

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Maj 2021

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	8
MOBILNA TELEFONIJA	12
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	24
TELEVIZIJA	31
INTERNET	37
EKIP	42
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	44

METODOLOGIJA

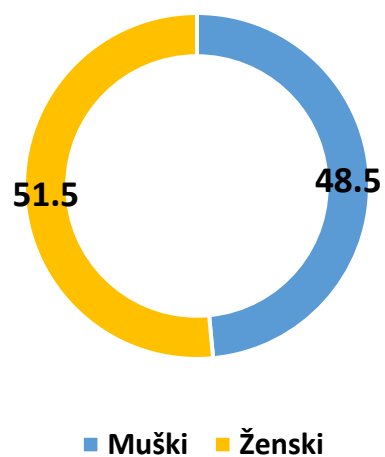
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno početkom maja mjeseca 2021. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1008
Tip uzorka:	Troetačni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 25 minuta
Mesta istraživanja:	24 opštine iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

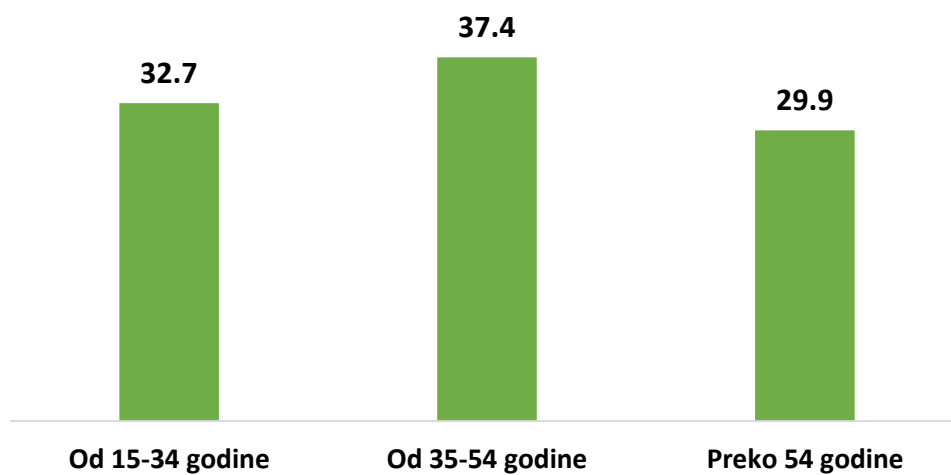
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica (sa gradskom opštinom Golubovci)	279	27.9
	Tuzi	20	2.0
	Nikšić	110	10.9
	Danilovgrad	24	2.4
	Cetinje	27	2.7
	UKUPNO	460	45.7
Sjeverni region	Bijelo Polje	77	7.6
	Pljevlja	52	5.2
	Rožaje	43	4.3
	Berane	46	4.6
	Petnjica	12	1.2
	Plav	17	1.7
	Gusinje	9	0.9
	Kolašin	12	1.2
	Mojkovac	13	1.3
	Andrijevica	8	0.8
	Plužine	5	0.5
	Šavnik	3	0.3
	Žabljak	6	0.6
	UKUPNO	303	30.2
Južni region	Herceg Novi	47	4.7
	Bar	72	7.1
	Kotor	34	3.4
	Budva	32	3.2
	Ulcinj	38	3.8
	Tivat	22	2.2
	UKUPNO	245	24.4
TOTAL		1008	100.0

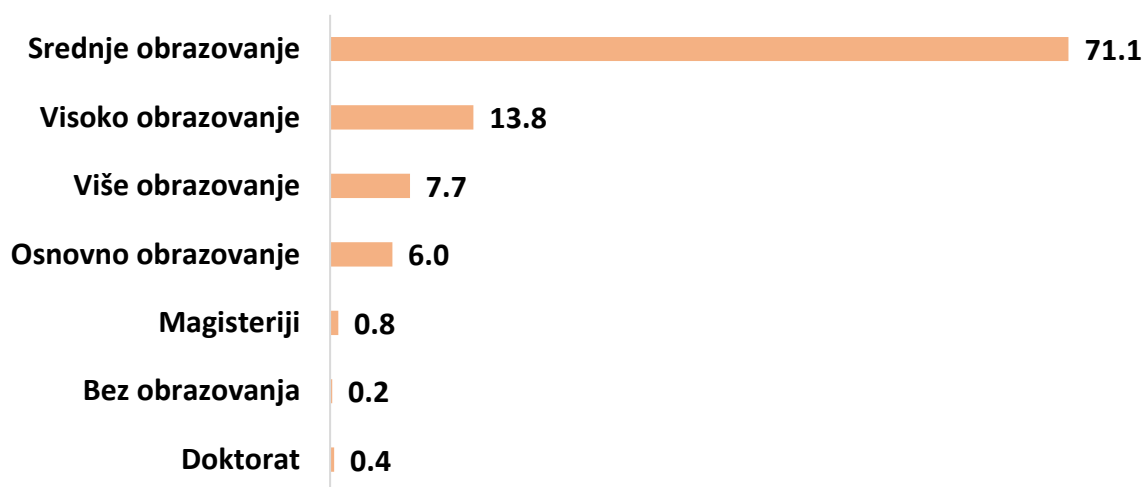
POL



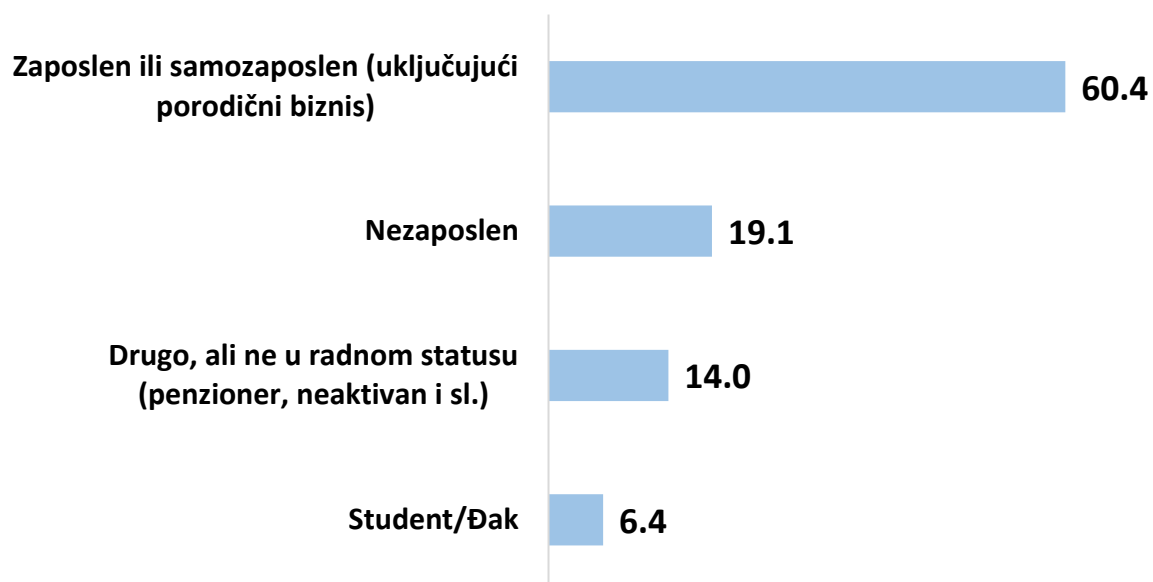
STAROST



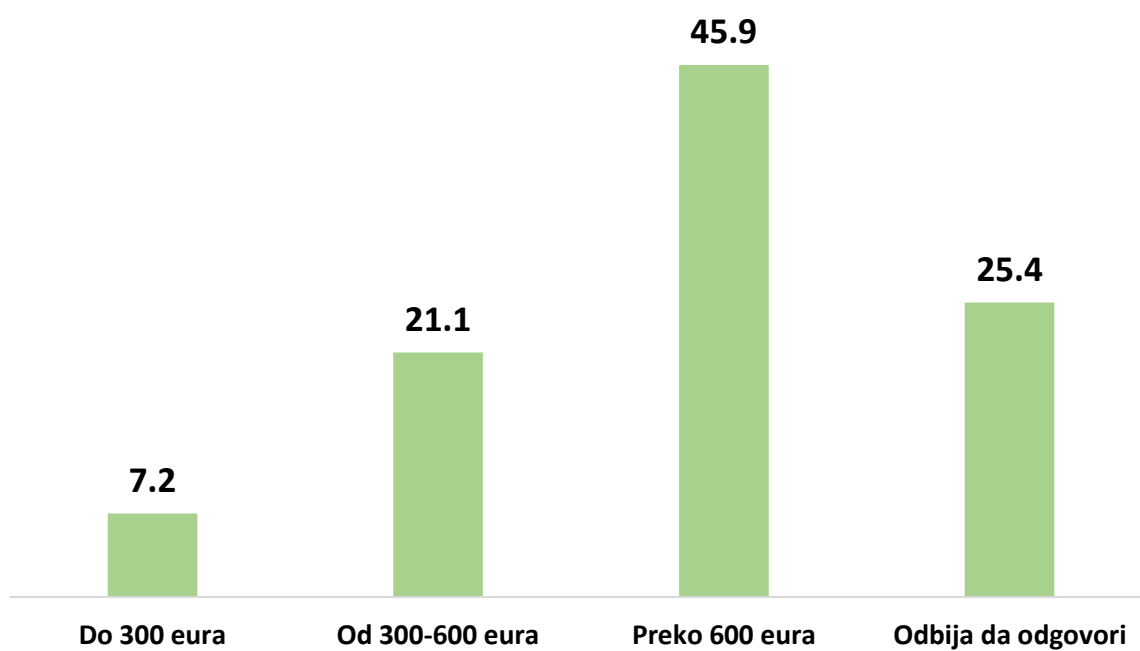
OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA



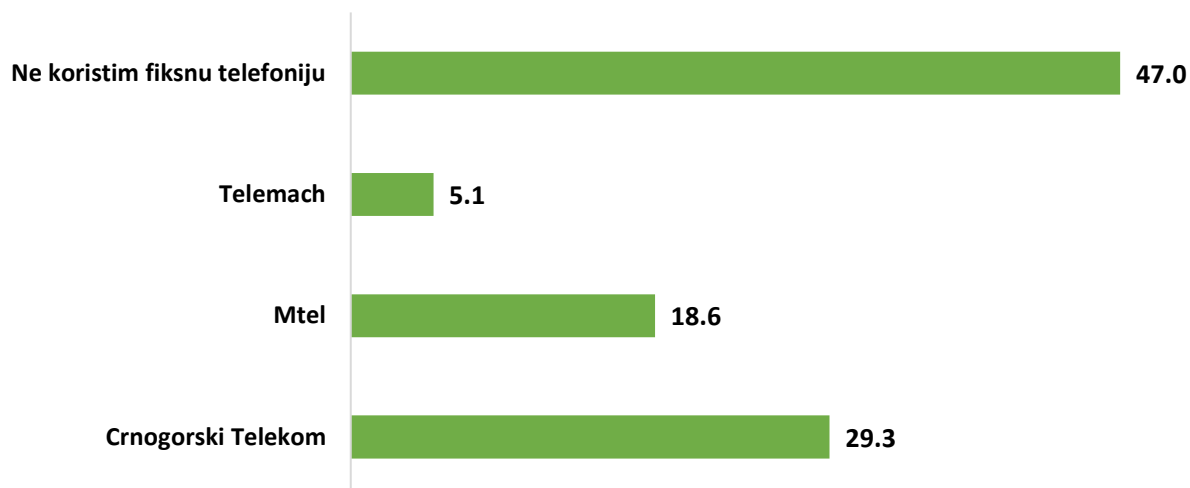
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



FIKSNA TELEFONIJA

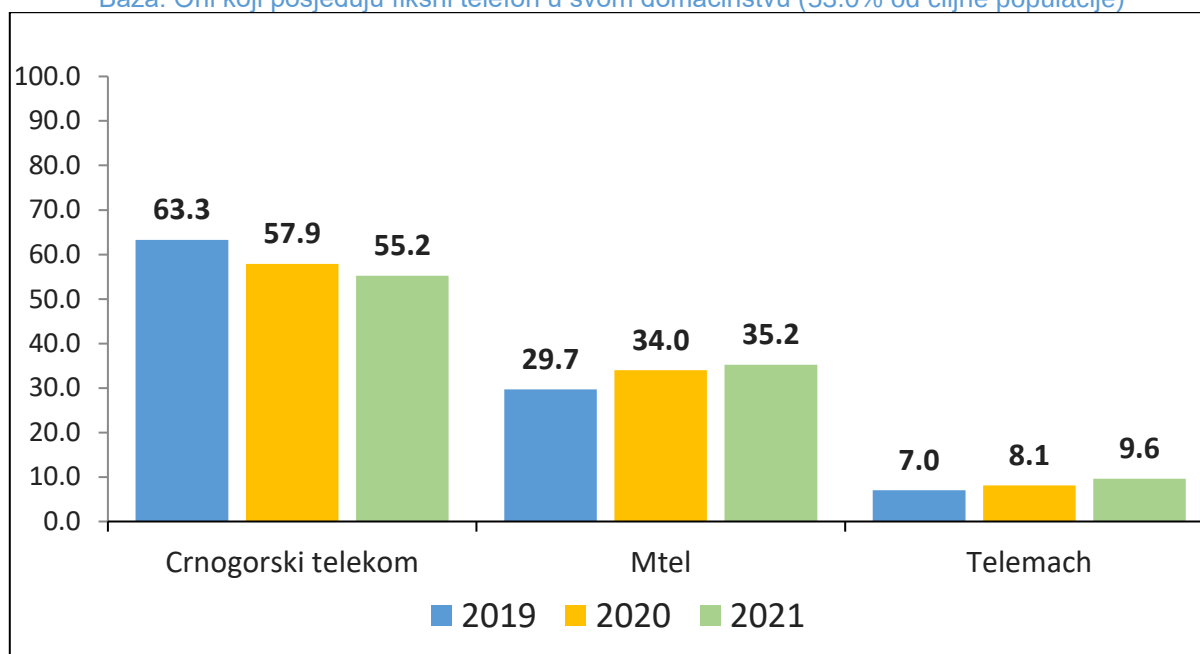
Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 53.0% anketiranih građana Crne Gore.

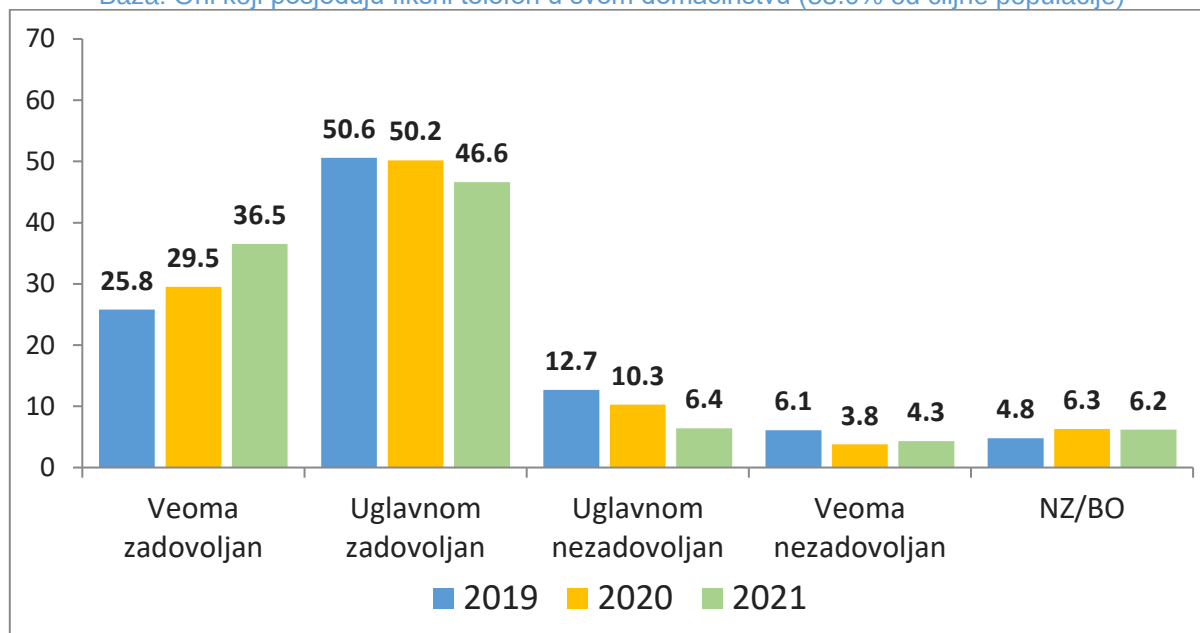
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (53.0% od ciljne populacije)



U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom, iako iz godine u godinu bilježi pad učešća na tržištu fiksne telefonije. U odnosu na prethodnu godinu, Crnogorski Telekom bilježi pad učešća za 2.7 procentnih poena. Ove godine M-tel bilježi rast u odnosu na prethodna istraživanja (za 1.2 procentnih poena u odnosu na 2020.), a Telemach ima 9.6% tržišta fiksne telefonije.

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

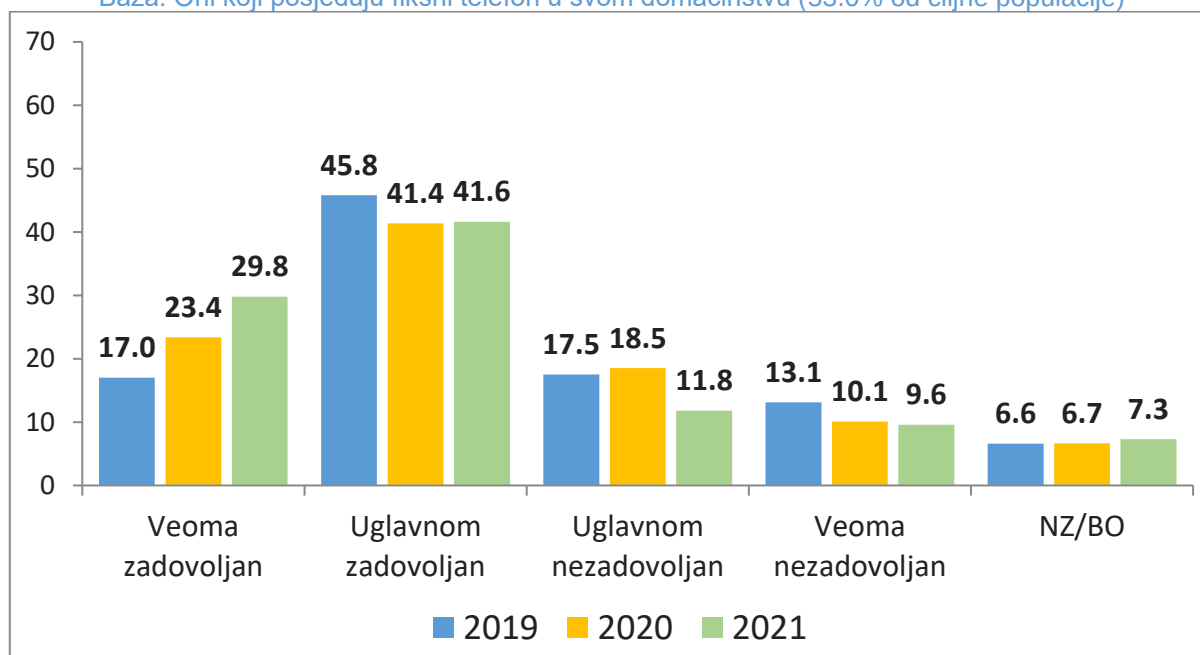
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (53.0% od ciljane populacije)



Generalno, stepen zadovoljstva kvalitetom uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (83.1%) i bilježi rast u odnosu na prethodnu godinu za 3.4 procentna poena.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

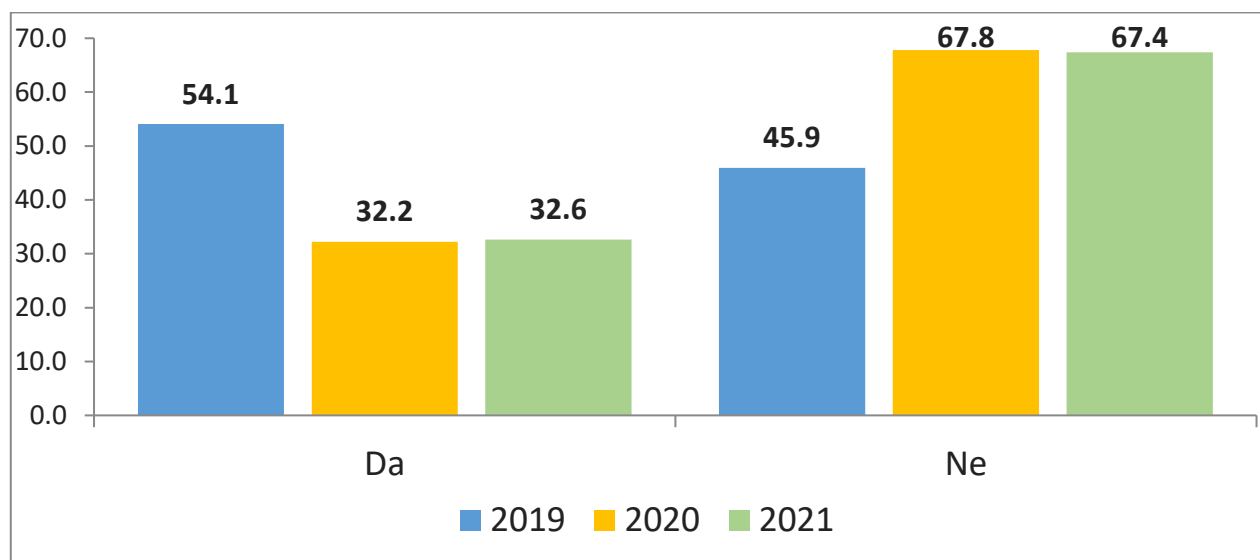
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (53.0% od ciljane populacije)



Stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji je porastao u odnosu na prethodno istraživanje, jer 71.4% korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije. U odnosu na istraživanje iz 2020. godine, došlo je do porasta zadovoljstva za 6.6 procentna poena.

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

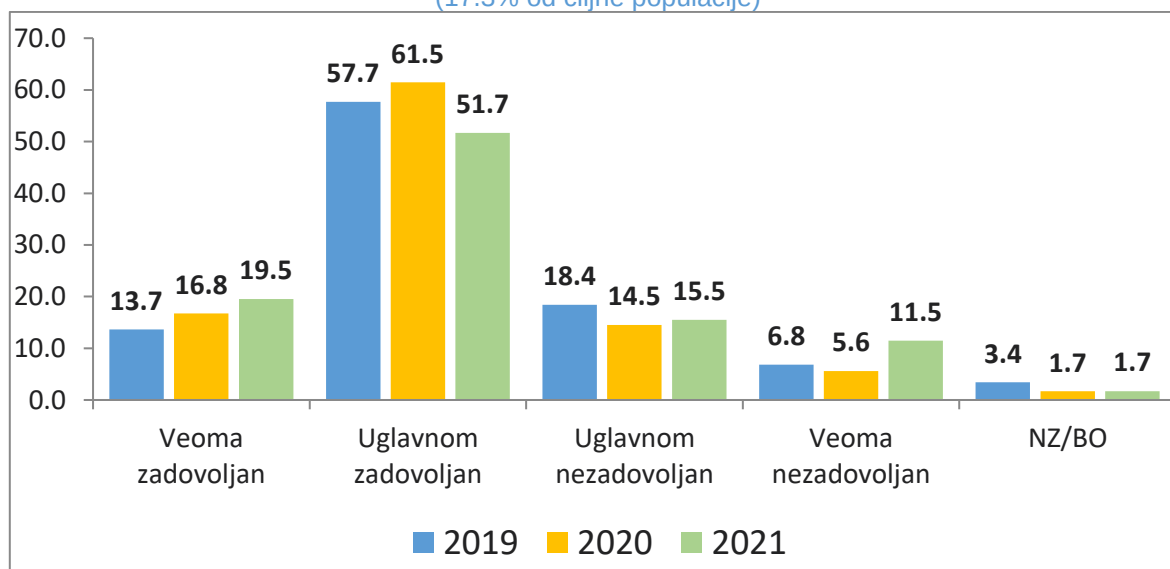
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (53.0% od ciljane populacije)



Oko 32.0% korisnika usluga fiksne telefonije su imali određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, kao i u istraživanju iz prethodne godine.

