišćenje interneta, što je imalo za posledicu ovakvu distribuciju odgovora.

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

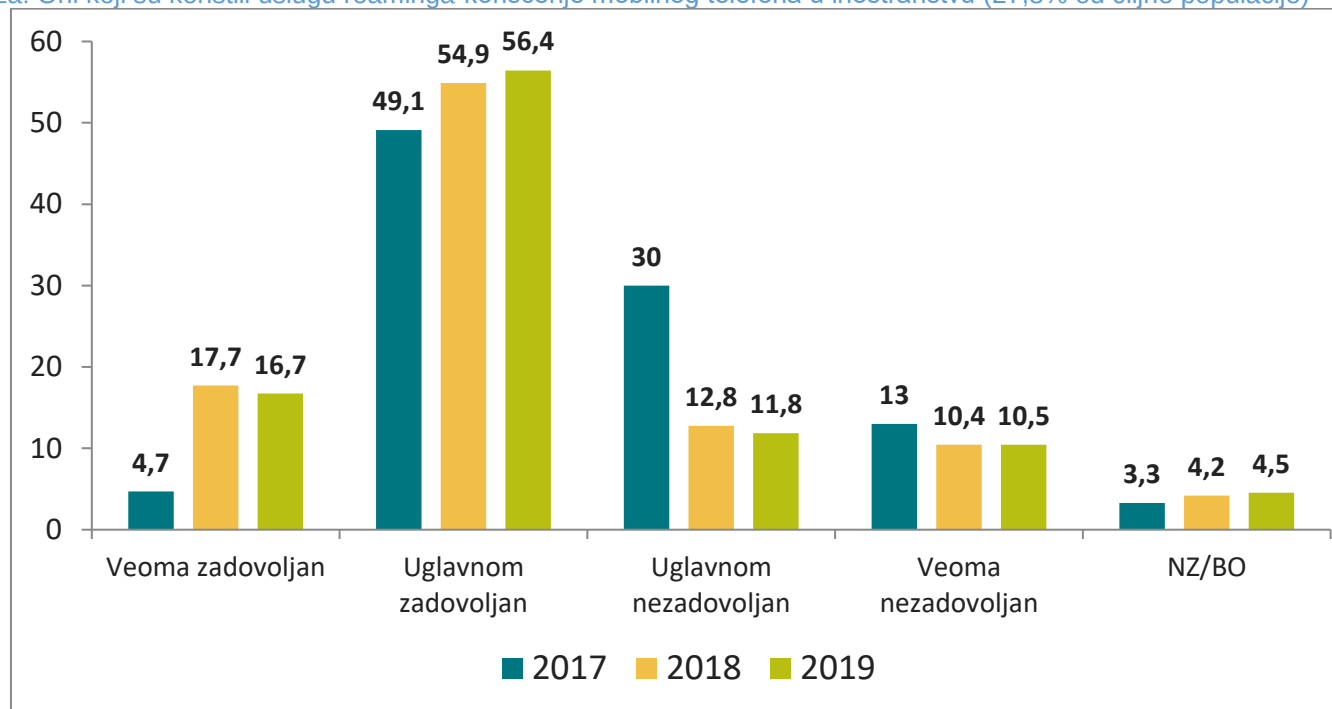
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (27,8% od ciljne populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije koji su koristili roaming i dalje je najprisutnija ocijena da je cijena ove usluge previsoka i ona je na prošlogodišnjem nivou.

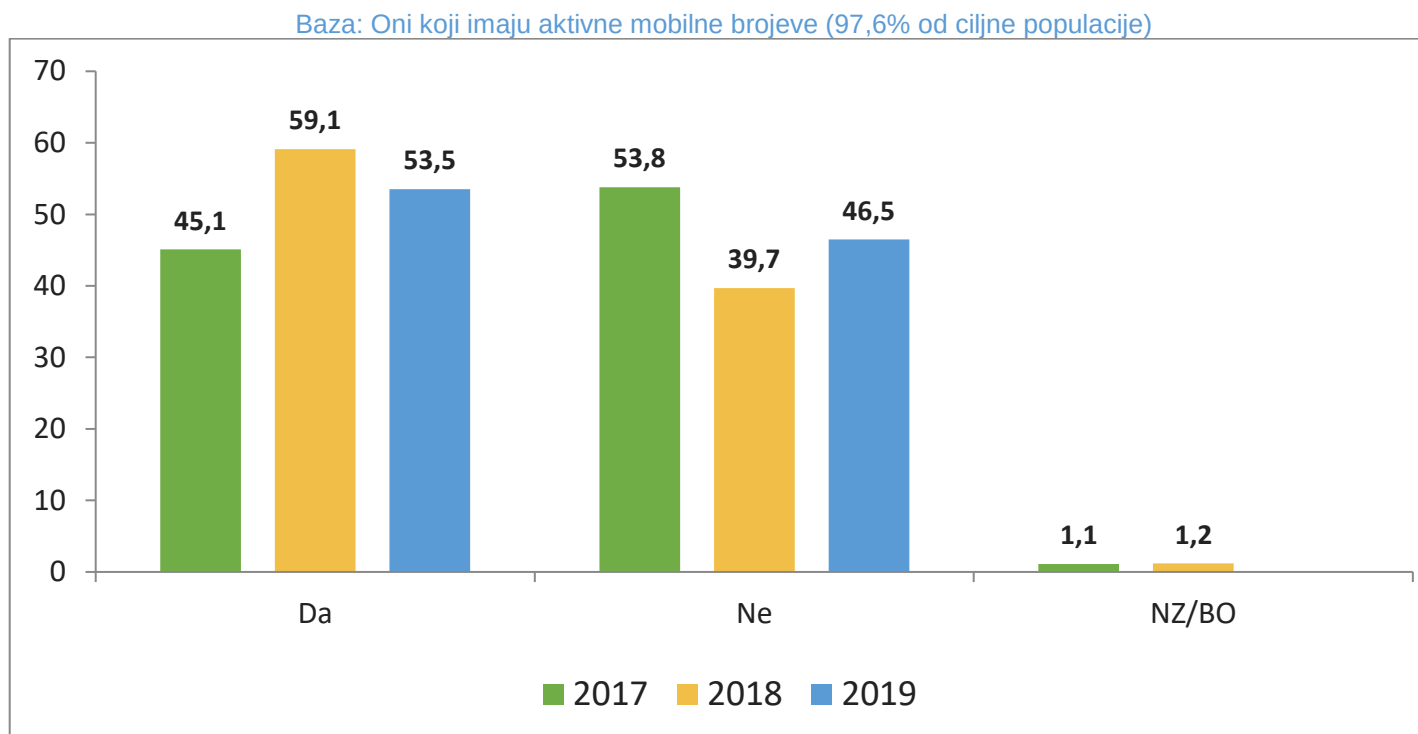
Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (27,8% od ciljane populacije)



Trend pada zadovoljstva uslugama mobilne telefonije u roamingu koji je uočen u ranijim istraživanjima je po nalazima istraživanja iz 2018. i 2019. godine zaustavljen. U ovom istraživanju kao i u prethodnom ne postoje značajne razlike u stepenu zadovoljstva roaminga.

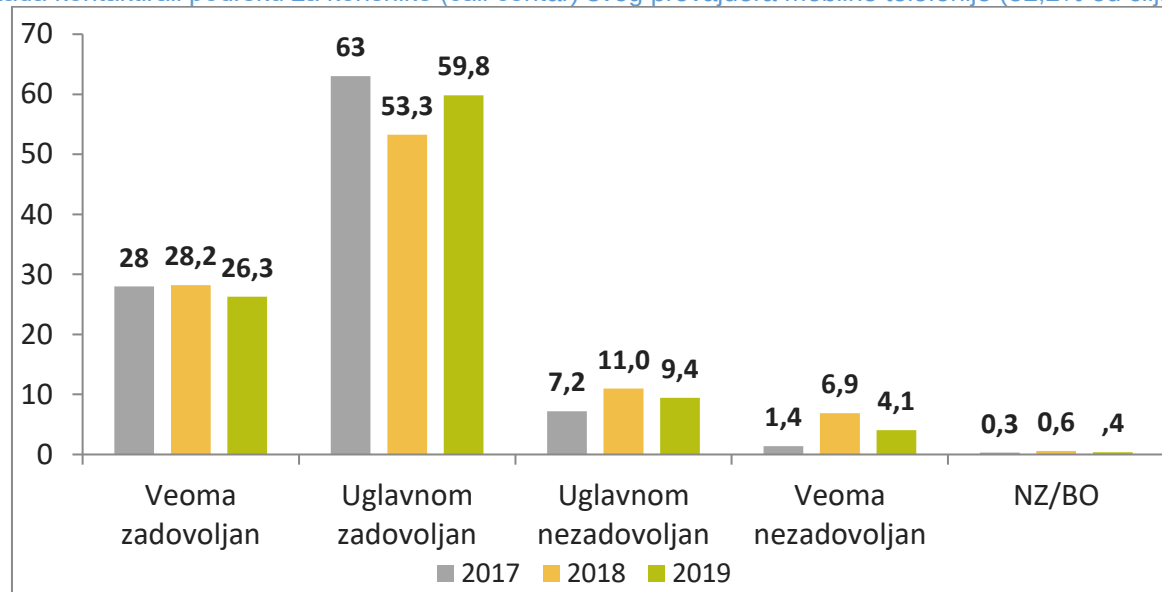
Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?



U odnosu na prethodno istraživanje procenat korisnika mobilne telefonije, koji je koristio servise podrške za korisnike (call centar), je smanjen za 5,6%.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (52,2% od ciljane populacije)



U istraživanju izvedenom 2019. nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije podrškom koje nude call centri je viši od onog zabilježenog 2018. godine, jer je u ovom istraživanju veoma i uglavnom zadovoljnih 86,1%, a u istraživanju iz 2018. godine 81,5%.

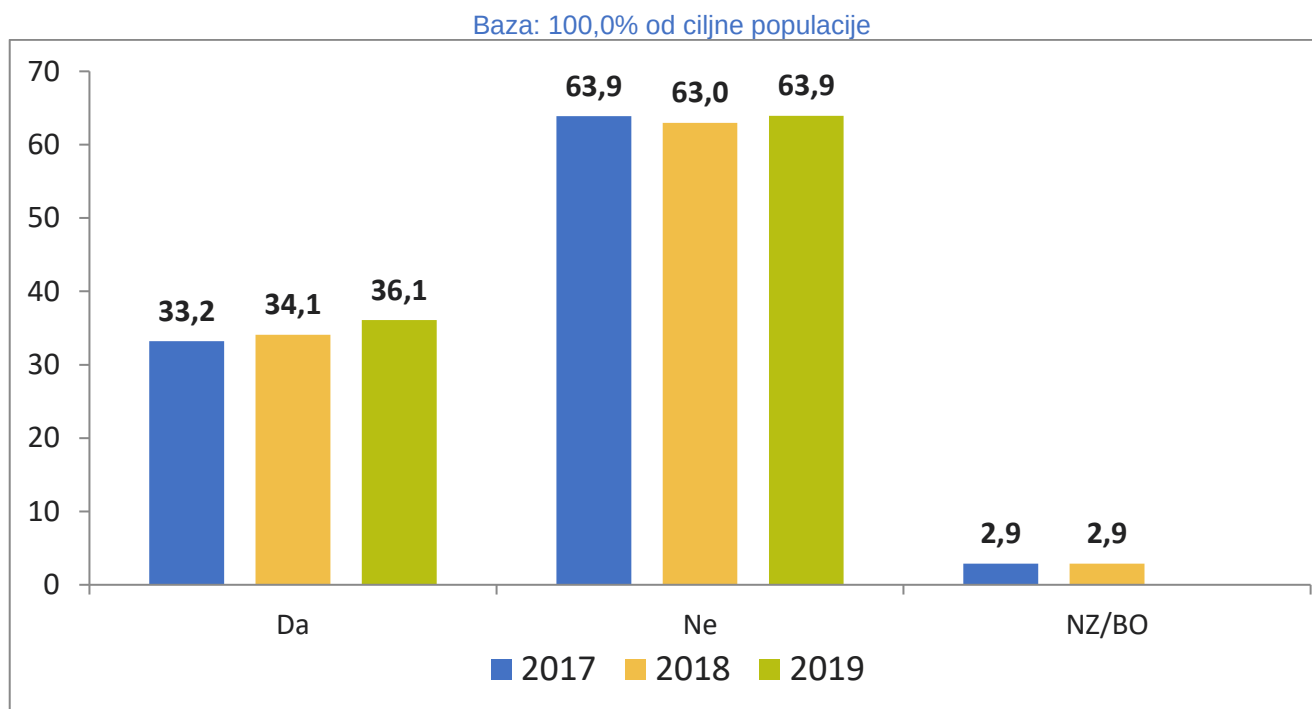
	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telenor	60	28,8	110	52,9	12	25,0	12	5,8
Telekom	49	22,3	144	65,5	19	8,6	8	3,6
M-tel	56	25,9	131	60,6	20	9,3	8	3,7

Nivo zadovoljstva uslugama korisničkog servisa je na visokom nivou i kreće se od 81,7% (Telenor) do 87,7% (Telekom).

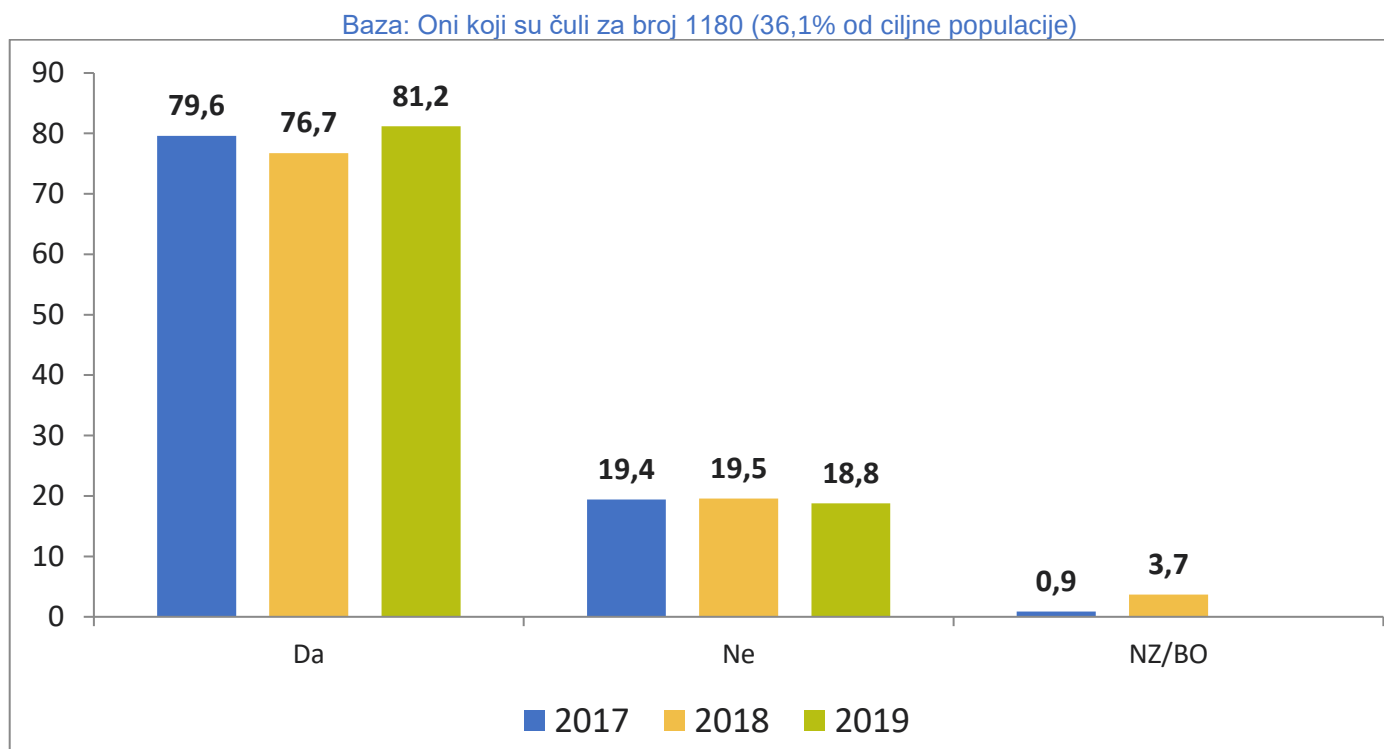
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

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, oko ⅓ stanovnika Crne Gore.

Da li ste čuli za broj 1180?



