



Ipsos Strategic Marketing

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



Maj 2017.

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	5
UZORAK.....	6
<i>Struktura uzorka.....</i>	<i>6</i>
REZULTATI	10
FIKSNA TELEFONIJA	11
<i>Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?</i>	<i>11</i>
<i>Koji je glavni razlog što ne posjedujete fiksni telefon u svom domaćinstvu?</i>	<i>11</i>
<i>Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?</i>	<i>12</i>
<i>Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?.....</i>	<i>12</i>
<i>Zbog čega?</i>	<i>13</i>
<i>Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga fiksne telefonije?</i>	<i>13</i>
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama fiksne telefonije?</i>	<i>13</i>
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?</i>	<i>14</i>
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga fiksne telefonije?</i>	<i>14</i>
<i>Da li ste prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu?</i>	<i>15</i>
<i>Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa broja iz jedne u drugu mrežu?</i>	<i>15</i>
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?</i>	<i>16</i>
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?.....</i>	<i>16</i>
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?</i>	<i>17</i>
<i>Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra) ?</i>	<i>17</i>
<i>Ocijenite pojedine aspekte usluge podrške za korisnike (Call centra)</i>	<i>18</i>
MOBILNA TELEFONIJA.....	19
<i>Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?</i>	<i>19</i>
<i>Da li ste...?</i>	<i>19</i>
<i>Da li ste...?</i>	<i>20</i>
<i>Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?</i>	<i>20</i>
<i>Da li imate pametni (smart) telefon?</i>	<i>21</i>
<i>Koji operativni sistem koristi vas pametni (smart) telefon?</i>	<i>21</i>
<i>Koje usluge mobilne telefonije koristite?.....</i>	<i>22</i>
<i>Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu</i>	<i>22</i>
<i>Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije?.....</i>	<i>23</i>
<i>Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije?.....</i>	<i>23</i>
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga:.....</i>	<i>23</i>
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?</i>	<i>24</i>
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?</i>	<i>24</i>
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga?</i>	<i>25</i>
<i>Da li ste prenosili mobilni broj iz jedne mreže u drugu?</i>	<i>25</i>
<i>Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa mobilnog broja iz jedne mreže u drugu?</i>	<i>25</i>
<i>Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?</i>	<i>26</i>
<i>Zbog čega ste promijenili provajdera mobilne telefonije?</i>	<i>27</i>
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?</i>	<i>27</i>
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?</i>	<i>28</i>
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?</i>	<i>28</i>
<i>Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?</i>	<i>29</i>
<i>Da li ste koristili uslugu pristupa Internetu dok ste bili u roamingu?</i>	<i>30</i>
<i>Šta mislite o cijenama roaminga?</i>	<i>30</i>
<i>Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu.....</i>	<i>31</i>
<i>Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?</i>	<i>31</i>
<i>Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?.....</i>	<i>32</i>
1180 UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	33
<i>Da li ste čuli za broj 1180?.....</i>	<i>33</i>
<i>Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?</i>	<i>33</i>
<i>Pozivom na broj 1180 se mogu dobiti informacije o telefonskom broju korisnika</i>	<i>34</i>
<i>Da li ste ikada pozvali broj 1180?.....</i>	<i>34</i>
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?</i>	<i>35</i>

JEDNISTVENI EVROPSKI BROJ ZA HITNE SLUČAJEVE 112	36
<i>Da li ste čuli za telefonski broj 112?</i>	36
<i>Za koje svrhe se koristi broj 112?</i>	36
BROJEVI HITNIH SLUŽBI	37
<i>Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?</i>	37
OSTALI TELEFONSKI SERVISI.....	38
<i>Da li znate da postoji broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora?</i>	38
<i>Da li znate da postoji broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora? - Da, koji je broj?</i>	38
TELEVIZIJA.....	39
<i>Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?</i>	39
<i>Moj provajder je</i>	39
<i>Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?</i>	40
<i>Šta je razlog za promjenu?</i>	40
<i>Ukoliko NIJESTE mijenjali provajdera šta je razlog?</i>	41
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom slike koju Vam pruža provajder?</i>	41
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?</i>	42
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?</i>	42
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?</i>	43
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?</i>	43
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	44
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?</i>	44
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	45
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?</i>	45
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?</i>	46
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?</i>	46
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge podrške za korisnike (Call centra):</i>	47
<i>Da li ste čuli za Sport Klub i Arena sport TV kanale?</i>	47
<i>Da li ste makar jednom u poslednjih 6 mjeseci gledali?</i>	47
<i>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</i>	48
<i>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?</i>	48
<i>Kada bi sutra odlučivali o izboru novog pružaoca usluga distribucije TV signala, molim vas da rangirate po važnosti koliko vam je važno od sljedećeg?</i>	49
INTERNET.....	50
<i>Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?</i>	50
<i>Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?</i>	50
<i>U koje doba dana najčešće koristite internet?</i>	51
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?</i>	51
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet servisa?</i>	52
<i>Da li imate nekih problema sa radom pojedinih aplikacija ili servisa preko interneta (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?</i>	52
<i>Da li smatrate da bi bilo korisno da ima još internet provajdera?</i>	53
<i>Da li ste mijenjali internet provajdera?</i>	53
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu?</i>	54
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	54
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?</i>	55
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?</i>	55
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera?</i>	56
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST	57
<i>Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?</i>	57
<i>Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?</i>	58
<i>Preko koga ste čuli za Agenciju?</i>	58
<i>Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi</i>	59
<i>Većina građana Crne Gore, njih 81%, nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije ni posjetila, ali se broj građana koji su ikada posetili sajt ove agencije značajno uvećao u odnosu na prethodnu godinu</i>	59
<i>Da li ste makar jednom posjetili sajt www.ekip.me?</i>	59
<i>Da li znate da na sajtu agencije možete da?</i>	60
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	61
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?</i>	61

<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima</i>	<i>61</i>
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja prigovora operatoru i/ili žalbe Agenciji)?.....</i>	<i>62</i>
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o</i>	<i>62</i>
<i>Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji?.....</i>	<i>63</i>
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?.....</i>	<i>63</i>
<i>Da li ste upoznati sa tim da na sajtu Agencije možete postavljati pitanja u vezi sa zaštitom prava i interesa korisnika ?</i>	<i>64</i>

METODOLOGIJA

Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom maja meseca 2017 godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina po popisu iz 2011. godine
Veličina uzorka:	1005
Tip uzorka:	Troetajni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPi prosečne dužine 40 minuta
Mesta istraživanja:	18 opština iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

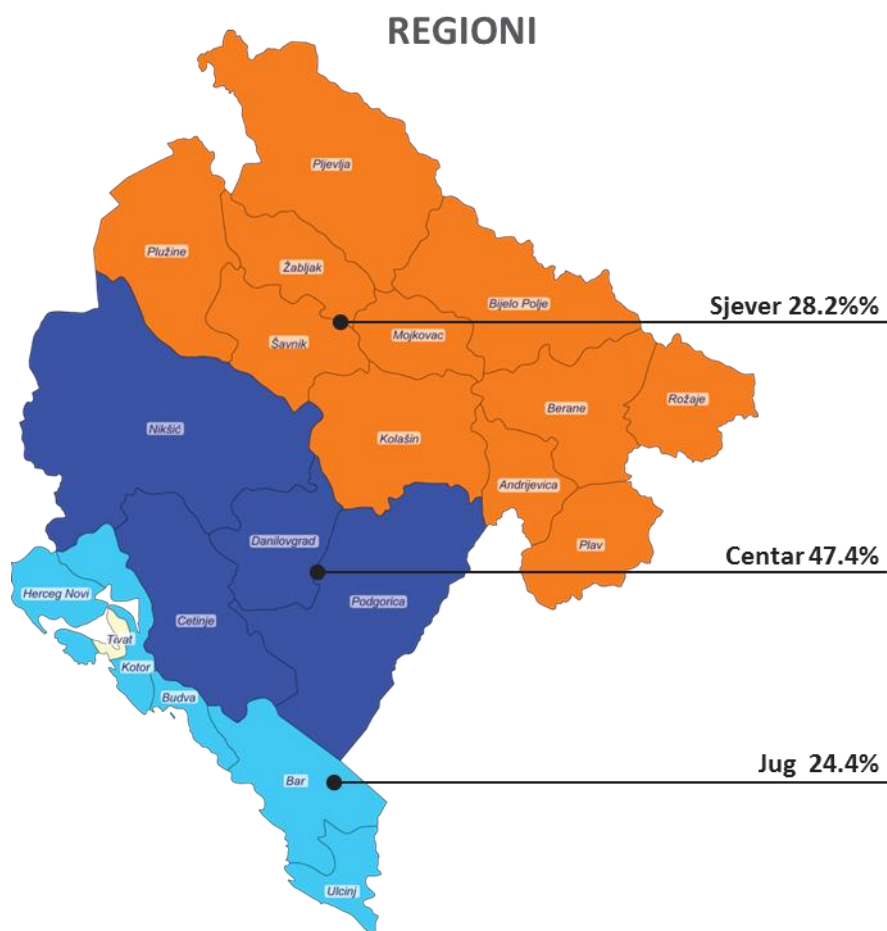
UZORAK

Struktura uzorka

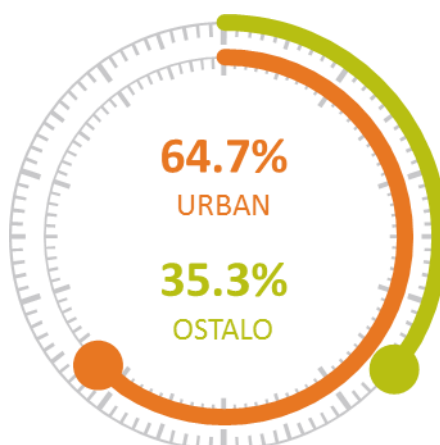
Opština	N	%
Podgorica	290	28.5
Nikšić	121	11.9
Bjelo Polje	65	6.4
Bar	64	6.3
Herceg Novi	59	5.7
Pljevlja	58	5.7
Rožaje	52	5.1
Berane	51	5
Cetinje	41	4
Kotor	38	3.7
Danilovgrad	32	3.1
Budva	31	3
Ulcinj	31	3
Plav	26	2.6
Tivat	26	2.5
Kolašin	13	1.3
Mojkovac	11	1
Andrijevica	11	1.1
TOTAL	1005	100.00%

Struktura uzorka

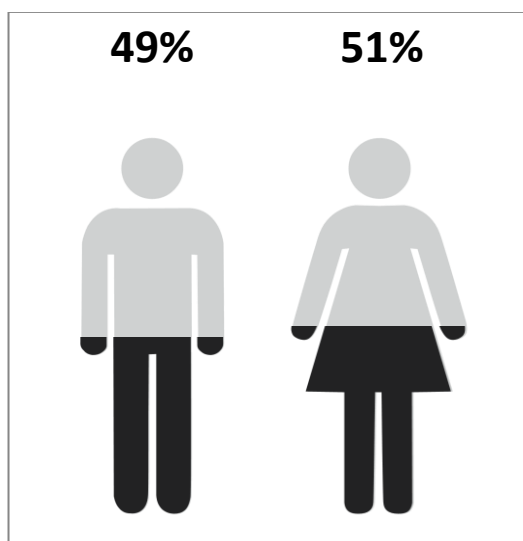
REGIONI



TIP NASELJA



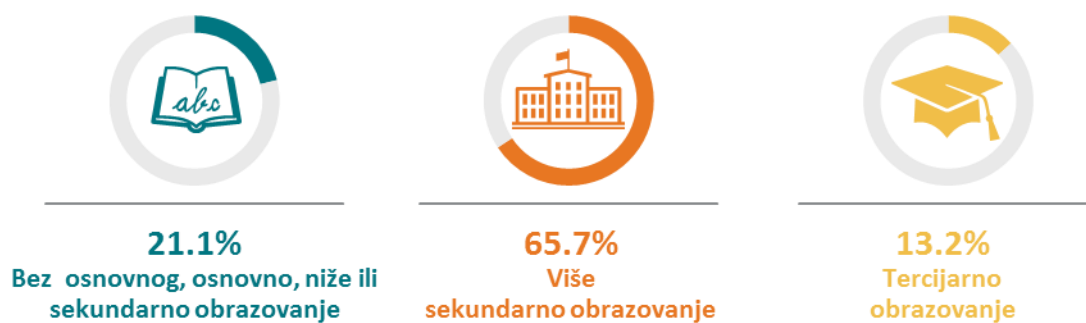
POL



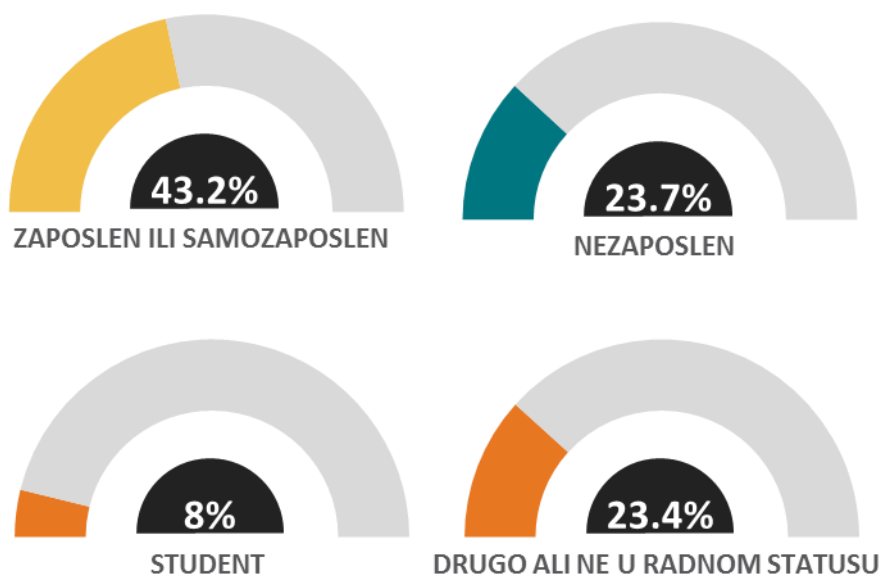
STAROST



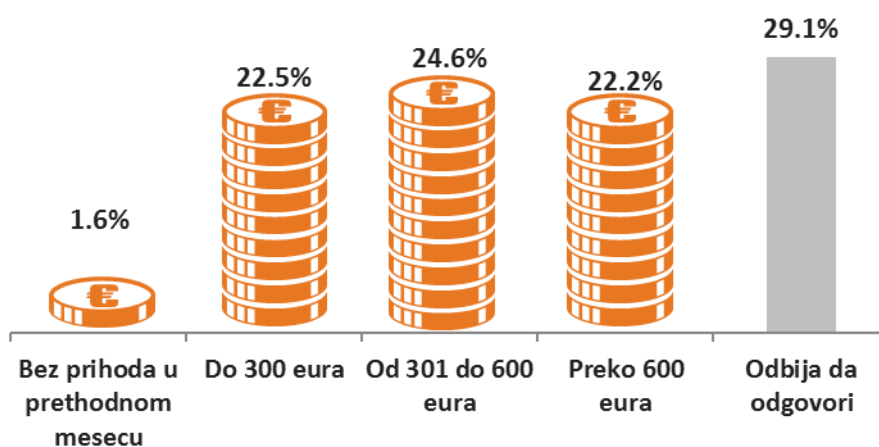
OBRAZOVANJE ISPITANIKA



RADNI STATUS ISPITANIKA



MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



REZULTATI

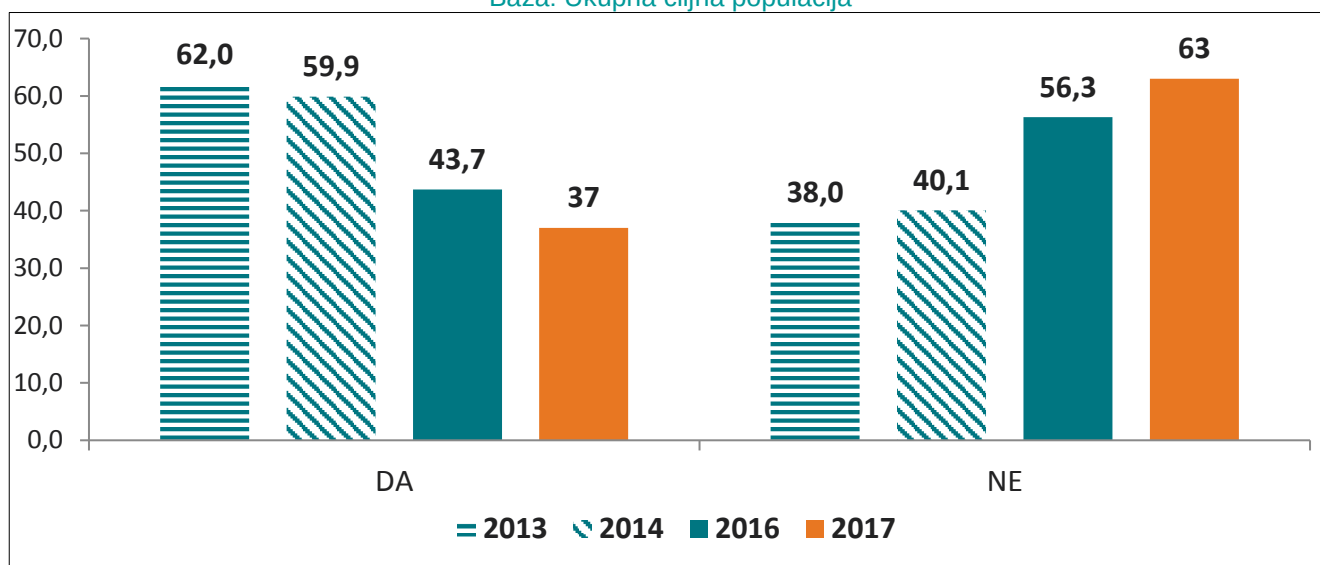
FIKSNA TELEFONIJA

Fiksnu telefonsku liniju ima 37% ispitanika. Trend pada u posjedovanju fiksne telefonske linije u domaćinstvima Crne Gore se nastavlja i ovoga puta je broj korisnika fiksne telefonije u Crnoj Gori za 6.7 procentnih poena manji nego prošle godine.

Imajući u vidu da je u ovogodišnjem istraživanju starosna granica ispitanika (učesnika u istraživanju) spuštена na 15 godina, moglo bi se sa opravdanjem očekivati da je ovakav pad uzrokovan i tom činjenicom, imajući u vidu životni stil mlade generacije. Međutim, analiza rezultata istraživanja selekcijom samo punoljetnih ispitanika daje identičnu raspodjelu podataka, što diskvalifikuje ovakvu pretpostavku.

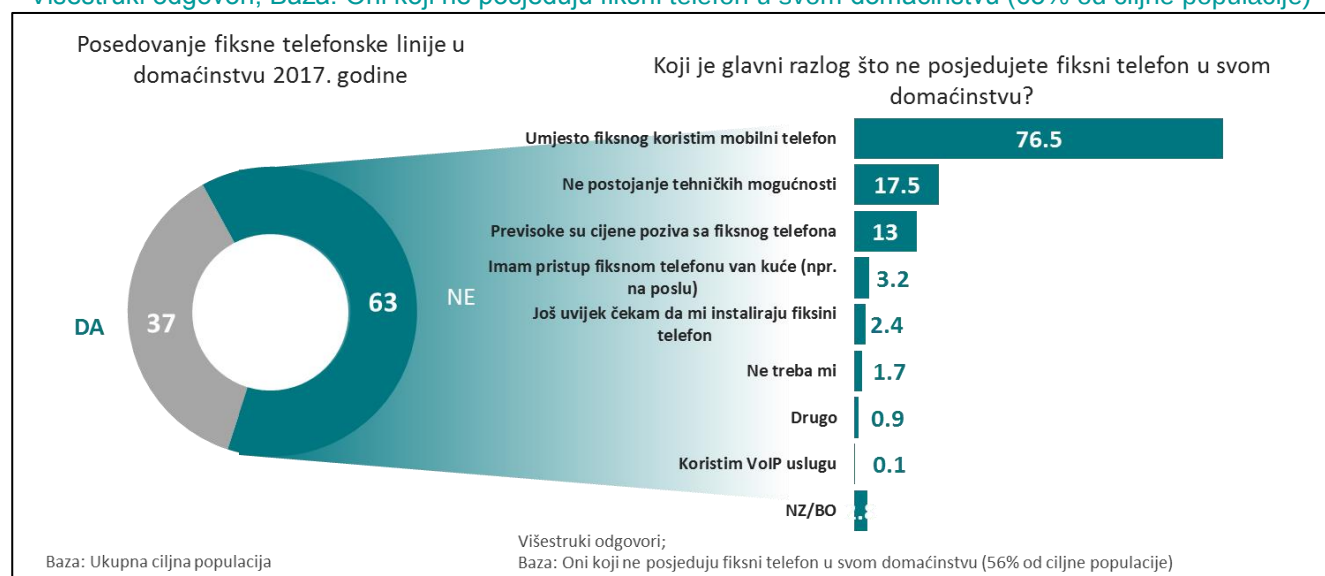
Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?

Baza: Ukupna ciljna populacija



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

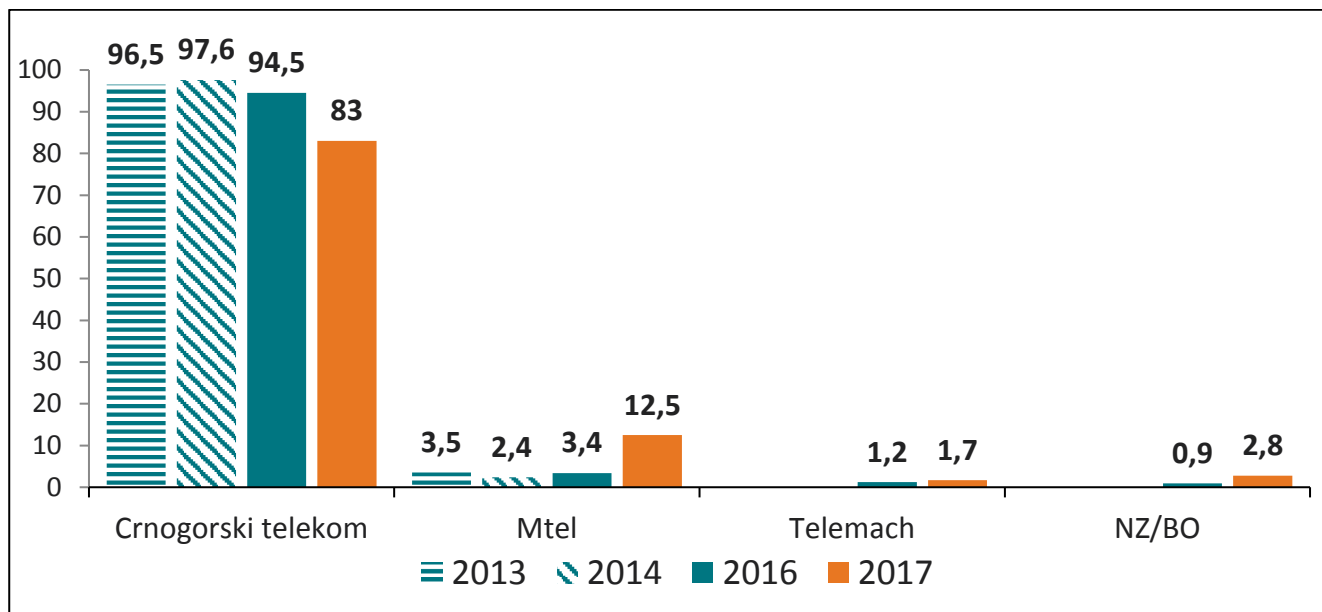
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji ne posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (63% od ciljne populacije)



Mada i dalje u negativnoj motivaciji za posjedovanje fiksne telefonije dominira dostupnost mobilne telefonije, kao značajan demotivišući faktori ističu i cijena fiksne telefonije i nepostojanje tehničkih mogućnosti.

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

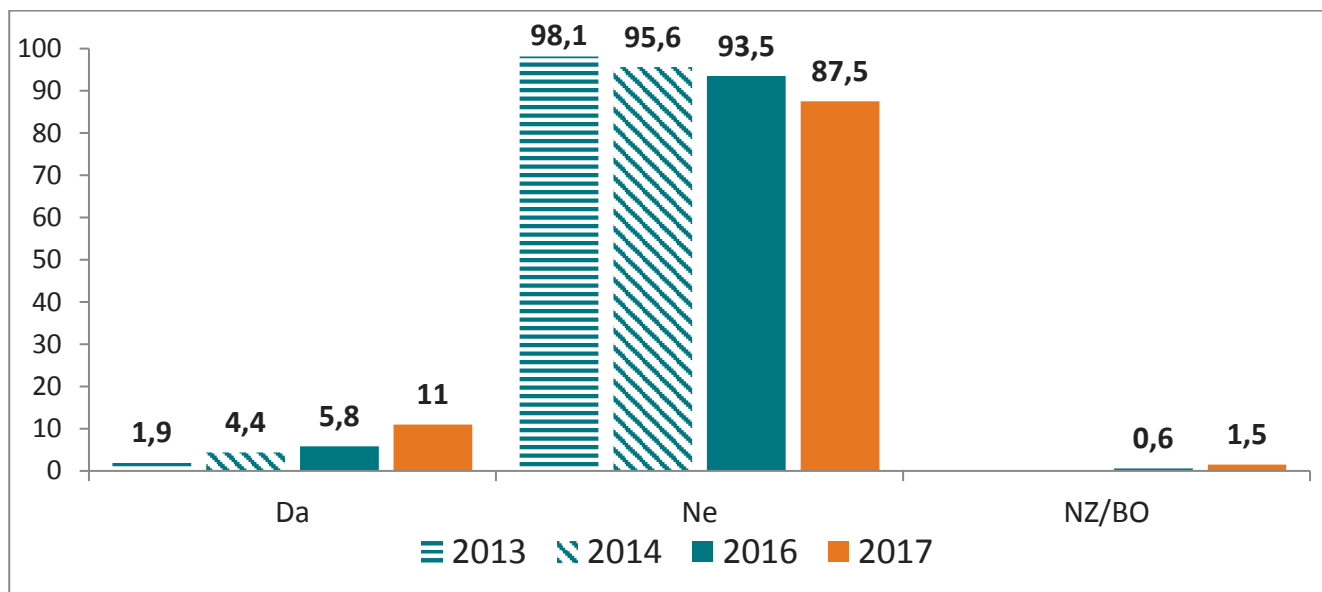
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% od ciljane populacije)



U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom, ali ove godine M-tel bilježi značajan rast u odnosu na prethodna istraživanja (za 9.1 procentnih poena u odnosu na 2016.), a Telemach kao novi provajder usluga na tržištu ima 1.7% tržišta fiksne telefonije

Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% 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 mjeri korespondira sa blagim promjenama u market share-u glavnih provajdera. U ovom slučaju taj rast iznosi 5.2 procentna poena.

Zbog čega?

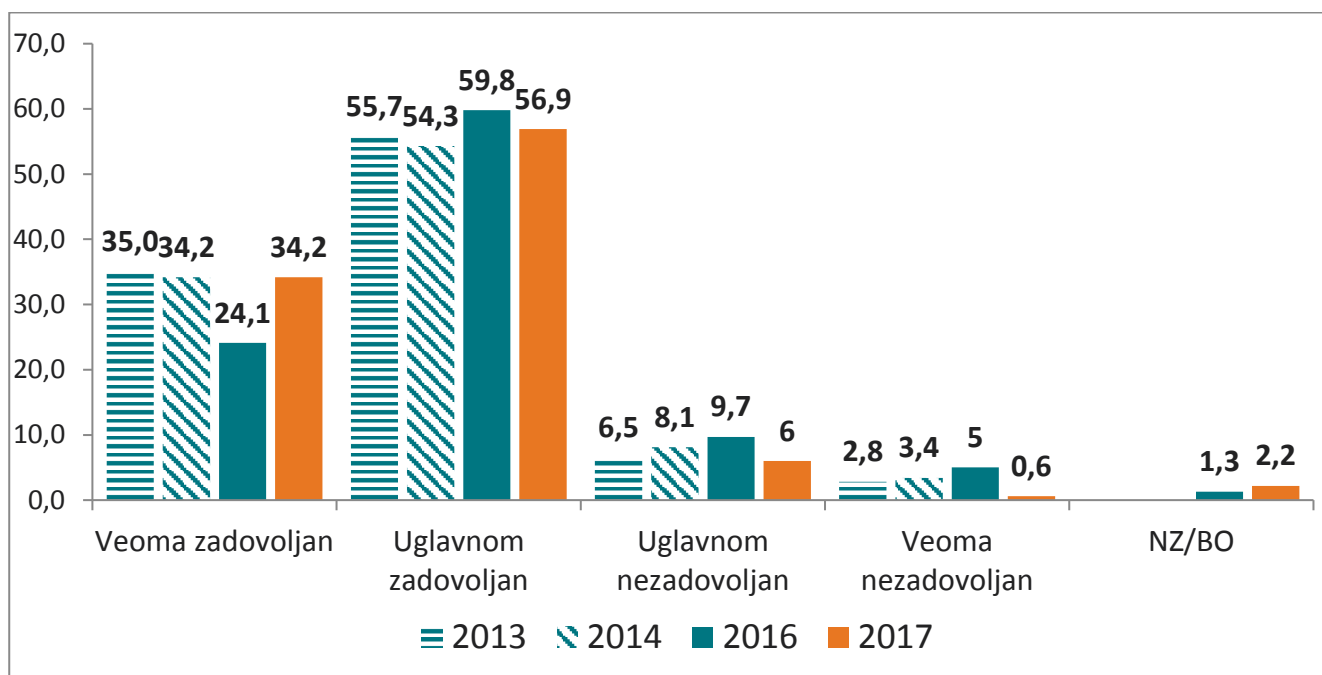
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su ikada promijenili provajdera fiksne telefonije (4% od ciljane populacije)

Razlog	N	%
Novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom	21	50.8
Nisam bio zadovoljan cijenama	14	34.2
Lošiji kvalitet usluge starog provajdera	12	30.0
Bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder	12	29.7
Kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera	1	3.1
Drugo	2	4

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 (37% od ciljane populacije)



Na globalnom nivou, stepen zadovoljstva uslugama fiksne telefonije je i dalje veoma visok (91.1%) i po prvi put je u odnosu na referentno istraživanje iz 2014. godine trend pada ukupnog zadovoljstva zaustavljen, odnosno 2017. je na gotovo identičnom nivou kao 2014. godine.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama fiksne telefonije?

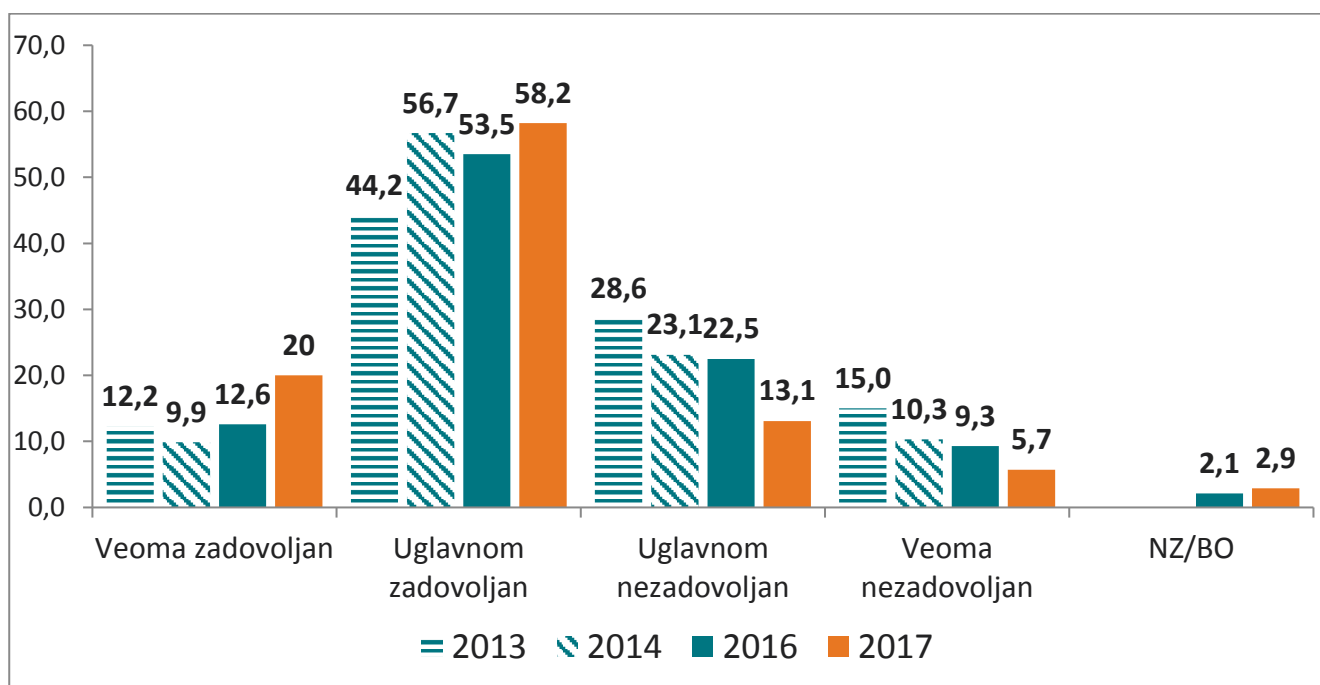
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	47.2	43.6	06.1	00.6	02.6	90.8	06.6
Međugradski pozivi	35.4	46.5	08.4	02.1	07.7	81.9	10.5
Međunarodni pozivi	11.3	39.5	16.5	03.7	29.0	50.7	20.2
Pozivi prema mobilnim mrežama	19.6	37.9	16.6	04.9	21.0	57.5	21.4

Najviši stepen zadovoljstva korisnika usluga fiksne telefonije je i dalje vezan za lokalne i međugradске pozive, a znatno niži 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 (37% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja, ove godine je stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji znatno porastao, tako da 2017. godine nešto više od 78% korisnika ove usluge iskazuje svoje zadovoljstvo ovim aspektom te usluge što je povećanje za 12 procentnih poena.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga fiksne telefonije?