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

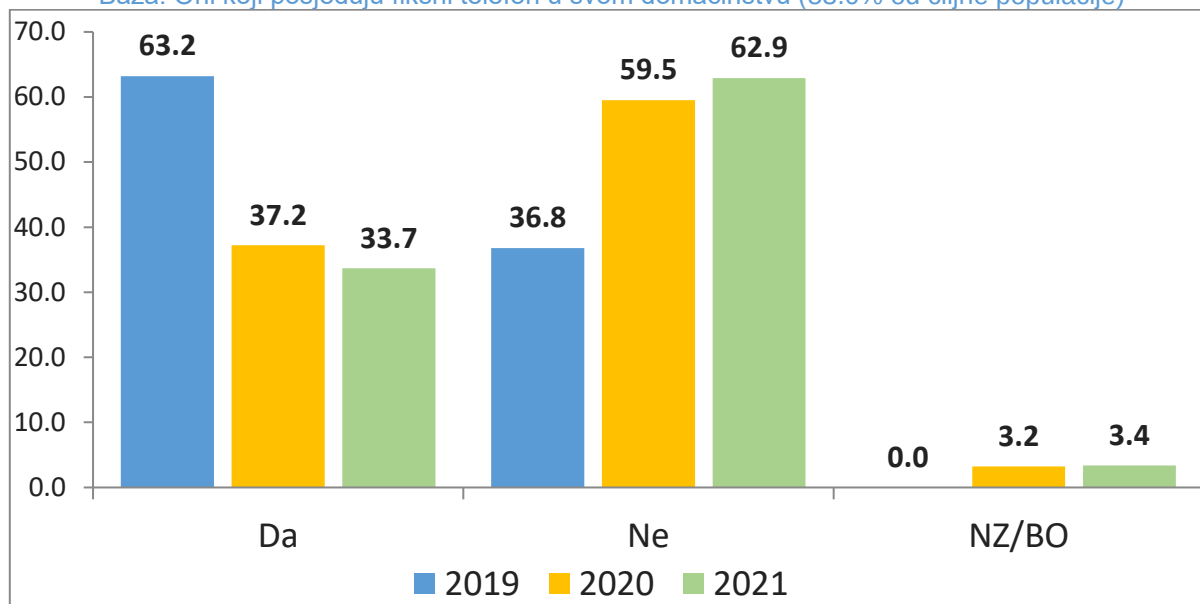
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (17.3% od ciljane populacije)



Najveći dio (71.2%) korisnika fiksne telefonije, koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, je zadovoljno brzinom otklanjanja istih, ali je taj procenat niži od procenta zadovoljstva iz 2020. godine (78.3%).

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

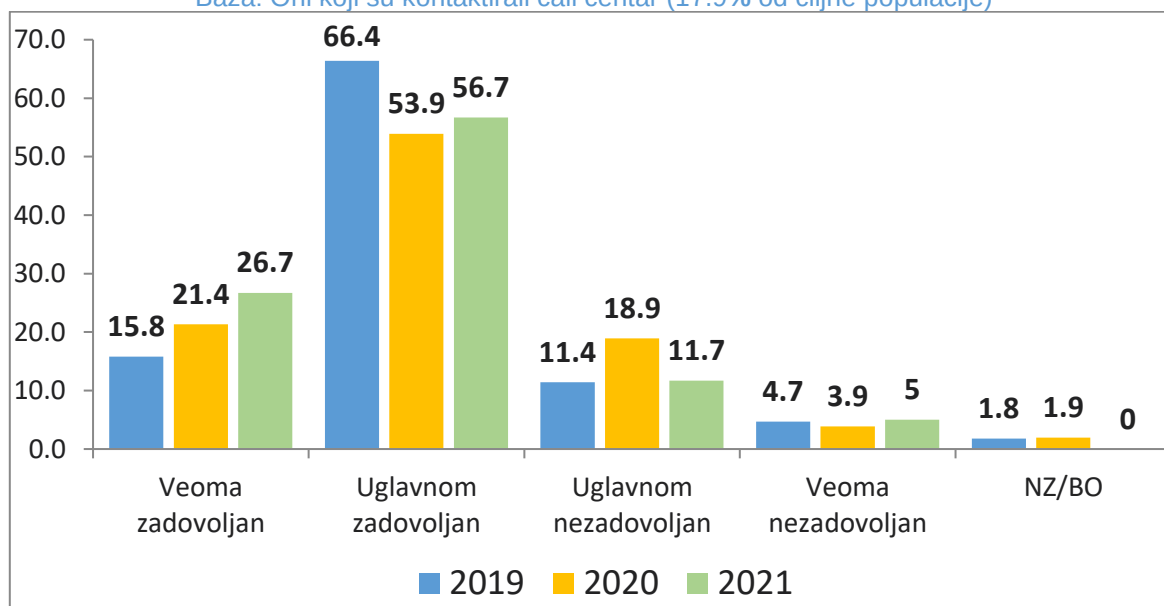
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (53.0% od ciljane populacije)



Za razliku od istraživanja iz 2019., u kome je vremenski period kontaktiranja call centra bio neograničen („ikada“), u ovom i istraživanju iz 2020. ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana) kontaktiranja podrške za korisnike provajdera fiksne telefonije. Iz tih razloga u posljednje dvije godine uočava se značajan trend pada broja korisnika fiksne telefonije koji koriste usluge korisničkog servisa (call centar).

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

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (17.9% od ciljane populacije)

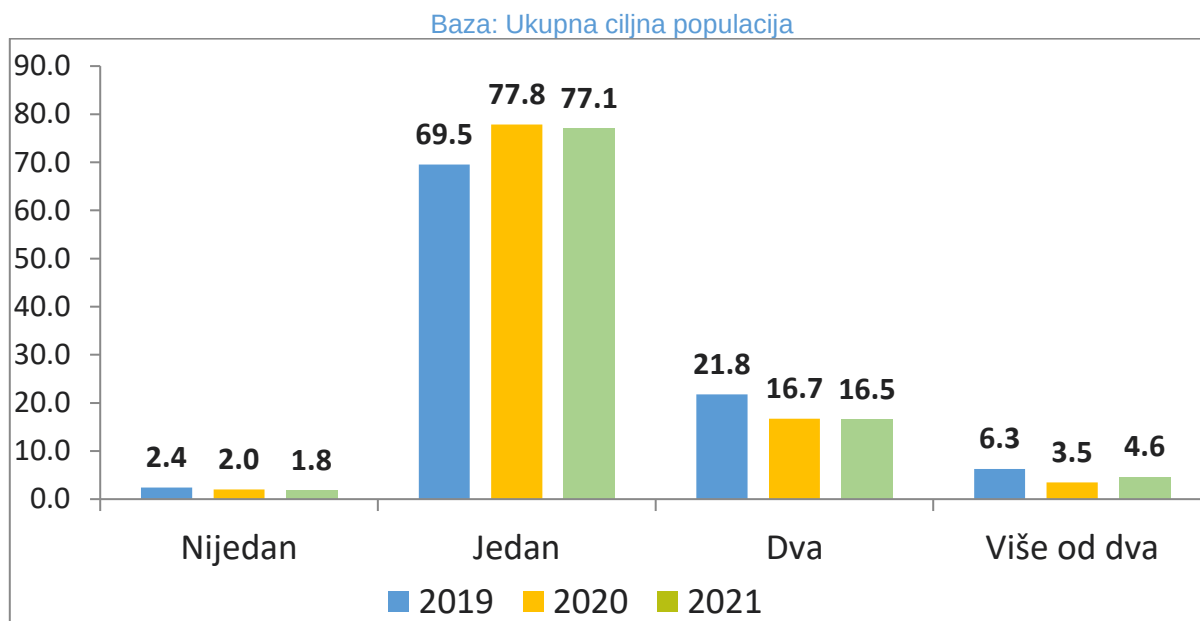


Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je najveći dio (83.4%) korisnika fiksne telefonije, koji su kontaktirali servis podrške svog operatera fiksne telefonije, zadovoljono uslugom koju su dobili, procenat je viši od procenta zadovoljstva iz 2020. godine (75.3%).

MOBILNA TELEFONIJA

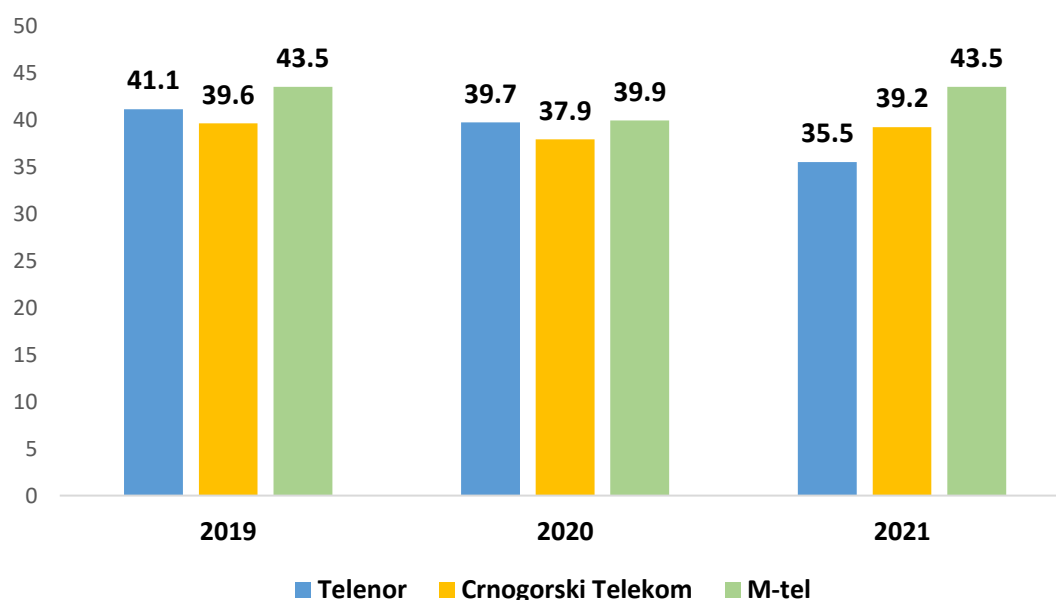
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori povećao se u odnosu na istraživanje iz 2020. godine za 0,2 procentna poena i sada iznosi 98.2%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, porastao je procenat korisnika sa više od dva aktivna broja.

Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

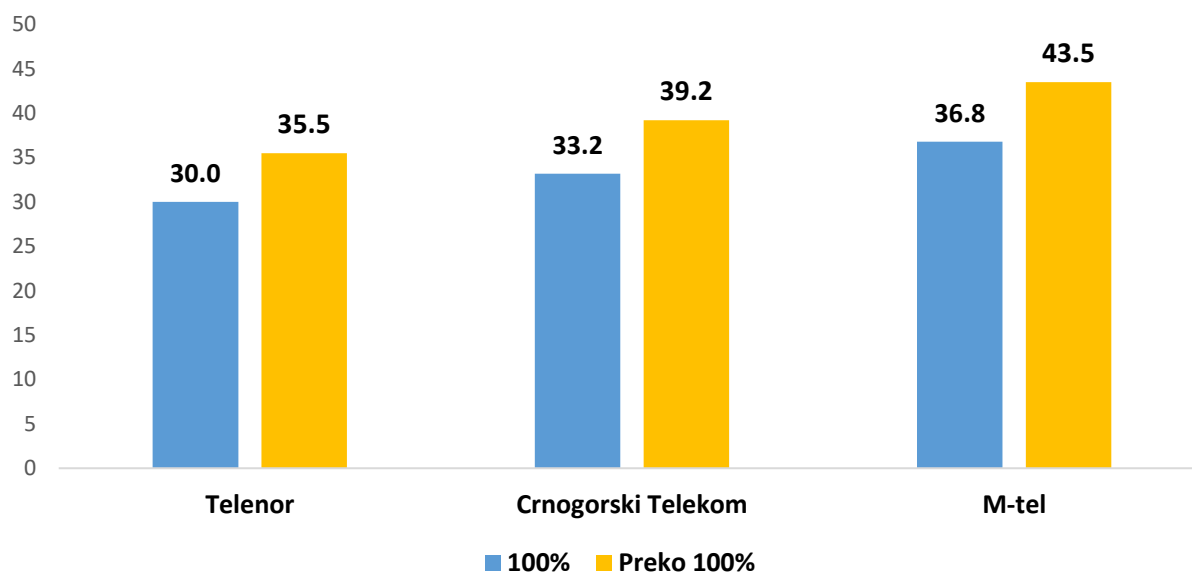


Da li ste korisnik...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljne populacije)



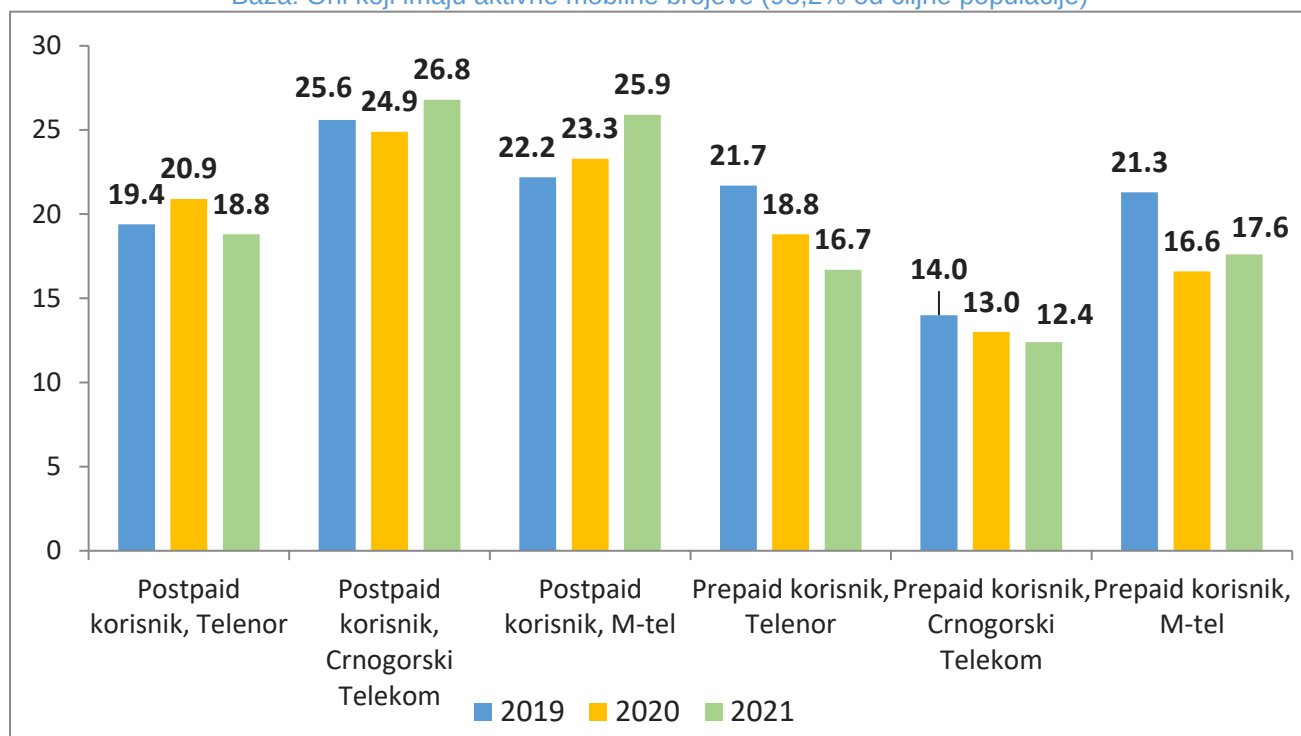
Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je učešće M-tela, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, poraslo za 3.6 procentna poena. U odnosu na istraživanje iz 2020. godine pad učešća bilježi Telenor (za 4.2 procentna poena).



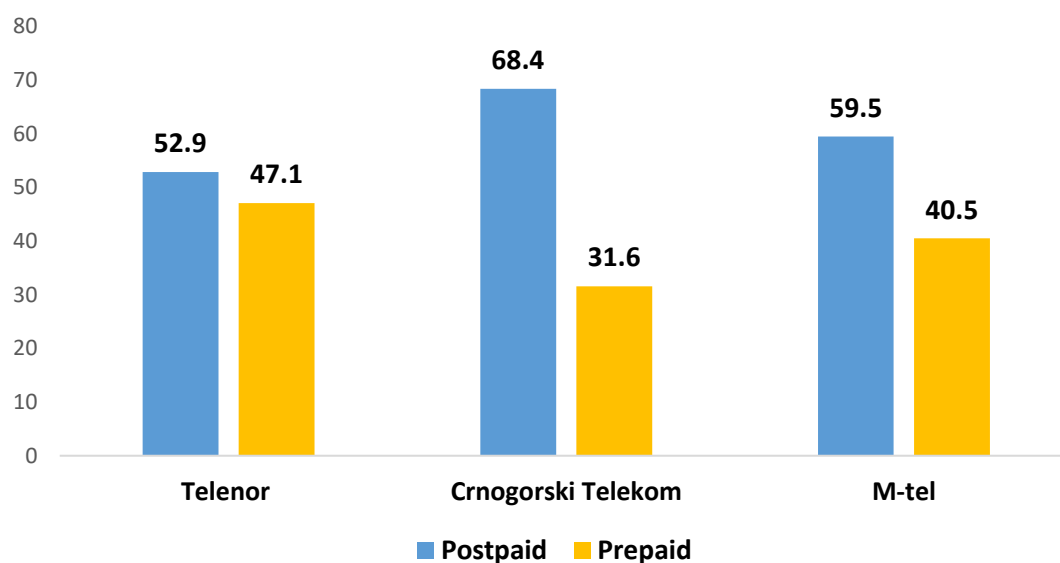
Prema rezultatima ovog istraživanja udio Telenora u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 35.5%, Telekoma 39.2% i M:tel-a 43.5%. Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u ovom grafiku dat prikaz distribucije odgovora čiji je zbir 100% i preko 100%, pri čemu se odnos rejtinga provajdera nije poremetio, ali je zbir odgovora od 100% primjereniji za prikazivanje učešća na tržištu.

Da li ste korisnik...?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98,2% od ciljne populacije)



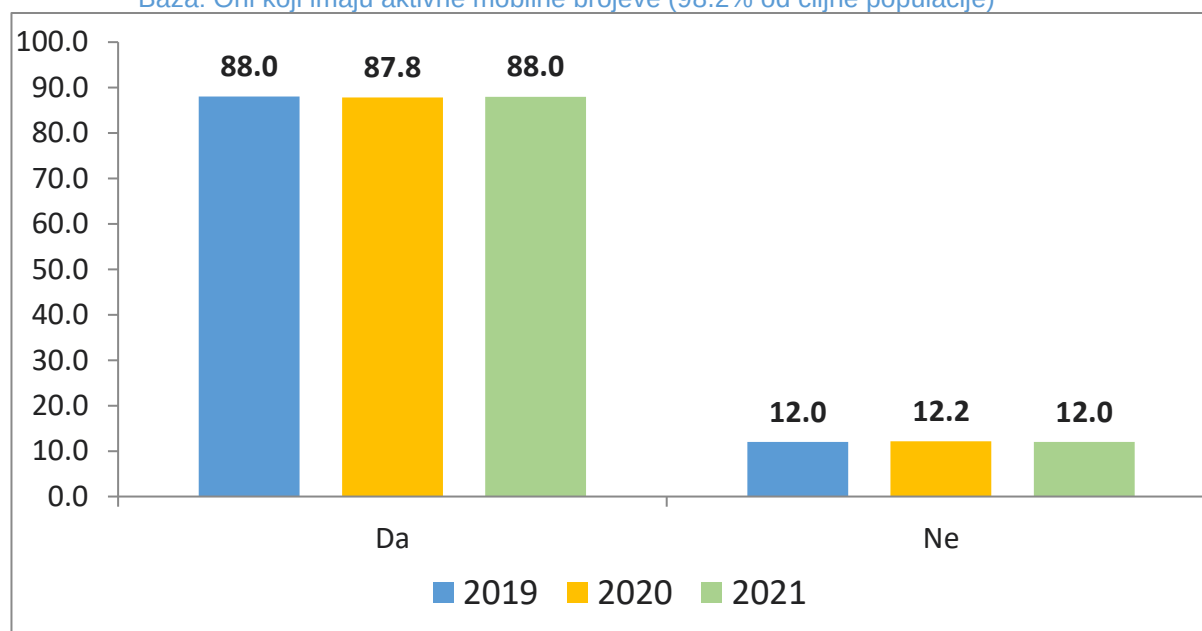
Udio prepaid i postpaid korisnika po operatorima



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

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

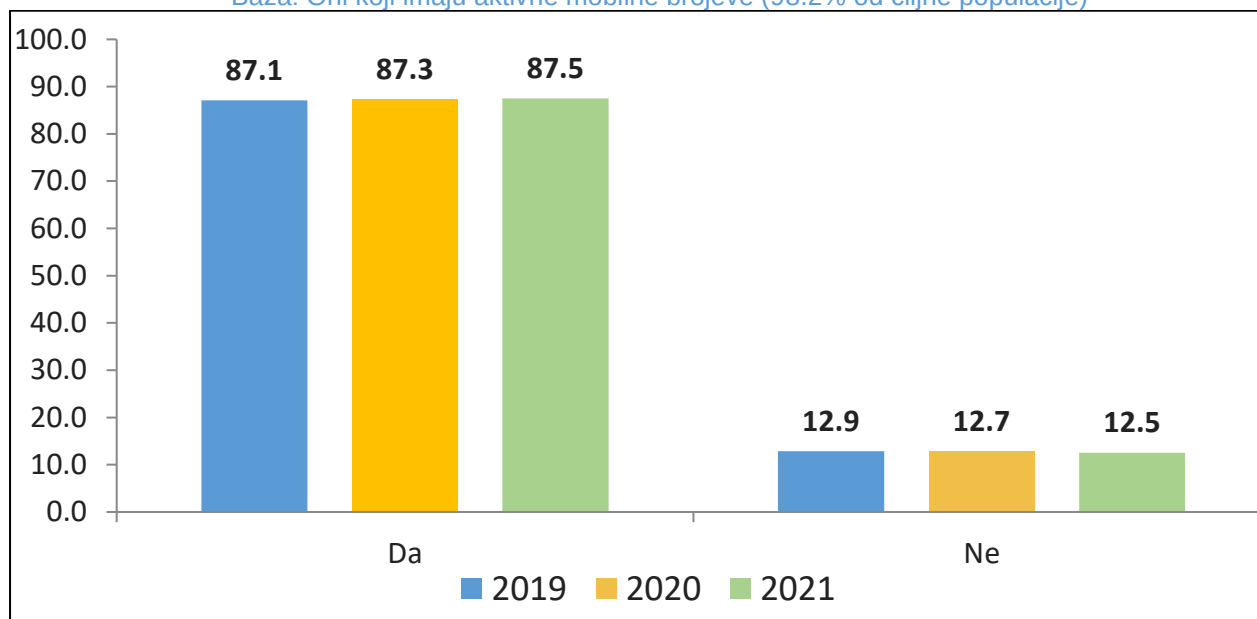
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljne populacije)



U ovom istraživanju, kao i u prethodnim, skoro je identičan procenat broja korisnika mobilne telefonije sa telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu. U ovogodišnjem istraživanju 88.0% korisnika posjeduje mobilni telefon sa takvom funkcijom.

Da li imate pametni (smart) telefon?