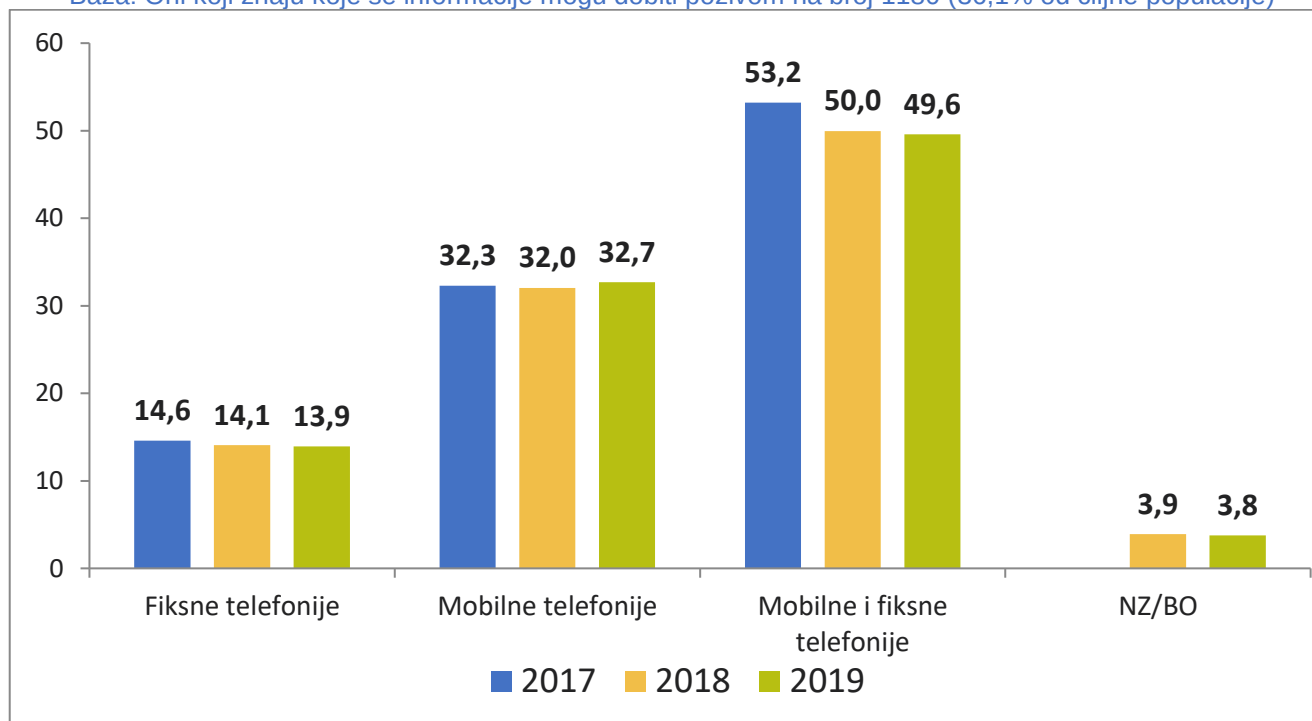
Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?



U slučaju upoznatosti o broju 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) primijetan je blagi rast (za 4,5 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

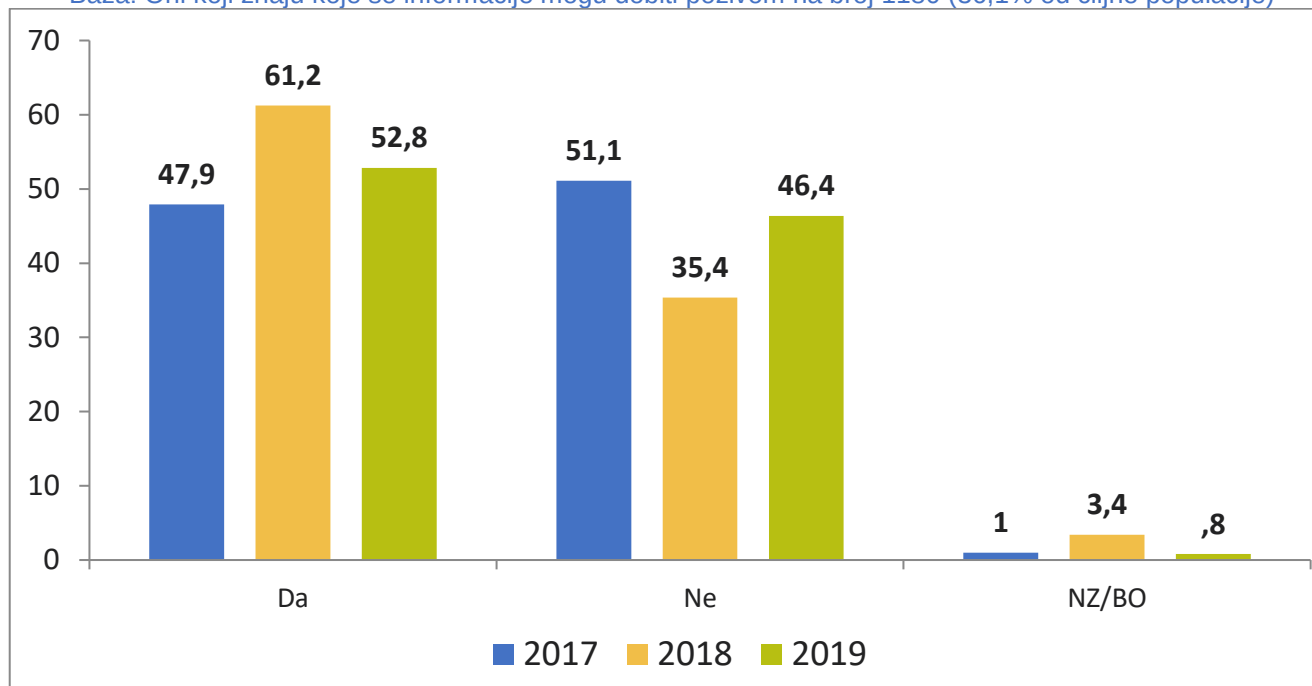
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (36,1% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) je 49,6%, što je blago smanjenje u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste ikada pozvali broj 1180?

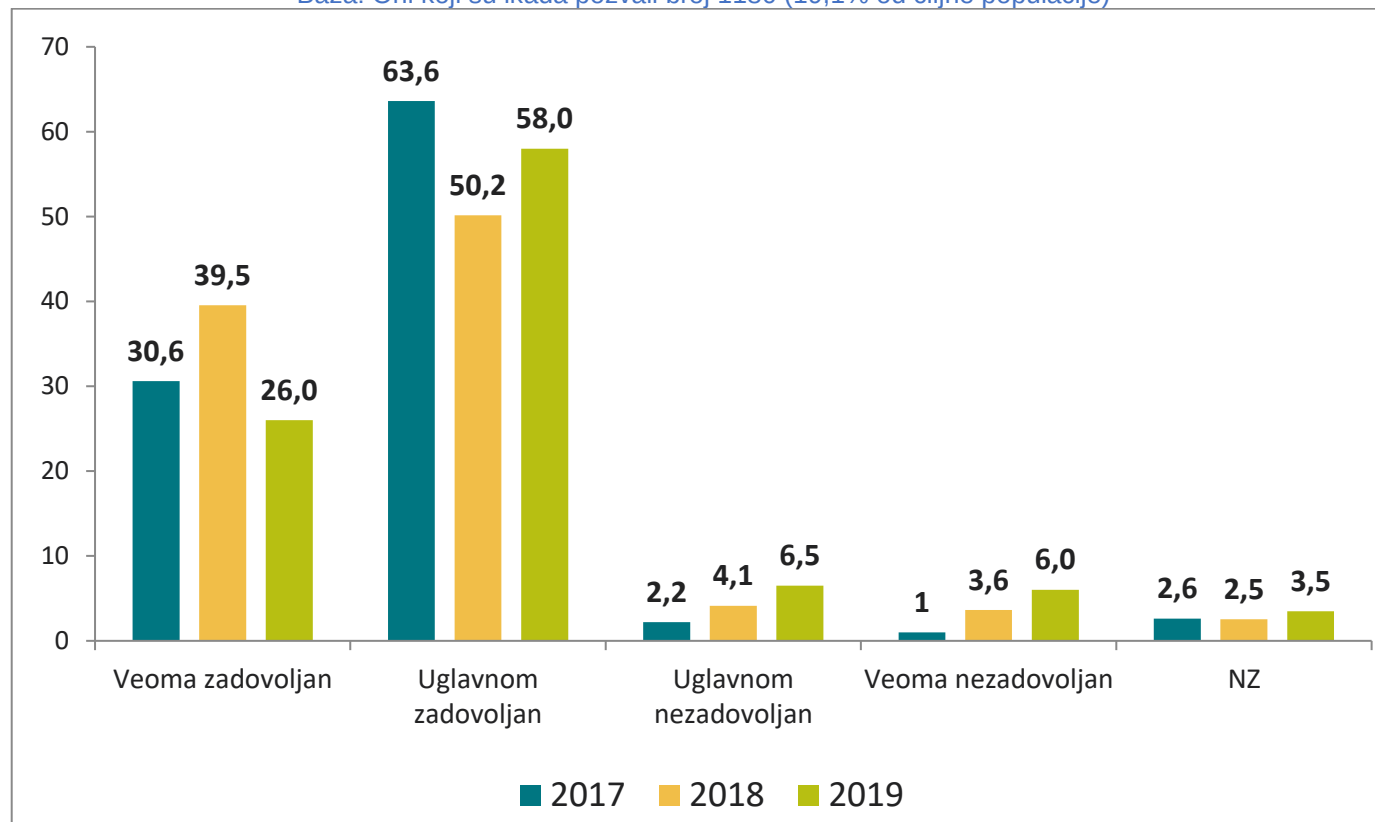
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (36,1% od ciljne populacije)



Od ukupnog broja građana koji su čuli za servis 1180 univerzalnog telefonskog imenika, njih preko 50% je koristilo ovu uslugu, i u odnosu na prethodno istraživanje očigledan je trend pada u korišćenju ove usluge.

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

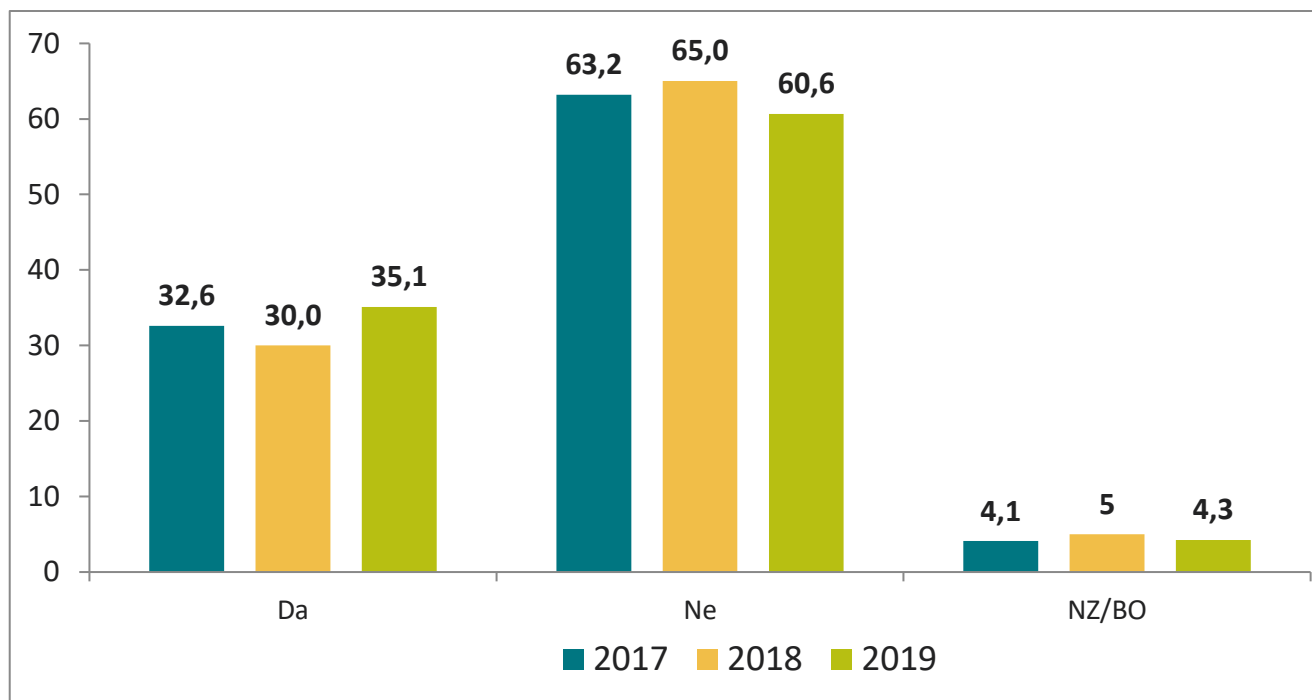
Baza: Oni koji su ikada pozvali broj 1180 (19,1% od ciljne populacije)



Dominantan broj korisnika ovog servisa (njih 84,0%) 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 ciljne populacije

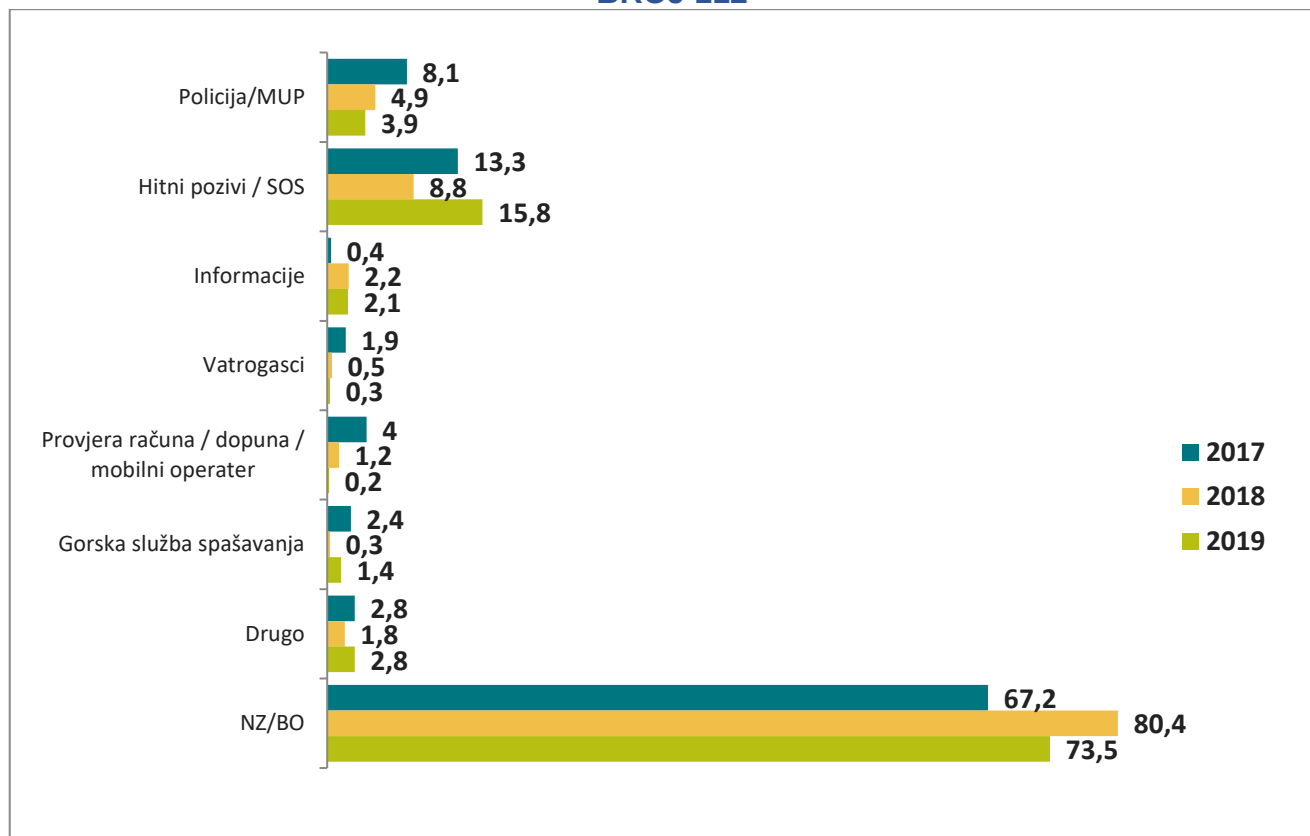


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 35,1% populacije, te se u tom smislu situacija u odnosu na istraživanje iz 2018. godine promijenila u pozitivnom smjeru.

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 ciljne populacije)

BROJ 112

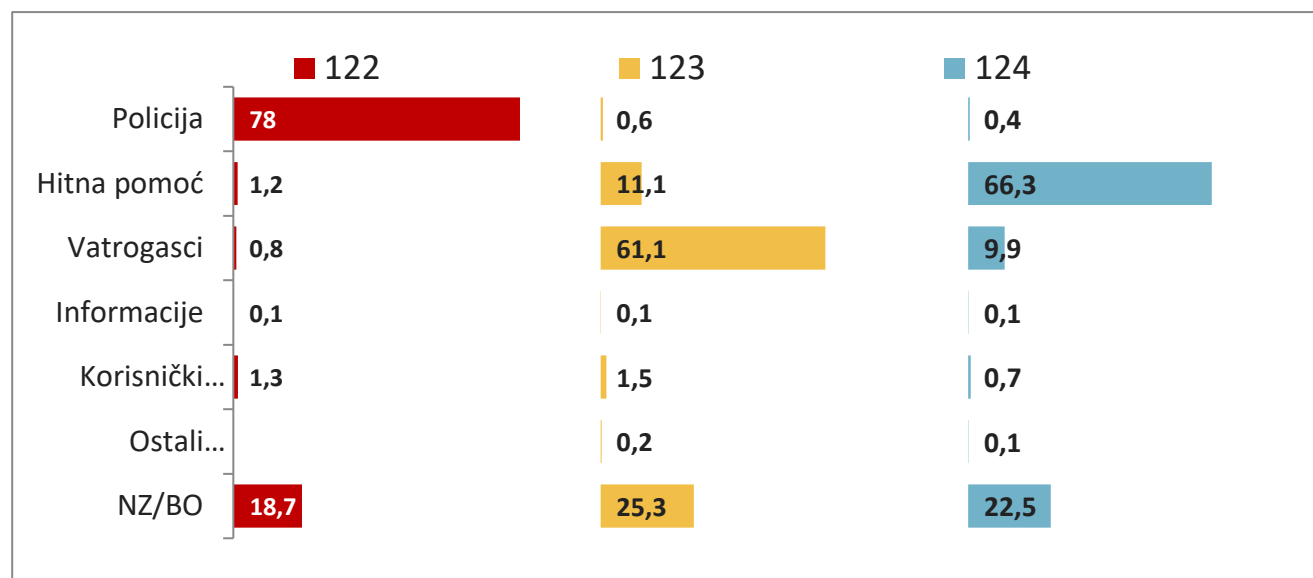


Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje skoro 16% ukupne populacije, odnosno funkcija ovog univerzalnog broja i dalje predstavlja nepoznanicu za većinu korisnika, ali u poredjenju sa istraživanjem iz 2018. godine bilježi rast od 7 procentualnih poena.