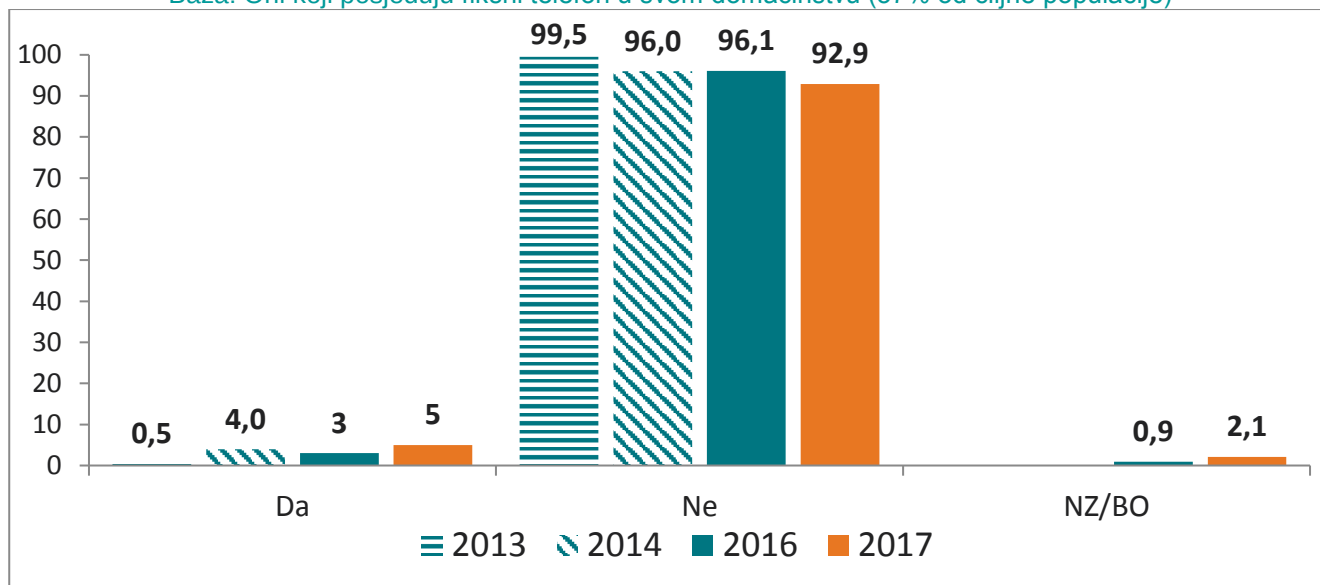
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	38.6	48.0	07.7	02.9	02.8	86.6	10.6
Međugradski pozivi	21.4	52.4	13.2	06.3	06.7	73.8	19.5
Međunarodni pozivi	08.4	27.0	27.8	12.5	24.3	35.4	40.3
Pozivi prema mobilnim mrežama	07.8	29.7	29.6	14.8	18.1	37.5	44.4
Servisi sa dodatnom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)	03.1	09.4	06.2	04.1	77.1	12.5	10.4

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 u negativnom balansu.

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

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% od ciljane populacije)



Procenat pojedinaca koji su koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji je nešto viši u odnosu na prethodno istraživanje (2016.) ali je i dalje korišćenje ovog tipa usluge na veoma niskom nivou.

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

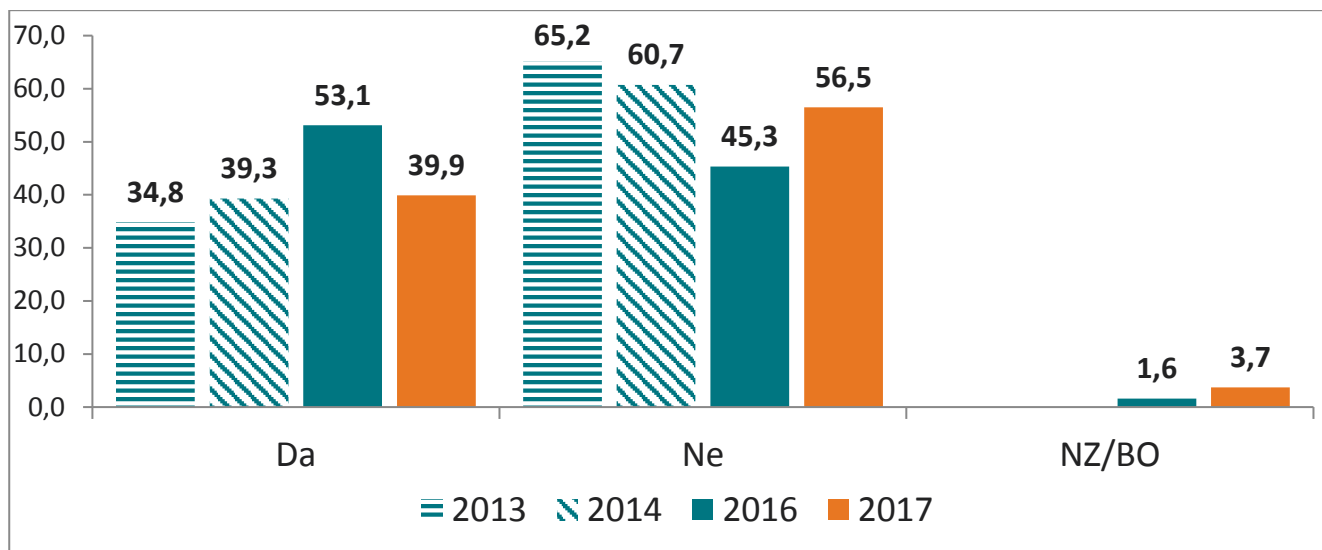
Baza: Oni koji su prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu (2% od ciljane populacije)

Zadovoljstvo	N	%
Veoma zadovoljan	5	24.1
Uglavnom zadovoljan	14	75.9

Mada se radi o veoma malom % ukupne populacije, nivo zadovoljstva uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji je i dalje na veoma visokom nivou.

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

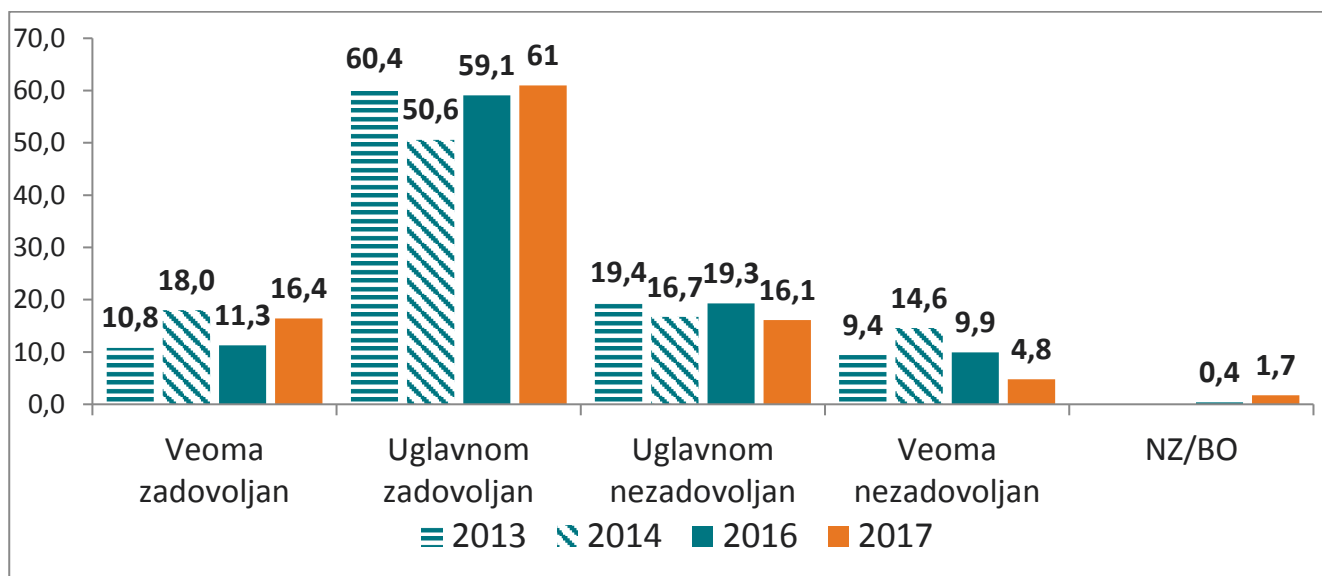
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% od ciljane populacije)



Procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji imaju određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge ponovo opada i u 2017. godini se nalazi na nivou približno onom iz 2014. godine.

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

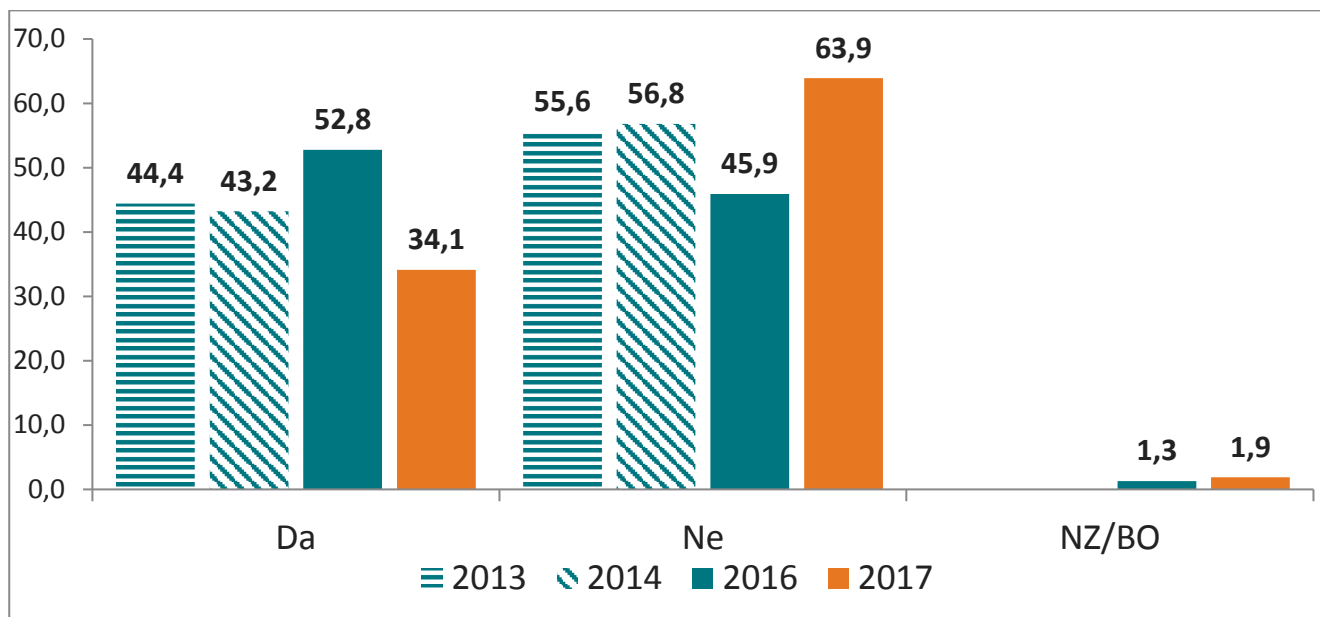
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (15% od ciljane populacije)



Najveći deo (77%) korisnika fiksne telefonije koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge zadovoljno je brzinom otklanjanja istih, i taj procenat je znatno porastao u odnosu na prethodnu godinu (za 7 procentnih poena).

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

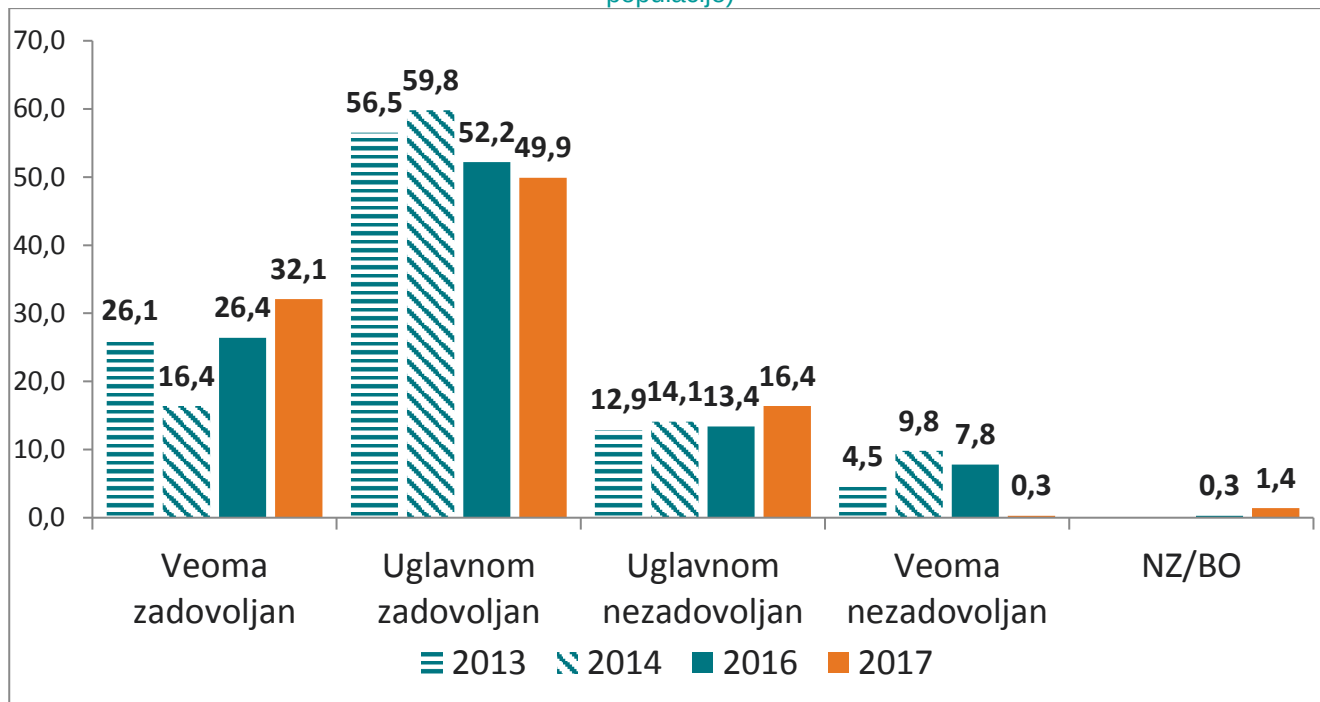
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (37% od ciljane populacije)



Za razliku od prošlogodišnjeg istraživanja, 2017. godine ponovo uočavamo trend karakterističan za prethodne godine (2013.-2014.), povećanje broja korisnika fiksne telefonije koji ne koriste usluge korisničkog servisa. Štaviše, u posljednjem realizovanom istraživanju, broj korisnika fiksne telefonije koji nije koristio ovu vrstu usluge je na najvišem nivou.

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

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (15% od ciljane populacije)



Najveći deo (skoro 82%) 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 3 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 (15% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	22.4	49.4	23.5	04.7		71.8	28.2
Kvalitet odgovora	35.1	50.4	13.1	01.4		85.5	14.5
Kultura ophođenja	46.8	47.5	04.9	00.4	00.5	94.2	05.3

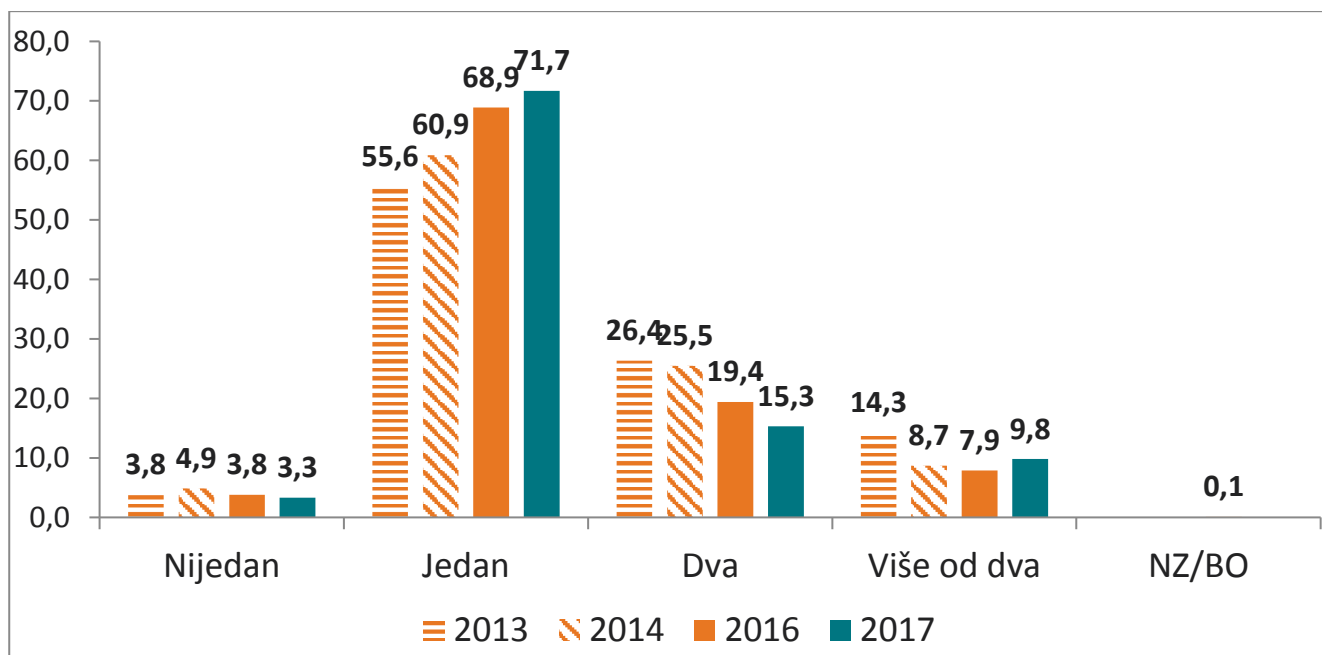
Stepen zadovoljstva različitim aspektima usluge korisničkog servisa izabranog provajdera fiksne telefonije je na visokom nivou, naročito u domenu kulture ophođenja i kvaliteta dobijenih informacija (odgovora). U svim analiziranim kategorijama očit je rast zadovoljstva korisnika ovog servisa fiksne telefonije.

MOBILNA TELEFONIJA

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori neznatno se povećao u odnosu na prethodno istraživanje i sada iznosi 96.7%. Sa stanovišta strukture, nastavljeni su trendovi iz prethodnih godina (povećanje broja korisnika sa jednim aktivnim brojem mobilne telefonije). Broj korisnika sa više od dva broja je u blagom porastu

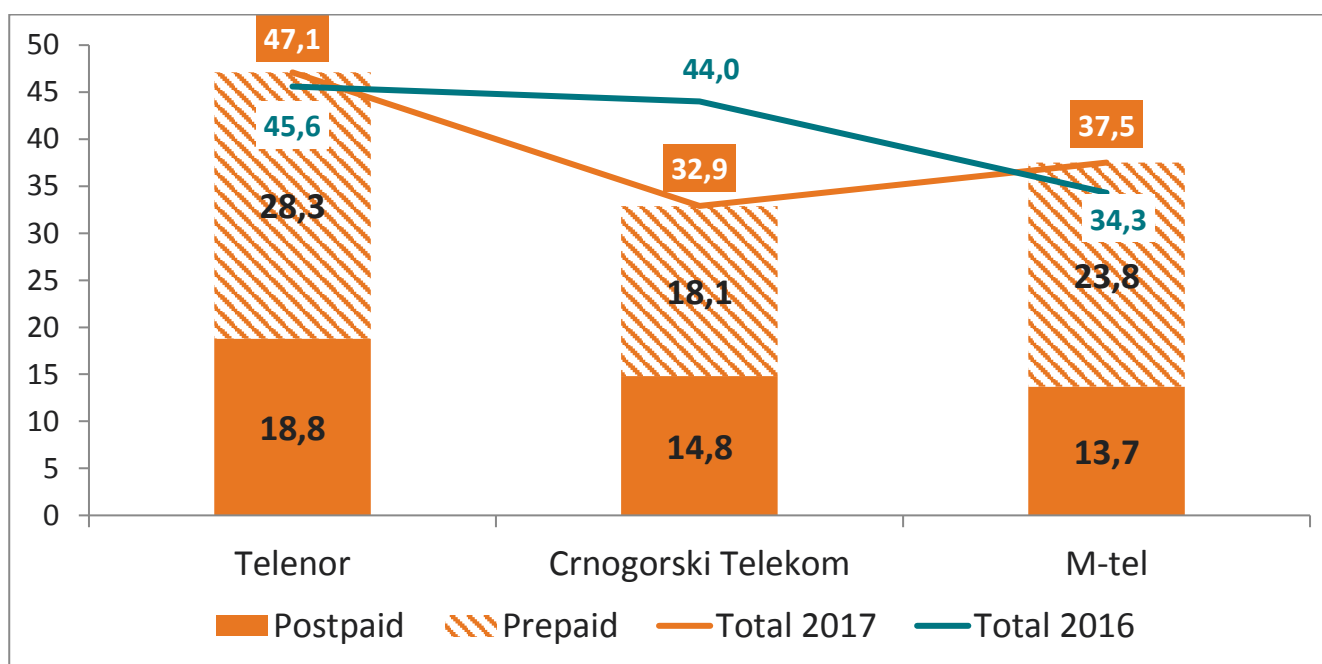
Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Da li ste...?

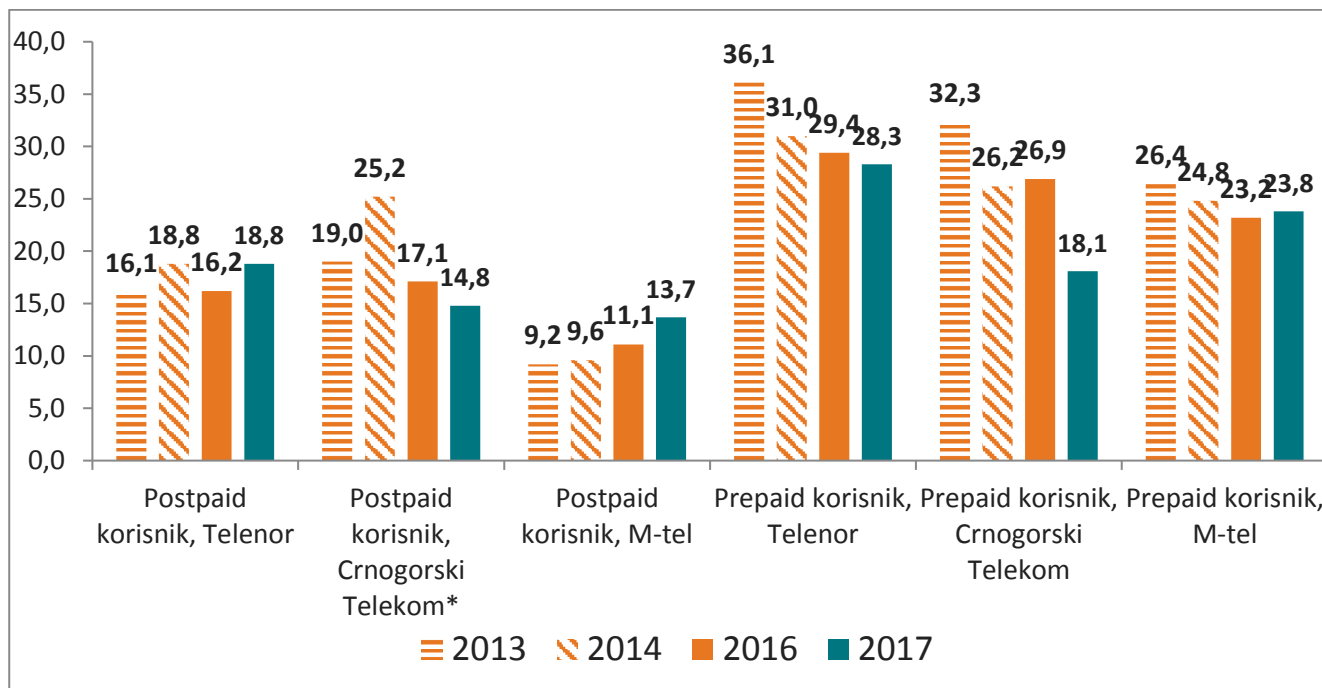
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje Telenor i dalje zadržava leadersku poziciju na crnogorskom tržištu mobilnih telekomunikacija sa blagim povećanjem prednosti u odnosu na prethodni snimak. Negativni trend u pogledu tržišnog učešća je i dalje karakterističan za poziciju Crnogorskog Telekom, dok M-Tel u 2017. godini ostvaruje blagi rast svog tržišnog učešća.

Da li ste...?

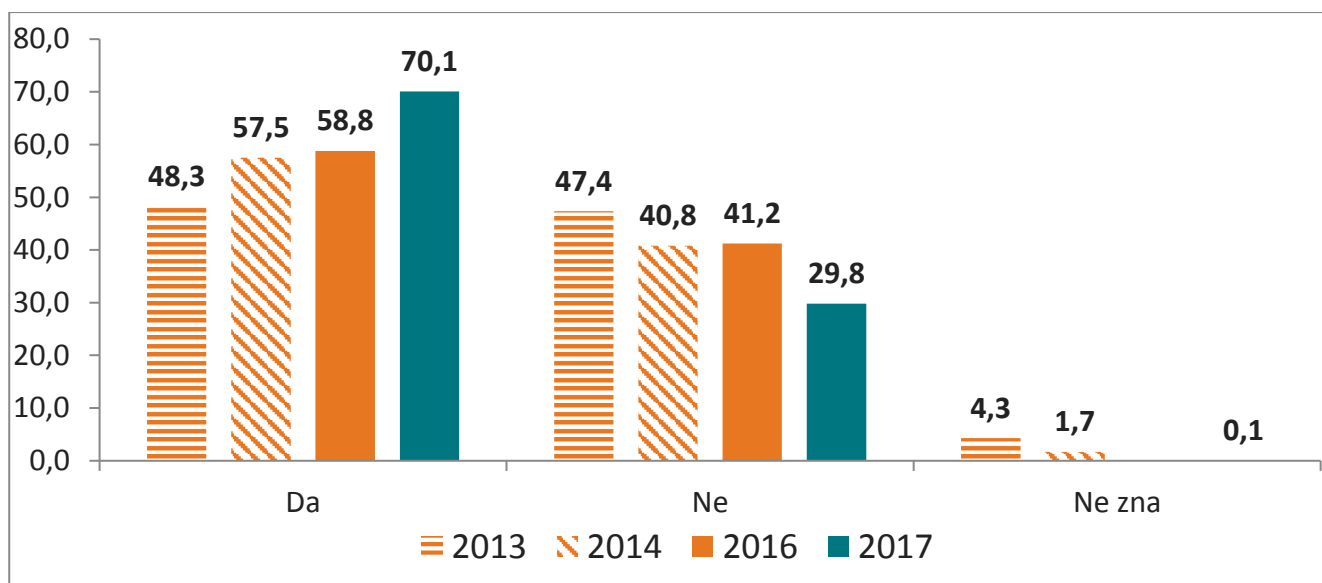
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



Trend pada učešća prepaid korisnika nasuprot rasta postpaid korisnika karakterističan je za operatore mobilne telefonije u Crnoj Gori (osim blagog odstupanja kod M-tel-a). Ono što je interesantno je činjenica da je Crnogorski Telekom gubio korisnike „na oba fronta“ (prepaid i postpaid), ali daleko značajnije na polju prepaid korisnika.

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

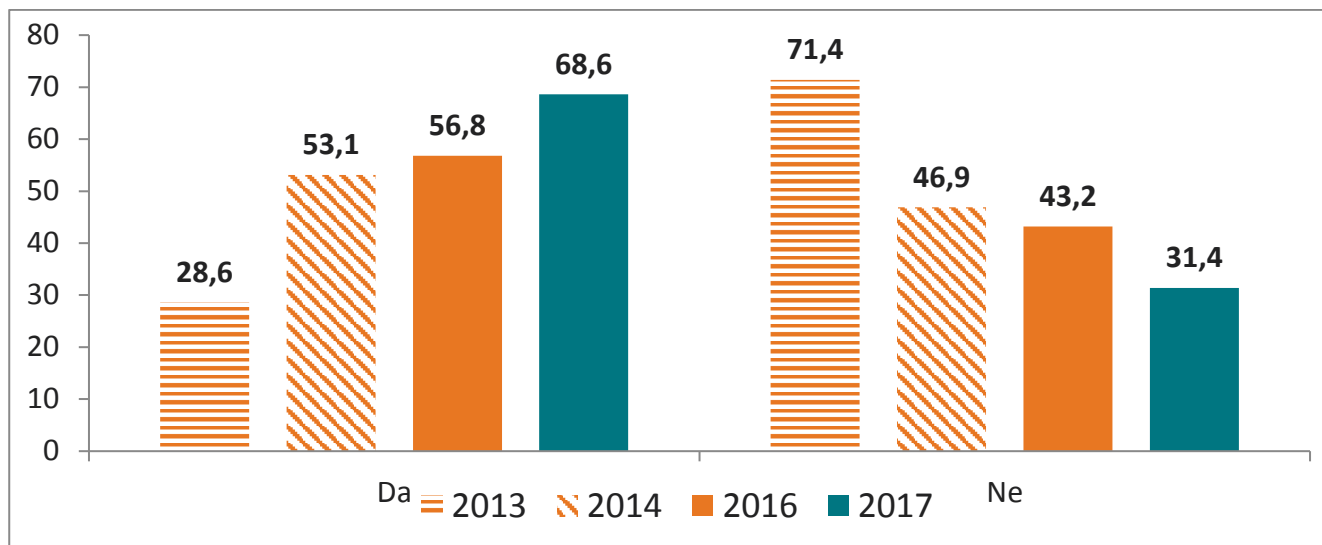
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



Trend rasta broja korisnika mobilne telefonije sa telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu i dalje raste, i u ovogodišnjem istraživanju preko 70% ovih korisnika poseduje mobilni aparat sa takvom funkcijom.

Da li imate pametni (smart) telefon?

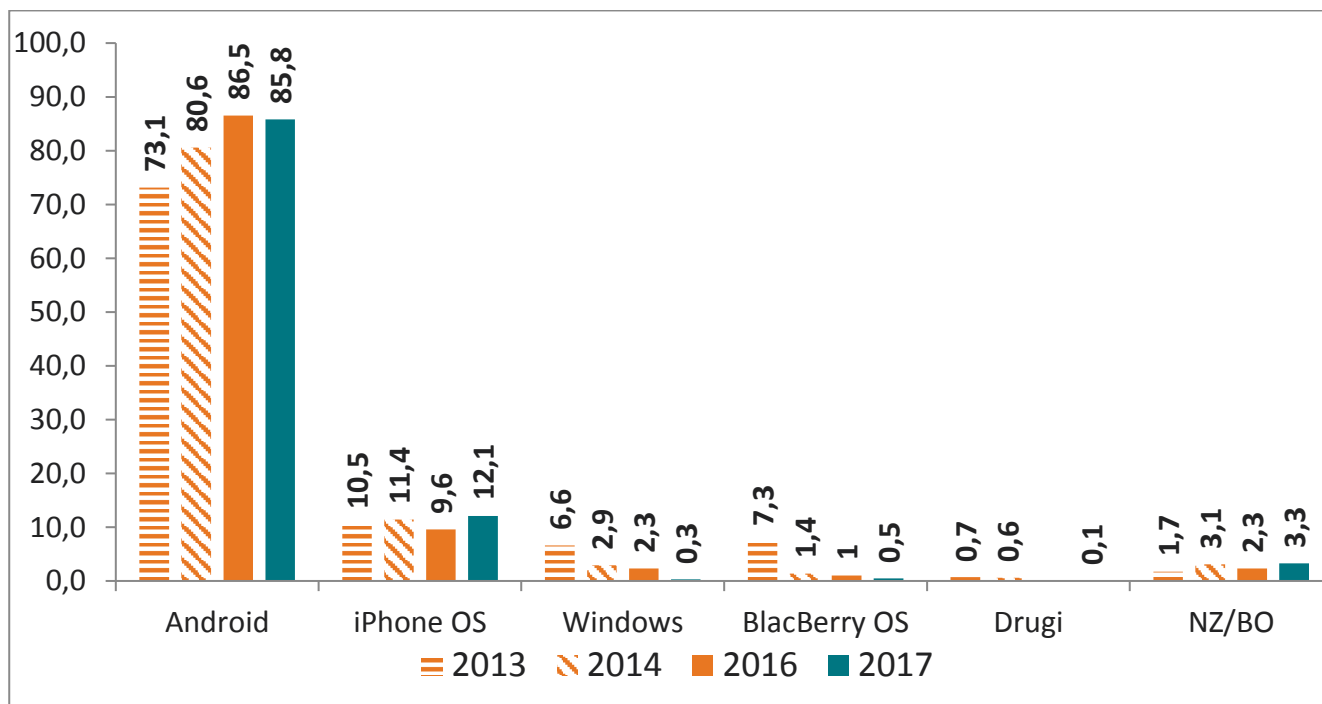
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, takođe značajno raste (za čitavih 11,8 procentnih poena), što je vrlo konzistentno sa nalazima vezanim za broj korisnika koji ima mogućnost korišćenja interneta preko mobilnog aparata.

