

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Maj 2018

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	8
MOBILNA TELEFONIJA	16
1180 UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	33
JEDINSTVENI EVROPSKI BROJ ZA HITNE SLUČAJEVE 112.....	36
BROJEVI HITNIH SLUŽBI	38
OSTALI TELEFONSKI SERVISI	40
TELEVIZIJA	42
INTERNET	56
EKIP	67
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	73

METODOLOGIJA

Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno krajem aprila i početkom maja mjeseca 2018. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina po popisu iz 2011. godine
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 45 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	295	29,2
	Nikšić	118	11,7
	Danilovgrad	29	2,9
	Cetinje	34	3,4
	UKUPNO	476	47.0
Sjeverni region	Bjelo Polje	77	7,6
	Pljevlja	45	4,5
	Rožaje	36	3,6
	Berane	51	5,0
	Petnjica	5	0,5
	Plav	20	2,0
	Gusinje	5	0,5
	Kolašin	15	1,5
	Mojkovac	14	1,4
	Andrijevica	9	0,9
	Plužine	8	0,8
	Šavnik	7	0,7
	Žabljak	11	1,1
	UKUPNO	303	30.0
Južni region	Herceg Novi	49	4,9
	Bar	61	6,0
	Kotor	36	3,6
	Budva	32	3,2
	Ulcinj	31	3,1
	Tivat	22	2,2
	UKUPNO	231	23.0
TOTAL		1006	100.0

POL

49.4%

50.6%



STAROST

15-34 godine



35.0%

35-54 godine



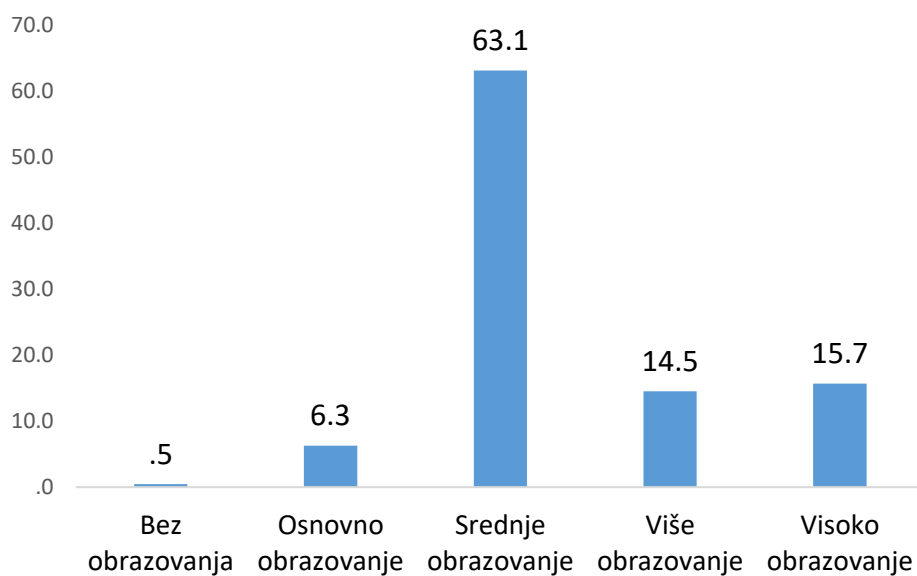
33.8%

Preko 54 godine

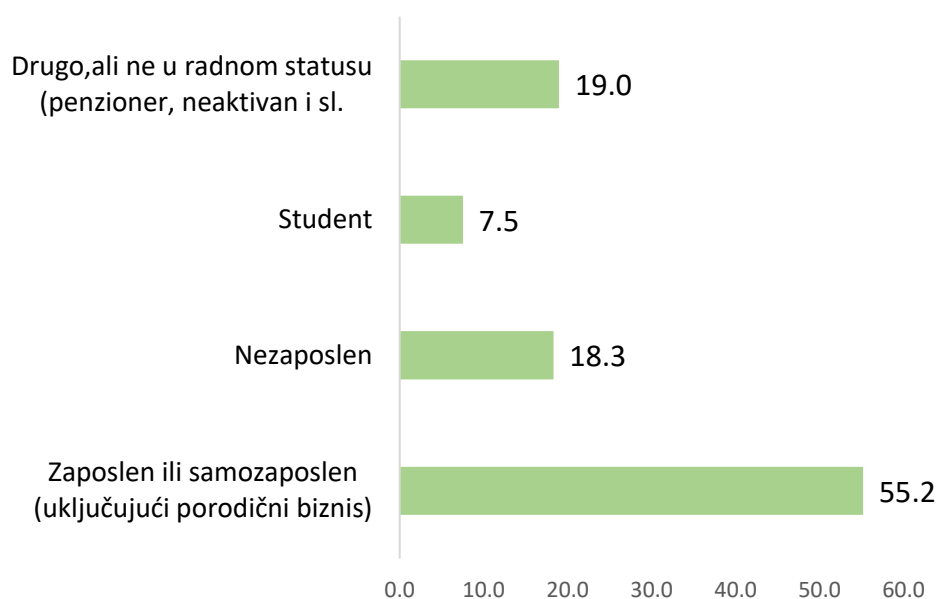


31.3%

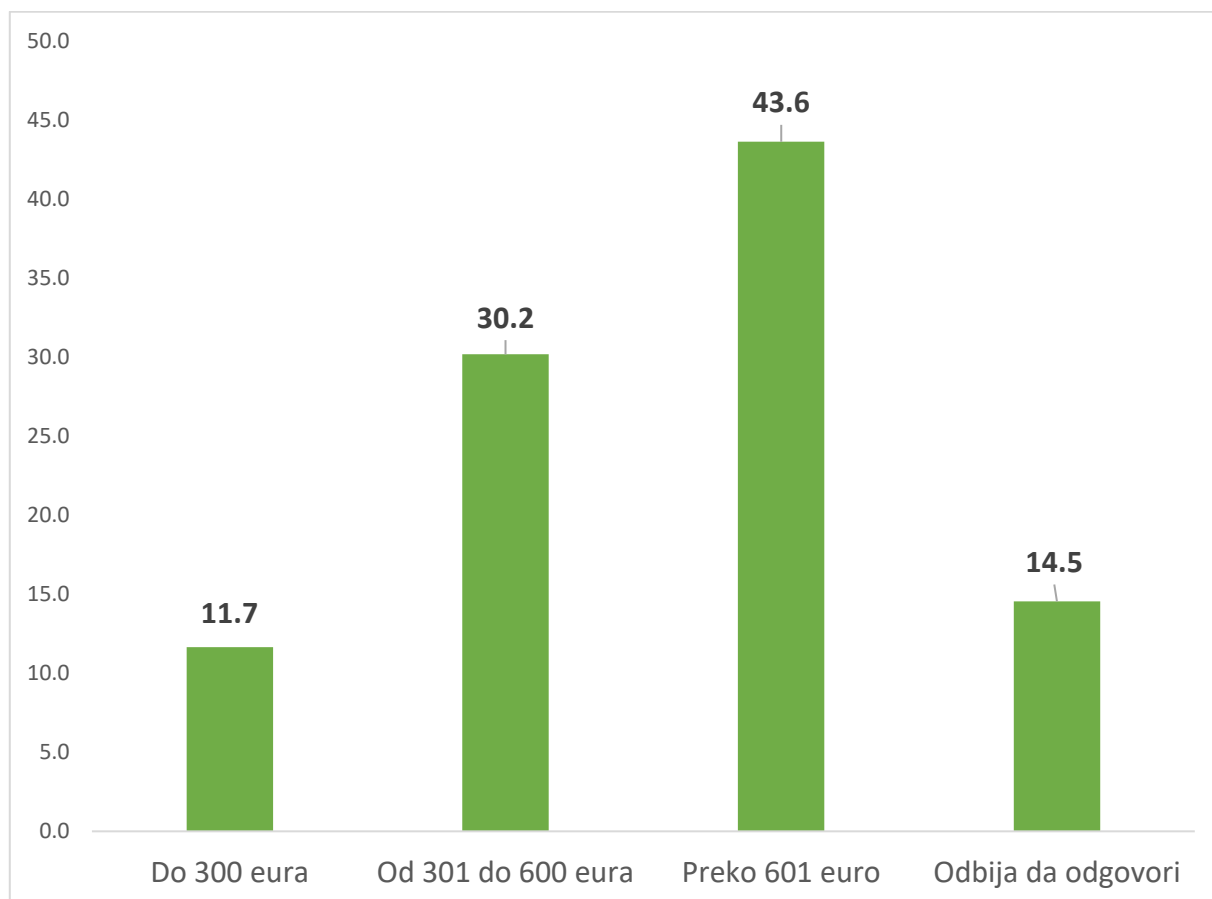
OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA



MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA

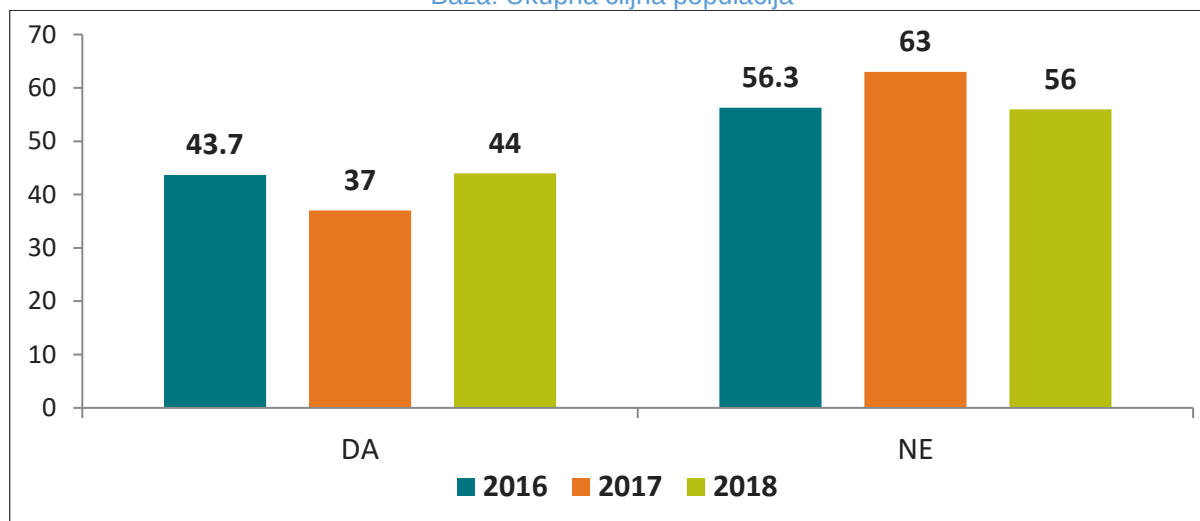


FIKSNA TELEFONIJA

Fiksnu telefonsku liniju ima 44,0% ispitanika. Trend pada u posjedovanju fiksne telefonske linije u domaćinstvima Crne Gore, koji je bio evidentan u posljednjih pet godine je zaustavljen i u 2018. godini bilježi rast u odnosu na prethodnu godinu, tako je broj korisnika fiksne telefonije u Crnoj Gori za 7.0 procentnih poena veći nego prošle godine.

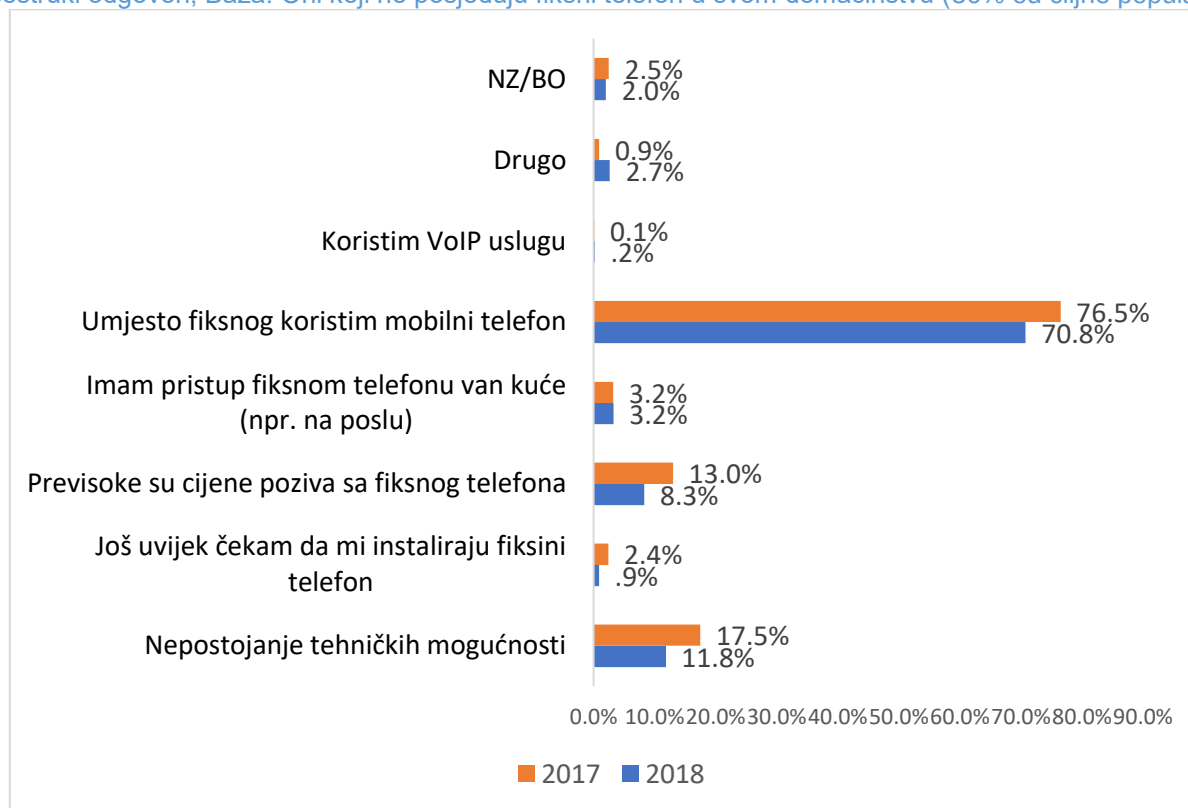
Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Koji je glavni razlog što ne posjedujete fiksni telefon u svom domaćinstvu?

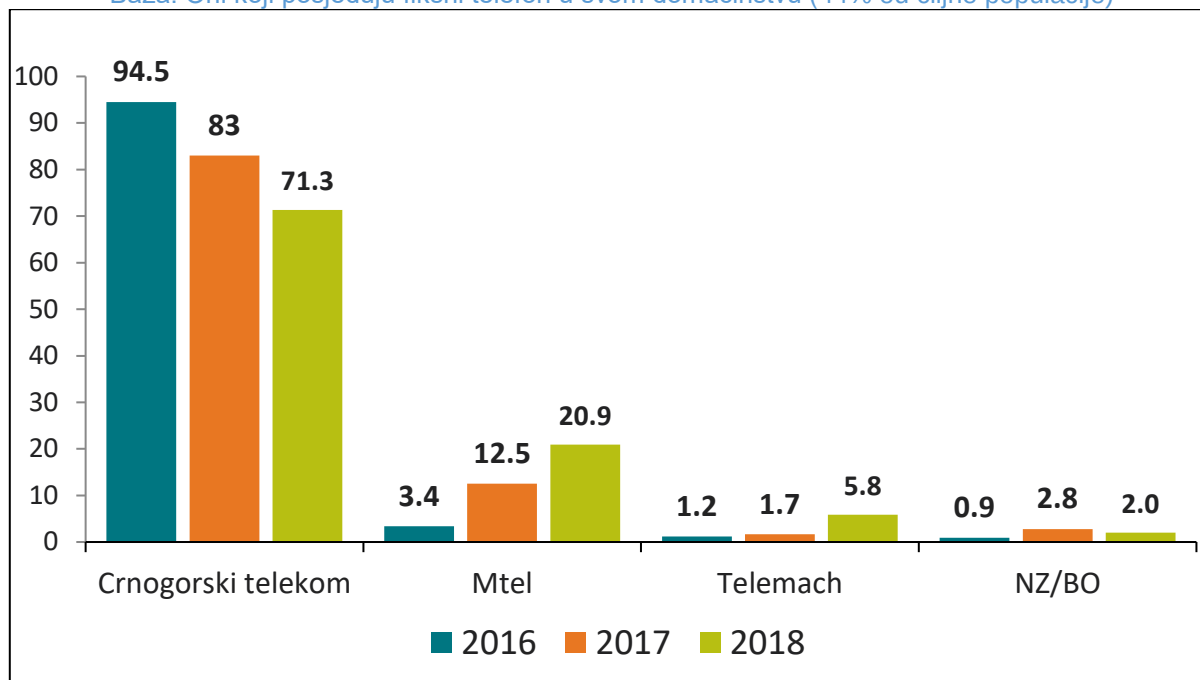
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji ne posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (56% od ciljne populacije)



Kao i u istraživanju iz 2017. godine u negativnoj motivaciji za posjedovanje fiksne telefonije dominira dostupnost mobilne telefonije, kao značajan demotivirajući faktori ističu i cijena fiksne telefonije i nepostojanje tehničkih mogućnosti.

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

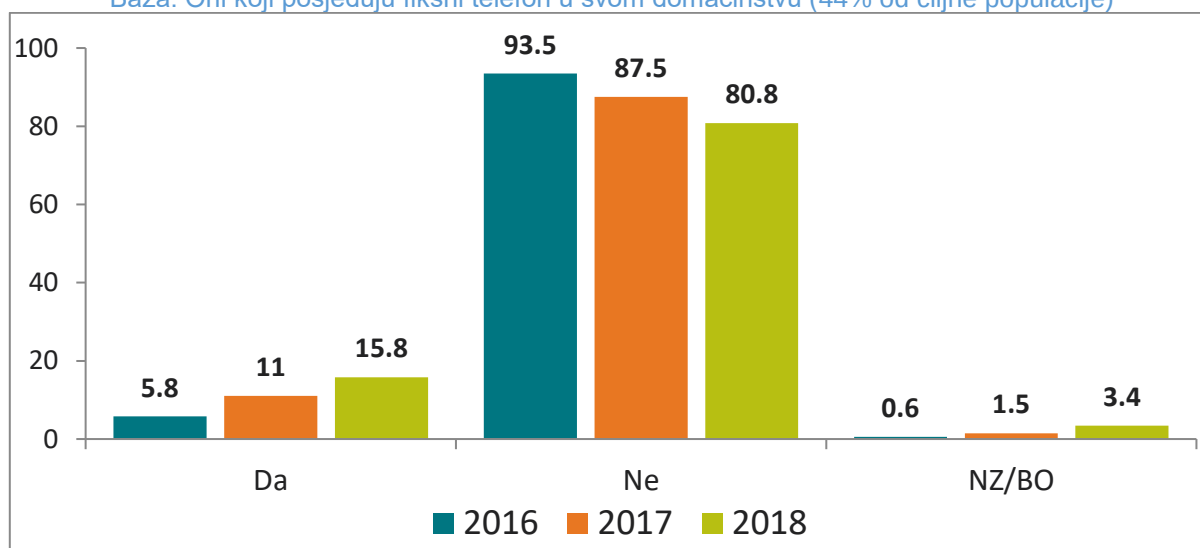
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom, ali ove godine M-tel bilježi značajan rast u odnosu na prethodna istraživanja (za 8.4 procentnih poena u odnosu na 2017.), a Telemach kao novi provajder usluge na tržištu ima 5.8% tržišta fiksne telefonije

Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Procenat pojedinaca koji su promijenili svog provajdera usluga fiksne telefonije se ponovo povećava čime se nastavlja uočeni trend u prethodnim istraživanjima, i on u velikoj meri korespondira sa blagim

promjenama u market share-u glavnih provajdera. U ovom slučaju taj rast, u odnosu na 2017. godinu, iznosi 4.8 procentna poena.

Zbog čega?

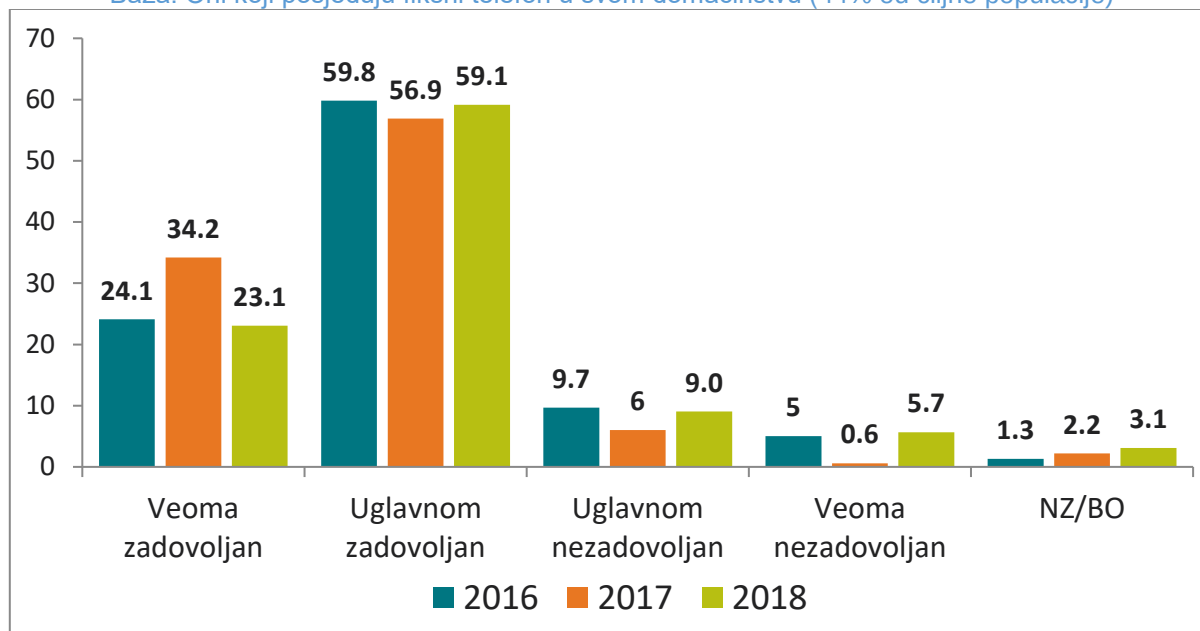
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su ikada promijenili provajdera fiksne telefonije (7% od ciljane populacije)

	2017		2018	
	N	%	N	%
Nisam bio zadovoljan cijenama	21	50,8%	22	43,3%
Novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom	14	34,2%	18	34,8%
Loš kvalitet usluge starog provajdera	12	30,0%	8	14,9%
Bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder	12	29,7%	12	23,2%
Kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera	1	3,1%	1	1,8%
Drugo	2	4,0%	8	6,9%

U strukturi motiva promjene provajdera fiksne telefonije dominira nezadovoljstvo finansijskim aspektima usluge prethodnog provajdera, a odmah iza toga je kvalitet ponude koju je ponudio novi pružalac usluge.

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

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



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

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama:

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)

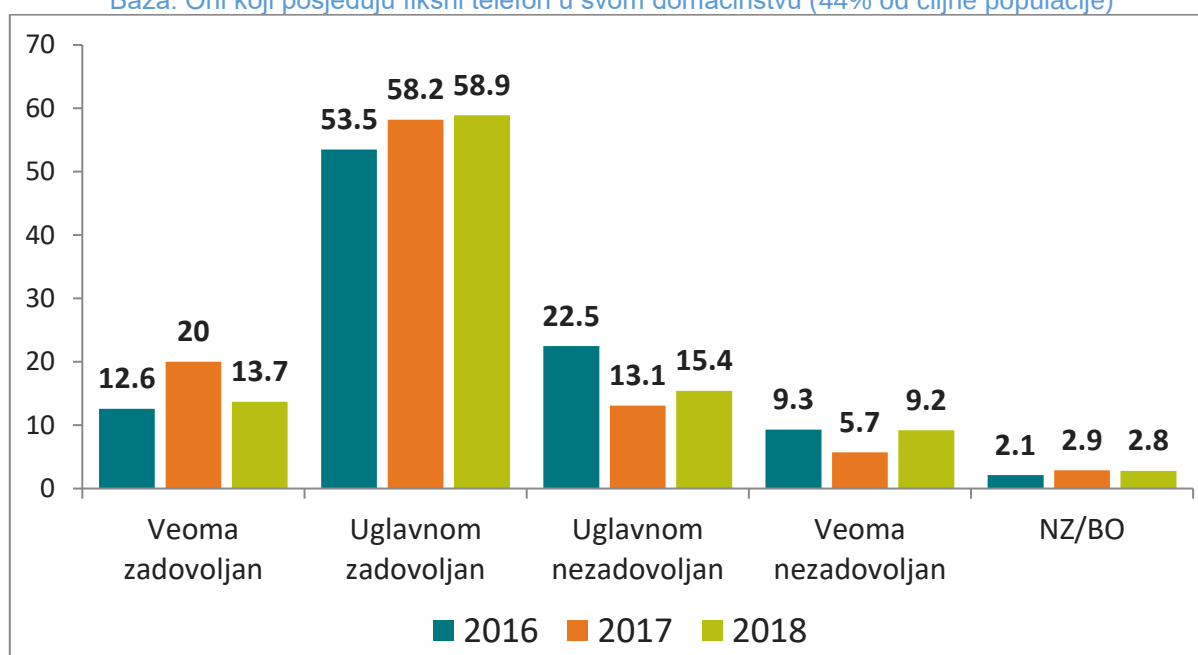
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Nz/BO	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	29,1	54,2	8,0	5,2	3,5	83,3	8,7
Međugradski pozivi	26,6	54,0	9,5	4,9	5,0	80,6	9,9
Međunarodni pozivi	20,2	51,4	11,8	6,0	10,5	71,6	16,5
Pozivi prema mobilnim mrežama	21,3	48,1	12,9	7,3	10,4	69,4	17,7

	2017		2018	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	90,8	6,6	83,3	8,7
Međugradski pozivi	81,9	10,5	80,6	9,9
Međunarodni pozivi	50,7	20,2	71,6	16,5
Pozivi prema mobilnim mrežama	57,5	21,4	69,4	17,7

Najviši stepen zadovoljstva korisnika usluga fiksne telefonije je i dalje vezan za lokalne i međugradске pozive, a niži za međunarodne pozive i pozive prema mobilnim mrežama, s tim što je procenat zadovoljstva u istraživanju iz prethodne godine nešto veći za lokalne i međugradске pozive, a ove godine procenat zadovoljstva je veći, u odnosu na prethodno istraživanje, za međunarodne pozive i pozive prema mobilnim mrežama.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnog istraživanja, ove godine je stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji opao, jer 72,6% korisnika ove usluge iskazuje svoje zadovoljstvo, što je smanjenje za 5,6 procentnih poena u odnosu na istraživanje iz 2017. godine.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga:

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)

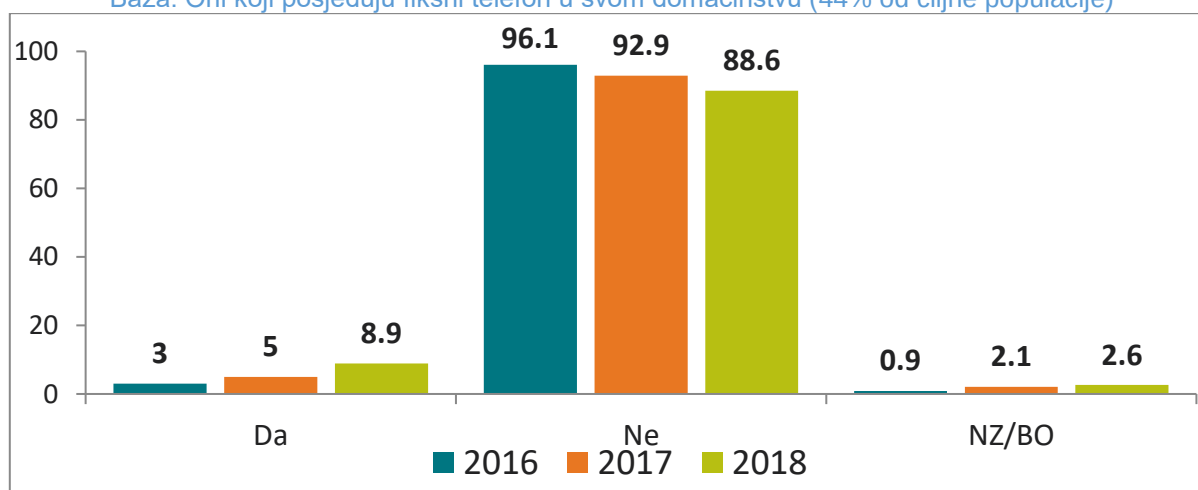
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Nz/BO	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	19,3	50,6	16,8	10,5	2,8	69,9	27,3
Međugradski pozivi	14,8	52,6	17,9	10,8	3,8	67,4	28,8
Međunarodni pozivi	11,7	48,5	20,4	12,2	7,1	60,3	32,6
Pozivi prema mobilnim mrežama	10,6	48,5	21,6	13,3	6,0	59,1	34,9
Servisi sa dodatom vrijednošću	7,2	36,5	14,2	12,5	29,5	43,8	26,7

	2017		2018	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	86,6	10,6	69,9	27,3
Međugradski pozivi	73,8	19,5	67,4	28,8
Međunarodni pozivi	35,4	40,3	60,3	32,6
Pozivi prema mobilnim mrežama	37,5	44,4	59,1	34,9
Servisi sa dodatom vrijednošću	12,5	10,4	43,8	26,7

I u ovogodišnjem istraživanju najviši stepen zadovoljstva cijenama korisnika usluga fiksne telefonije vezan je za usluge lokalnih i međugradskih poziva, dok je stepen zadovoljstva cijenama usluge međunarodnih poziva i poziva prema mobilnim mrežama slabije ocijenjen.

Da li ste prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Procenat pojedinaca koji su koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji je viši u odnosu na prethodna istraživanje i pokazuje rast trenda korišćenje ovog tipa usluge.

Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa broja iz jedne u drugu mrežu?

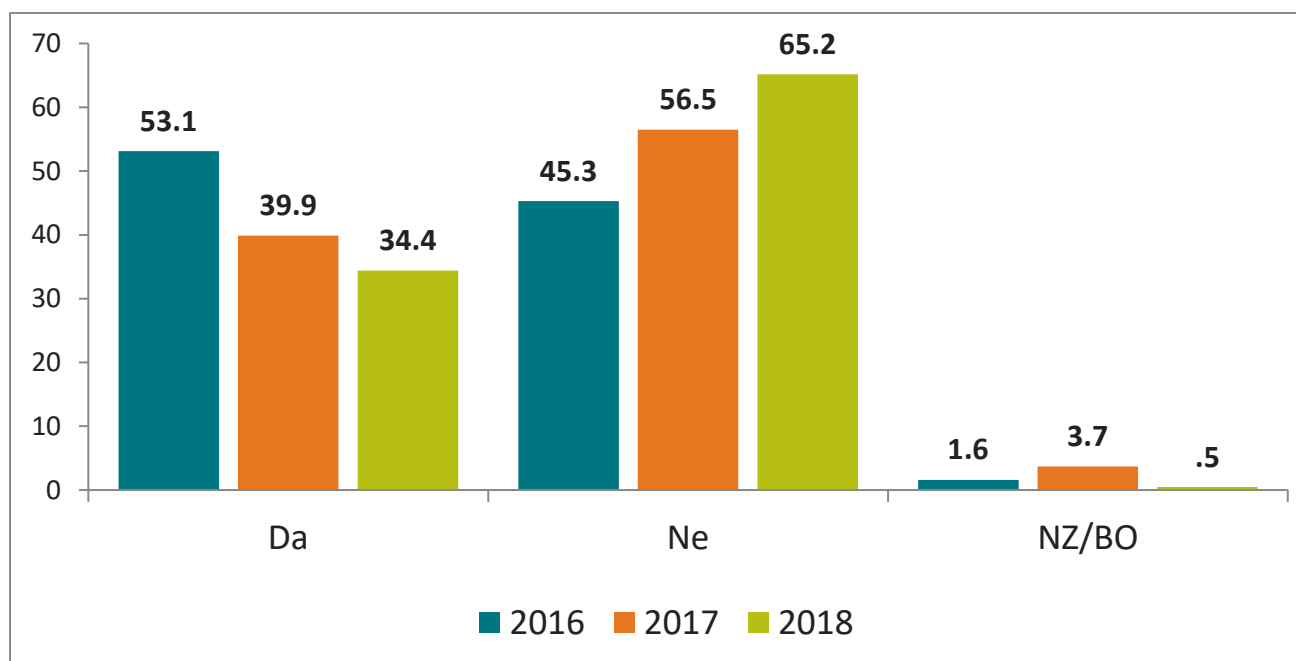
Baza: Oni koji su prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu (3,1% od ciljane populacije)

Zadovoljstvo	2017		2018	
	N	%	N	%
Veoma zadovoljan	5	24,1	15	48,4
Uglavnom zadovoljan	14	75,9	16	51,6

Za razliku od istraživanja iz 2017. godine, u kojem je 2/3 bilo uglavnom zadovoljno a 1/3 veoma zadovoljno, u ovom istraživanju je približan broj korisnika koji su veoma i uglavnom zadovoljni,

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

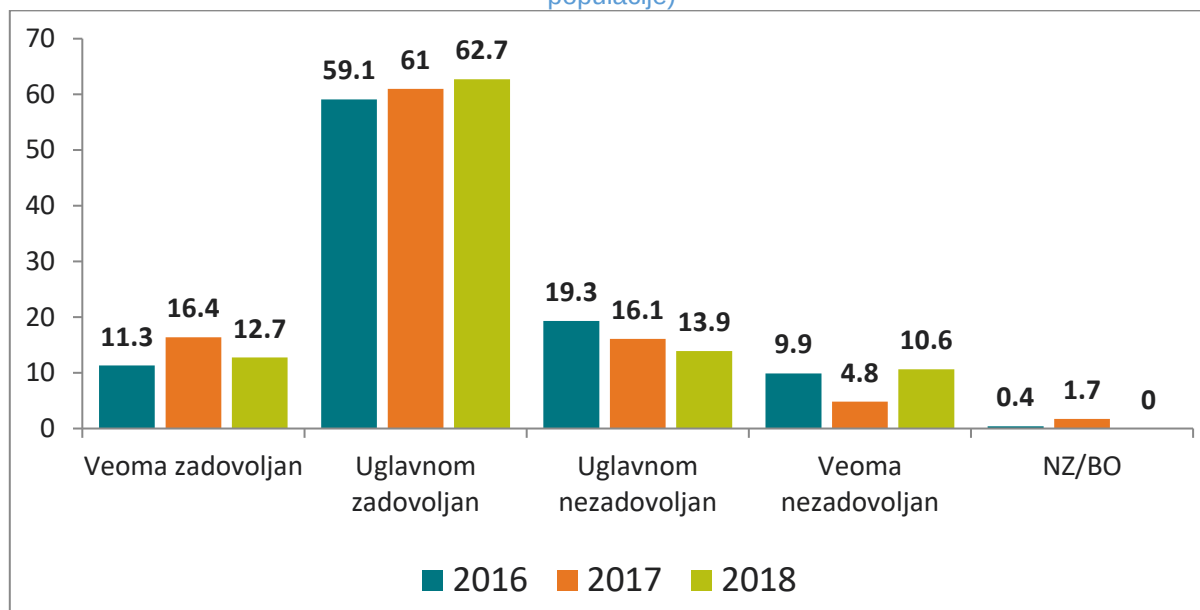
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji imaju određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge ponovo opada i on u 2018. godini iznosi 34,4%.

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

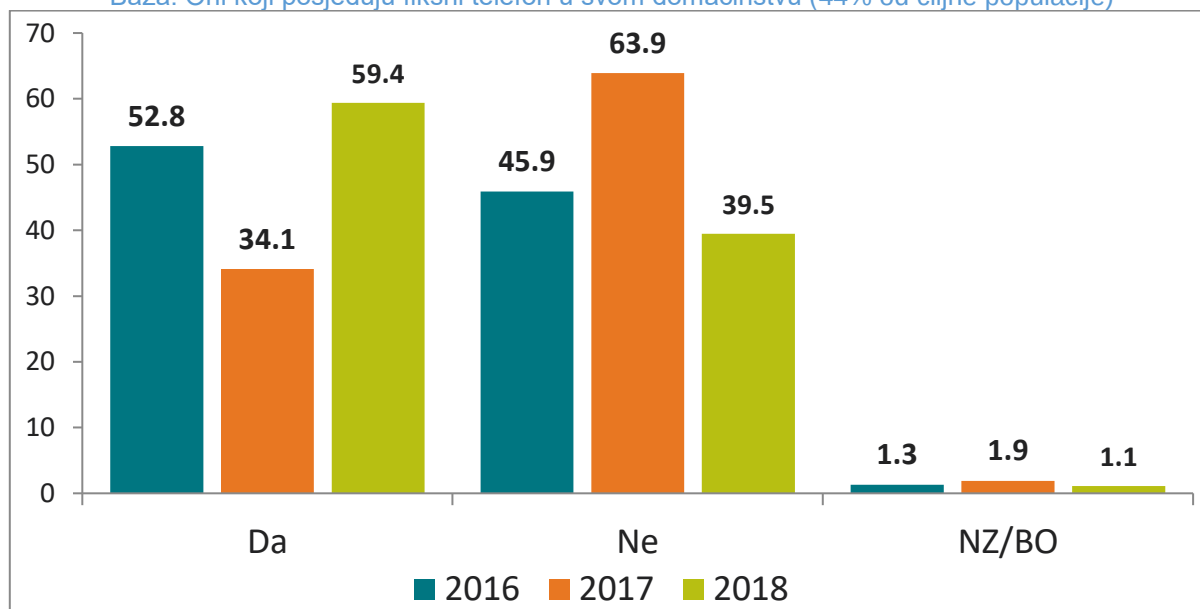
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (34,4% od ciljane populacije)



Najveći dio (75,4%) korisnika fiksne telefonije koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge zadovoljno je brzinom otklanjanja istih, i taj procenat je približan procentu zadovoljstva iz 2017. godine.