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

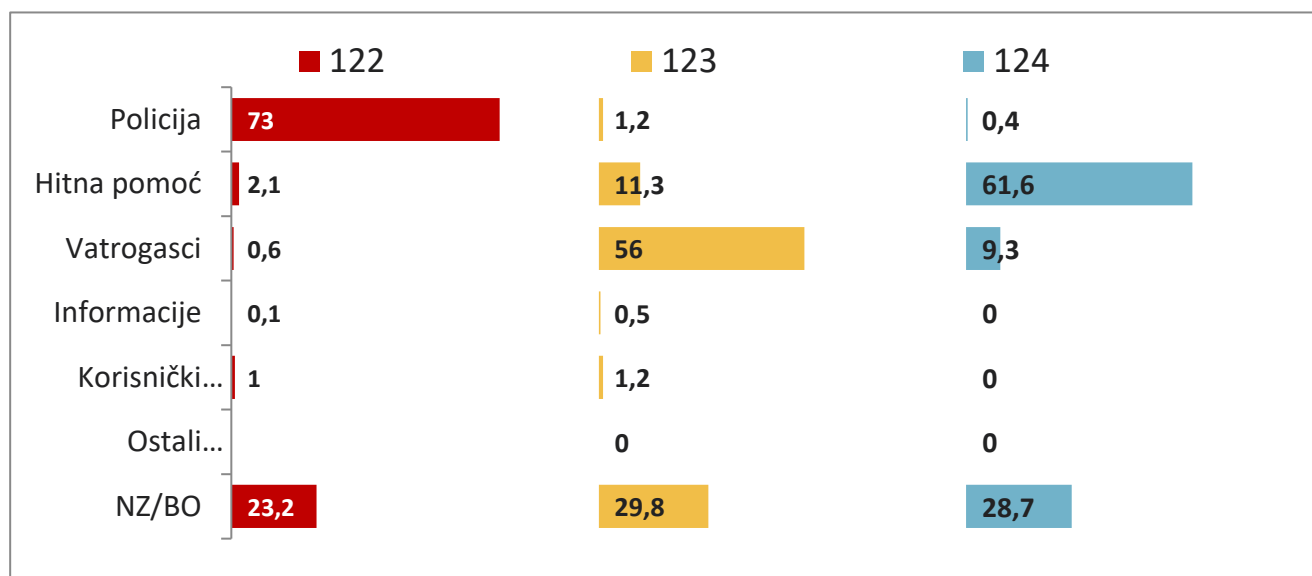
-2017.-



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

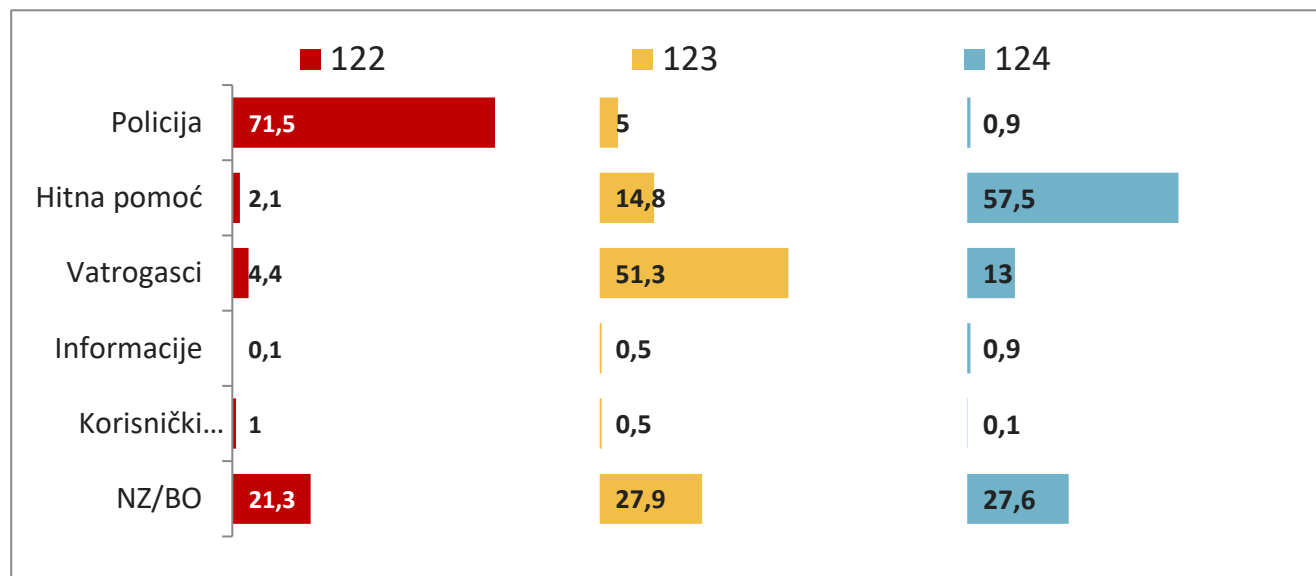
Baza: 100,0% od ciljne populacije

-2018.-



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

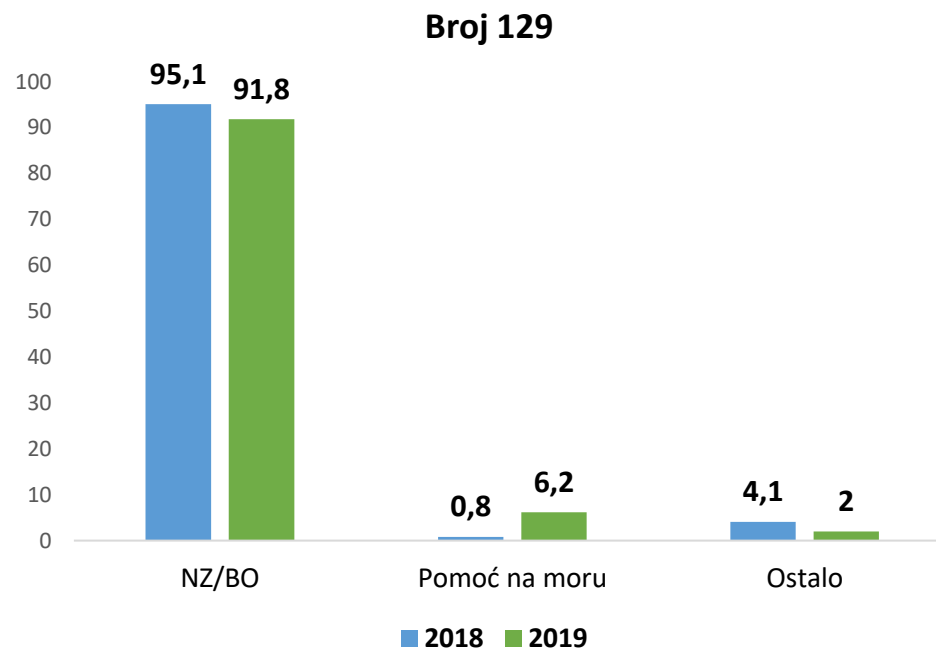
Baza: 100,0% od ciljne populacije
-2019.-



Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (71,5%), zatim slijedi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 57,5% i na kraju vatrogasne službe 51,3%. Uočljivo je da iz godine u godinu opada prepoznatljivost brojeva hitnih službi.

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

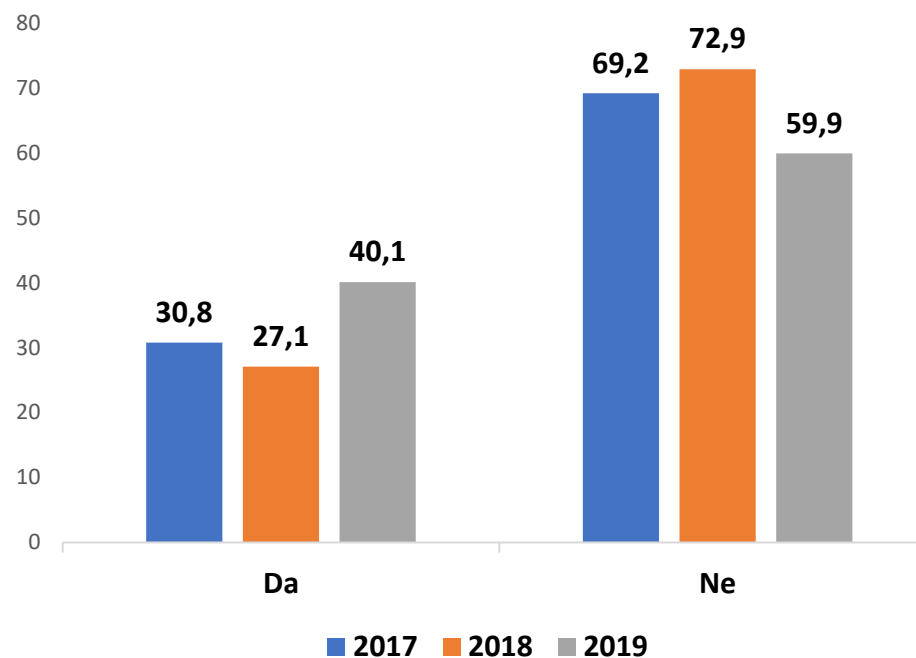
Baza: 100,0% od ciljne populacije



Za razliku od istraživanja iz 2018. godine kada je samo 0,8% ispitanika tačno odgovorilo da broj 129 se odnosi za pomoć na moru, ovogodišnje istraživanje pokazuje da je taj procenat porastao i sada iznosi 6,2%.

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

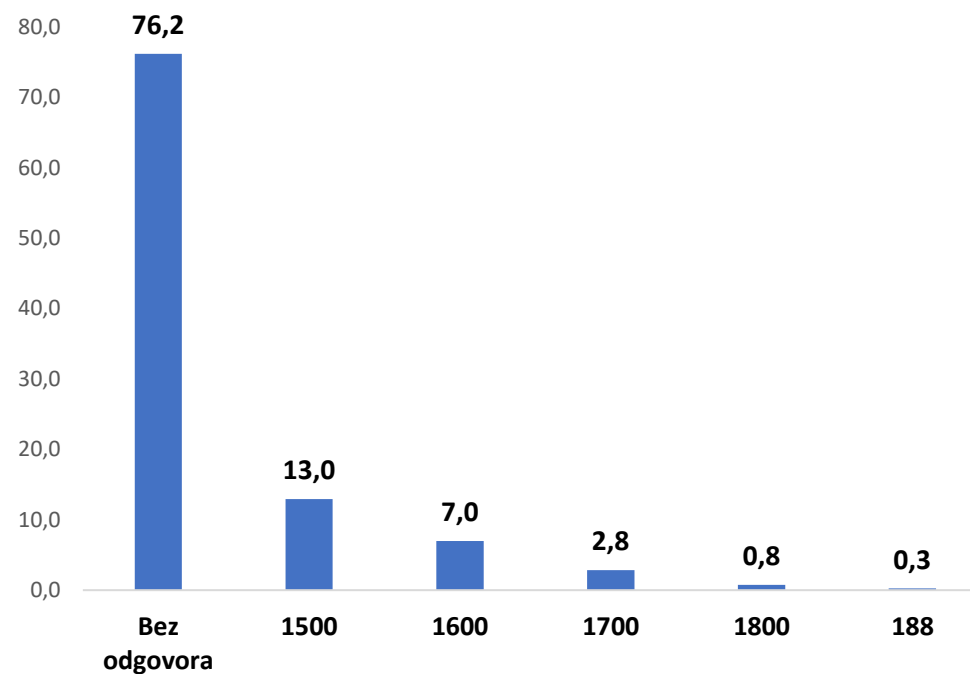
Baza: 100,0% od ciljne populacije



Najveći broj građana Crne Gore, skoro 60% 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 značajan rast ove upoznatosti.

Da, koji je to broj?

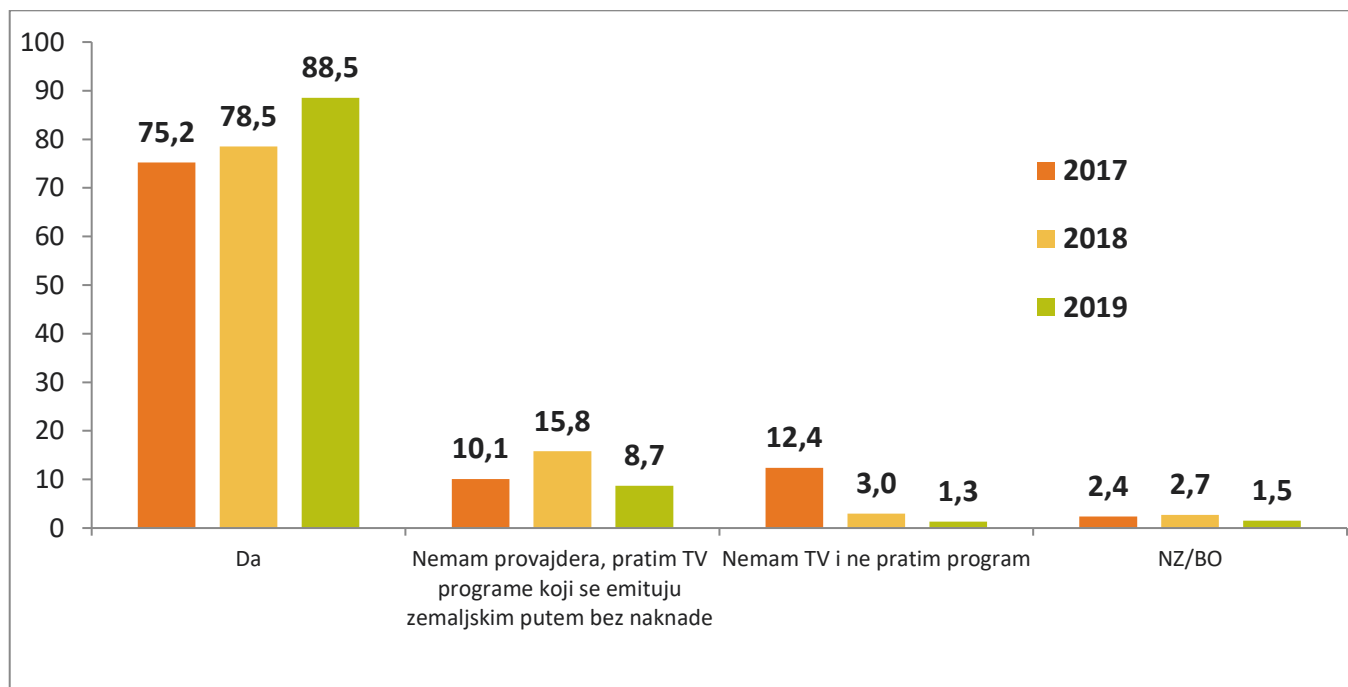
Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (37,3% od ciljane populacije)



Ispitanici, u najvećem procentu, ne znaju posebne brojeve za prijavu smetnji u radu usluga, pa se dovodi u pitanje i iskrenost ispitanika u odgovoru na pitanje „Da li znate da postoji broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora“, u kojem je potvrdno odgovorilo 40% ispitanika.

TELEVIZIJA

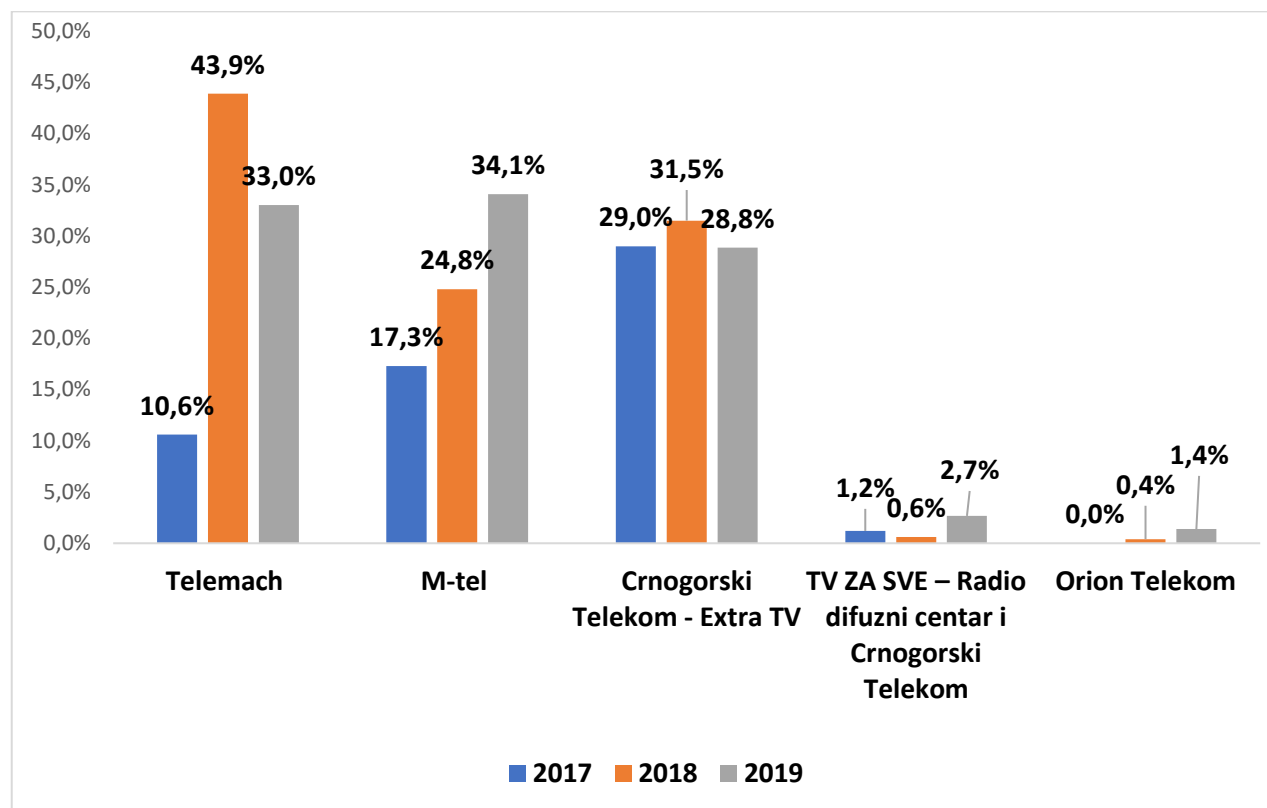
Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je za 10% porastao broj građana Crne Gore koji prate TV program putem provajdera TV programa, dok 8,7% anketiranih TV programe prati putem terestrialnog signala.