Koji operativni sistem koristi vas pametni (smart) telefon?

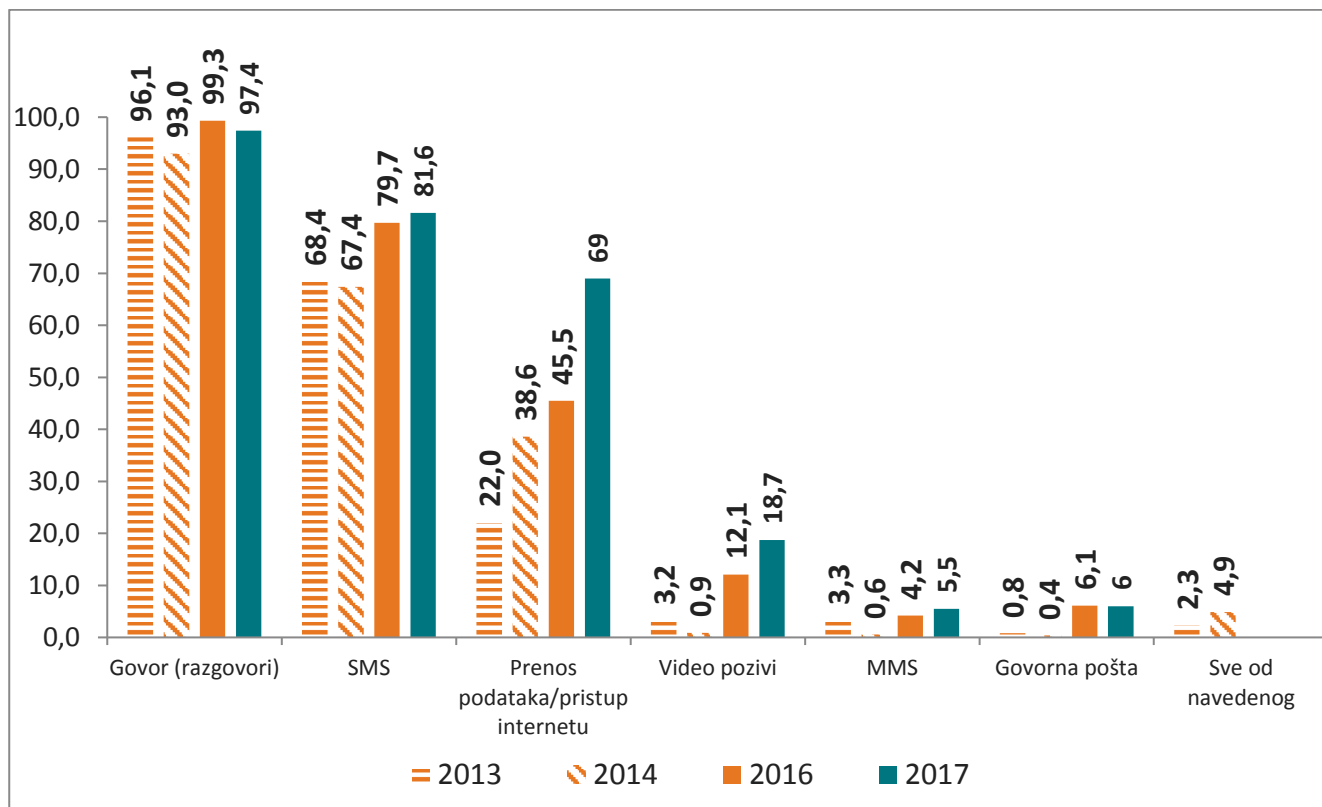
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (66% od ciljane populacije)



Android platforme tzv. pametnih telefona je u 2017. u blagom padu, dok iPhone (IOS) operativni sistem beleži blagi rast i dalje ima relativno stabilno učešće. Windows i BlackBerry operativni sistemi i dalje bilježe značajan pad.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

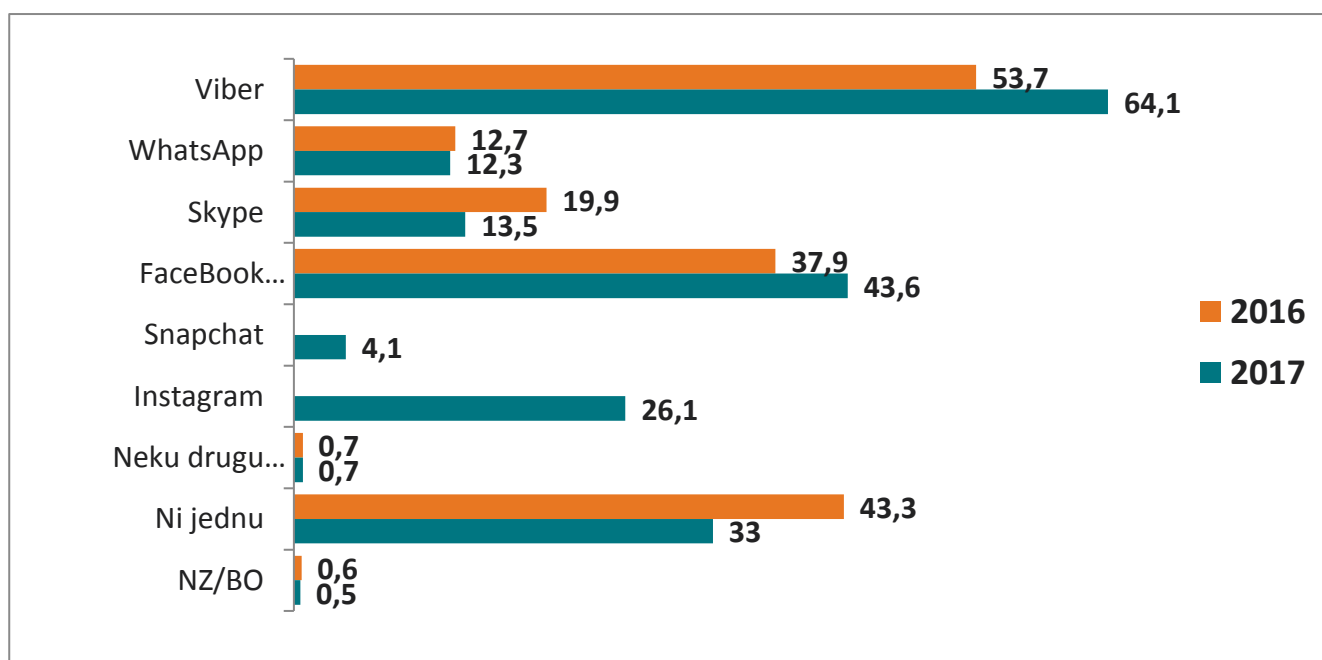
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljne populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije u Crnoj Gori i dalje dominira korišćenje usluge govora, dok je u protekom periodu (od prethodnog istraživanja) neznatno porasla i upotreba SMS, video pozivi i prijem i slanje MMS-a. Korišćenje mobilnog interneta takođe značajno raste, što u visokoj meri korelira sa porastom broja vlasnika tzv. pametnih telefona.

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

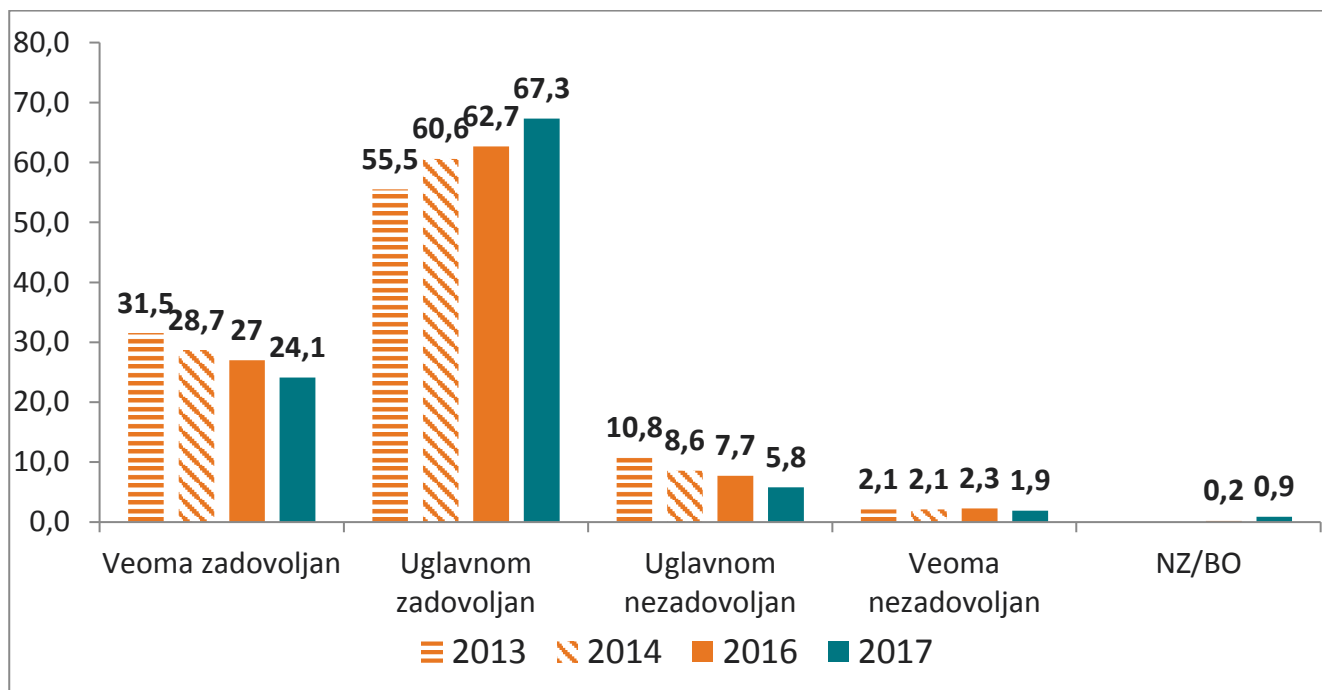
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljne populacije)



77% korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori koristi neku od internet aplikacija za komunikaciju (govor, slika, poruka, video). Najrasprostranjeniji aplikacija i u 2017. godini je Viber koji bilježi značajan rast. Pored Viber-a, FaceBook messenger predstavlja drugu aplikaciju ovog tipa po broju korisnika, i ova vrsta messenger-a takođe bilježi značajan rast. Pored navedenih, Instagram takođe predstavlja aplikaciju sa sve značajnijim procentom korisnika.

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

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



Generalni nivo zadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije bilježi umjereni rast u odnosu na prethodno istraživanje (total 91.4%) pri čemu blago pada izraziti nivo zadovoljstva, a raste umereni nivo zadovoljstva..

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

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

PROVAJDER	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan		Sum +		Sum-		Total	
	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	N	Row N %
Telenor	124	26.7	295	63.8	29	6.3	15	3.2	90.6	9.4			462	100.0
Crnogorski Telekom	58	18.1	243	75.3	18	5.6	3	1.0	93.4	6.6			323	100.0
M-Tel	89	24.3	251	68.7	20	5.5	5	1.5	93.0	7.0			365	100.0
Total	238	24.1	664	67.3	57	5.8	19	1.9	91.4	7.7			987	100.0

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

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga:

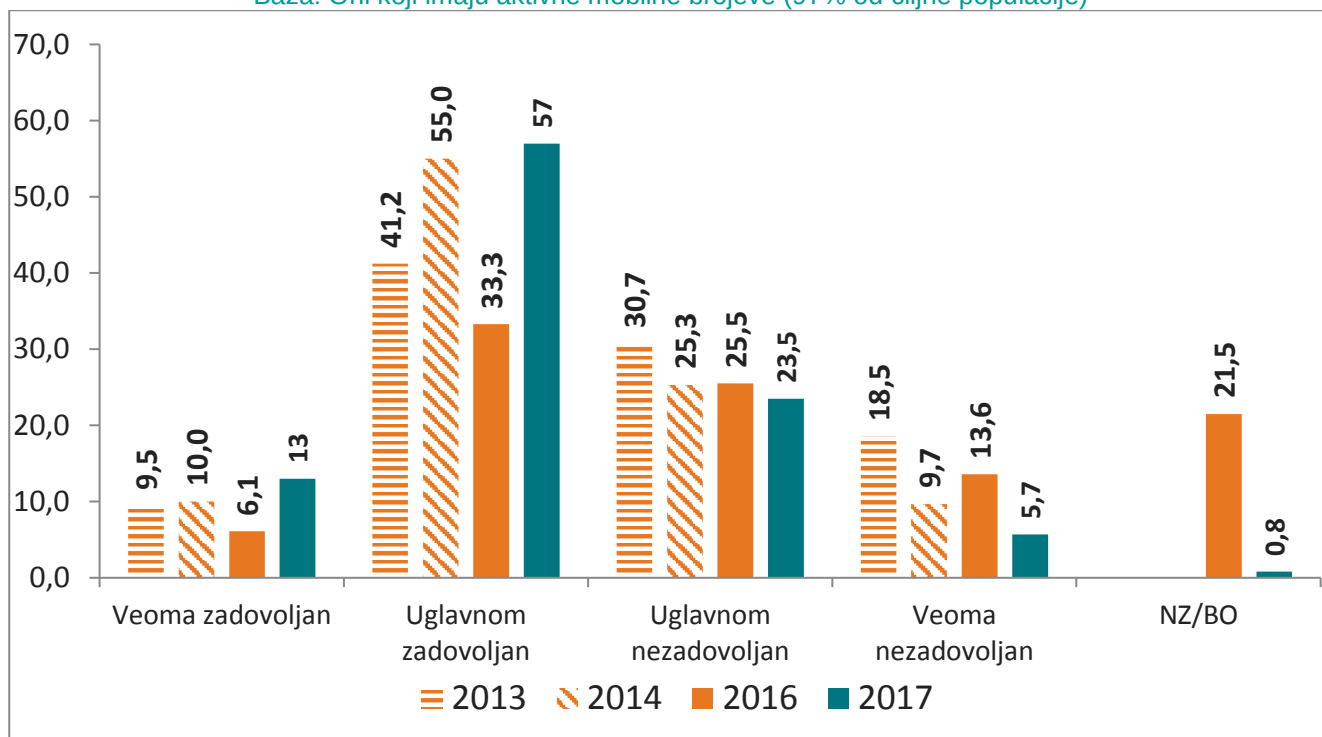
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Govor (telefonski pozivi)	38.5	53.7	05.5	01.6	00.7	92.2	07.1
SMS	38.0	45.7	02.7	01.7	11.8	83.7	04.5
Prenos podatka/pristup internetu	14.8	37.8	12.6	03.8	31.0	52.6	16.4
Video pozivi	08.2	18.9	08.6	04.1	60.1	27.1	12.8
Govorna pošta	06.0	18.2	05.3	02.6	68.0	24.1	07.9
MMS	03.6	13.0	04.9	02.9	75.5	16.6	07.9

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

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

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



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlo istraživanje značajno je poraslo sa 39% na 70%, pri čemu se i nivo nezadovoljstva značajno smanjio.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

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

	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan		Sum+		Sum-		Total	
	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %
Telenor	59	12.9	243	52.7	119	25.8	40	8.6	65.6	34.4	461	100.00		
Crnogorski Telekom	34	10.5	205	63.5	75	23.3	9	2.7	74.0	26.0	323	100.00		
M-tel	50	13.7	198	53.9	98	26.7	21	5.6	67.6	32.4	366	100.00		
Total	128	13	562	57	232	23.5	57	5.7	70.0	29.2	987	100.00		

Nivo ukupnog zadovoljstva cijenama usluga korisnika različitih provajdera mobilne telefonije u Crnoj Gori se kreće od 65,6 % do 74%. Najviši nivo zadovoljstva cijenama izrazili su korisnici Crnogorskog Telekoma, a onda slijede korisnici M-tela i Telenora.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga?

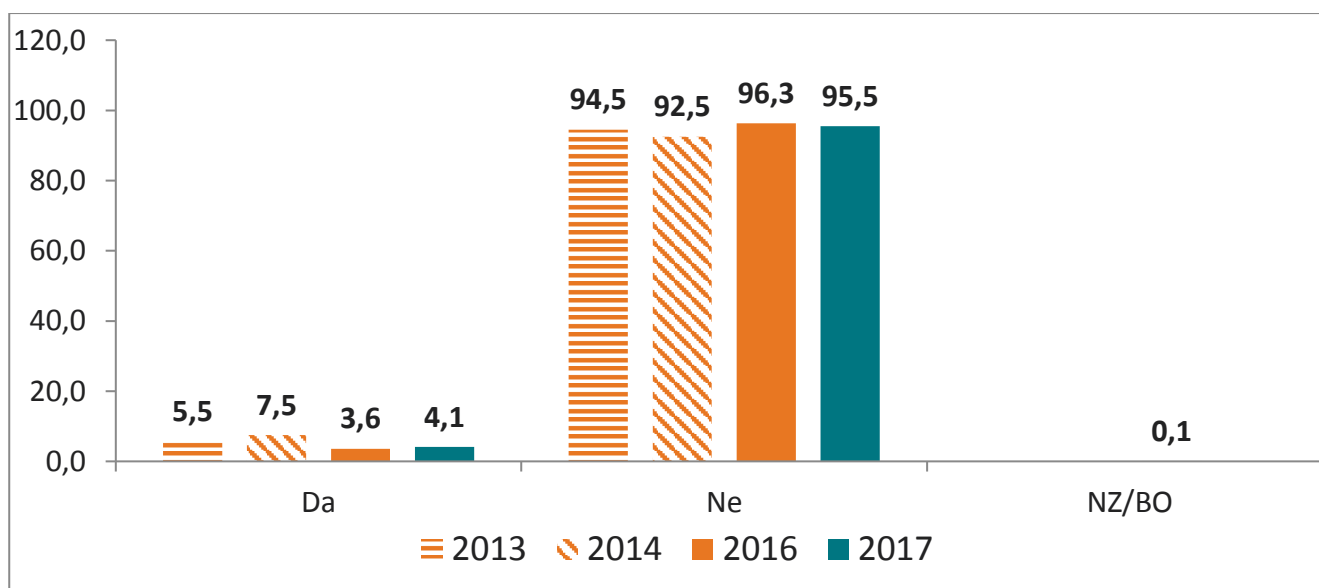
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Govor (telefonski pozivi)	18.6	49.6	24.6	06.9	00.3	68.2	31.5
SMS	23.0	52.3	10.2	02.7	11.8	75.3	12.9
Prenos podatka/pristup internetu	11.0	31.9	20.3	07.0	29.8	42.9	27.3
Video pozivi	07.2	16.7	09.8	06.6	59.6	24.0	16.4
Govorna pošta	05.1	16.2	07.6	03.7	67.4	21.3	11.3
MMS	02.7	09.3	09.1	05.7	73.2	12.0	14.8

Korisnici usluga mobilne telefonije u Crnoj Gori najveći stepen zadovoljstva iskazuju cijenama govora (telefonskih poziva) i slanja i prijema SMS-a. Znatno 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.

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

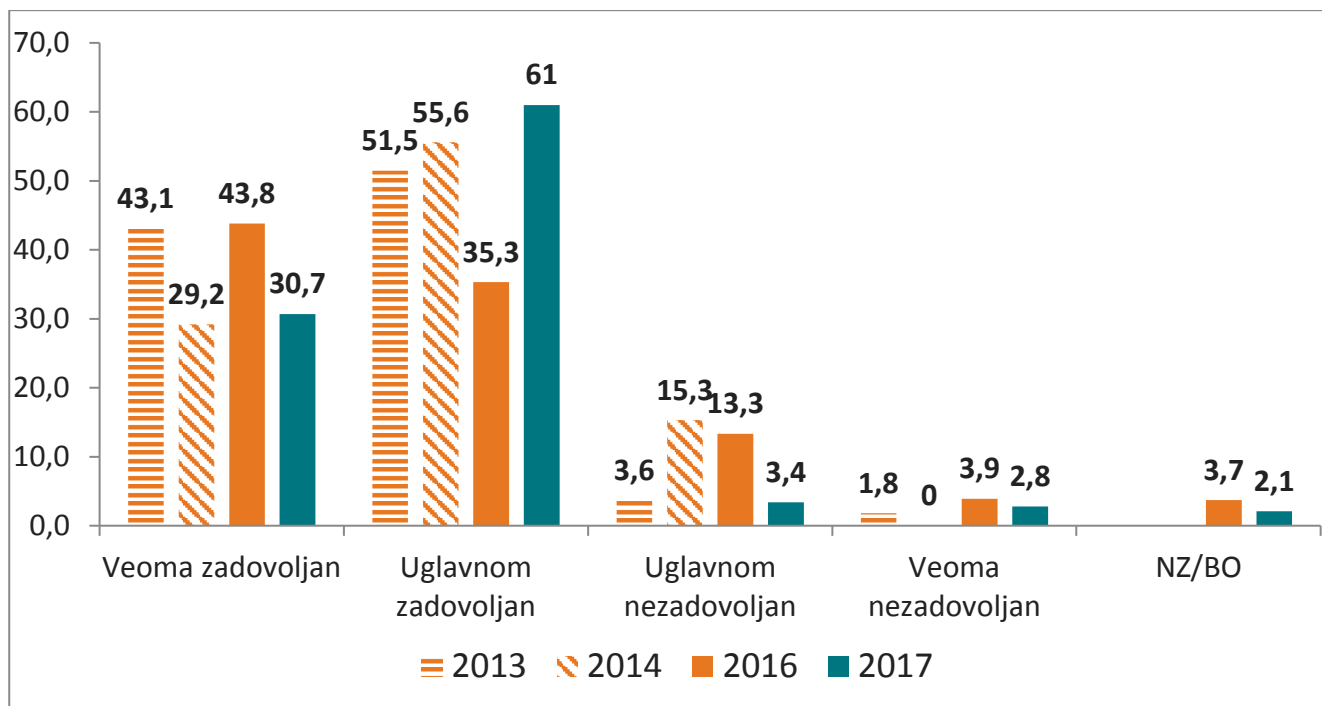
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje uslugu prenosa broja koristilo je nešto više korisnika, ali su uočena pomeranja relativno mala.

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

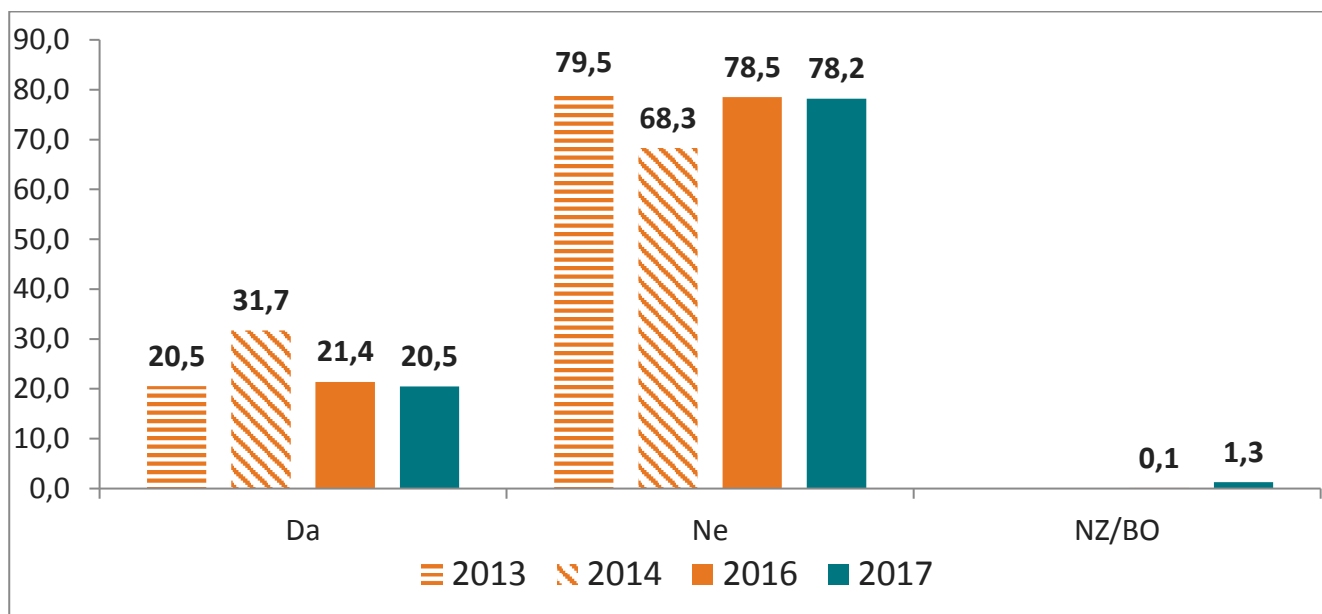
Baza: Oni koji su prenosili mobilni broj iz jedne mreže u drugu (% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva ovom uslugom je i dalje veoma visok (oko 92%) i bilježi se značajan trend rasta u odnosu na prethodna istraživanja. Ipak treba imati u vidu da je % 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?

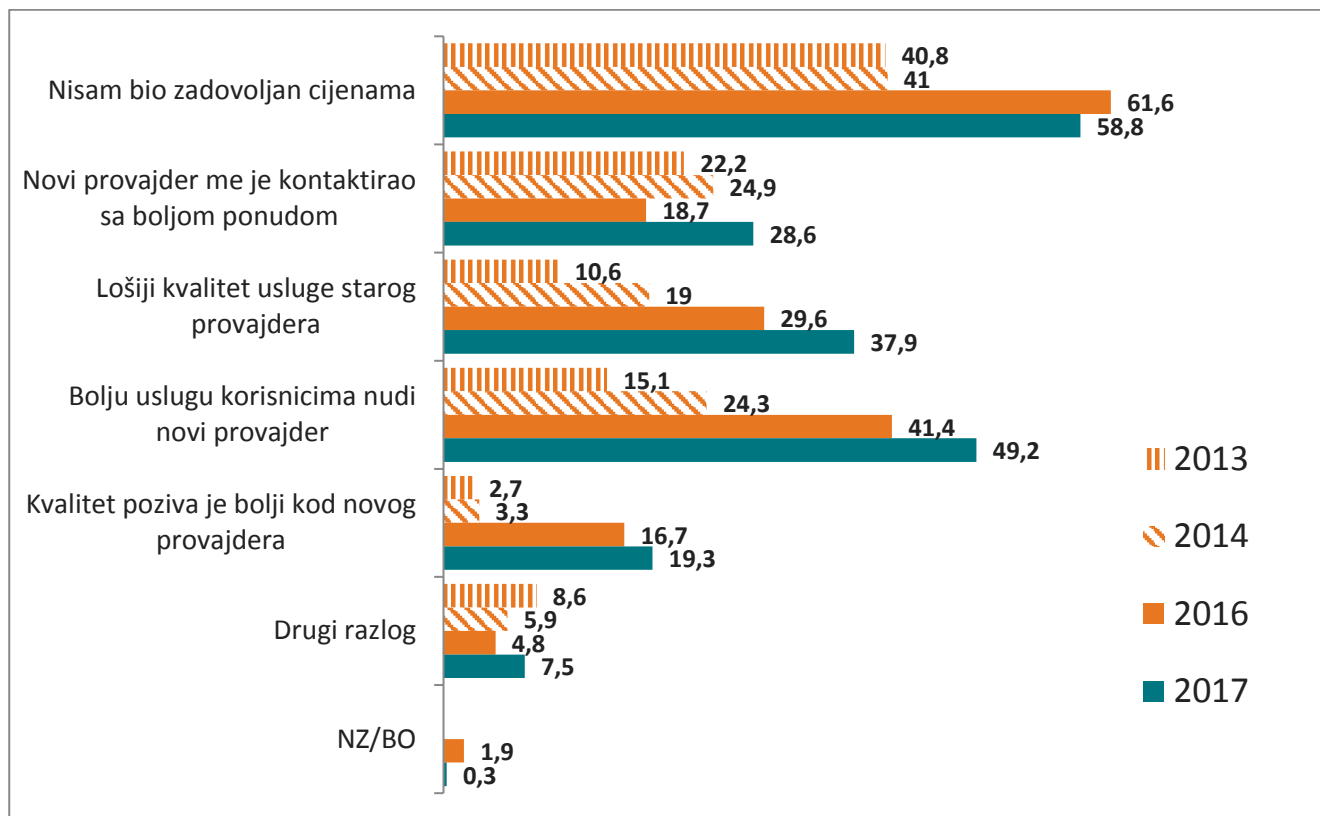
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



U odnosu na 2014. godinu kada je skoro 1/3 korisnika mobilne telefonije promijenilo svog provajdera, u 2017. godini njihov broj pada na ispod 1/4 što korespondira podacima iz 2013. godine i u potpunom je skladu sa podacima i iz 2016. godine.

Zbog čega ste promijenili provajdera mobilne telefonije?

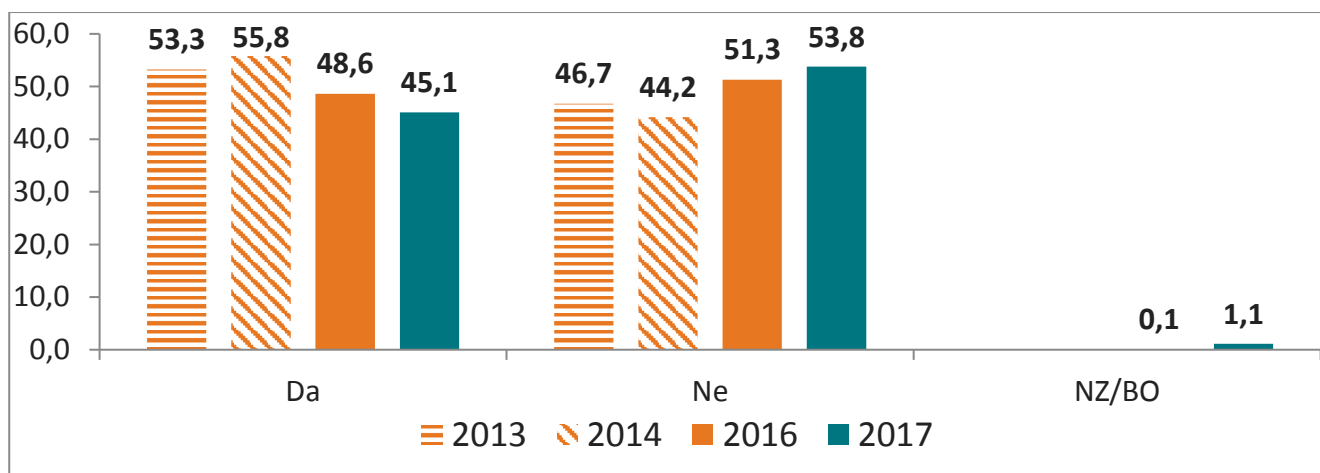
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su ikada promijenili provajdera mobilne telefonije (21% od ciljane populacije)



Kao i u prethodnom istraživanju iz 2016. godine najveći broj korisnika mobilne telefonije koji je promenio provajdera imao je naglašen finansijski motiv (nezadovoljstvo cijenama starog provajdera) kao i viši kvalitet usluge koji je nudio novi provajder. U ovogodišnjem istraživanju i ostali faktori (bolja ponuda, loš kvalitet usluga starog provajdera) dobijaju na snazi.

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

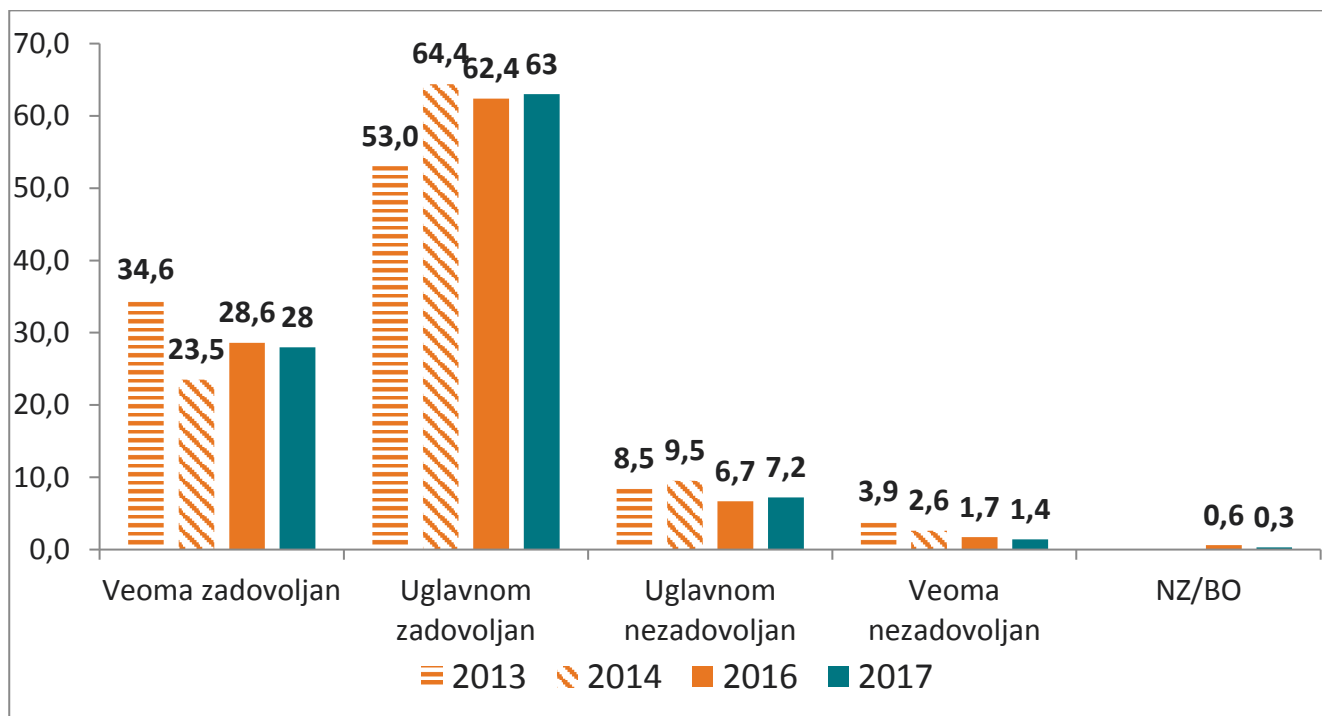
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodna istraživanja procenat korisnika mobilne telefonije koji je koristio service podrške za korisnike (call centar) neznatno je opao (za 3,5 procentna poena) i u odnosu na ranija istraživanja može se konstatovati negativni trend u odnosu na ovaj indikator.