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

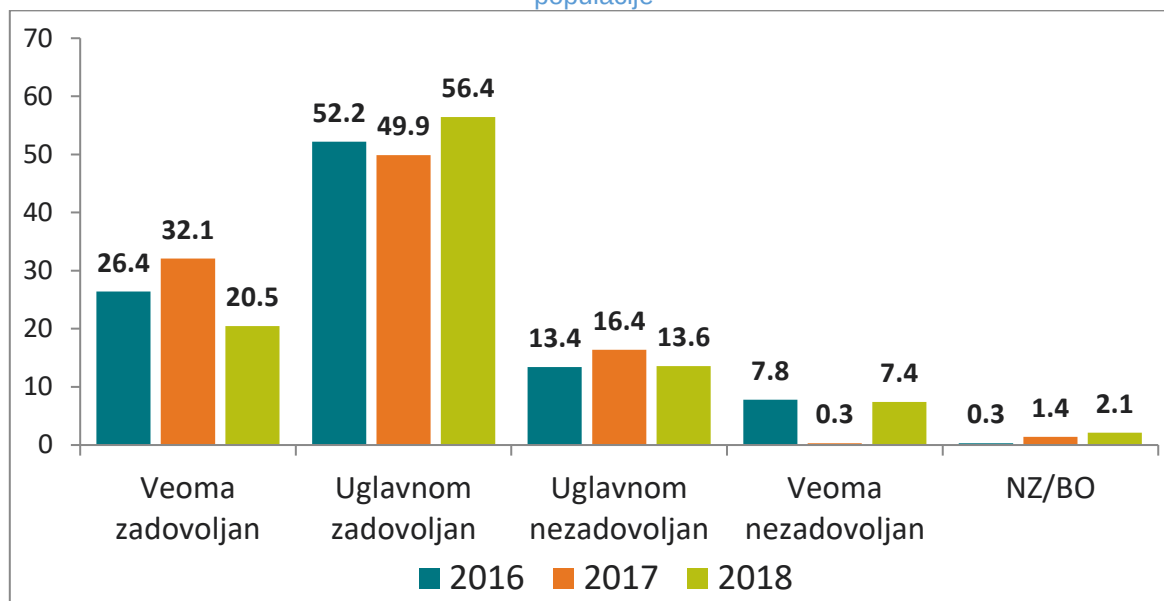
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Za razliku od prošlogodišnjeg istraživanja, 2018. godine uočavamo trend povećanje 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 (25,9% od ciljne populacije)



Najveći dio (skoro 77%) 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 pad u odnosu na prethodno istraživanje (za 5 procentna poena).

Ocijenite pojedine aspekte usluge podrške za korisnike (Call centra)

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (25,9% od ciljne populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	18,0	48,8	18,0	12,9	2,4	66,8	30,9
Kvalitet odgovora	22,7	52,3	15,2	7,0	2,8	75	22,2
Kultura ophođenja	28,5	49,2	12,1	6,6	3,5	77,7	18,7

Iako je i u ovom istraživanju stepen zadovoljstva različitim aspektima usluge korisničkog servisa izabranog provajdera fiksne telefonije na visokom nivou, naročito u domenu kulture ophođenja i kvaliteta dobijenih informacija, u poredjednju sa rezultatima iz 2017. godine evidentan je pad procenta zadovoljstva za sve aspekte usluga.

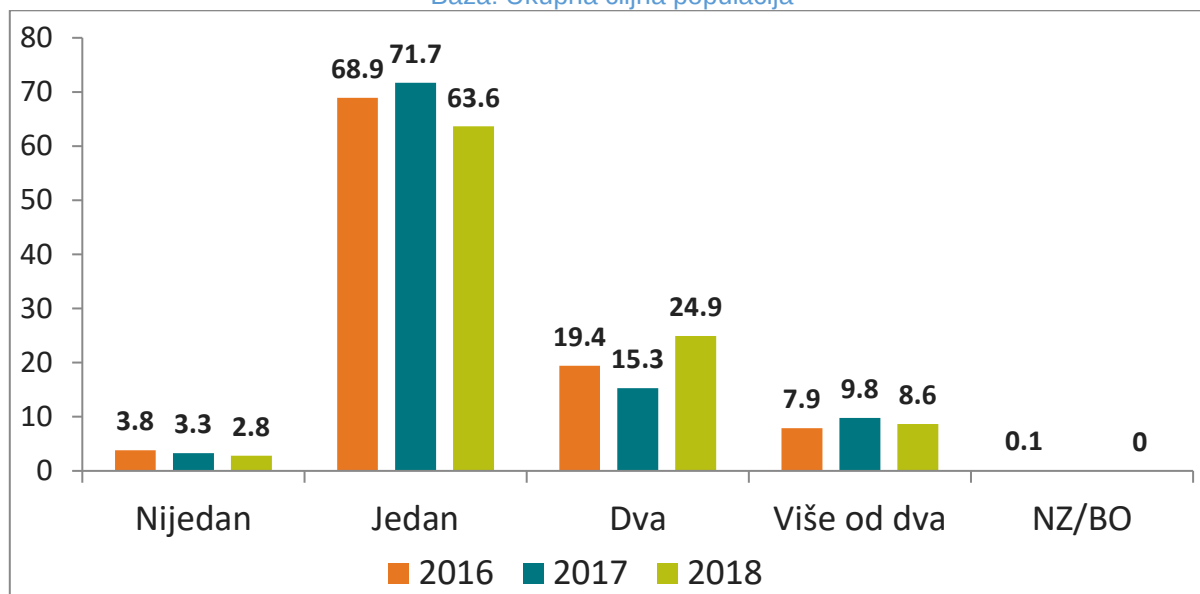
	2017		2018	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	71,8	28,2	66,8	30,9
Kvalitet odgovora	85,5	14,5	75	22,2
Kultura ophođenja	94,2	5,3	77,7	18,7

MOBILNA TELEFONIJA

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori povećao se u odnosu na istraživanje iz 2017. godine i sada iznosi 97.1%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodne godine, smanjio se broj korisnika sa jednim aktivnim brojem mobilne telefonije, ali je značajno porastao procenat korisnika sa dva aktivna broja.

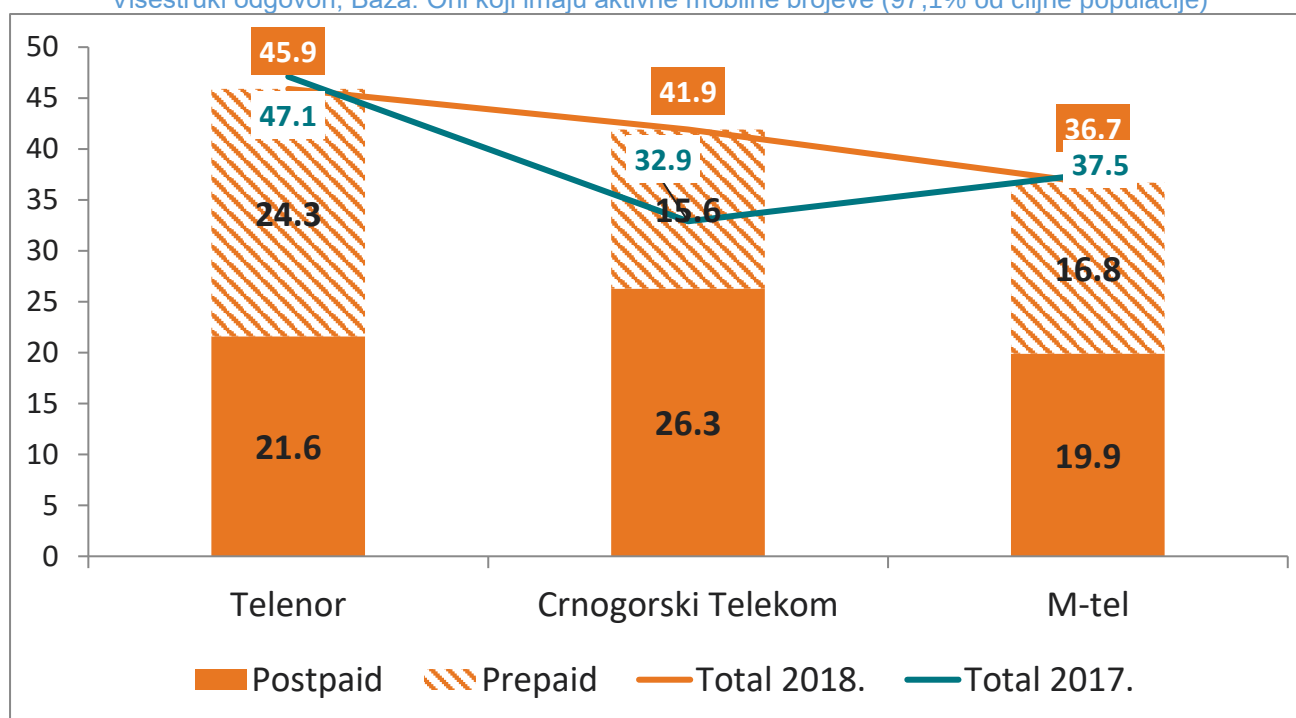
Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

Baza: Ukupna ciljna populacija

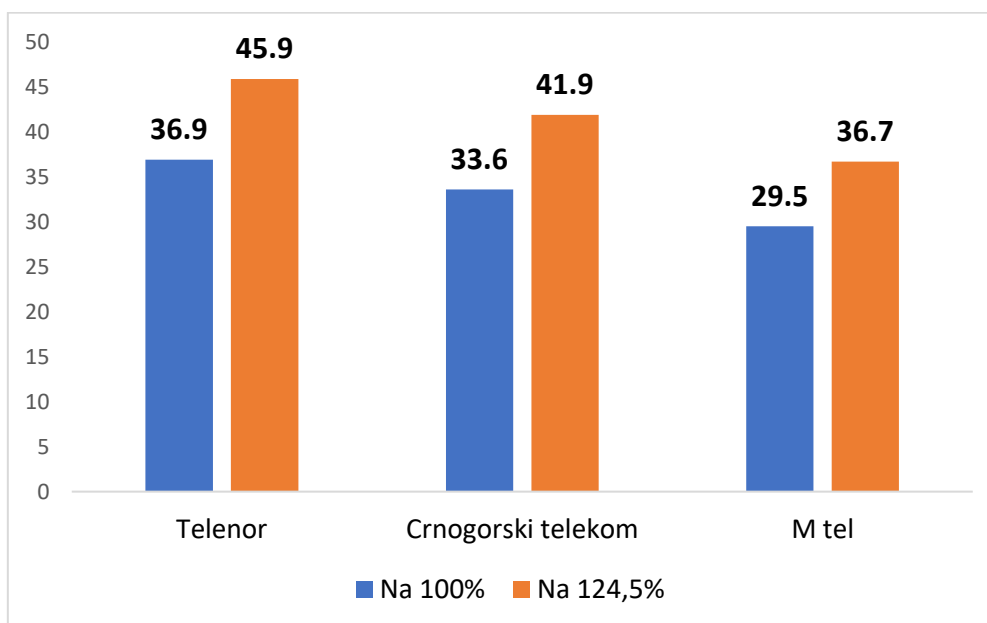


Da li ste...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljne populacije)



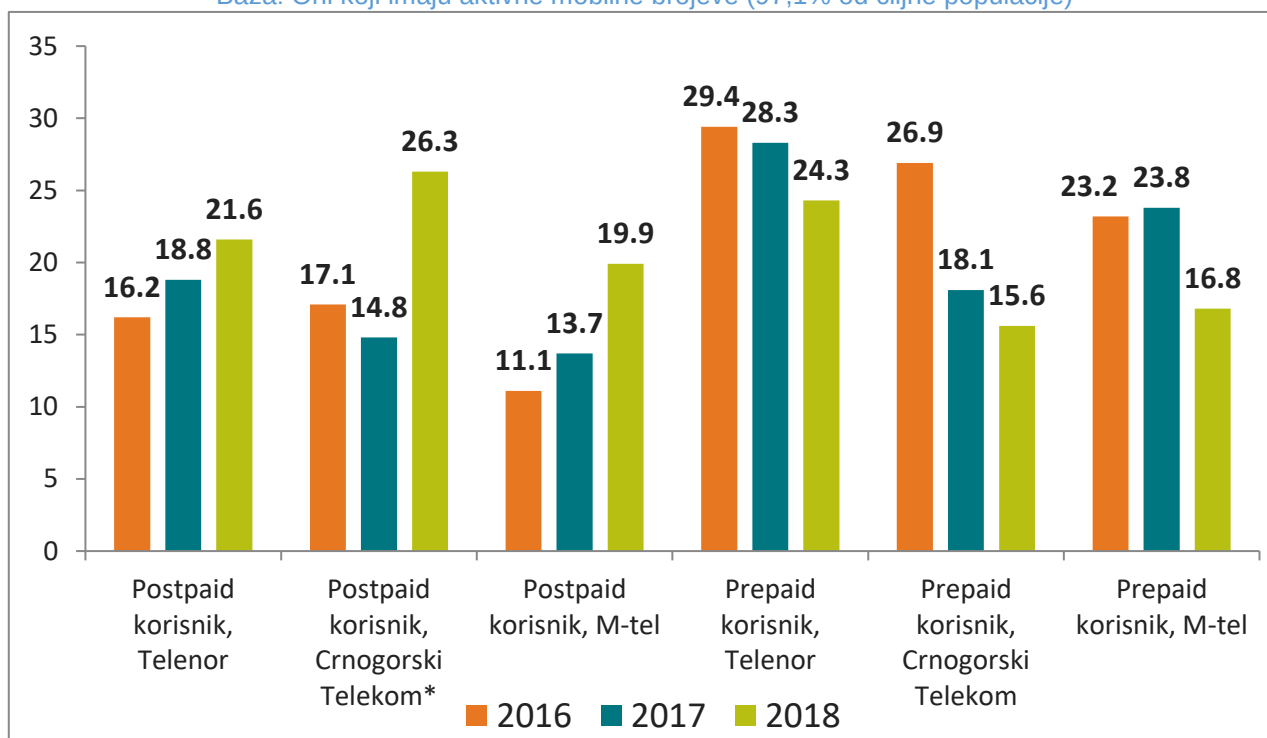
Telenor i dalje zadržava lidersku poziciju na crnogorskom tržištu mobilnih telekomunikacija sa blagim padom prednosti, dok Crnogorski Telekom (*u odnosu na prethodno istraživanje*) ostvaruje značajan, a M-Tel blagi pad svog tržišnog učešća.



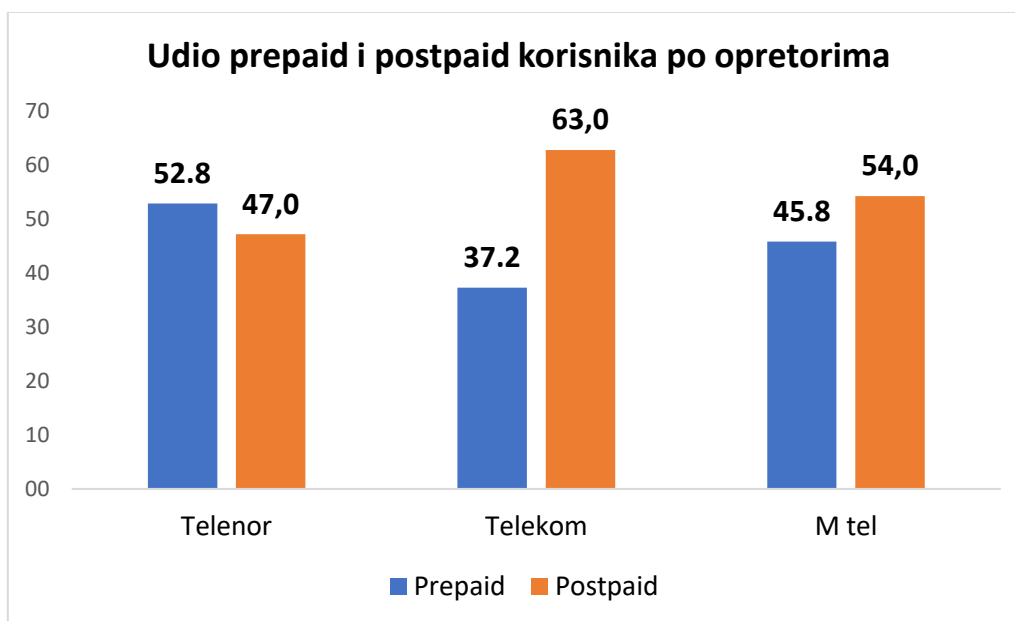
Prema rezultatima ovog istraživanja udio Telenora u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 36,9%, Telekoma 33,6% i M:tel-a 29,5%.

Da li ste...?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljne populacije)

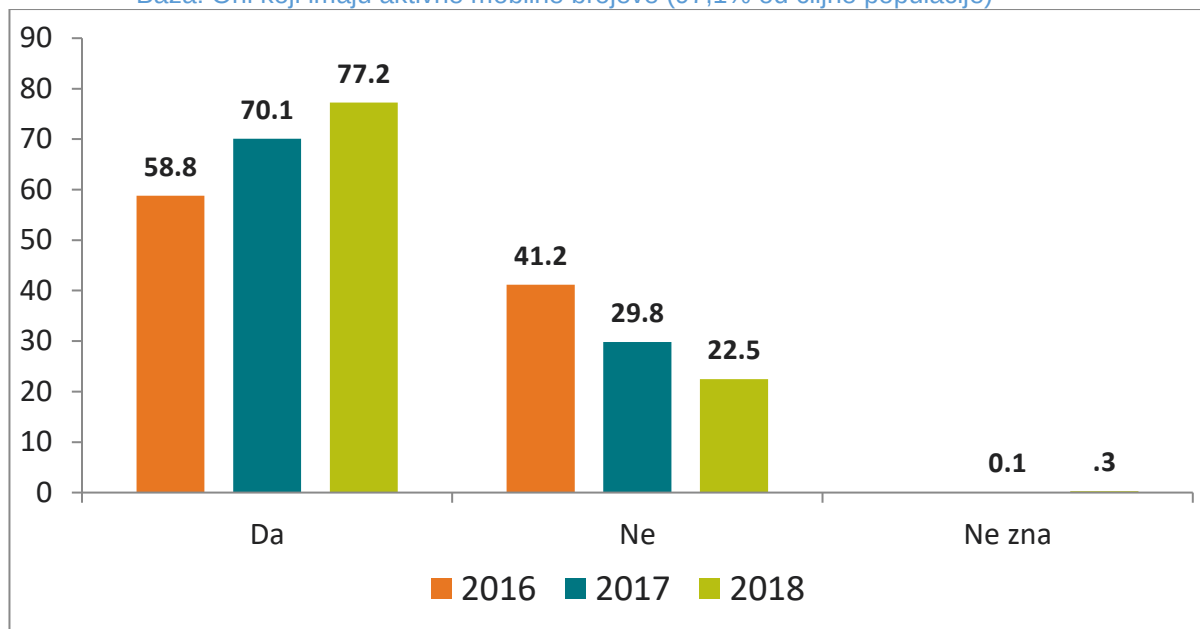


Trend pada učešća prepaid korisnika nasuprot rasta postpaid korisnika karakterističan je za sve operatore mobilne telefonije u Crnoj Gori.



Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

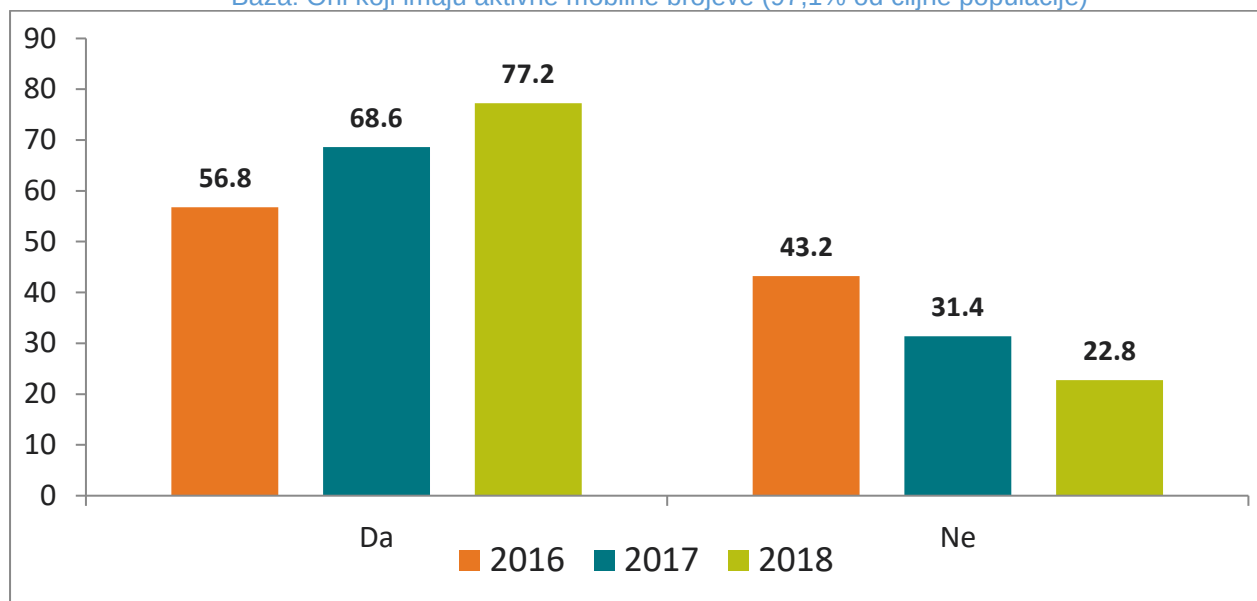
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljne populacije)



Trend rasta broja korisnika mobilne telefonije sa telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu i dalje raste, i u ovogodišnjem istraživanju preko 77% ovih korisnika poseduje mobilni aparat sa takvom funkcijom.

Da li imate pametni (smart) telefon?

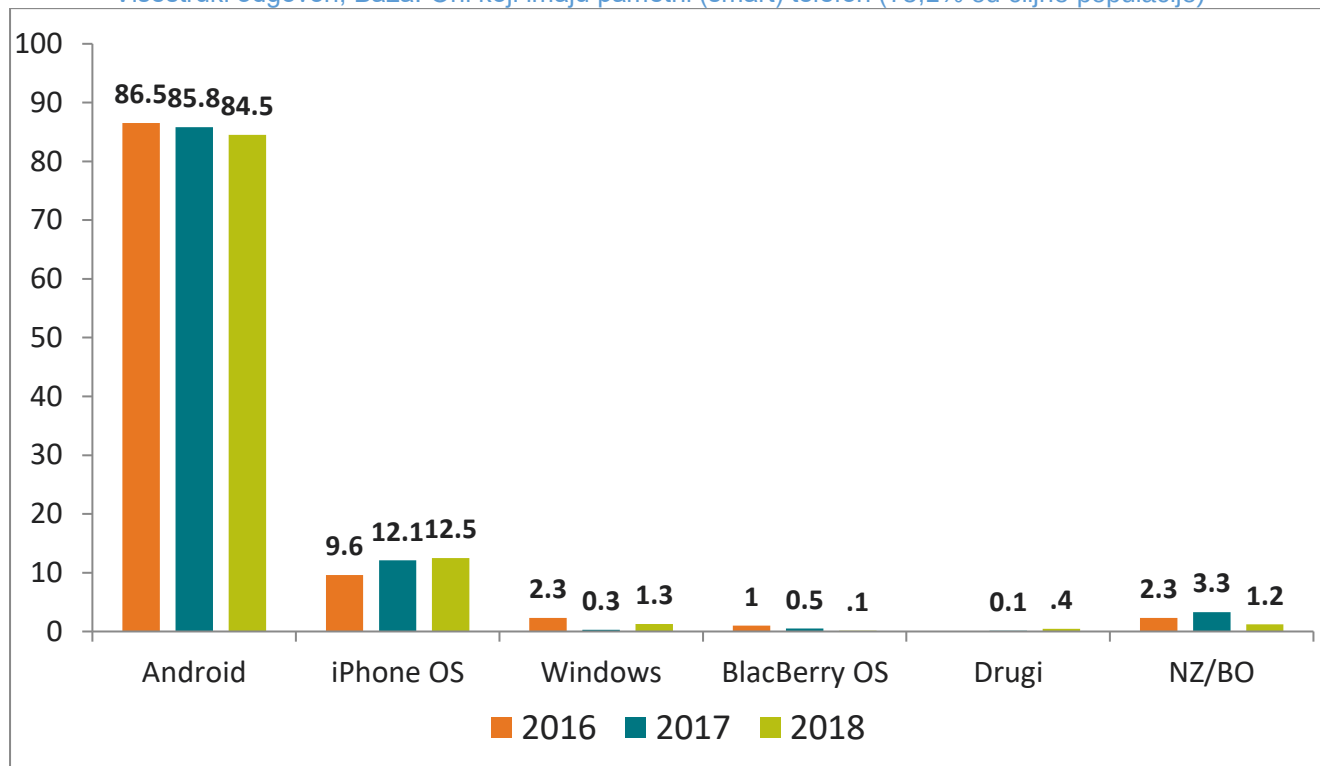
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)



Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, takođe raste (za 8,6 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?

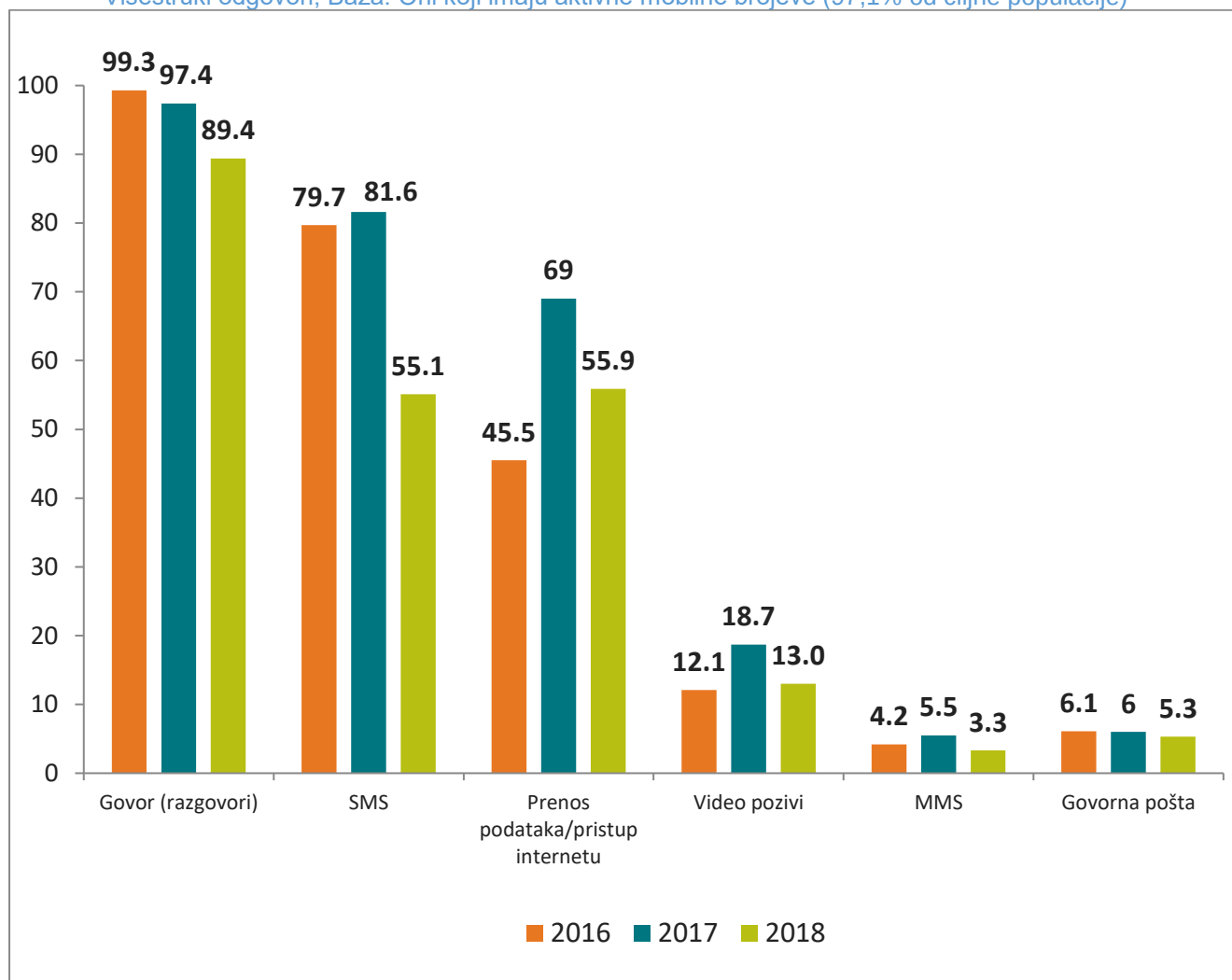
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (75,1% od ciljane populacije)



U poredjenju sa rezultatima istraživanja iz prethodne godine, nema značajnih odstupanja u frekvencijama odgovora.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

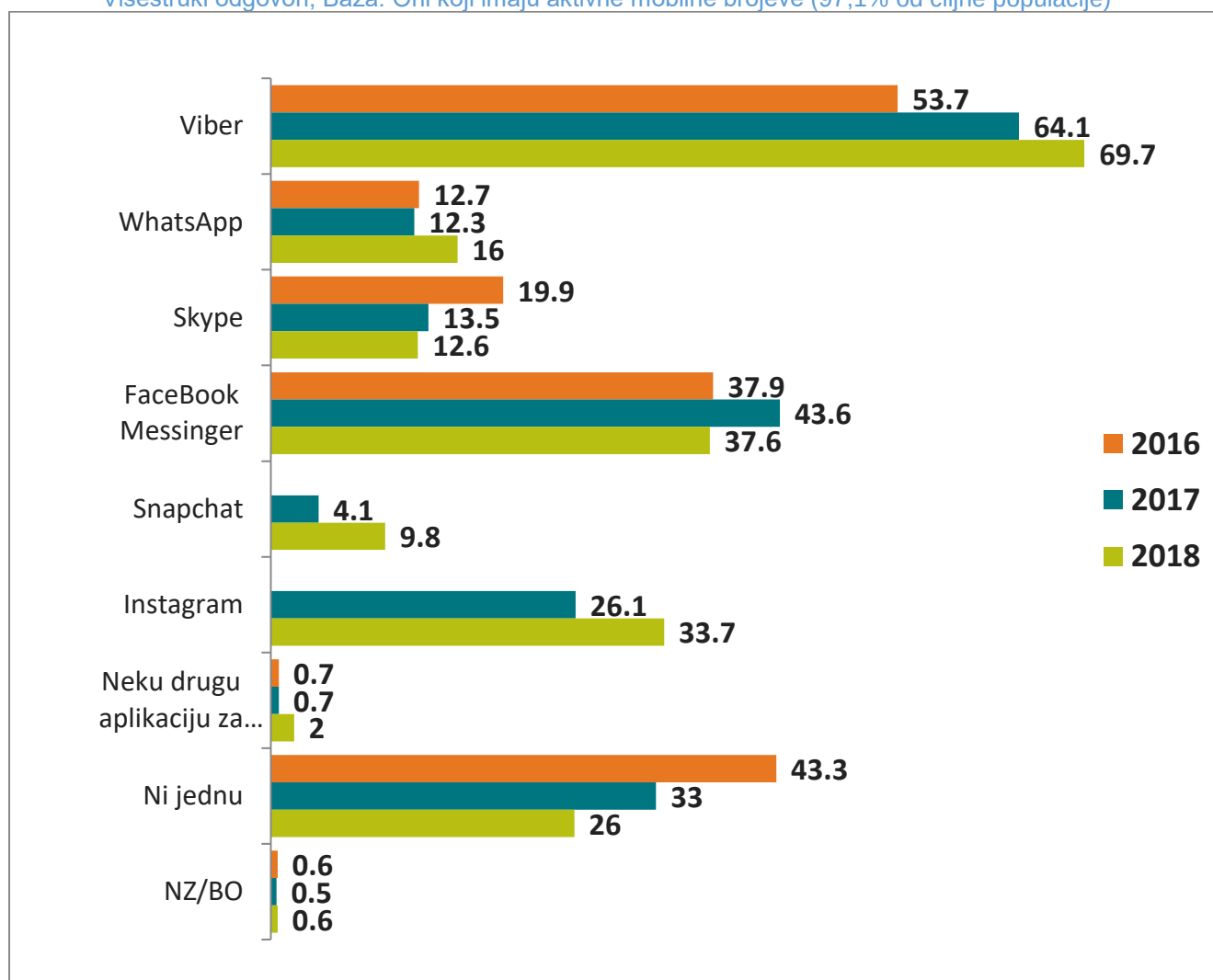
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije u Crnoj Gori i dalje je na prvom mjestu korišćenje usluge govora. U poredjenju sa prethodnim istraživanjima evidentan je pad korišćenja svih usluga mobilne telefonije.