Moj provajder je

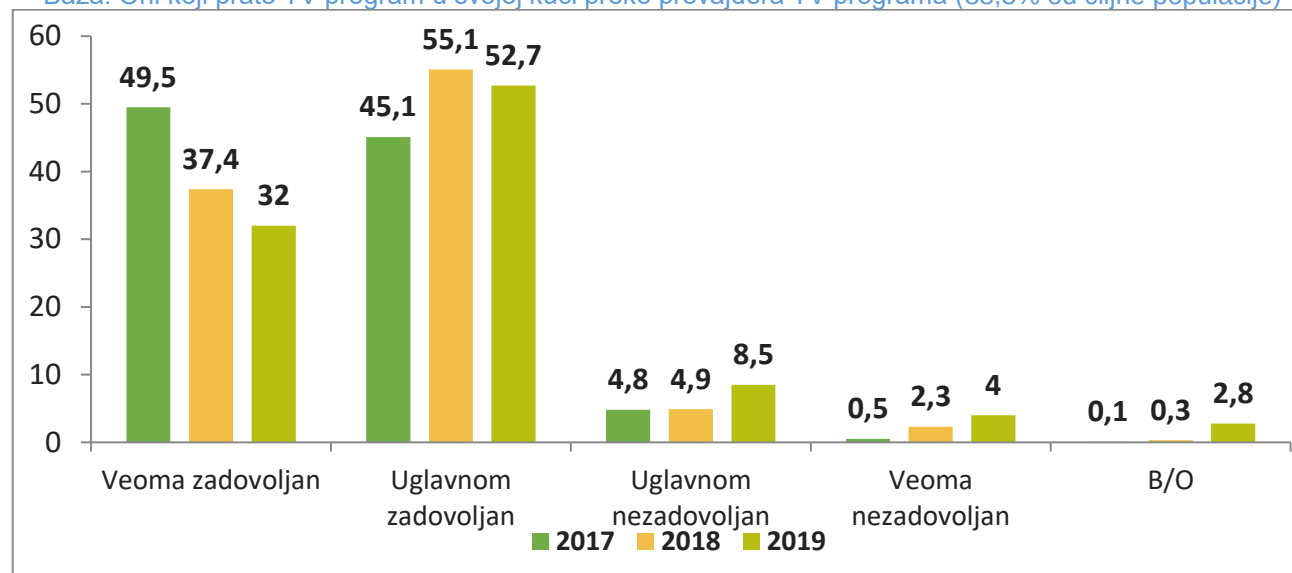
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88,5% od ciljane populacije)



Najveće učešće u distribuciji TV programa u Crnoj Gori ima M-tel, čiji udio iznosi 34,1%. 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, a udio Telemach-a opao za oko 10%.

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

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88,5% od ciljane populacije)



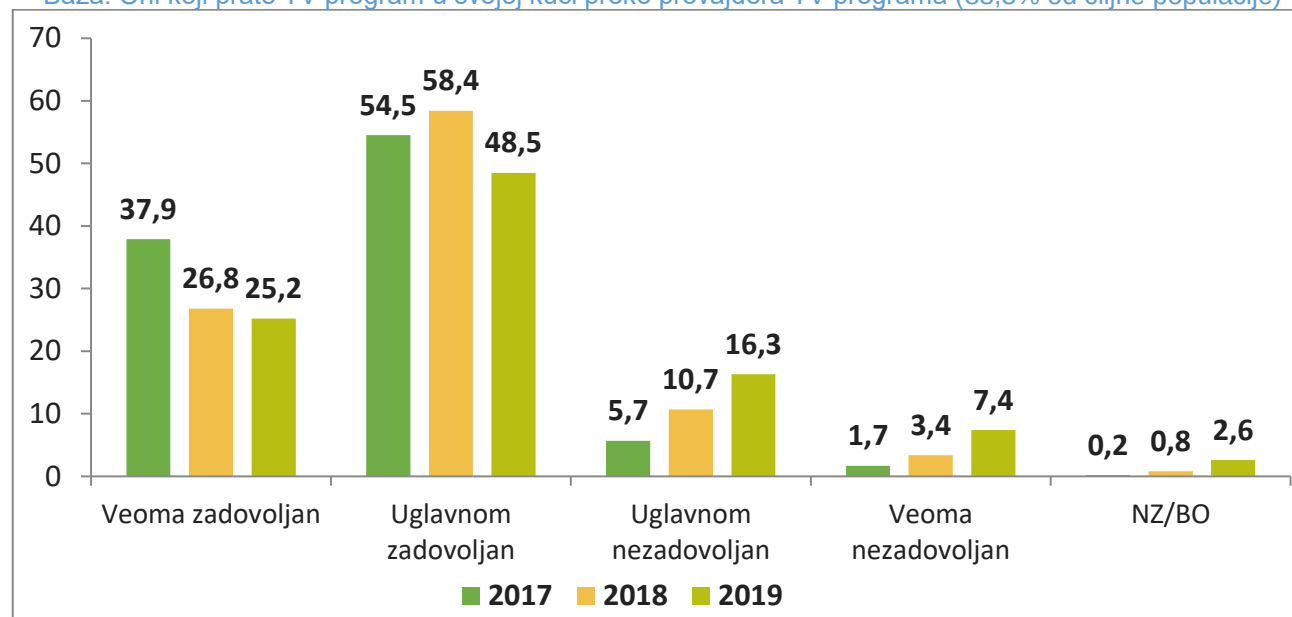
Kada je zadovoljstvo kvalitetom slike koju pruža provajder TV programa u pitanju može se konstatovati trend pada ovog indikatora zadovoljstva, sa prošlogodišnjih 92,5% na 84,7%. Istovremeno, uočava se da je procenat veoma zadovoljnih opao, ali se paralelno povećao procenat uglavnom nezadovoljnih.

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach	91	29,4%	179	57,9%	29	9,4%	8	2,6%
Mtel	88	27,6%	176	55,2%	28	8,8%	17	5,3%
Crnogorski Telekom - Extra TV	97	35,9%	131	48,5%	23	8,5%	10	3,7%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	14	56,0%	8	32,0%	1	4,0%	1	4,0%
Orion Telekom	5	38,5%	7	53,8%	0	0,0%	0	0,0%

Zadovoljstvo građana Crne Gore kvalitetom slike njihovog provajdera TV programa se kreće od 82,8% kod Mtela-a do 92,3% kod Orion Telekoma.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88,5% od ciljane populacije)



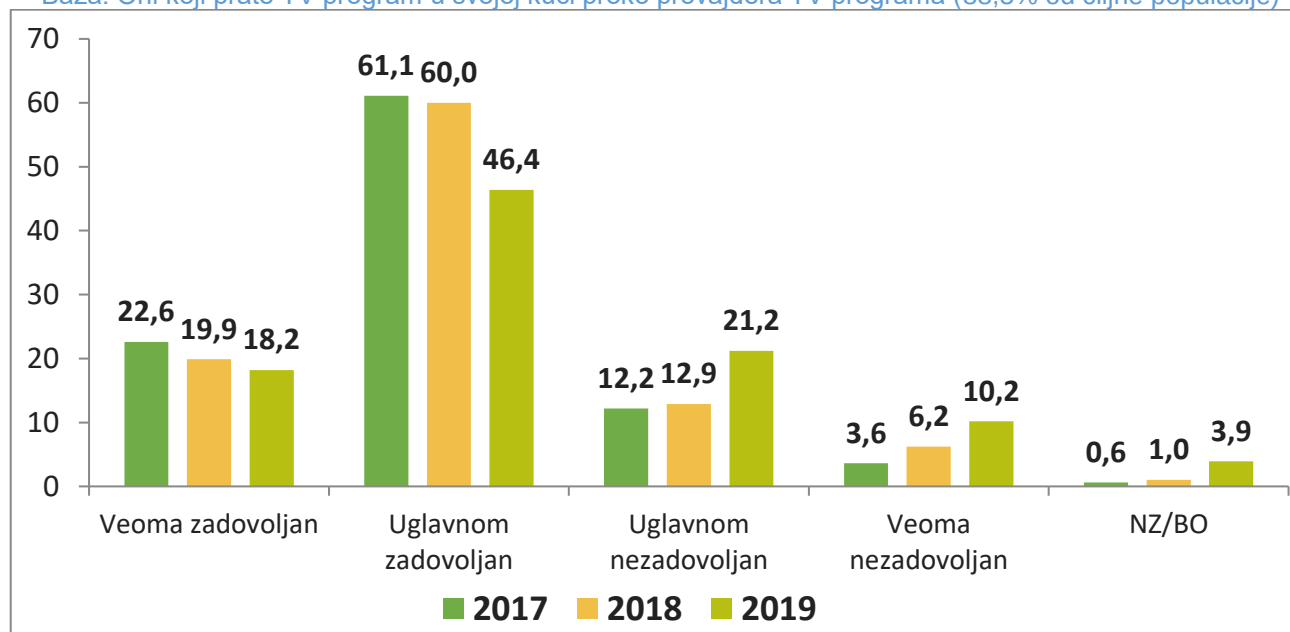
Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa i dalje bilježi trend pada, sa prošlogodišnjih 85,2 na ovogodišnjih 73,7%. Istovremeno, uočava se značajno povećanje rasta procenta uglavnom i veoma nezadovoljnih.

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach	81	26,2%	153	49,5%	53	17,2%	18	5,8%
Mtel	68	21,3%	161	50,5%	52	16,3%	26	8,2%
Crnogorski Telekom - Extra TV	65	24,1%	128	47,4%	47	17,4%	25	9,3%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	12	48,0%	10	40,0%	3	12,0%	0	0,0%
Orion Telekom	4	30,8%	7	53,8%	1	7,7%	1	7,7%

Zadovoljstvo građana Crne Gore ponudom programa njihovog provajdera TV programa se kreće od 71,5% kod Crnogorskog Telekom do 88,0% kod TV ZA SVE.

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 (88,5% od ciljane populacije)



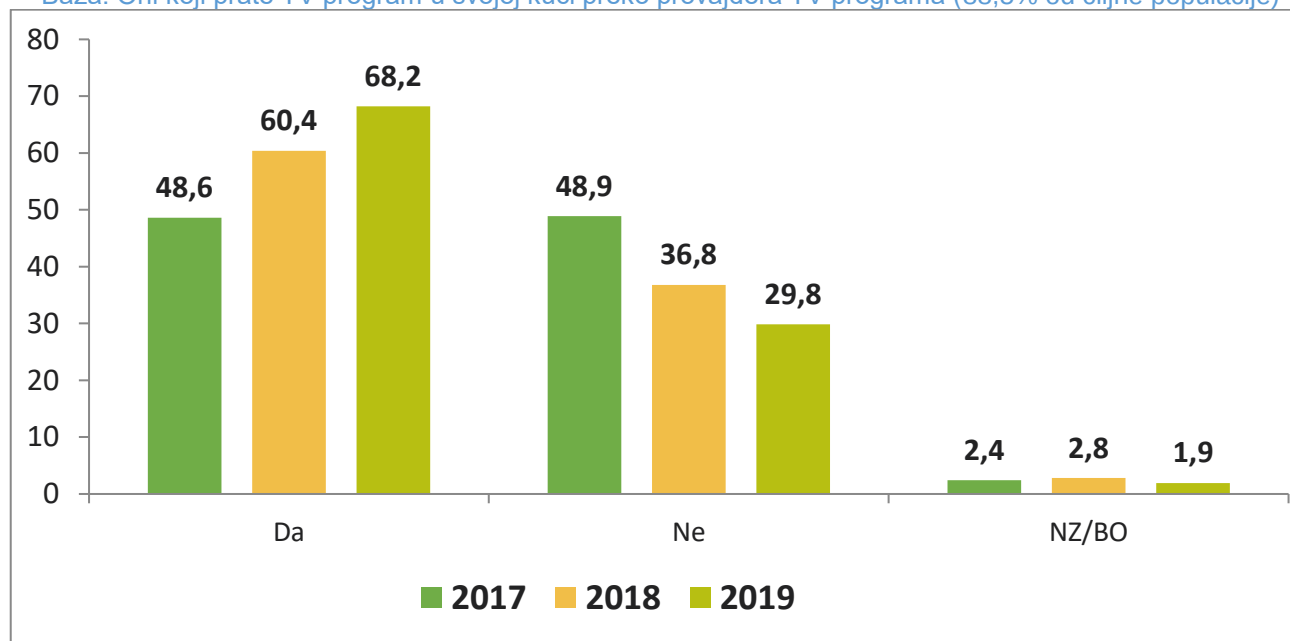
Zadovoljstvo cijenama usluga sopstvenog provajdera TV programa bilježi dalji trend pada, sa prošlogodišnjih 79,9% na ovogodišnjih 64,6%.

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach	58	18,8%	153	49,5%	67	21,7%	21	6,8%
Mtel	51	16,0%	165	51,7%	57	17,9%	36	11,3%
Crnogorski Telekom - Extra TV	48	17,8%	99	36,7%	78	28,9%	37	13,7%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	6	24,0%	12	48,0%	3	12,0%	2	8,0%
Orion Telekom	3	23,1%	7	53,8%	2	15,4%	0	0,0%

Zadovoljstvo građana Crne Gore cijenom usluga njihovog provajdera TV programa se kreće od 54,5% kod Crnogorskog Telekoma do 76,9% kod Orion Telekoma.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88,5% od ciljane populacije)



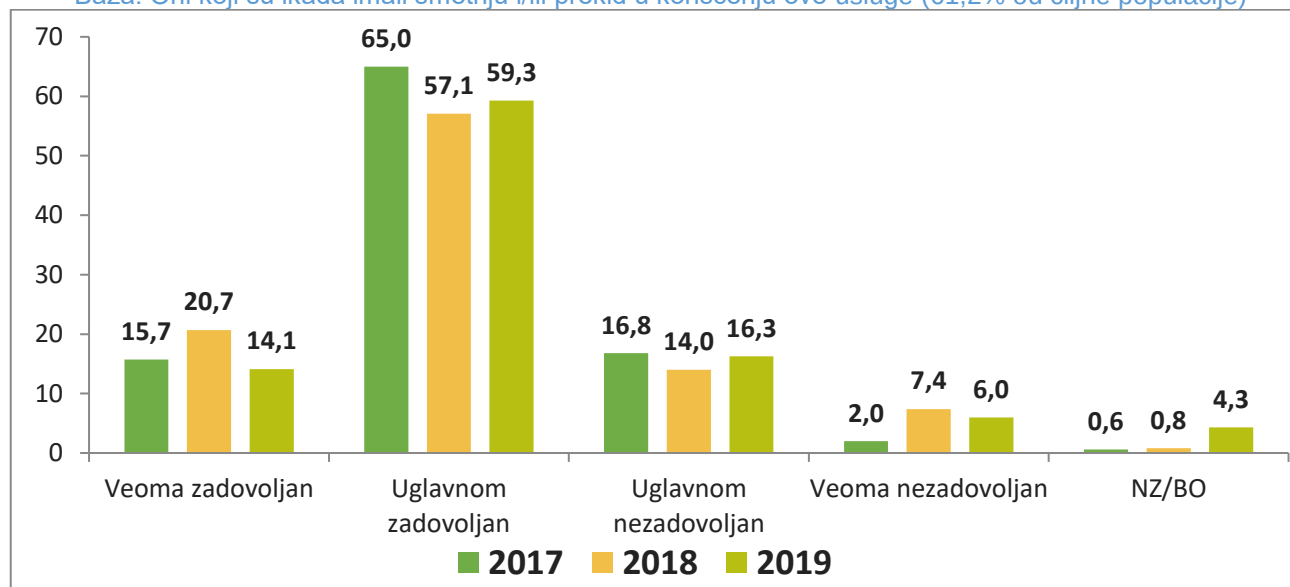
Broj građana koji, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatuje smetnje ili prekide u prijemu signala se povećao za 7,8 procentnih poena u odnosu na istraživanje iz 2018. godine.

	Da		Ne		Ne zna	
	N	%	N	%	N	%
Telemach	196	63,4%	108	35,0%	5	1,6%
Mtel	225	70,5%	86	27,0%	8	2,5%
Crnogorski Telekom - Extra TV	205	75,9%	61	22,6%	4	1,5%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	13	52,0%	12	48,0%	0	0,0%
Orion Telekom	8	61,5%	5	38,5%	0	0,0%

Najveći broj korisnika usluga provajdera TV programa, koji konstatuju smetnje ili prekide u prijemu signala je među korisnicima usluga Crnogorskog Telekom (75,9%), a najmanji kod TV ZA SVE (52,0%).