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 (44% od ciljane populacije)



U istraživanju izvedenom 2017. nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije podrškom koje nude call centri je gotovo istovjetan onom zabilježenom 2016. 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 (44% od ciljane populacije)

U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?								
Mobilni provajder		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum +	Sum-	Total
Telenor	N	63	128	17	2	91.0	9.0	210
	%	30.0	61.0	8.1	1.0			100.0
Crnogorski Telekom	N	41	98	6	2	94.6	5.4	147
	%	27.9	66.7	4.1	1.4			100.0
M-tel	N	38	109	16	4	88.0	12.0	167
	%	22.8	65.3	9.6	2.4			100.0
Total	N	125	280	32	6	91.0	8.6	443
	%	28	63	7.2	1.4			99.6

Nivo zadovoljstva uslugama korisničkog servisa je na visokom nivou, i kreće se od 88%(M-tel) do 94,6% (Crnogorski Telekom).

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

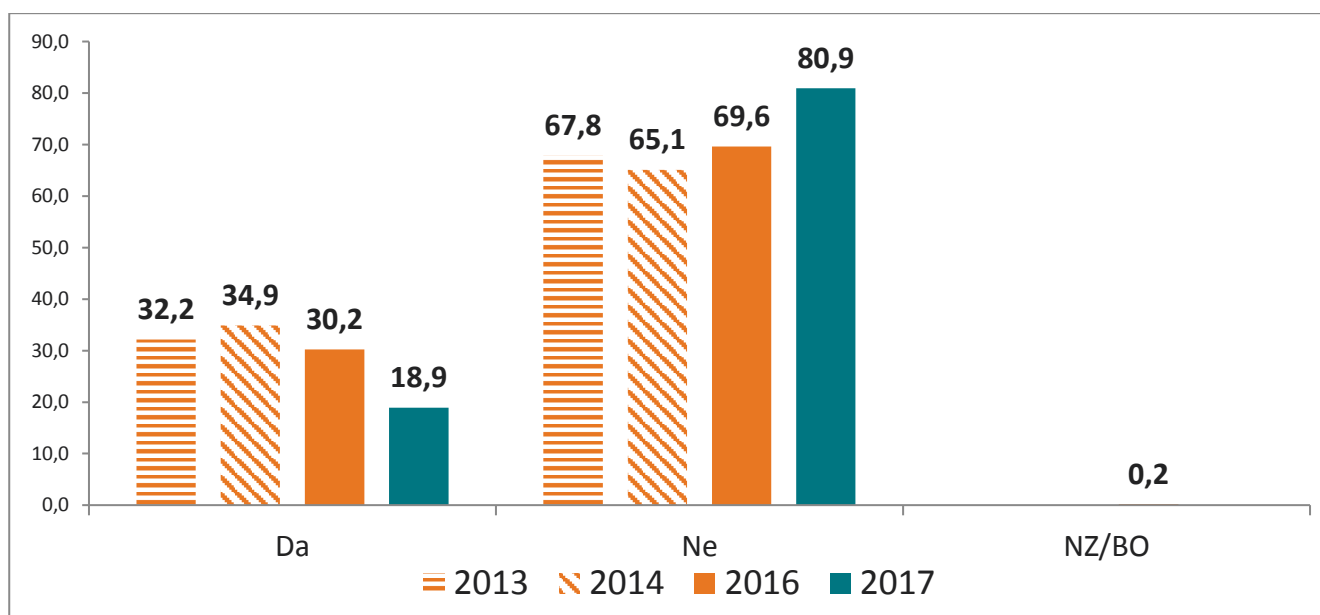
Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (44% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	17.7	58.5	15.8	7.9	0.1	76.2	23.7
Kvalitet odgovora	37.0	52.9	8.1	1.7	0.4	89.9	9.7
Kvalitet ophođenja	41.6	51.1	5.4	1.2	0.6	92.7	6.6

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 2016.

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

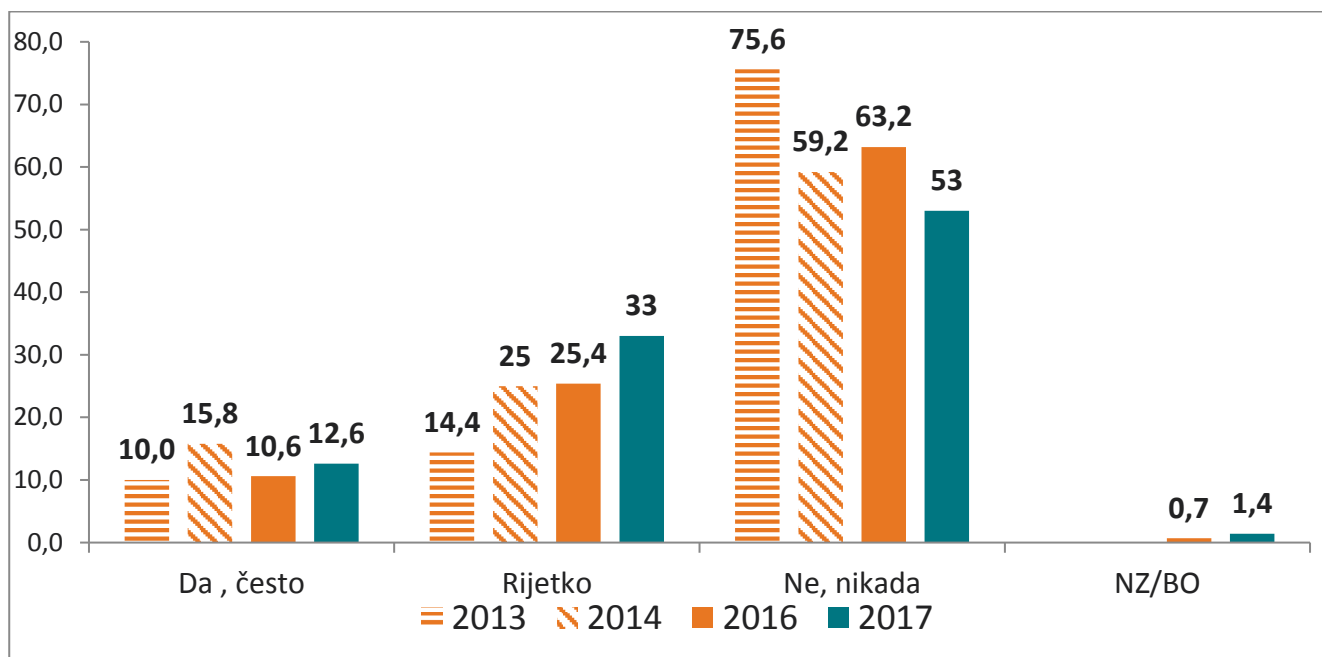
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97% od ciljane populacije)



Uslugu roaminga je u istraživanju 2017. godine koristilo manje korisnika mobilne telefonije (11 procentnih poena) nego 2016. godine: Uočava se negativni trend u ovoj oblasti korišćenja mobilne telefonije.

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

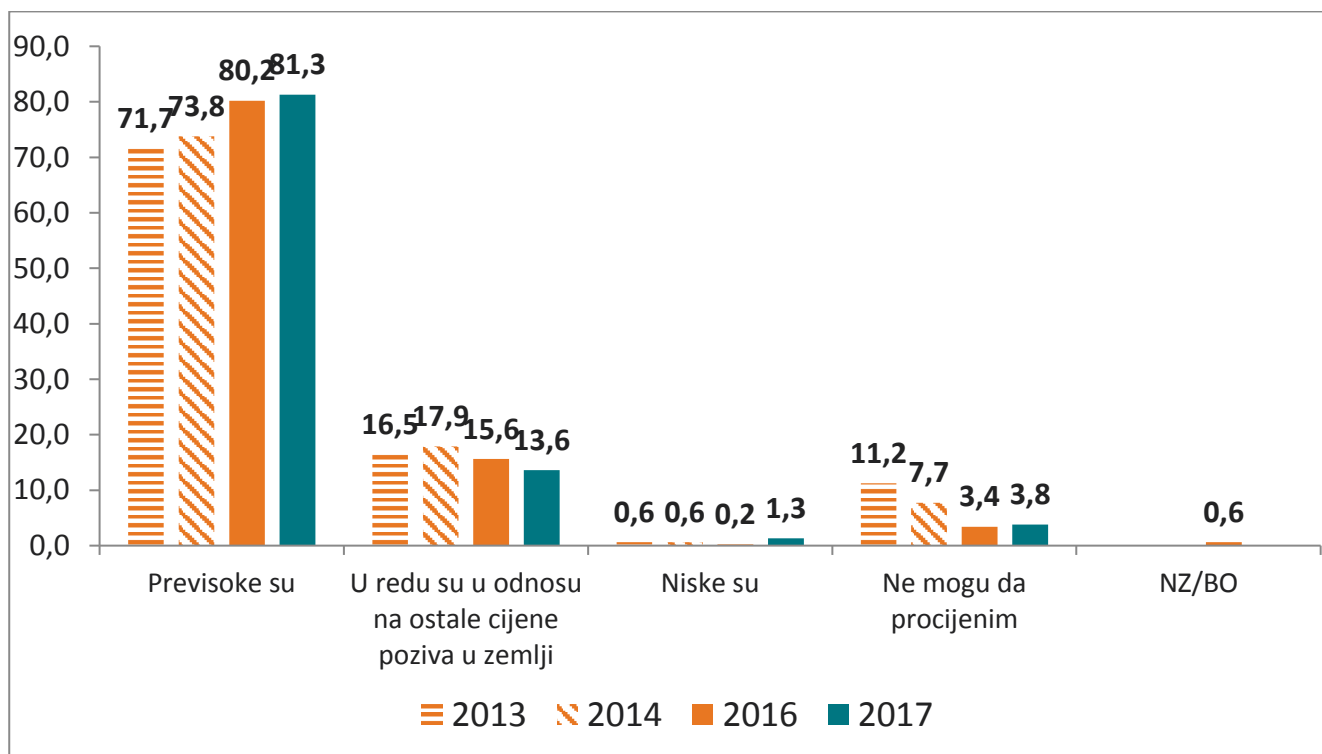
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljane populacije)



Mada je prethodnim istraživanjem (2016. godine) konstatovan pad korišćenja usluge prenosa podataka u romingu, podaci iz 2017. godine ukazuju da je on zaustavljen, tako da prema poslednjem istraživanju 45% korisnika rominga mobilne telefonije koristi ovu uslugu.

Šta mislite o cijenama roaminga?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (18% od ciljane populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije koji su koristili roaming dalje dominira ocijena da je cijena ove usluge previsoka i procenat takvih ocjena se ponovo povećava u odnosu na prethodna istraživanja.

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu

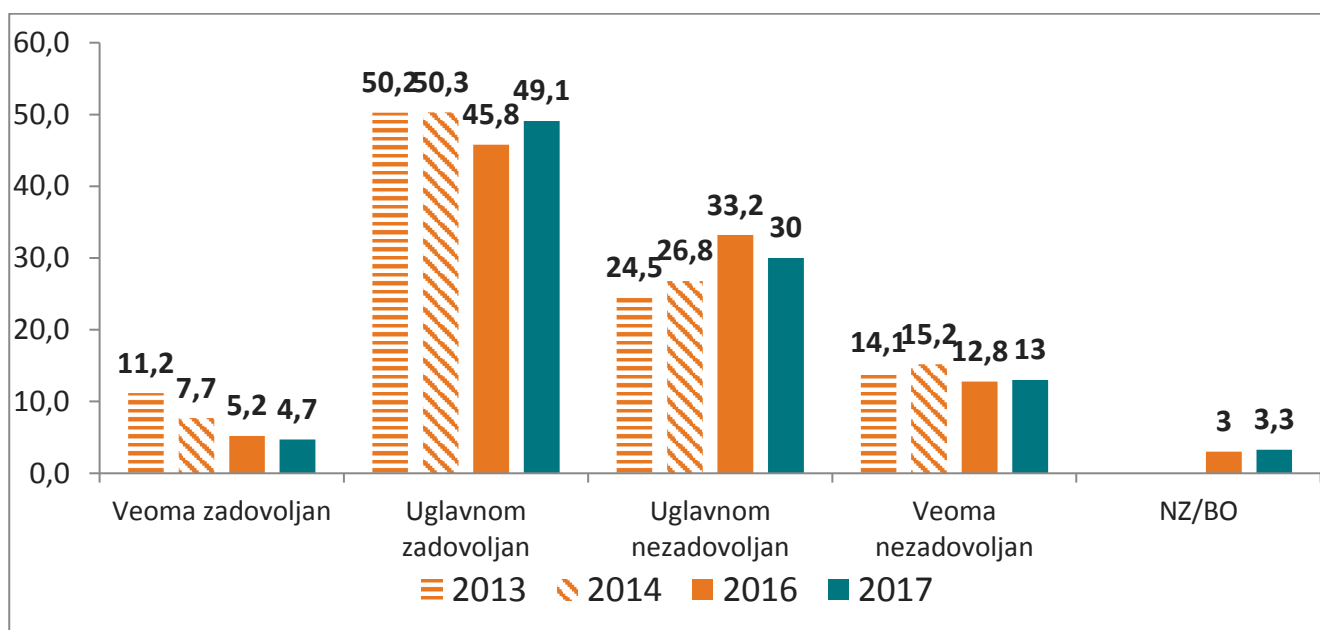
Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljane populacije)

	Previsoke su	U redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	Niske su	Ne mogu da procjenim	NZ/BO
Dolazni pozivi	64.9	30.8	0.9	3.1	0.3
Odlazni pozivi	82.6	14.8	1.2	1.2	0.3
Prenos podataka / pristup internetu	63.0	16.4	2.0	15.2	3.4
SMS	63.1	26.8	2.8	3.2	4.1
MMS	36.0	9.9	1.6	40.0	12.6

Za većinu usluga mobilne telefonije u roamingu korisnici smatraju da su previsoke. Taj stav je naročito istaknut kada su u pitanju usluge odlaznih i dolaznih poziva.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

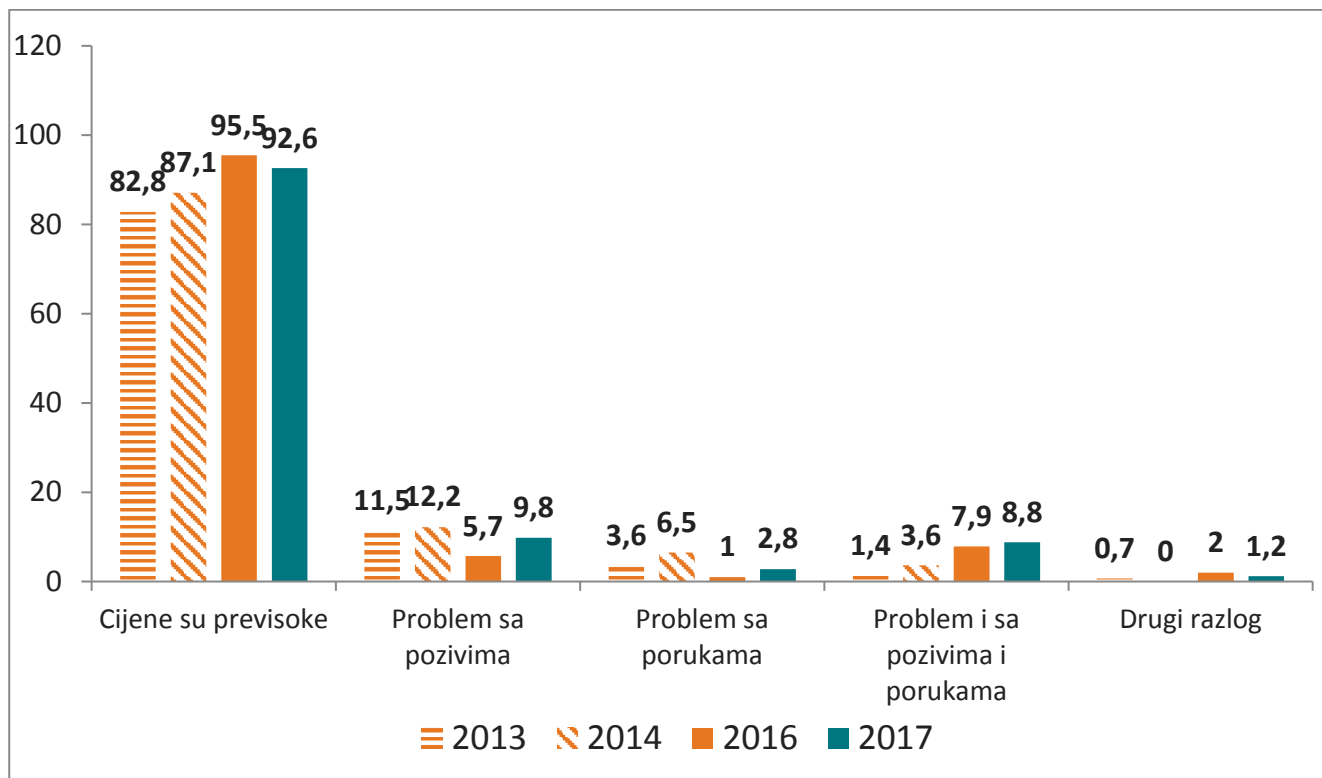
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljane populacije)



Tend pada zadovoljstva uslugama mobilne telefonije u roamingu koji je uočen u prethodnim istraživanjima se u 2017. godini zaustavio, te nešto više od 53% korisnika roaming usluga mobilnih operatera iskazuje zadovoljstvo istim.

Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?

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



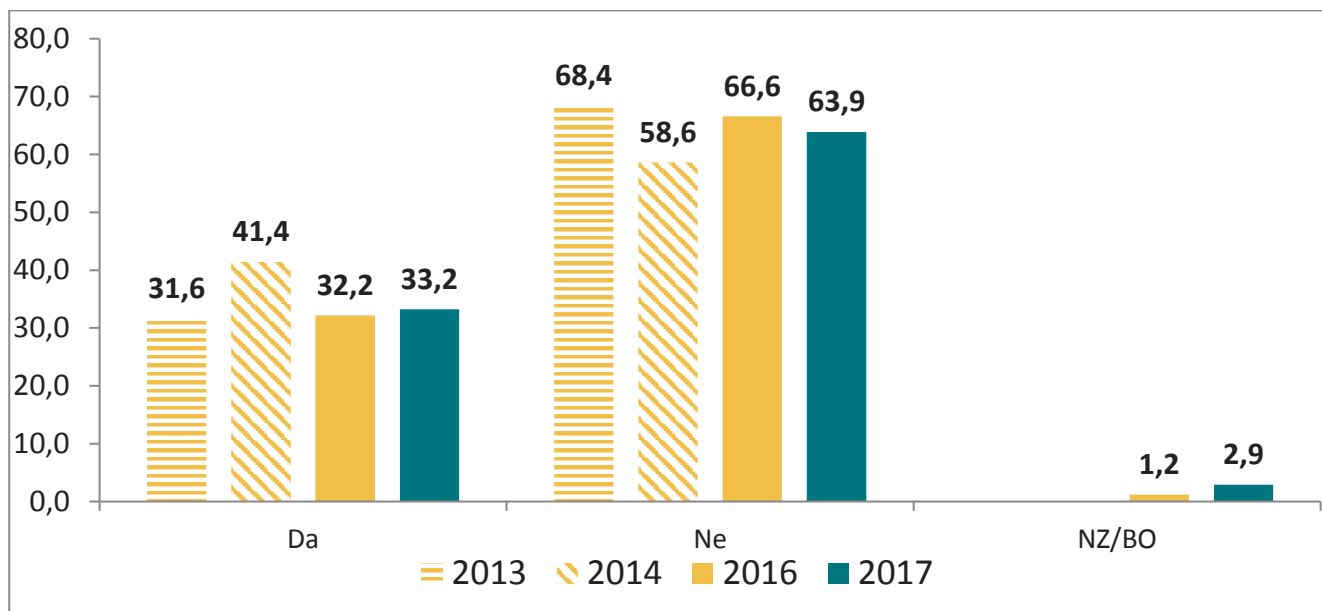
Ključni razlog nezadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije u roamingu i dalje predstavlja ocjena da su cijene tih usluga previsoke. Ovaj stav dominira među nezadovoljnim korisnicima usluga mobilne telefonije u roamingu i iskazuje ga preko 92% njih.

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 oko 1/3 stanovnika Crne Gore.

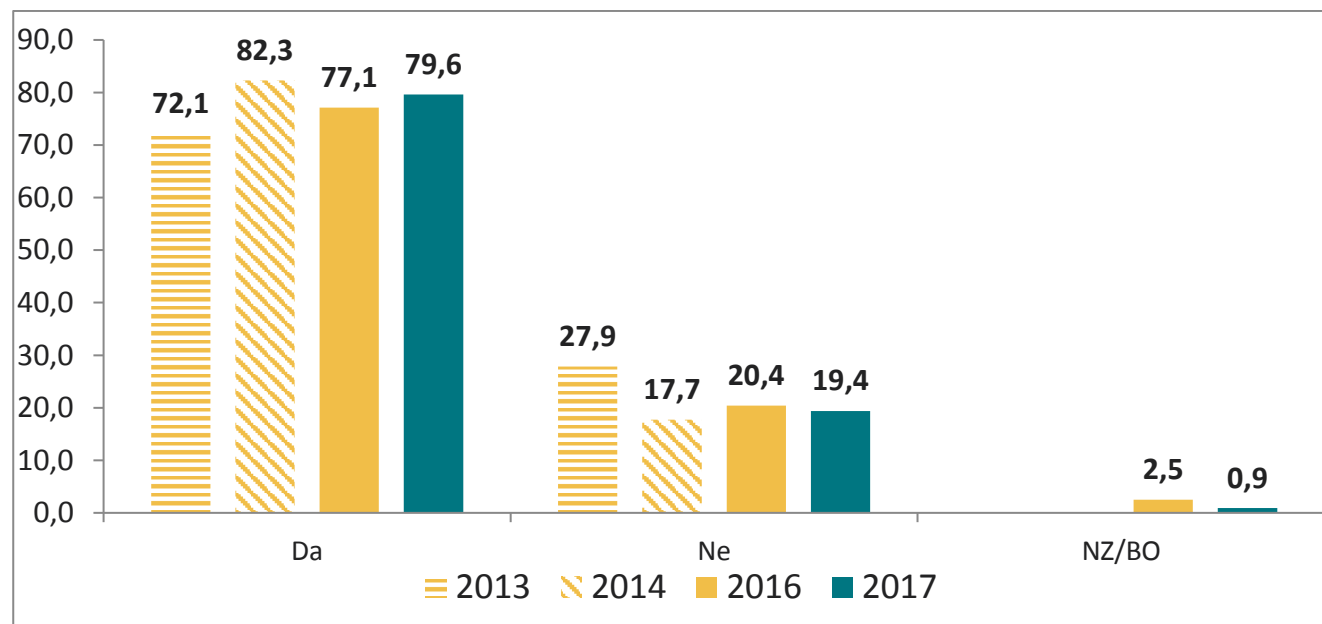
Da li ste čuli za broj 1180?

Baza: 97% od ciljne populacije



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

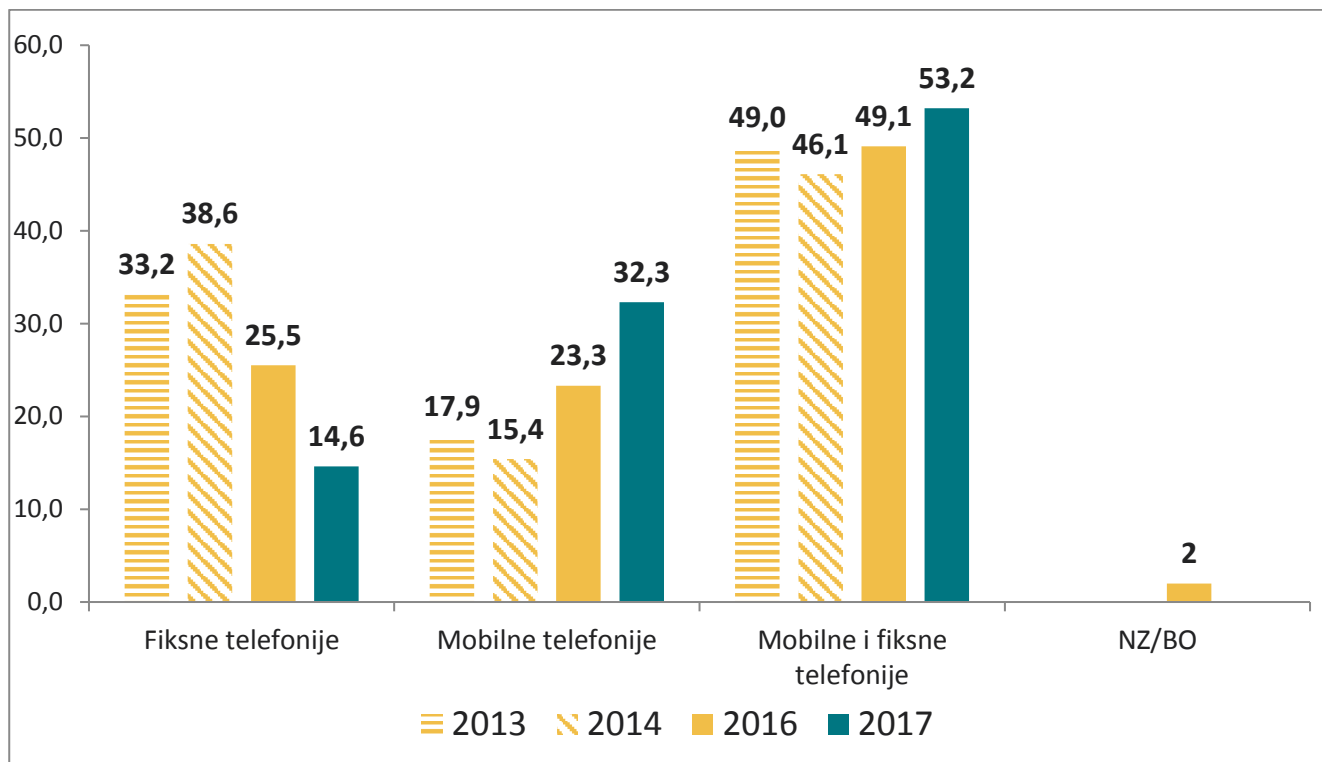
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (33% od ciljne populacije)



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

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

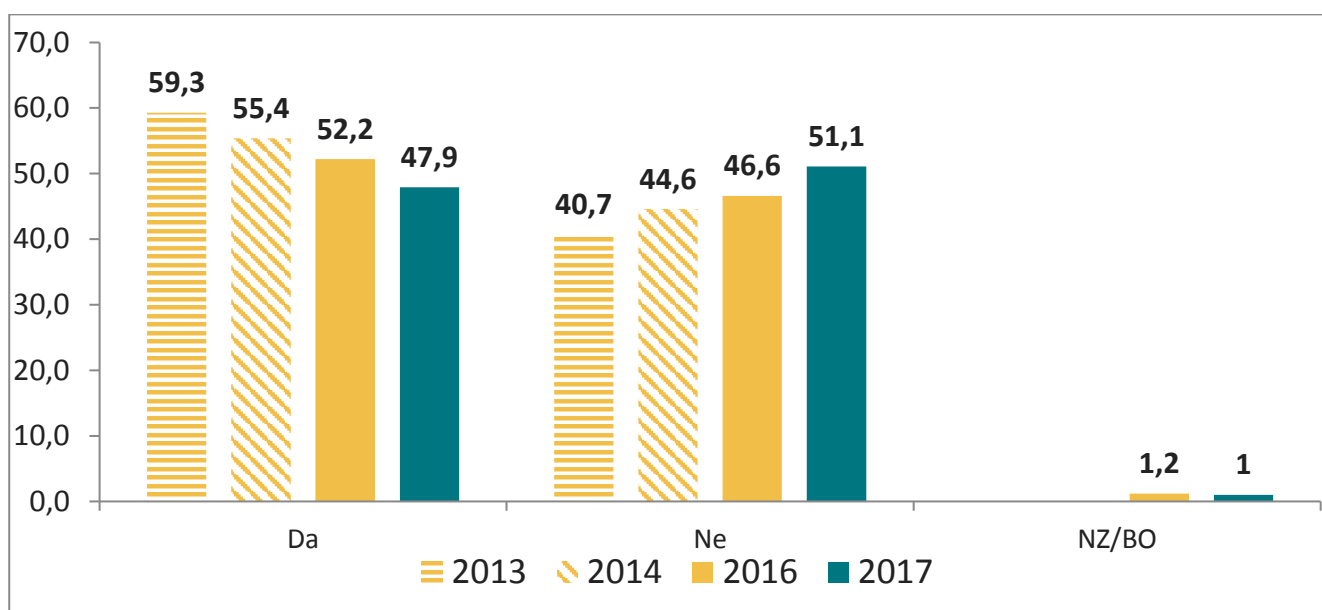
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (26% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju % ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) je iznad 50% onih koji izjavljuju da im je poznat sadržaj tog servisa, što je povećanje u odnosu na prethodna istraživanja.

Da li ste ikada pozvali broj 1180?

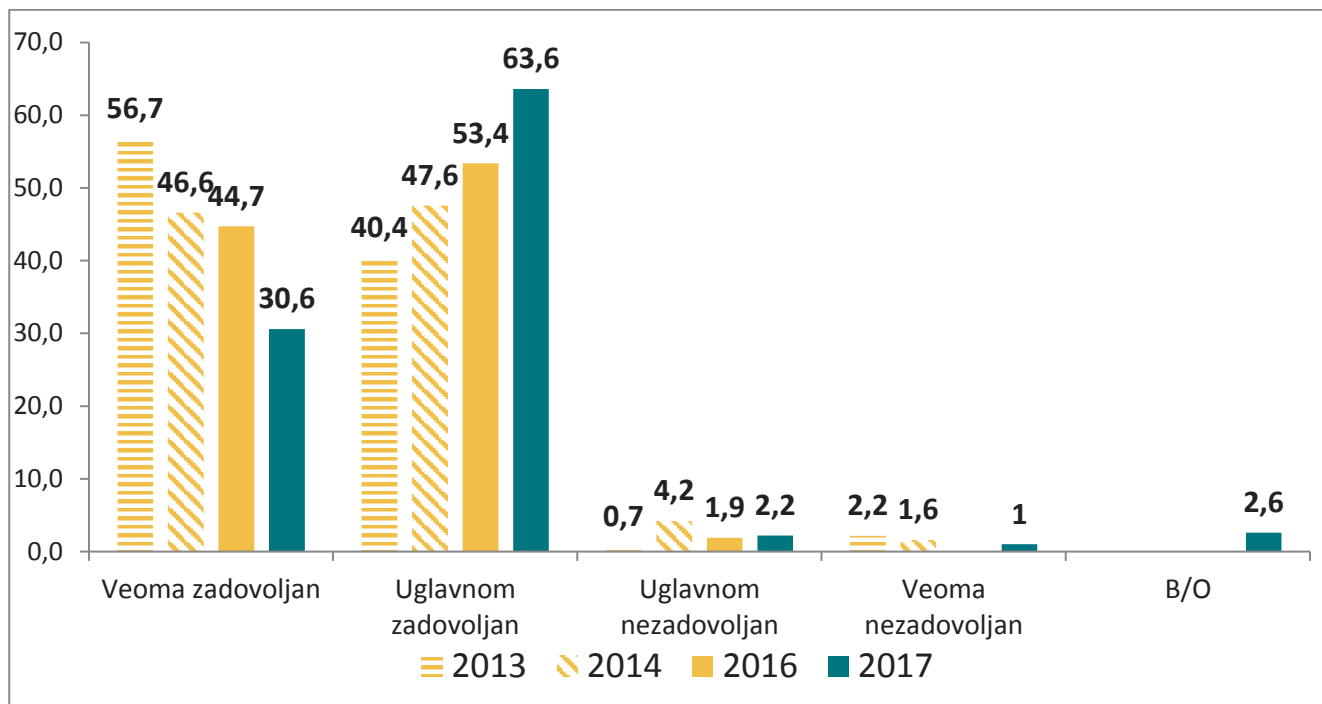
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (26% od ciljane populacije)



Od ukupnog broja građana koji su čuli za servis 1180 univerzalnog telefonskog imenika, njih preko 50% nije i koristilo ovu uslugu, i sada je već sasvim očigledan trend pada u korišćenju ove usluge, iz istraživanja u istraživanje.