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

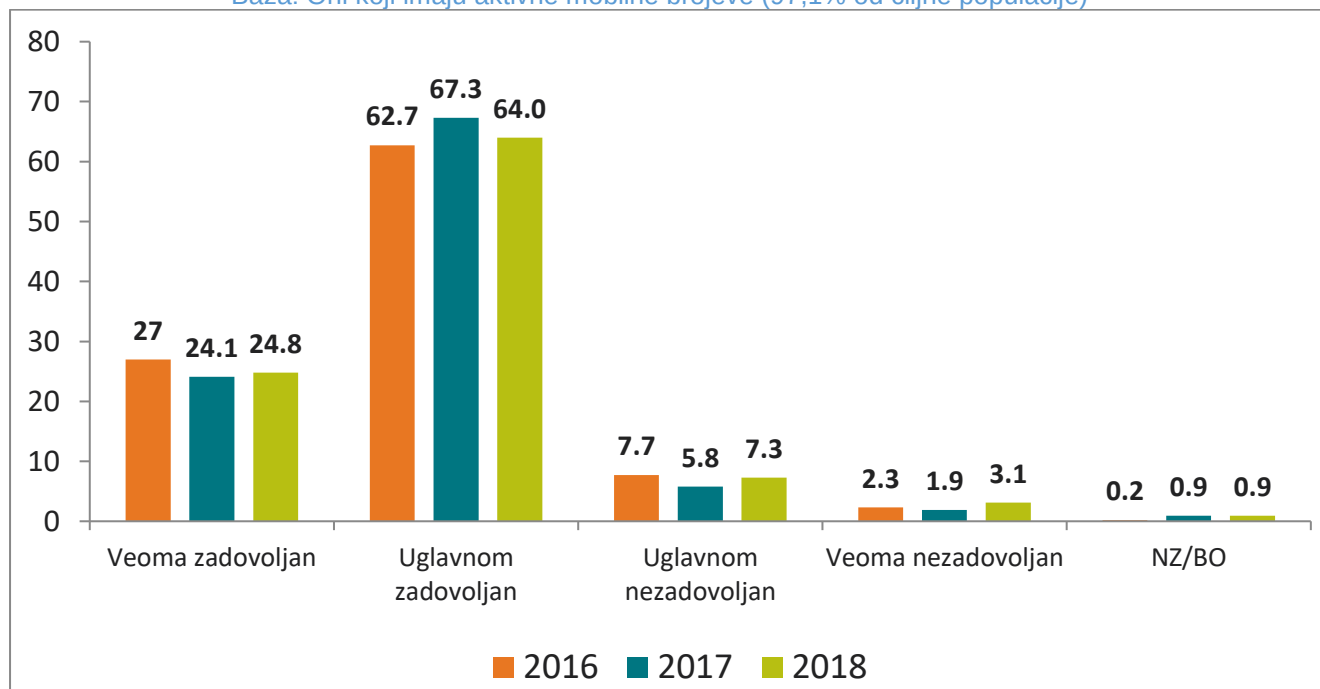
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)



73,4% korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori koristi neku od internet aplikacija za komunikaciju (govor, slika, poruka, video). Najrasprostranjenija aplikacija i u 2018. godini je Viber koji 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 (97,1% od ciljne populacije)



Generalni nivo zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije bilježi blag pad (88,8%) u odnosu na prethodno istraživanje (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 (97,1% od ciljne populacije)

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telenor	121	27,4	271	61,5	35	7,9	13	2,9
Telekom	86	21,4	265	66,1	30	7,5	16	4,0
M-tel	82	23,4	231	68,5	24	6,8	10	2,8

Analiza generalnog zadovoljstva uslugama mobilne telefonije po provajderima ove usluge pokazuje da su razlike u stepenu zadovoljstva veoma male, no svakako se čini da je nivo zadovoljstva najviši među korisnicima usluga M-tela, a zatim među korisnicima Telenora.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga:

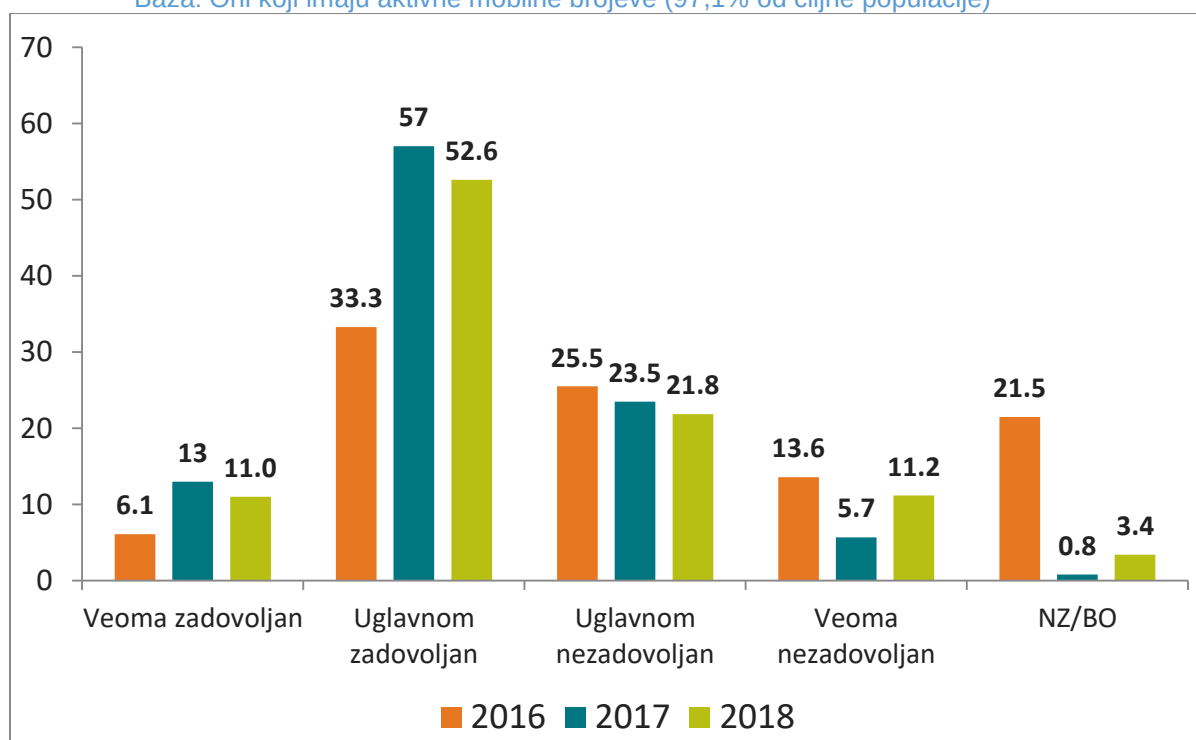
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO
Govor	31,3	57,1	6,3	4,0	1,4
SMS	26,3	53,6	8,2	4,1	7,7
Prenos podataka/pristup internetu	20,7	50,2	9,1	5,1	14,9
Video pozivi	13,5	37,9	7,5	4,1	37,0
Govorna pošta	10,8	31,8	6,8	4,0	46,5
MMS	10,1	30,2	6,3	3,8	49,6

Najviši nivo zadovoljstva među korisnicima usluga mobilne telefonije vezan je za standardne usluge telefonskog pozivanja i slanja SMS poruka. Umjereno visok nivo zadovoljstva vezan je za usluge prenosa podataka i pristup internetu, dok je u slučaju govorne pošte, video poziva i slanje i primanje MMS poruka nivo zadovoljstva niži sa obzirom da veliki broj korisnika mobilne telefonije ne koristi ove vrste usluga.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlo istraživanje, blago je opao sa 70% na 63,6%, pri čemu se i nivo izrazitog nezadovoljstva značajno povećao (sa 5,7% na 11,2%).

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)

	U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluge mobilne telefonije?							
	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telenor	49	11,1	222	50,3	108	24,5	44	10,0
Telekom	45	11,2	200	49,8	93	23,1	51	12,7
M-tel	41	11,7	177	50,4	78	22,2	43	12,3

Nivo ukupnog zadovoljstva cijenama usluga korisnika različitih provajdera mobilne telefonije u Crnoj Gori se kreće od 61,0 % do 62,1%. Najviši nivo zadovoljstva cijenama izrazili su korisnici M-tela.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga:

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

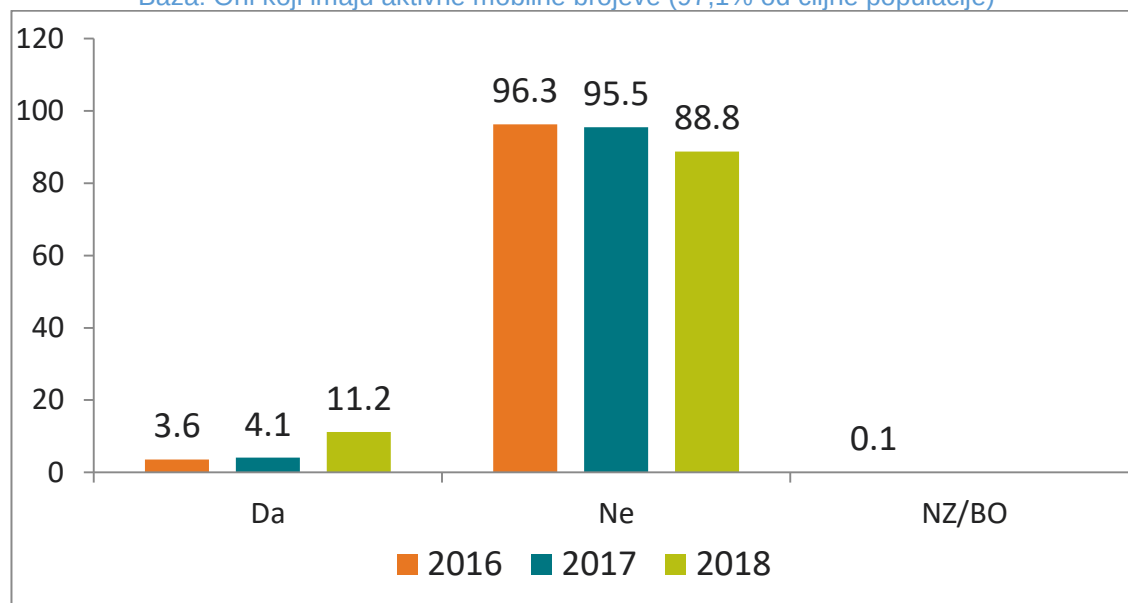
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO
Govor	15,9	47,9	21,1	12,0	3,0
SMS	14,8	45,4	18,8	11,8	9,2
Prenos podataka/pristup internetu	9,9	40,7	21,1	11,5	16,8
Video pozivi	6,6	32,8	16,2	9,7	34,7
Govorna pošta	4,6	28,2	15,0	9,0	43,2
MMS	4,8	26,9	15,1	8,5	44,8

Korisnici usluga mobilne telefonije u Crnoj Gori najveći stepen zadovoljstva iskazuju cijenama govora (telefonskih poziva) i slanja i prijema SMS-a. Nešto niži nivo zadovoljstva cijenama je u kategoriji usluge prenosa podataka, odnosno pristupa internetu, dok kod ostalih usluga nivo zadovoljstva treba posmatrati u kontekstu niske penetracije tih usluga. U poredjenju sa prethodnim istraživanjem bilježi se pad zadovoljstva cijenama pojedinih usluga mobilne telefonije.

USLUGE	sum +	
	2017	2018
Govor	68	63,9
SMS	75,3	60,2
Prenos podataka/pristup internetu	42,9	50,6
Video pozivi	23,9	39,5
Govorna pošta	21,3	32,8
MMS	12	31,7

Da li ste prenosili mobilni broj iz jedne mreže u drugu?

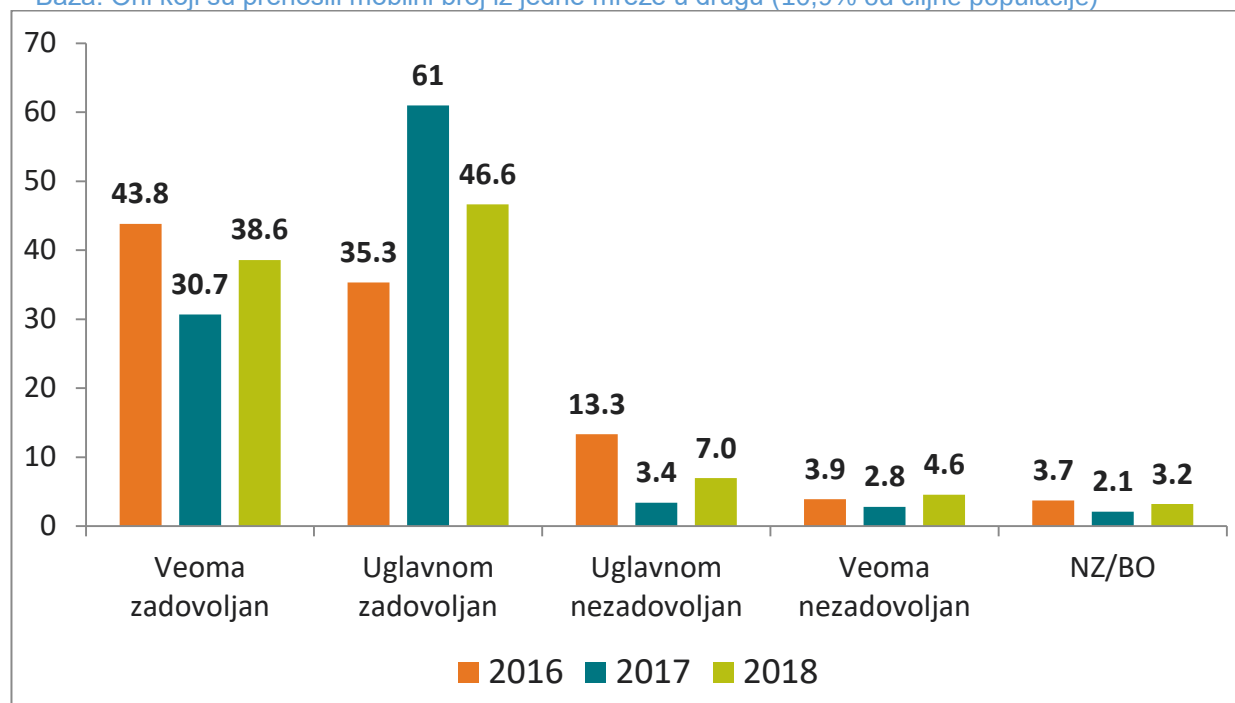
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje uslugu prenosa broja koristilo je značajno više korisnika.

Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa mobilnog broja iz jedne mreže u drugu?

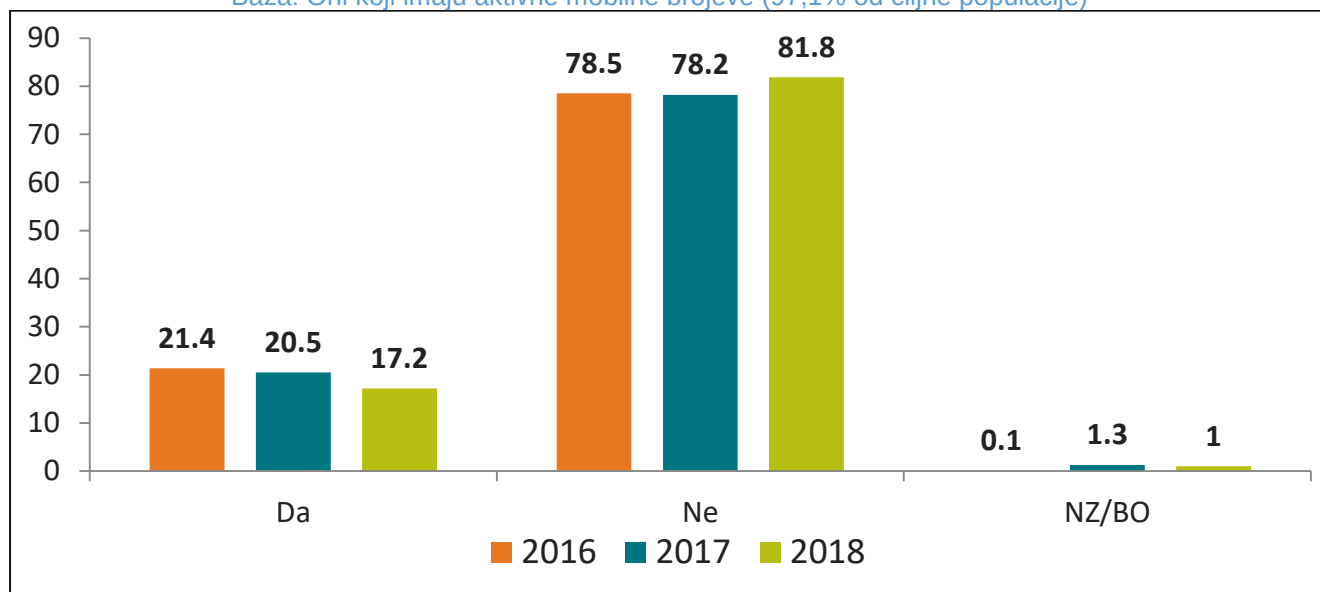
Baza: Oni koji su prenosili mobilni broj iz jedne mreže u drugu (10,9% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva ovom uslugom je i dalje veoma visok (85,2%), ali je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje niži za 6,8% procentnih poena. Ipak treba imati u vidu da je procenat korisnika ove usluge izrazito nizak te je i statističko zaključivanje na tako malom opsegu korisnika relativno nepouzđano.

Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?

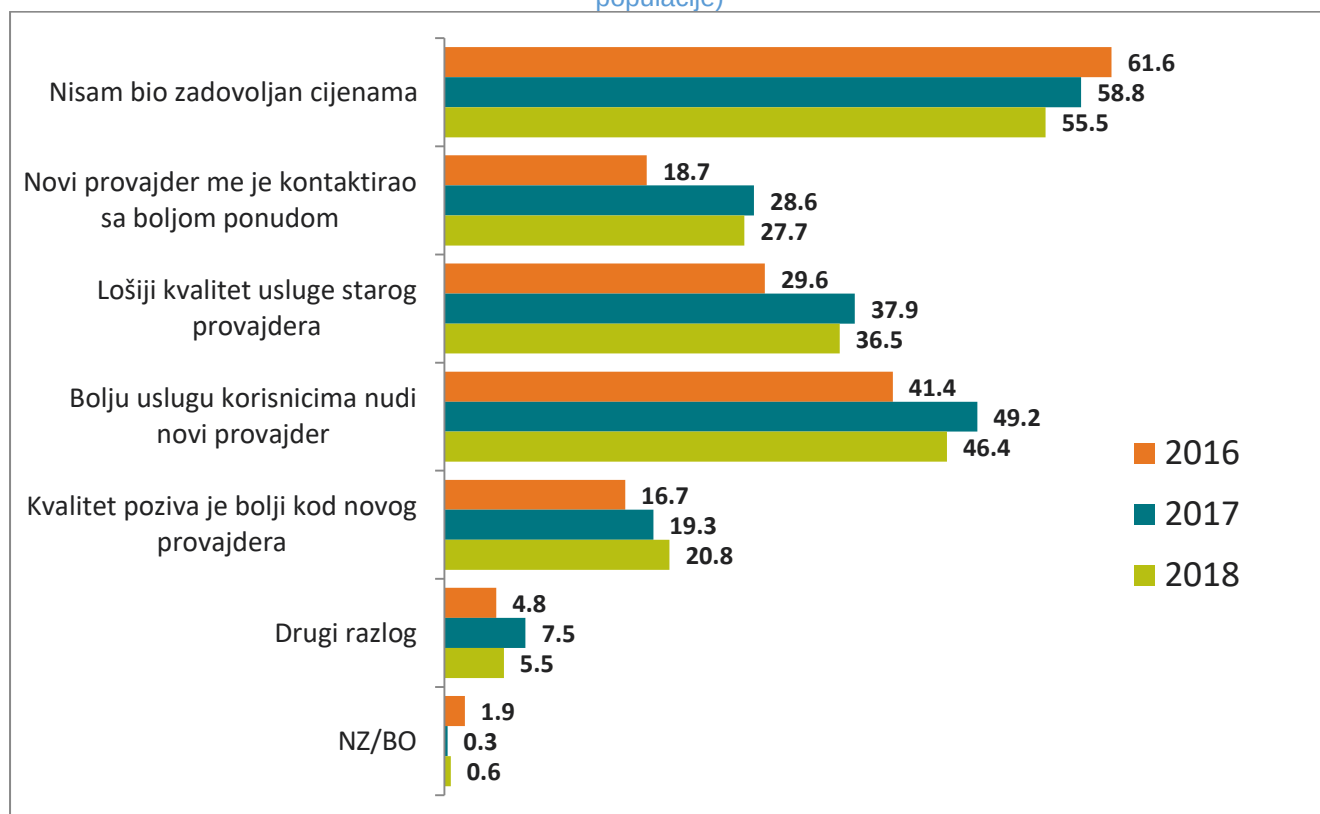
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljne populacije)



U odnosu na 2017. godinu kada je svaki peti korisnik mobilne telefonije promjenio svog provajdera, u 2018. godini njihov broj pada za 3,3% procentna poena.

Zbog čega ste promijenili provajdera mobilne telefonije?

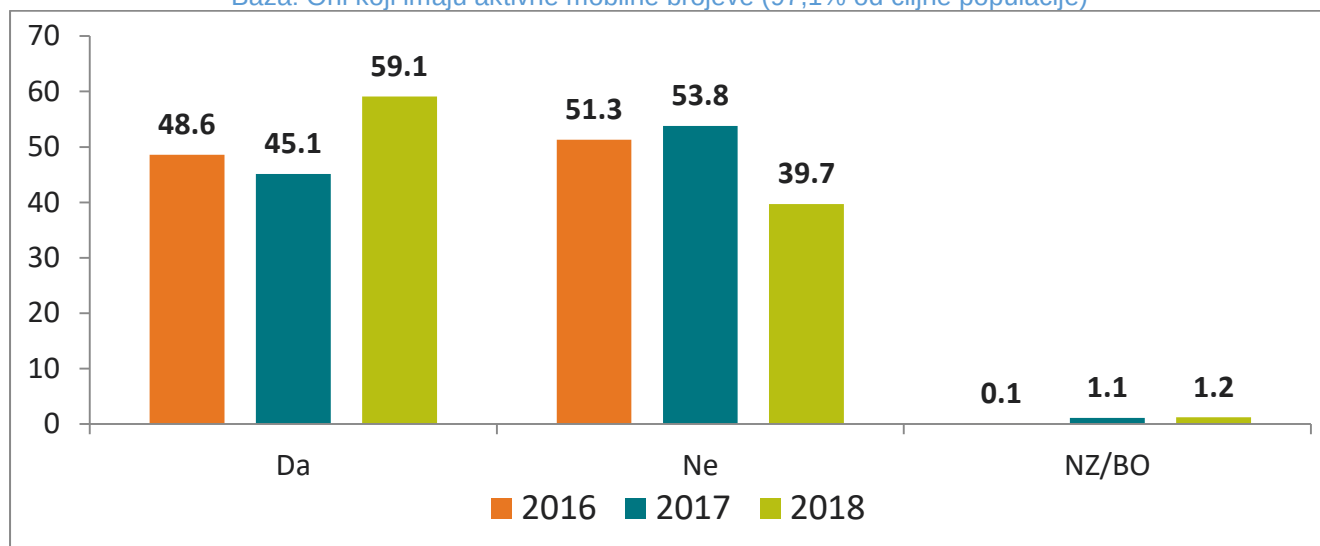
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su ikada promijenili provajdera mobilne telefonije (16,7% od ciljne populacije)



Kao i u prethodnom istraživanju iz 2017. godine najveći broj korisnika mobilne telefonije koji je promijenio provajdera imao je naglašen finansijski motiv (nezadovoljstvo cijenama starog provajdera) kao i bolju uslugu koji je nudio novi provajder.

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

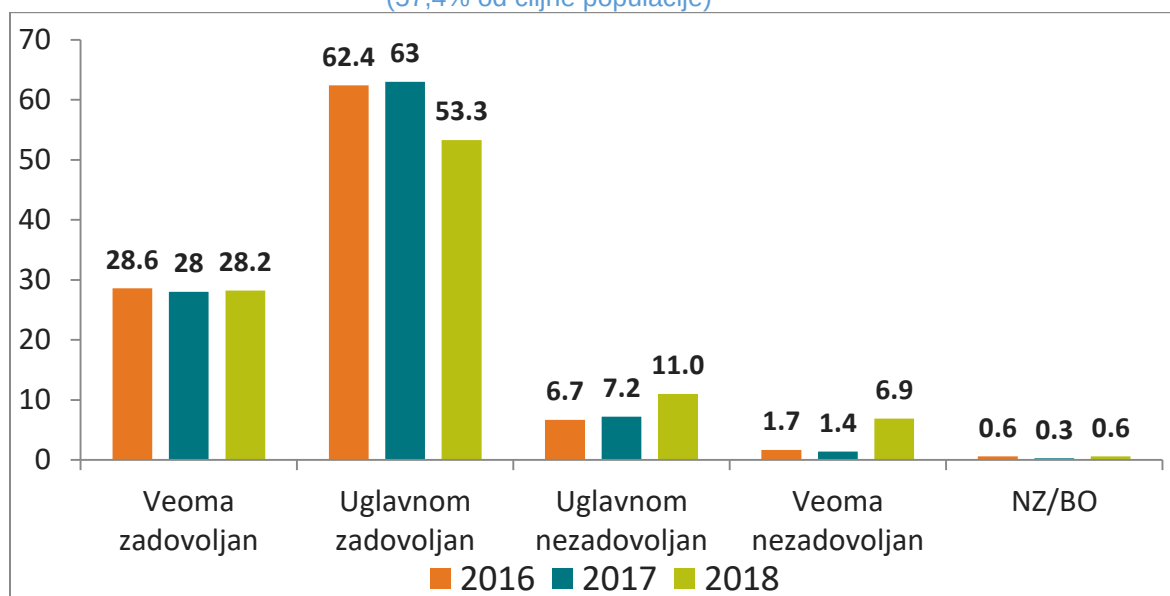
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanja procenat korisnika mobilne telefonije, koji je koristio servise podrške za korisnike (call centar), je značajno porastao za 14,0 procentna poena.

U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (57,4% od ciljane populacije)



U istraživanju izvedenom 2018. nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije podrškom koje nude call centri je niži od onog zabilježenog 2017. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (57,4% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telenor	81	30,2	139	51,9	32	11,9	15	5,6
Telekom	70	28,0	129	51,6	29	11,6	19	7,6
M-tel	58	26,9	112	51,9	26	12,0	18	8,4

Nivo zadovoljstva uslugama korisničkog servisa je na visokom nivou, i kreće se od 78,8% (M-tel) do 82,1% (Telenor).

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?

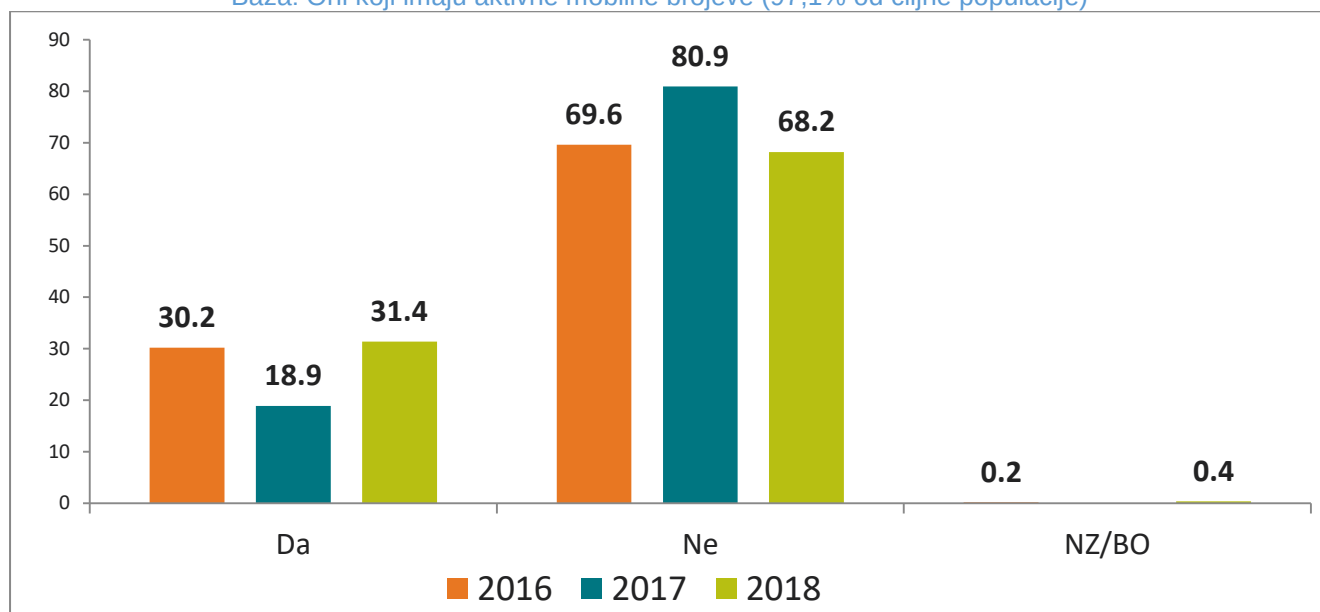
Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (57,4 od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO
Vrijeme čekanja na odgovor	24,0	47,3	18,4	8,9	1,4
Kvalitet odgovora	25,5	55,4	11,8	5,6	1,6
Kultura ophođenja	32,6	51,4	8,9	5,6	1,5

U pogledu pojedinih aspekata usluge centra za podršku korisnika mobilne telefonije, najveći stepen zadovoljstva je vezan za kvalitet ophođenja te za kvalitet odgovora, dok je najniži stepen zadovoljstva vezan za vrijeme čekanja na odgovor što je u potpunoj saglasnosti i sa rezultatima istraživanja iz 2017.

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

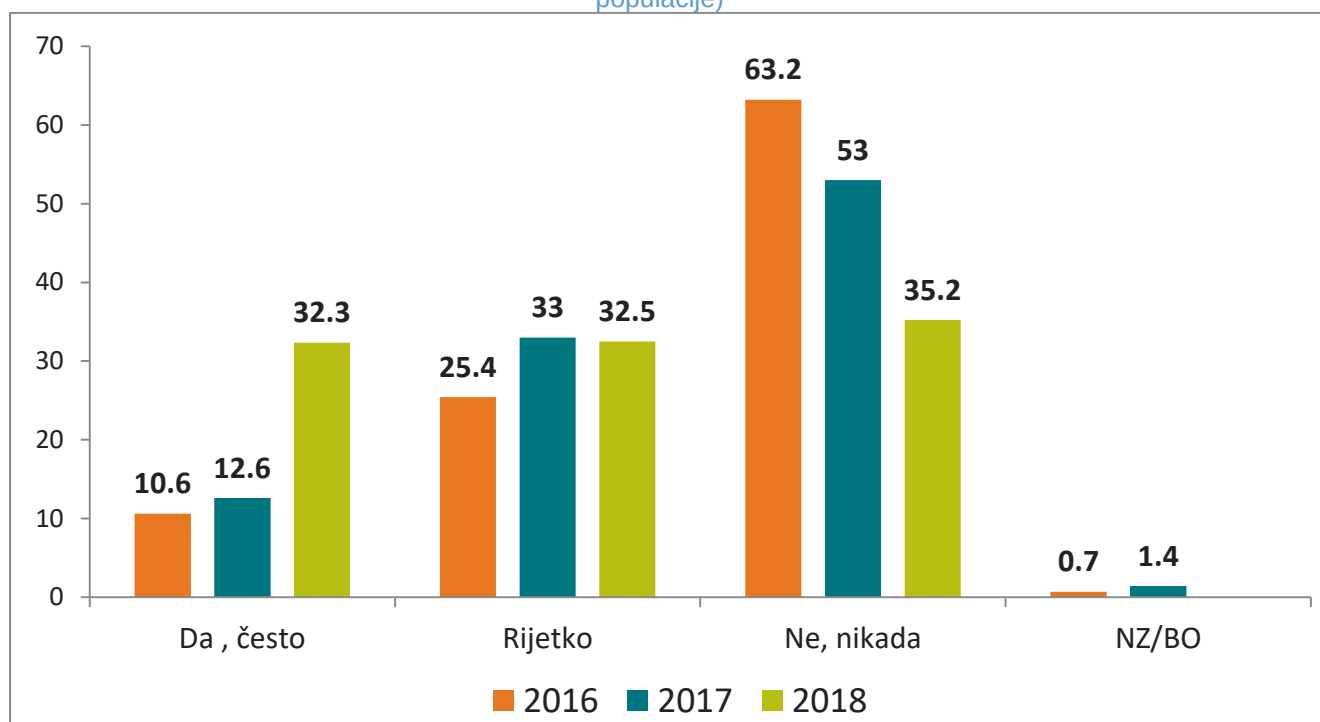
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97,1% od ciljne populacije)



Uslugu roaminga je u istraživanju 2018. godine koristilo više korisnika mobilne telefonije (12,5 procentnih poena) nego 2017. godine.

Da li ste koristili uslugu pristupa Internetu dok ste bili u roamingu?

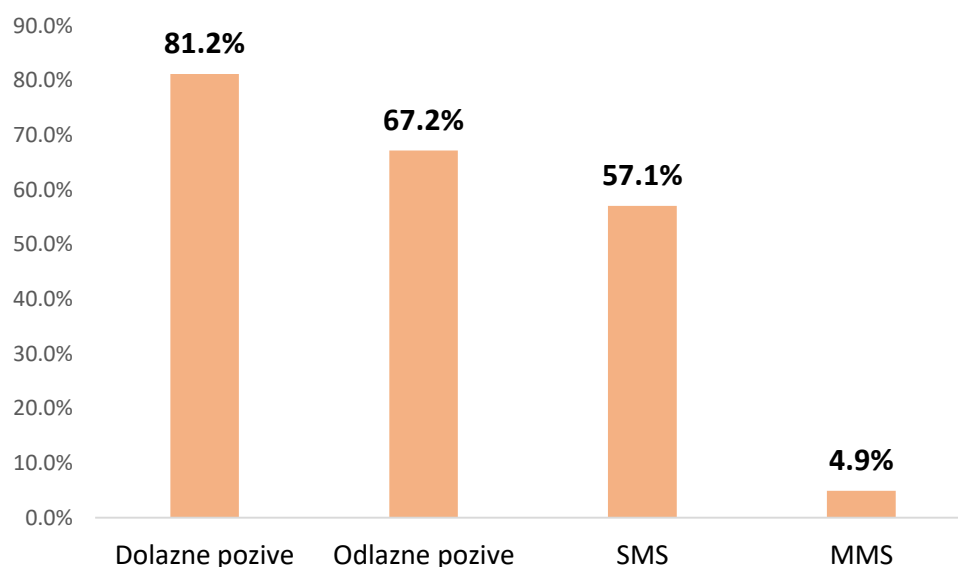
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (30,5% od ciljne populacije)



U 2018. godini značajno je porastao broj onih korisnika koji su u roamingu koristili Internet.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

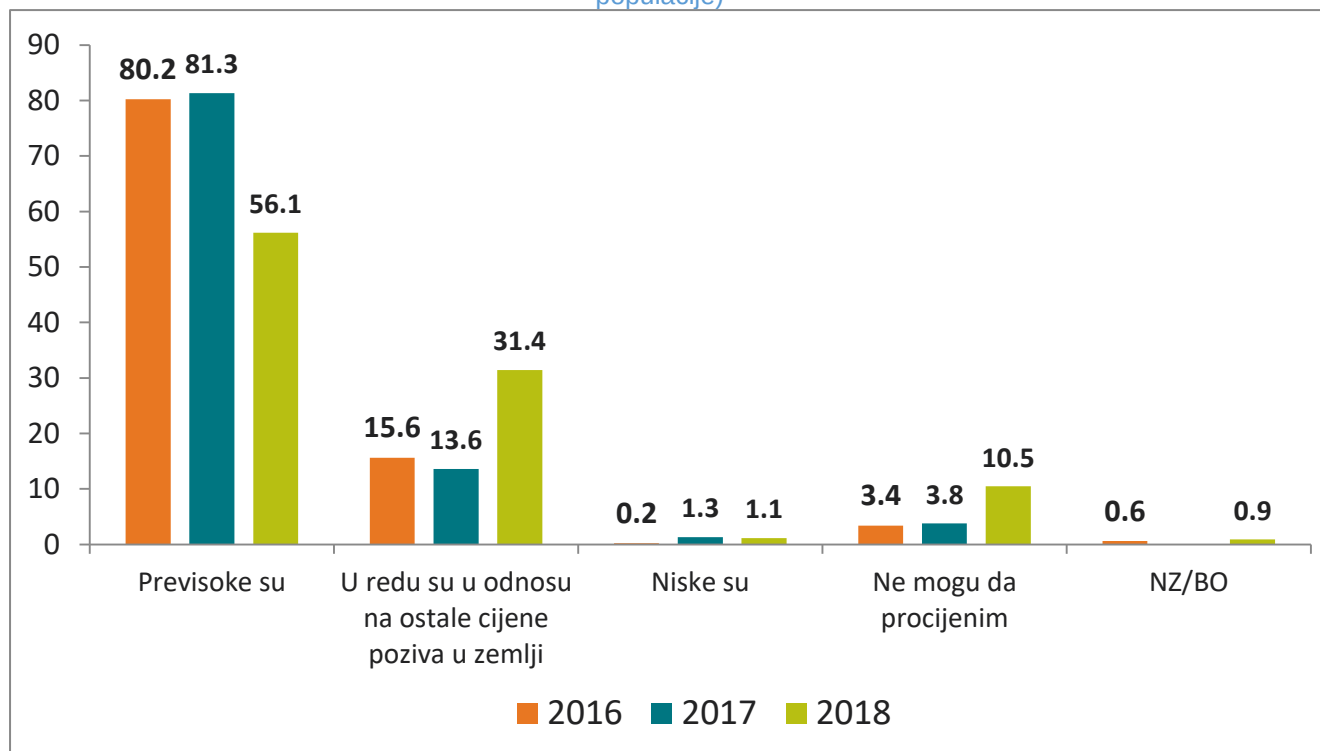
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (30,5% od ciljane populacije)



Najveći procenat ispitanika usluge roaminga u inostranstvu je koristio za dolazne pozive.

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (30,5% od ciljane populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije koji su koristili roaming i dalje je najprisutnija ocijena da je cijena ove usluge previsoka, ali je u poredjenju sa prethodnim istraživanjima procenat takvih ocjena značajno manji u odnosu na prethodna istraživanja.