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

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (61,2% od ciljane populacije)



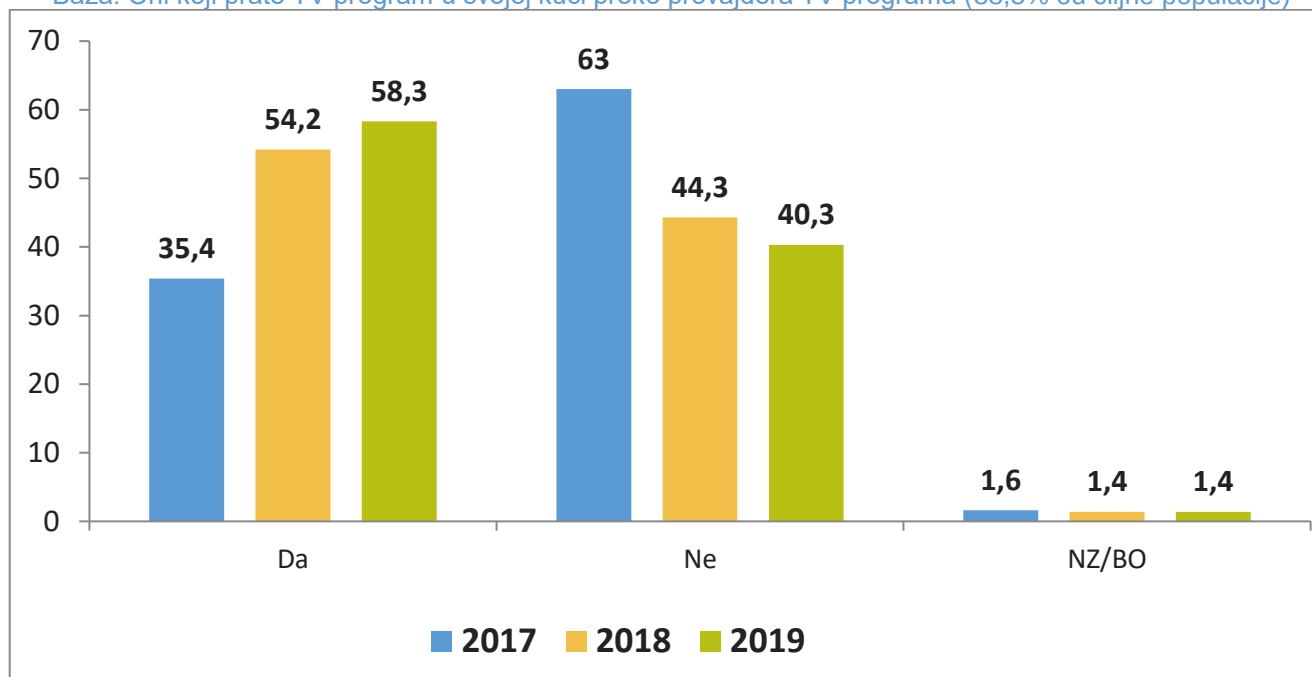
Procenat građana koji su, koristeći usluge provajdera TV programa konstatovali određene smetnje i prekide u signalu svog provajdera, pokazuje visok stepen zadovoljstva brzinom otklanjanja smetnje (prekida) – 73,4%, ali i predstavlja pogoršanje za 4,4 procentna poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach	36	13,5%	158	59,2%	39	14,6%	22	8,2%
Mtel	25	14,9%	96	57,1%	31	18,5%	8	4,8%
Crnogorski Telekom - Extra TV	24	11,5%	135	64,6%	32	15,3%	10	4,8%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	6	46,2%	5	38,5%	2	15,4%	0	0,0%
Orion Telekom	3	37,5%	3	37,5%	2	25,0%	0	0,0%

Brzinom otklanjanja prekida i smetnji u signalu TV programa najzadovoljniji su korisnici usluga TV za Sve (84,7%), a najmanje korisnici usluga Mtel (72,0%). Ipak, može se konstatovati da je kod svih operatera dominantno zadovoljstvo korisnika ovim aspektom usluge.

Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?

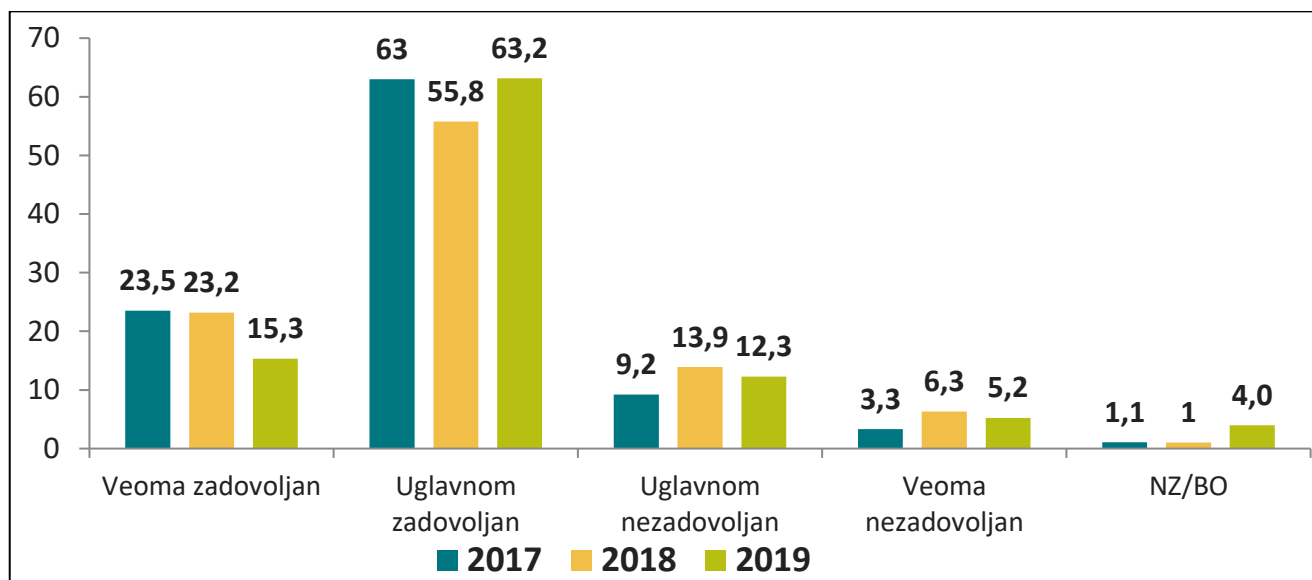
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (88,5% od ciljne populacije)



U istraživanju sprovedenom 2017. godine tek nešto više od 1/3 korisnika usluga provajdera TV programa je kontaktiralo centar za podršku korisnika (call centar), dok je u prošlogodišnjem istraživanju taj broj bio 54,2%, a u ovogodišnjem bilježi dalji rast i iznosi 58,3%.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (52,3% od ciljane populacije)



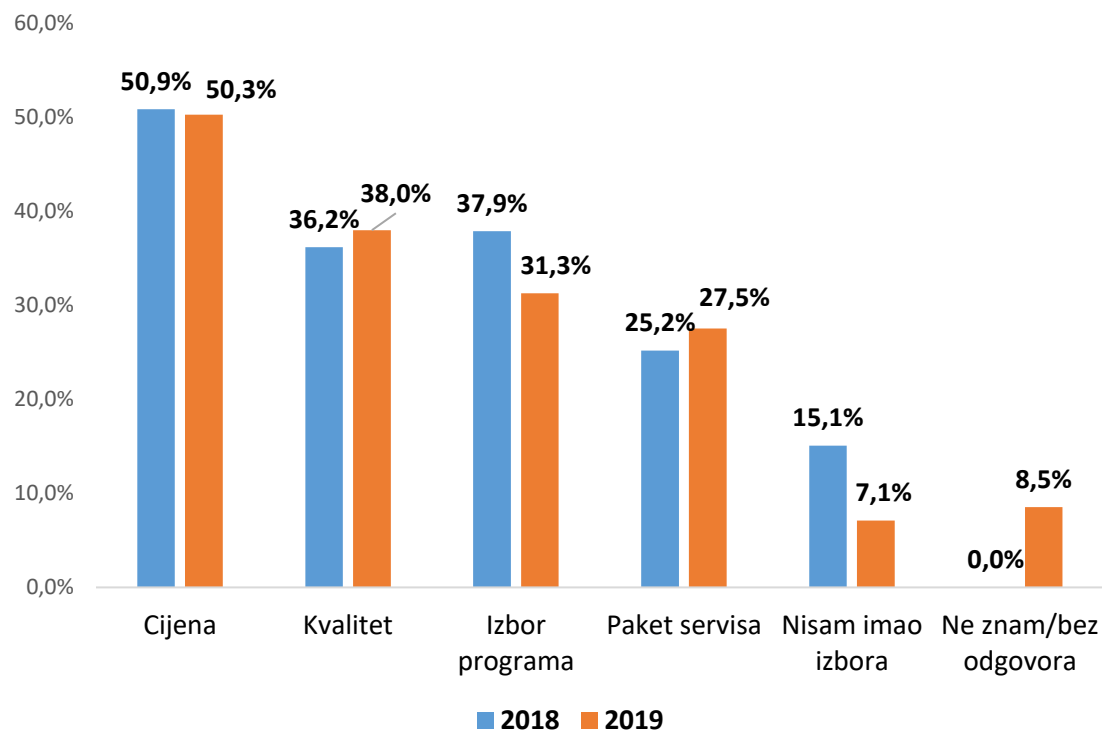
U ovogodišnjem istraživanju dominira stav zadovoljstva korisnika provajdera TV programa u odnosu na kvalitet servisa za podršku korisnika koji iskazuje njih 78,5%, što je približno iznosu sa istraživanjem iz 2018. godine, ali se značajnije smanjio broj veoma zadovoljnih u „korist“ uglavnom zadovoljnih, pri čemu je procenat nezadovoljnih ostao na približnom nivou iz 2018. godine.

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach	26	16,6%	98	62,4%	15	9,6%	10	6,4%
Mtel	28	14,0%	127	63,5%	28	14,0%	12	6,0%
Crnogorski Telekom - Extra TV	24	12,8%	125	66,5%	24	12,8%	7	3,7%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	5	35,7%	6	42,9%	2	14,3%	0	0,0%
Orion Telekom	3	37,5%	3	37,5%	1	12,5%	0	0,0%

Najviši stepen zadovoljstva servisom podrške korisnika provajdera TV programa iskazuju korisnici usluga Crnogorskog Telekoma (79,3%), a najmanji korisnici Orion Telekoma (75,0%)

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (88,5% od ciljne populacije)

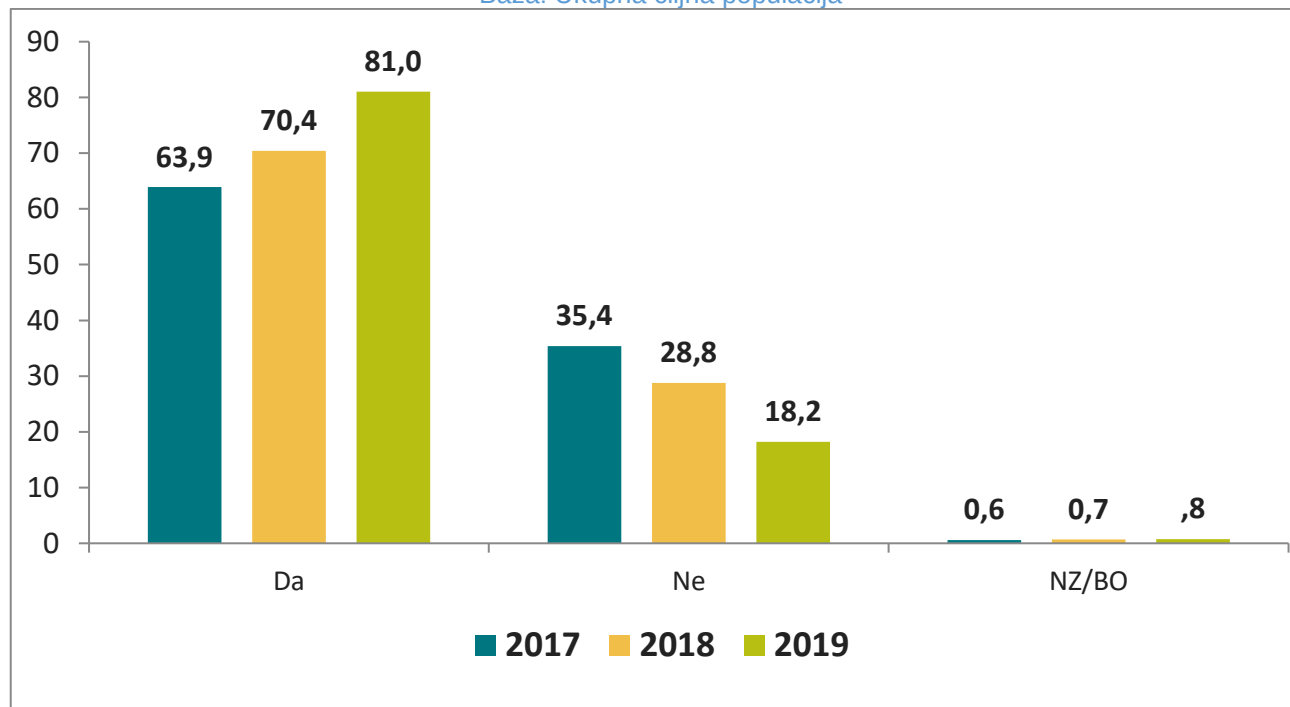


Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani izdvajaju cijenu usluga. Slijede, po frekvenciji odgovora, kvalitet i izbor programa.

INTERNET

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

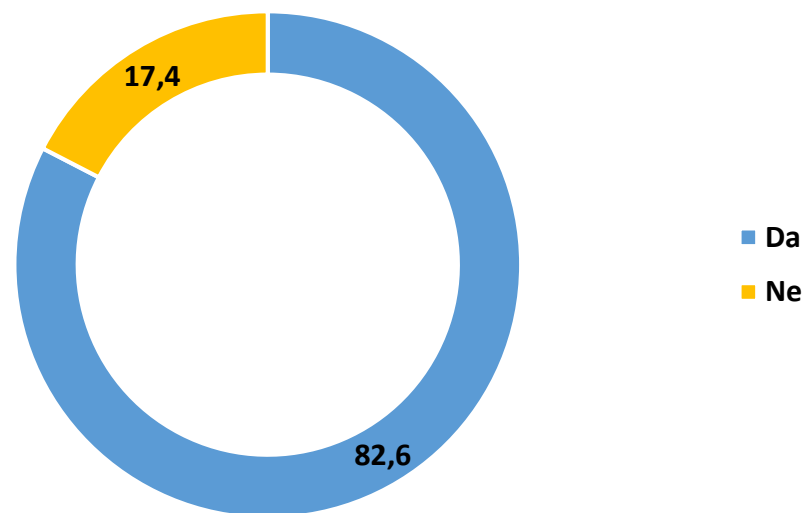
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je, u odnosu na prethodno istraživanje u porastu i sada 81,0% populacije ima takvu mogućnost, što je povećanje za 10,6%.

Da li Vi lično koristite Internet?

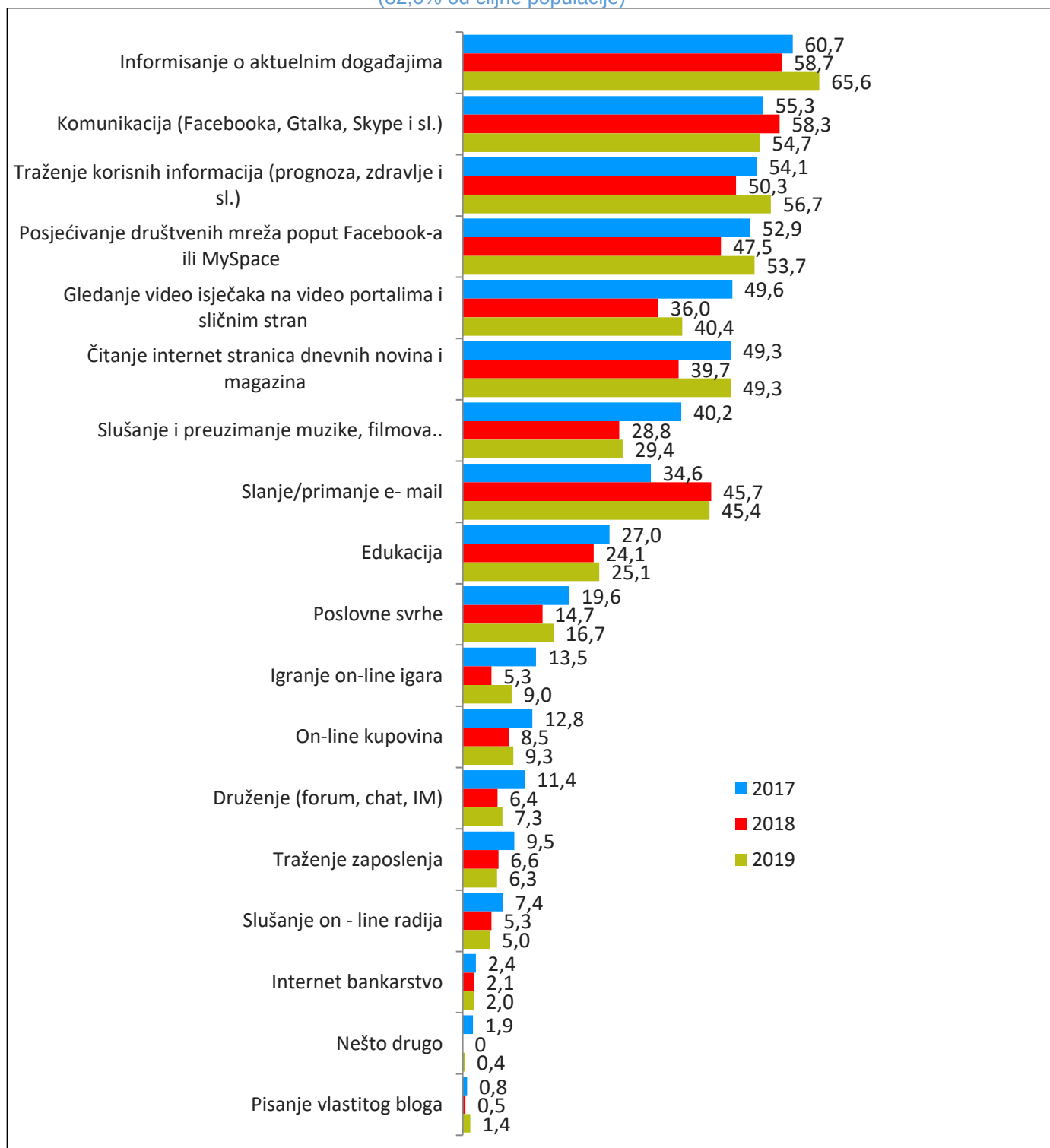
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 82,6% anketiranih građana Crne Gore.