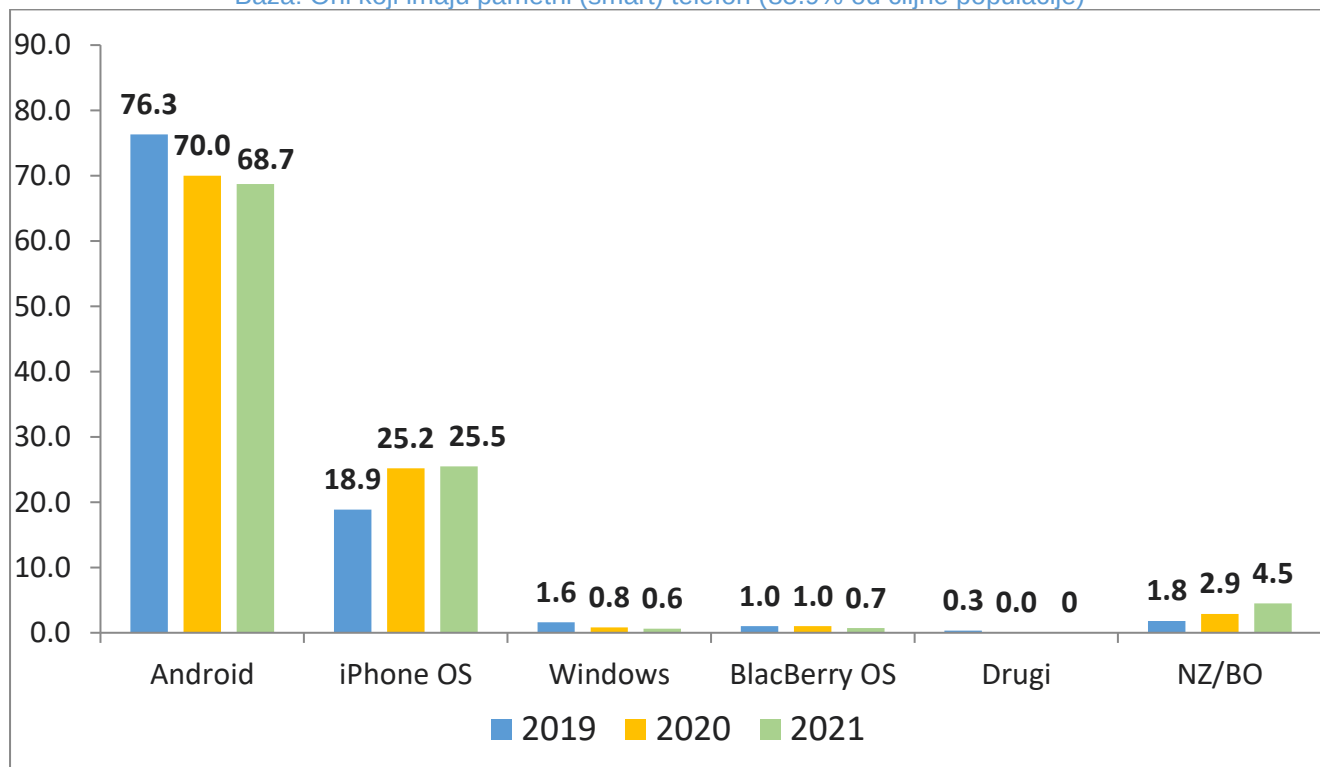
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljane populacije)



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

Koji operativni sistem koristi vaš pametni (smart) telefon?

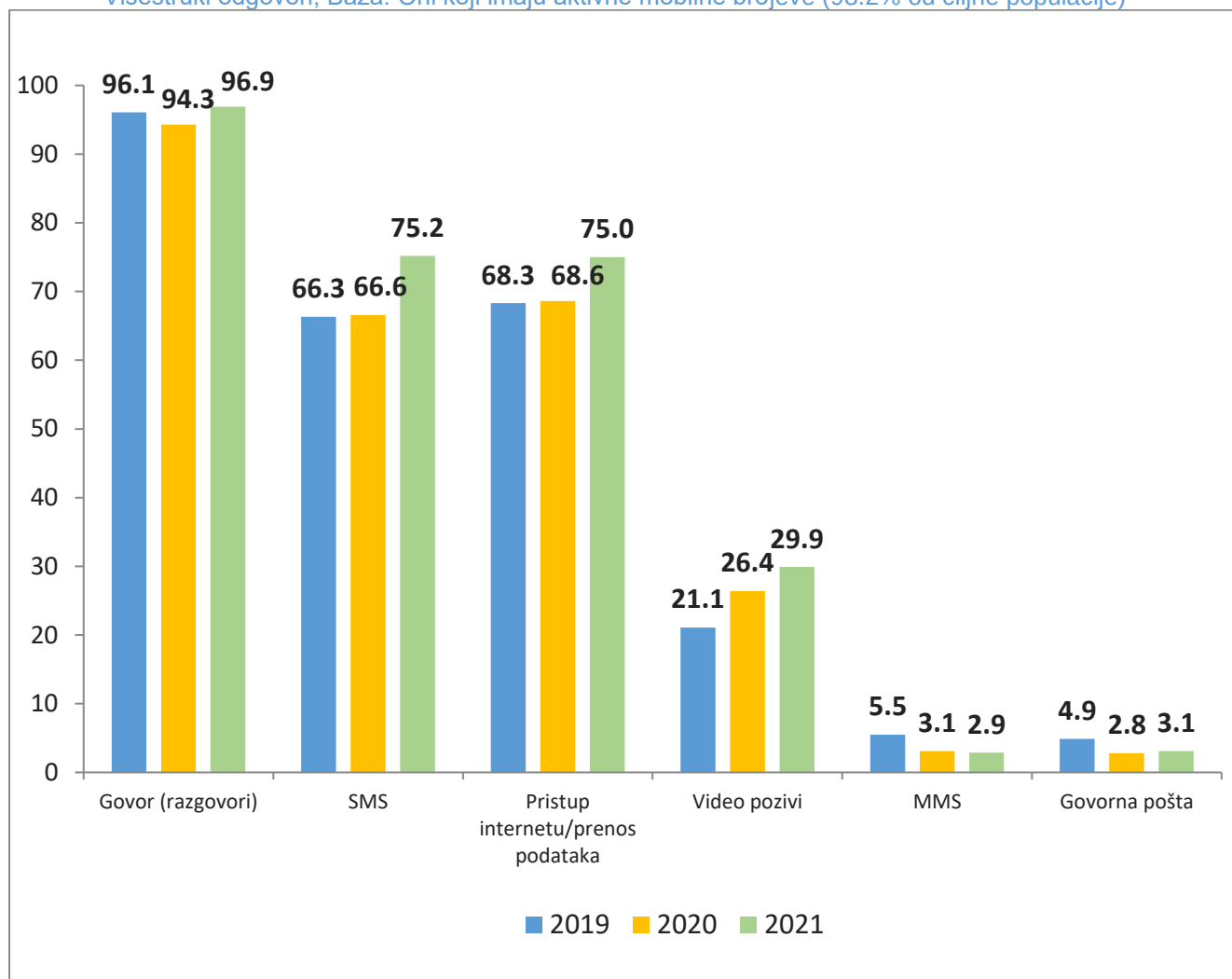
Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (85.9% od ciljane populacije)



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

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

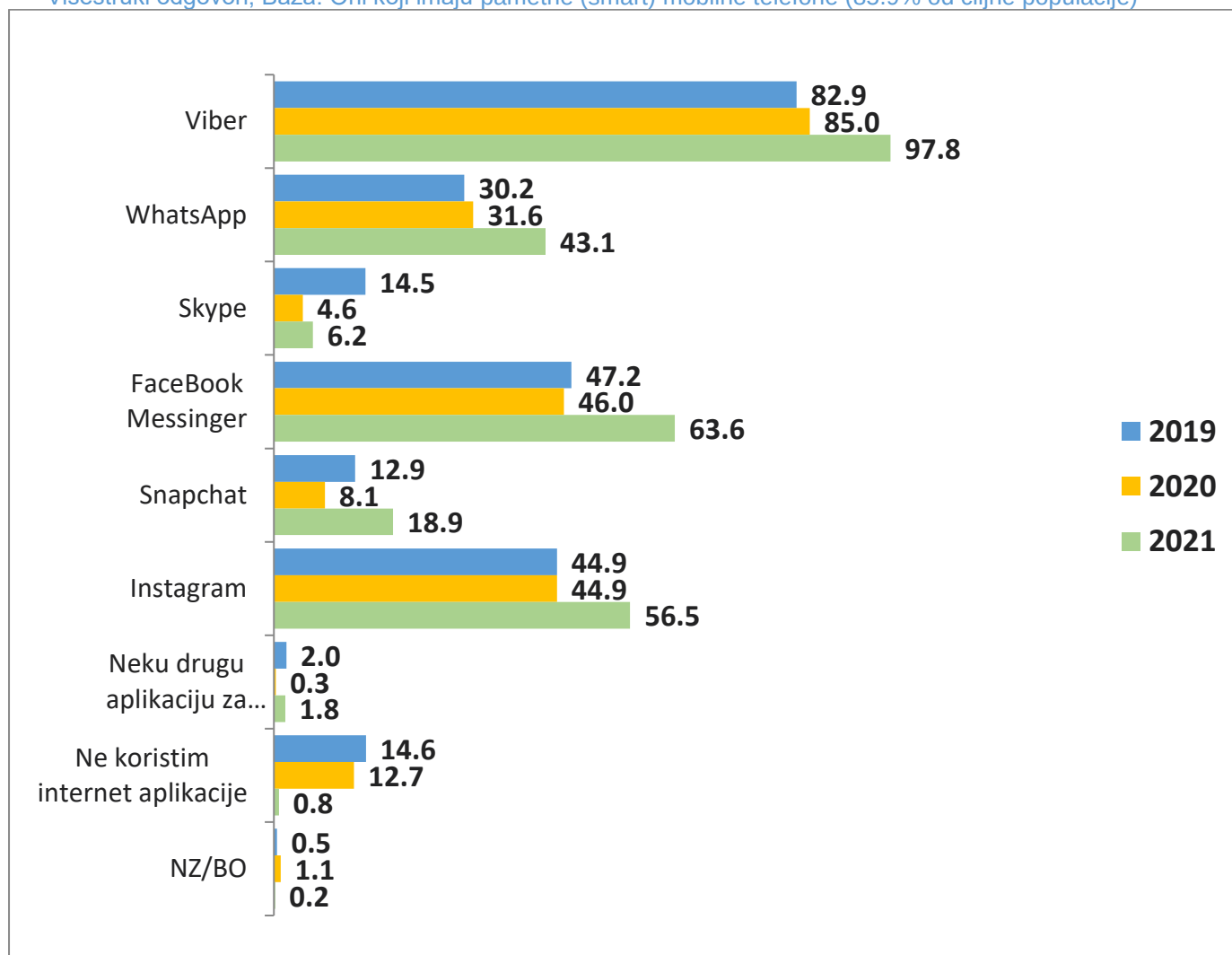
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljne populacije)



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

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

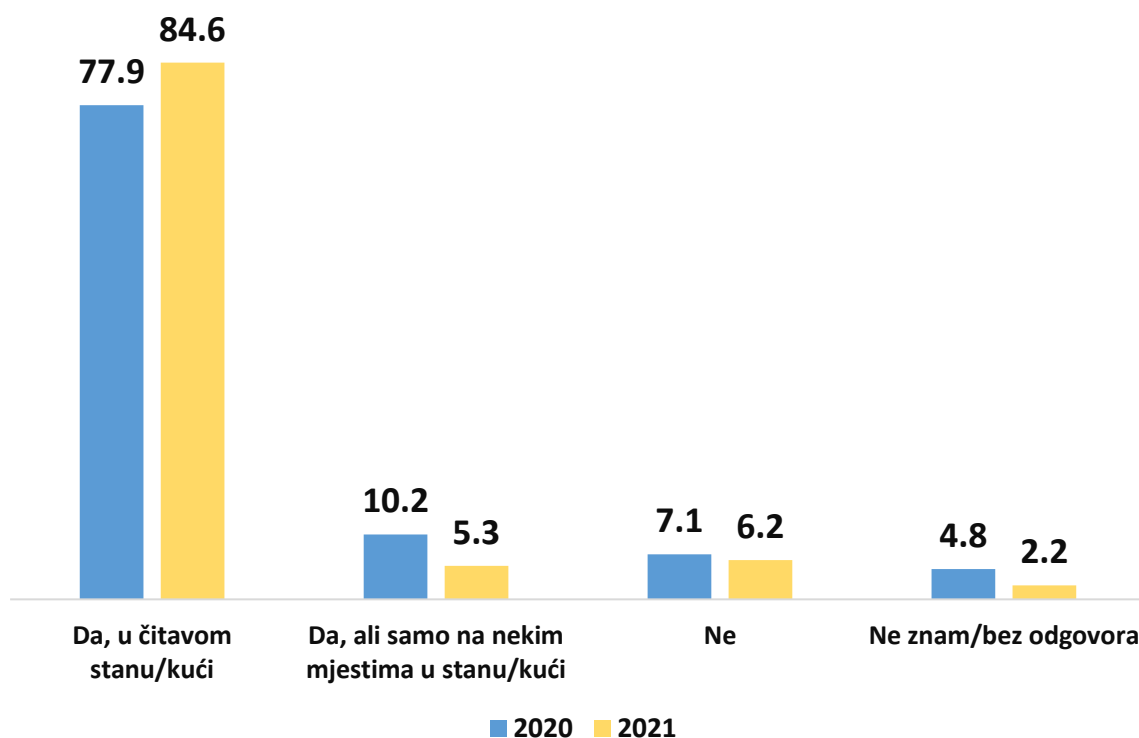
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametne (smart) mobilne telefone (85.9% od ciljane populacije)



Kao i u prethodna dva istraživanja, najrasprostranjenija aplikacija u 2021. godini je Viber, koji i dalje bilježi rast. Pored Viber-a, FaceBook messenger predstavlja drugu aplikaciju ovog tipa po broju korisnika, a Instagram je na trećem mjestu. I ove dvije internet aplikacije bilježe rast u odnosu na prethodna istraživanja.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



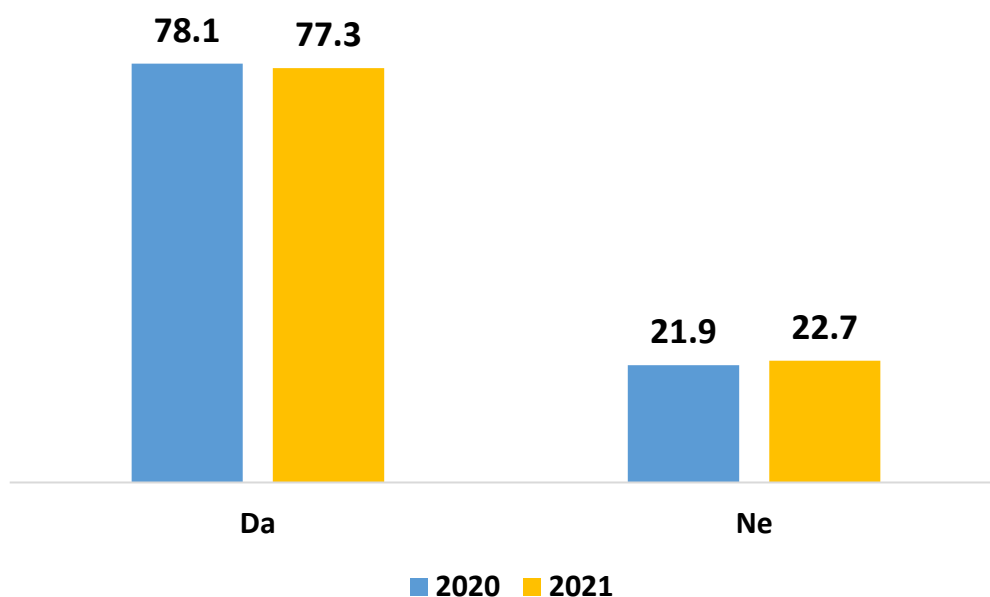
Najveći procenat ispitanika (84.6%) je odgovorilo da je u čitavom stanu/kući dostupna usluga mobilnog Interneta, dok je 5.3% ispitanika odgovorilo da samo u nekim djelovima stana ili kuće ima dostupan mobilni Internet.

Tip mjesta stanovanja	Da li je na adresi Vašeg mjesta stanovanja dostupna usluga mobilnog Interneta?			
	Da, u čitavom stanu/kući	Da, ali samo na nekim mjestima u stanu/kući	Ne	Ne znam/bez odgovora
Uže gradsko područje	87.1%	4.7%	5.4%	2.8%
Prigradsko naselje	81.9%	5.3%	7.0%	5.8%
Selo	68.9%	10.0%	11.1%	10.0%
Total	84.6%	5.3%	6.2%	2.2%

Ispitanici koji žive u užem gradskom području su u najvećem procentu 87.1% rekli da je pokrivenost mobilnog Interneta dostupna u čitavoj kući, a grupacija ispitanika koja živi na seoskom području je najbrojnija među onima koji su odgovorili da nemaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta u stanu/kući (11.1%).

Da li ste zadovoljni brzinom mobilnog interneta?

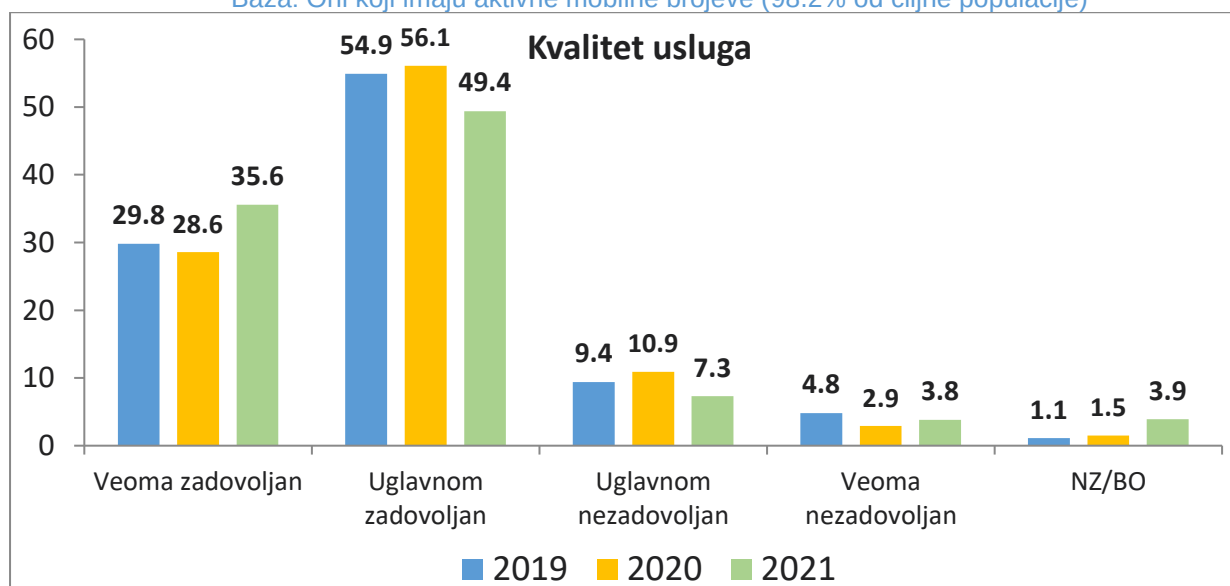
Baza: Oni koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta (91.6%)



Među korisnicima koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta, najveći procenat njih je (77.3%) zadovoljan brzinom mobilnog Interneta, dok 22.7% ispitanika nije zadovoljan brzinom mobilnog Interneta.

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

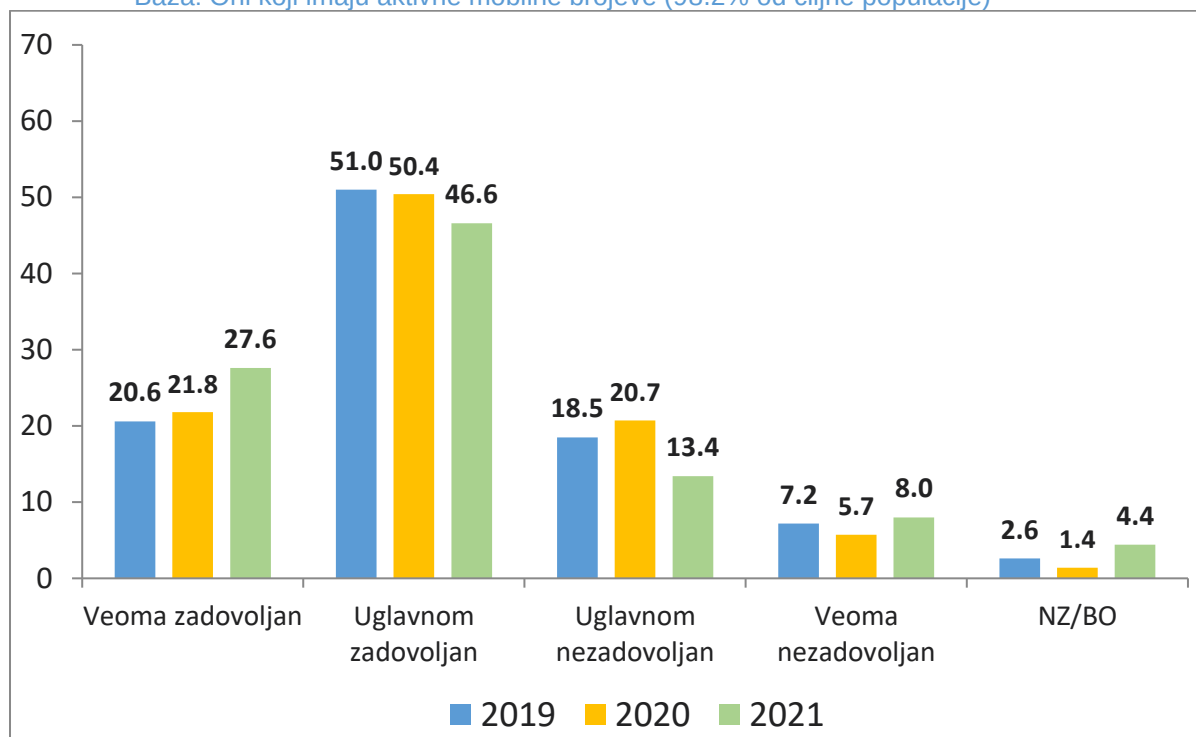
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljne populacije)



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

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

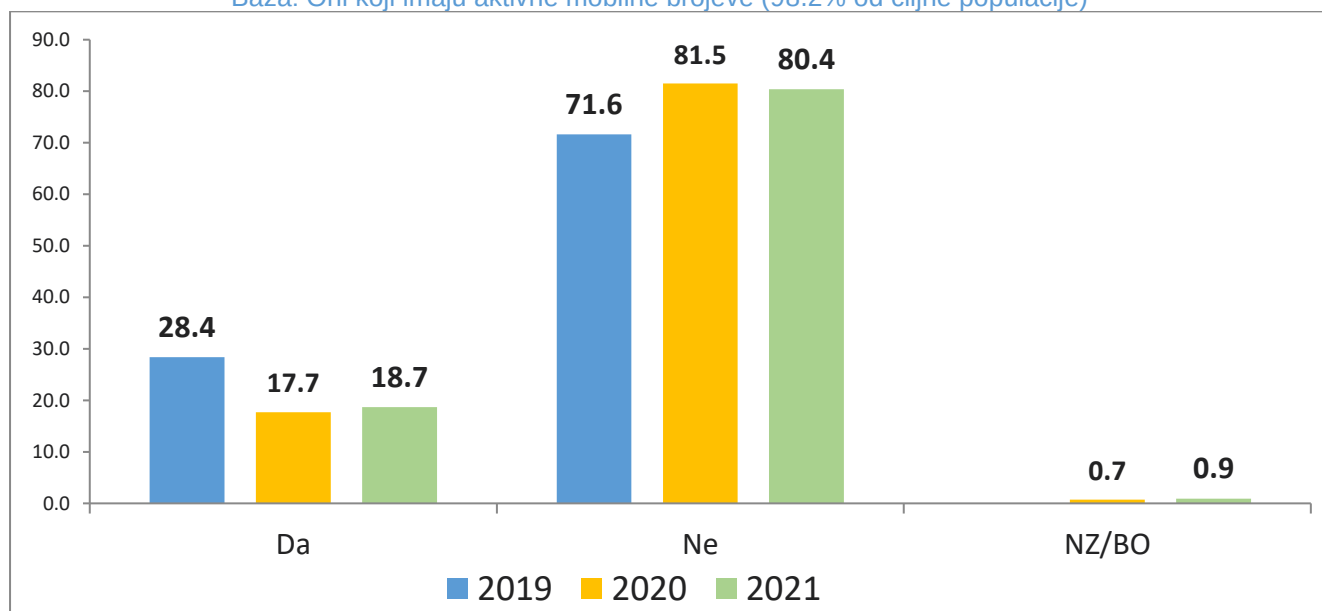
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, je porastao sa 72.2% na 74.2%, pri čemu je nivo nezadovoljstva pao sa 26.4% na 21.4%.