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu

Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (30,5% od ciljane populacije)

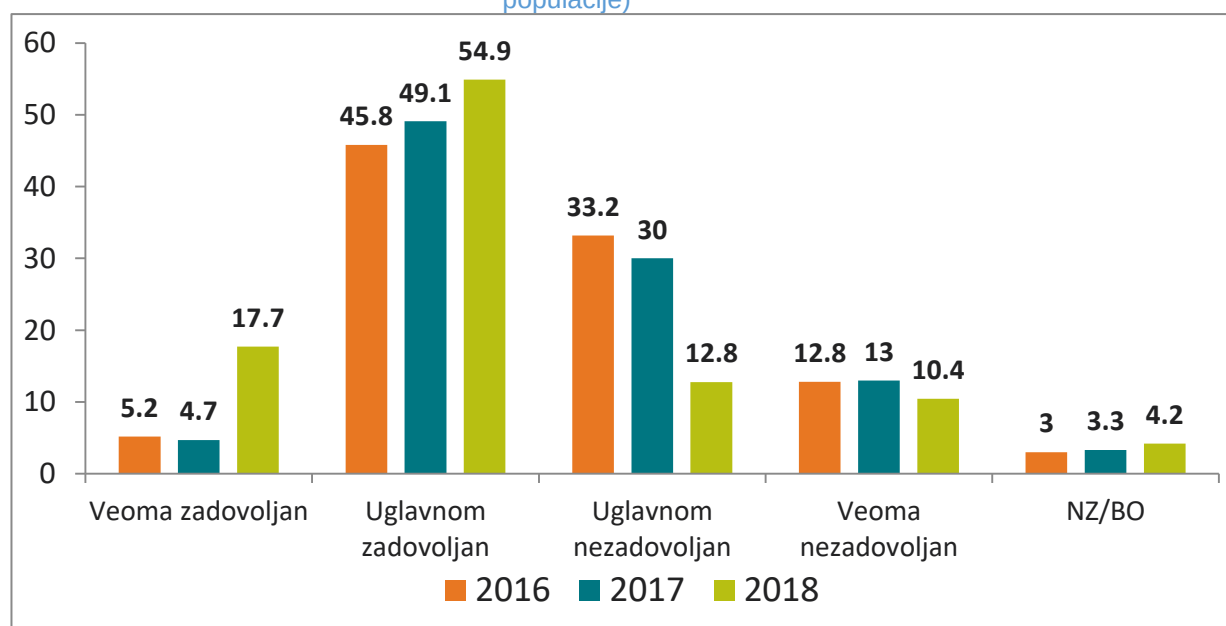
	Previsoke su	U redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	Niske su	Ne mogu da procjenim	Odbija da odgovori
Dolazni pozivi	50,5	35,3	1,1	12,5	0,6
Odlazni pozivi	52,6	33,5	1,4	11,9	0,6
Prenos podataka/pristup internetu	49,2	25,9	1,4	21,8	1,6
SMS	48,4	35,0	1,4	13,8	1,3
MMS	35,8	18,3	1,1	39,8	5,0

	2017	2018	2017	2018
	Previsoke su	Previsoke su	U redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	U redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji
Dolazni pozivi	64,9	50,5	30,8	35,3
Odlazni pozivi	82,6	52,6	14,8	33,5
Prenos podataka/pristup internetu	63,0	49,2	16,4	25,9
SMS	63,1	48,4	26,8	35,0
MMS	36,0	35,8	9,9	18,3

U 2017. godini, za većinu usluga mobilne telefonije u roamingu, korisnici su smatrali da su previsoke. Taj stav se u 2018. godini značajno promijenio i to u pravcu da su cijene u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

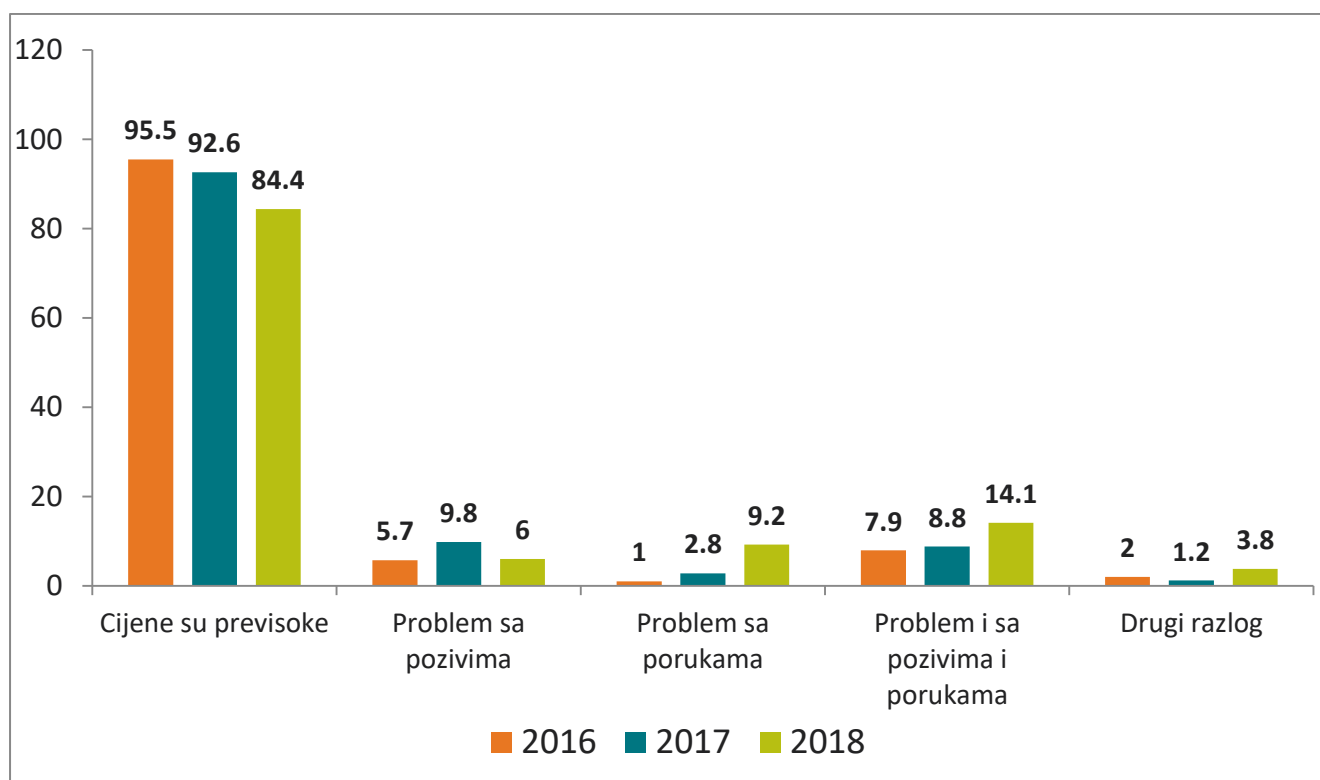
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (30,5% od ciljane populacije)



Trend pada zadovoljstva uslugama mobilne telefonije u roamingu koji je uočen u istraživanja 2013. 2014. i 2016. godine je po nalazima istraživanju iz 2017. godine zaustavljen, a u ovom istraživanju bilježi se nagli rast zadovoljstva koji iznosi 72,6% i veći je za skoro 20% procentnih poena nego 2017. godine.

Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji nisu zadovoljni uslugama roaminga svog operatora (8,1% od ciljane populacije)



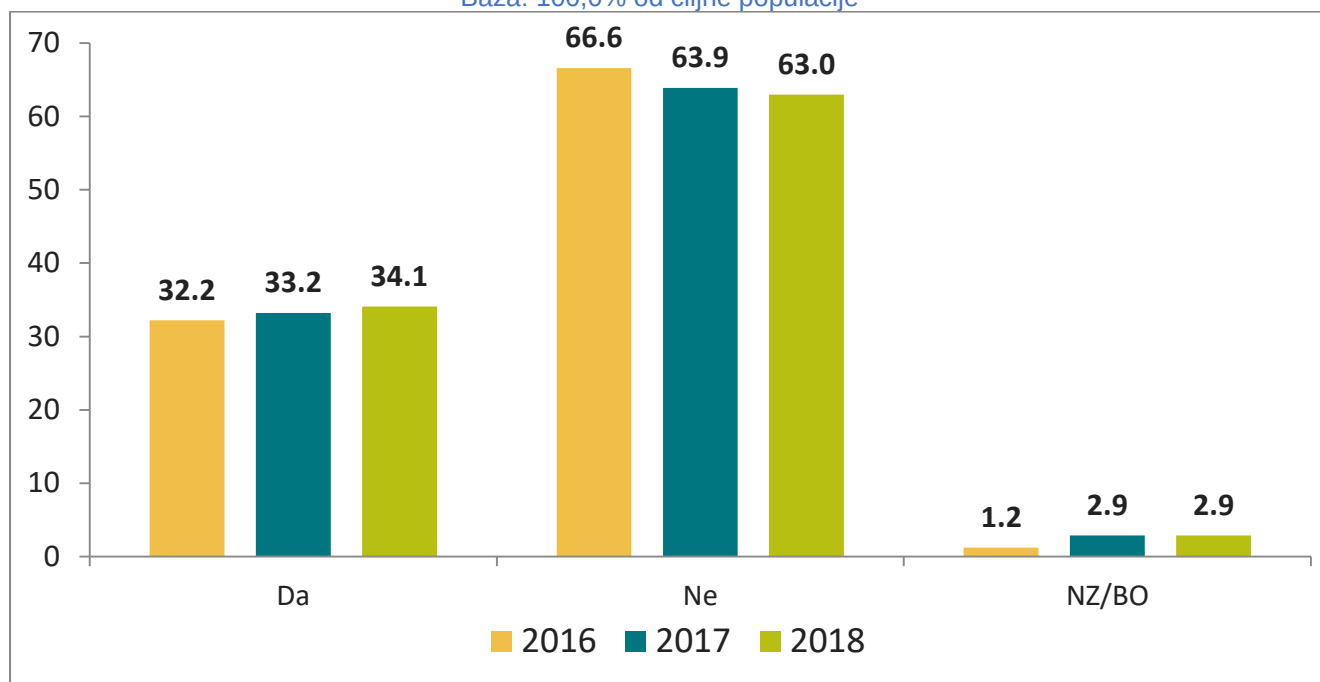
Ključni razlog nezadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije u roamingu i dalje predstavlja ocjena da su cijene tih usluga previsoke. Ovaj stav dominira među nezadovoljnim korisnicima usluga mobilne telefonije u roamingu i iskazuje ga preko 92% njih.

1180 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 1/3 stanovnika Crne Gore.

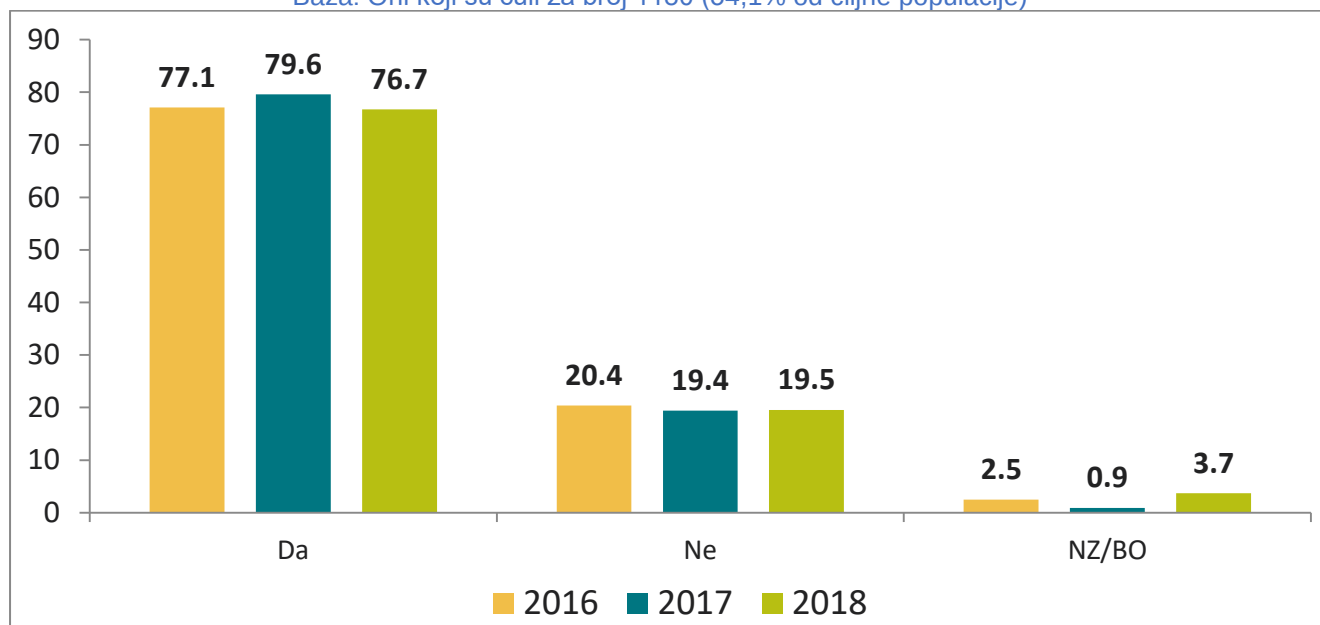
Da li ste čuli za broj 1180?

Baza: 100,0% od ciljne populacije



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

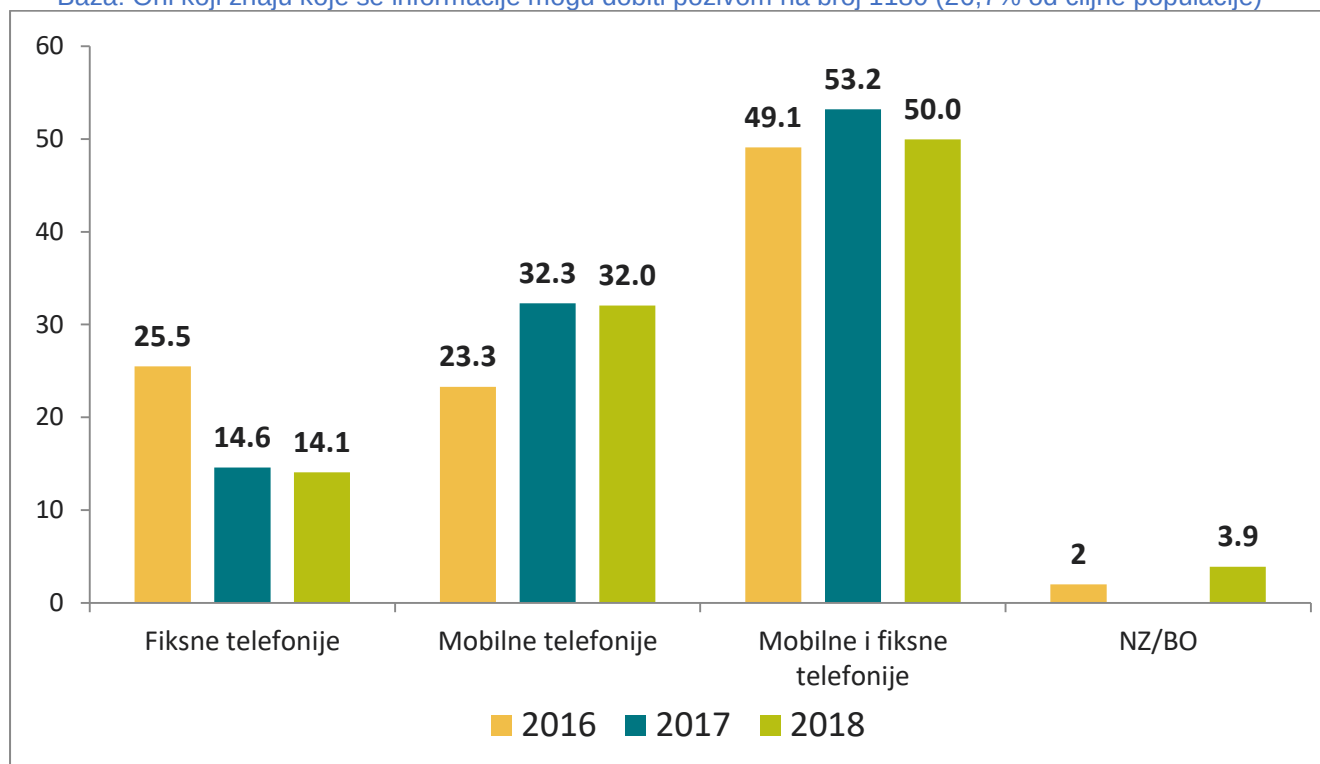
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (34,1% od ciljne populacije)



I u slučaju poznavanja sadržaja servisa 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) primijetan je blagi pad informisanosti građana Crne Gore.

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

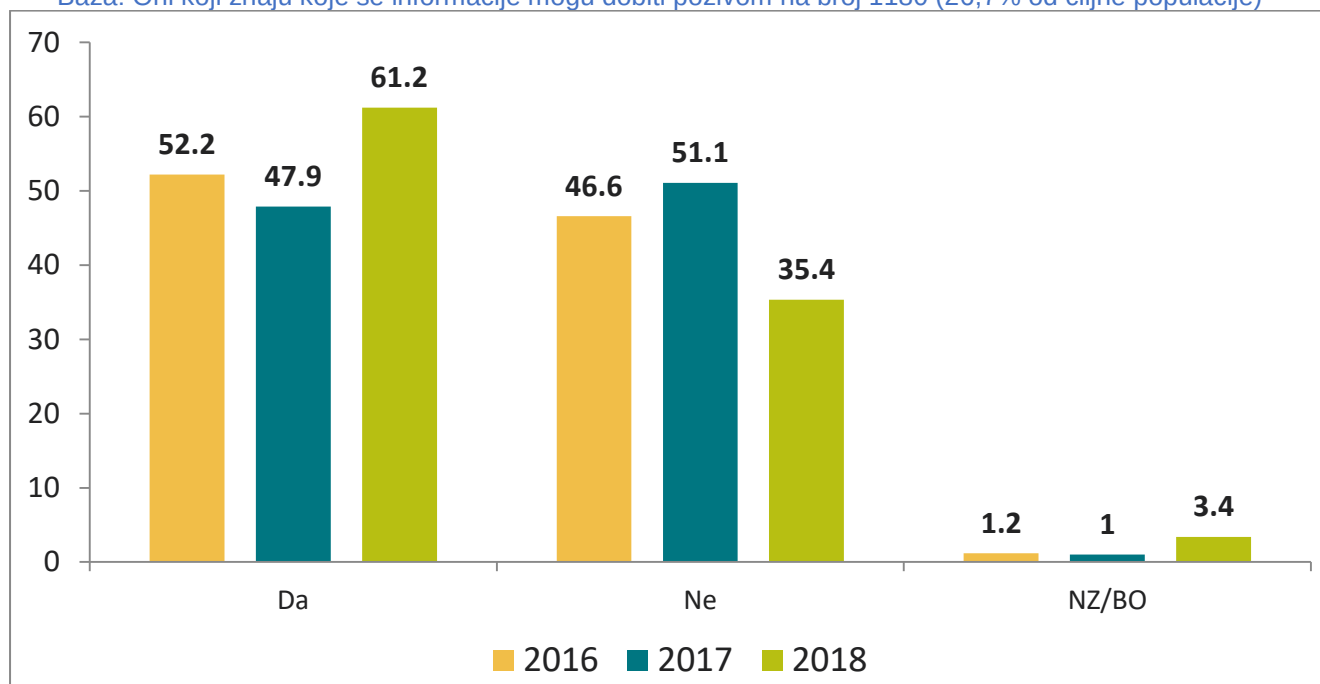
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (26,7% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) je 50%, što je blago smanjenje u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste ikada pozvali broj 1180?

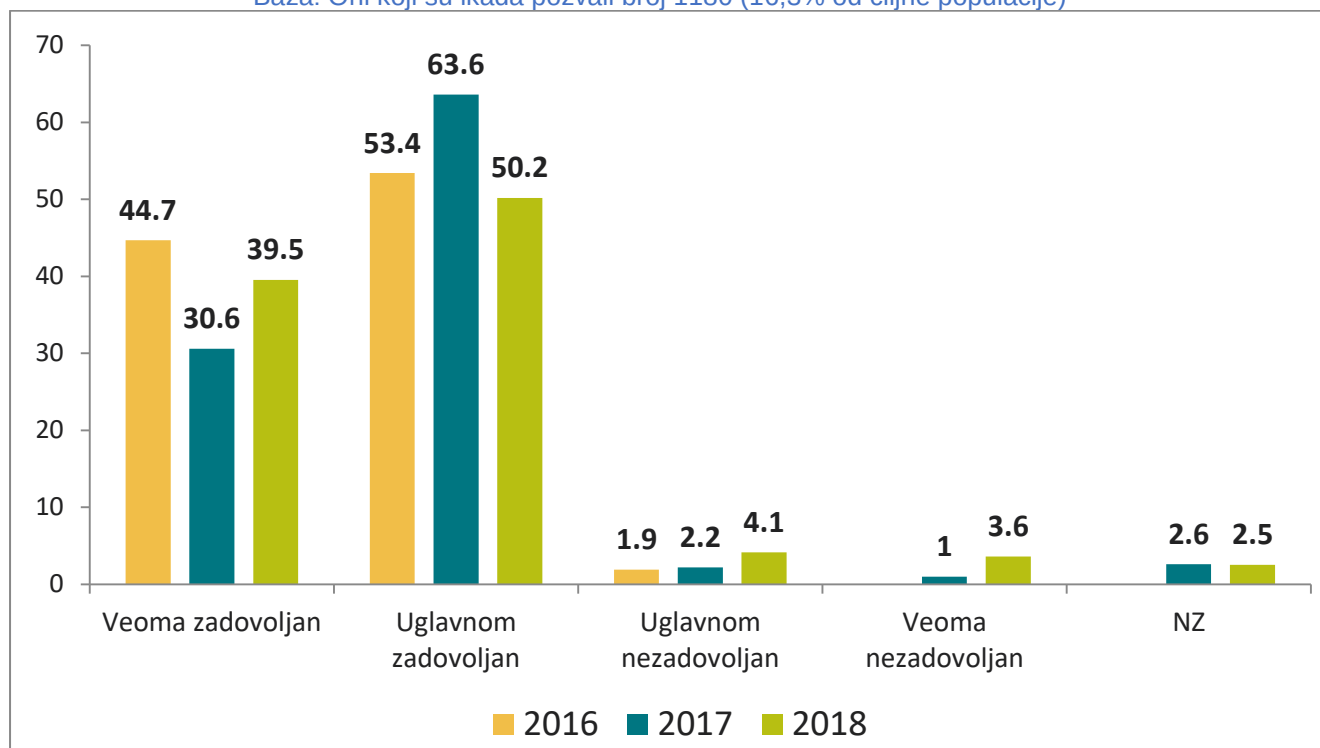
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (26,7% od ciljane populacije)



Od ukupnog broja građana koji su čuli za servis 1180 univerzalnog telefonskog imenika, njih preko 60% je koristilo ovu uslugu, i sada je već sasvim očigledan trend rasta u korišćenju ove usluge.

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

Baza: Oni koji su ikada pozvali broj 1180 (16,3% od ciljane populacije)



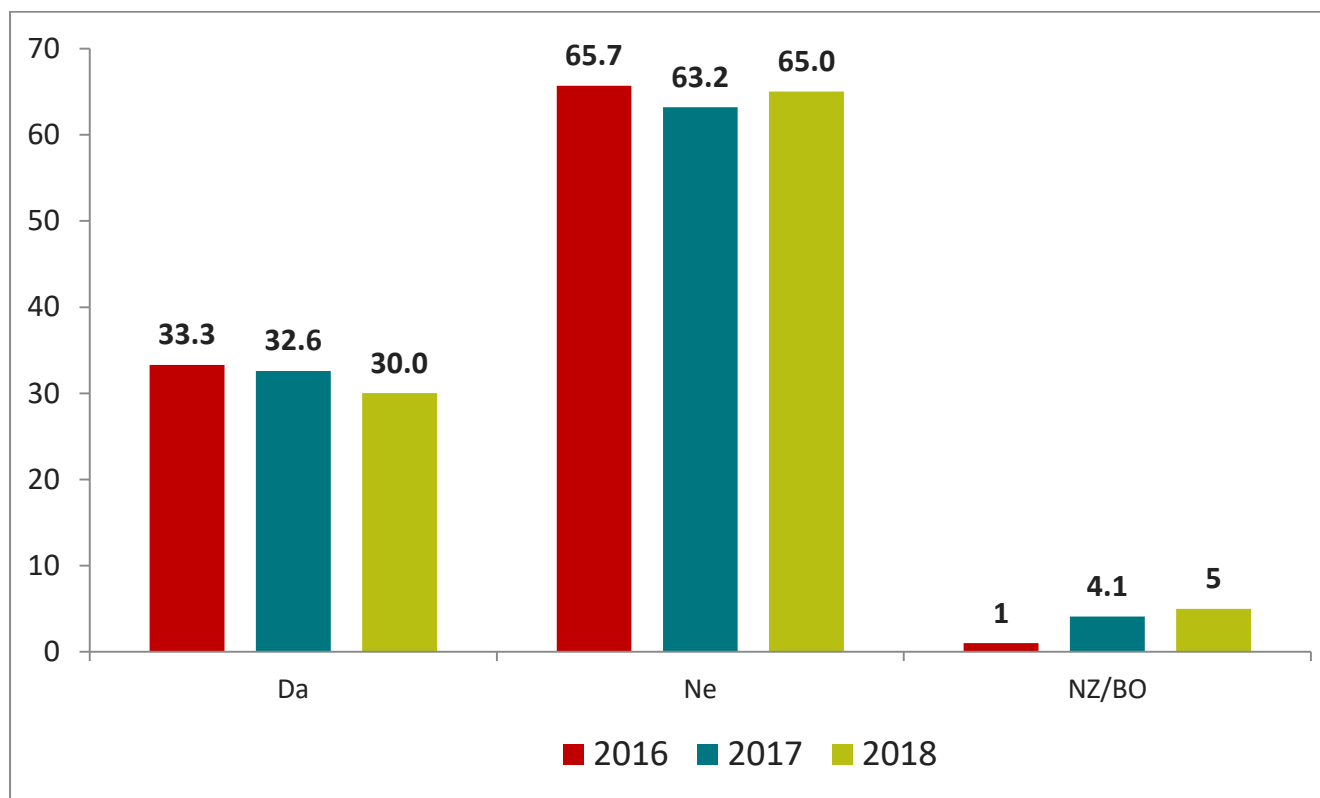
Dominantan broj korisnika ovog servisa (njih 89,7%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa i njihov broj je na nešto nižem nivou nego u prethodnom istraživanju.

JEDNISTVENI EVROPSKI BROJ ZA HITNE SLUČAJEVE 112

Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 30% populacije, te se u tom smislu situacija u odnosu na istraživanje iz 2017. godine nije bitnije promijenila.

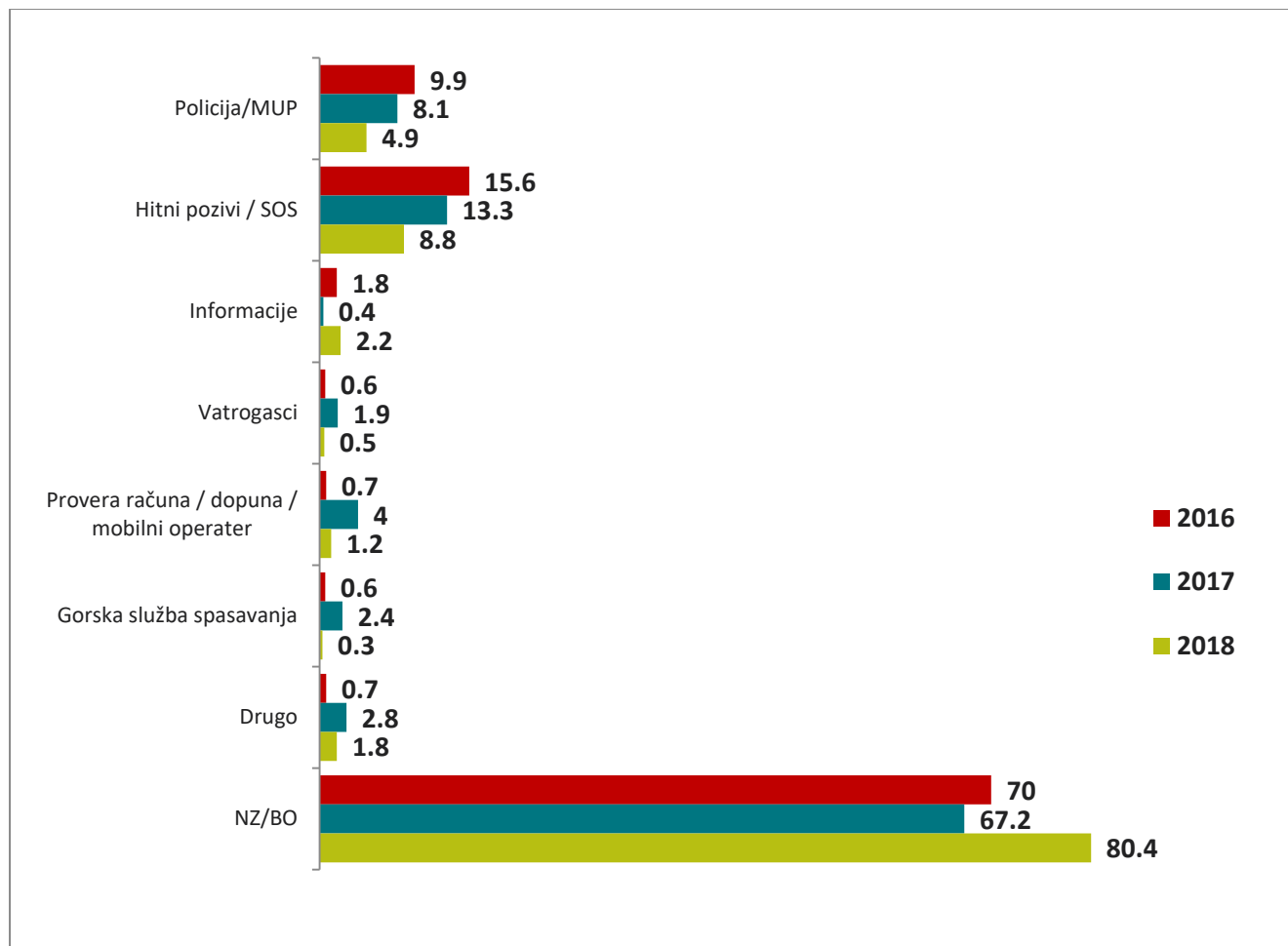
Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100,0% od ciljne populacije



Za koje svrhe se koristi broj 112?

Baza: (100,0% od ciljane populacije)



Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje skoro 9% ukupne populacije, odnosno funkcija ovog univerzalnog broja i dalje predstavlja nepoznanicu za većinu korisnika.

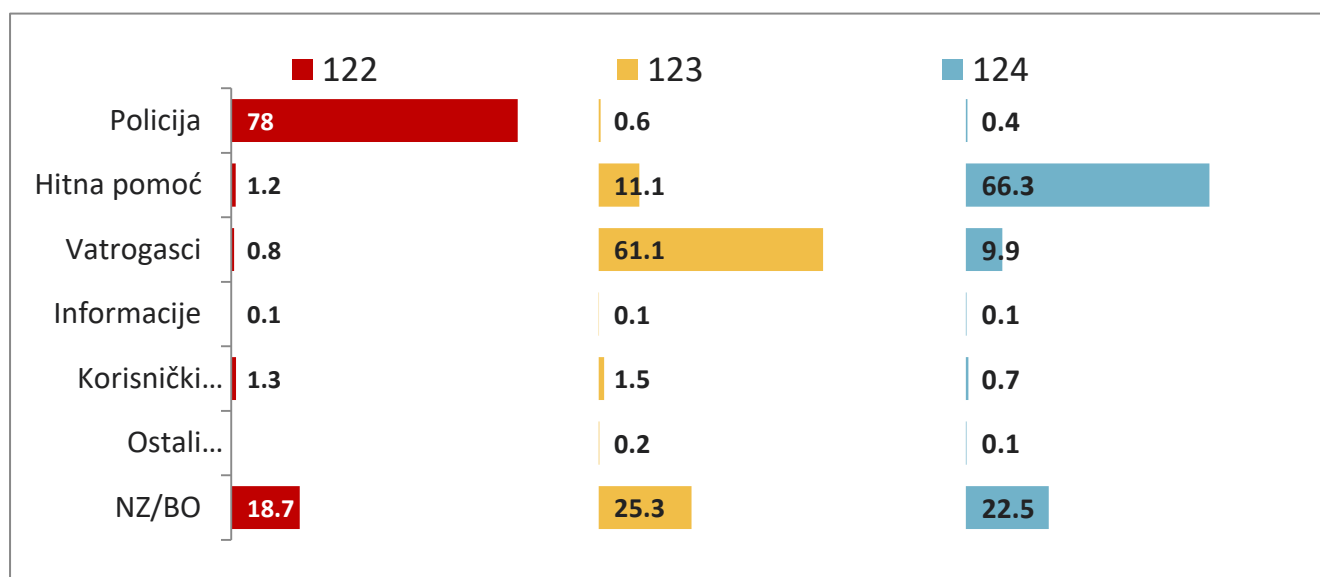
BROJEVI HITNIH SLUŽBI

Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (73%), zatim slijedi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 61,6% i na kraju vatrogasne službe 56,0%. Može se reći da je stepen informisanosti građana po ovom pitanju na relativno visokom nivou.

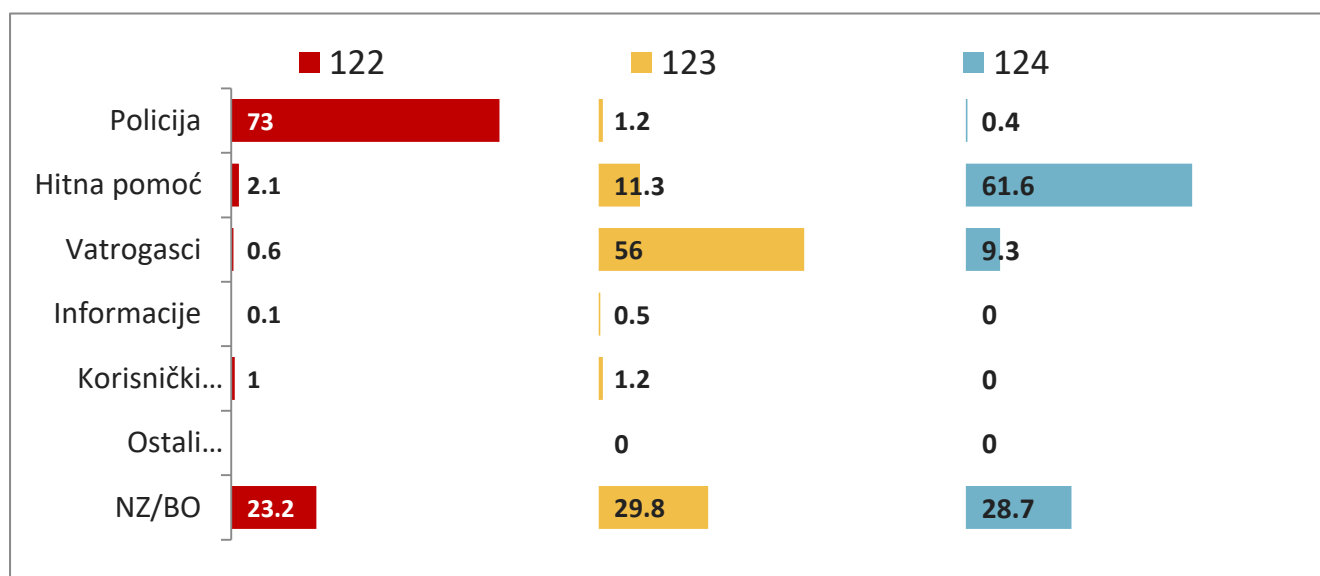
Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

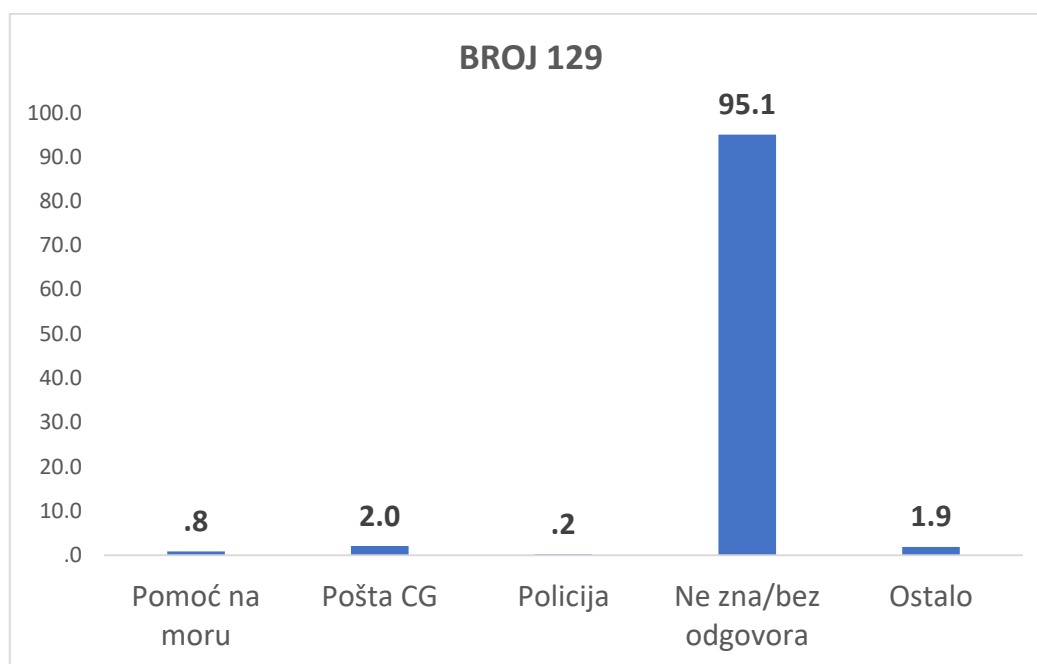
Baza: 100,0% od ciljne populacije

-2017.-



-2018.-



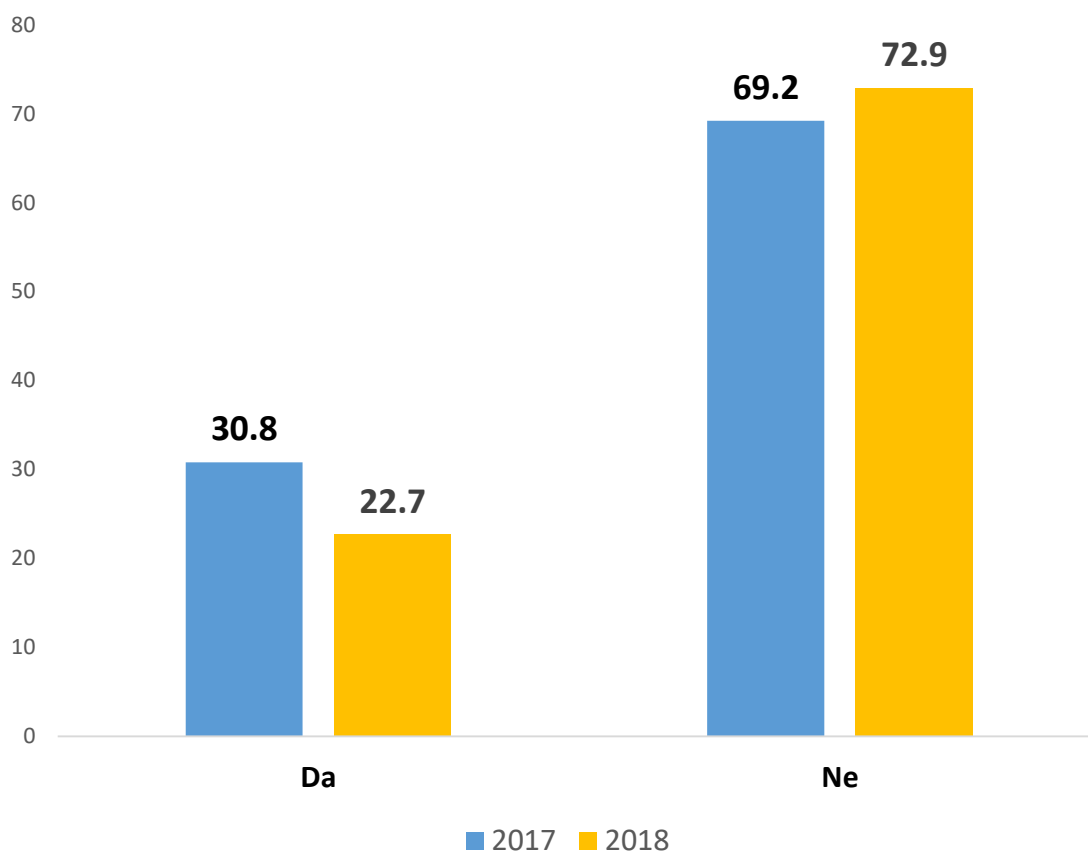


Samo 0,8% ispitanika je tačno odgovorilo da broj 129 se odnosi za pomoć na moru, dok najveći procenat 95,1% nije odgovor na ovo pitanje.