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

Baza: Oni koji su ikada pozvali broj 1180 (12% od ciljne populacije)



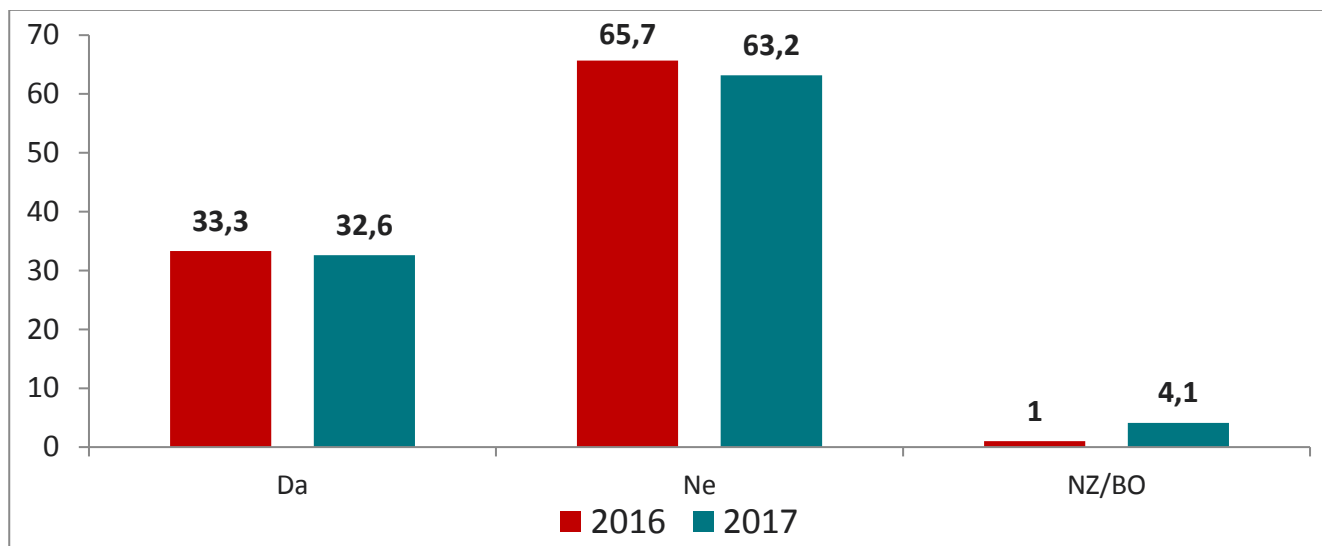
Dominantan broj korisnika ovog servisa (njih 94%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa i njihov broj je gotovo na identičnom nivou kao i u prethodnom istraživanju.

JEDNISTVENI EVROPSKI BROJ ZA HITNE SLUČAJEVE 112

Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna skoro $\frac{1}{3}$ populacije, te se u tom smislu situacija u odnosu na istraživanje iz 2017. godine nije bitno promijenila.

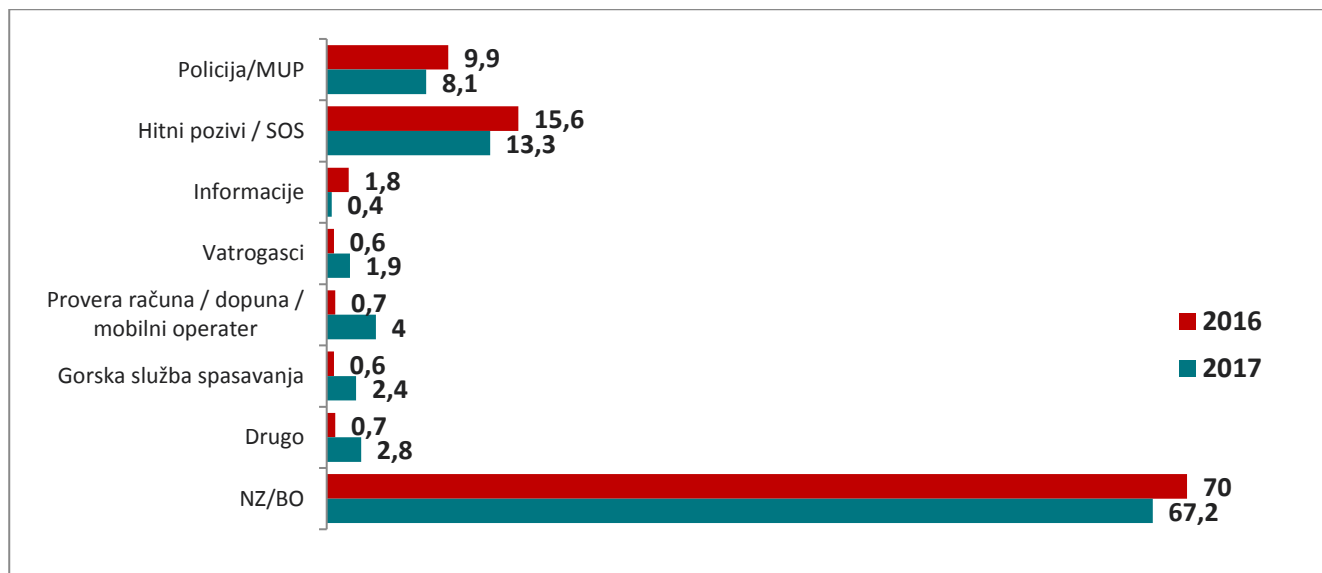
Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 97% od ciljne populacije



Za koje svrhe se koristi broj 112?

Baza: (97% od ciljne populacije)



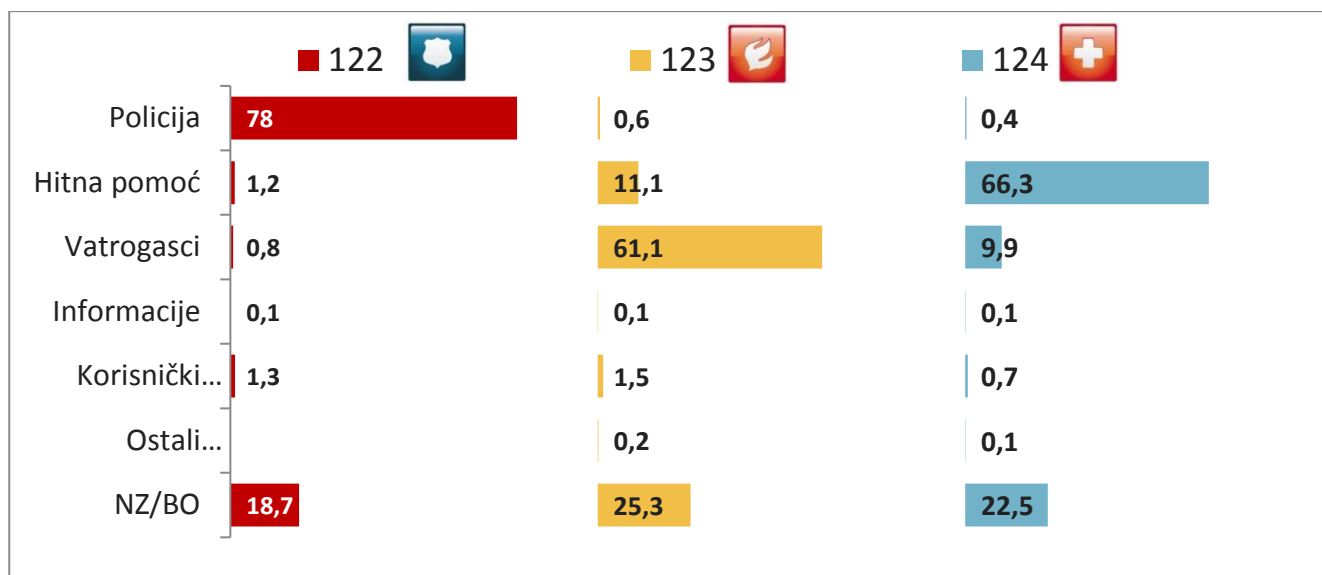
Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje tek nešto više od 13% ukupne populacije, odnosno funkcija ovog univerzalnog broja i dalje predstavlja nepoznanicu za većinu korisnika.

BROJEVI HITNIH SLUŽBI

Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (skoro 78%), zatim sledi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 66,3% i na kraju vatrogasne službe 61,1%. Može se reći da je stepen informisanosti građana po ovom pitanju na 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?

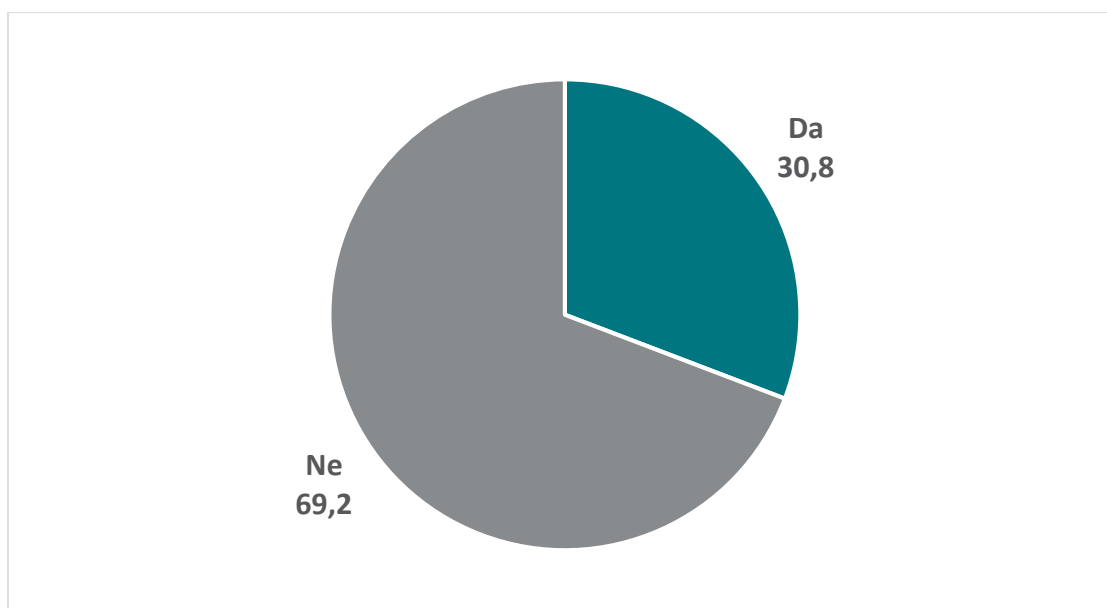
Baza: 97% od ciljane populacije



OSTALI TELEFONSKI SERVISI

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

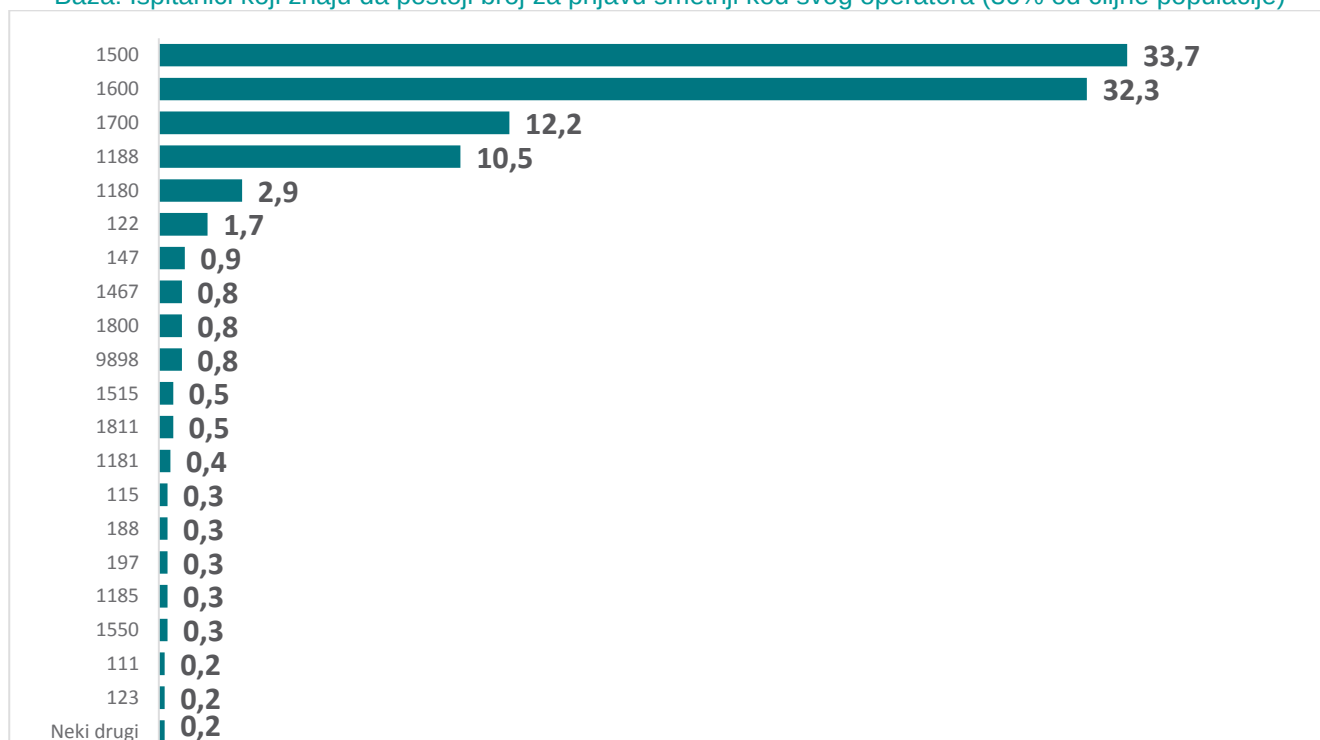
Baza: 97% od ciljane populacije



Najveći broj građana Crne Gore, njih skoro 70% 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 vašeg operatora? -
Da, koji je broj?

Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (30% od ciljane populacije)



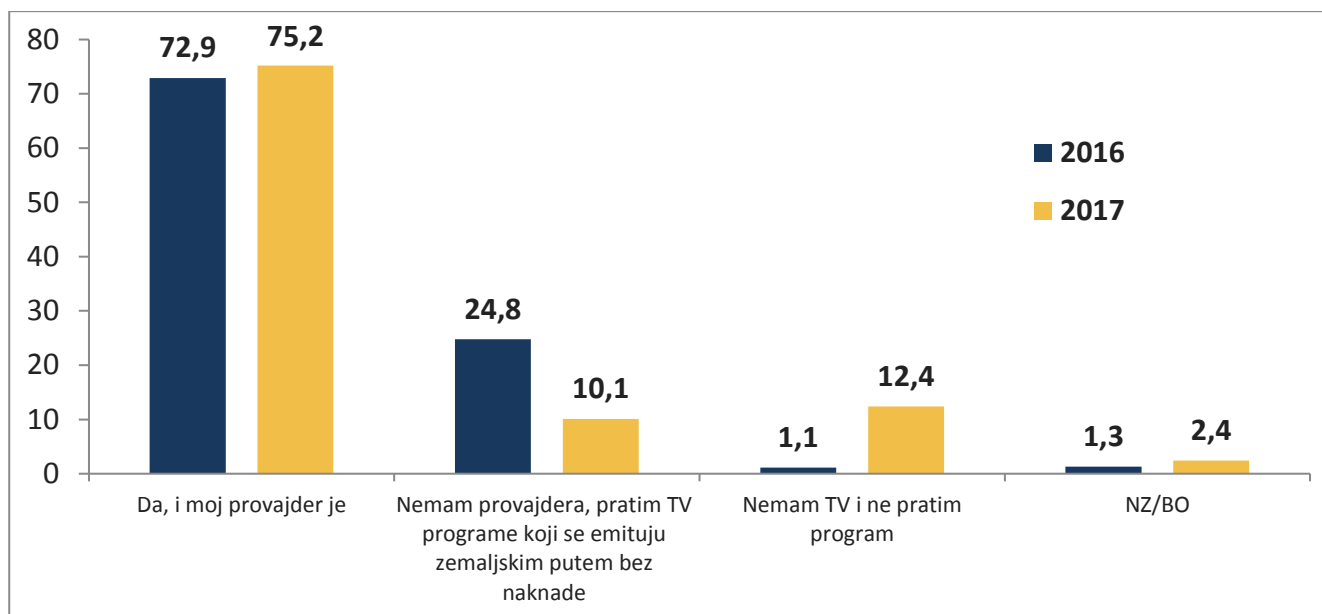
Očigledno je da korisnici mobilne telefonije ne znaju posebne brojeve za prijavu smetnji u radu usluga

TELEVIZIJA

Za razliku od podataka iz 2016. godine, u 2017. godini se može konstatovati da je, na jednoj strani porastao broj pojedinaca koji TV program prate preko nekog od provajdera TV programa, ali da se povećao i broj onih koji ne prate TV program ili nemaju TV, što može biti objašnjeno i promjenom u strukturi uzorka (više mladih).

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

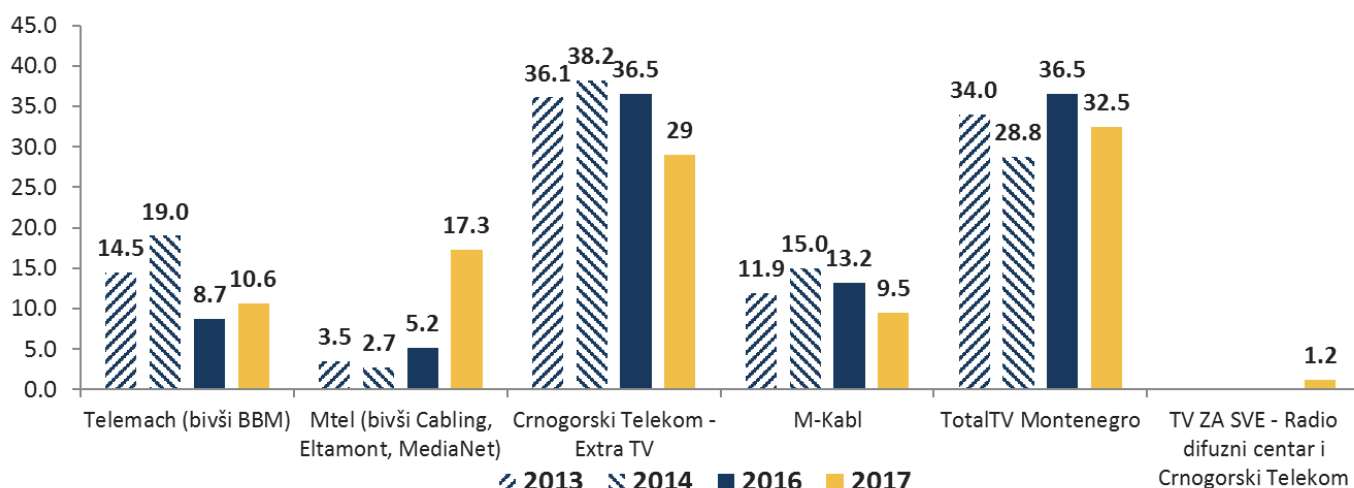
Baza: Ukupna ciljna populacija



Znatno se smanjio broj građana Crne Gore koji prate TV program putem terestrialnog signala, dok skoro 73% njih ima svog provajdera TV programa.

Moj provajder je

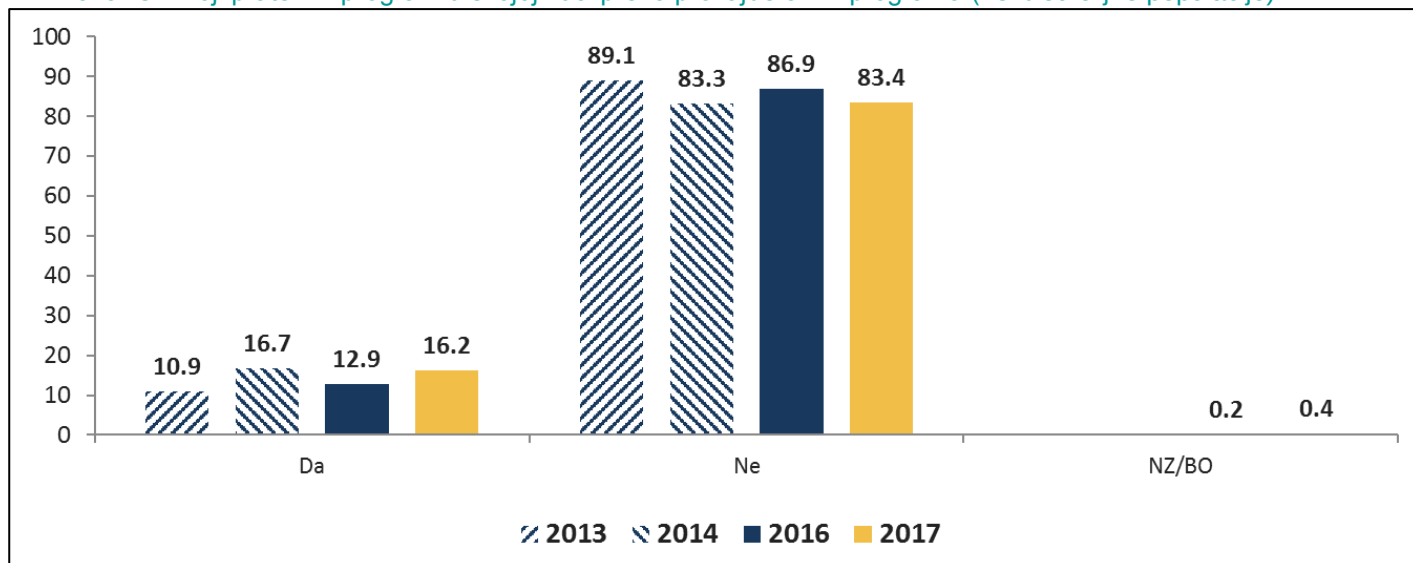
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodni istraživački snimak Telemach se delimično „oporavio“ u odnosu na prošlogodišnji značajan gubitak broja korisnika, dok je M-tel veoma napredovao i utrostručio broj svojih korisnika. Ozbiljan pad u broju korisnika IPTV-a beleži Crnogorski Telekom, a gubitke su u 2017. po ovom osnovu bilježili su i M-Kabl i Total TV.

Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?

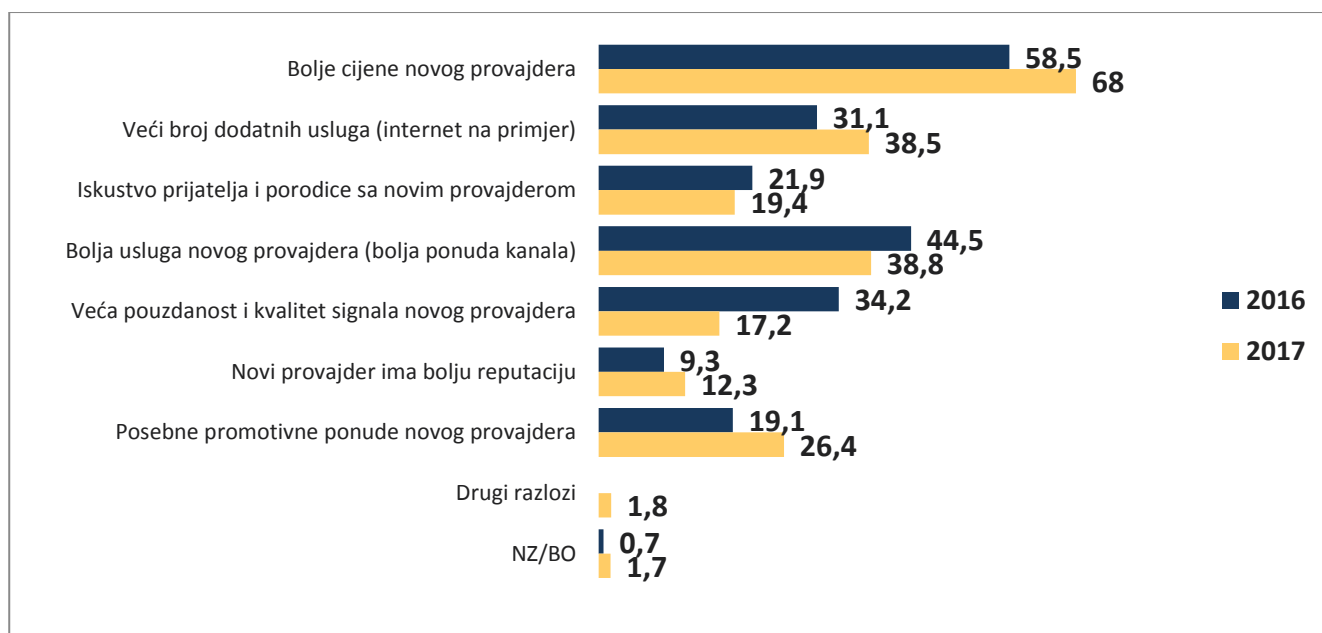
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljane populacije)



Procenat građana Crne Gore koji TV program prate preko provajdera, a koji su tokom prethodnog perioda promenili svog provajdera je nešto viši nego prošle godine i kreće se na nivou od 16% korisničke populacije.

Šta je razlog za promjenu?

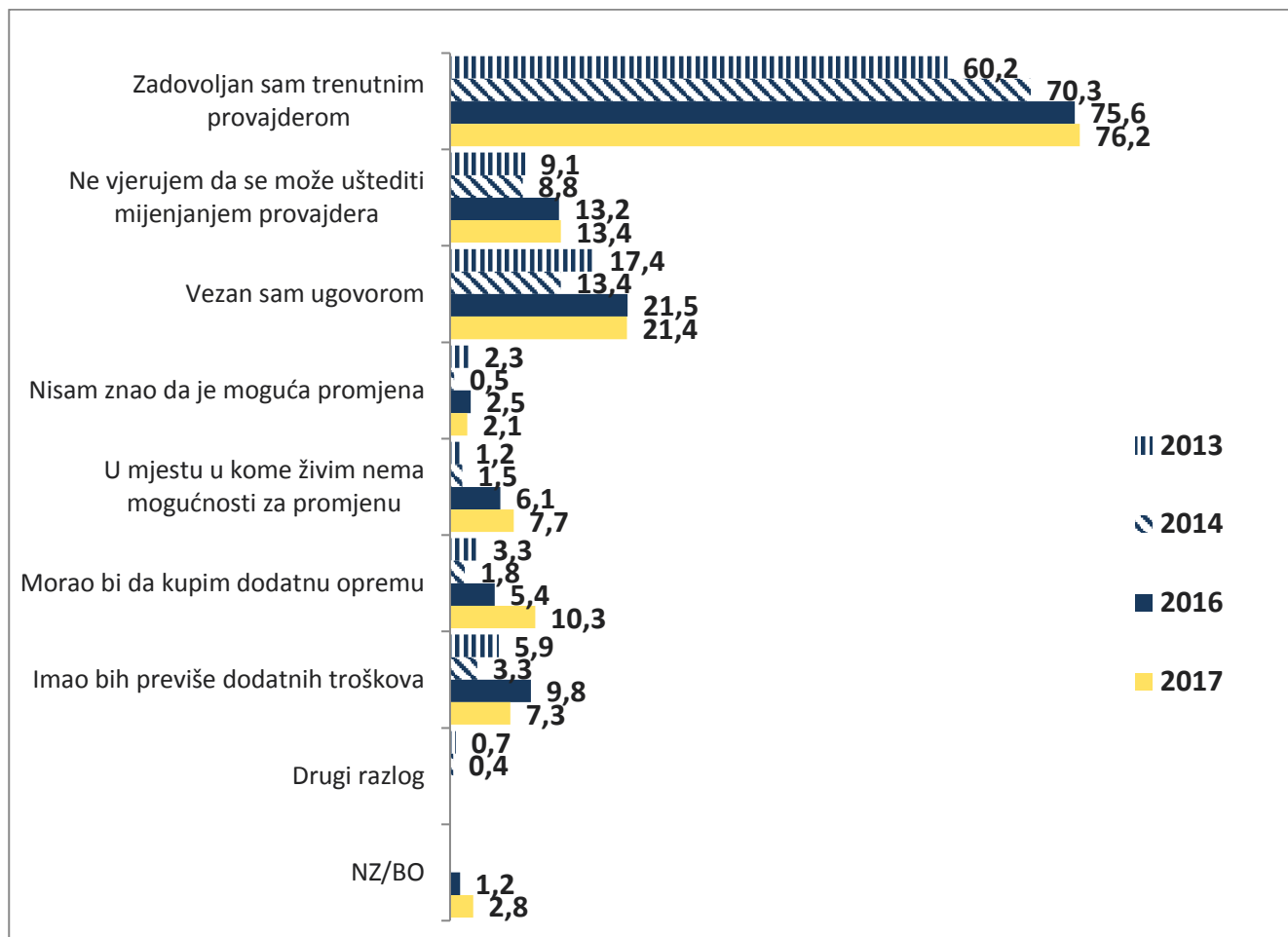
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su mijenjali provajdera TV programa (9% od ciljane populacije)



Osnovni razlozi za promenu provajdera se, u odnosu na 2016. godinu nisu promenili, no njihov značaj jeste. Cjenovni faktor u 2017. godini ima još veći značaj nego prošle, kao i dodatna vrijednost same ponude (veći broj dodatnih usluga). Promotivne ponude su takođe značajno doprinijele promjeni provajdera kod jednog dijela korisnika usluga.

Ukoliko NIJESTE mijenjali provajdera šta je razlog?

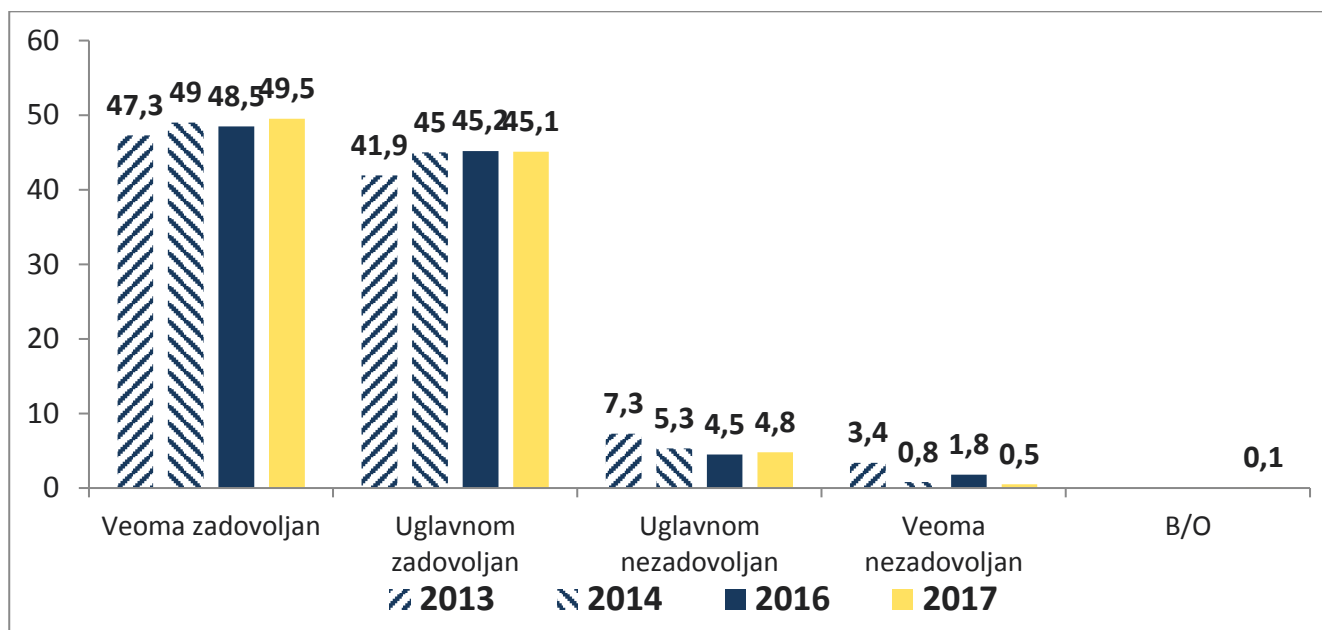
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji nisu mijenjali provajdera TV programa (63% od ciljne populacije)



Zadovoljstvo trenutnim provajderom je i dalje dominantan razlog (skoro 76%) 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?