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

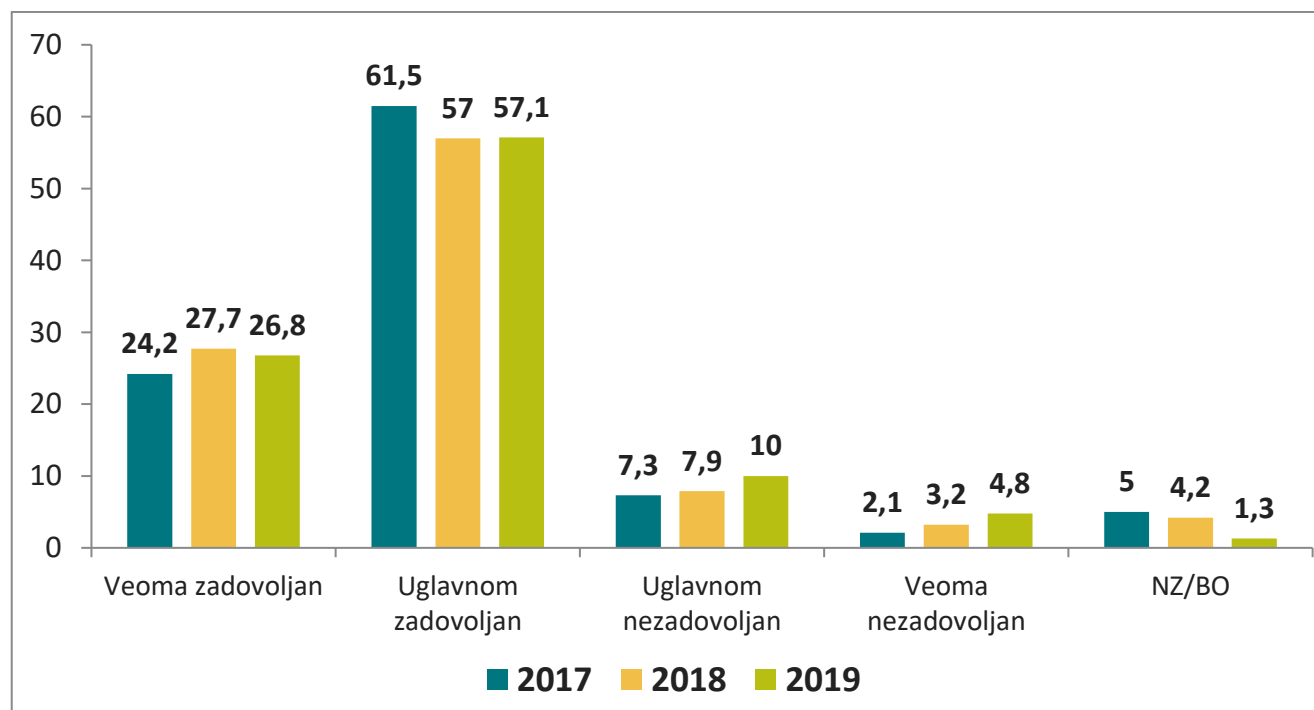
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće
(82,6% od ciljane populacije)



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.

U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?

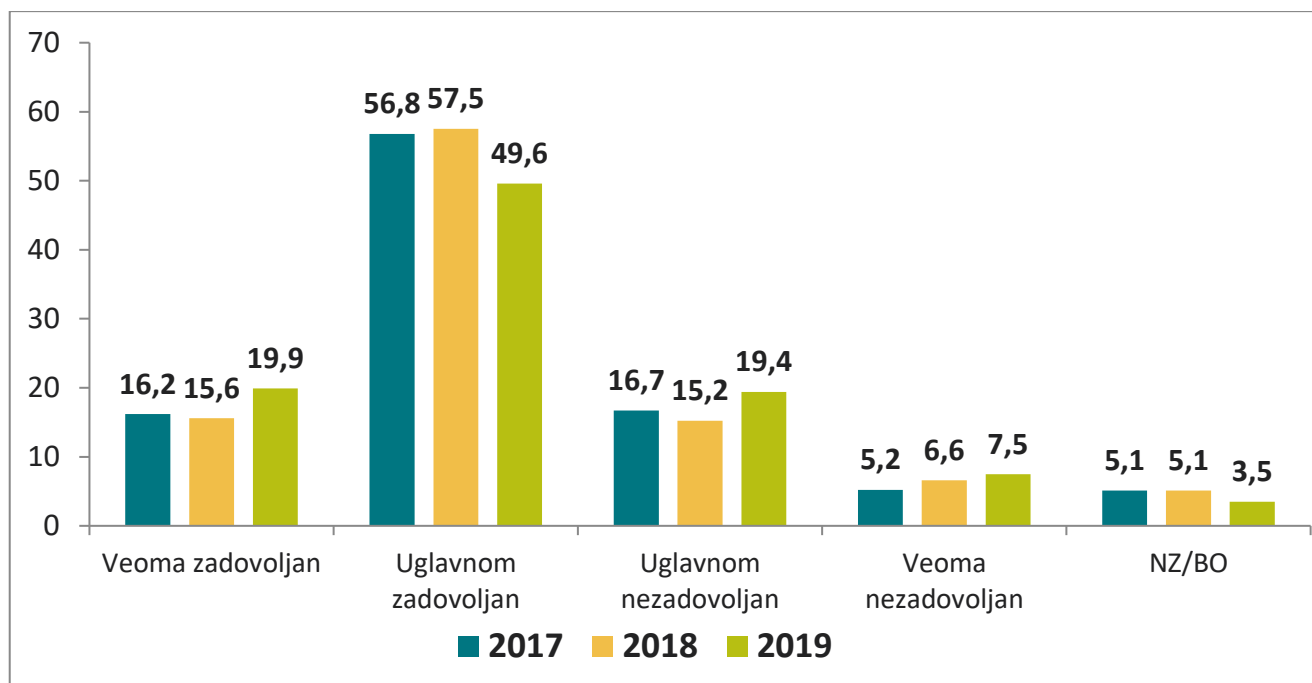
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (82,6% od ciljne populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u blagom padu (83,9%) u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (84,7%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet servisa?

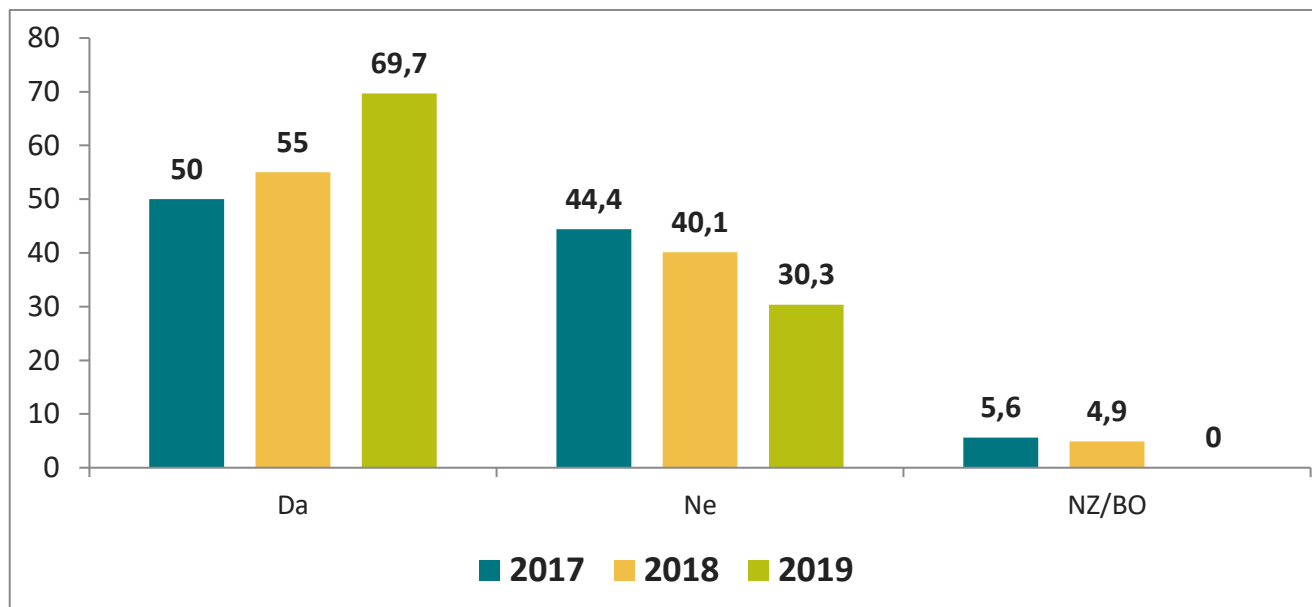
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (82,6% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u blagom padu, u odnosu na prethodno istraživanje (73,1%) i sada iznosi 69,5%, iako je procenat korisnika koji su veoma zadovoljni cijenama internet servisa porastao.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu?

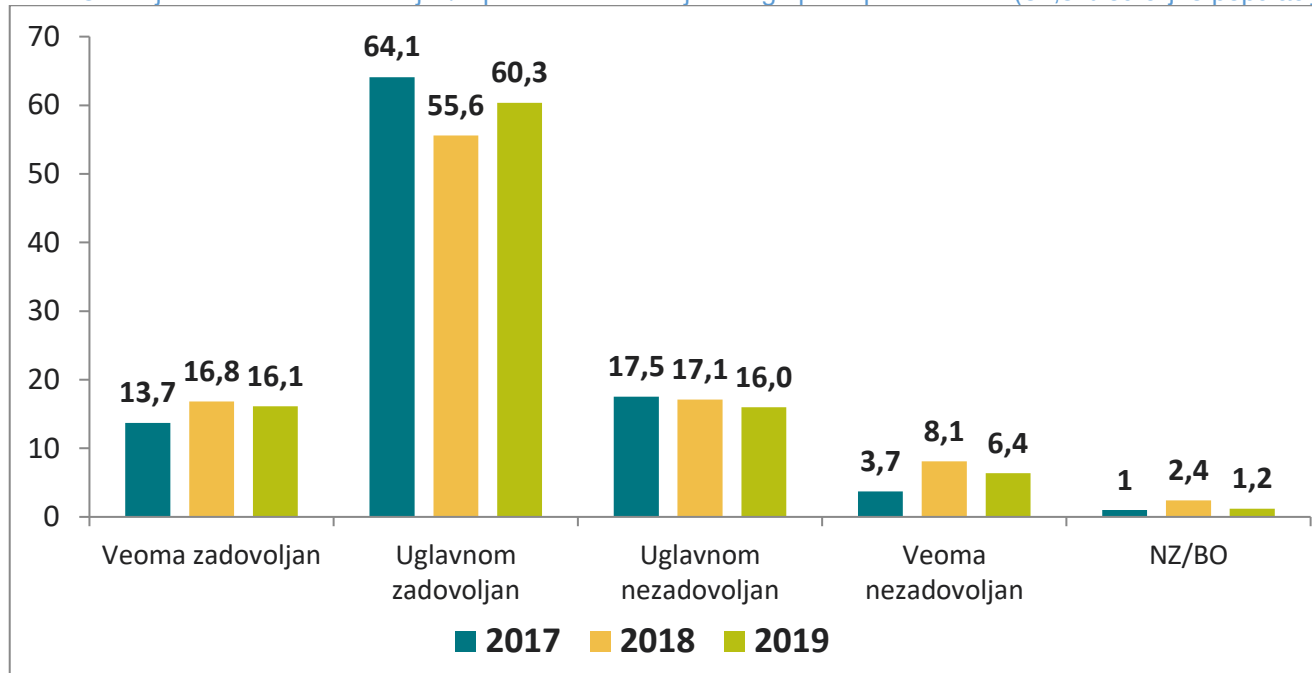
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (82,6% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je primjetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je značajno porastao u odnosu na prethodna istraživanja (sa 55% na 69,7%).

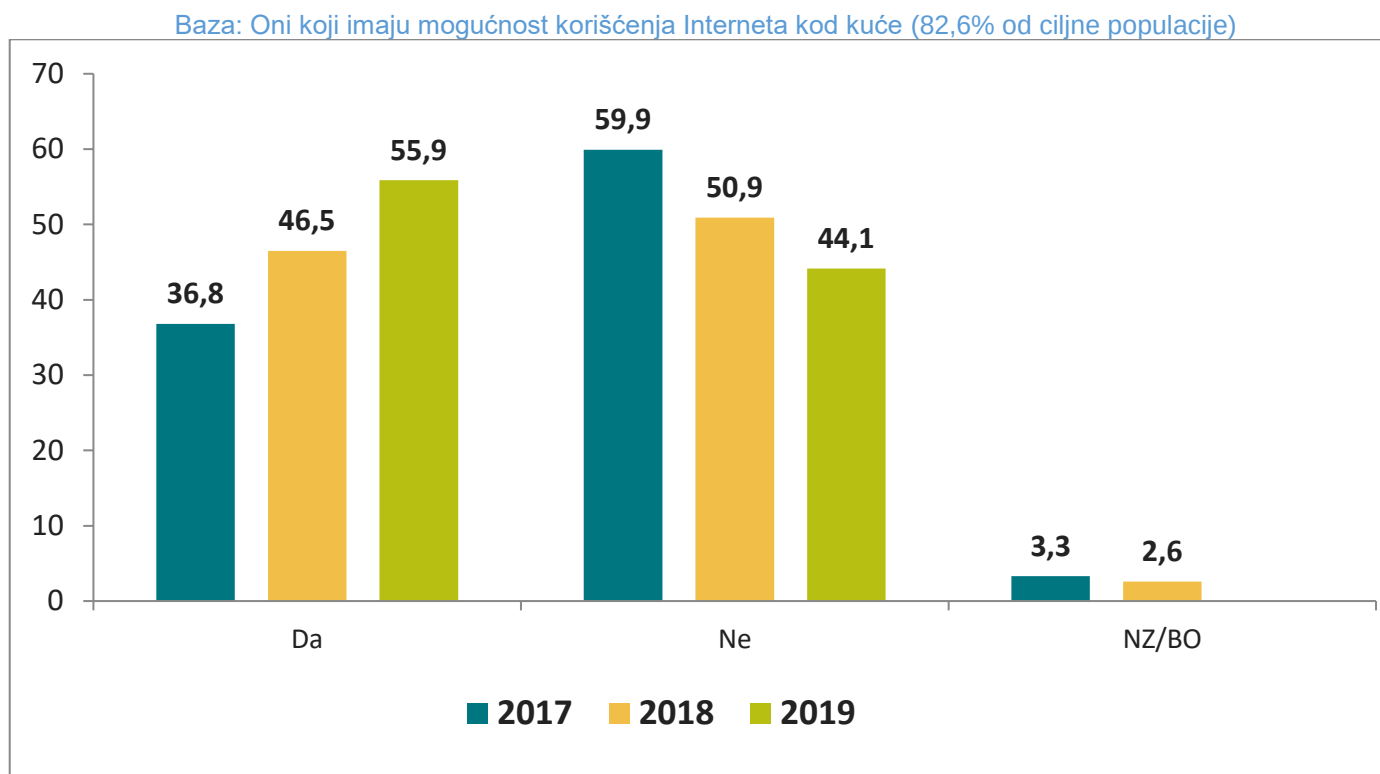
U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (57,5% od ciljane populacije)



Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge (76,4%) i njihov je broj u blagom porastu u odnosu na prethodno istraživanje (72,4%).

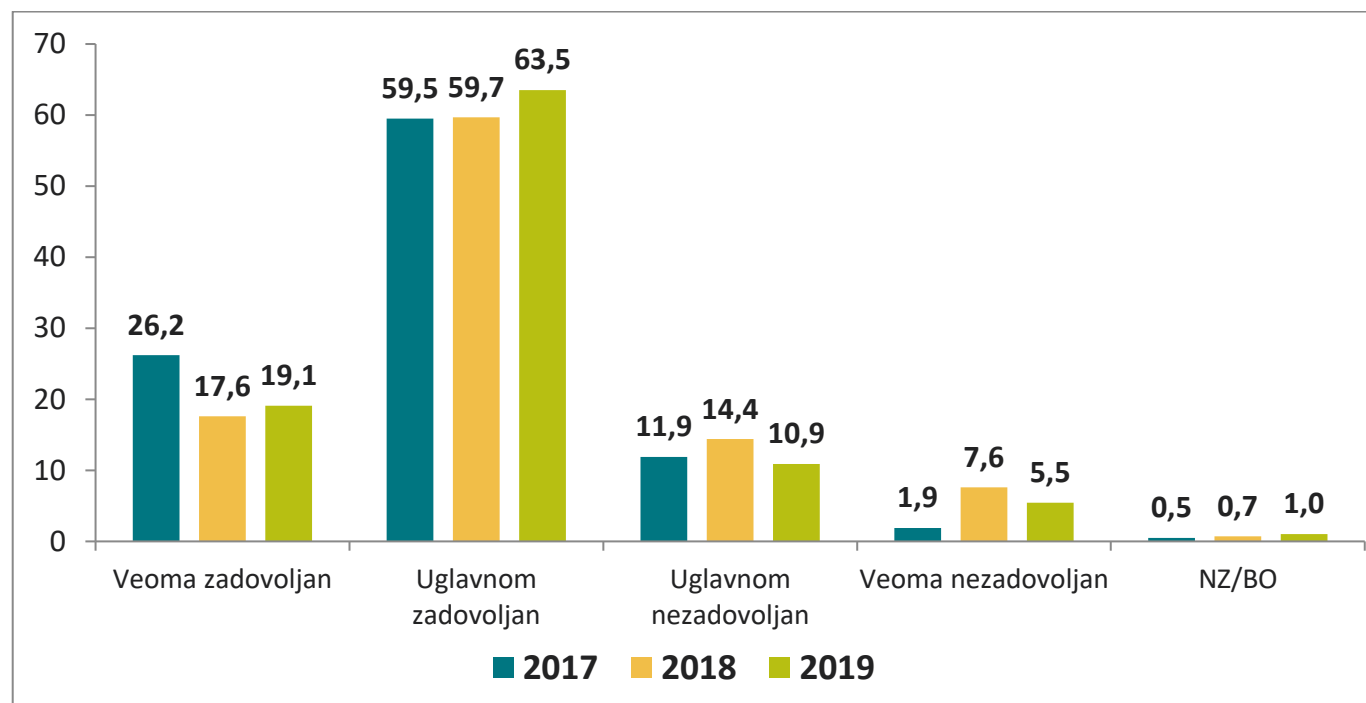
Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?