OSTALI TELEFONSKI SERVISI

Da li znate da postoji broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora?

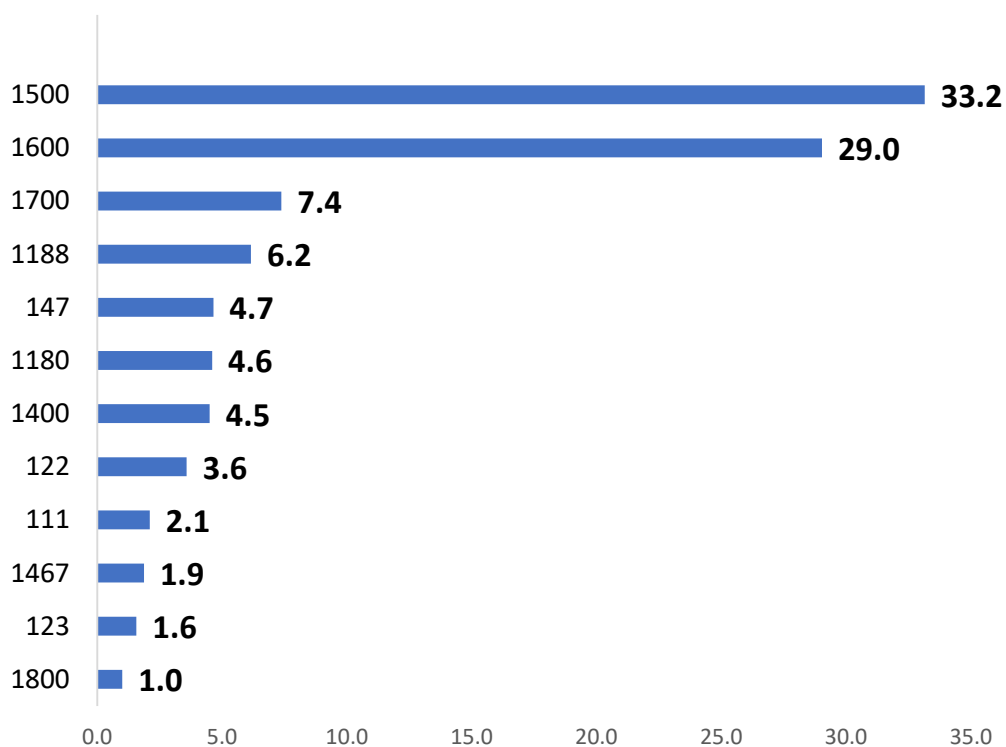
Baza: 100,0% od ciljane populacije



Najveći broj građana Crne Gore, skoro 73% nije upoznato sa činjenicom da postoje posebni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje.

Da li znate da postoji broj za prijavu smetnji kod vaseg operatora? -
Da, koji je broj?

Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (22,1% od ciljne populacije)

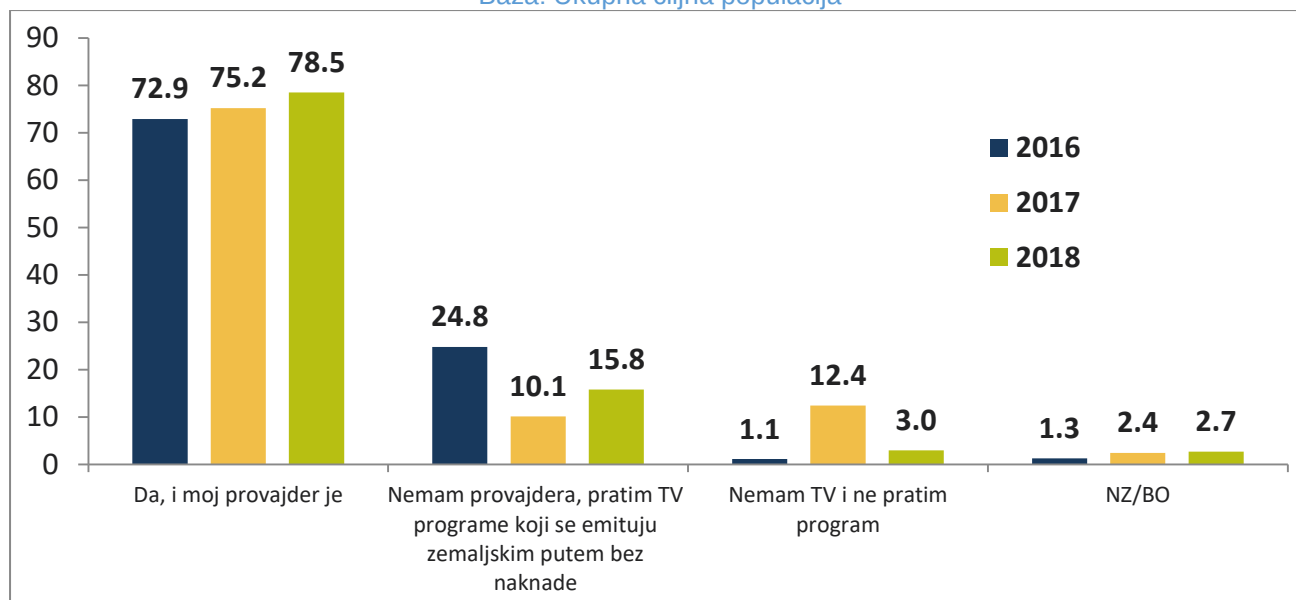


Ispitanici ne znaju posebne brojeve za prijavu smetnji u radu usluga.

TELEVIZIJA

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

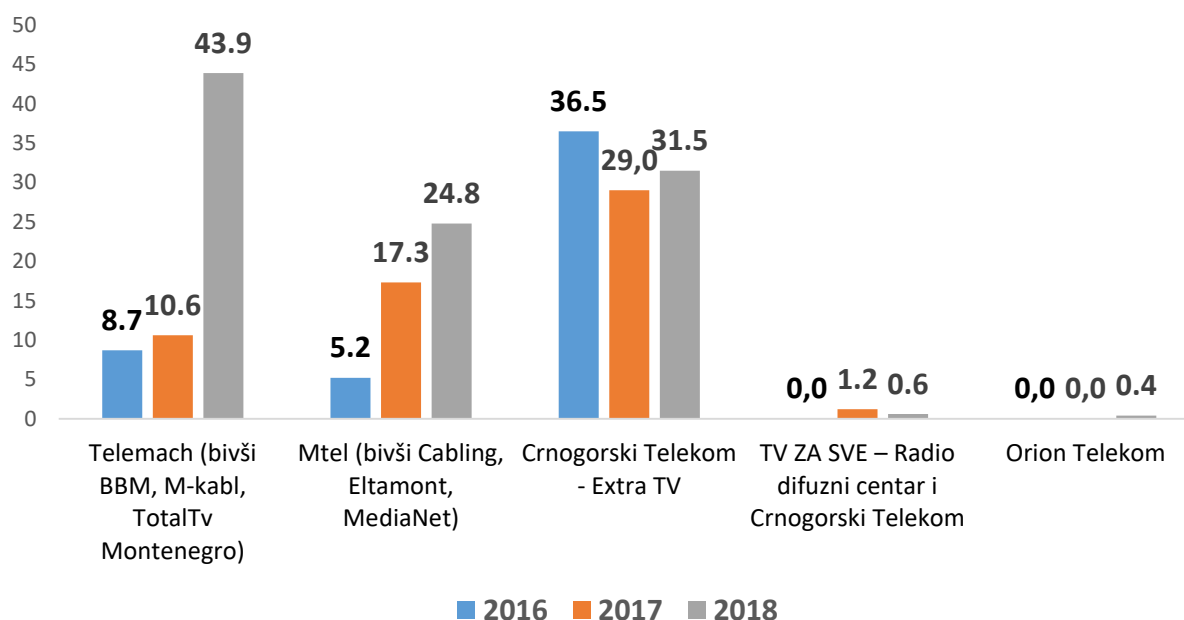
Baza: Ukupna ciljna populacija



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je prisutan trend blagog porasta broja građana Crne Gore koji prate TV program putem provajdera TV programa, dok 15,8% anketiranih TV programe prati putem terestrialnog signala.

Moj provajder je

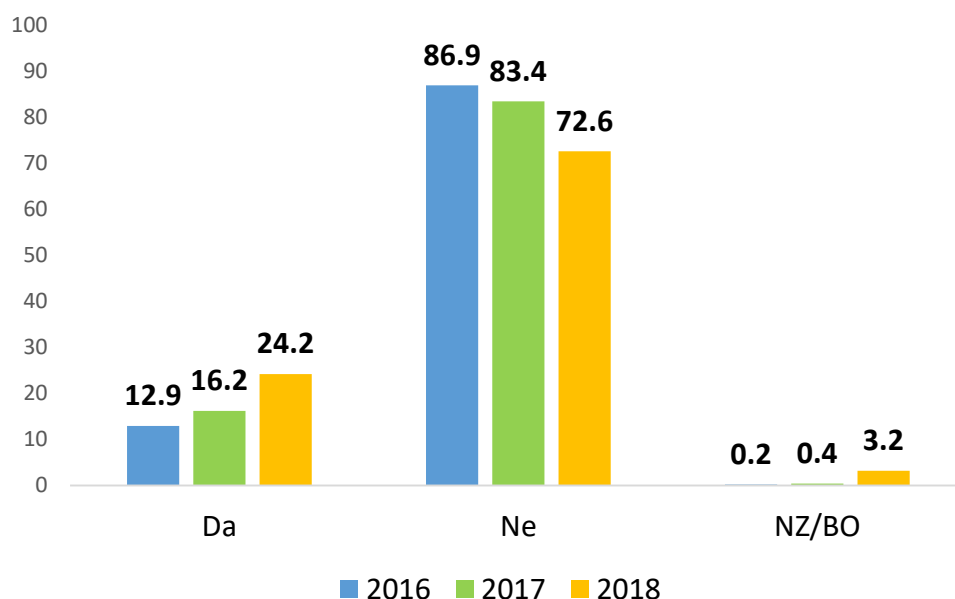
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljne populacije)



Lider provajdera TV programa u Crnoj Gori je Telemach čiji je udio u crnogorskom tržištu 43,9%.

Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?

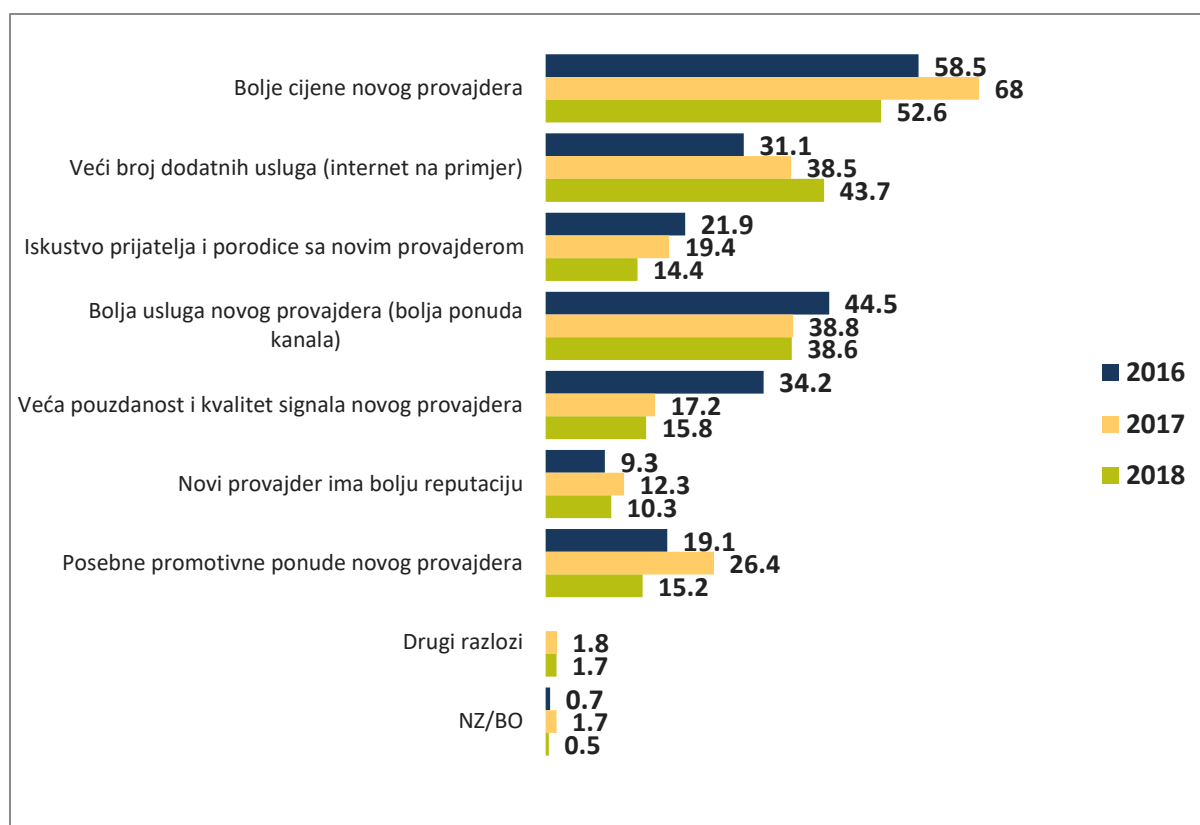
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)



Procenat građana Crne Gore koji TV program prate preko provajdera, a koji su tokom prethodnog perioda promijenili svog provajdera je viši nego prošle godine za 8 procentnih poena i kreće se na nivou od 24,2% korisničke populacije.

Šta je razlog za promjenu?

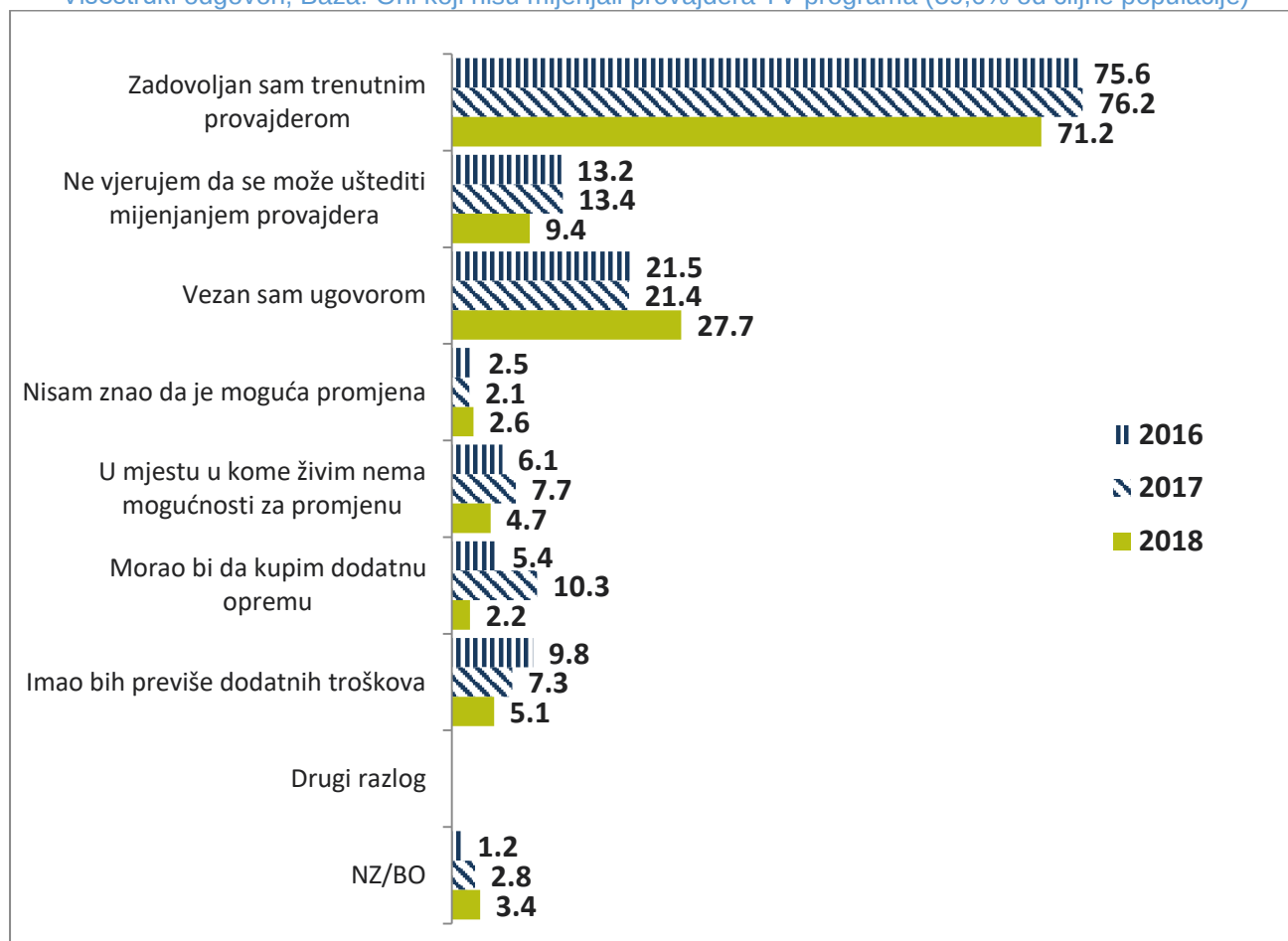
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su mijenjali provajdera TV programa (19% od ciljane populacije)



Tri osnovna razloga za promenu provajdera se, u odnosu na 2017. godinu nisu promenili: bolje cijene novog provajdera, veći broj dodatnih usluga (Internet na primjer) i bolja ponuda kanala.

Ukoliko NIJESTE mijenjali provajdera šta je razlog?

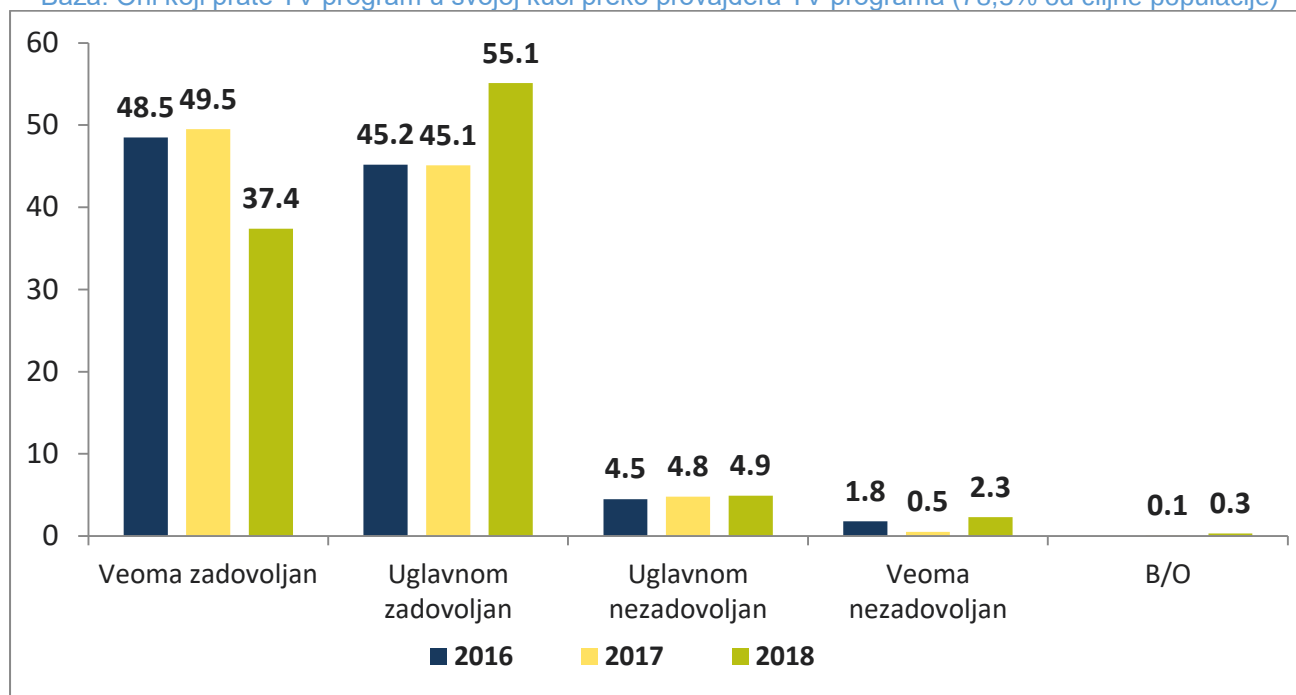
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji nisu mijenjali provajdera TV programa (59,6% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo trenutnim provajderom je i dalje dominantan razlog (71,2%) za sve one građane Crne Gore koji tokom prethodnog perioda nisu mijenjali svog provajdera TV programa.

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

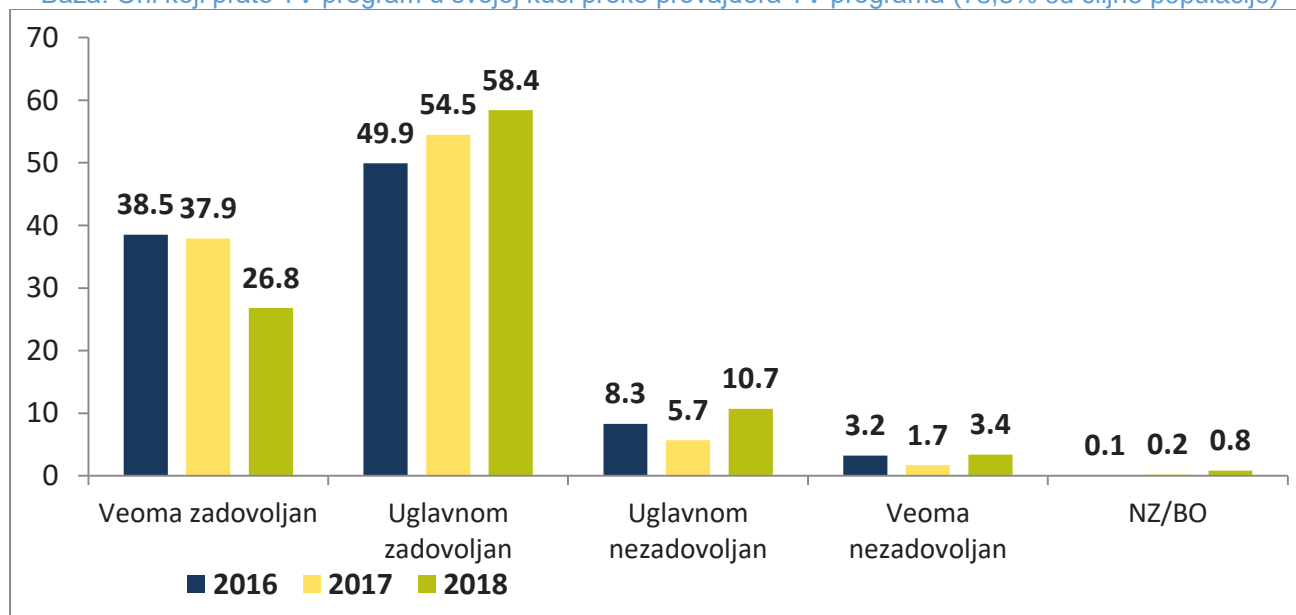
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)



Kada je zadovoljstvo kvalitetom slike koju pruža provajder TV programa u pitanju, situacija je veoma slična prošlogodišnjoj, odnosno, može se konstatovati blagi trend pada ovog indikatora zadovoljstva (92.5%), i manji je za 2.1 procentnih poena. Istovremeno, uočava se da je procenat veoma zadovoljnih značajno opao, ali se paralelno povećao procenat uglavnom zadovoljnih.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa je i dalje veoma visok (oko 85%), ali je u padu za 7,4 procentna poena u odnosu na stanje zabeleženo 2017. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

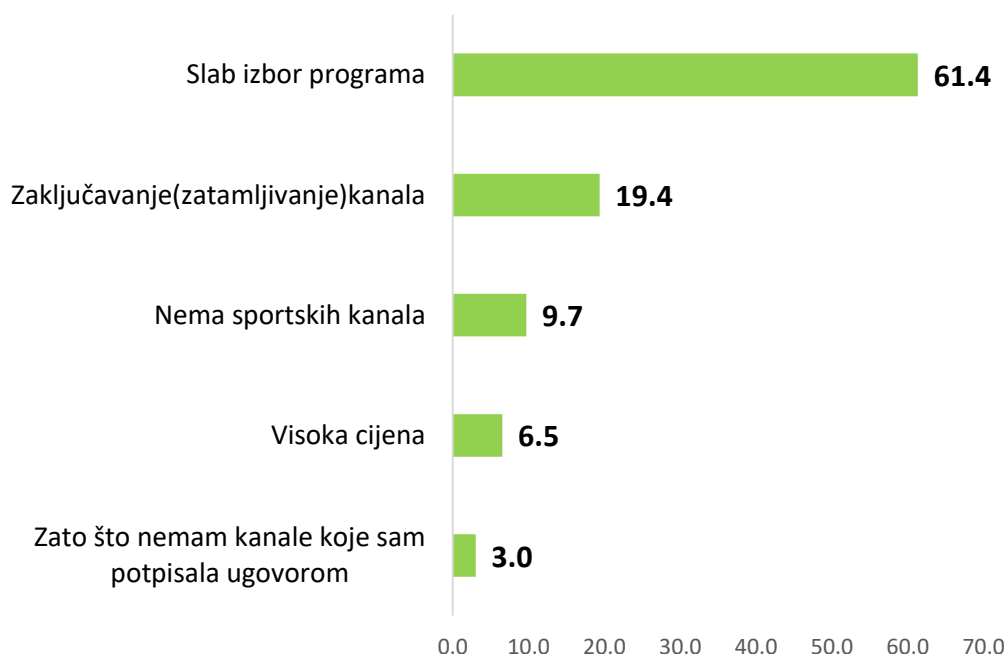
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach (bivši BBM)	100	29,5%	204	59,8%	29	8,4%	7	2,1%
Mtel (bivši Cabling, Eltamont, MediaNet)	57	29,5%	107	55,6%	24	12,3%	5	2,6%
Crnogorski Telekom - Extra TV	52	21,3%	141	57,9%	32	13,0%	14	5,7%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	2	38,6%	3	61,4%	0	0,0%	0	0,0%
Orion Telekom	2	71,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	28,1%
Total	208	26,8%	454	58,4%	83	10,7%	26	3,4%

Najveći dio građana Crne Gore koji koriste provajdera TV programa je zadovoljan ponudom programa svog provajdera (85,0%), a najviši stepen tog zadovoljstva manifestuju korisnici Telemacha (89,3%) te Mtela (85,1%).

Koji je razlog za Vaše nezadovoljstvo?

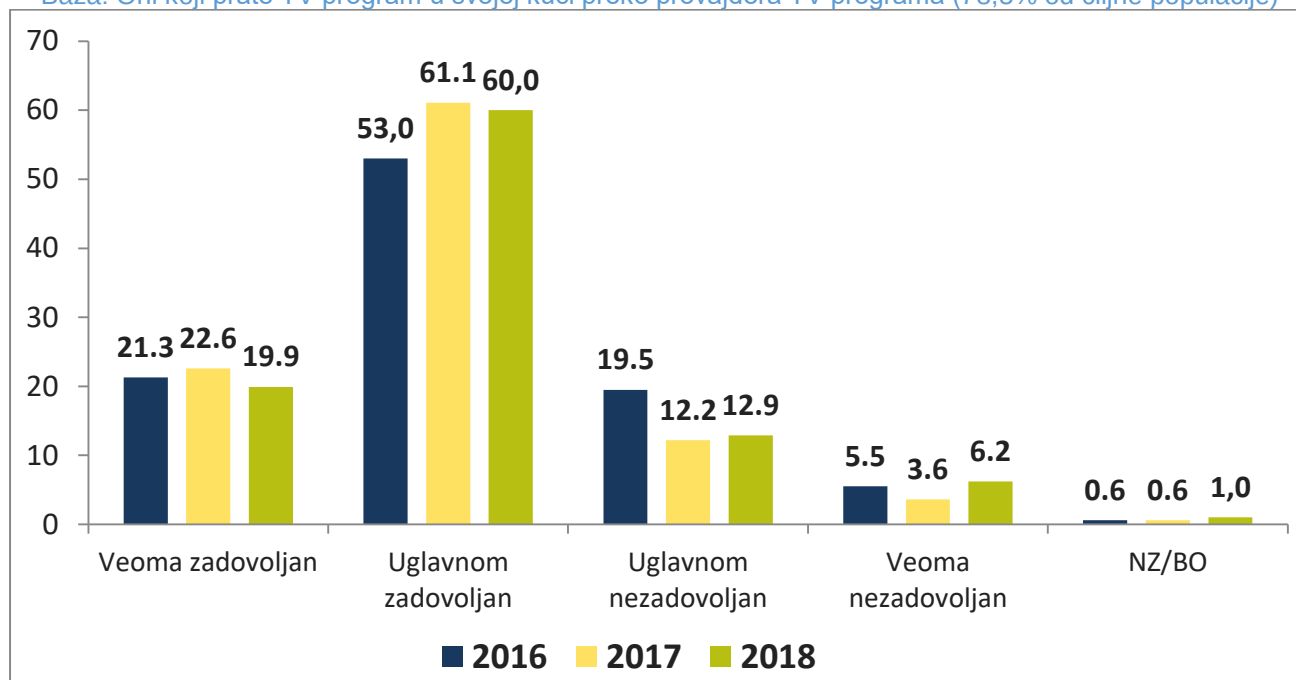
Baza: Oni koji su nezadovoljni ponudom programa svog provajdera (14,9% od ciljane populacije)



Najveći procenat građana koji su nezadovoljni ponudom programa svog provajdera kao osnovni razlog ističu slab izbor programa, a zatim zaključavanje (zatamljivanje) kanala.

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

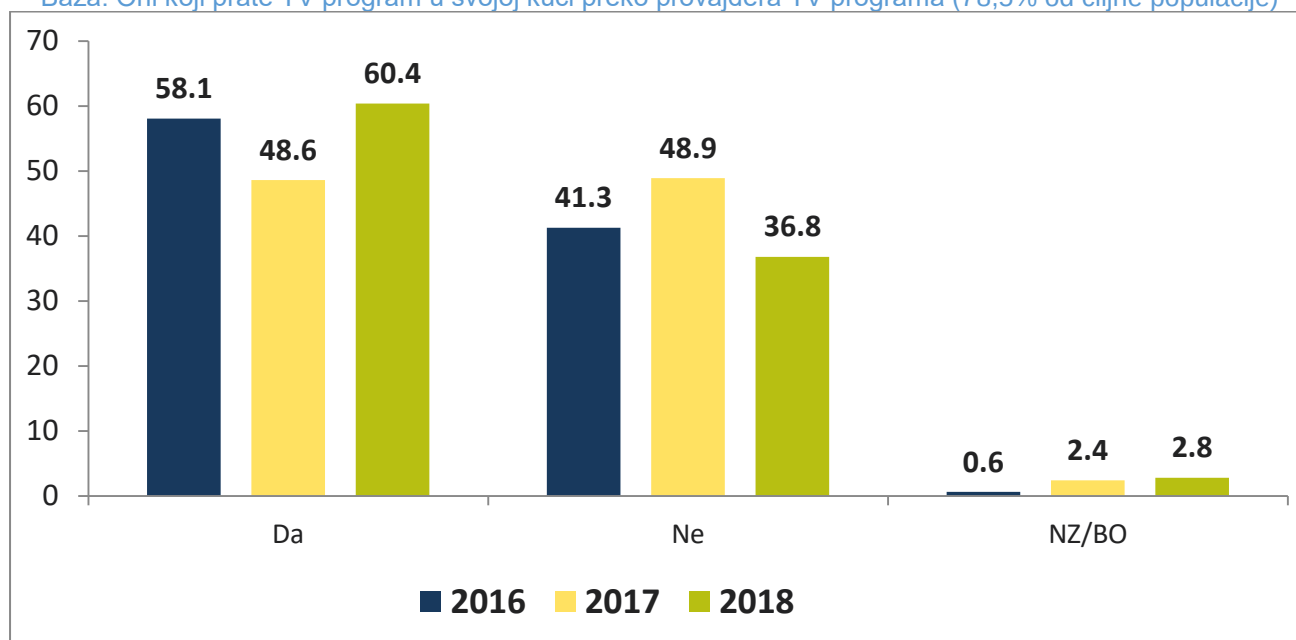
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga sopstvenog provajdera TV programa je na veoma visokom nivou (79,9%), ali je na nešto nižem nivou u odnosu na prethodno istraživanja (83,7%).

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 (78,5% od ciljane populacije)



Broj građana koji, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatuje smetnje ili prekide u prijemu signala se povećao za 11,8% u odnosu na istraživanje iz 2017. godine.