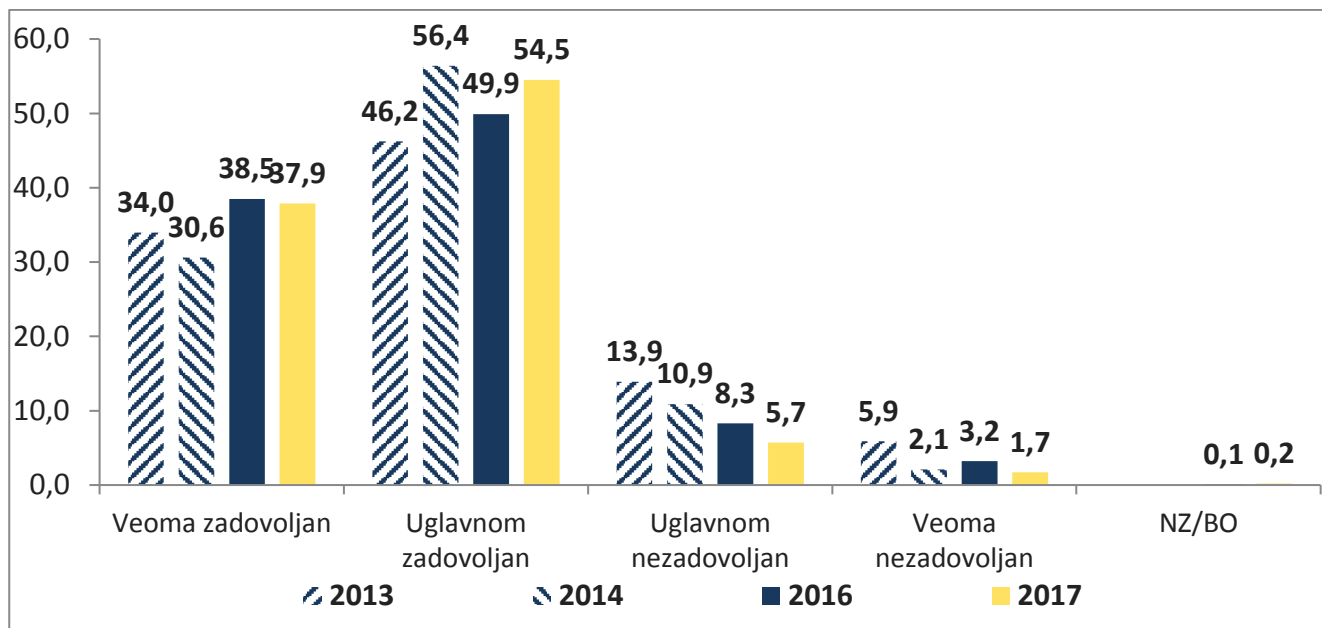
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljne populacije)



Kada je zadovoljstvo kvalitetom slike koju pruža provajder TV programa u pitanju, situacija je veoma slična prošlogodišnjoj, odnosno, ponovo se može konstatovati blagi trend rasta ovog indikatora zadovoljstva (94.6%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa je i dalje veoma visok (preko 90%) i u porastu je u odnosu na stanje zabeleženo 2016. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

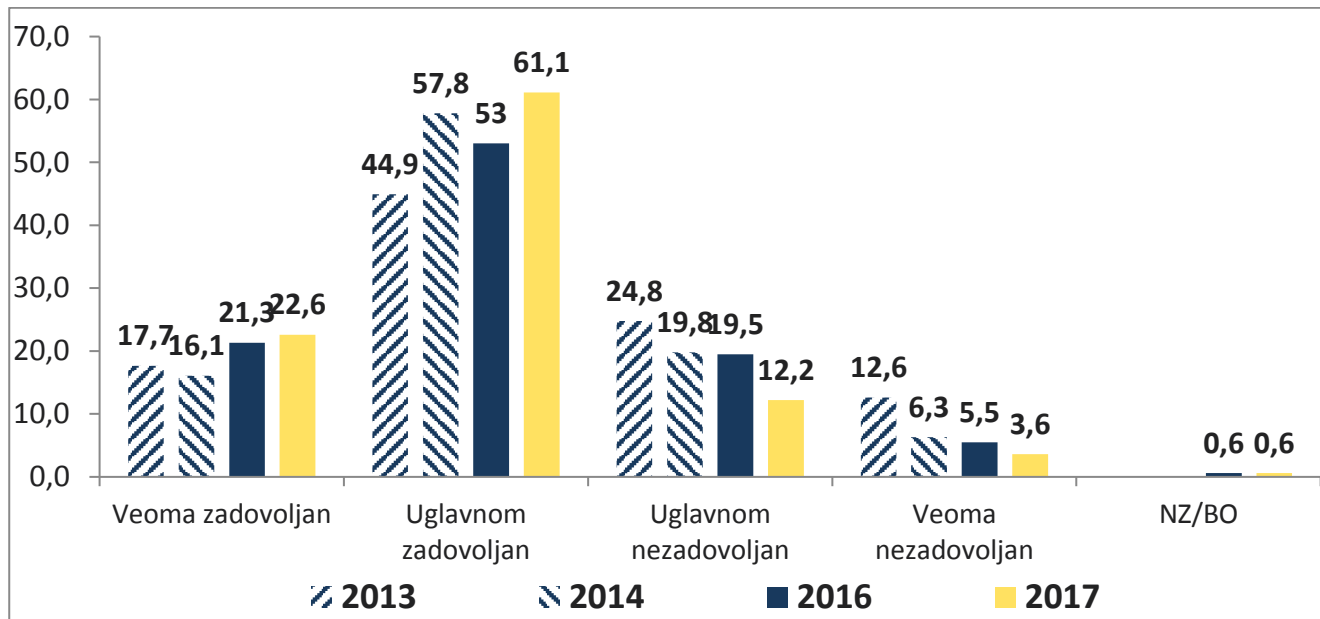
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljane populacije)

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?								
Moj provajder je		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum+	Sum-	Total
Telemach (bivši BBM)	N	27	50	4	1	77	4	81
	%	32.9	61.9	4.4	0.8	94.9	5.1	100.0
Mtel (bivši Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	54	72	6	0	126	6	132
	%	41.0	54.3	4.8	0.0	95.2	4.8	100.0
Crnogorski Telekom - Extra TV	N	75	122	16	8	197	24	220
	%	33.8	54.7	7.2	3.6	88.5	10.8	99.2
M-Kabl	N	33	39	1	0	72	1	73
	%	45.5	53.7	0.8	0.0	99.2	0.8	100.0
TotalTV Montenegro	N	98	130	17	3	229	21	249
	%	39.4	52.3	7.0	1.3	91.7	8.3	100.0
TV ZA SVE	N	3	5	0	1	8	1	9
	%	32.0	55.2	0.0	12.8	87.2	12.8	100.0
Tota	N	290	418	44	13	708	57	765
	%	37.9	54.5	5.7	1.7	92.4	7.4	99.8

Najveći deo građana Crne Gore koji koriste provajdera TV programa je zadovoljan ponudom programa svog provajdera (92.7%), a najviši stepen tog zadovoljstva manifestiju korisnici usluga M-kabla, M-tela, Telemacha te TotalTVa Montenegro.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?

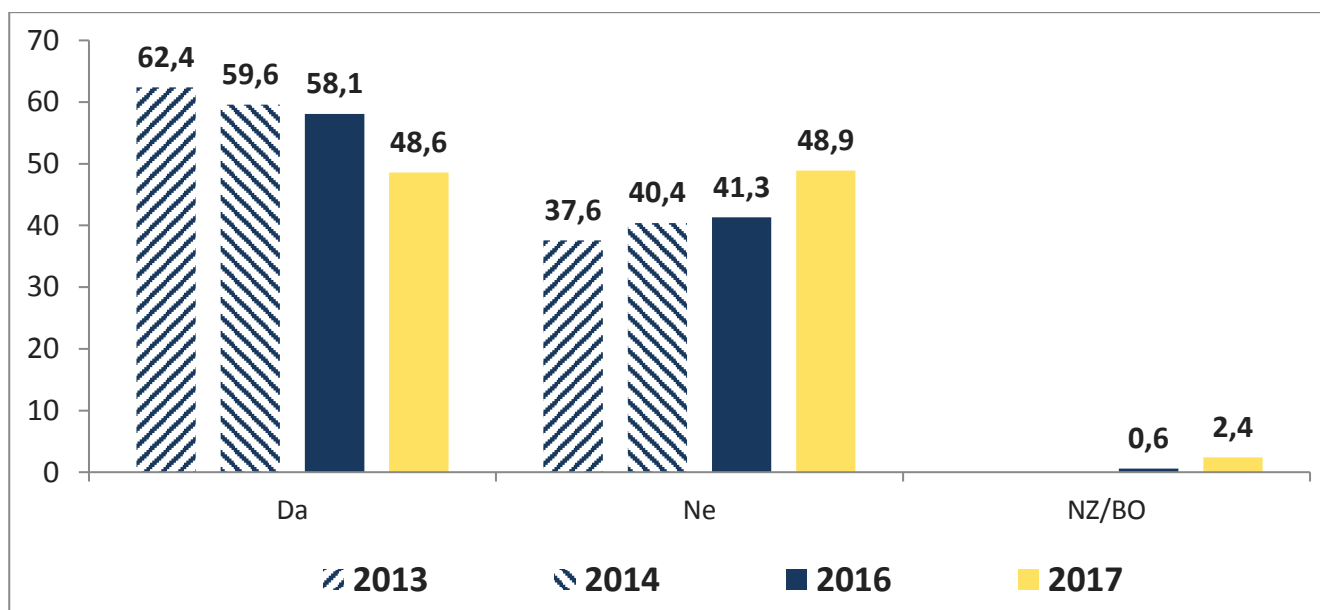
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga sopstvenog provajdera TV programa je na veoma visokom nivou (83,7%) i u porastu je u odnosu na prethodna istraživanja.

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

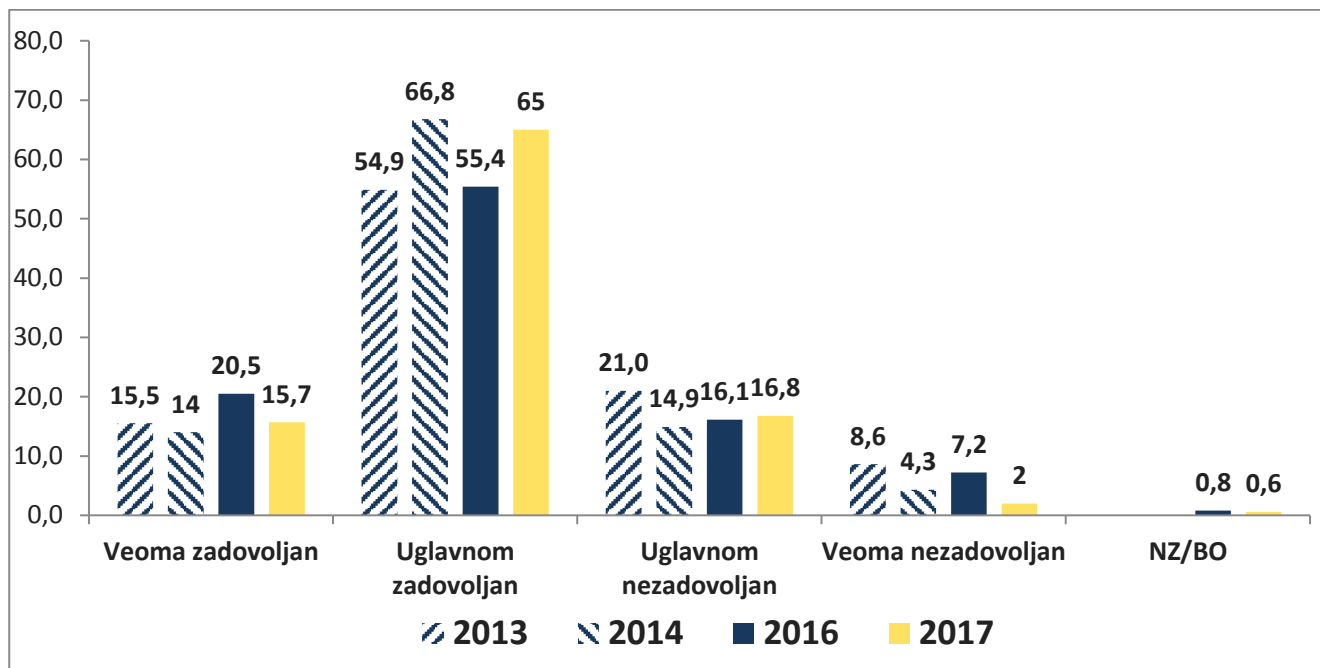
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)



Broj građana koji, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatuje smetnje ili prekide u prijemu signala se smanjuje i u skladu je sa trendom rezultata od 2013. 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 (37% od ciljane populacije)



Mada je procenat građana koji su, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatovali određene smetnje i prekide u signalu svog provajdera iz godine u godinu sve manji, većina njih pokazuje visok stepen zadovoljstva brzinom otklanjanja smetnje (prekida) – 80,7%, što predstavlja poboljšanje u odnosu na prethodnu godinu.

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 (73% od ciljane populacije)

Moj provajder je	Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?				
		Da	Ne	Ne zna	Total
Telemach (bivši BBM)	N	38	42	2	82
	%	46.40%	51.20%	2.40%	100%
Mtel (bivši Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	52	75	5	132
	%	39.40%	56.90%	3.70%	100%
Crnogorski Telekom - Extra TV	N	121	98	3	222
	%	54.40%	44.20%	1.40%	100%
M-Kabl	N	26	45	1	72
	%	35.50%	61.30%	1.80%	99%
TotalTV Montenegro	N	132	111	5	248
	%	52.90%	44.50%	2.10%	100%
TV ZA SVE - Radio difuzni centar i Crnogorski Telekom	N	5	4	0	9
	%	51.40%	48.60%	0.00%	100%
Total	N	374	375	16	765
	%	48.89%	49.02%	2.09%	100.00%

Najveći broj korisnika usluga provajdera TV programa, koji konstatuju smetnje ili prekide u prijemu signala je među korisnicima usluga Crnogorskog Telekoma (54,4%), a najmanji kod M-kabla 35,5%.

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

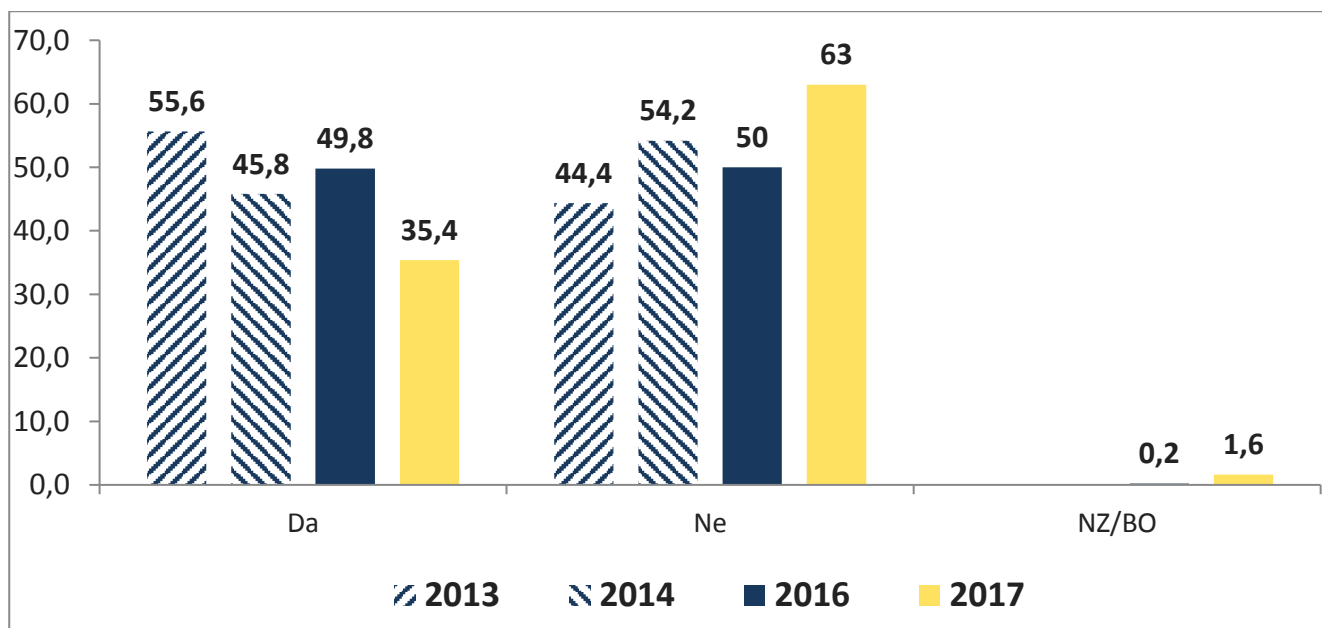
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (37% od ciljane populacije)

Moj provajder je	U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?						
		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum+	Sum-
Telemach (bivši BBM)	N	4	31	2	0	35	2
	%	10.70%	83.10%	6.20%	0.00%	93.80%	6.20%
Mtel (biši Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	11	31	7	3	42	10
	%	21.50%	59.30%	14.30%	4.90%	80.80%	19.20%
Crnogorski Telekom – Extra TV	N	11	81	24	3	92	27
	%	8.80%	67.40%	20.10%	2.30%	76.20%	22.40%
M-Kabl	N	4	18	3	1	22	4
	%	15.60%	70.30%	11.90%	2.30%	85.90%	14.20%
TotalTV Montenegro	N	28	77	25	2	105	27
	%	21.20%	58.10%	19.30%	1.20%	79.30%	20.50%
TV ZA SVE	N	1	4	0	0	5	0
	%	14.70%	85.30%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL	N	59	242	63	7	301	70
	%	15.90%	65.23%	16.98%	1.89%	81.13%	18.87%

Brzinom otklanjanja prekida i smetnji u signalu TV programa najzadovoljniji su korisnici usluga Telemacha (93,8%), a najmanje korisnici usluga Crnogorskog Telekom. 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?

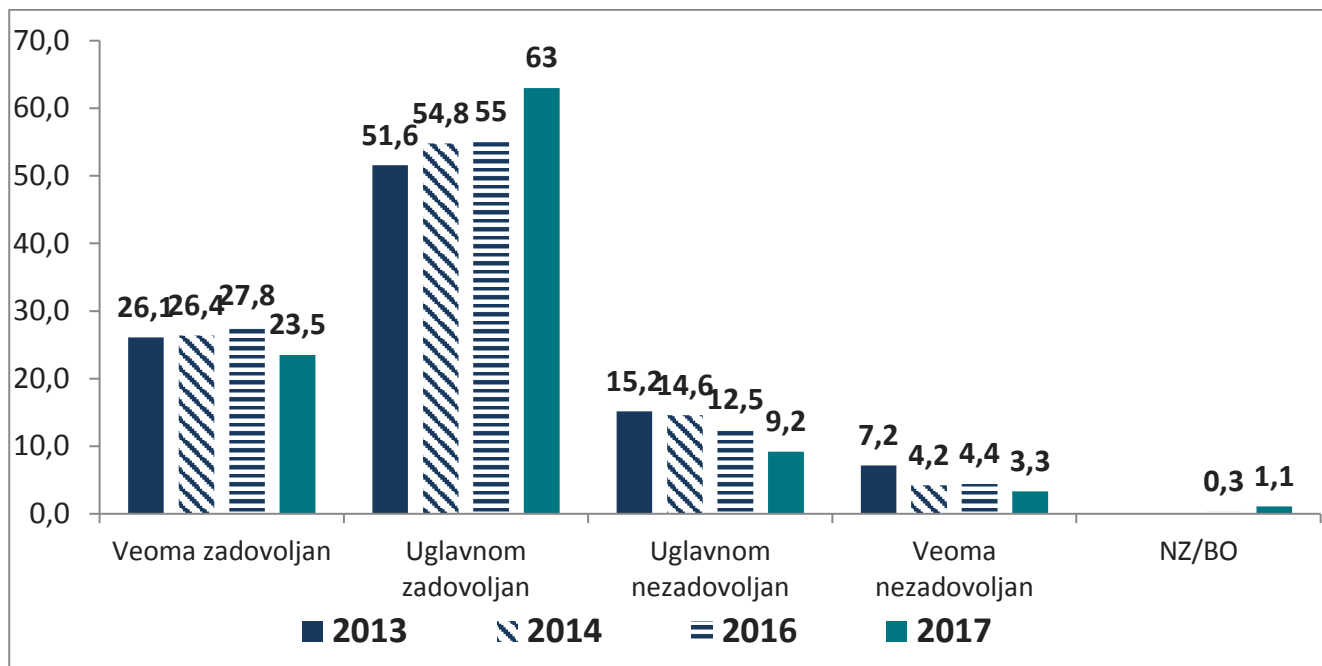
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (75% od ciljane populacije)



U istraživanju sprovedenom 2017. godine tek nešto više od 1/3 korisnika usluga provajdera TV programa je kontaktiralo centar za podršku korisnika (call centar) i u odnosu na prošlo istraživanje bilježi se značajan pad ovakvih korisnika. Generalno govoreći čak bi se moglo govoriti o trendu pada korišćenja ove vrste usluge.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (27% 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 preko 86% što je neznatno više 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 (27% od ciljane populacije)

Moj provajder je	U kojoj ste mjeri zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?							
		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum+	Sum-	Total
Telemach (bivši BBM)	N	3	10	3	0	13	3	16
	%	19.20%	63.30%	17.50%	0.00%	82.50%	17.50%	100.00%
Mtel (biši Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	11	38	3	3	49	6	55
	%	19.90%	69.50%	4.90%	5.70%	89.40%	10.60%	100.00%
Crnogorski Telekom – Extra TV	N	21	68	5	2	89	7	96
	%	21.20%	69.40%	5.50%	1.80%	90.60%	7.30%	97.90%
M-Kabl	N	4	5	1	2	9	3	12
	%	32.40%	40.60%	12.90%	14.00%	73.00%	26.90%	99.90%
TotalTV Montenegro	N	25	47	12	2	72	14	86
	%	28.70%	53.40%	14.10%	2.80%	82.10%	16.90%	99.00%
TV ZA SVE	N	0	3	0	0	3	0	3
	%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
TOTAL	N	64	171	25	9	235	34	269
	%	23.79%	63.57%	9.29%	3.35%	87.36%	12.64%	100.00%

Najviši stepen zadovoljstva servisom podrške korisnika provajdera TV programa iskazuju korisnici usluga Crnogorskog telekoma (90%), mada u tom pogledu ni ostali perateri, osim M-Kabl-a, o ne zaostaju previše.

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

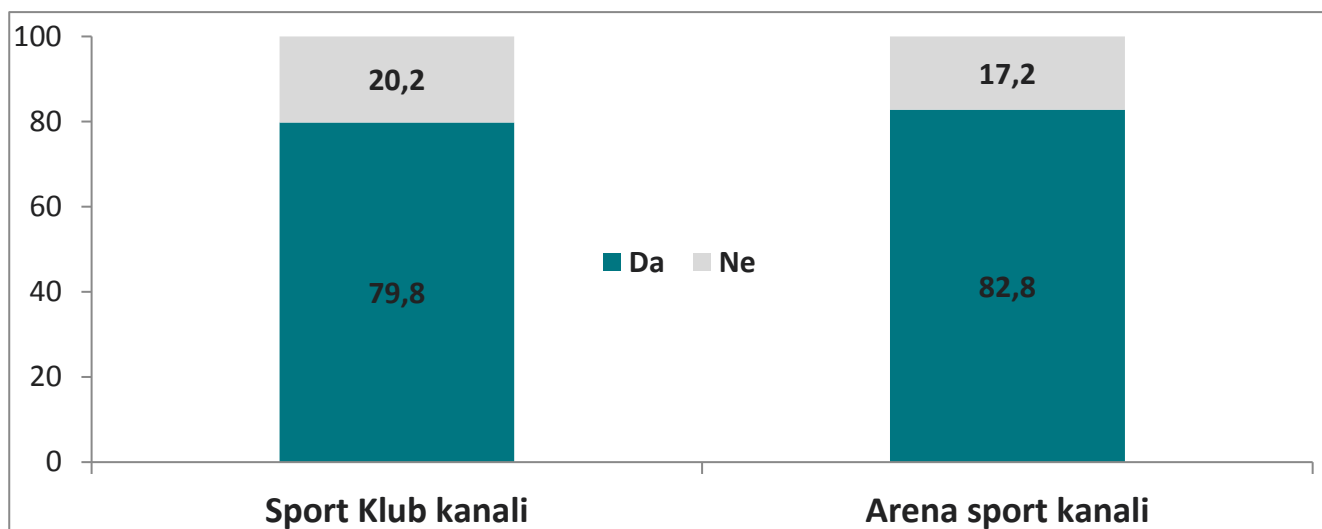
Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (36% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum -	Sum +
Vrijeme čekanja na odgovor	23.2	52.0	17.5	6.5	0.7	75.3	24.0
Kvalitet odgovora	29.4	54.5	14.0	1.2	0.9	83.8	15.2
Kultura ophođenja	43.7	45.9	8.6	1.1	0.7	89.6	9.7

Zadovoljstvo različitim aspektima podrške korisničkog servisa provajdera TV programa je na vrlo visokom nivou, a naročito je istaknuto u domenu kulture ophođenja prema korisnicima (89,6%) i kvaliteta odgovora (83,8%).

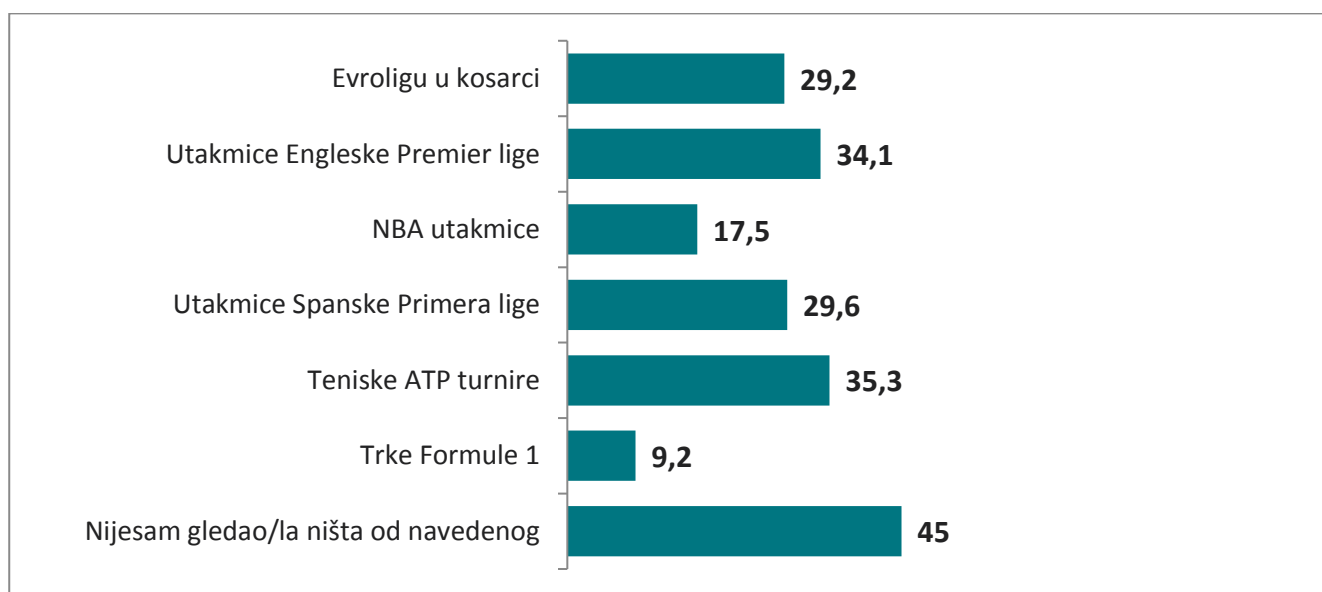
Da li ste čuli za Sport Klub i Arena sport TV kanale?

Baza: Ispitanici koji prate TV program (85% od ciljane populacije)



Da li ste makar jednom u poslednjih 6 mjeseci gledali?

Baza: Višestruki odgovori. Ispitanici koji prate TV program (85% od ciljane populacije)



Na osnovu dobijenih podataka o specifičnim navikama TV auditorijuma u Crnoj Gori, može se zaključiti da oko 55% tog auditorijuma preferira neki od sportskih sadržaja vezanih za svetska i evropska takmičenja u različitim sportskim disciplinama. Najveći stepen preferencija jeskoncentrisan oko fudbala i tenisa.

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

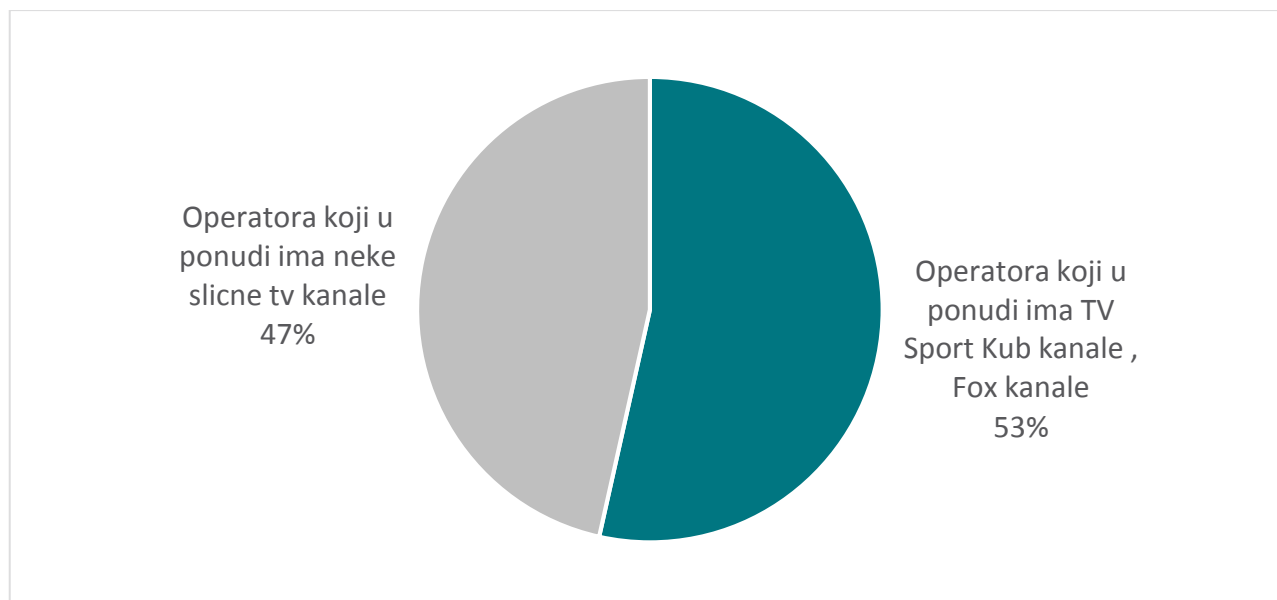
Baza: Ispitanici koji prate TV program (85% od ciljne populacije)

	uopšte mi nije važno	2	3	4	veoma mi je važno	Sum -	Sum +
TV Sport klub kanale	33.2	11.7	16.1	17.3	21.6	44.9	33.4
TV Fox kanale	21.0	16.6	24.9	22.0	15.5	37.6	46.9
TV Arena sport kanale	34.3	11.6	17.3	17.5	19.2	45.9	34.9
TV regionalne kanale (RTS, HRT, OBN,....)	07.3	09.6	22.8	27.5	32.8	16.9	50.3

Podaci o specifičnim potrebama i preferencijama TV auditorijuma u Crnoj Gori, takođe ukazuju da značajan stepen preferentnosti, pa u tom smislu i uticaja na donošenje odluke o izboru provajdera TV programa, imaju prvenstveno kanali zabavnog sadržaja, kao što je FOX koji nude širok dijapazon zabavnih, serijskih, filmskih i lifestyle sadržaja, dok je stepen preferentnosti onih sa pretežno sportskim sadržajem značajno niži. Na drugoj strani je jasan veoma izražen interes TV auditorijuma za regionalne kanale koji su fokusirani na regionalne teme i sadržaje.

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?