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

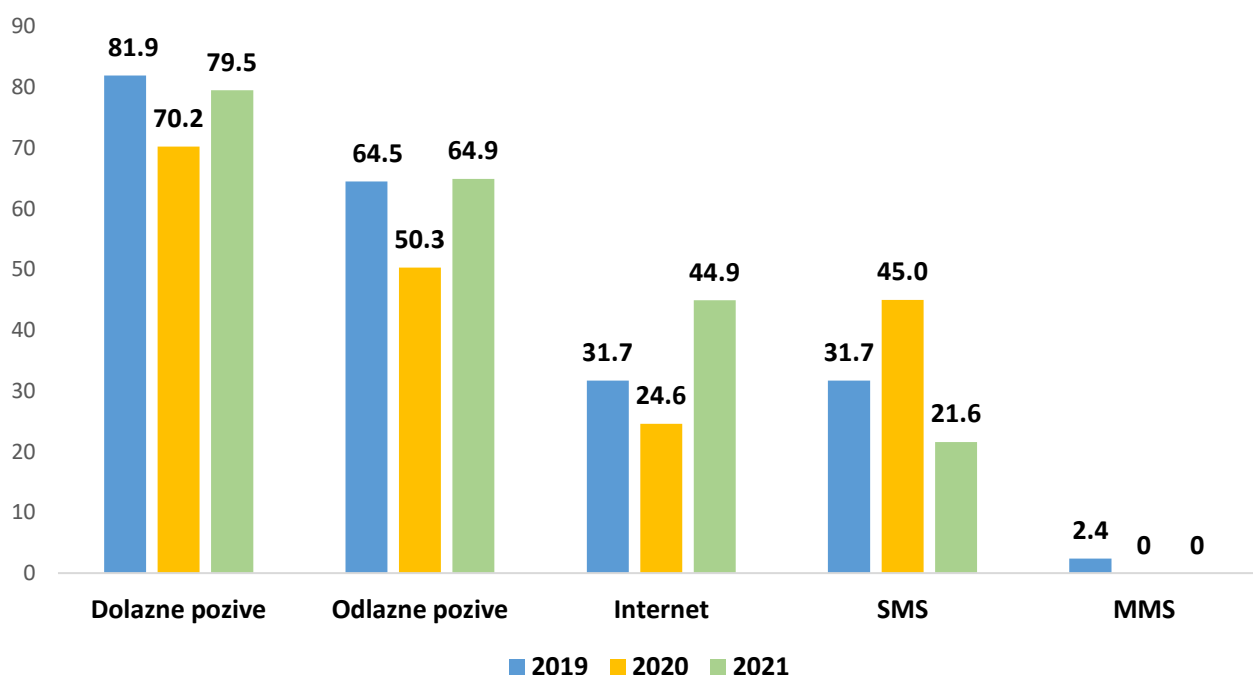
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljane populacije)



Uslugu roaminga je, kao i u prošlogodišnjem istraživanju, koristilo manje korisnika mobilne telefonije nego 2019. godine, što je najvjerovatnije posljedica nemogućnosti putovanja zbog COVID19.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

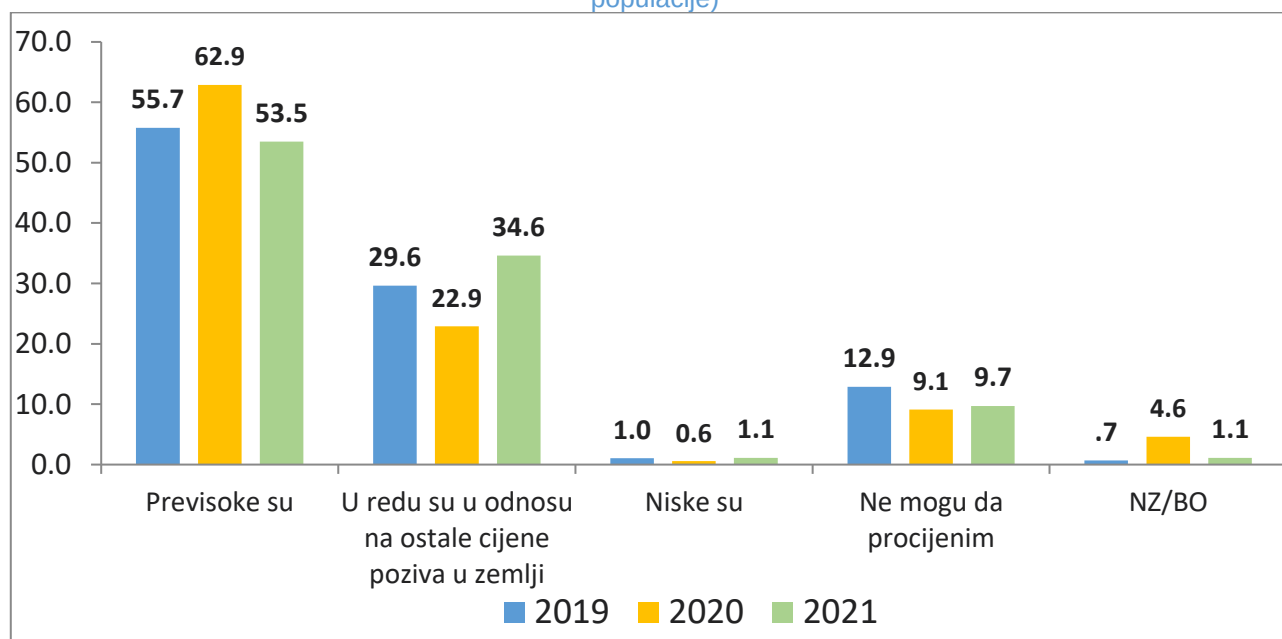
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (18.4% od ciljane populacije)



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

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

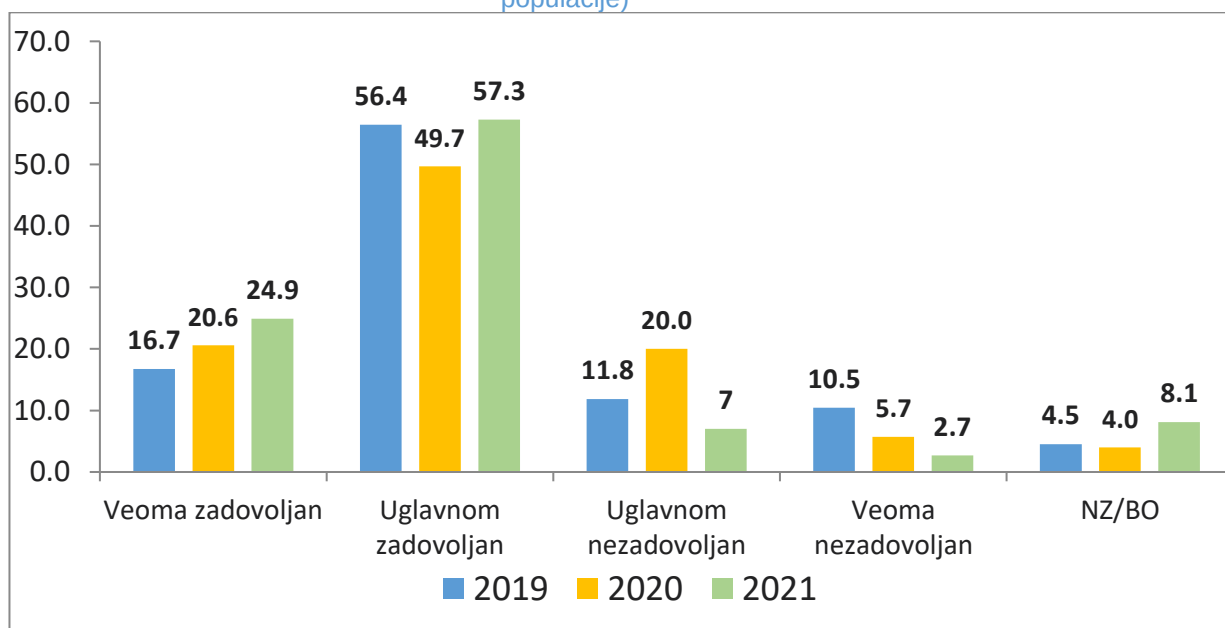
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (18.4% od ciljane populacije)



U ovom istraživanju, kao i u prethodnom, među korisnicima mobilne telefonije, koji su koristili roaming, i dalje je najprisutnija ocjena da je cijena ove usluge previsoka, ali je manja u odnosu na prošlogodišnje istraživanje za 9.4 procentna poena. Procenat ispitanika koji smatraju da su cijene usluga rominga u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji je porastao za 11.7 procentnih poena i sada iznosi 34.6%.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

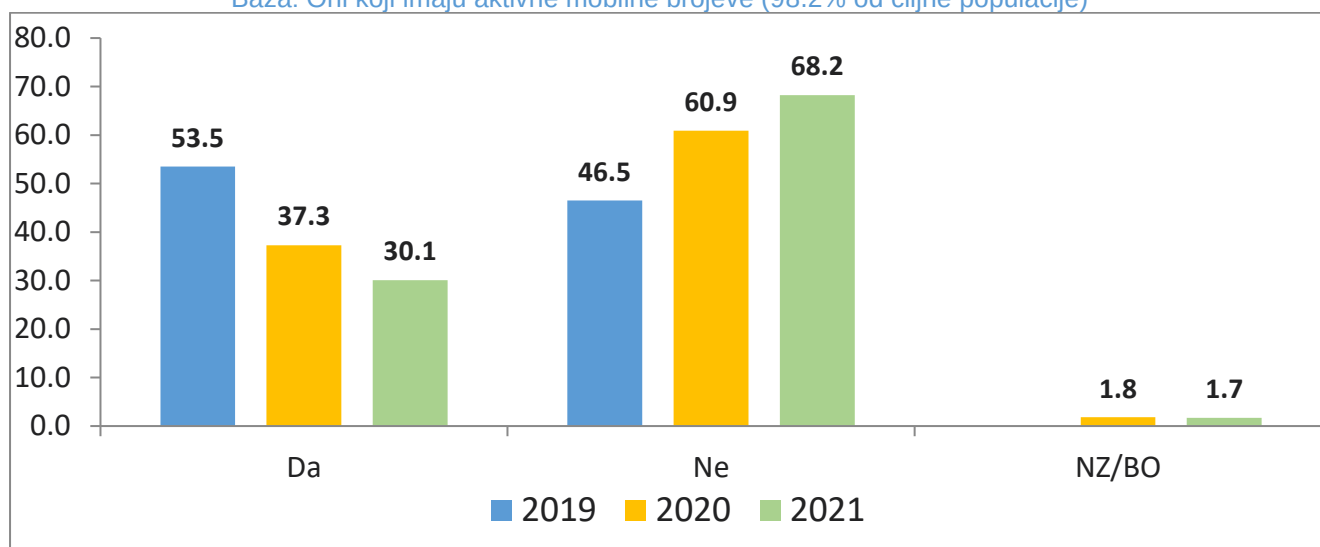
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (18.4% od ciljane populacije)



Procenat zadovoljnih (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan) uslugama mobilne telefonije u roamingu, u posljednje tri godine, kreće se u rasponu od 73.1% do ovogodišnjih 82.2%.

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

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljane populacije)

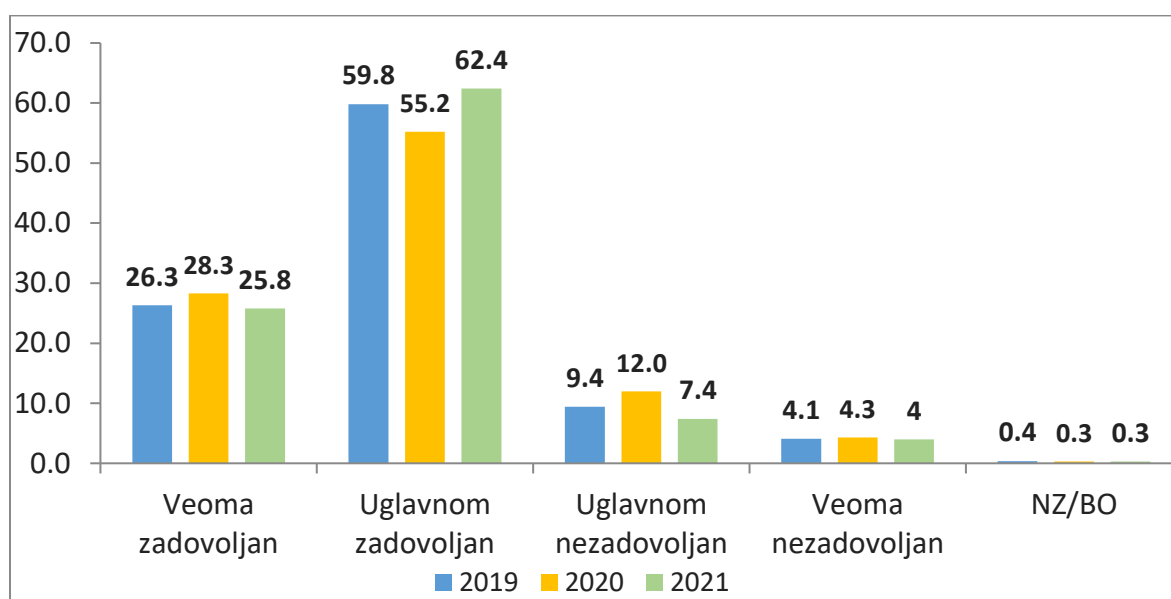


Za razliku od istraživanja iz 2019. godine, u kome je vremenski period kontaktiranja call centra bio neograničen („ikada“), u ovom i prošlogodišnjem istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana) kontaktiranja podrške za korisnike provajdera.

Iz tih razloga, poređenje će se vršiti samo u odnosu na rezultate iz 2020. u kojima je procenat korisnika mobilne telefonije, koji je koristio servise podrške za korisnike (call centar), je smanjen za 7.2%.

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

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (29.6% od ciljane populacije)



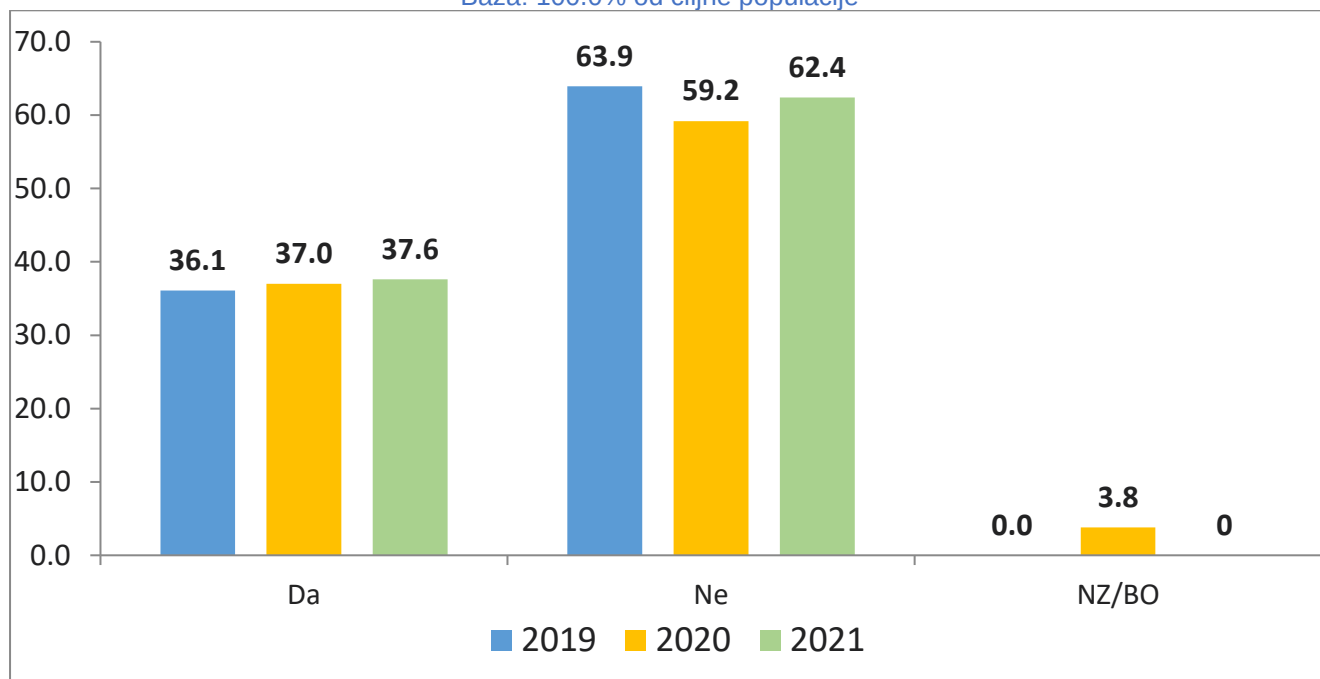
U ovogodišnjem istraživanju nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije, podrškom koje nude call centri, je viši od prošlogodišnjeg istraživanja, jer je u ovom istraživanju veoma i uglavnom zadovoljnih 88.2%, a u istraživanju iz 2020. godine 83.5%.

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 iznosi 37.6% stanovnika Crne Gore. Istovremeno je za 3.2 procentna poena porastao procenat građana koji nijesu čuli za broj 1180.

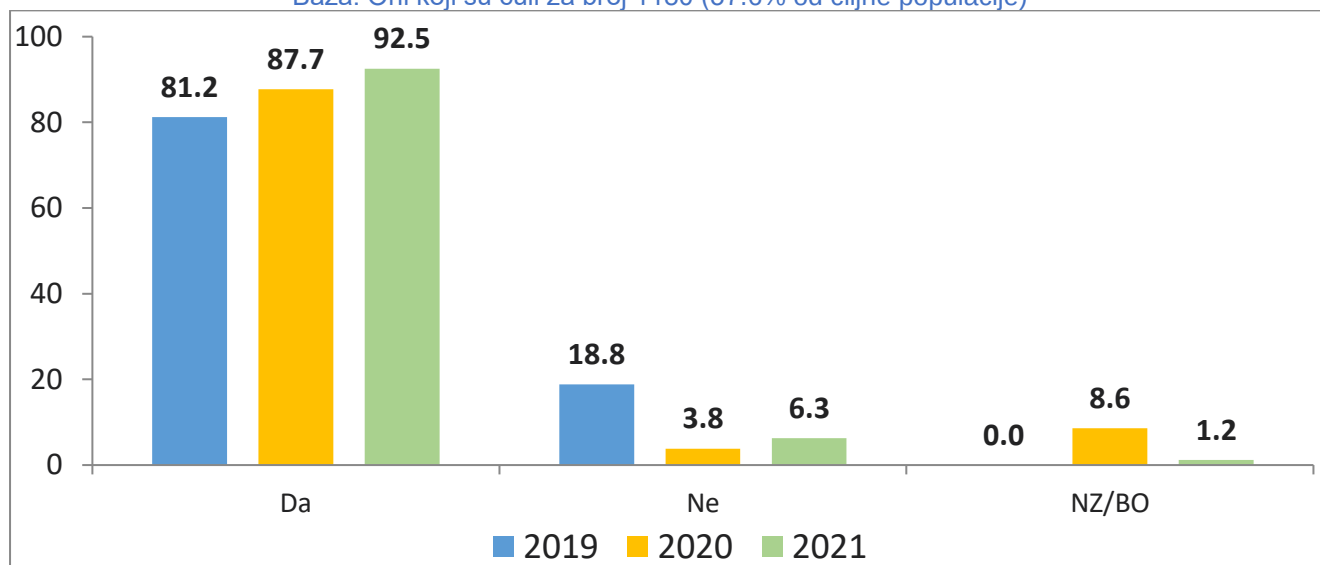
Da li ste čuli za broj 1180?

Baza: 100.0% od ciljne populacije



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

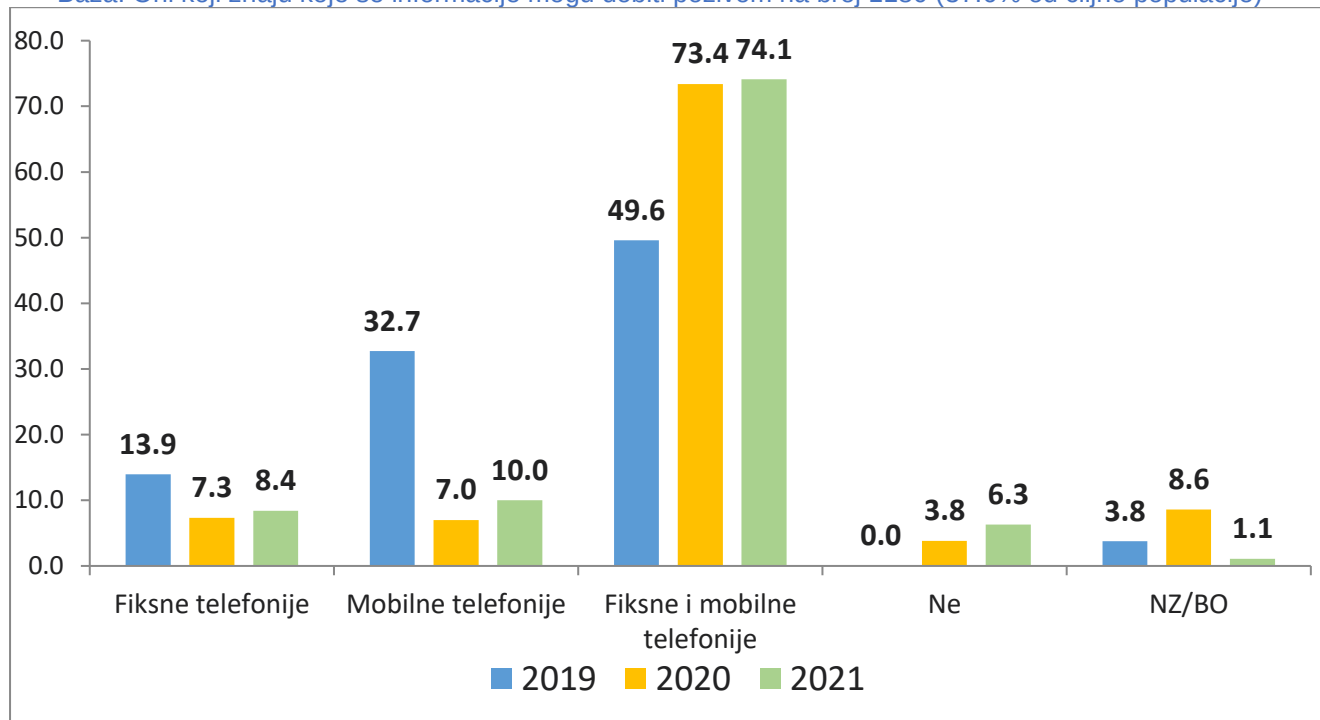
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (37.6% od ciljne populacije)



U slučaju upoznatosti informisanosti građana Crne Gore o tome koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) primijetan je rast (za 4.8 procentnih poena) u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.