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

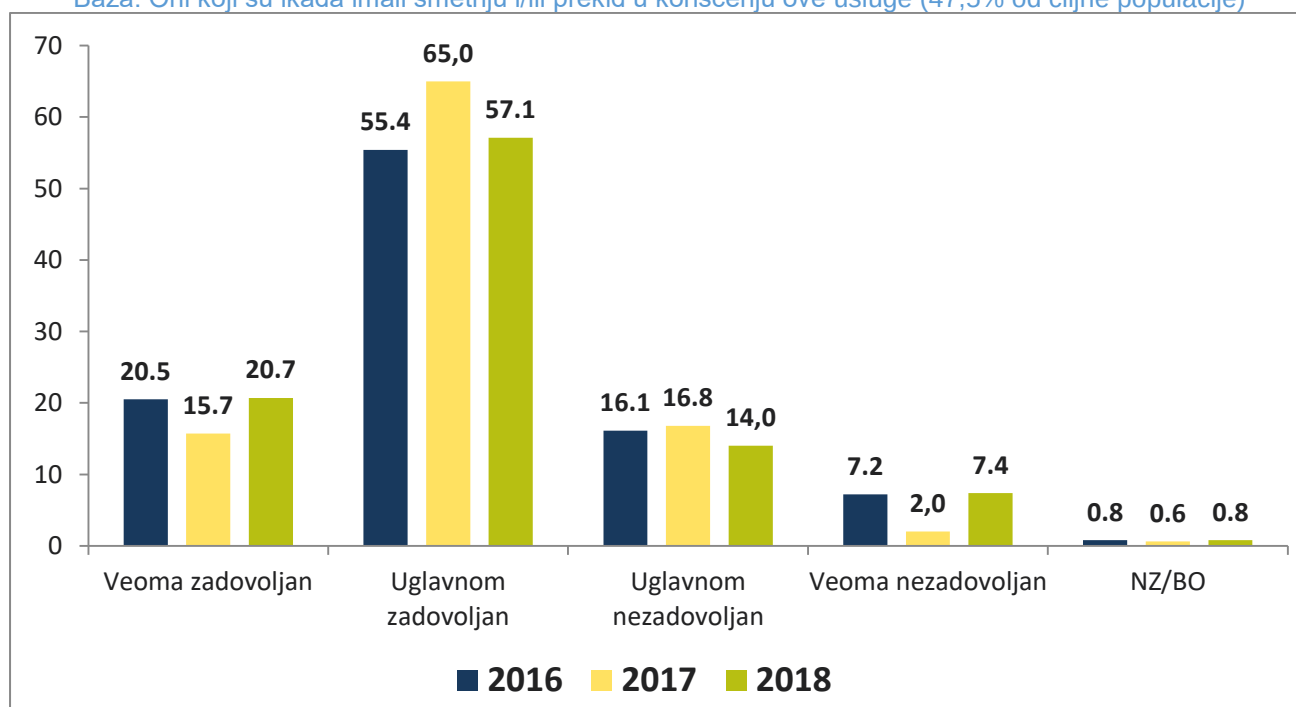
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)

	Da		Ne		Ne zna	
	N	%	N	%	N	%
Telemach (bivši BBM)	198	58,0%	133	39,0%	9	2,7%
Mtel (bivši Cabling, Eltamont, MediaNet)	103	53,3%	87	44,9%	3	1,8%
Crnogorski Telekom - Extra TV	171	70,0%	64	26,4%	9	3,6%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	2	49,6%	2	50,4%	0	0,0%
Orion Telekom	2	71,9%	1	28,1%	0	0,0%
Total	469	60,4%	286	36,8%	21	2,7%

Najveći broj korisnika usluga provajdera TV programa, koji konstatuju smetnje ili prekide u prijemu signala je među korisnicima usluga Crnogorskog Telekom (70,0%), a najmanji kod Mtela (53,3%).

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 (47,5% 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) – 77,8%, što predstavlja pogoršanje za 3% u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

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

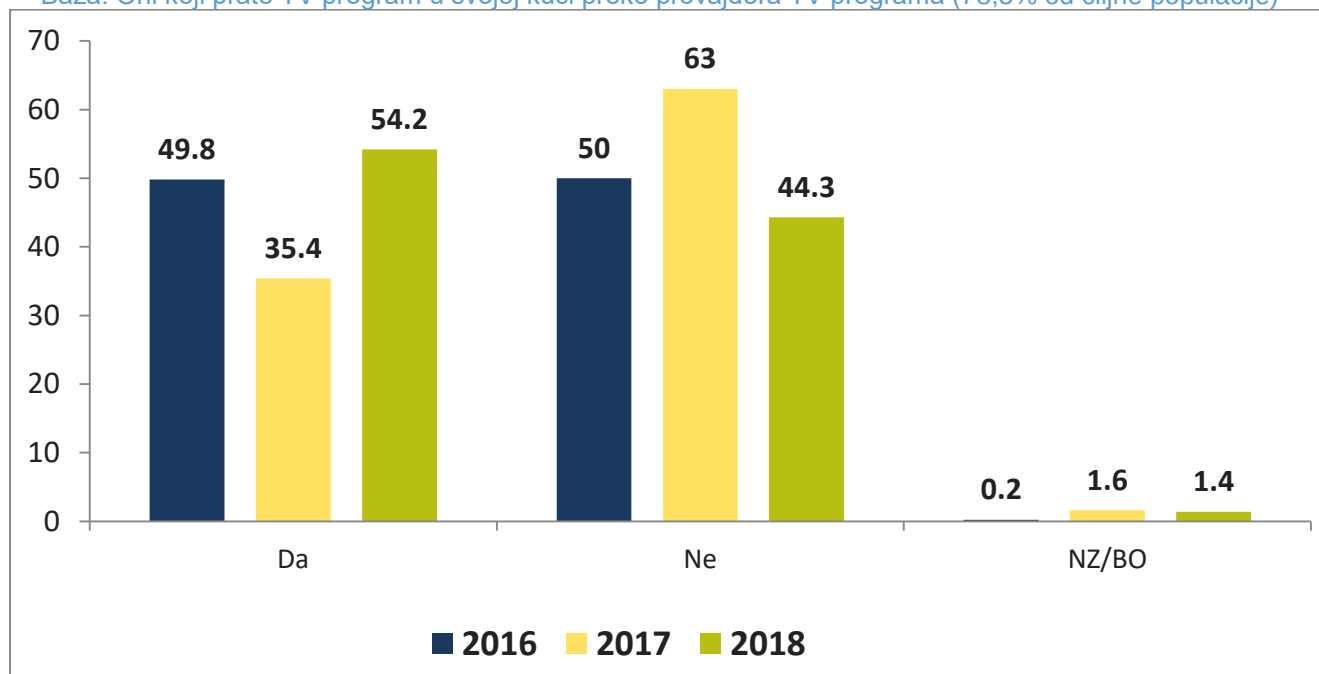
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (47,5% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach (bivši BBM)	43	21,8%	109	55,3%	29	14,6%	15	7,5%
Mtel (bivši Cabling, Eltamont, MediaNet)	25	24,1%	57	55,6%	15	14,7%	6	5,6%
Crnogorski Telekom - Extra TV	30	17,6%	101	59,1%	24	13,9%	14	8,4%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	1	38,1%	1	61,9%	0	0,0%	0	0,0%
Orion Telekom	1	60,9%	0	0,0%	1	39,1%	0	0,0%
Total	97	20,7%	268	57,1%	66	14,0%	35	7,4%

Brzinom otklanjanja prekida i smetnji u signalu TV programa najzadovoljniji su korisnici usluga Mtele (79,7%), a najmanje korisnici usluga Crnogorskog Telekom-Extra TV (76,7%). 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?

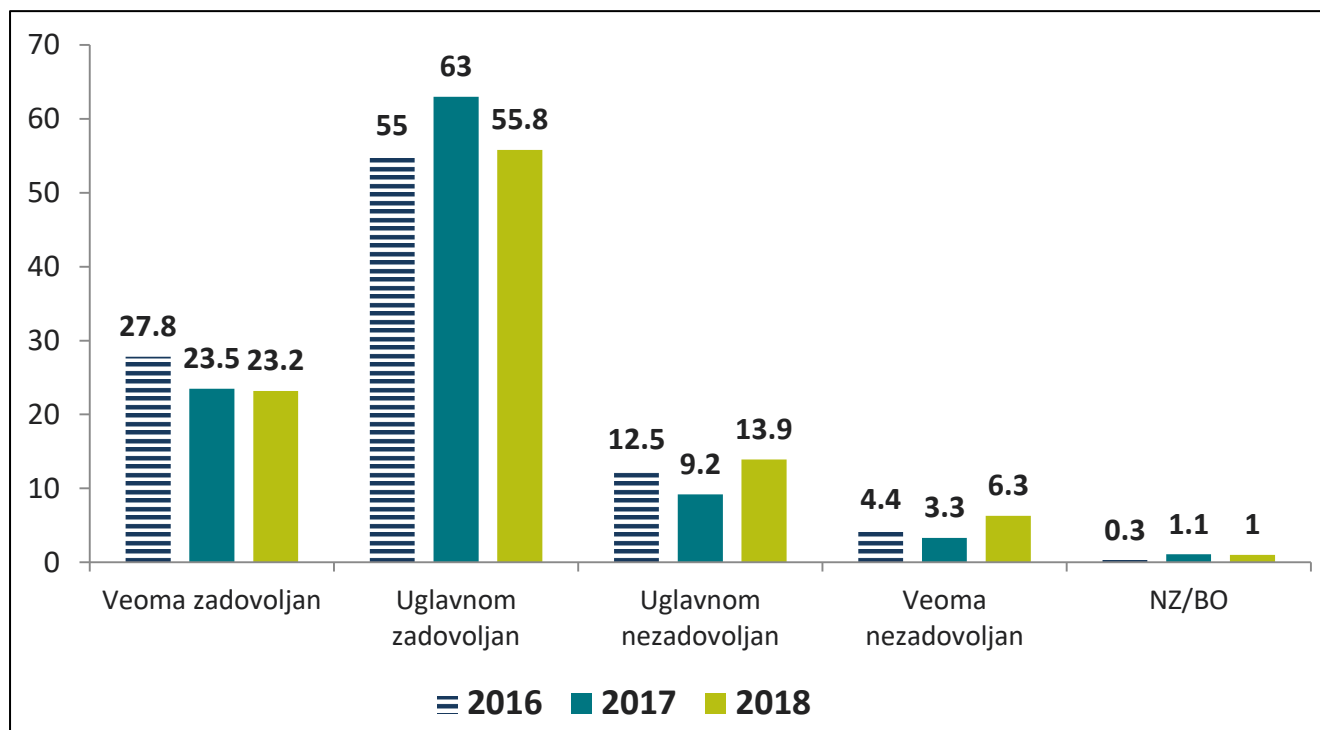
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (78,5% od ciljane populacije)



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 ovom istraživanju taj broj veći od 1/2. Dakle, u odnosu na prošlo istraživanje bilježi se značajan rast ovakvih korisnika.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (42,6% od ciljane populacije)



I u ovogodišnjem istraživanju dominira stav zadovoljstva korisnika provajdera TV programa u odnosu na kvalitet servisa za podršku korisnika koji iskazuje njih 79,0%, što je za 7% manje u odnosu na istraživanje iz 2017. godine.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (42,6% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Telemach (bivši BBM)	49	27,0%	93	51,7%	27	15,1%	10	5,7%
Mtel (bivši Cabling, Eltamont, MediaNet)	20	21,5%	61	64,5%	10	10,3%	4	3,7%
Crnogorski Telekom - Extra TV	29	19,1%	84	56,2%	21	14,3%	13	8,4%
TV ZA SVE – Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	1	51,1%	1	48,9%	0	0,0%	0	0,0%
Orion Telekom	1	60,9%	0	0,0%	1	39,1%	0	0,0%
Total	98	23,2%	235	55,8%	58	13,9%	26	6,3%

Najviši stepen zadovoljstva servisom podrške korisnika provajdera TV programa iskazuju korisnici usluga Mtela (86,0%).

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge podrške za korisnike (Call centra):

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (42,6% od ciljane populacije)

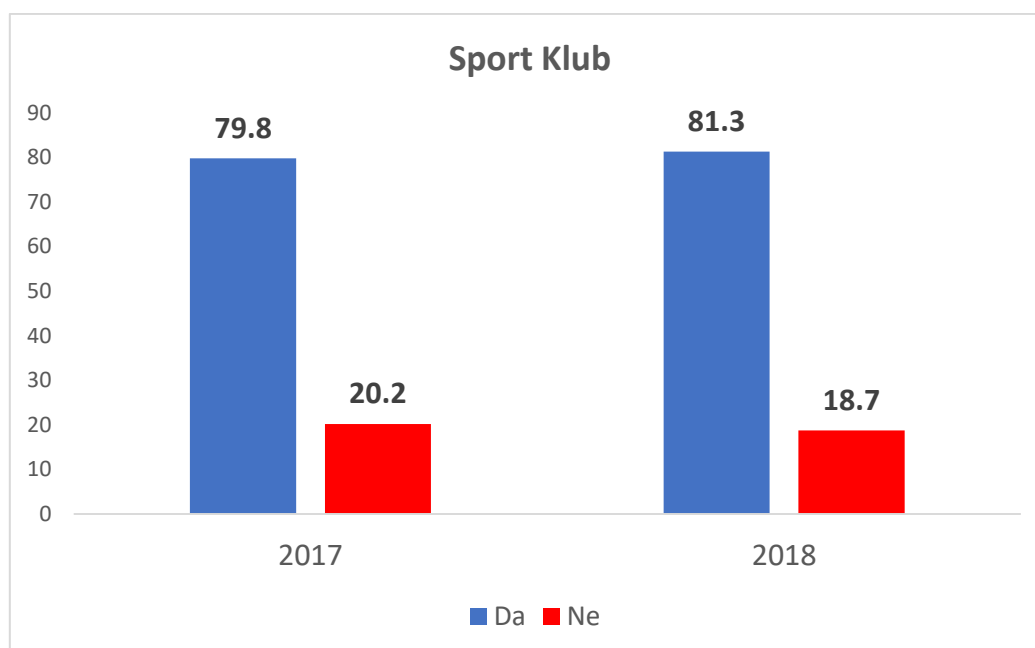
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne zna
Vrijeme čekanja na odgovor	19,8	51,1	21,3	6,8	1,0
Kvalitet odgovora	22,0	56,8	14,9	5,2	1,0
Kultura ophođenja	33,8	47,8	12,3	5,1	1,0

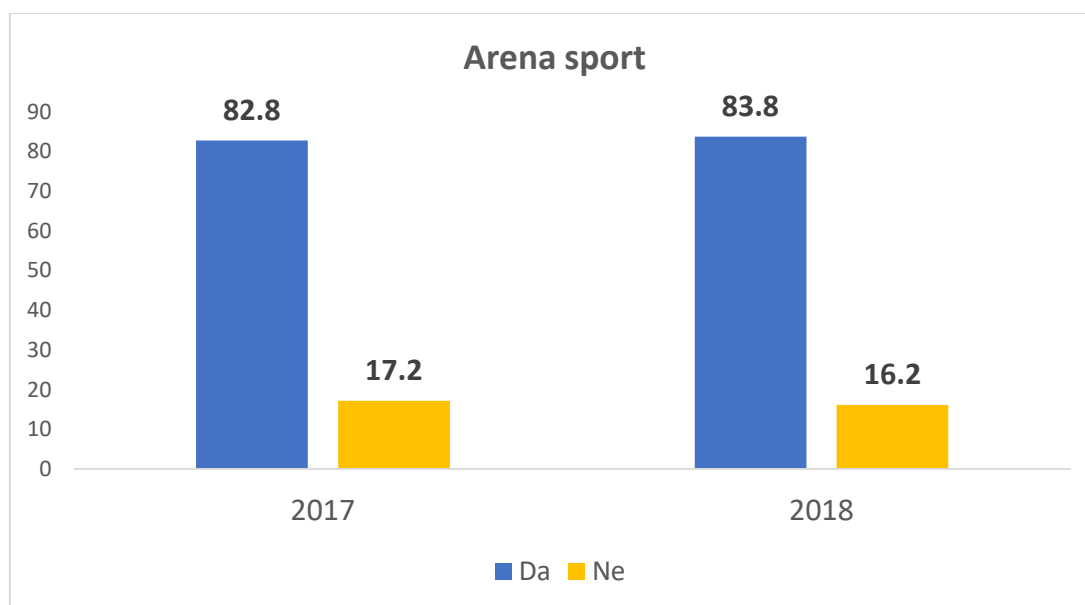
Zadovoljstvo različitim aspektima podrške korisničkog servisa provajdera TV programa je na vrlo visokom nivou, a naročito je istaknuto u domenu kulture ophođenja prema korisnicima (81,6%) i kvaliteta odgovora (78,8%).

USLUGE	sum +	
	2017	2018
Vrijeme čekanja na odgovor	75,2	70,9
Kvalitet odgovora	83,9	78,8
Kultura ophođenja	89,6	81,6

Da li ste čuli za Sport Klub i Arena sport TV kanale?

Baza: Ispitanici koji prate TV program (94,3% od ciljane populacije)

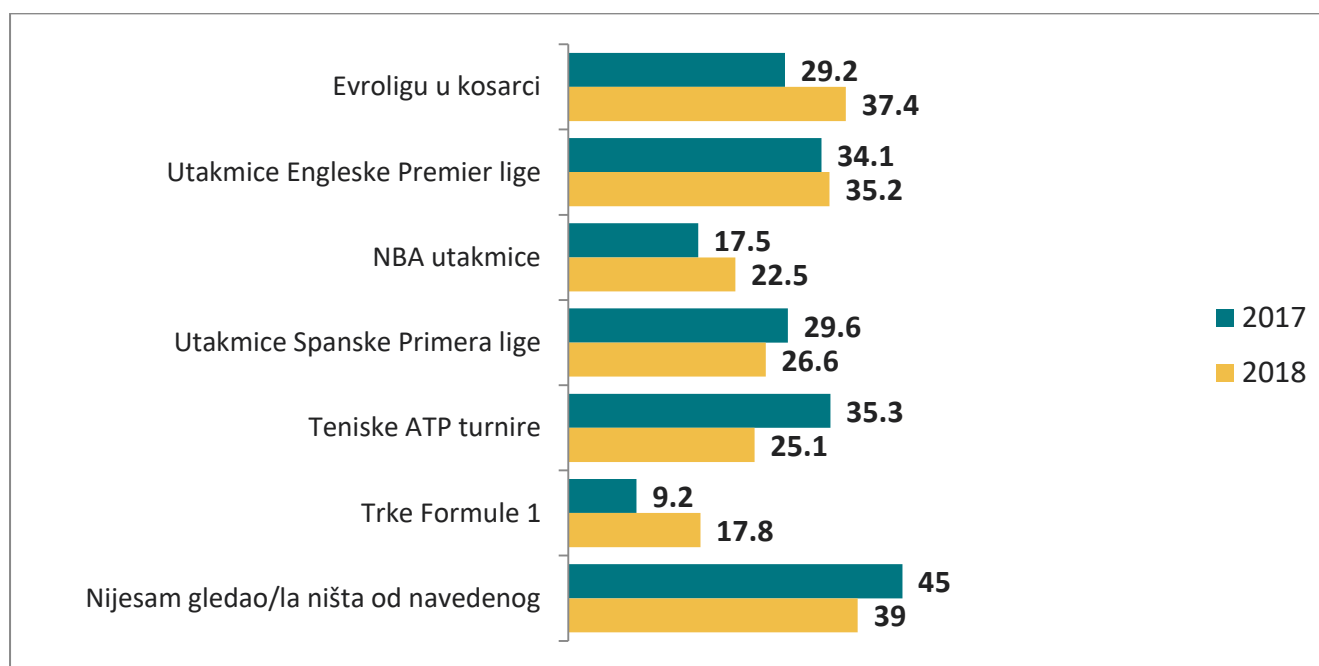




Približan je procenat građana koji su u toku 2017. i 2018 godine čuli za Sport klub i Arena sport TV kanale.

Da li ste makar jednom u poslednjih 6 mjeseci gledali?

Baza: Višestruki odgovori. Ispitanici koji prate TV program (94,3% od ciljne populacije)



Na osnovu dobijenih podataka u ovom istraživanju, može se zaključiti da je najveći stepen preferencija skoncentrisan oko fudbala i košarke.

Molim vas da mi na skali od 1 do 5 (gdje je 1 uopšte mi nije važno, a 5 veoma mi je važno) kažete u kojoj mjeri vam je prilikom odabira TV provajdera važno da imate u ponudi: - Struktura odgovora

Baza: Ispitanici koji prate TV program (94,3% od ciljane populacije)

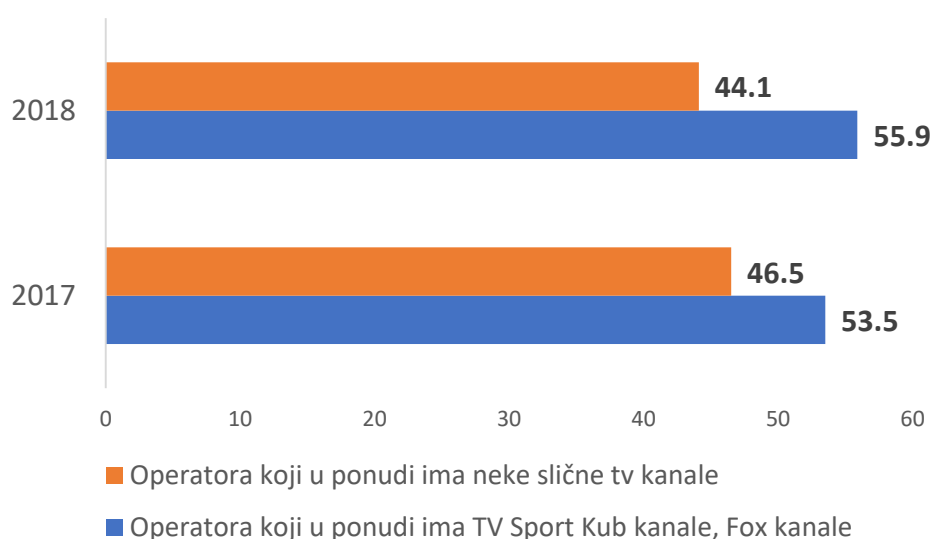
	Uopšte mi nije važno	2	3	4	Veoma mi je važno	Sum -	Sum +
TV Sport klub kanale	32,2	11,5	15,4	17,1	23,8	43,7	40,9
TV Fox kanale	23,9	15,1	27,1	21,7	12,2	39,0	33,9
TV arena sport kanale	26,8	15,3	19,6	20,2	18,1	42,1	38,3
Tv regionalne kanale (RTS, HRT, OBN,...)	15,8	16,1	15,2	26,3	26,6	32,0	52,9

	2017		2018	
	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +
TV Sport klub kanale	44,9	33,4	43,7	40,9
TV Fox kanale	37,6	46,9	39,0	33,9
TV arena sport kanale	45,9	34,9	42,1	38,3
Tv regionalne kanale (RTS, HRT, OBN,...)	16,9	50,3	32,0	52,9

Podaci iz 2018. godine, kao i podaci iz 2017. godine, pokazuju da je veoma izražen interes TV auditorijuma za regionalne kanale koji su fokusirani na regionalne teme i sadržaje. Isto tako, ovi podaci ukazuju da značajan stepen preferentnosti, pa u tom smislu i uticaja na donošenje odluke o izboru provajdera TV programa, imaju prvenstveno kanali sportskog programa.

Kada biste danas birali TV provajdera i u ponudi imali operatora koji u svojoj ponudi ima Sport klub, Fox kanale ili operatora koji u svojoj ponudi ima neke druge slične TV kanale koji biste radije kupili?

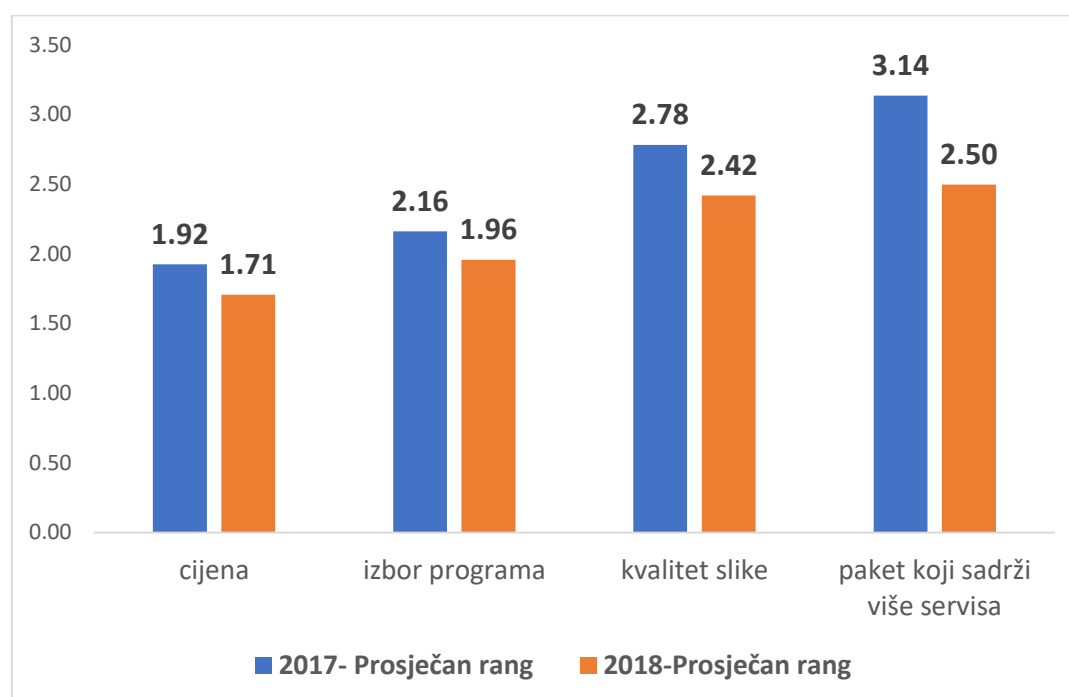
Baza: Ispitanici koji prate TV program (94,3% od ciljane populacije)



U oba istraživanja nešto više od polovine TV auditorijuma preferira kanale specifičnog sportskog i zabavnog sadržaja koji imaju već etabliran renome i reputaciju (poput Fox-a i Sport-kluba). No neznatno manji, drugi dio tog istog TV auditorijuma pokazuje generalnu sklonost ka sličnoj vrsti TV sadržaja.

Kada bi sutra odlučivali o izboru novog pružaoca usluga distribucije TV signala, molim vas da rangirate po važnosti koliko vam je važno od sljedećeg?

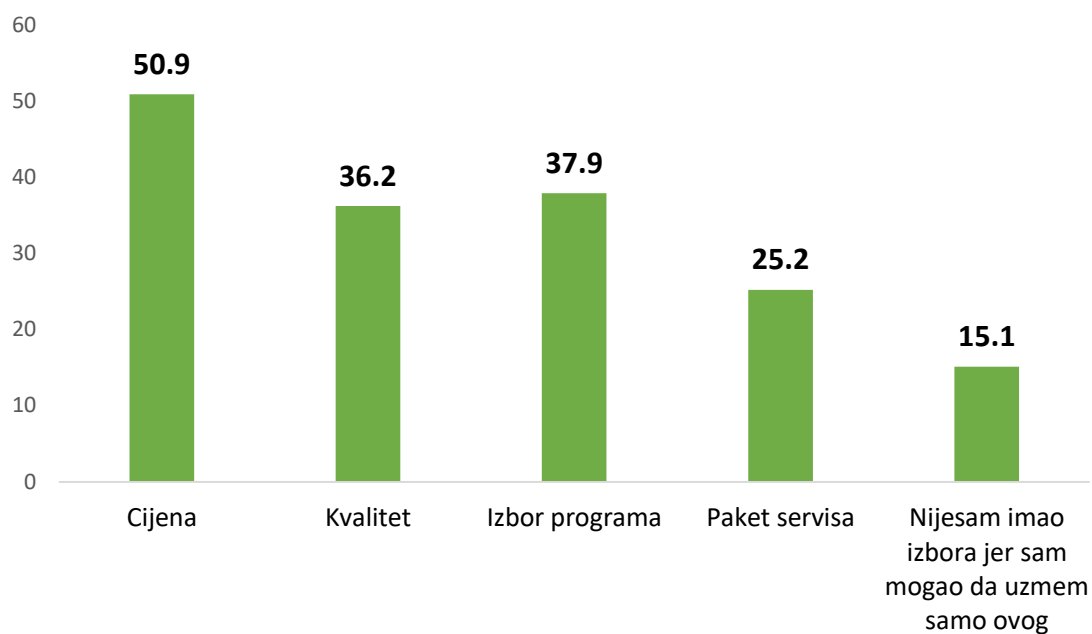
Baza: Ispitanici koji prate TV program (94,3% od ciljne populacije)



Analizirajući globalne preferencije TV auditorijuma, za 2017. i 2018. godinu, u pogledu izbora provajdera TV signala, sasvim je jasno da cjenovni faktor igra najnačajniju ulogu i ima najviši rang važnosti. No ni kvalitet programskog sadržaja (izbora kanala i programa), i ako zaostaje u prosječnom rang, nije od malog značaja. Tehnički kvalitet slike je na trećoj poziciji, dok je važnost dodatnih servisa na poslednjoj rang poziciji.

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (94,3% od ciljne populacije)

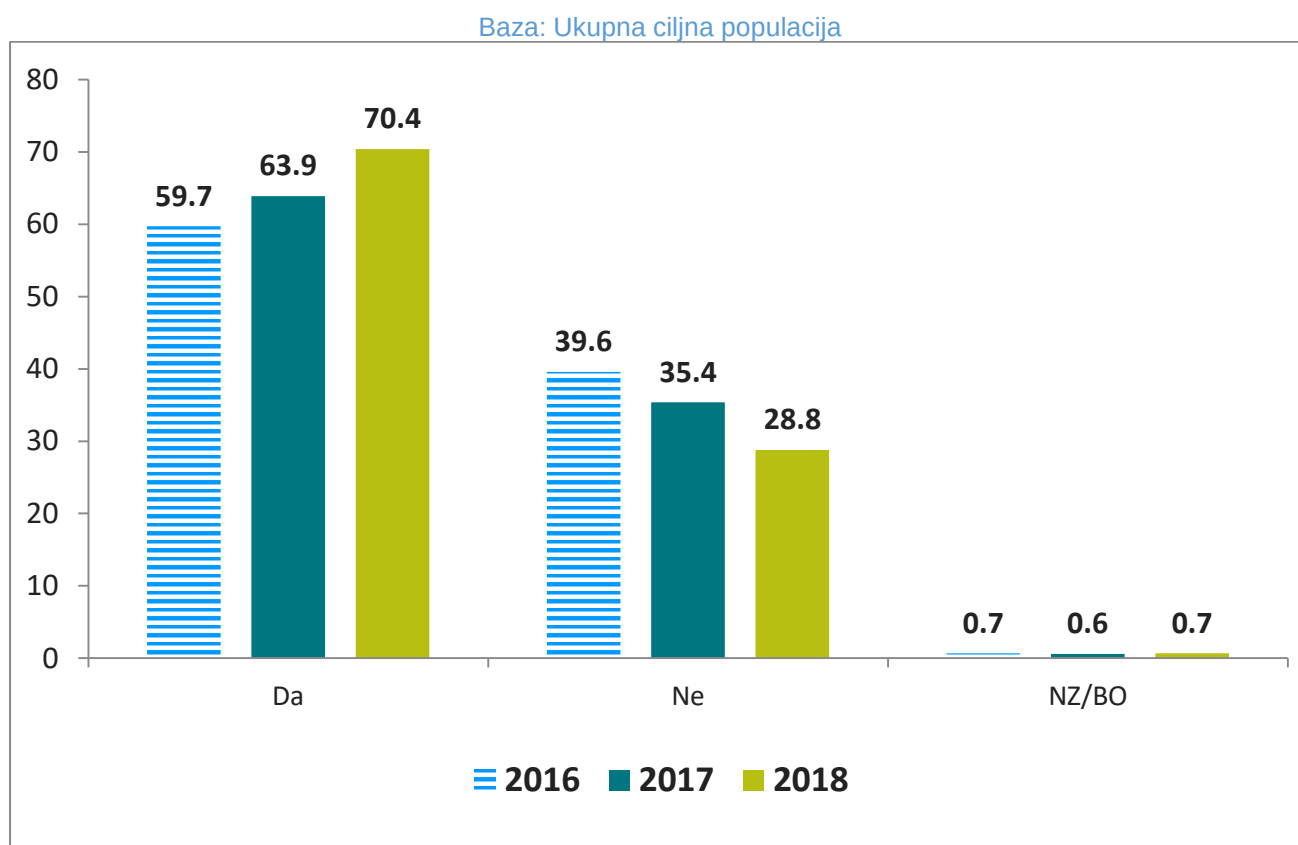


Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani izdvajaju cijenu usluga. Slijede, po frekvenciji odgovora, izbor i kvalitet programa.

INTERNET

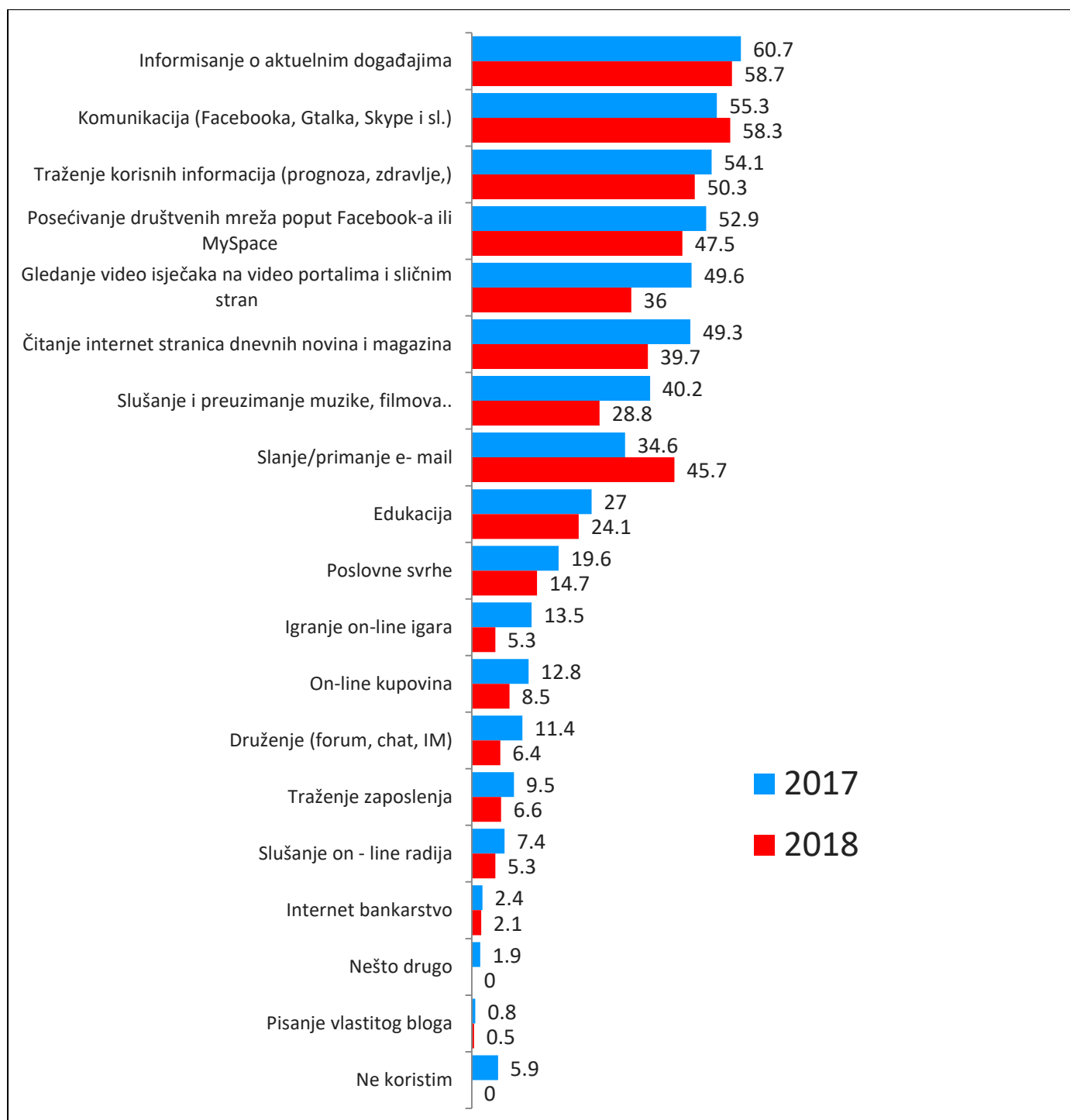
Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je, u odnosu na prethodno istraživanja u porastu i sada 70,4% populacije ima takvu mogućnost.