55,9% korisnika interneta koristi uslugu call centra svog provajdera i taj je procenat veći za 9,4 procentna poena u odnosu na prethodno istraživanje.

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

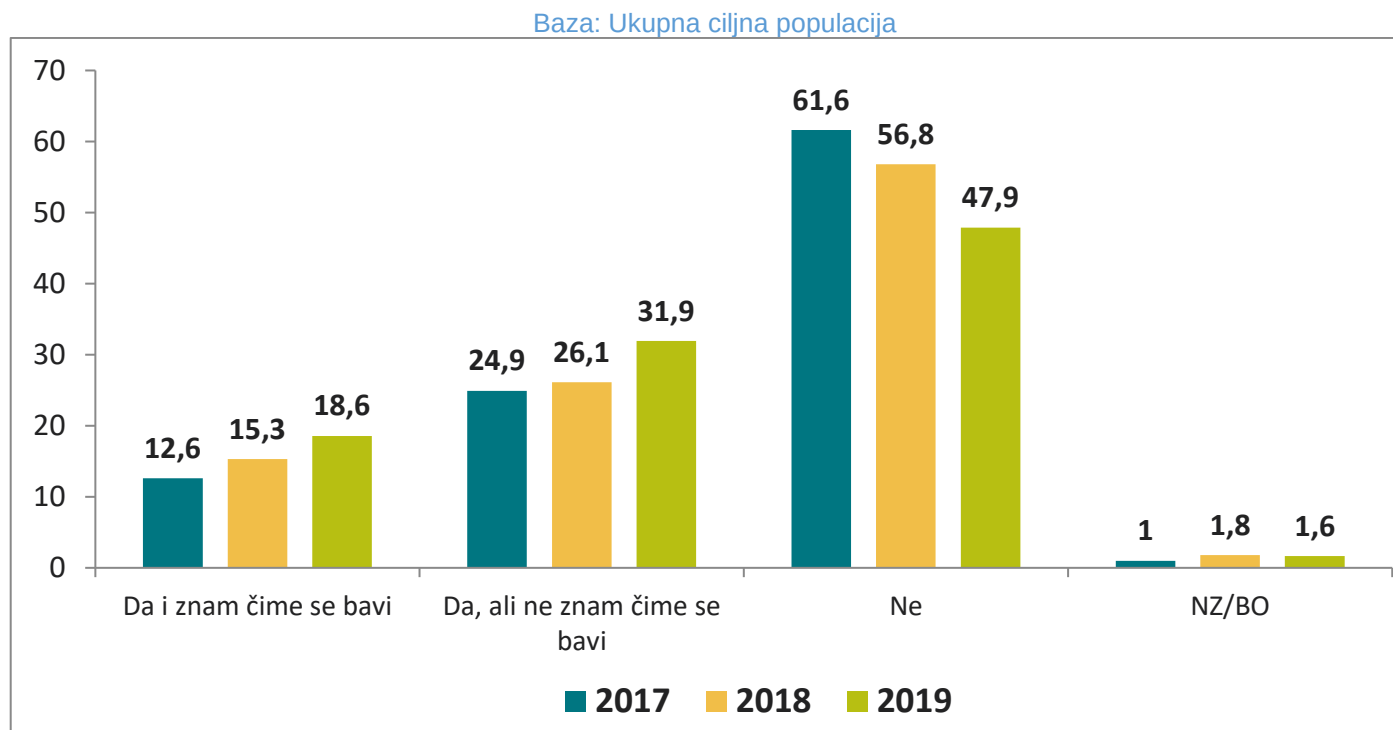
Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera (46,1% od ciljne populacije)



Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (82,6%) i njihov broj je u blagom rastu u odnosu na prethodno istraživanje (77,3%).

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

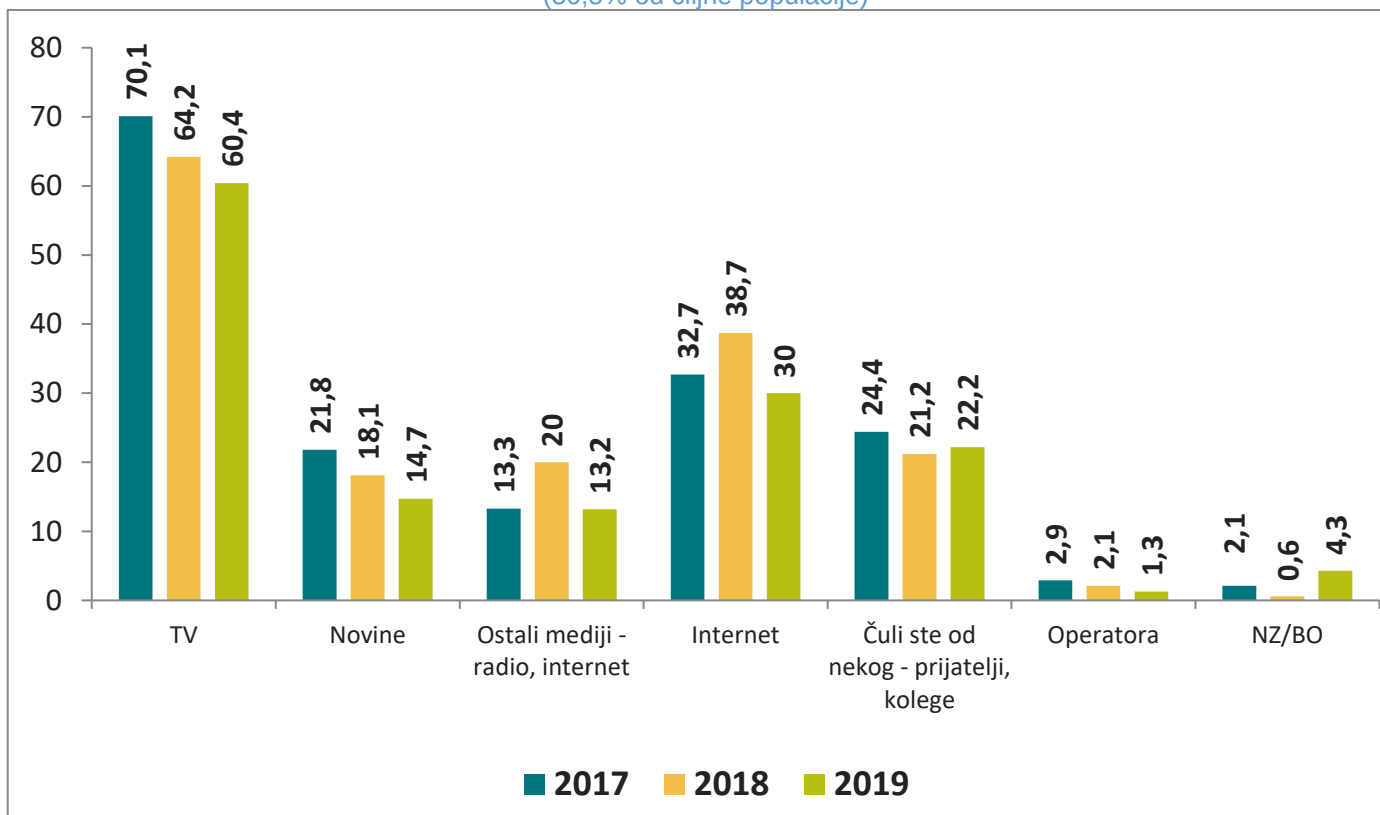
Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju (50,5%) je viši nego u prethodnom istraživanju (41,4%), a procenat onih koji znaju i predmetnu djelatnost Agencije takođe raste (za oko 6 procentnih poena).

Preko koga ste čuli za Agenciju?

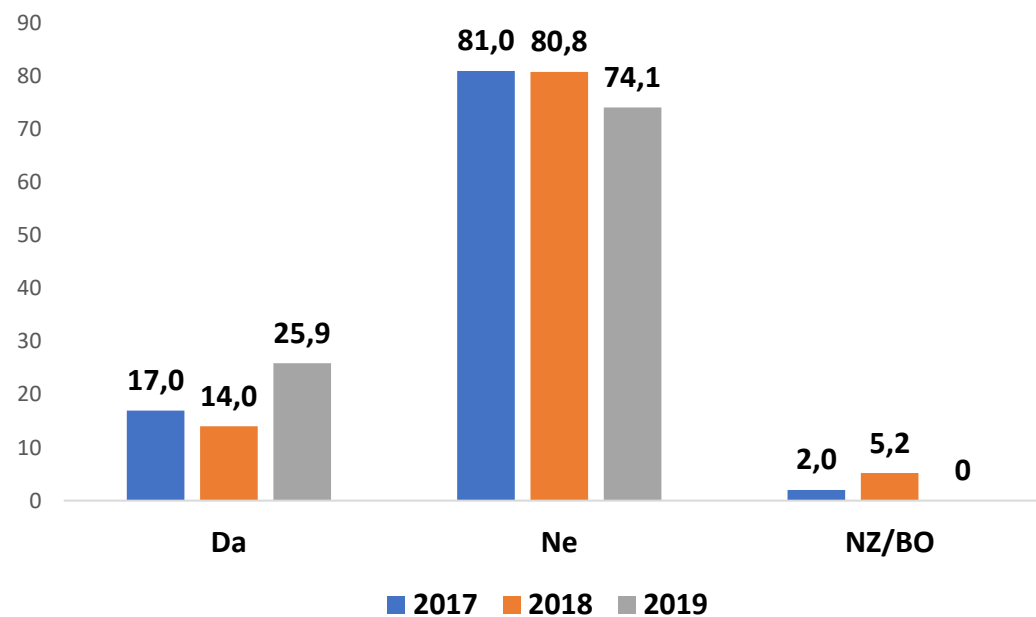
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (50,5% od ciljane populacije)



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 igra značajnu ulogu.

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

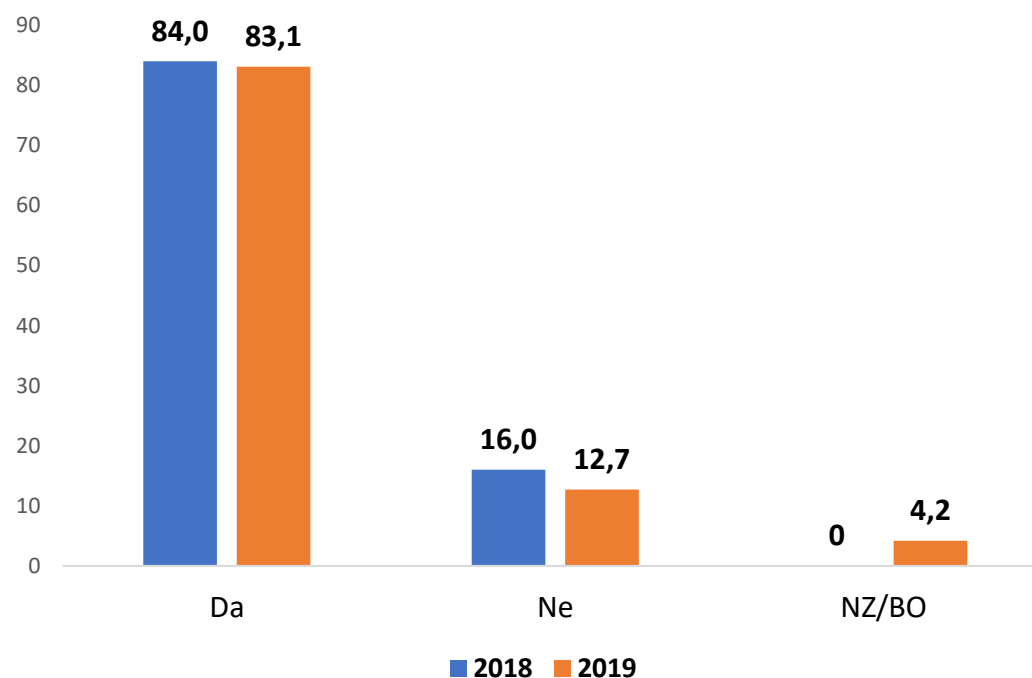
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (50,5% od ciljne grupe)



Kao i u prethodnom istraživanju, većina građana Crne Gore, njih 74,1%, nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije ni posjetila, ali se broj građana koji su posjetili sajt Agencije povećao u odnosu na prethodnu godinu.

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 ciljane populacije)

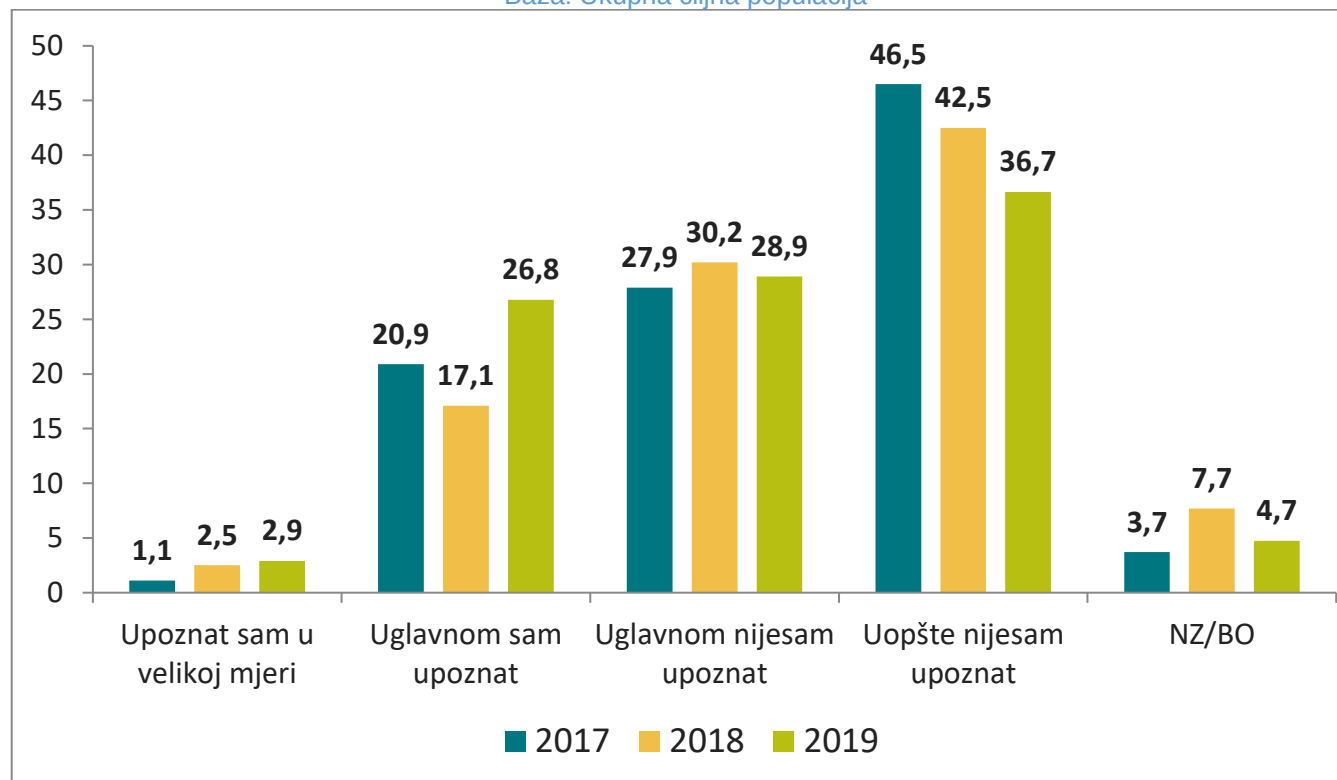


Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacijama sa ovog sajta je veoma velika (83,1%) i skoro je identična sa prošlogodišnjim istraživanjem.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Oko 70% crnogorske populacije nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 29,7% i u odnosu na prethodno istraživanje je porastao za 10,1 procentna poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