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

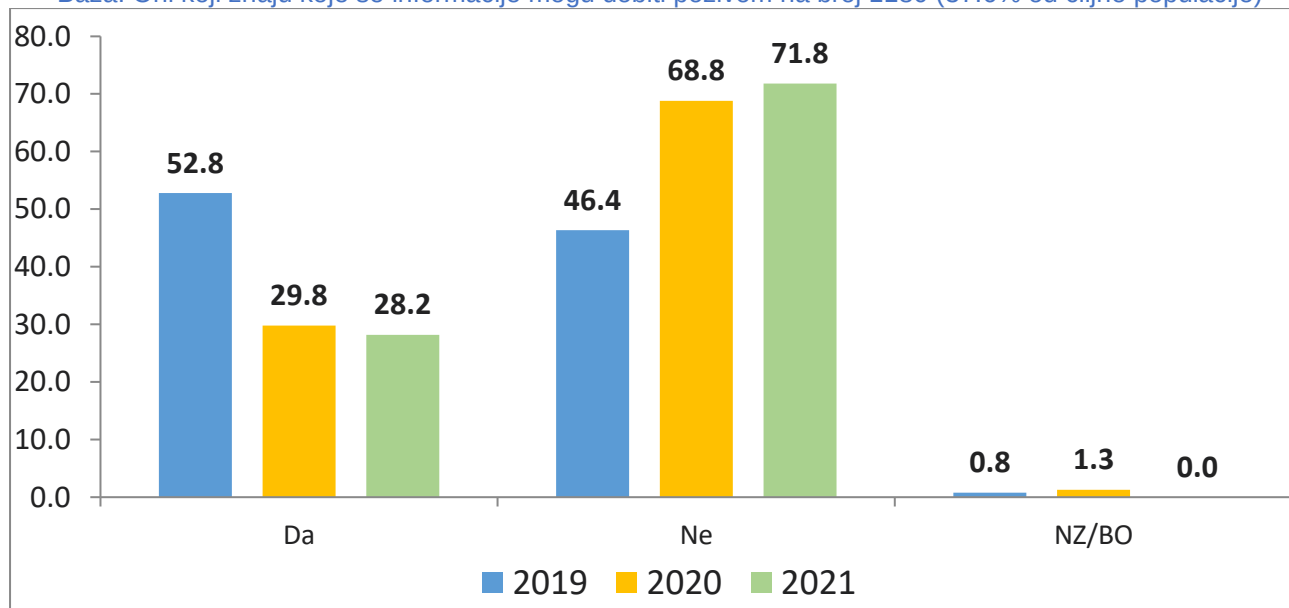
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (37.6% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) iznosi 74.1%, što predstavlja blagi porast u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180?

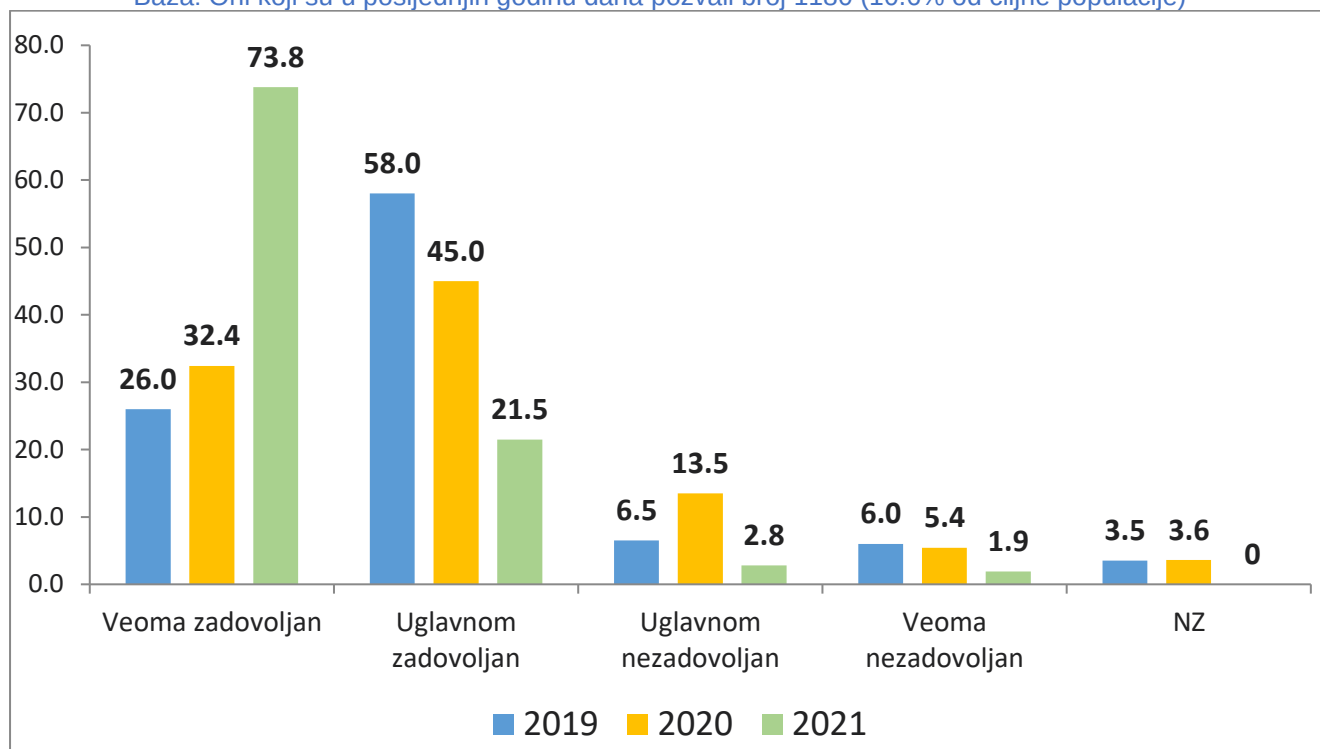
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (37.6% od ciljane populacije)



Za razliku od istraživanja iz 2019., u kome je vremenski period pozivanja broja 1180 bio neograničen („ikada“), u posljednja dva istraživanja ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). Iz tih razloga nije validno poređenje sa rezultatima iz 2019., U odnosu na prethodno istraživanje, ovo istraživanje pokazuje blagi pad procenta (za 1.6 procentnih poena) ispitanika koji su pozivali broj 1180.

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

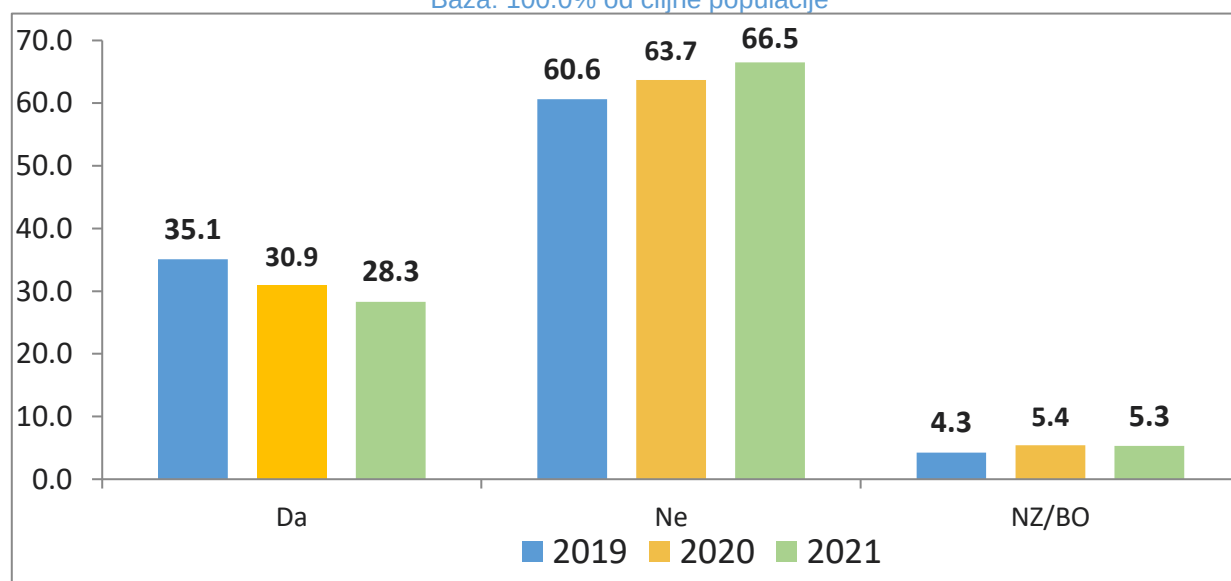
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180 (10.6% od ciljane populacije)



Veliki broj korisnika ovog servisa (njih 95.3%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa i primijetan je rast (za 17.9 procentnih poena) u odnosu na istraživanje iz 2020. godine.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100.0% od ciljane populacije

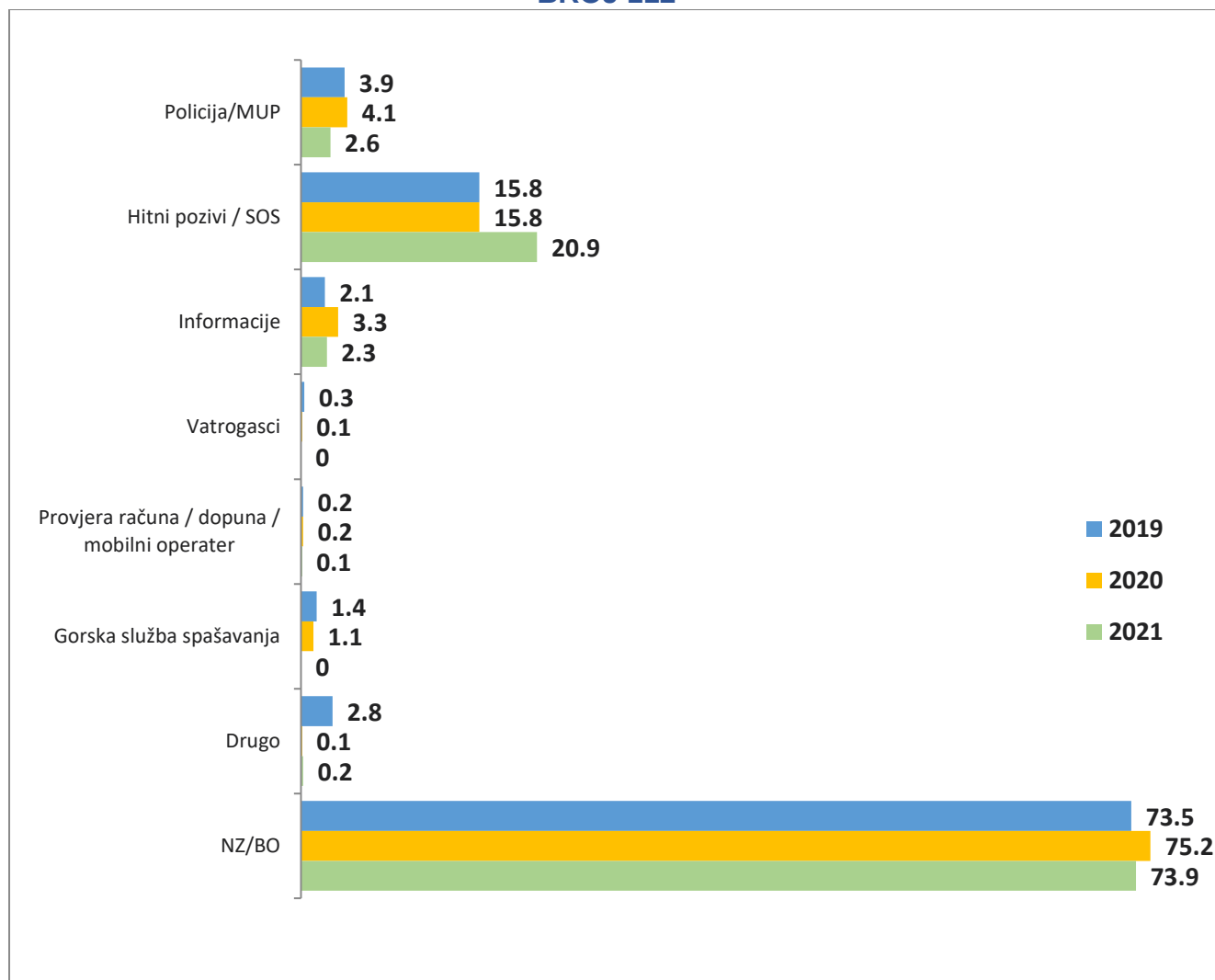


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 28.3% populacije, pa je u odnosu na istraživanje iz 2020. godine došlo do pada od 2.6 procentnih poena.

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

Baza: (100.0% od ciljane populacije)

BROJ 112

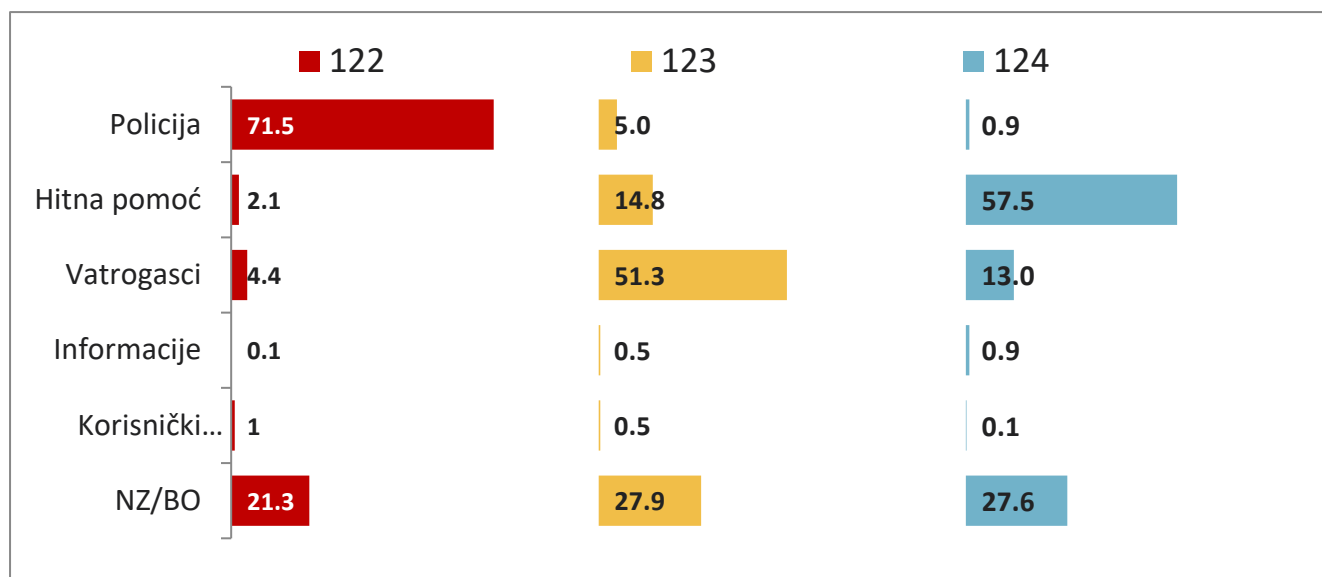


Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje oko 21% ukupne populacije, odnosno funkcija ovog univerzalnog broja i dalje predstavlja nepoznanicu za većinu korisnika.

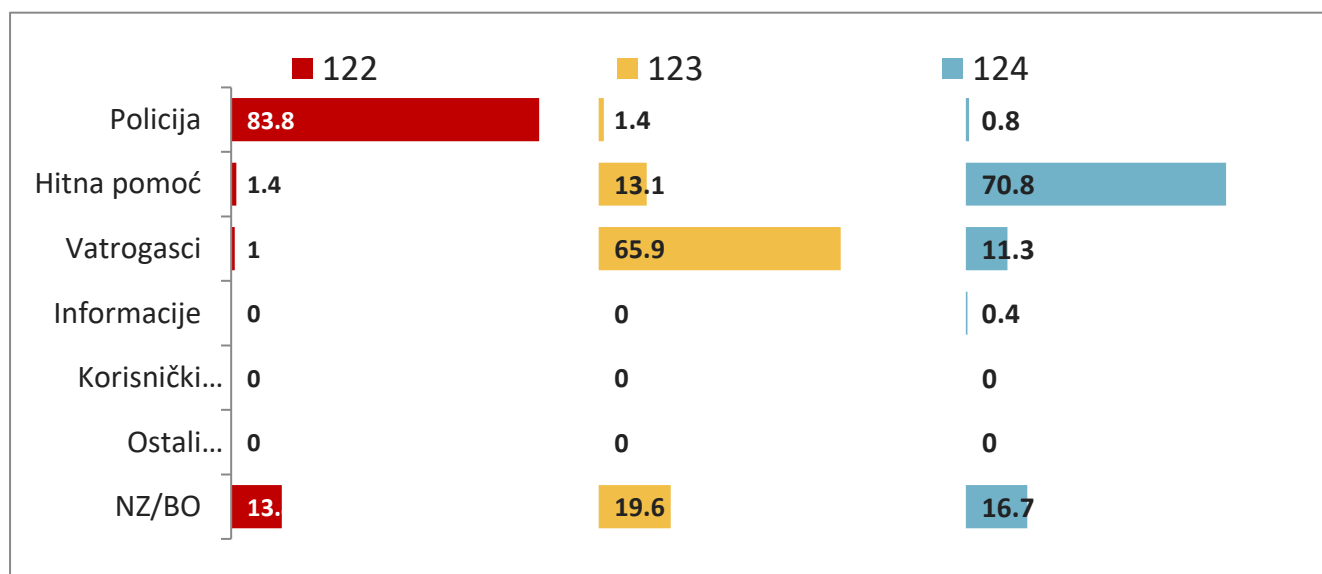
Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

Baza: 100.0% od ciljane populacije

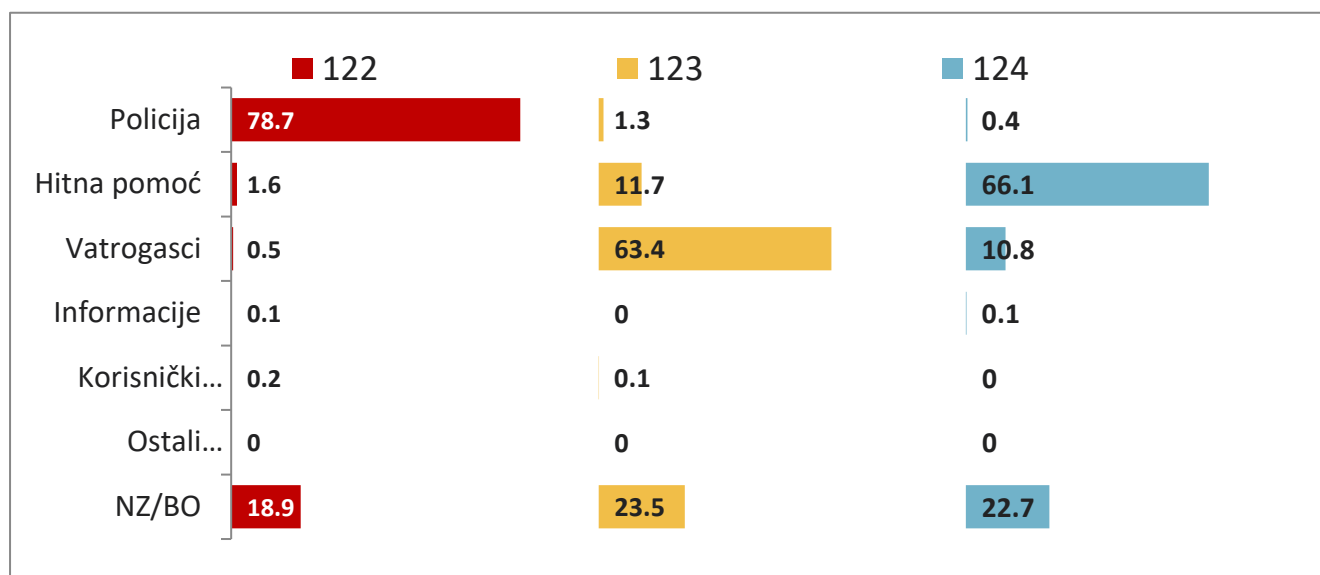
-2019.-



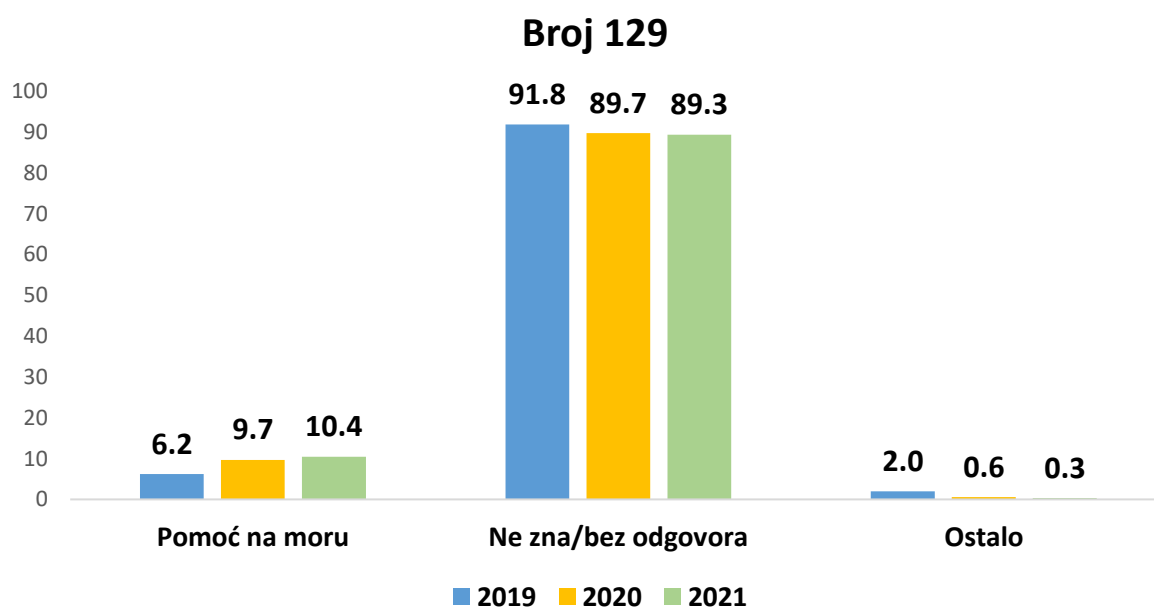
-2020.-



-2021.-



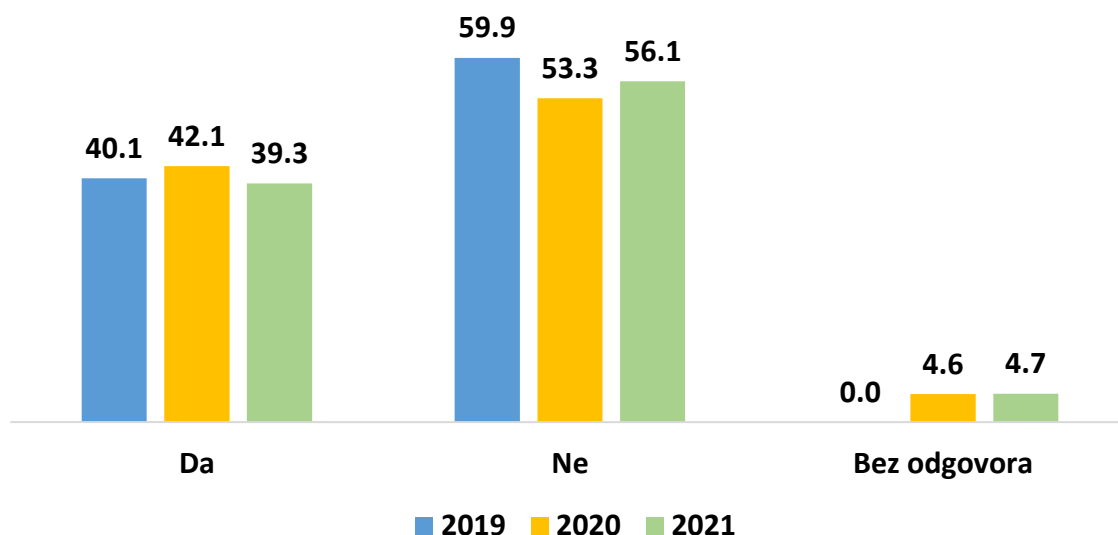
Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (78.7%), zatim slijedi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 66,1% i na kraju vatrogasne službe 63.4%. Uočljivo je da je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje prepoznatljivost brojeva hitnih službi pala.