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



Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

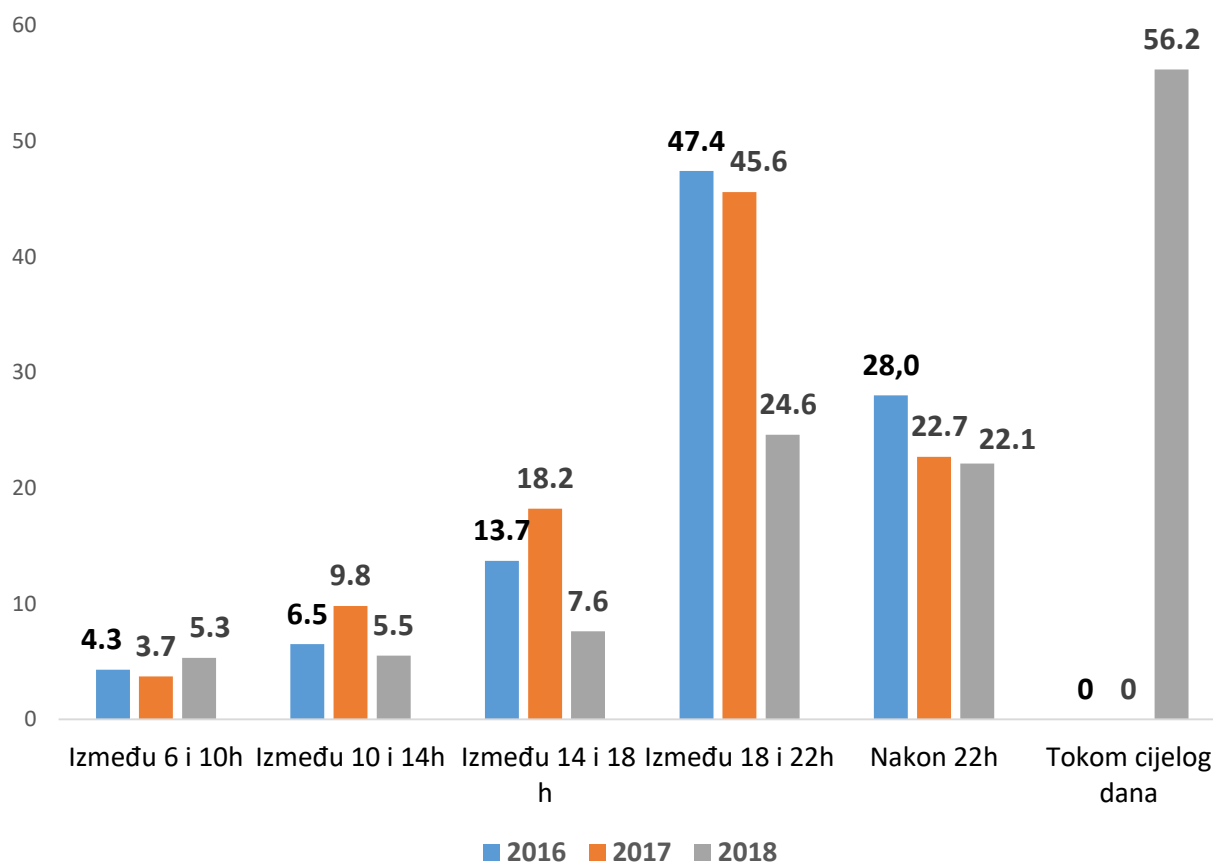
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće
(70,4% od ciljne populacije)



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 koje doba dana najčešće koristite internet?

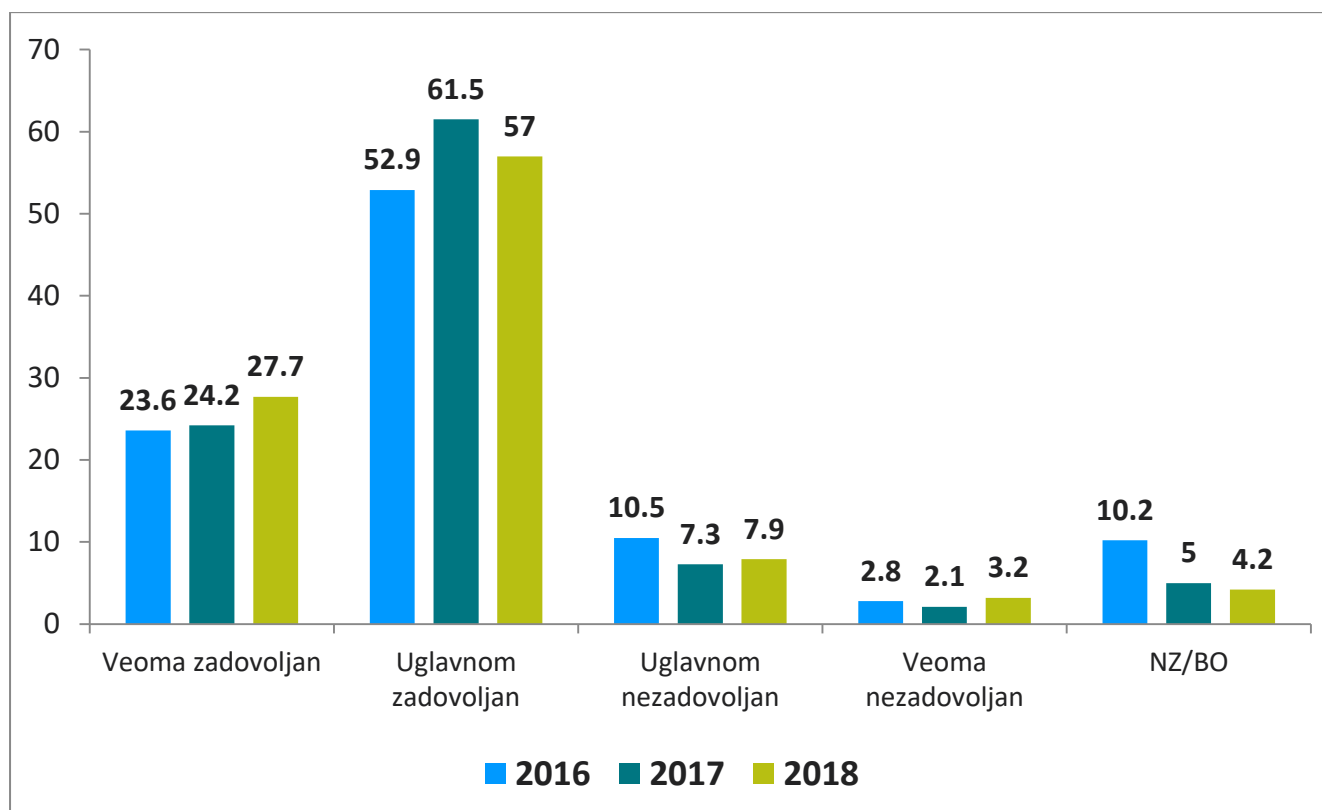
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



Kao i u slučaju strukture internet aktivnosti i sadržaja, tako i na planu tipičnog vremena kada se koristi internet u Crnoj Gori se ništa bitno nije promijenilo u odnosu na prethodnu godinu. Broj korisnika interneta je najveći u periodu od 18 i 22 časova. Međutim, više od polovine građana nije moglo da precizira u kojem vremenskom intervalu najčešće koristi internet, već je insistiralo na odgovoru da internet koristi, punim intezitetom, tokom cijelog dana.

U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?

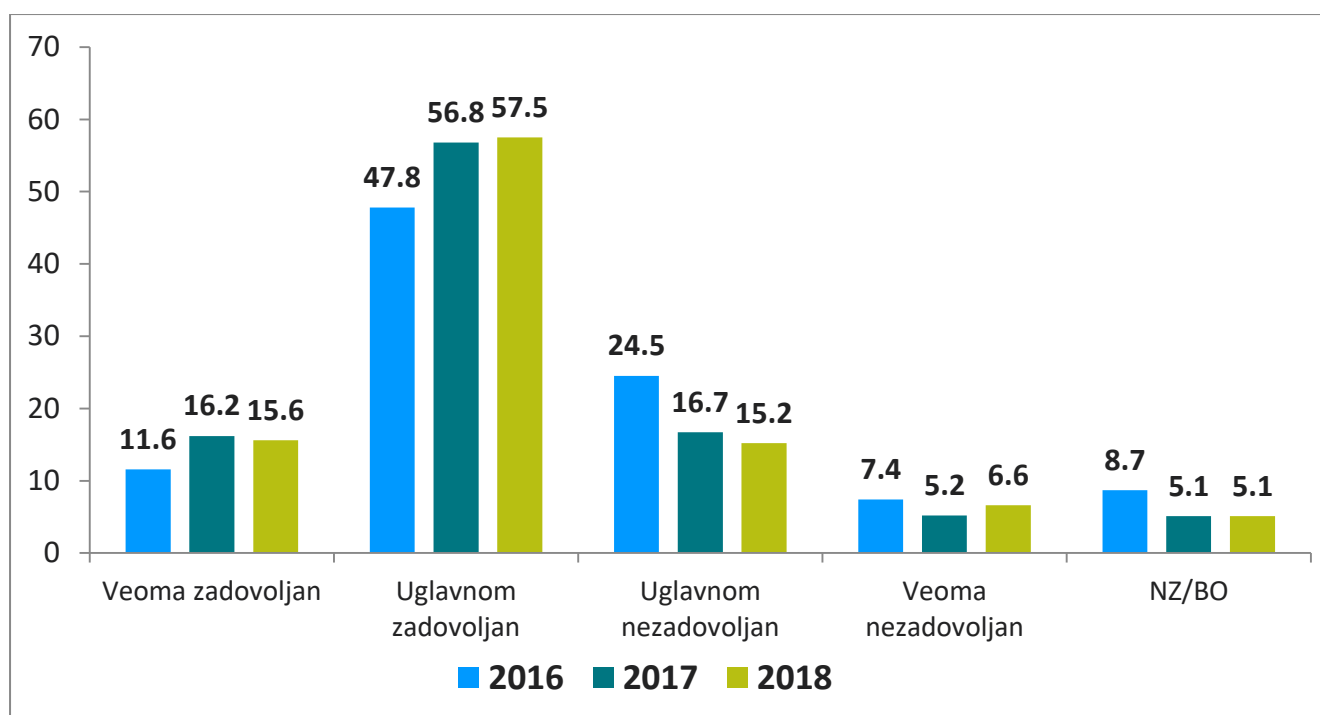
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u blagom padu (84,7%) u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (85,7%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet servisa?

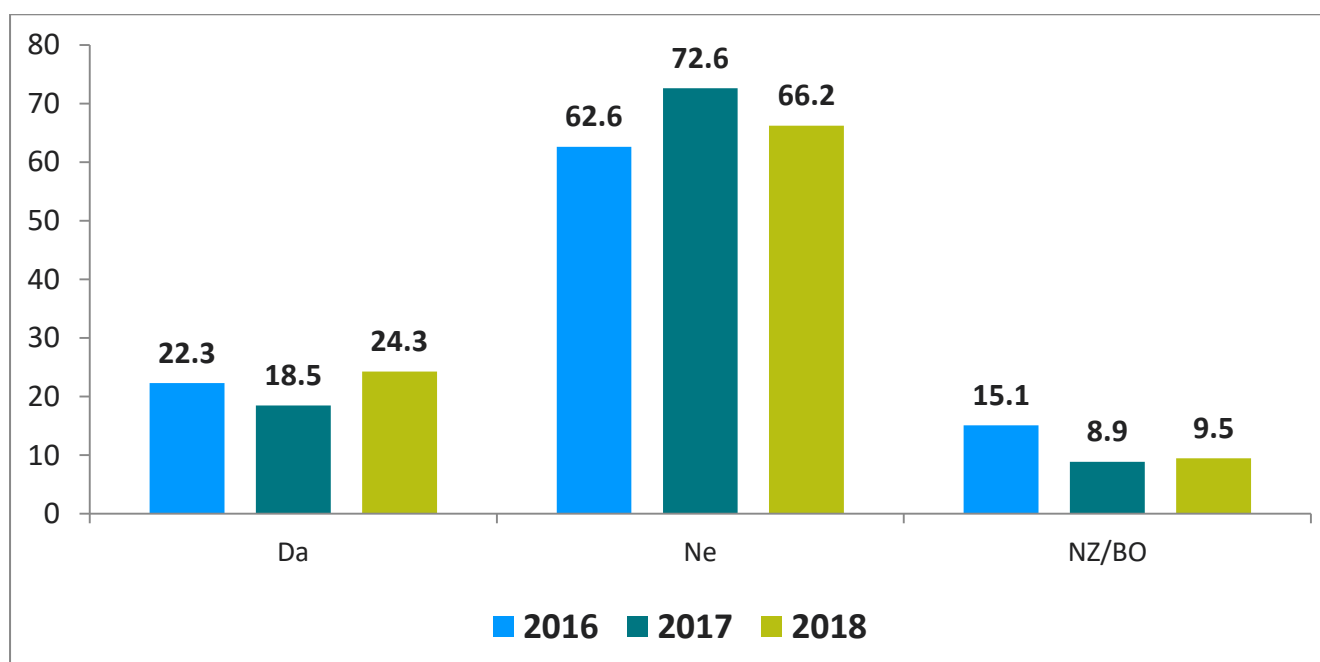
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori je skoro identičan u odnosu na prethodno istraživanje i iznosi oko 73%.

Da li imate nekih problema sa radom pojedinih aplikacija ili servisa preko interneta (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?

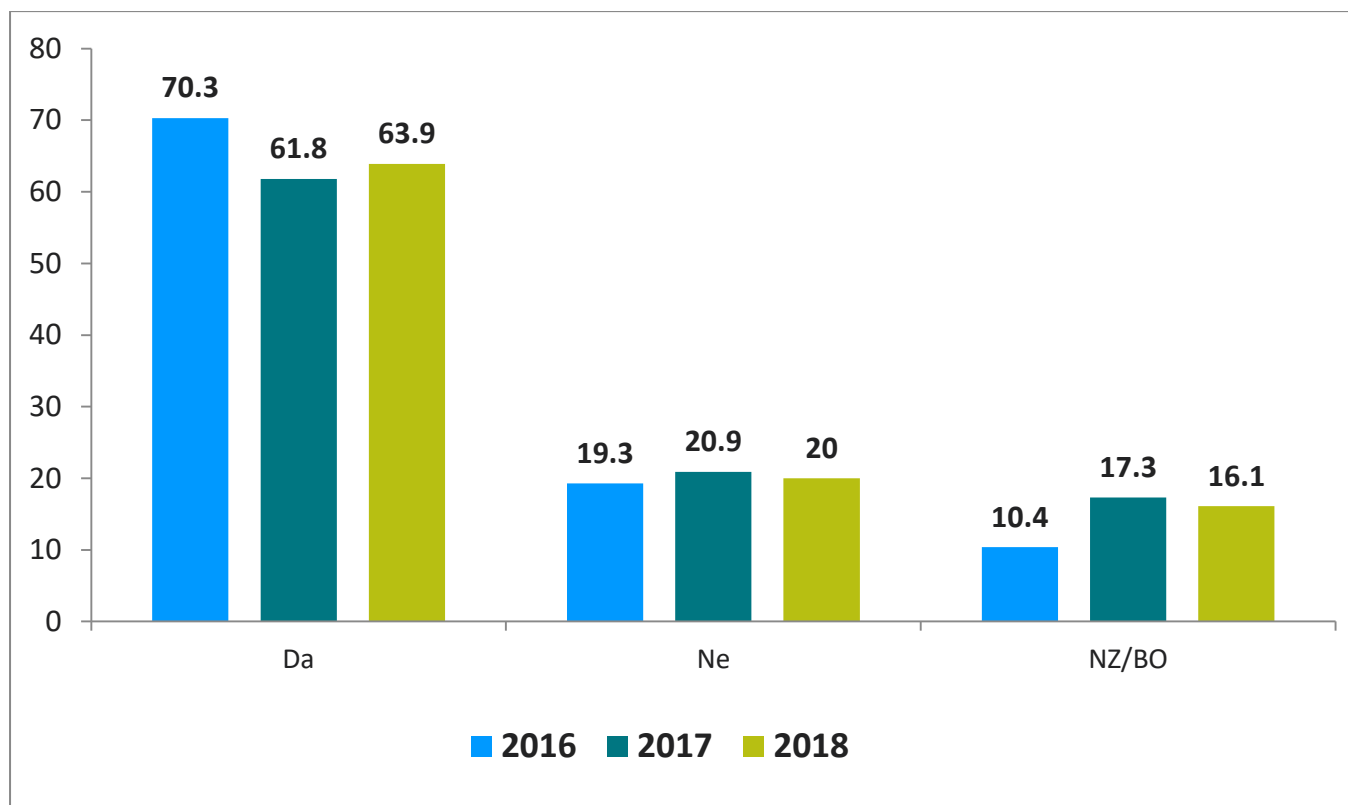
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



U odnosu na istraživanje iz 2017. godine, procenat korisnika interneta koji uočava probleme u funkcionisanju određenih servisa i aplikacija je u porastu i on je veći za 5,8 procentnih poena.

Da li smatrate da bi bilo korisno da ima još internet provajdera?

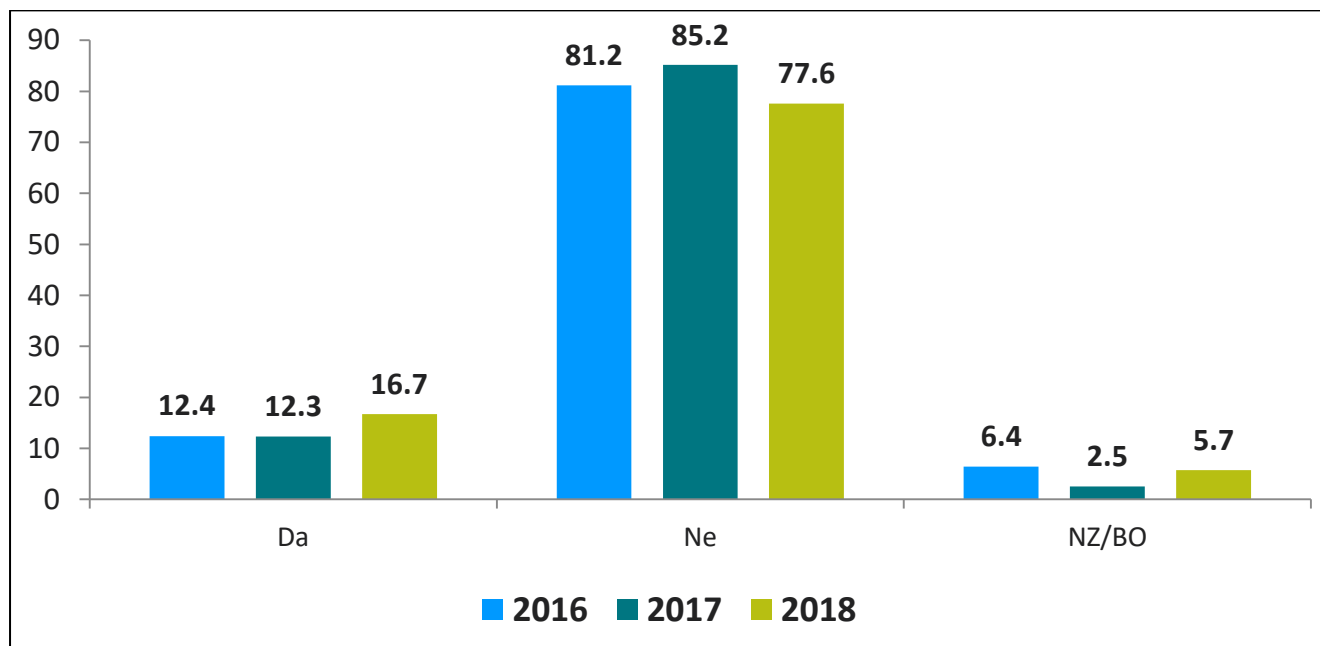
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



I dalje preovlađuje ocijena među crnogorskim korisnicima interneta da je korisno da na tržištu postoji još internet provajdera (63.9%),

Da li ste mijenjali internet provajdera?

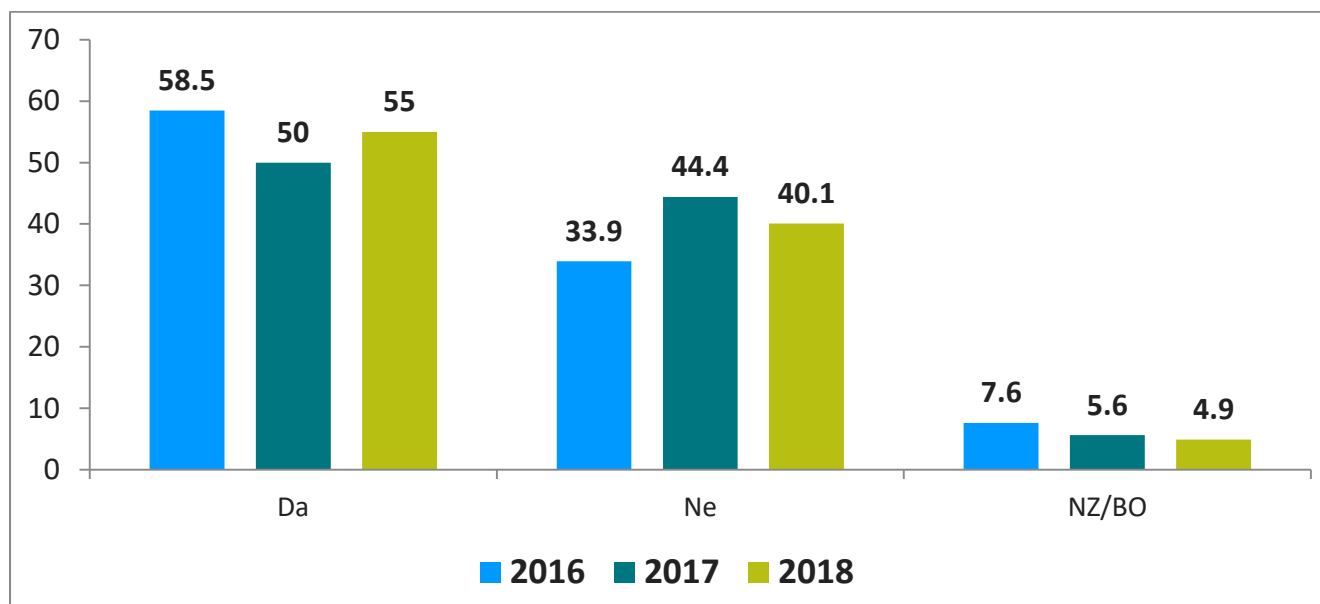
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je promijenio svog provajdera je veći i iznosi 16,7%.

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

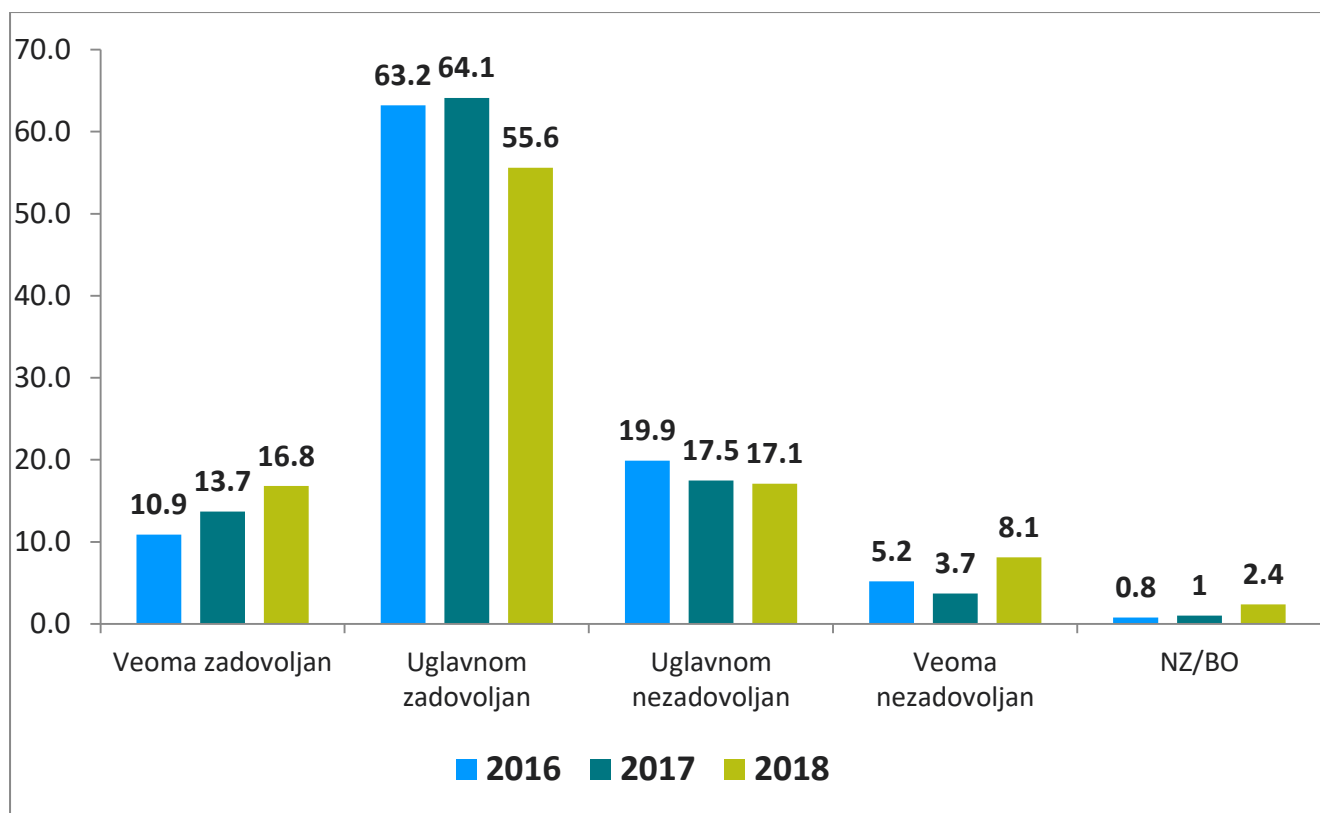
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je primjetio određene smetnje i prekid u prijemu internet signala je porastao (na 55%).

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

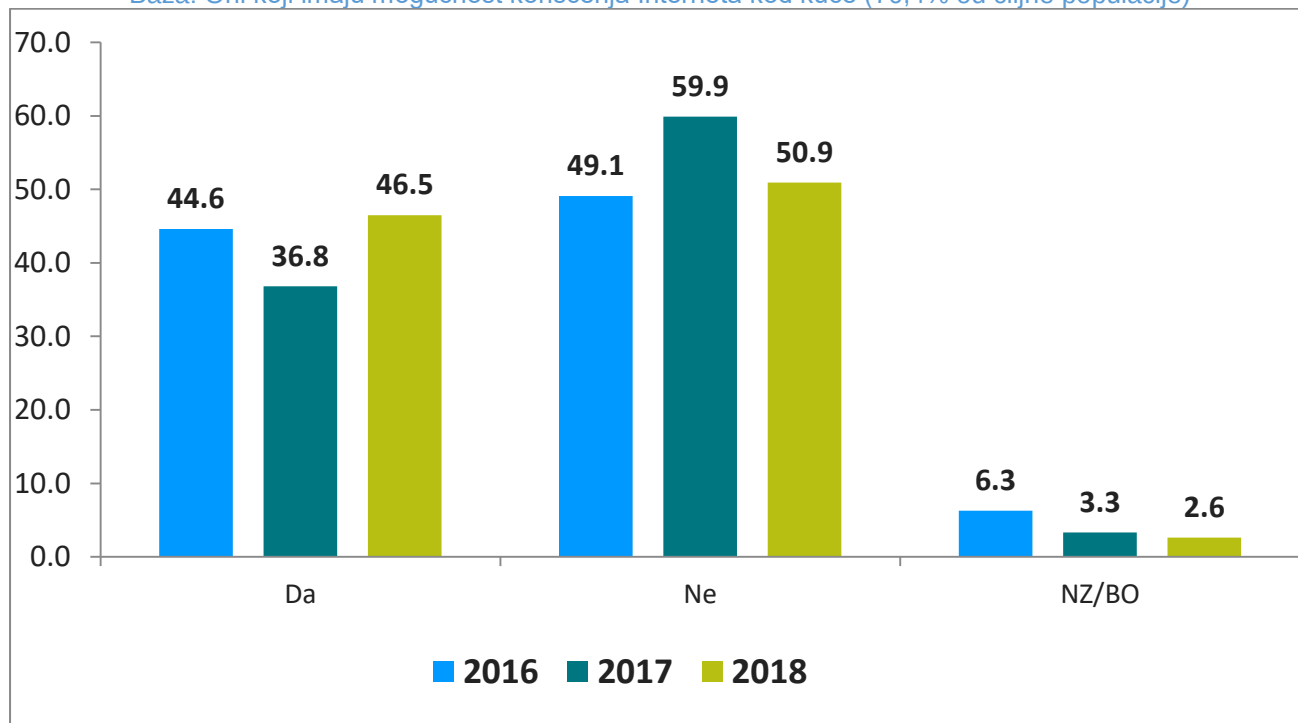
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (32,7% od ciljane populacije)



Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge (72,4%) i njihov je broj u padu u odnosu na prethodno istraživanje (77,8%)

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

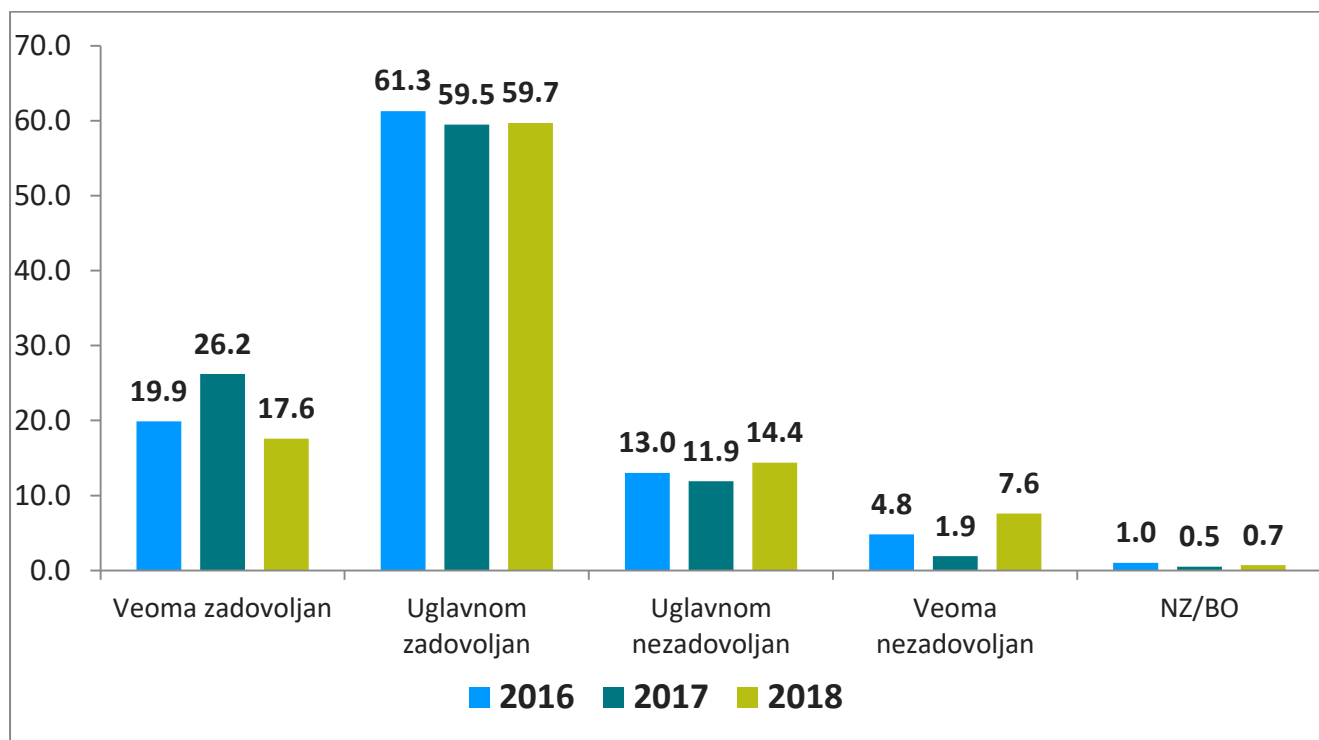
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (70,4% od ciljne populacije)



46,5% korisnika interneta koristi uslugu call centra svog provajdera i taj je procenat veći za 9,7% 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 (32,7% od ciljane populacije)



Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (77,3%), ali njihov broj je u padu u odnosu na prethodno istraživanje (86%) .

U kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera?

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera (32,7% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO
Vrijeme čekanja na odgovor	16,5	50,7	21,3	9,9	1,7
Kvalitet odgovora	17,0	56,1	17,4	7,9	1,6
Kultura ophođenja	25,3	52,9	11,8	8,4	1,6

	2017		2018	
	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +
Vrijeme čekanja na odgovor	24,4	75,7	31,2	67,2
Kvalitet odgovora	5,3	93,3	25,3	73,1
Kultura ophođenja	4,4	94,7	20,2	78,2

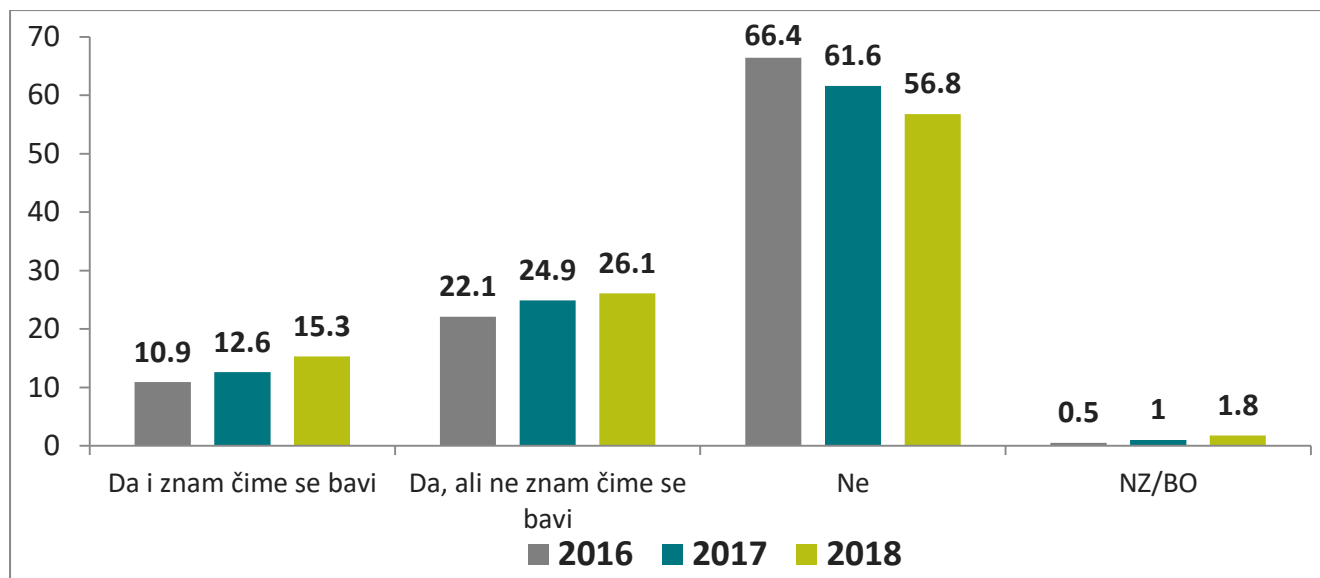
Prema rezultatima ovog istraživanja nivo zadovoljstva različitim aspektima servisa podrške korisnicima je među korisnicima interneta u Crnoj Gori na relativno visokom nivou, a najviši stepen zadovoljstva se vezuje za kulturu ophođenja prema korisnicima i kvalitetu odgovora. Međutim, u

poredjenju sa rezultatima iz 2017. godine taj nivo zadovoljstva je značajno opao kod kulture ophodjenja i kvaliteta odgovora.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

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

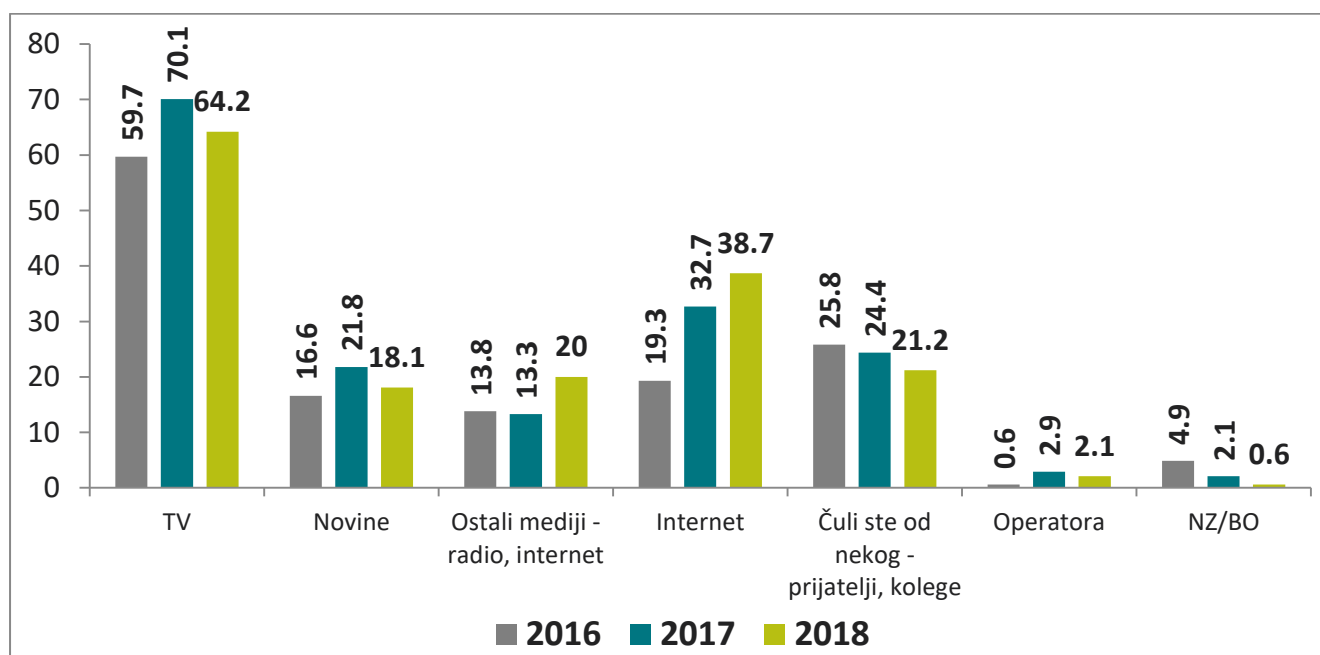
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju (41,4%) je viši nego u prethodnom istraživanju (37,5%), a procenat onih koji znaju i predmetnu djelatnost Agencije takođe raste.