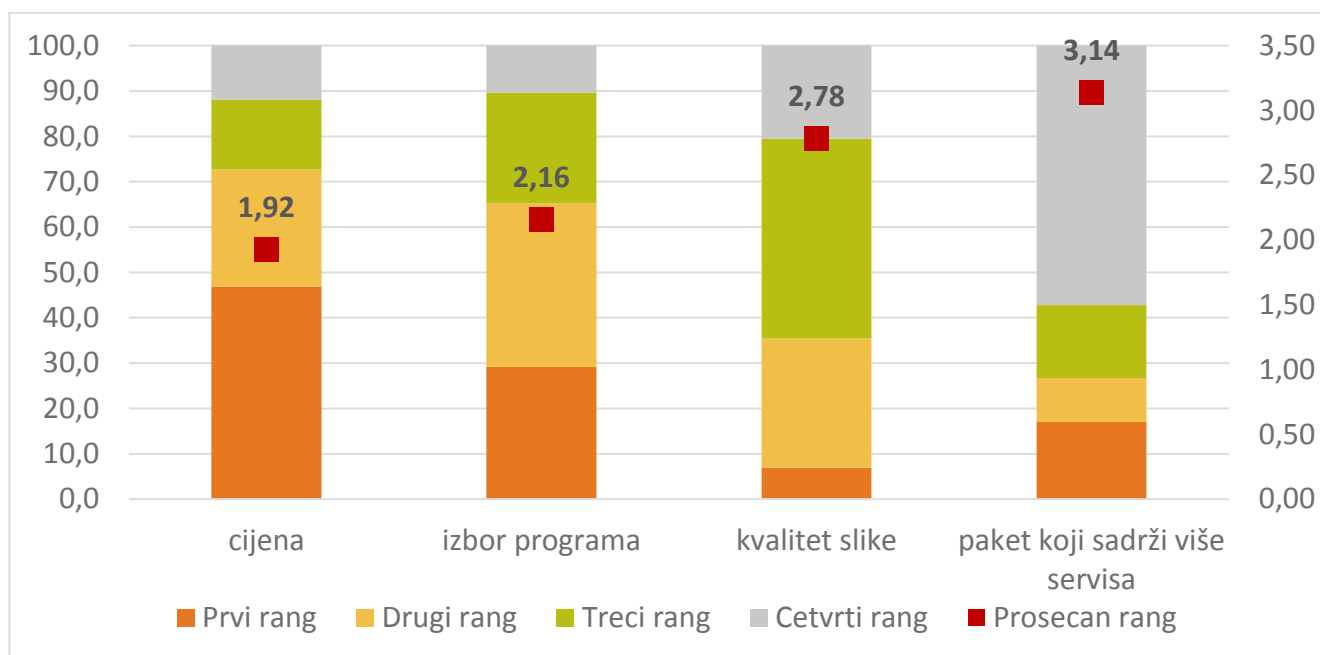
Baza: Ispitanici koji prate TV program (85% od ciljne populacije)



Sa druge strane je takođe jasno da 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 takvoj 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 (85% od ciljne populacije)



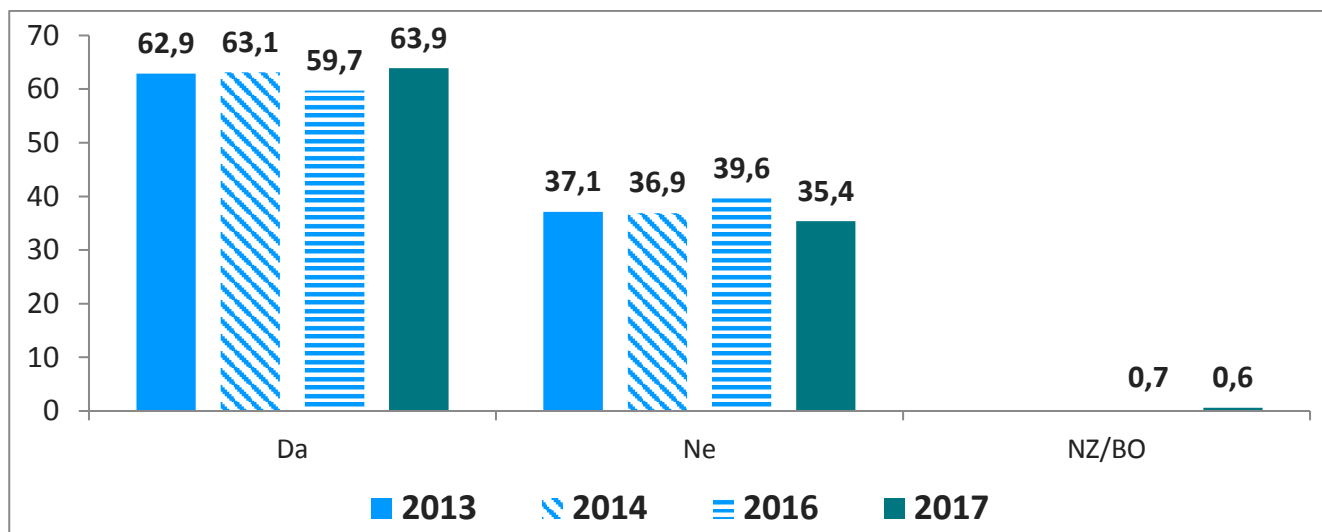
Analizirajući globalne preferencije TV auditorijuma u pogledu izbora provajdera TV signala, sasvim je jasno da cjenovni faktor igra najnačajniju ulogu i ima najviši rang važnosti. No ni kvalitet programskog sadržaja (izbora kanala i programa), i ako zaostaje u prosečnom rangu, nije od malog značaja.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

INTERNET

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je, u odnosu na prethodno istraživanja u porastu, i sada već skoro 64% populacije ima takvu mogućnost. Ova razlika u odnosu na prethodna istraživanja u izvesnoj mjeri može biti i produkt činjenice da je u ovogodišnjem istraživanju učestvovala i znatno mlađa generacija ispitanika nego ranije, koja po svom životnom stilu spada u tzv. generaciju internet natives-a.

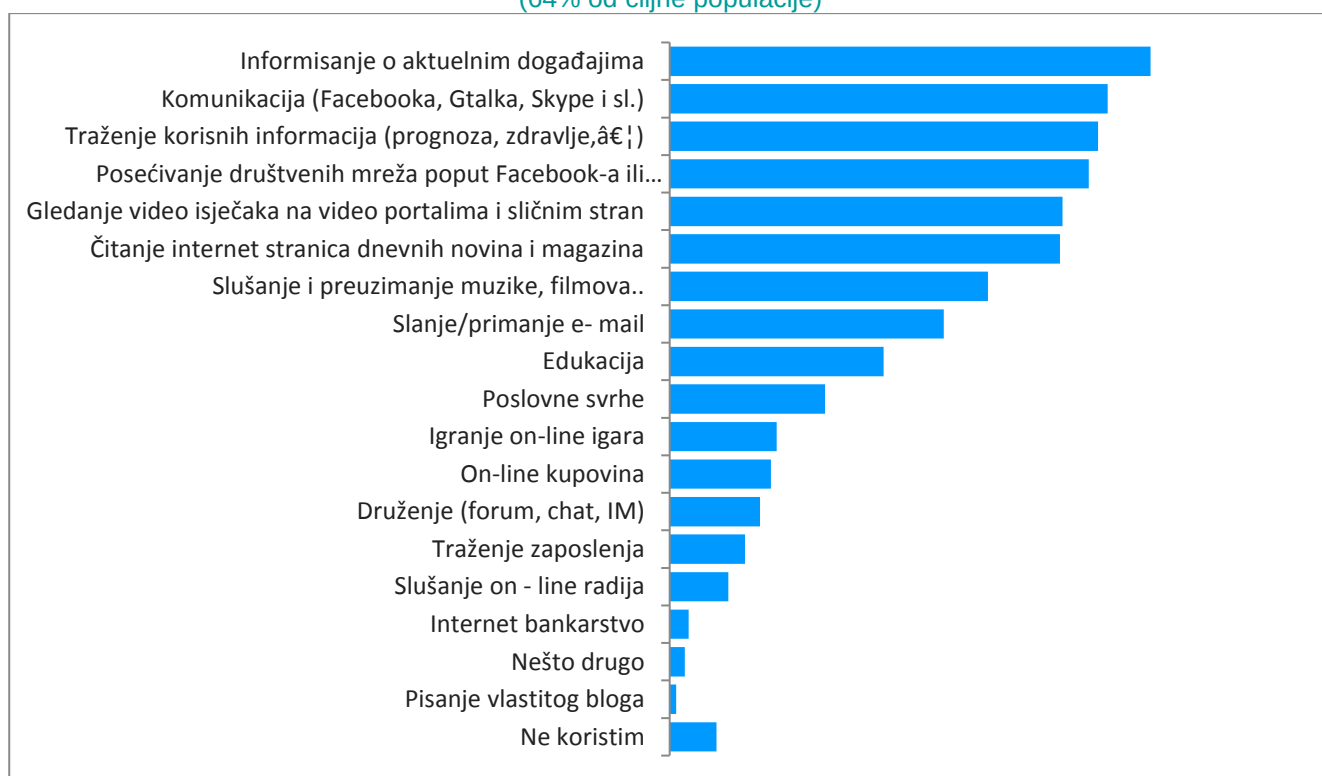
Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

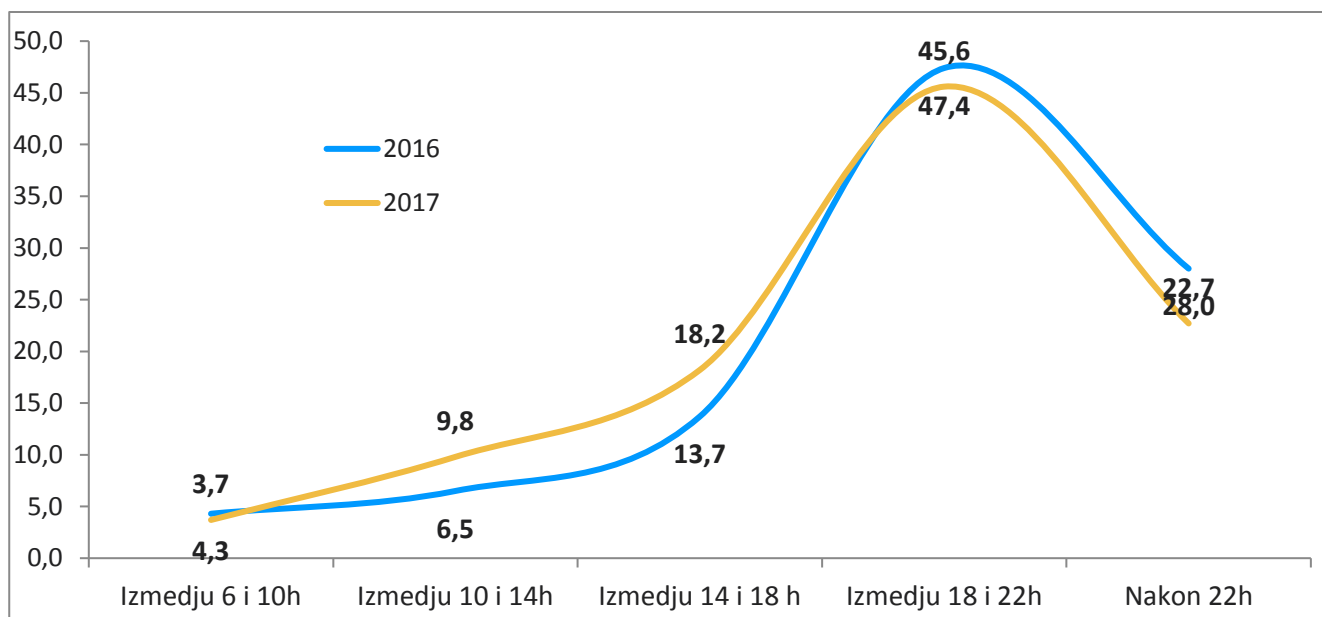
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljne populacije)



U odnosu na prošlogodišnje rezultate, situacija se na planu korišćenja interneta nije bitno promenila. 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?

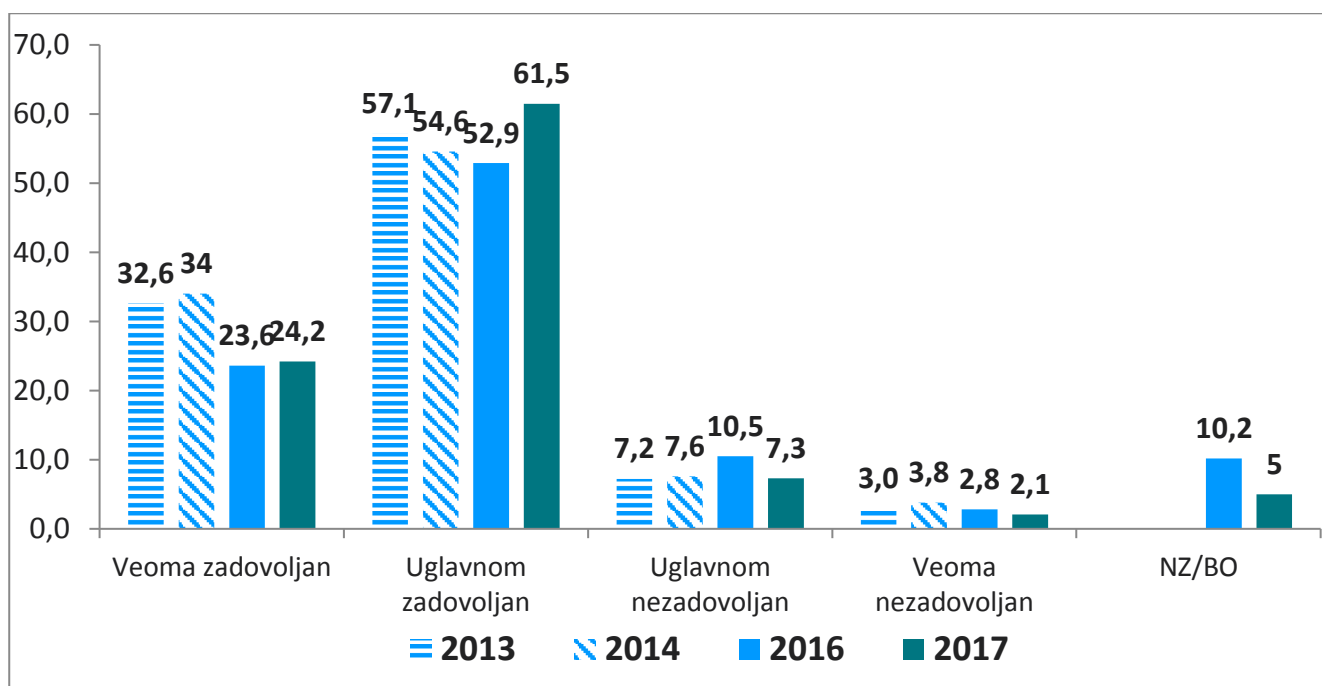
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljane populacije)



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 promenilo u odnosu na prethodnu godinu. Broj korisnika interneta je najveći u periodu od 18 i 22 časova.

U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?

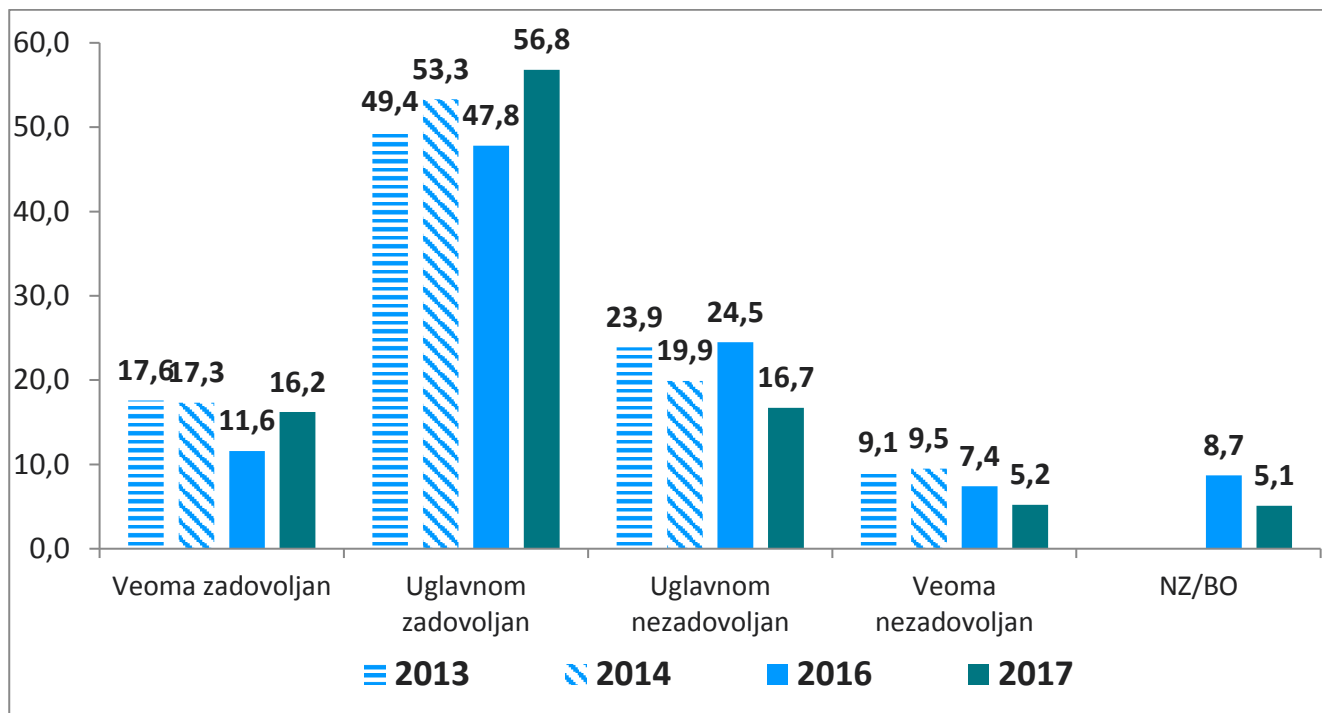
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u porastu u odnosu na prošlogodišnje istraživanje i iznosi 85,7%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet servisa?

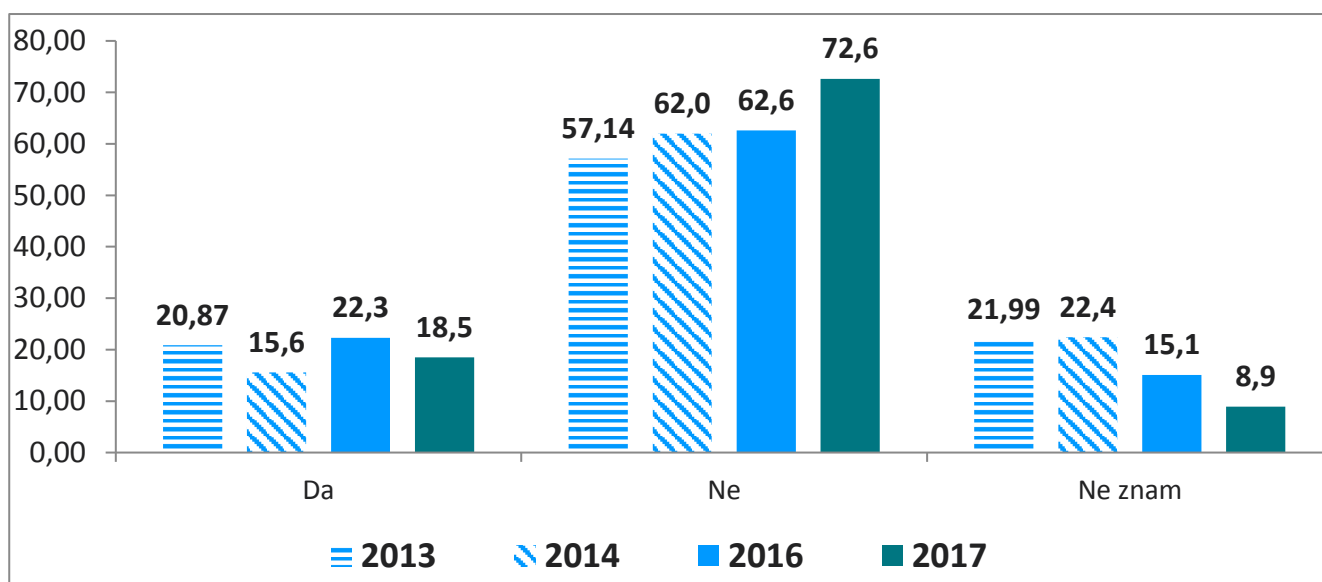
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori takođe je u porastu u odnosu na prethodno istraživanje i iznosi 73%, što je za preko 13 procentih poena više nego 2016.

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

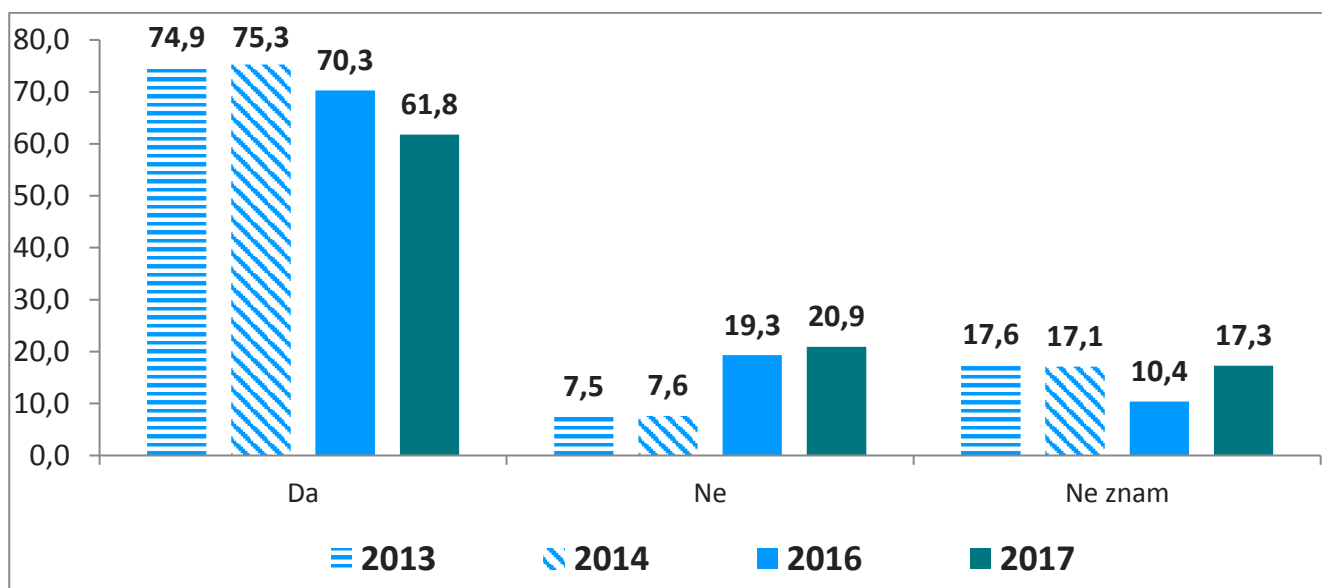
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljane populacije)



U odnosu na istraživanje iz 2017. godine, procenat korisnika interneta koji uočava probleme u funkcionisanju određenih servisa i aplikacija je u padu, dok je procenat onih koji ne uočavaju takve probleme u znatnom porastu.

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

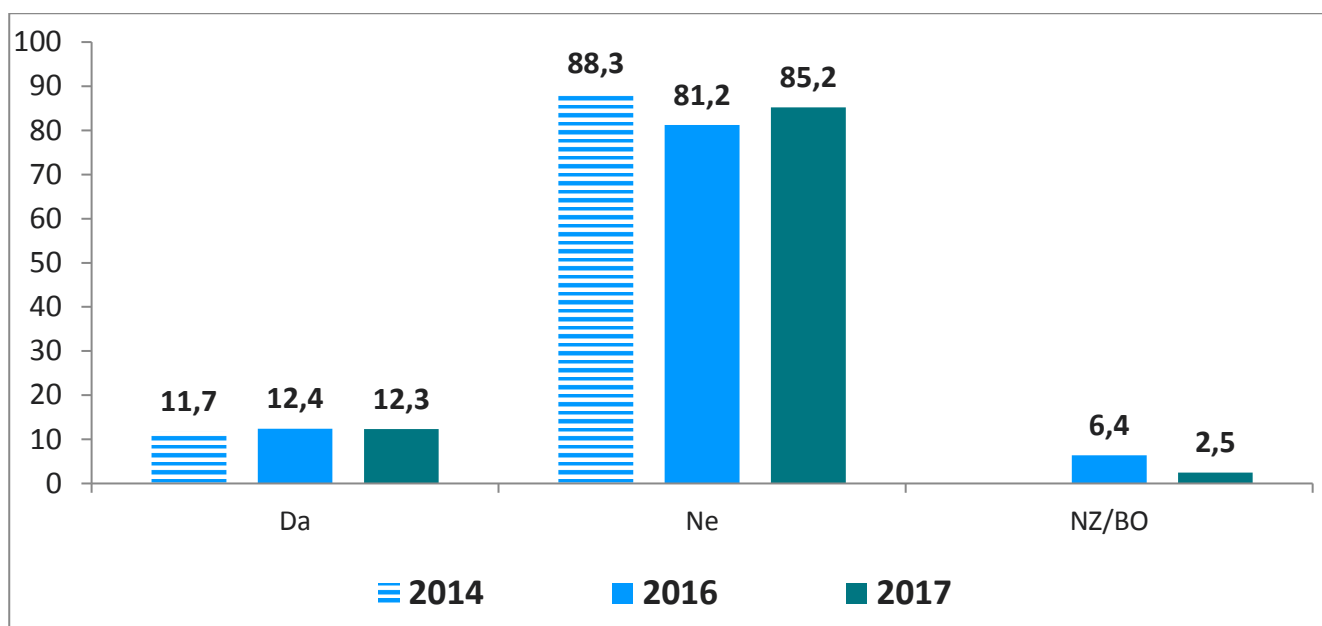
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljne populacije)



I dalje preovlađuje ocena među crnogorskim korisnicima interneta da je korisno da na tržištu postoji još internet provajdera (61.2%), mada se broj onih koji ne dijele ovo uverenje ponovo uvećao u odnosu na prethodno istraživanje (21%).

Da li ste mijenjali internet provajdera?

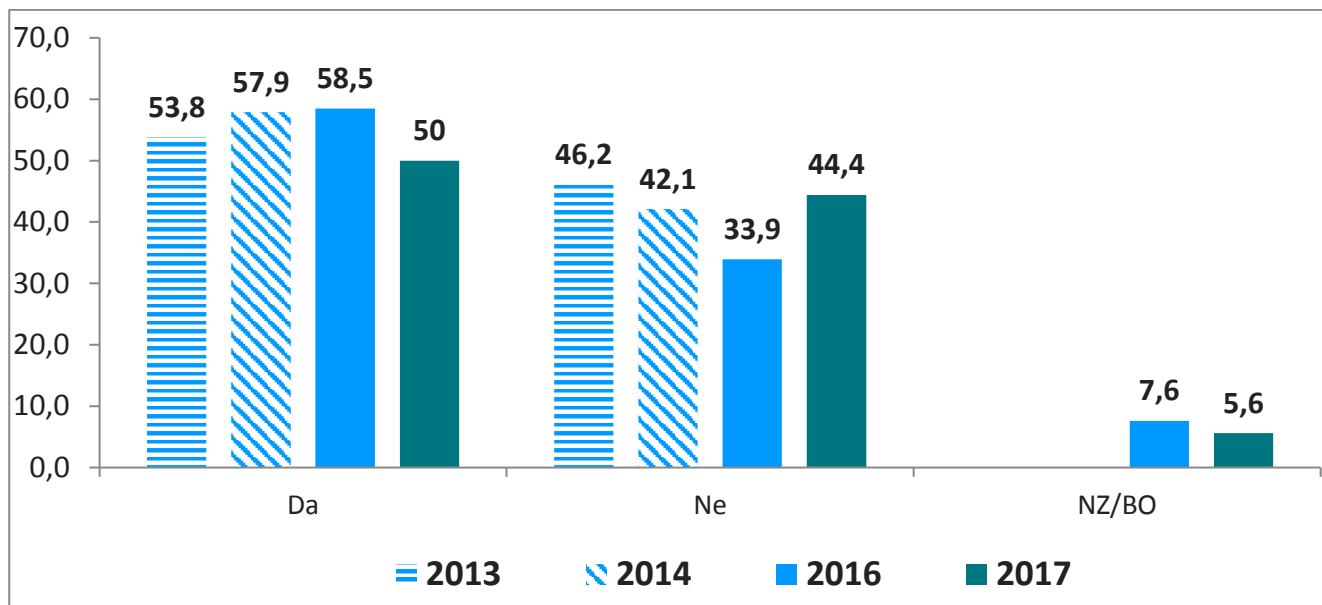
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je promijenio svog provajdera praktično je na istom nivou kao prošle godine, što je i dalje veoma niska stopa promjene.

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

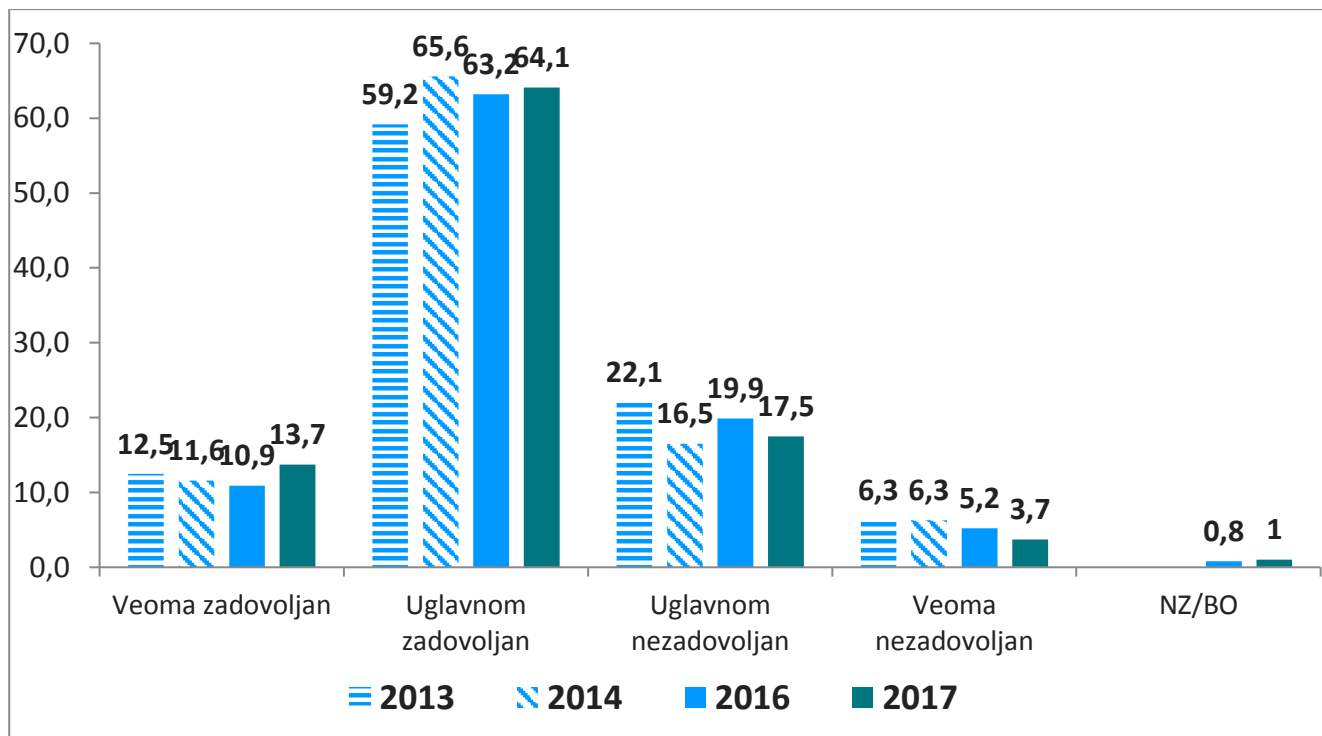
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je primjetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je znatno opao (na 50%), a istovremeno je značajno porastao broj onih koji nisu imali takva iskustva.

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

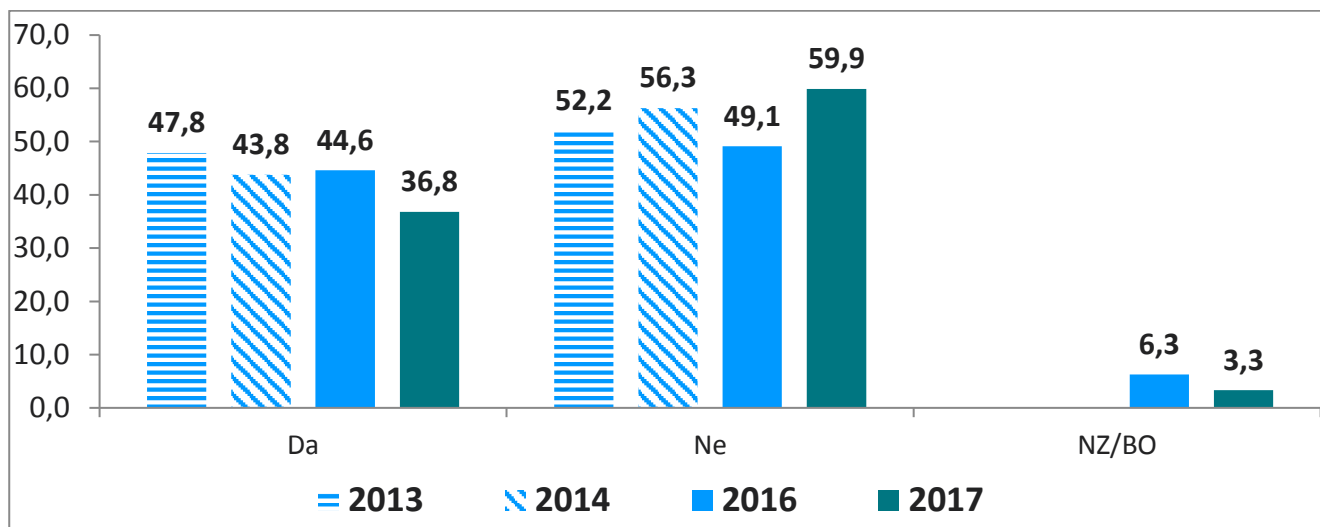
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (32% od ciljane populacije)



Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge (78%) i njihov je broj u blagom porastu u odnosu na prethodno istraživanje.

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

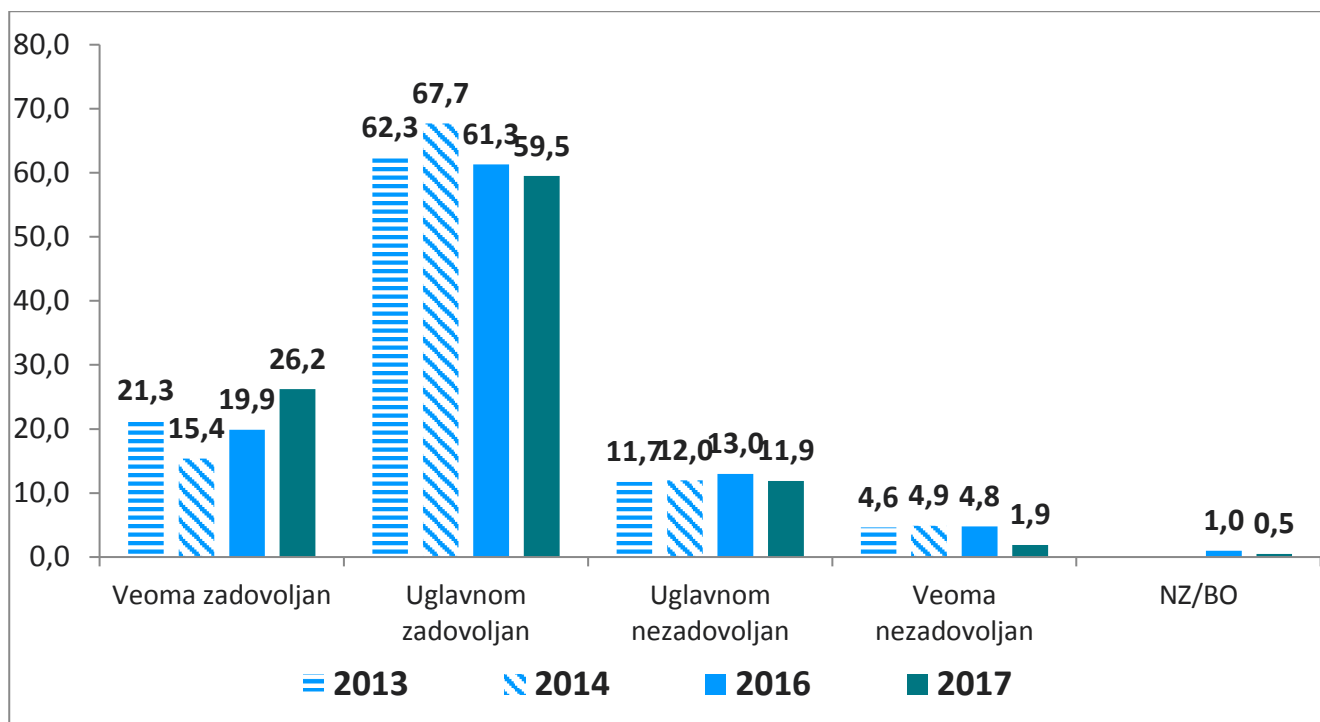
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (64% od ciljne populacije)



Ispod 40% korisnika interneta koristi uslugu podrške korisničkog servisa.