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

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

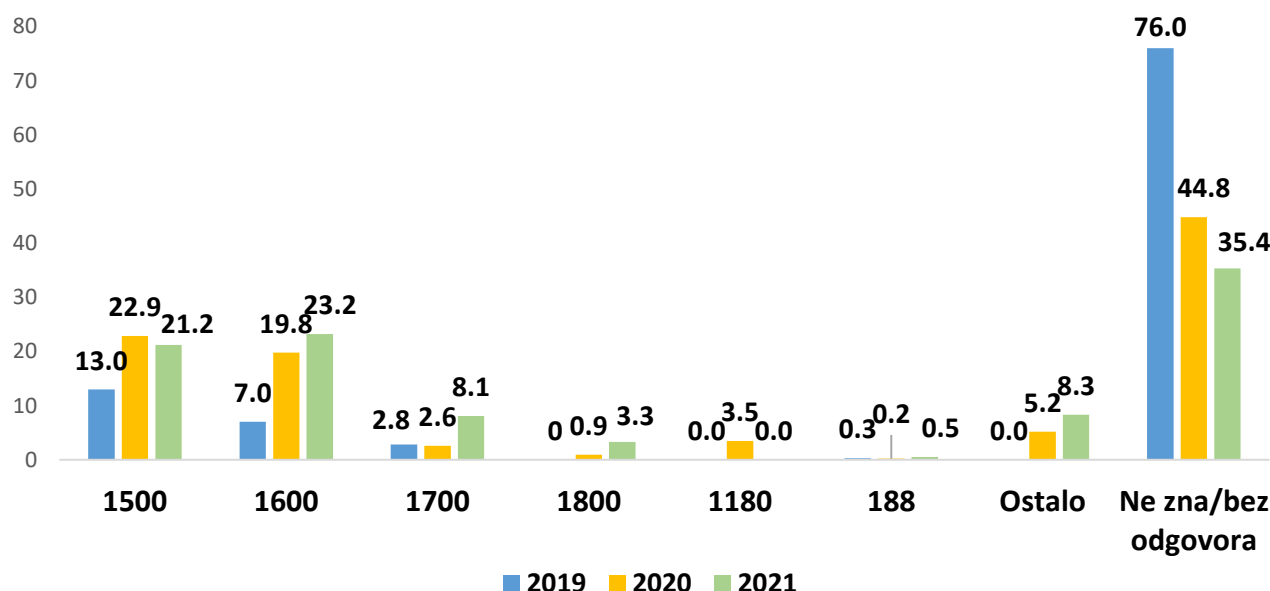
Baza: 100.0% od ciljane populacije



Najveći broj građana Crne Gore (56.1%), nije upoznato sa činjenicom da postoje posebni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje, i u poređenju sa rezultatima istraživanja iz prethodne godine bilježi se blagi pad ove upoznatosti.

Da, koji je to broj?

Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (39.3% od ciljane populacije)

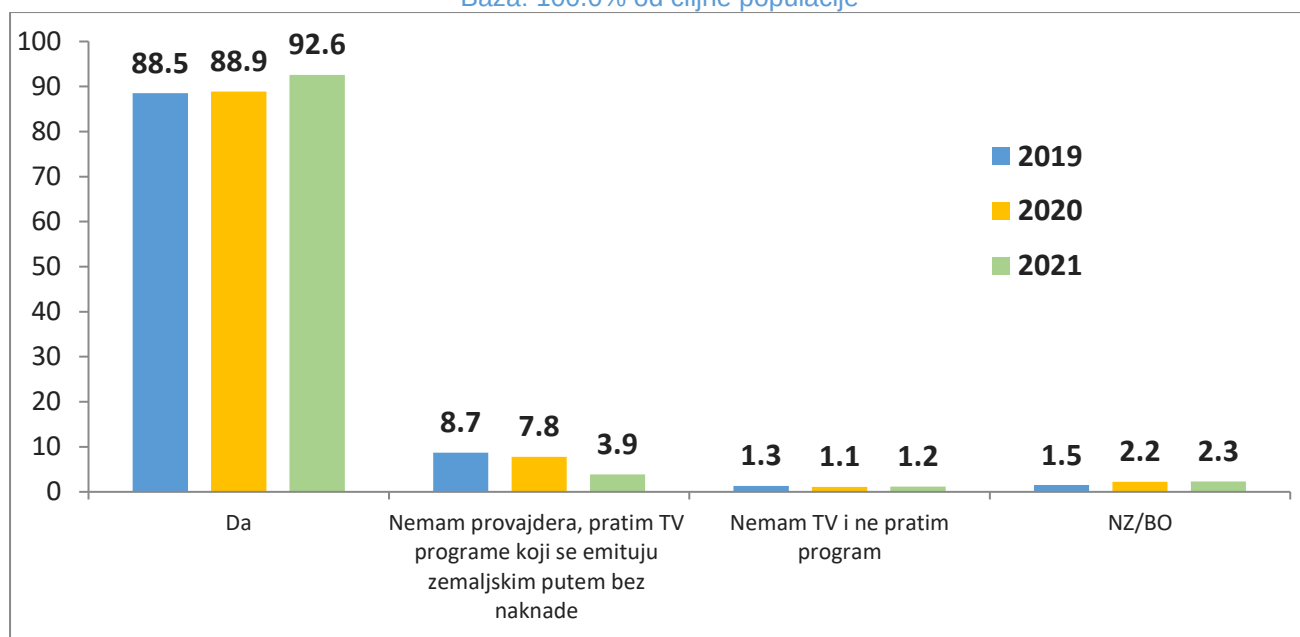


Ispitanici, u najvećem procentu, kao i u prethodnom istraživanju, ne znaju poseban broj za prijavu smetnji kod operatora. Među onim brojevima koji su u grafici predstavljeni kao „ostalo“, ima 18 odgovora koji se odnose na broj koji počinje sa 127XX, od čega broj 12711 se pojavljuje u 4 slučaja, zatim broj 12755 u jednom slučaju, broj 12768 u 11 slučajeva i broj 12769 u dva slučaja.

TELEVIZIJA

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

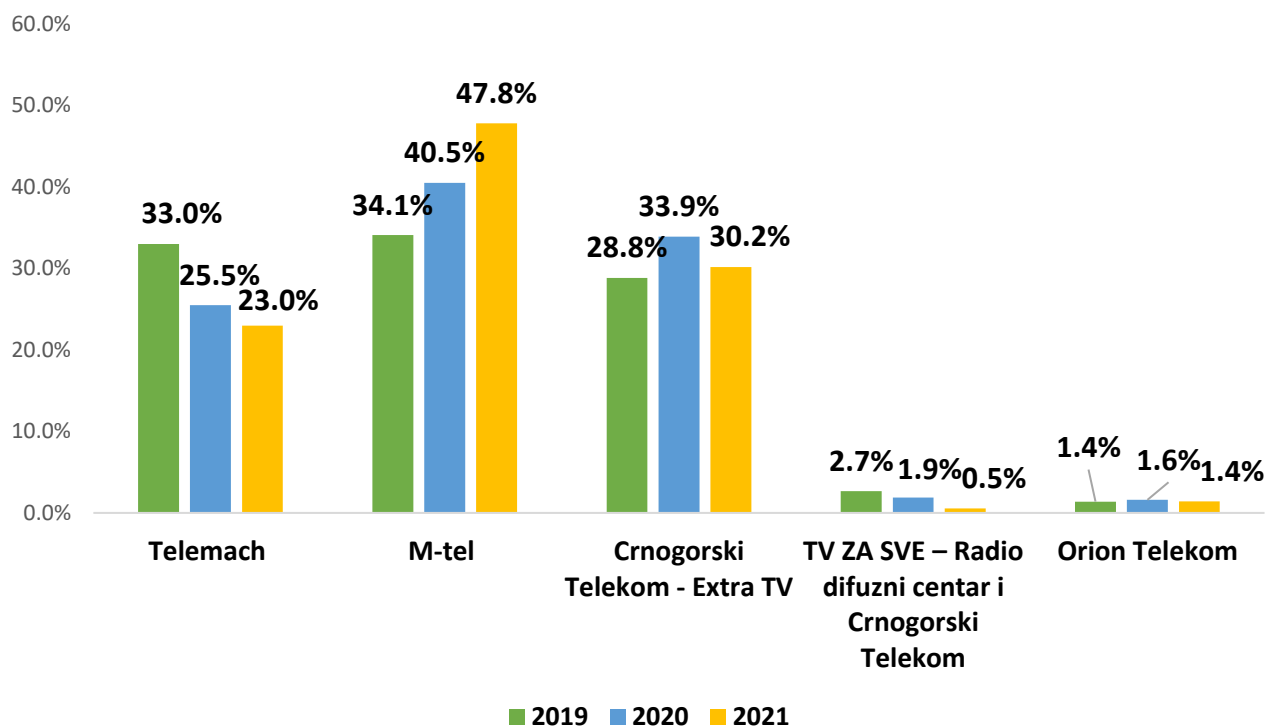
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je došlo do porasta građana koji prate TV program putem provajdera TV programa, za 3.7 procentna poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Moj provajder je

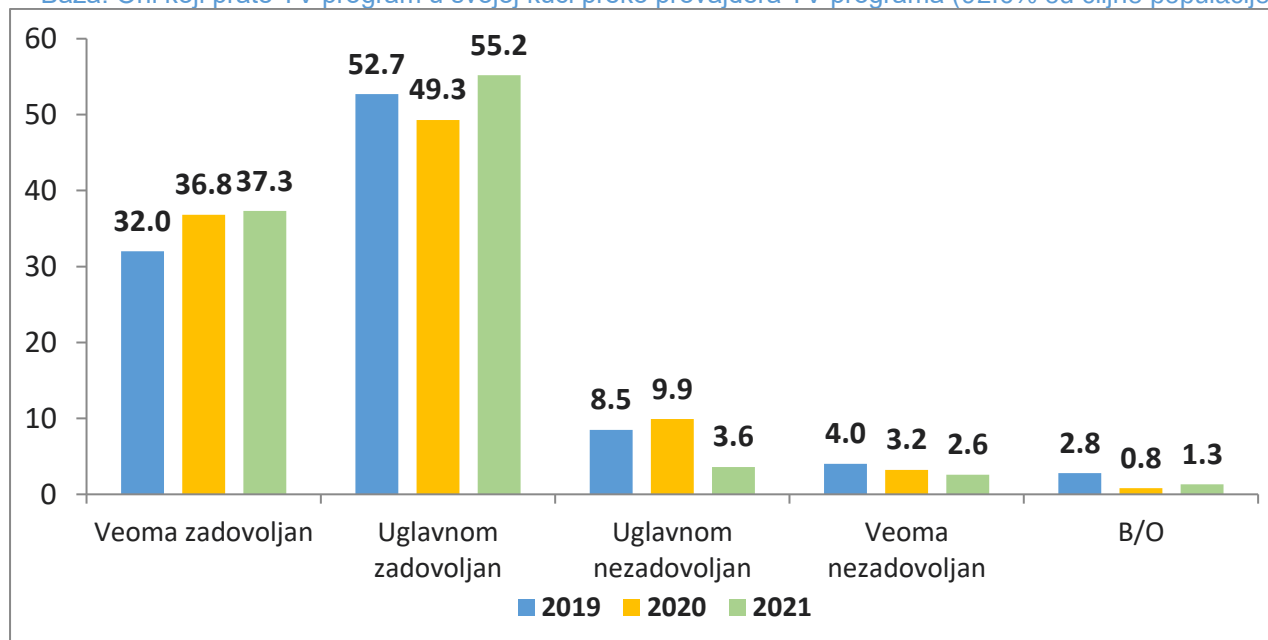
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (92.6% od ciljne populacije)



Najveće učešće u distribuciji TV programa u Crnoj Gori ima M-tel, čiji udio iznosi 47.8%. U poređenju sa prošlogodišnjim istraživanjem uočava se da je došlo do većih odstupanja u udjelu pojedinih provajdera TV programa i to na način da je udio M-tela porastao za 7,3 procentna poena, Telemach-a opao za 2,5 procentna poena, a Crnogorskog Telekom-a pao za 3,7 procentna poena.

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

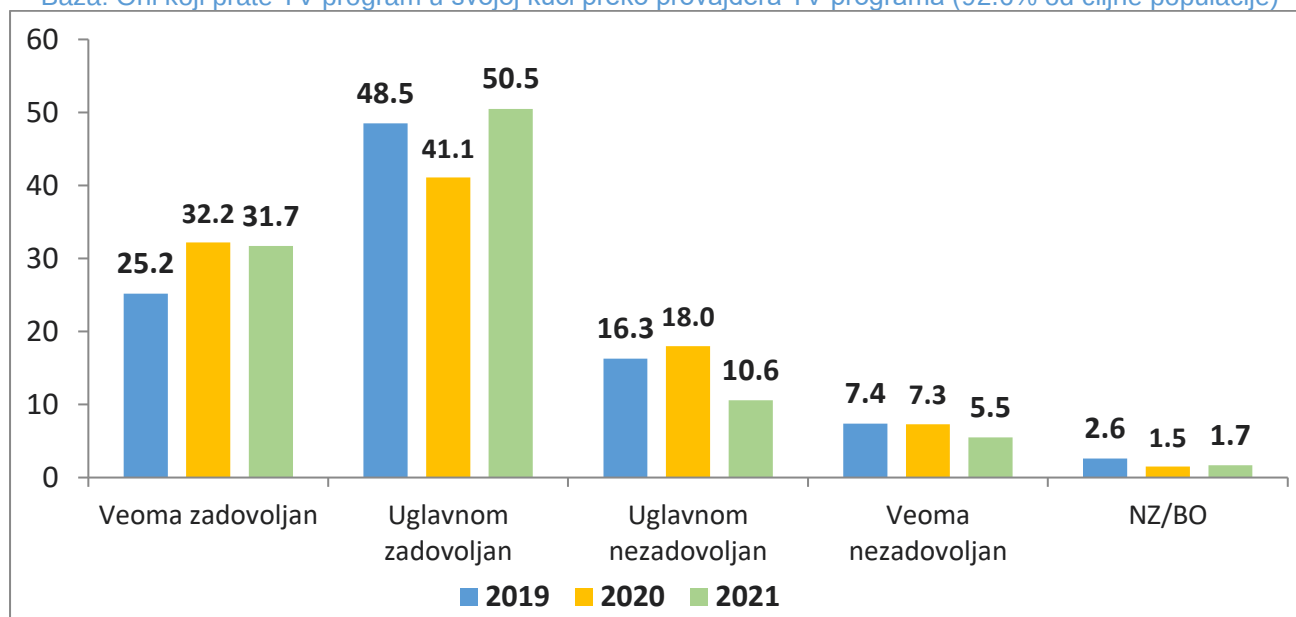
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (92.6% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju zadovoljstvo kvalitetom slike koju pruža provajder TV programa, može se konstatovati trend rasta ovog indikatora zadovoljstva, sa prošlogodišnjih 86.1%, na 92.5%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

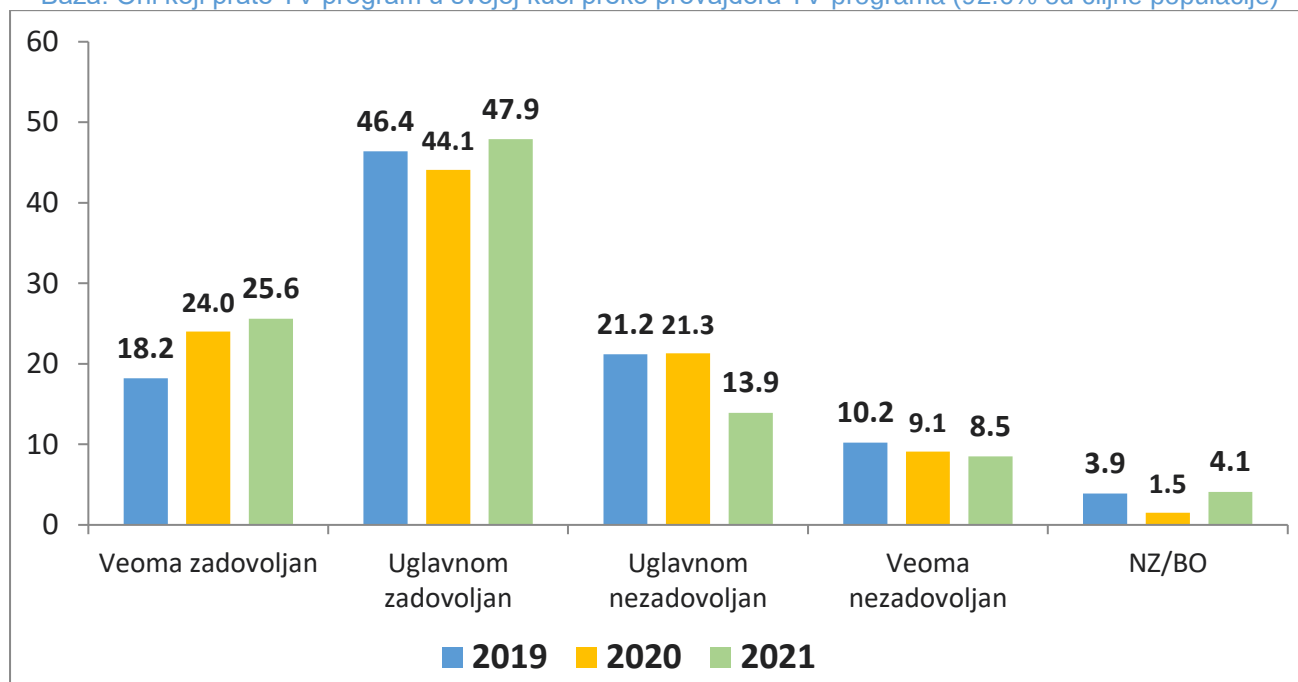
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (92.6% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa bilježi trend rasta, sa prošlogodišnjih 73.3% na ovogodišnjih 82.2%. Istovremeno, uočava se smanjenje procenta uglavnom nezadovoljnih.

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

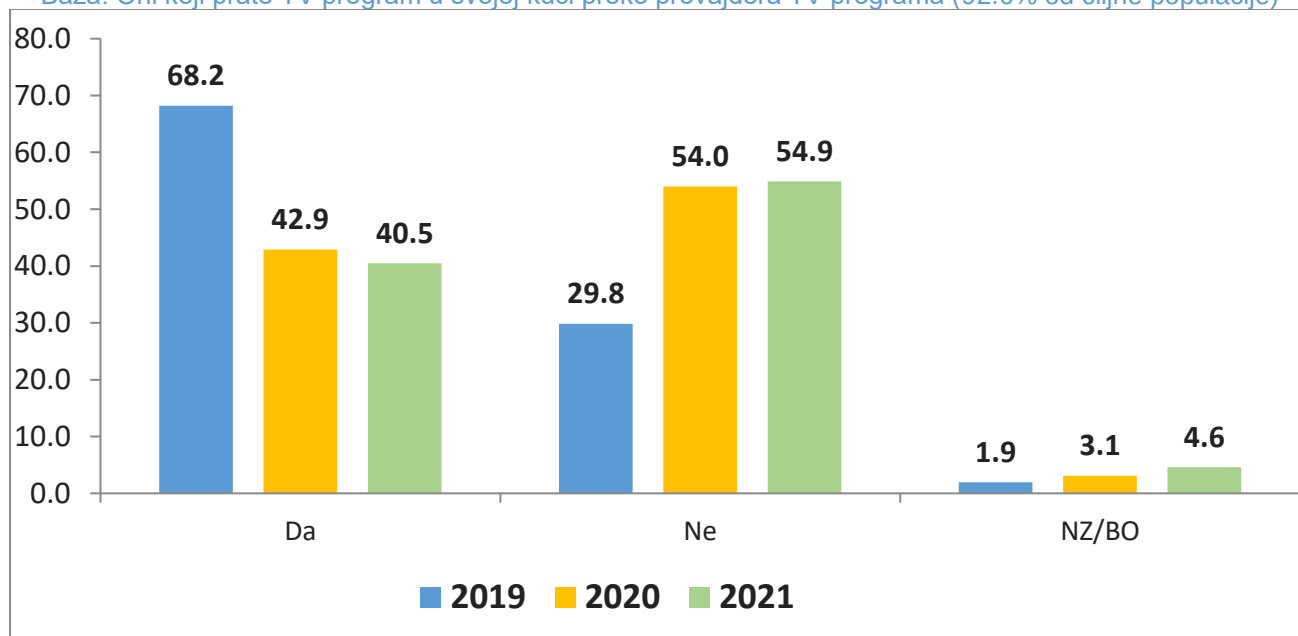
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (92.6% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa bilježi trend rasta, sa prošlogodišnjih 68.1% na ovogodišnjih 73.5%.

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

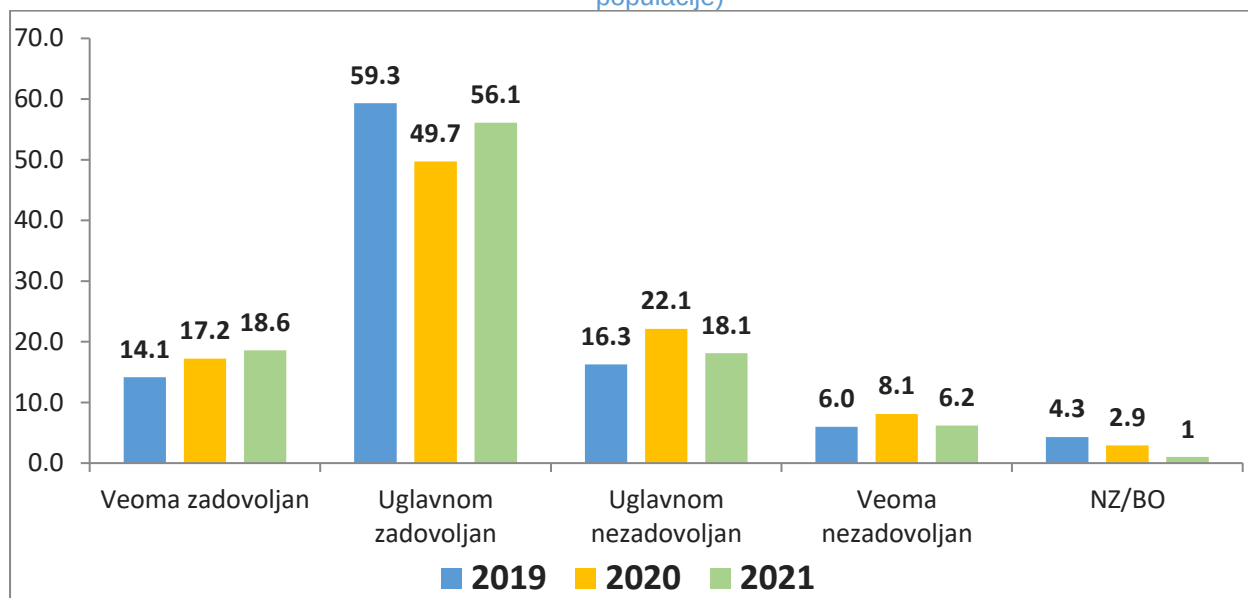
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (92.6% od ciljane populacije)



U istraživanju iz 2019.godine, vremenski period prisustva smetnji bio je neograničen („ikada“), a u ovom i prošlogodišnjem istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). Ovogodišnje istraživanje pokazuje, u odnosu na prošlogodišnje, da je procenat ispitanika koji su imali smetnje i/ili prekid u korišćenju ove usluge smanjen za 2.4 procentnih poena i iznosi 40.5%.