Preko koga ste čuli za Agenciju?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (41,4% od ciljne populacije)

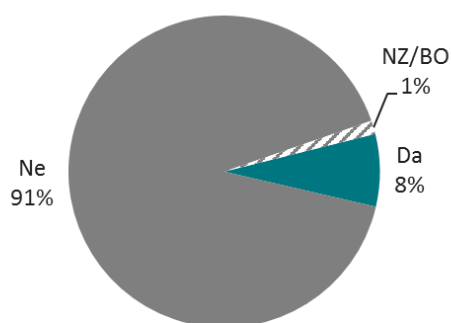


Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, televizija i dalje predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. I ovoga puta, kao i u prošlogodišnjem istraživanju veoma značajno mjesto je zauzeo internet kao izvor informisanja, a direktne socijalne komunikacije i dalje igra značajnu ulogu.

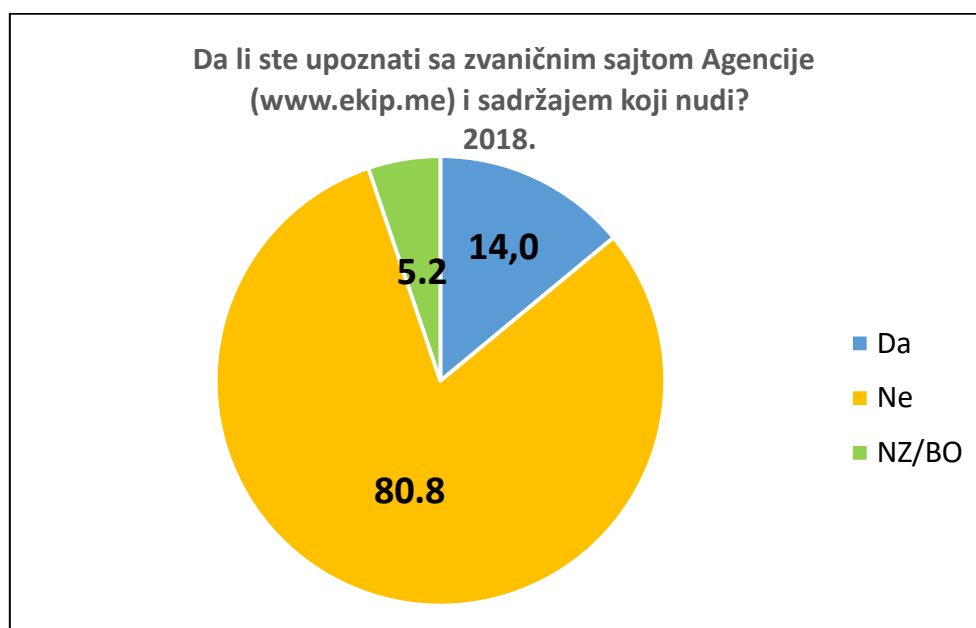
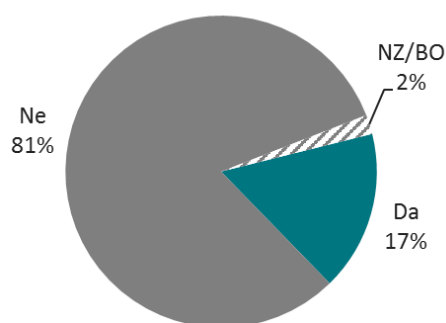
Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi

Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (41,4% od ciljane grupe)

Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi 2016.



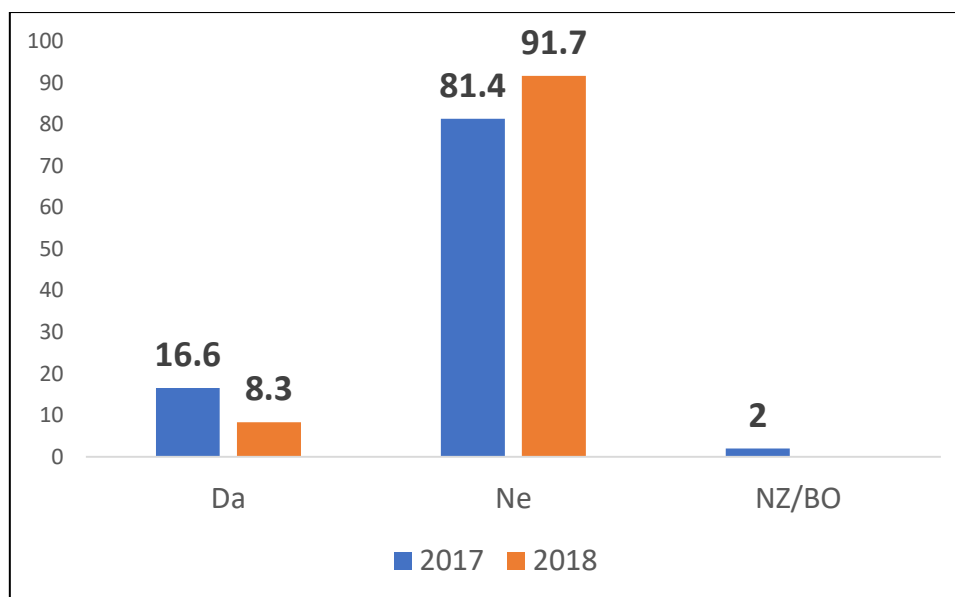
Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi 2017.



Kao i u prethodnom istraživanju, većina građana Crne Gore, njih 80,8%, nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije ni posjetila, ali se broj građana koji su ikada posjetili sajt Agencije smanjio u odnosu na prethodnu godinu.

Da li ste makar jednom posjetili sajt www.ekip.me?

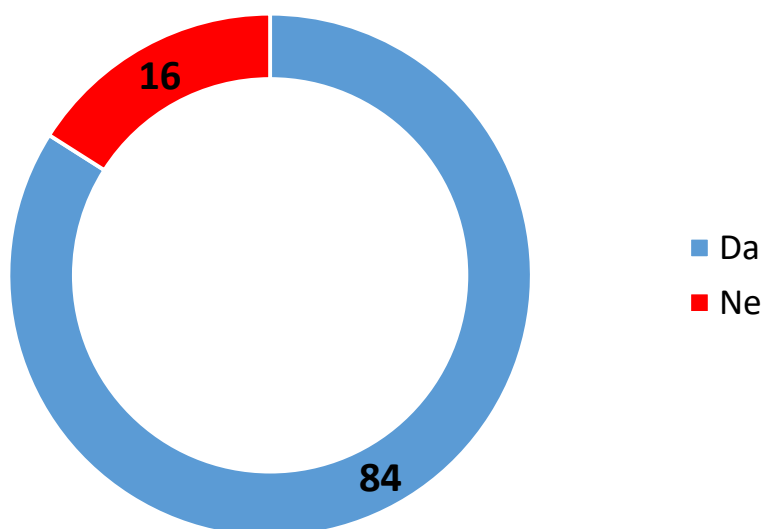
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (41,4% od ciljane populacije)



Velika većina građana Crne Gore nije posjetila stranicu zvaničnog sajta Agencije za elektronske i poštanske komunikacije.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

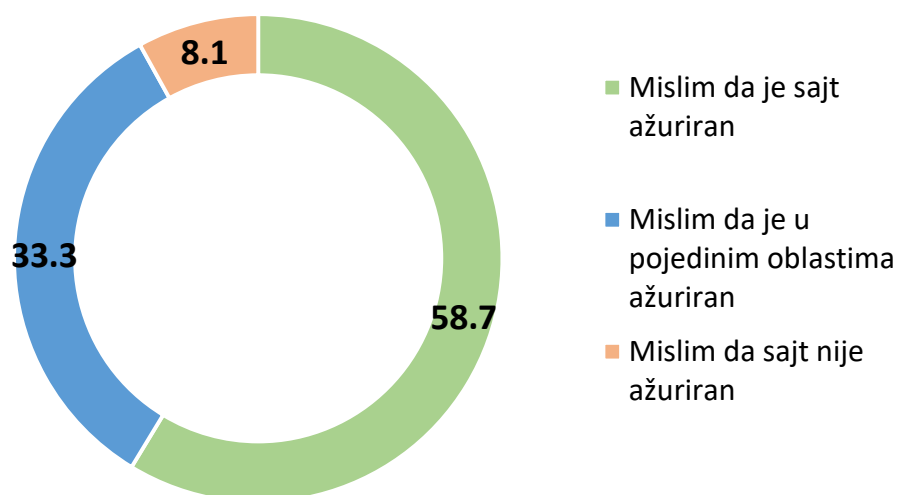
Baza: Oni koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (3,4% od ciljane populacije)



Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacijama sa ovog sajta je veoma velika (84%).

Kakvo je Vaše mišljenje o sajtu u smislu pravovremene objave informacija?

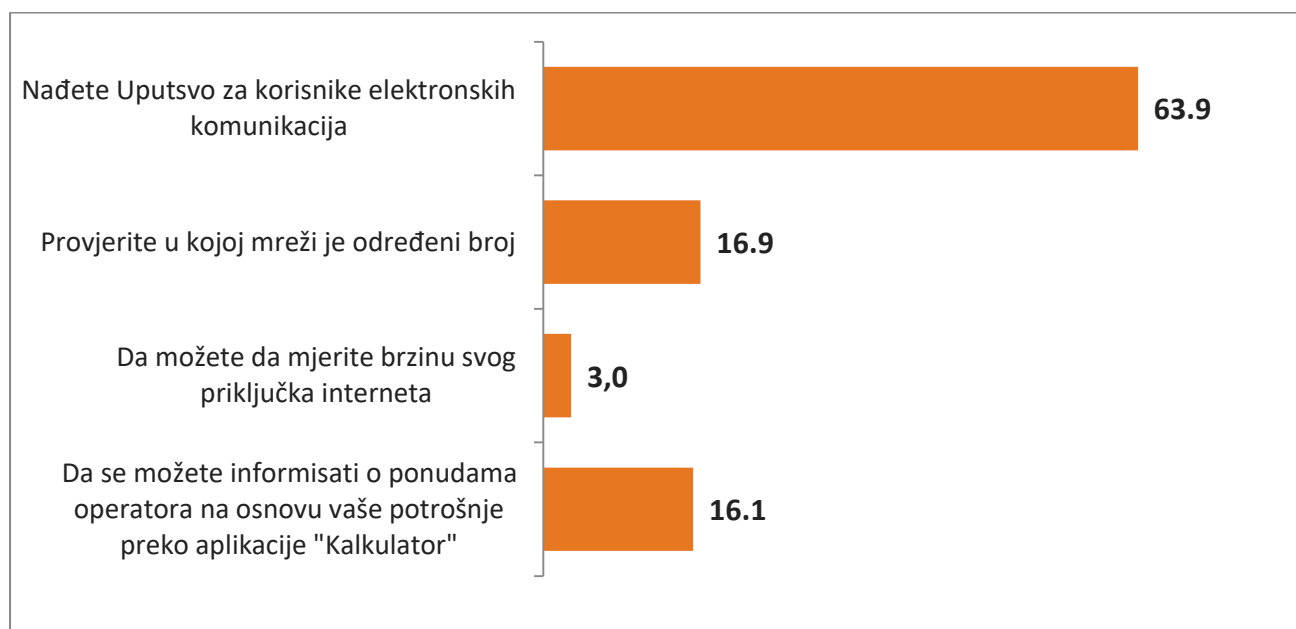
Baza: Oni koji su posjetili Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (3,4% od ciljne populacije)



Najveći procenat građana (58,7%) koji su posjetili sajt Agencije smatra da se sajt pravovremno ažurira, a 1/3 ispitanika je mišljenja da je sajt samo u pojedinim oblastima ažuriran. Najmanji procenat građana (8,1%) ocjenjuje da se sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost pravovremeno ne ažurira.

Da li znate da na sajtu agencije možete da?

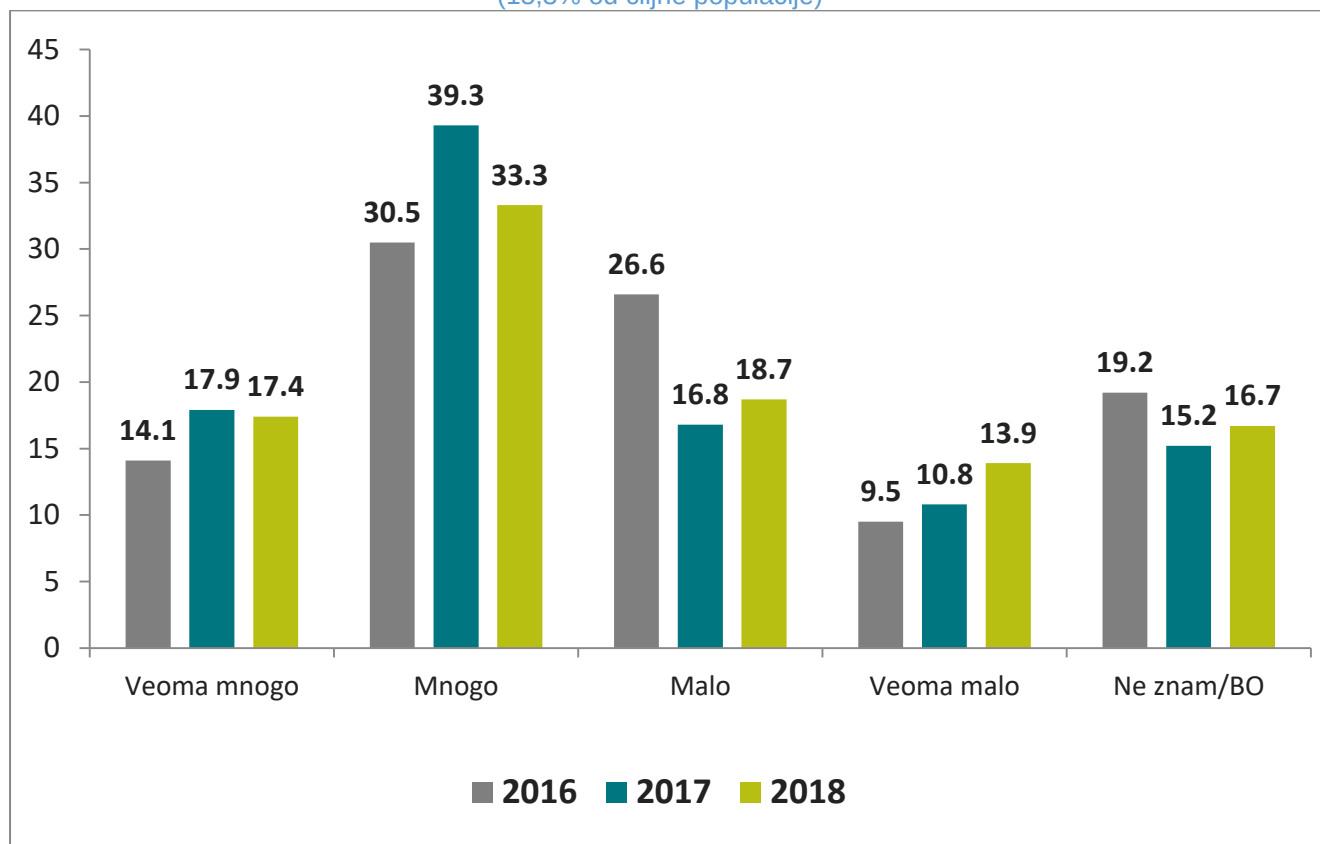
Baza: Ispitanici koji posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
(3,4% od ciljane populacije)



Najveći broj (skoro 2/3) građana koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost zna da se na tom sajtu mogu naći Uputstvo za korisnike elektronskih komunikacija, a približan procenat zna da na sajtu može da provjeri u kojoj mreži je određen broj (16,9%), odnosno da može da se informiše preko aplikacije „Kalkulator”.

Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?

Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i znaju čime se bavi (15,3% od ciljane populacije)

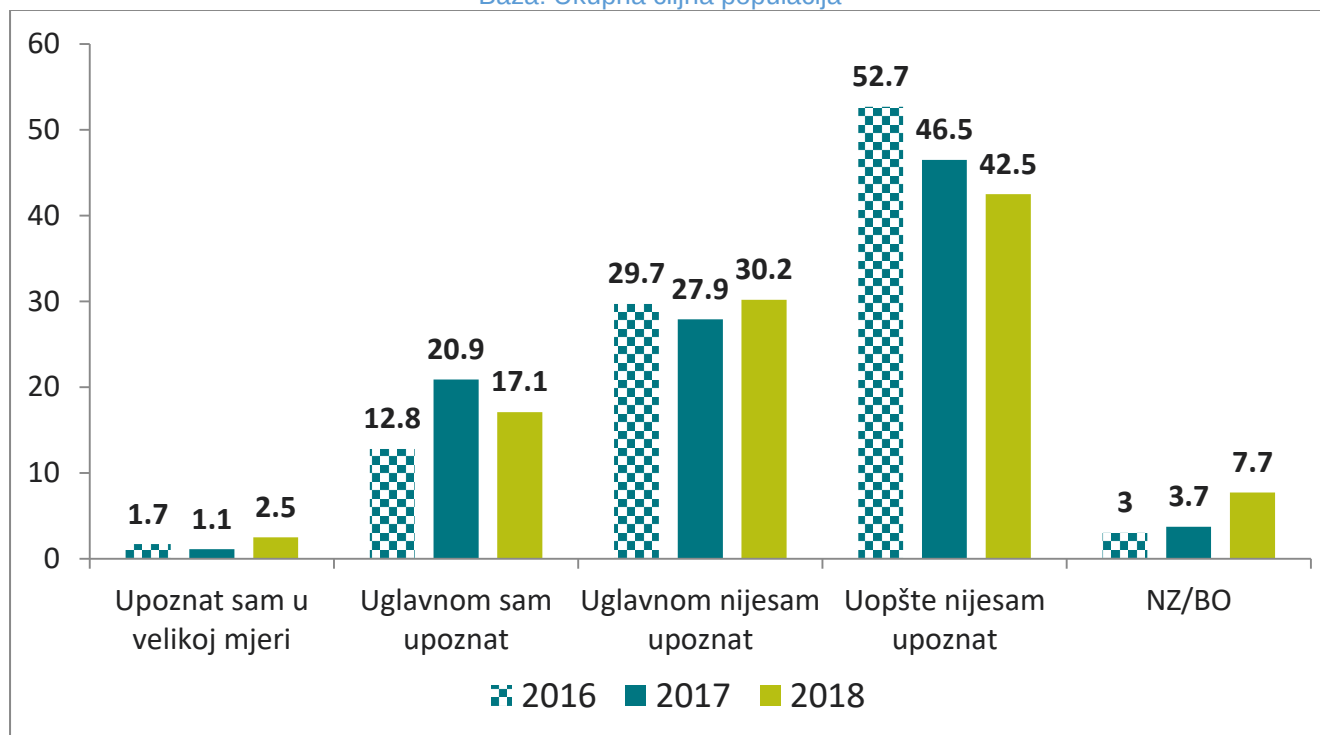


U istraživanju sprovedenom ove godine, broj građana koji procjenjuje da je Agencija učinila veoma mnogo ili samo mnogo za razvoj tržišta elektronskih komunikacija iznosi 50,7% i u odnosu na prethodno istraživanje se smanjio za 6,3 procentnih poena.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Dominantan dio crnogorske populacije nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 19,6% i u odnosu na prethodno istraživanje je pao za 2,4 %.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

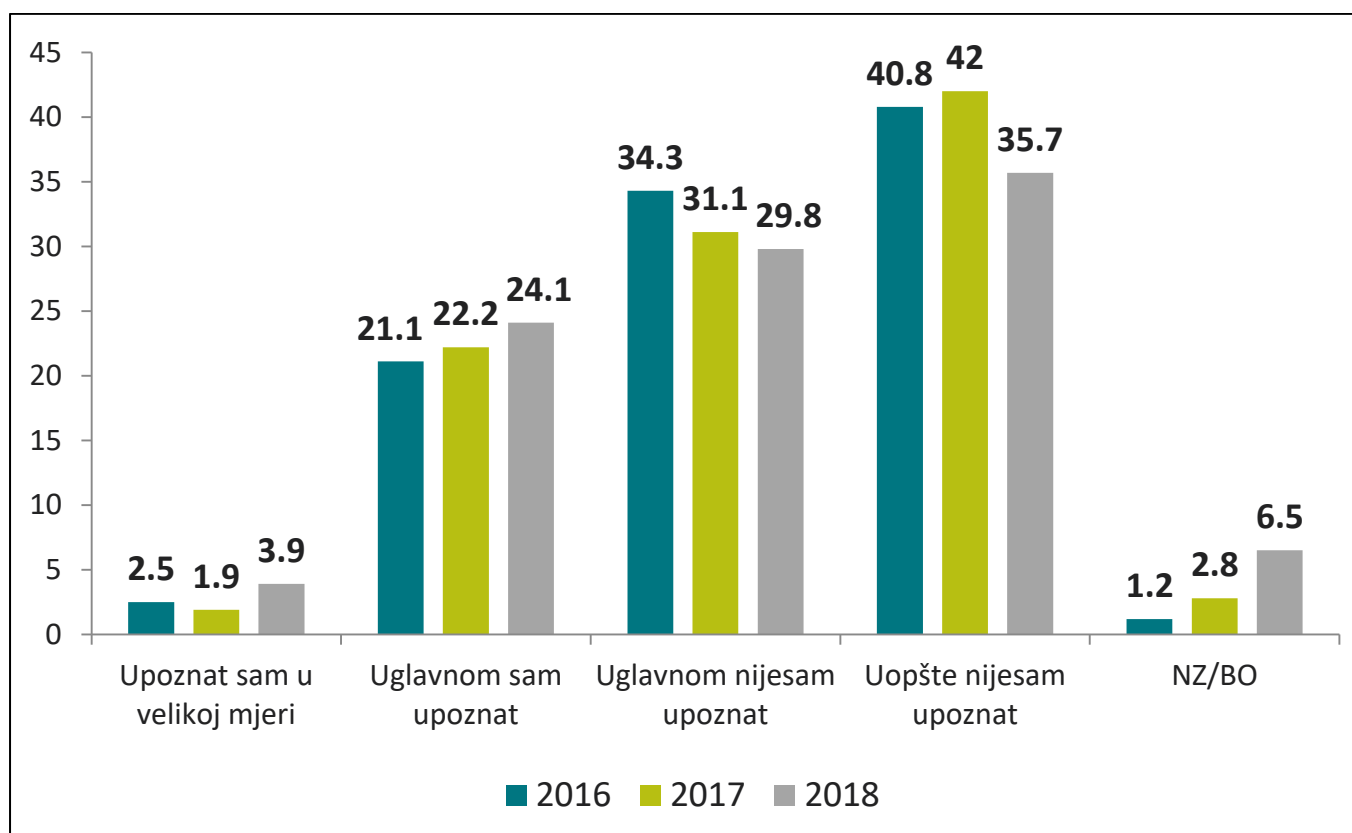
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	4,4	16,8	24,5	42,8	11,4
Pravo na detaljan raščlanjen račun	5,2	19,6	23,1	40,0	12
Pravo na seobu i prenos broja	5,4	22,5	23,5	37,6	11
Pravo na zabranu odlaznih poziva	4,9	27,3	21,7	35,2	10,9
Pravo na ograničenje potrošnje	6,4	27,7	20,8	34,0	11,2
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	5,3	26,1	21,7	35,7	11,1
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	7,7	22,6	22,4	34,8	12,6

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

Kao i u prethodnom istraživanju, 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 3,9% i sada iznosi 28,0%. 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

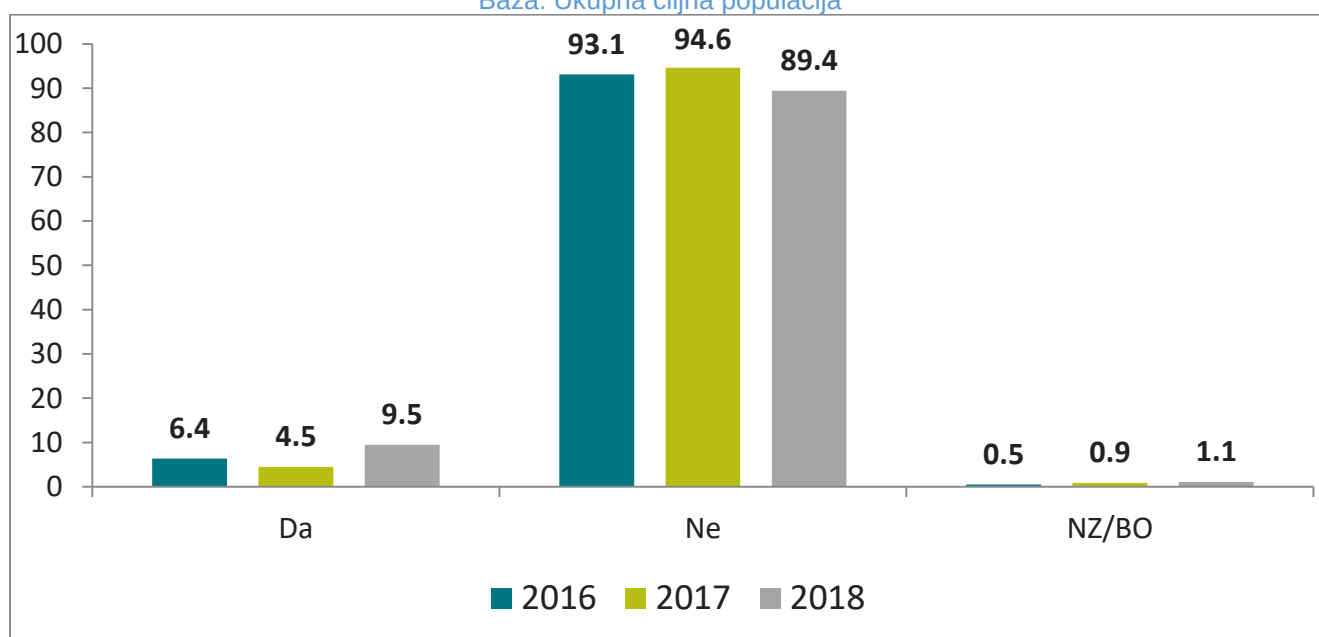
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	8,7	28,7	19,5	27,5	15,7
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	8,1	29,2	21,8	26,1	14,8
Kvalitetu usluge	6,6	30,2	21,1	26,0	16
Načinu refundacije	4,3	23,9	23,4	30,3	18,2
Fer politici korišćenja usluga	4,0	23,8	23,9	28,7	19,5

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

Kao i u prethodnom istraživanju, 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?

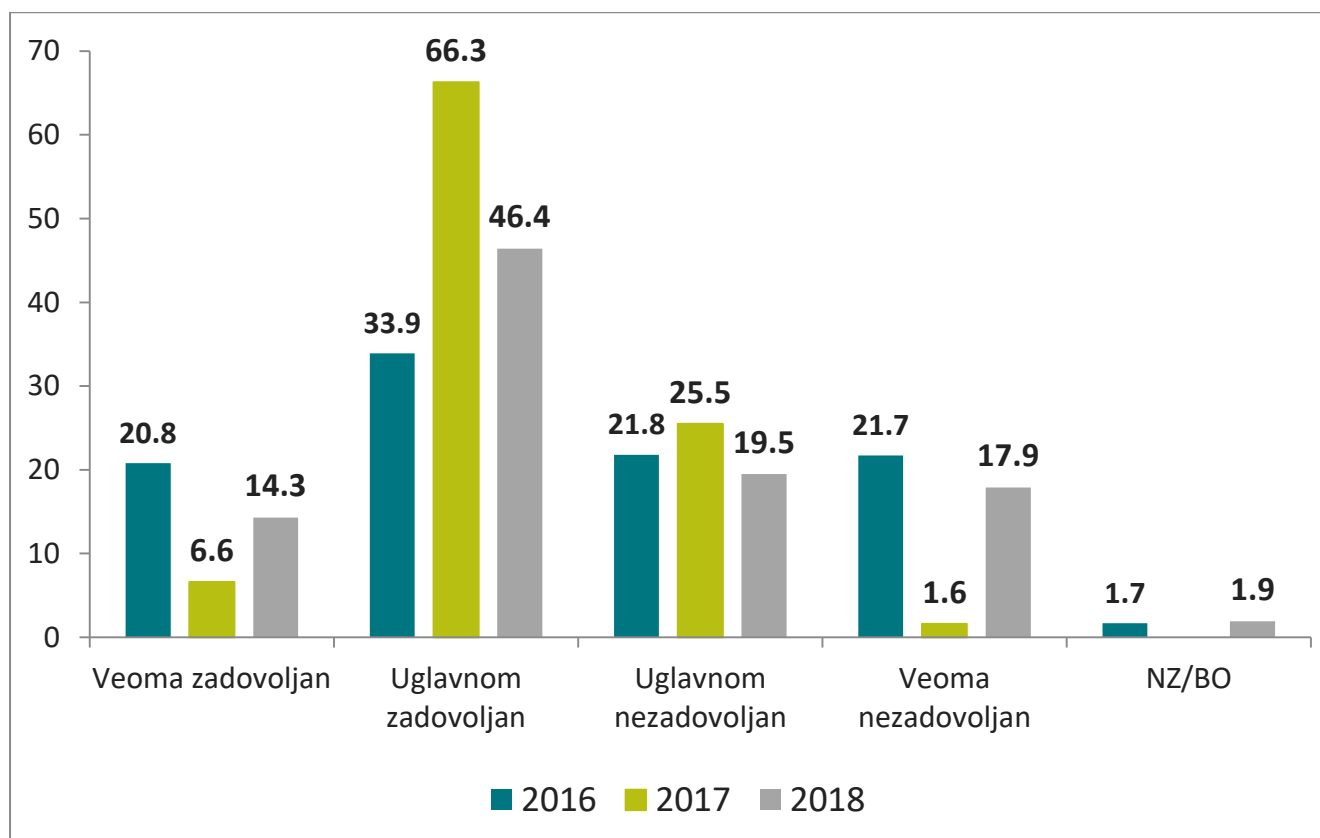
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je u porastu u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodnih godina, ali je i dalje na relativno niskom nivou.

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

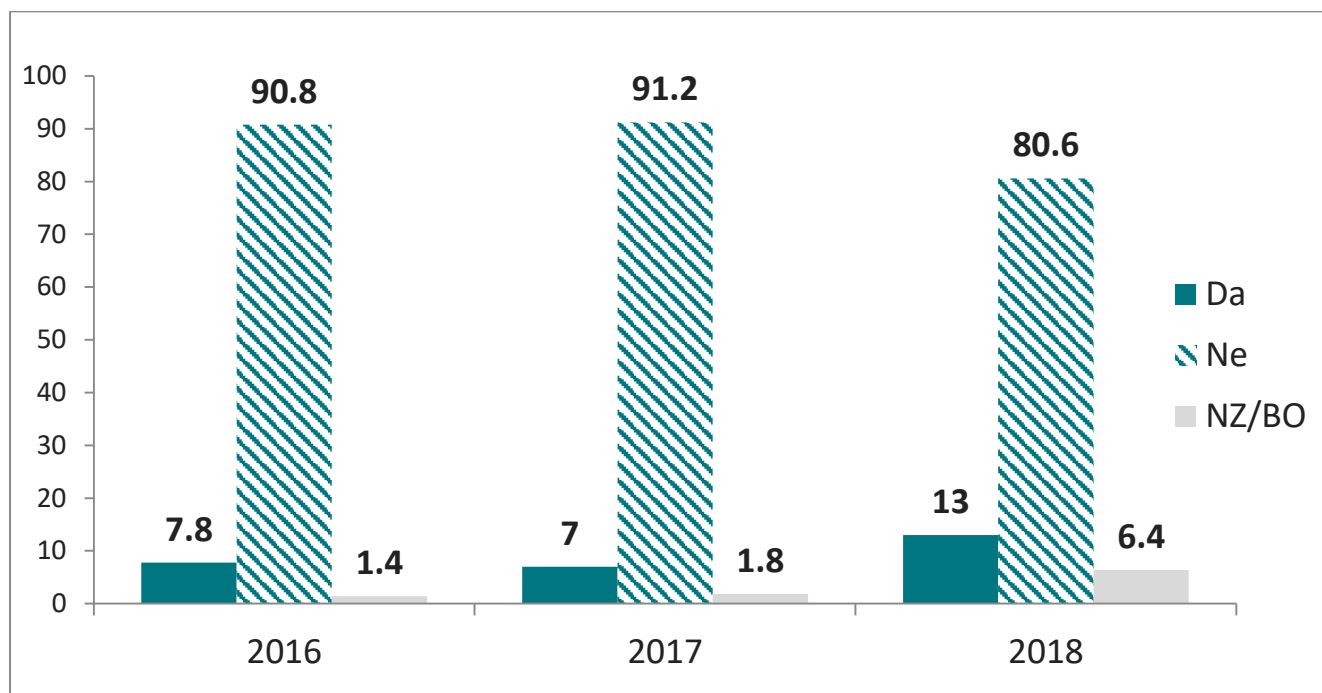
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (9,5% od ciljane populacije)



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 (60,7%), ali je u značajnom padu u odnosu na istraživanje iz 2017. godine (73%).

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

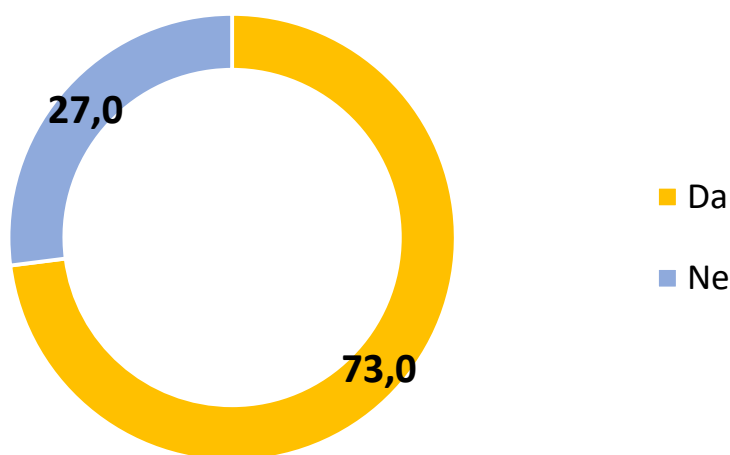
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći dio građana Crne Gore (80,6%) 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, ali u odnosu na istraživanje iz 2017. godine porastao je broj onih koji su upoznati da se na sajtu Agencije mogu postavljati ova pitanja. Taj rast je 6%.

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

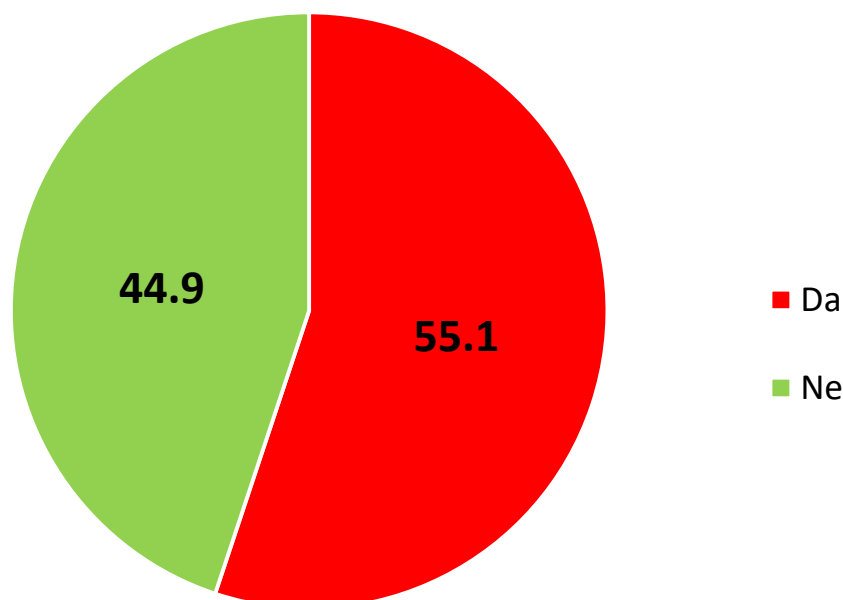
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (73,0%) nekada je primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

Baza: 73,0% 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 (55,1%) smetaju navedene aktivnosti.