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 (24% od ciljne populacije)



Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom, a njihov broj je u blagom porastu 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 (24% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum +	Sum '
Vrijeme čekanja na odgovor	19.9	55.8	16.4	08.0	75.7	24.3
Kvalitet odgovora	32.9	60.4	05.2	00.9	93.3	06.2
Kultura ophođenja	41.8	52.9	03.2	01.2	94.7	04.3

Nivo zadovoljstva različitim aspektima servisa podrške korisnicima je među korisnicima interneta u Crnoj Gori na visokom nivou, a najviši stepen zadovoljstva se vezuje za kulturu ophođenja prema korisnicima i kvalitetu odgovora.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

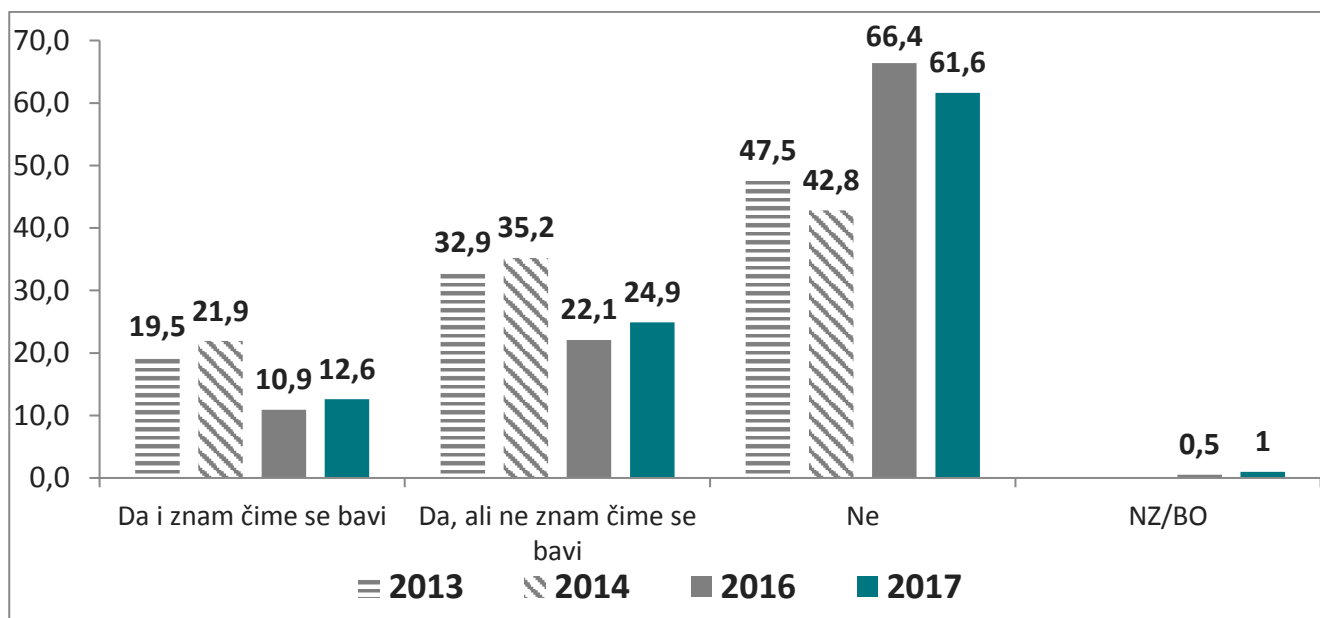
Ovogodišnje istraživanje pokazuje da je stepen poznatosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u porastu kao i stepen pozitivnog evaluiranja njenog doprinosa razvoju ovog segmenta usluga u Crnoj Gori.

U procesu sticanja informacija i saznanja o radu ove Agencije u ovogodišnjem istraživanju naročito istaknuto mjesto imaju sredstva masovnih komunikacija, pre svega televizija i štampani mediji, ali raste i značaj interneta kao kanala komunikacije.

No sa druge strane se čini da potencijal same internet stranice ove Agencije nije u potpunosti iskorišten te da se u tom domenu mogu realizovati još neki pozitivni pomaci na ovom planu u narednom periodu.

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

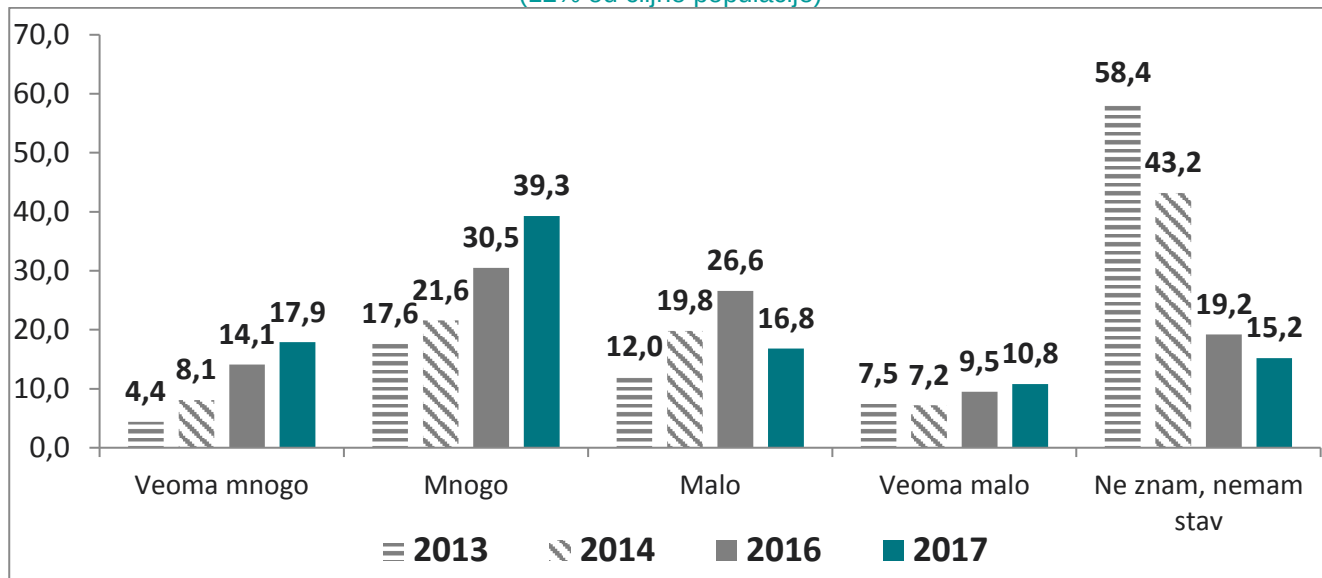
Baza: Ukupna ciljna populacija



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

Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?

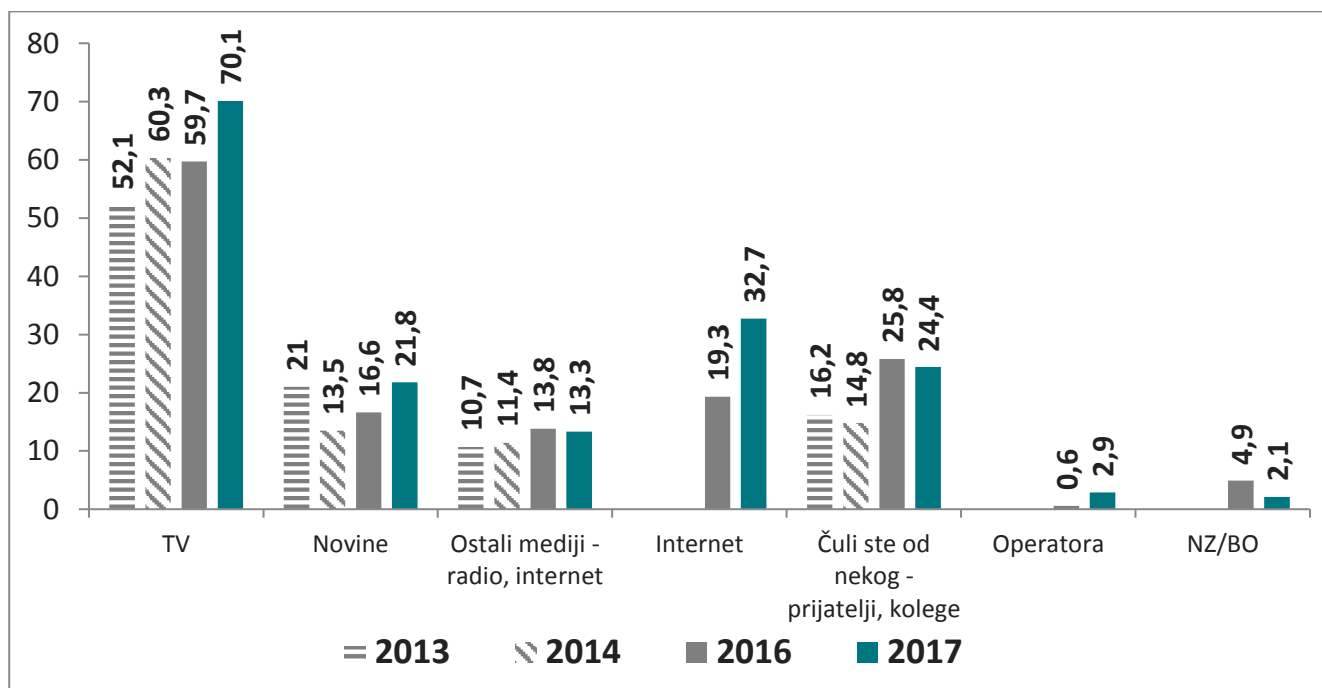
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i znaju čime se bavi (12% od ciljane populacije)



U istraživanju sprovedenom 2017. broj građana koji procenjuje da je Agencija učinila mnogo za razvoj tržišta elektronskih komunikacija iznosi 57% i u odnosu na prethodno istraživanje se povećao za 12,6 procentnih poena.

Preko koga ste čuli za Agenciju?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (37% od ciljane populacije)

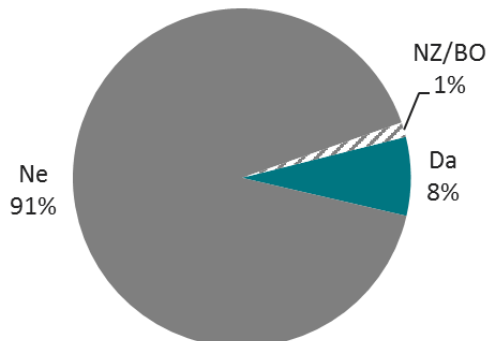


Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, televizija i dalje predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. I ovoga puta, kao i u prošlogodišnjem istraživanju veoma značajno mesto je zauzeo internet kao izvor informisanja, a direktne socijalne komunikacije i dalje igra značajnu ulogu.

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 (37% od ciljne grupe)

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



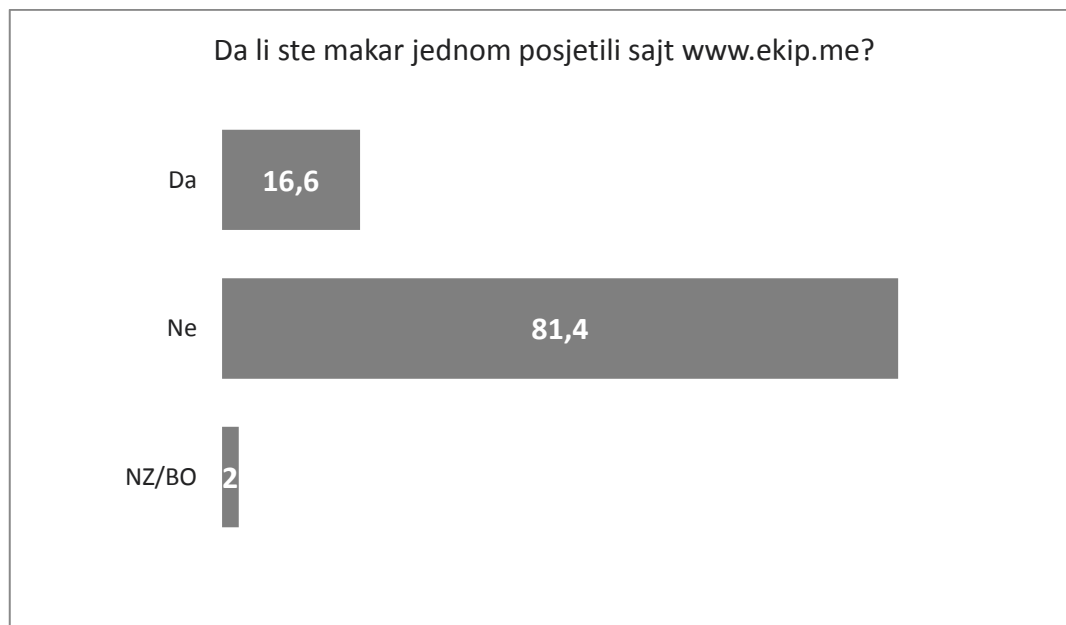
Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi 2017.



Većina građana Crne Gore, njih 81%, nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije ni posjetila, ali se broj građana koji su ikada posetili sajt ove agencije značajno uvećao u odnosu na prethodnu godinu

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

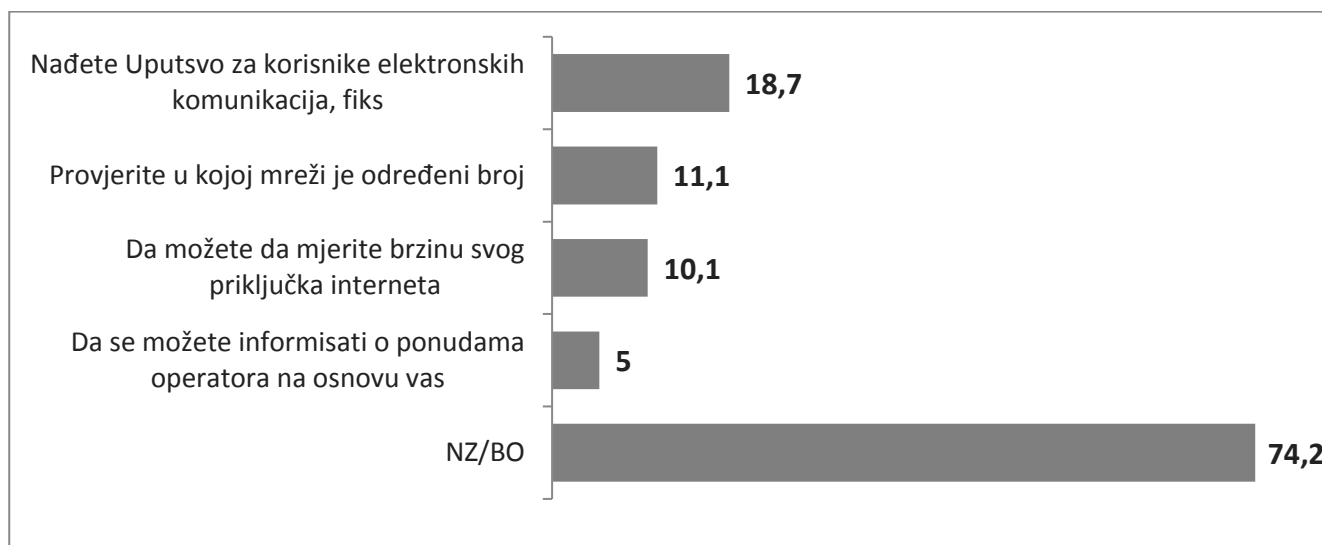
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (37% od ciljne populacije)



Većina građana Crne Gore nije posjetila zvaničnu internet stranicu zvaničnog sajta Agencije za elektronske i poštanske komunikacije.

Da li znate da na sajtu agencije možete da?

Baza: Ispitanici koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
(37% od ciljane populacije)



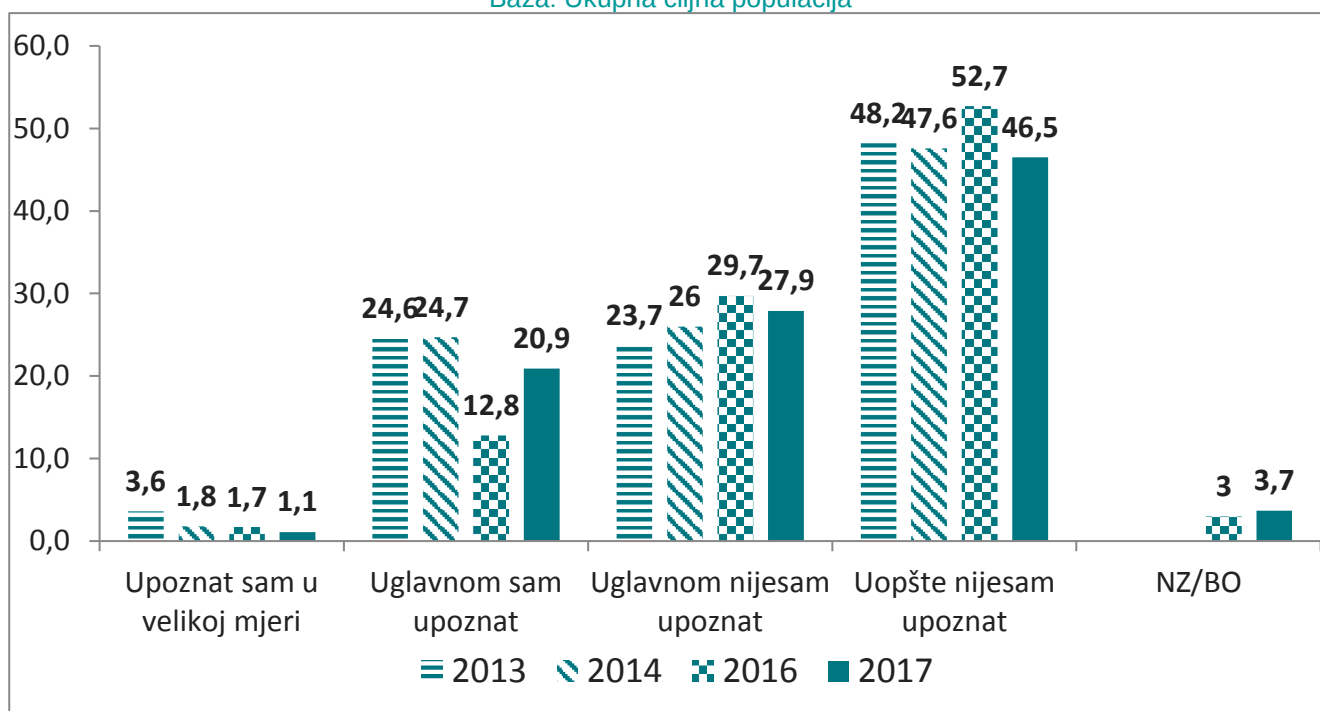
Činjenica da većina građana Crne Gore ne zna za zvaničnu adresu internet stranice Agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge, te da istu najveći deo njih nikada nije i posjetio vjerovatni je uzrok i činjenice da većina građana nije upoznata ni sa konkretnim sadržajima i korisnim informacijama koje se mogu naći na toj internet stranici.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

Stepen generalne upoznatosti građana Crne Gore sa svojim pravima i mogućnostima kada su elektronske komunikacije u pitanju u blagom je porastu, no specifična znanja u vezi sa mogućnostima zaštite tih prava i procedurama ostvarivanja tih prava je i dalje na niskom nivou. Ovo se jednako odnosi i na korišćenje mogućnosti zaštite svojih prava kroz definisane procedure i procese.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je u odnosu na prethodno istraživanje je porastao i sada iznosi 22%, ali i dalje dominantan dio crnogorske populacije ne poznaje ta prava.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima

Baza: Ukupna ciljna populacija

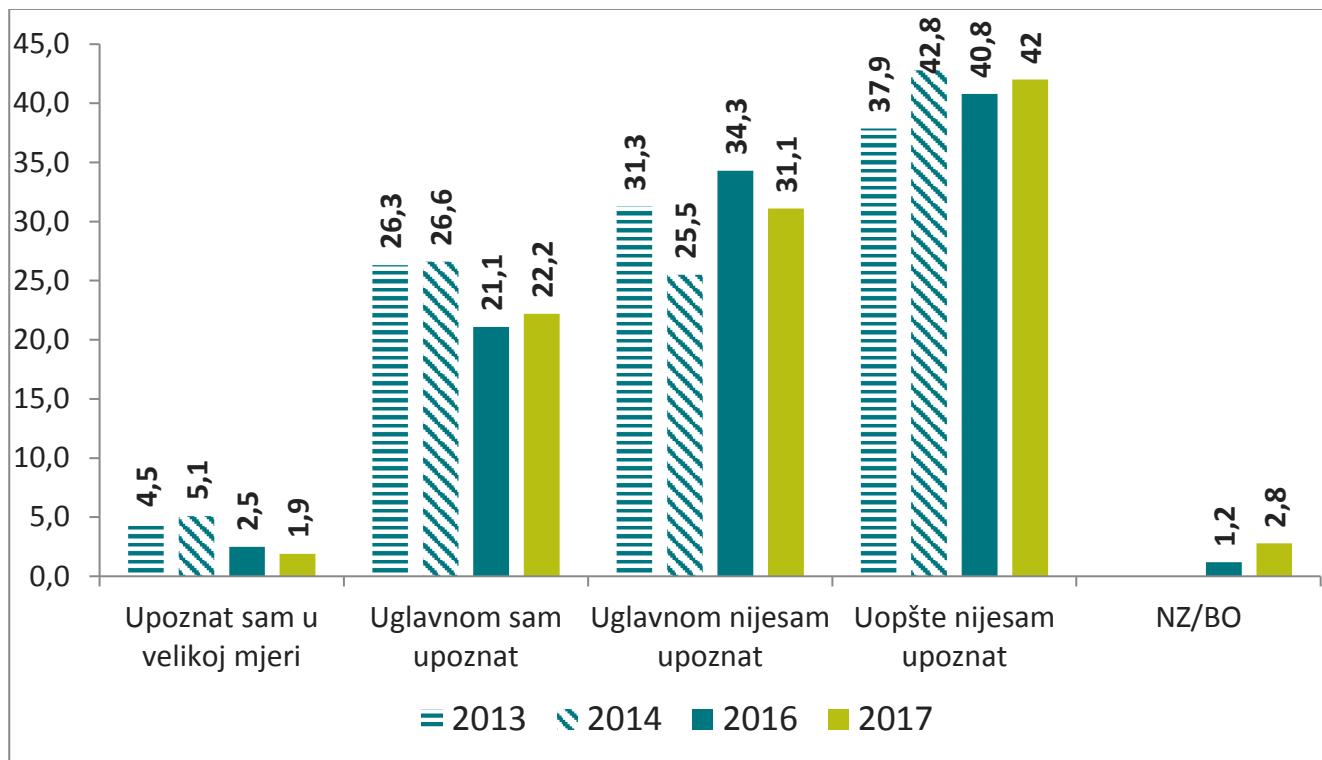
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO	Sum+	Sum-
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	03.0	23.8	31.6	36.8	04.8	26.8	68.4
Pravo na detaljan raščlanjen račun	08.6	30.1	26.3	29.9	05.1	38.7	56.2
Pravo na seobu i prenos broja	10.7	31.6	26.7	25.9	05.1	42.2	52.6
Pravno na zabranu odlaznih poziva	09.3	33.8	23.2	28.5	05.1	43.1	51.8
Pravo na ograničenje potrošnje	13.5	36.2	22.3	23.6	04.4	49.7	45.9
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	10.0	34.7	26.0	24.2	05.2	44.6	50.2
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	09.0	28.8	28.5	26.8	07.0	37.7	55.2

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.

Najniži stepen informisanosti vezan je za pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

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 gotovo identičan (24,1%), i generalno je na relativno niskom nivou kao i prethodnih godina.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o

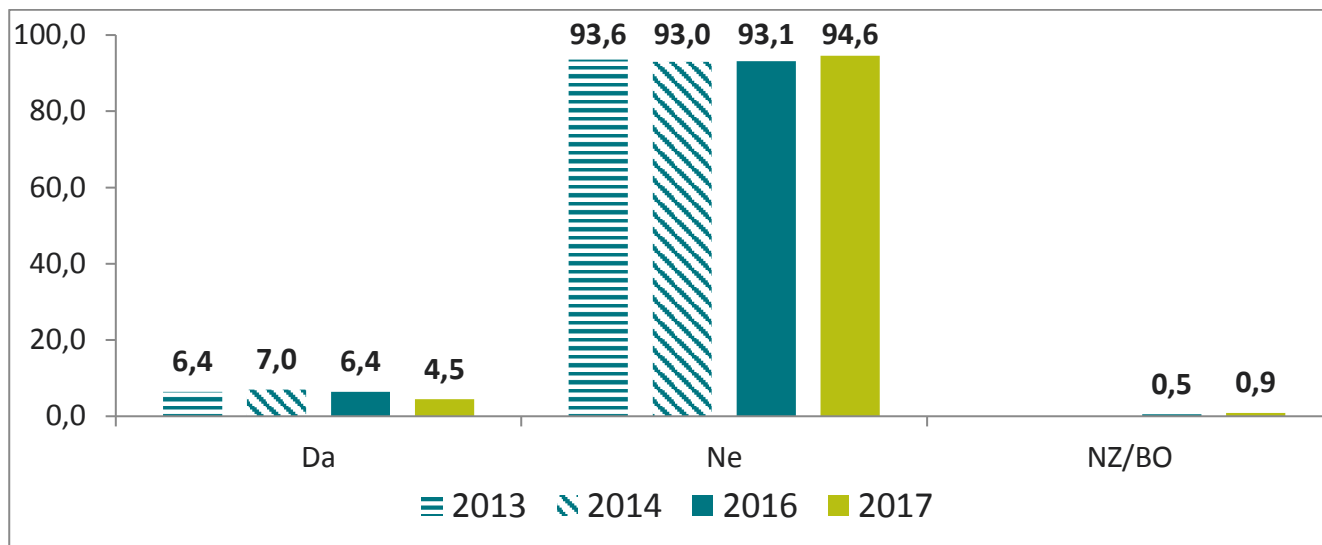
Baza: Ukupna ciljna populacija

	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	07.9	40.5	23.3	24.7	03.7	48.4	47.9
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	06.7	34.1	31.8	23.9	03.5	40.8	55.8
Kvalitetu usluge	04.3	31.2	31.9	26.6	06.0	35.5	58.5
Načinu refundacije	01.2	15.6	36.9	38.2	08.0	16.9	75.1
Fer politici korišćenja usluga	01.8	18.5	34.6	36.9	08.2	20.3	71.5

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?

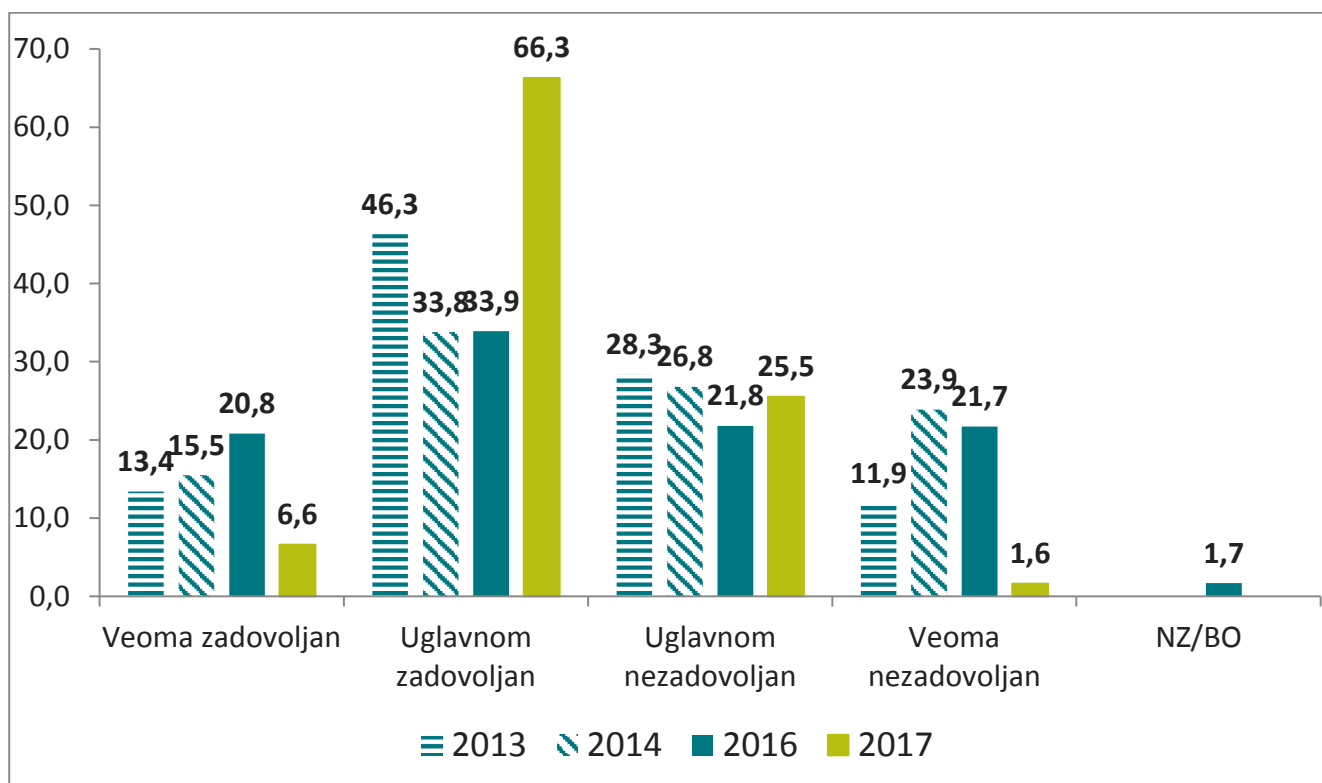
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom na veoma niskom nivou i u blagom je padu u odnosu na rezultate istraživa iz prethodnih godina.

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

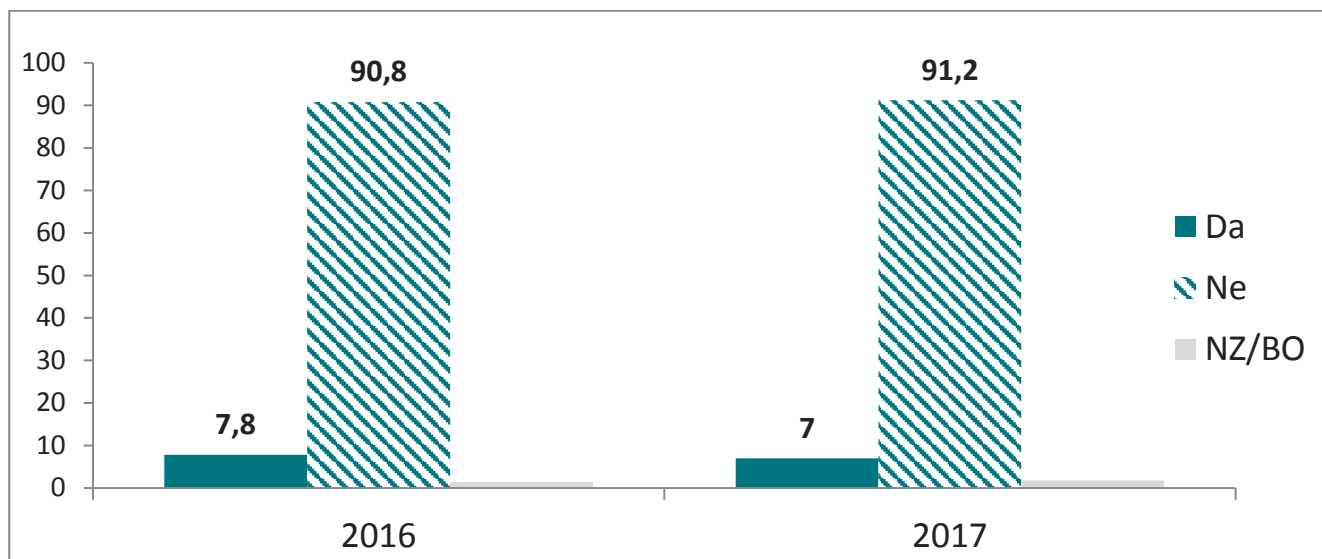
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (3% od ciljane populacije)



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 izrazito visok (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 (91%) 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.