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

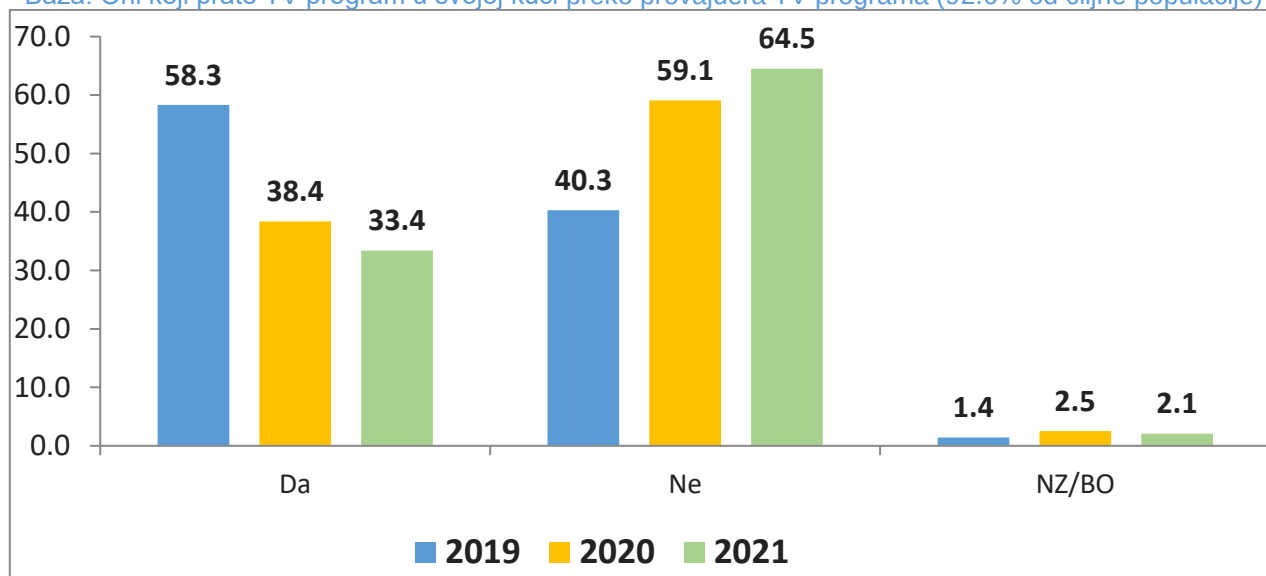
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (38.4% od ciljane populacije)



Građani koji su, koristeći usluge provajdera TV programa konstatovali određene smetnje i prekide u signalu svog provajdera, pokazuju relativno visok stepen zadovoljstva brzinom otklanjanja smetnje (prekida) – 74.7%, i ovo predstavlja poboljšanje za 7.8 procentna poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

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

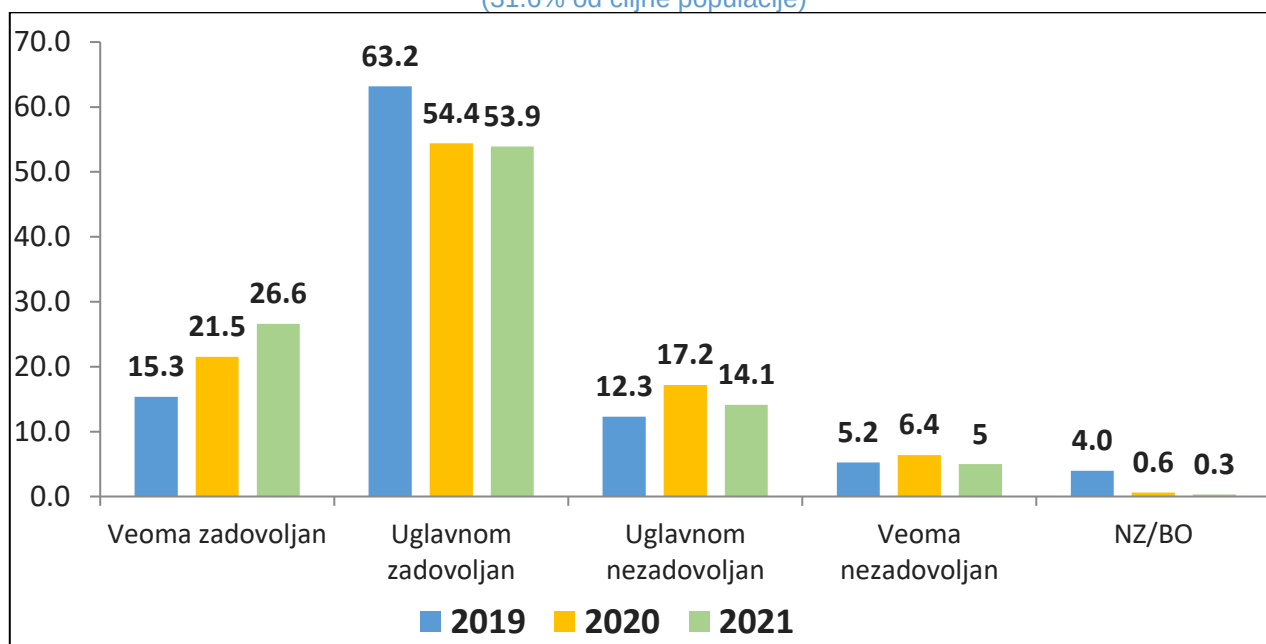
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (92.6% od ciljane populacije)



Za razliku od istraživanja iz 2019.godine u kome je vremenski period kontaktiranja podrške za korisnike (call centar) bio neograničen („ikada“), u ovom i prošlogodišnjem istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji su kontaktirali podršku za korisnike (call centar) je smanjen za 5.0 procentnih poena i iznosi 33.4%.

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

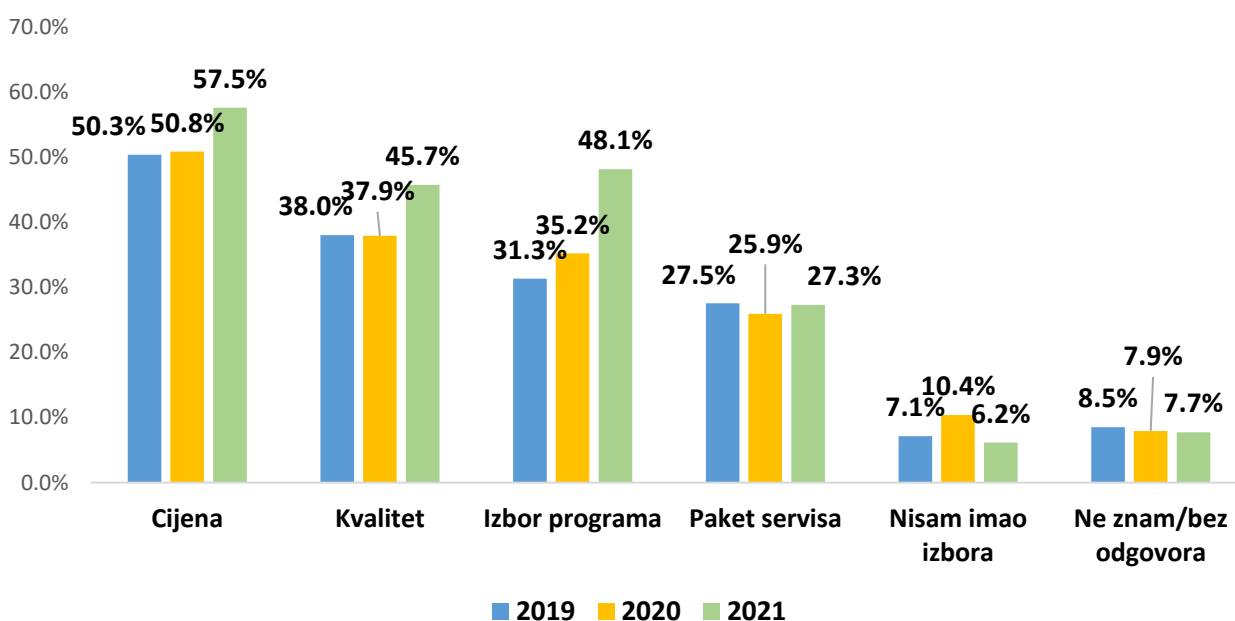
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (31.6% od ciljane populacije)



Kvalitetom servisa za podršku korisnika (call centar) zadovoljno je 80.5% ispitanika, što je rast za 4.6 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje.

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

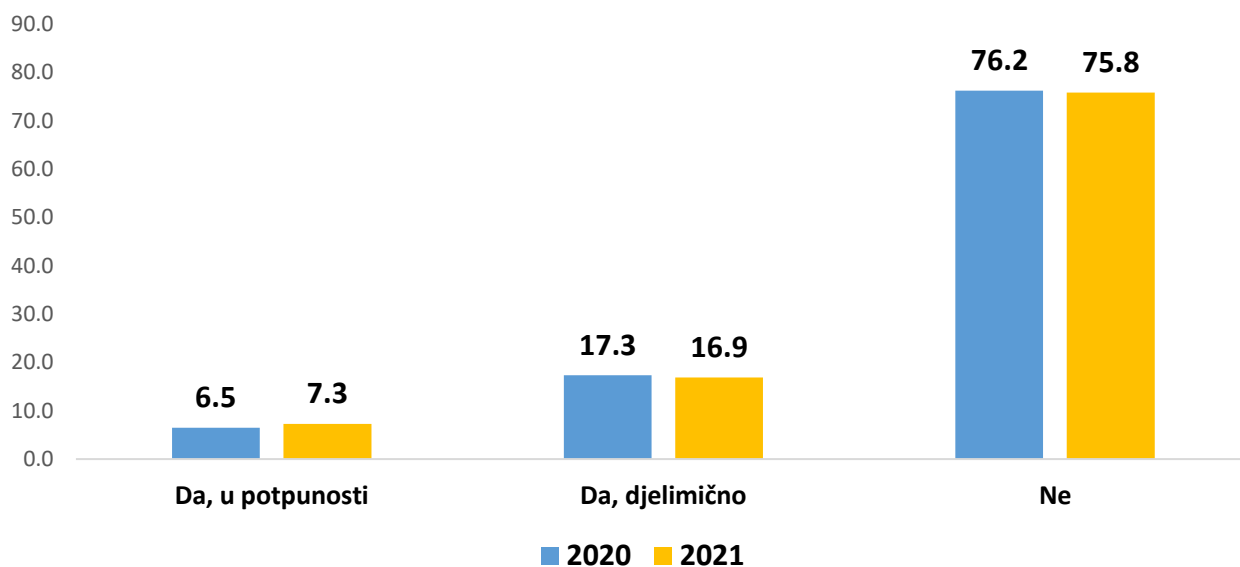
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (92.6% od ciljane populacije)



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

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

Baza: 100.0% od ciljane populacije

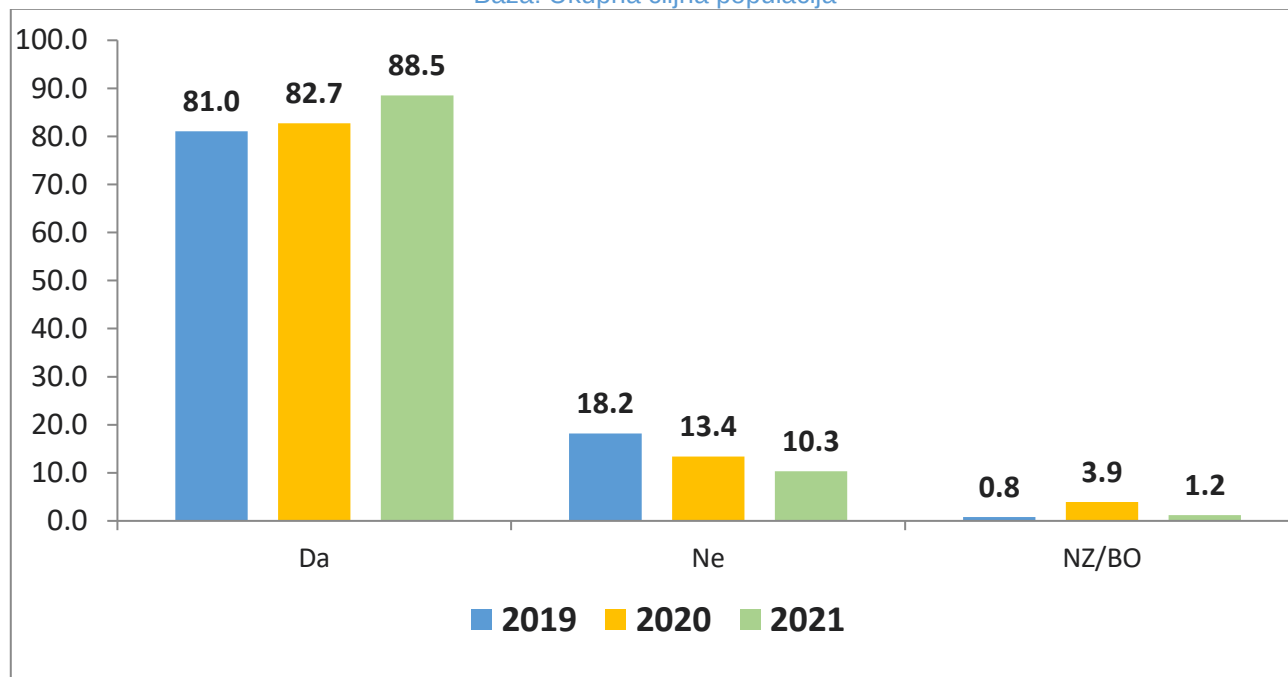


Najveći procenat ispitanika (75.8%) i dalje nije upoznato sa mogućnostima koje pruža digitalni radio, koji se emituje zemaljskim putem u brojnim državama Evrope.

INTERNET

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

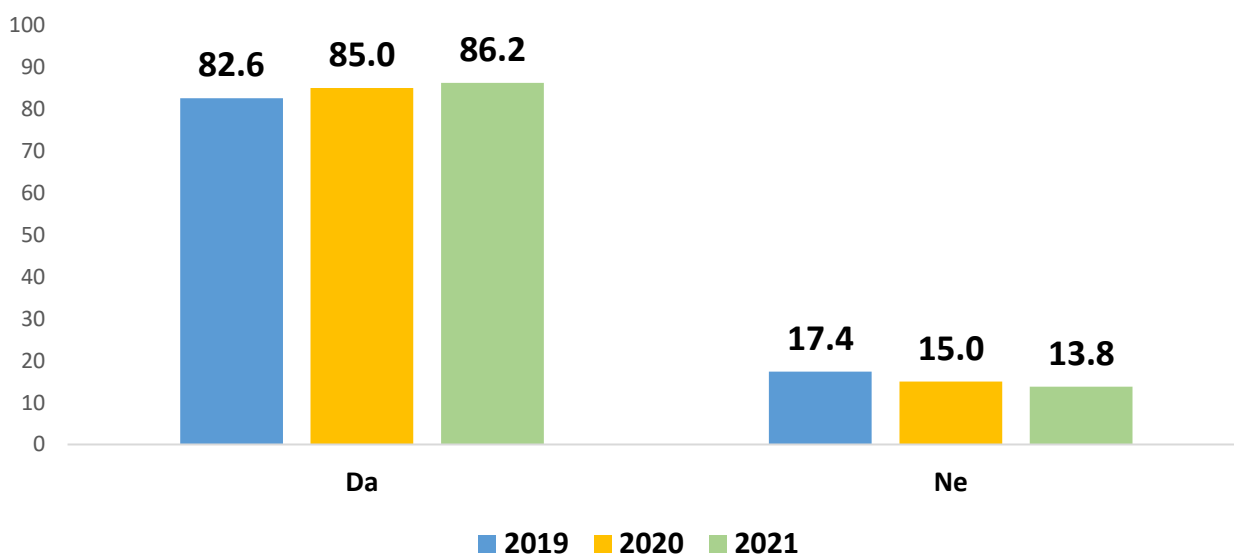
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste Internet je, u odnosu na prethodno istraživanje u porastu i sada je 88.5%, što je povećanje za 5.8 procentnih poena.

Da li Vi lično koristite Internet?

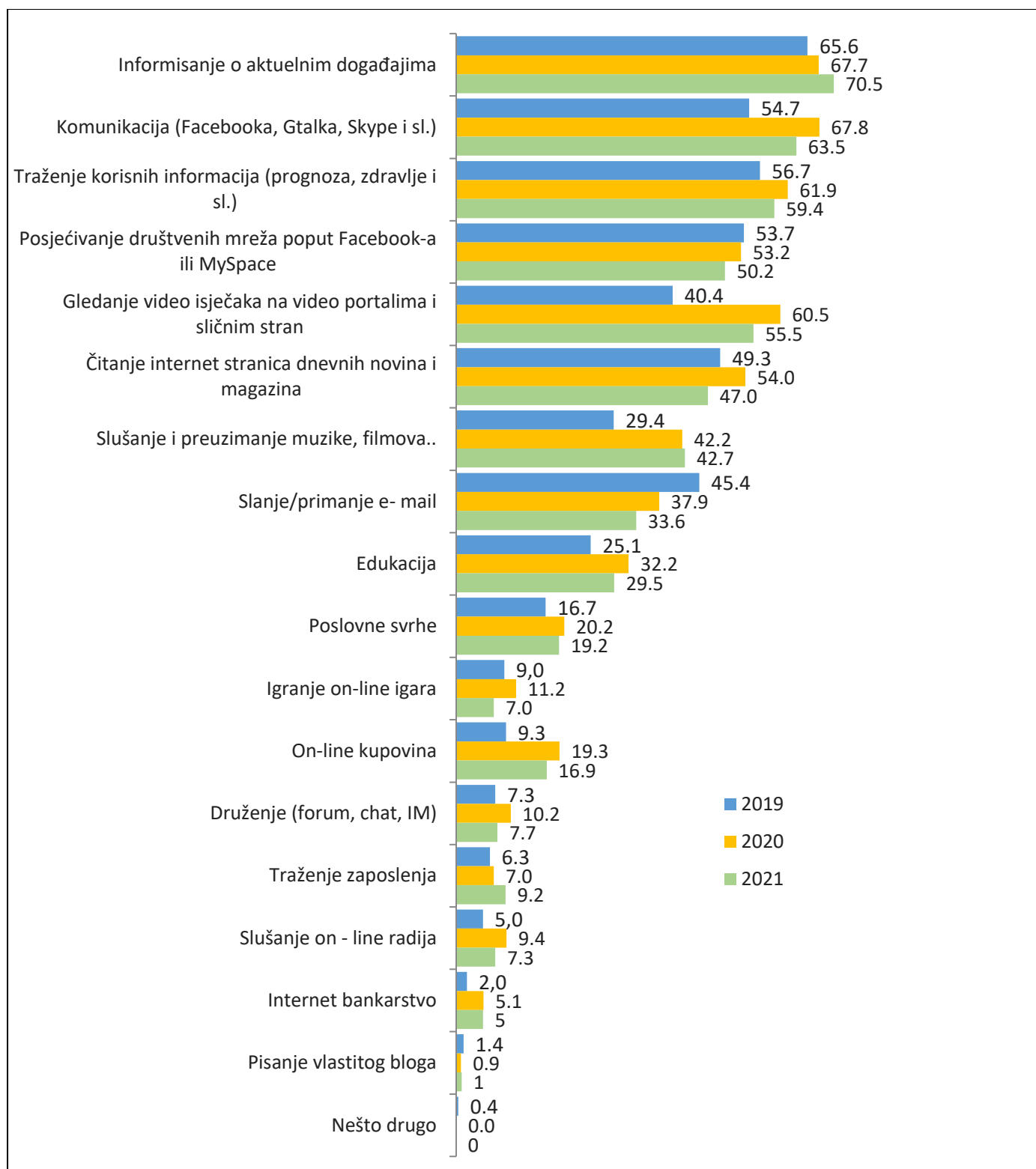
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 86.2% anketiranih građana Crne Gore, što je povećanje od 1.2 procentna poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

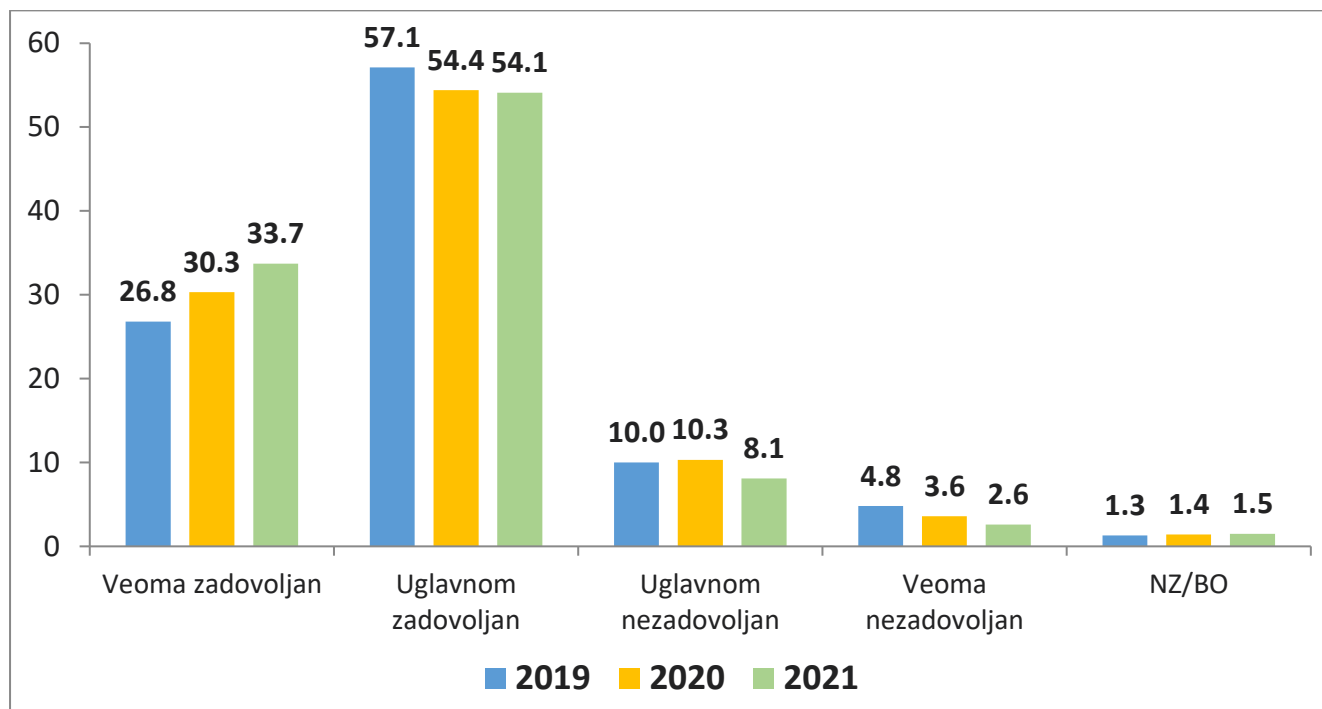
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji koriste Internet
(86.2% od ciljane populacije)



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

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

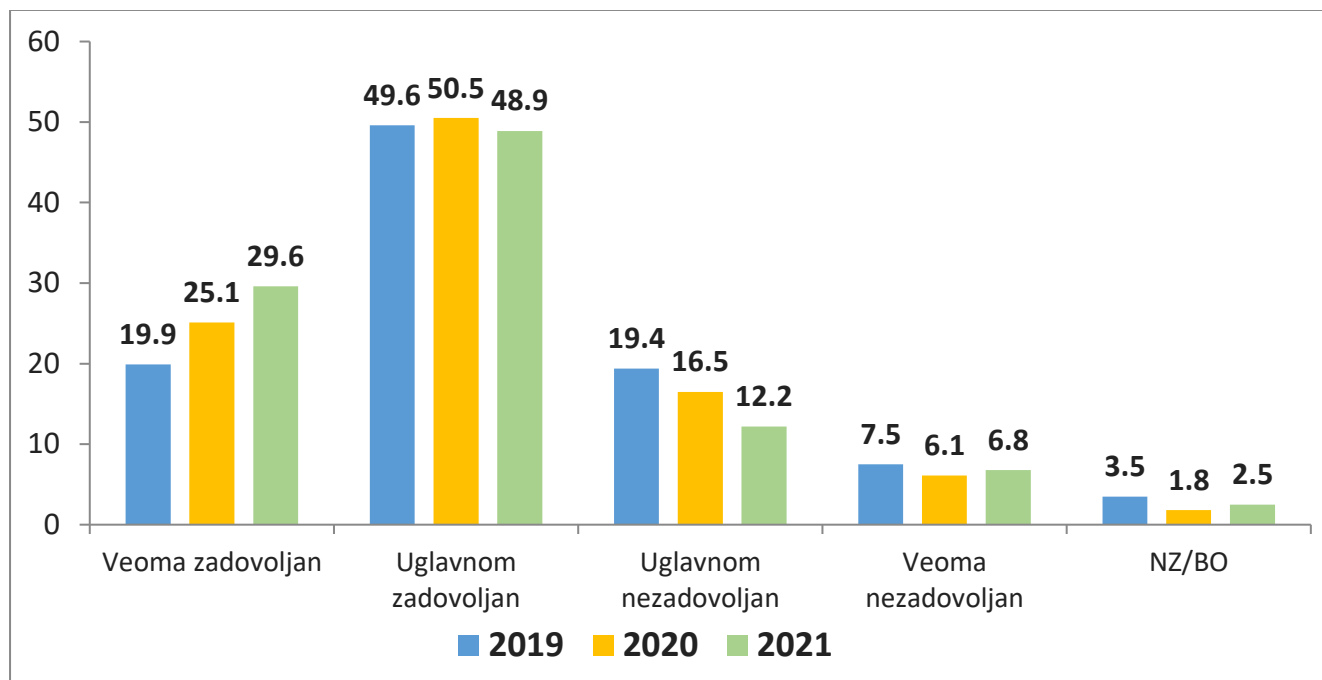
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (86.2% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u porastu (87.8%) u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (84.7%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet usluga?