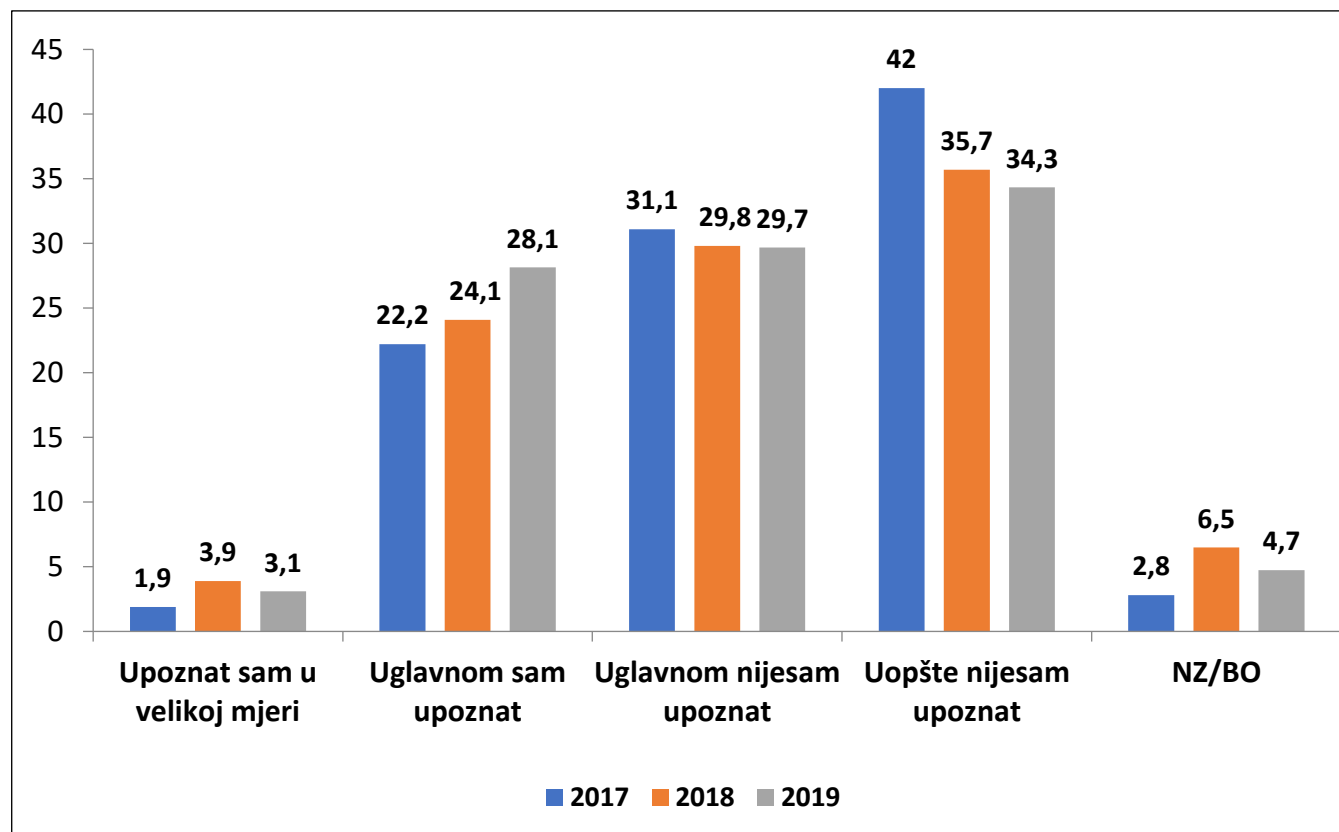
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	5,8	23,4	20,5	42,1	8,2
Pravo na detaljan raščlanjen račun	10,0	22,7	18,4	40,5	8,4
Pravo na seobu i prenos broja	12,3	25,0	18,4	35,9	8,5
Pravo na zabranu odlaznih poziva	14,6	32,5	15,3	30,0	7,6
Pravo na ograničenje potrošnje	15,5	33,3	14,1	29,6	7,5
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	14,2	30,4	17,6	30,4	7,4
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	10,4	28,9	18,5	33,5	8,7

	2017		2018		2019	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	26,8	68,4	21,2	67,3	29,2	62,6
Pravo na detaljan raščlanjen račun	38,7	56,2	24,8	63,1	32,7	58,9
Pravo na seobu i prenos broja	42,2	52,6	27,9	61,1	37,2	54,3
Pravo na zabranu odlaznih poziva	43,1	51,8	32,2	56,9	47,1	45,3
Pravo na ograničenje potrošnje	49,7	45,9	34,1	54,8	48,7	43,7
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	44,6	50,2	31,4	57,4	44,6	48,0
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	37,7	55,2	30,3	57,2	39,4	51,9

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.

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 3,2 procentna poena i sada iznosi 31,2%. Međutim, generalno posmatrajući upoznatost sa procedurama je na relativno niskom nivou kao i prethodnih godina.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:

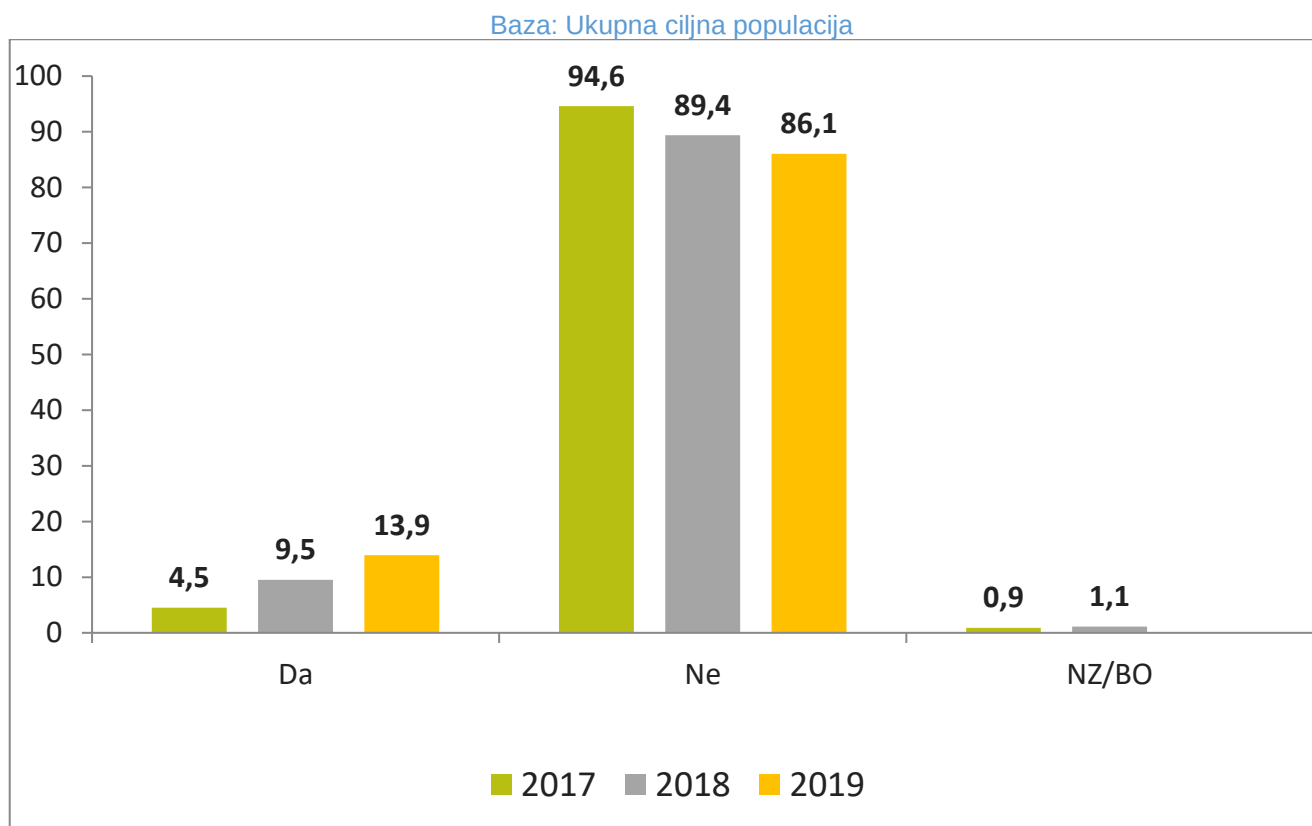
Baza: Ukupna ciljna populacija

	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	11,2	30,9	17,2	33,9	6,8
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	11,5	26,7	21,6	33,8	6,5
Kvalitetu usluge	11,0	27,0	20,7	34,2	7,1
Načinu refundacije	5,9	18,8	23,1	43,0	9,2
Fer politici korišćenja usluga	6,6	20,3	22,2	41,0	9,9

	2017		2018		2019	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	48,4	47,9	37,4	47	42,1	51,2
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	40,8	55,8	37,3	47,9	38,2	55,3
Kvalitetu usluge	35,5	58,5	36,8	47,1	38,0	54,9
Načinu refundacije	16,9	75,1	28,2	53,7	24,7	66,2
Fer politici korišćenja usluga	20,3	71,5	27,8	52,6	26,9	63,2

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

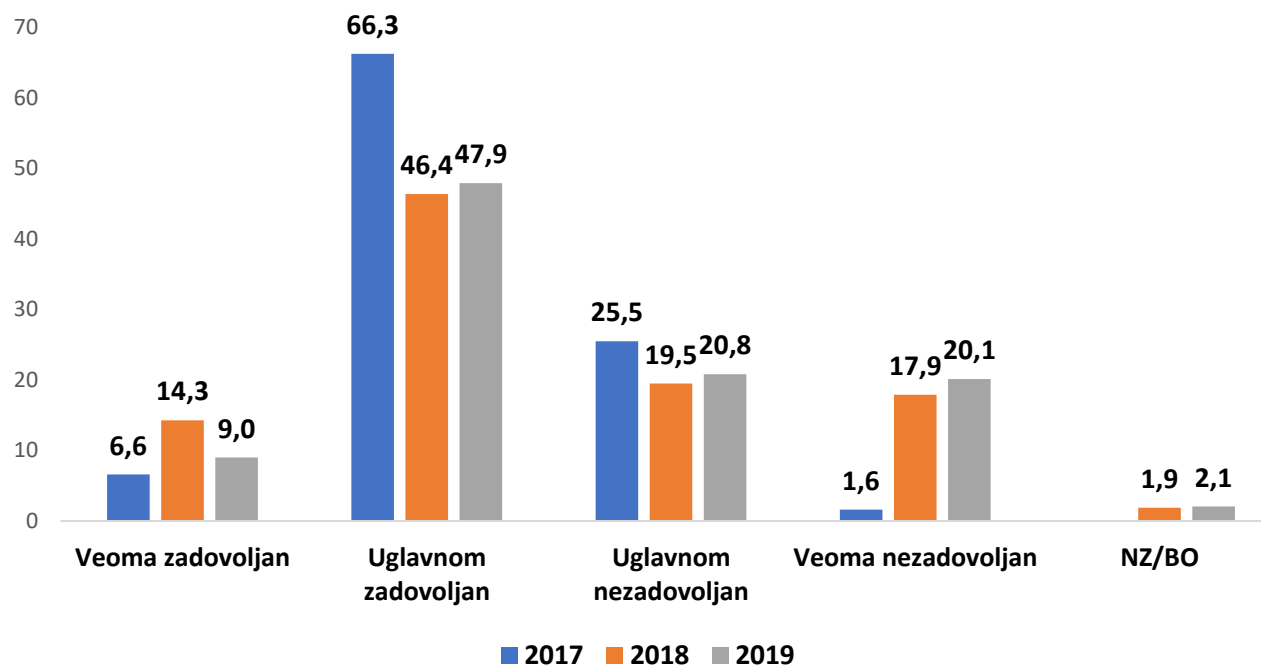
Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji?



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je u porastu u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodnih godina.

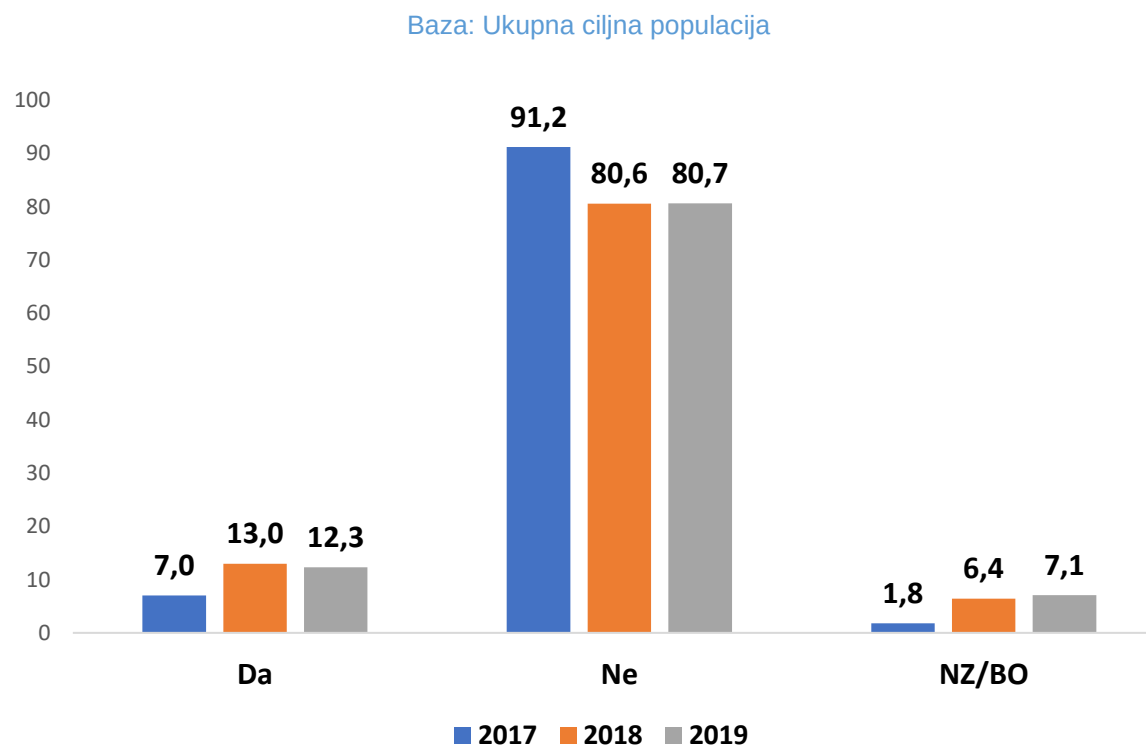
U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (13,9% od ciljane populacije)



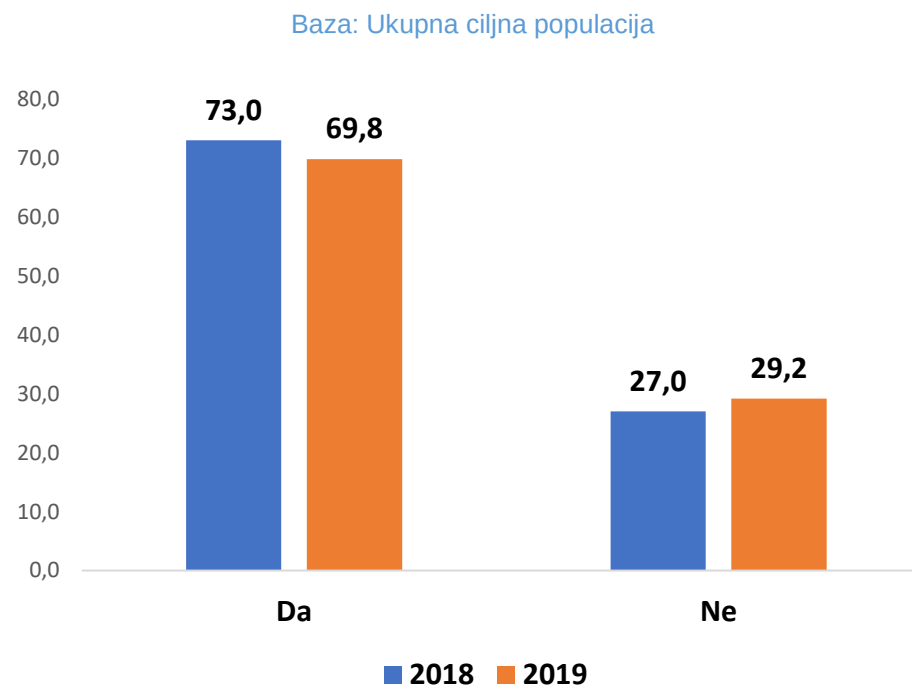
Mada je ukupan procenat građana koji su iskoristili svoje pravo da upute žalbu ili prigovor Agenciji ili operatoru relativno mali, procenat onih koji su zadovoljni ažurnošću odgovora na iste je relativno visok (56,9%), ali je u značajnom padu u odnosu na istraživanje iz 2018. (60,7%) i 2017. godine (72,9%).

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



Kao i prethodne godine, najveći dio građana Crne Gore (80,7%) 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, ali u odnosu na istraživanje iz 2017. godine porastao je broj onih koji su upoznati da se na sajtu Agencije mogu postavljati ova pitanja.

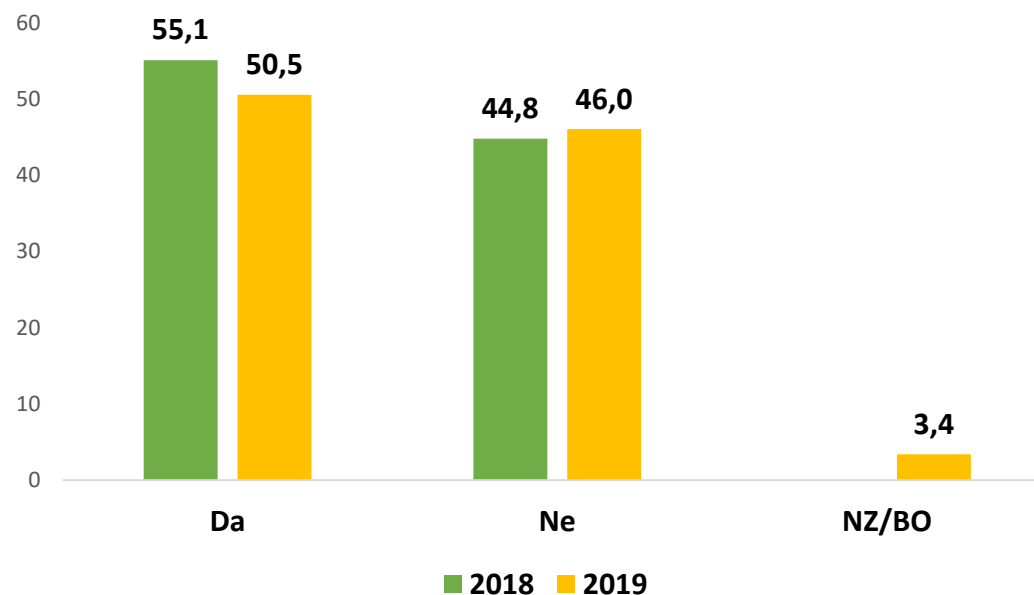
Da li ste nekada primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera i drugih servisa?



Najveći procenat anketiranih građana (69,8%) nekada je primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, ali je taj broj manji za 3,2 procentna poena u odnosu na prethodnu godinu.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

Baza: 69,8% 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 (50,5%) smetaju navedene aktivnosti, ali nešto manje nego prošle godine kada ih je bilo 55,1%.