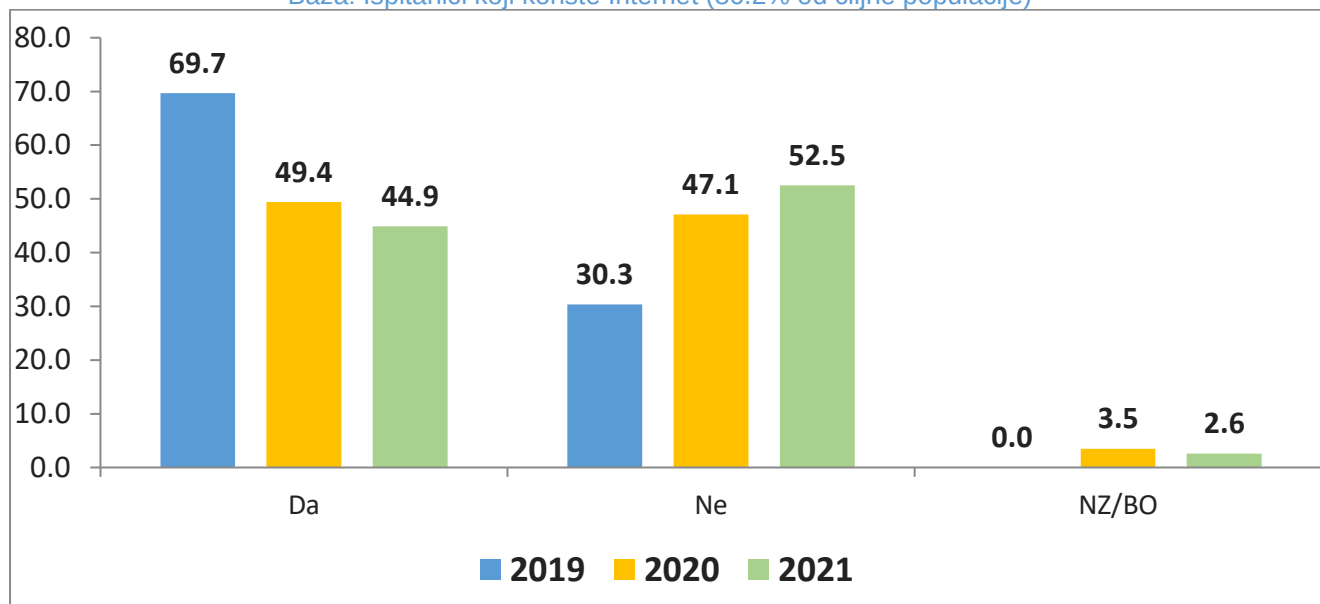
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (86.2% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je u porastu, u odnosu na prethodno istraživanje (75.6%) i sada iznosi 78.5%.

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

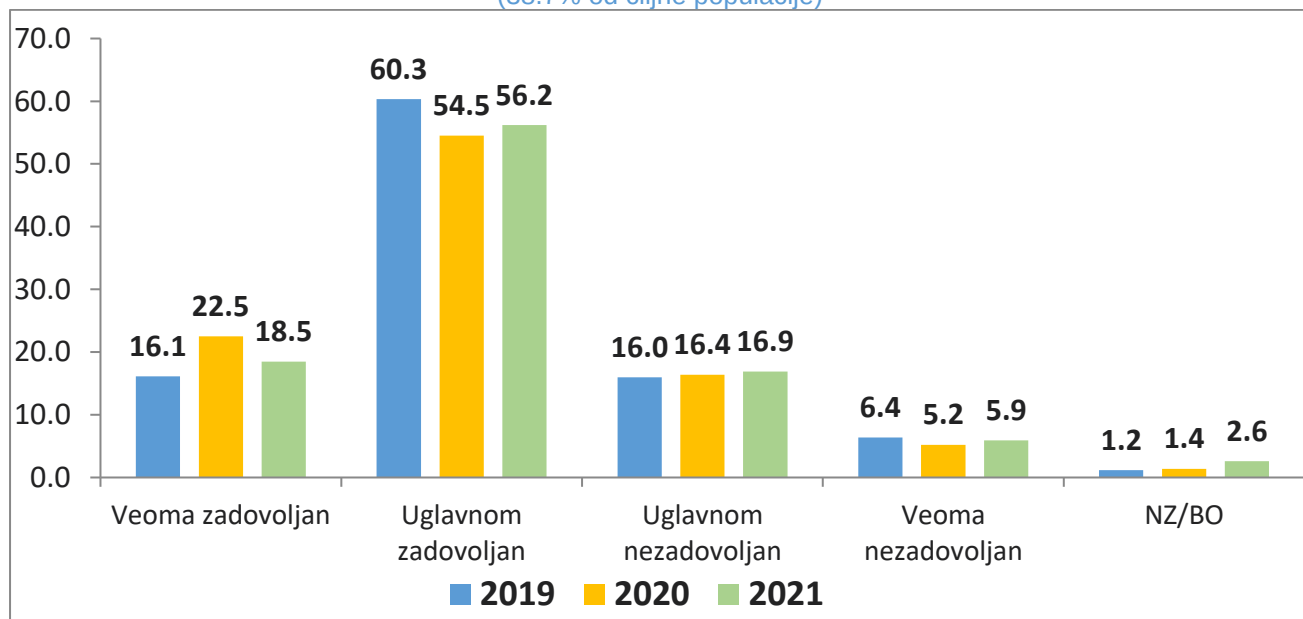
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (86.2% od ciljane populacije)



Za razliku od istraživanja iz 2019.godine u kome je vremenski period za ovo pitanje bio neograničen („ikada“), u ovom i prošlogodišnjem istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). U odnosu na istraživanje iz 2020.godine, procenat ispitanika koji je primjetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je opao sa 49.4% na 44.9%.

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

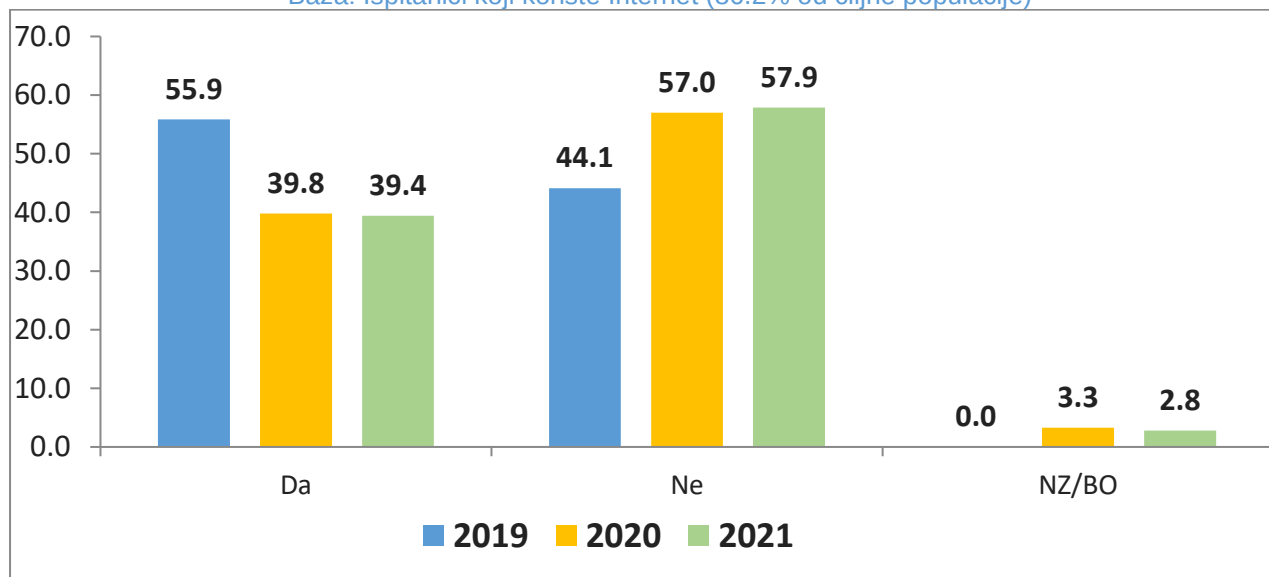
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (38.7% od ciljane populacije)



Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge (74.7%) ali je njihov broj u blagom padu u odnosu na prethodno istraživanje (77.0%).

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

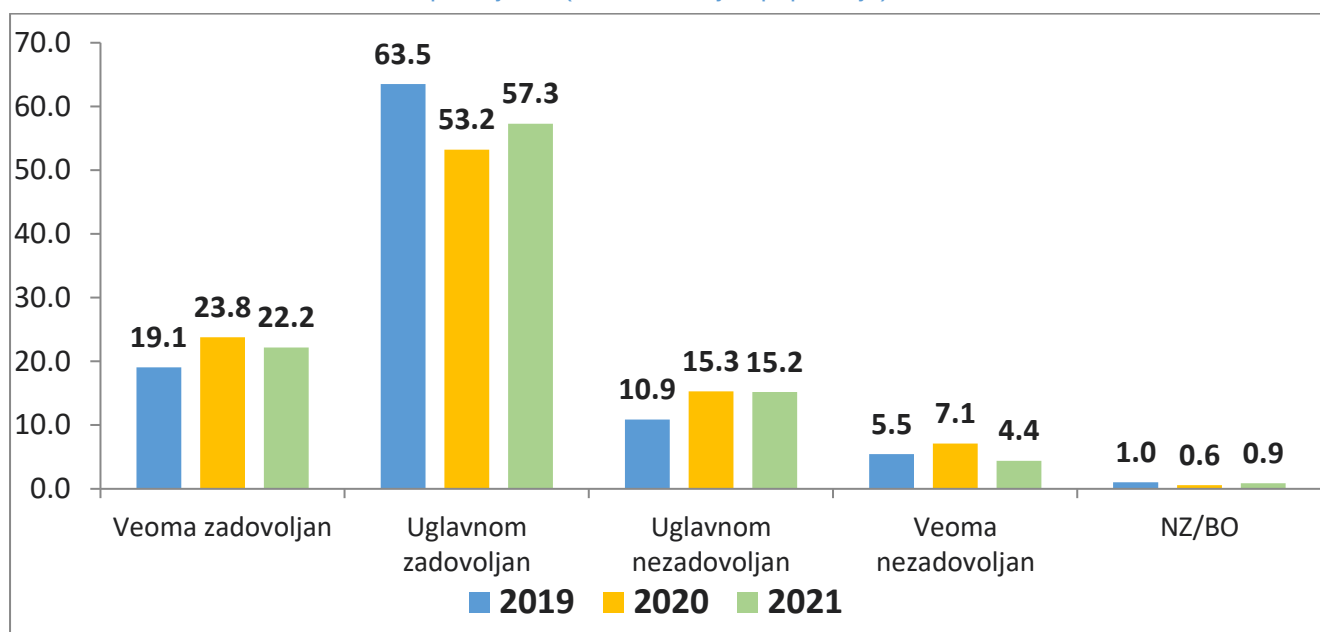
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (86.2% od ciljane populacije)



Za razliku od istraživanja iz 2019.godine u kome je vremenski period kontaktiranja podrške za korisnike (call centar) bio neograničen („ikada“), u ovom i prošlogodišnjem istraživanju ograničen je vremenski period (u posljednjih godinu dana). U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera je blago opao u odnosu na prethodno istraživanje (sa 39.8% na 39.4%).

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

Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera (33.9% od ciljane populacije)

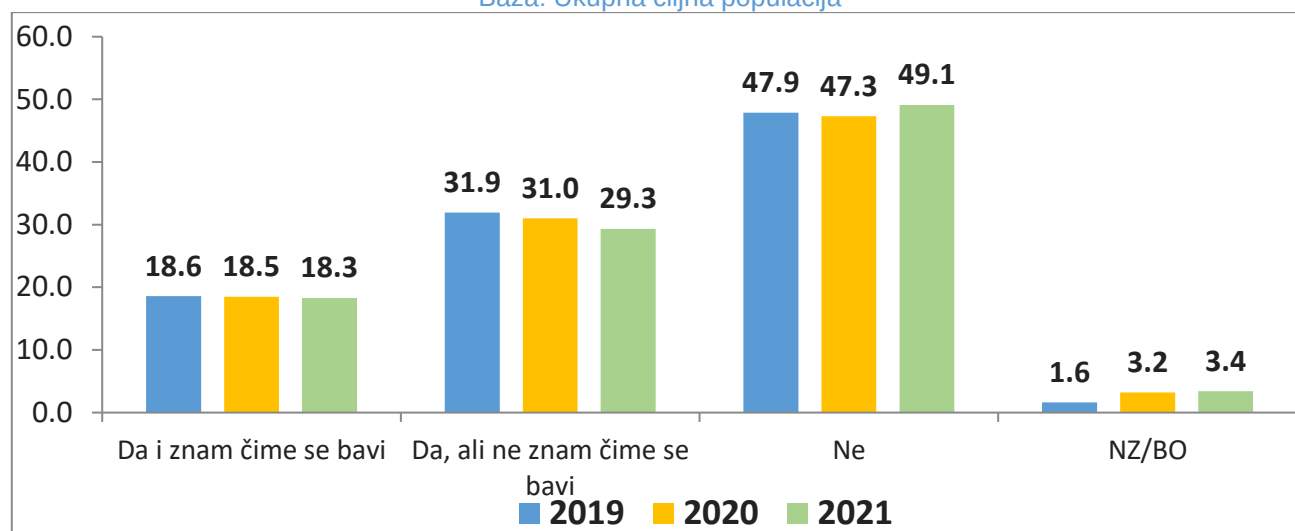


Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (79.5%) i njihov broj je u porastu u odnosu na prethodno istraživanje (77.0%).

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

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

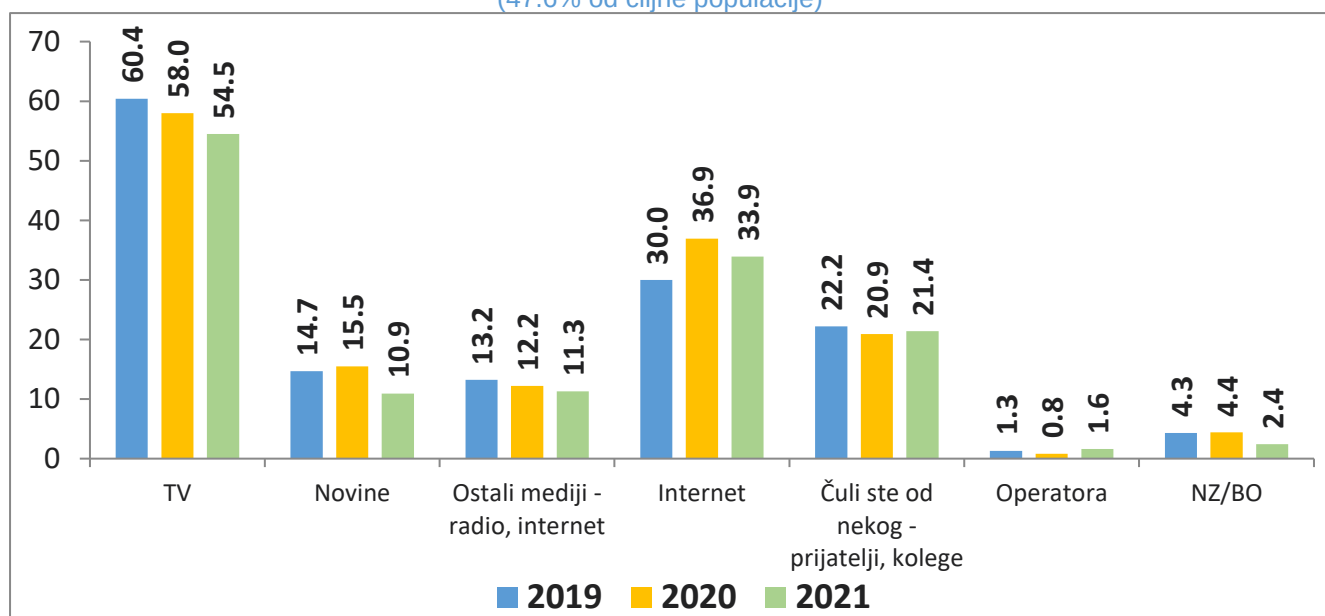
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju (47.6%) je niži nego u prethodnom istraživanju (49.5%), a procenat onih koji znaju i djelatnost Agencije je 18.3% i na približno istom je nivou kao prethodne godine (oko 18.5%).

Preko koga ste čuli za Agenciju?

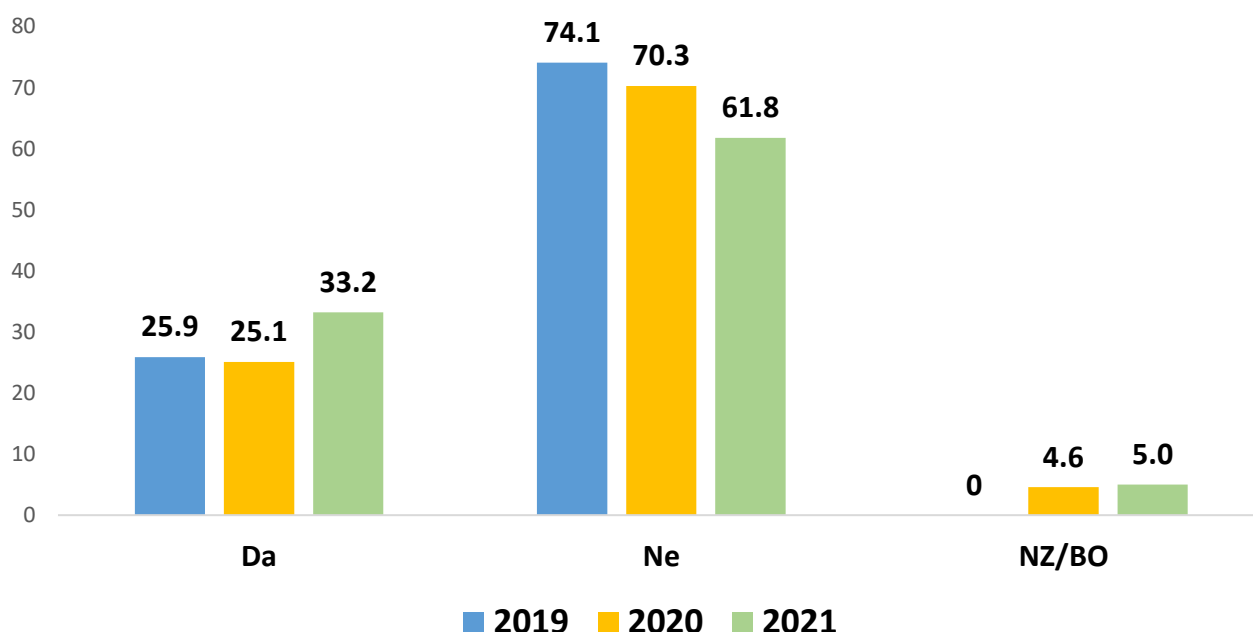
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (47.6% od ciljane populacije)



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

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

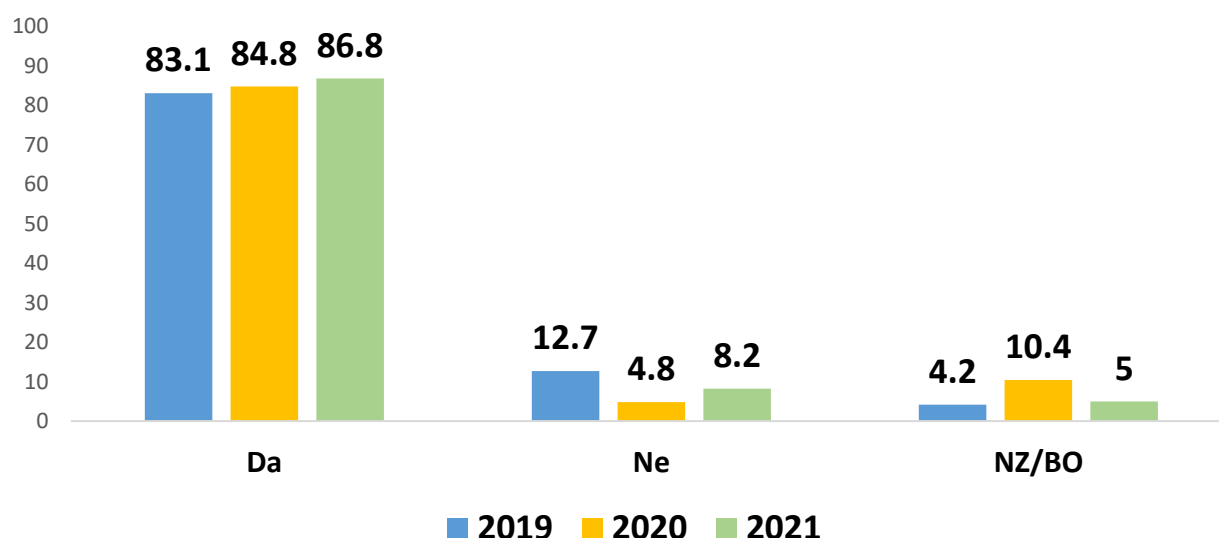
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (47.6% od ciljane grupe)



Kao i u prethodnom istraživanju, većina građana Crne Gore, njih 61.8%, nije upoznata sa Internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije ni posjetila, ali je broj građana koji su posjetili sajt Agencije porastao u odnosu na prethodne godine.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

Baza: Oni koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (15.8% od ciljane populacije)

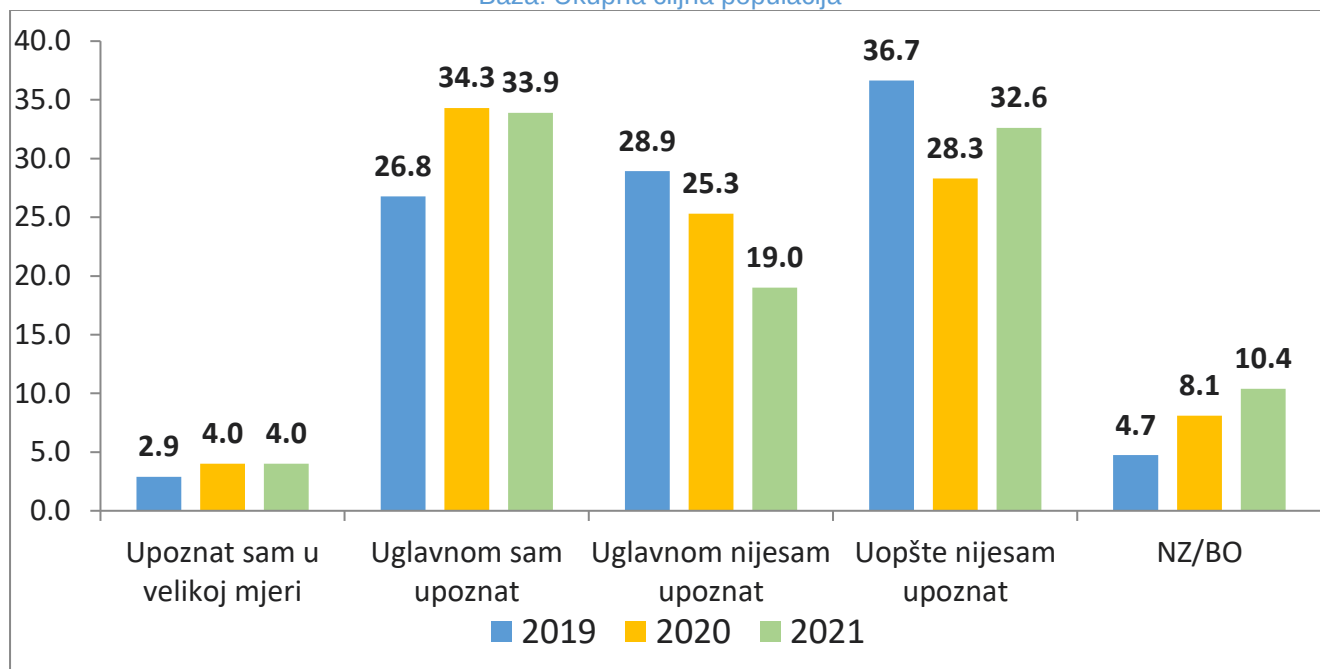


Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacijama sa ovog sajta je veoma velika (86.8%) i došlo je do porasta u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Oko 52% crnogorske populacije nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga i manji je za 2 procentna poena u odnosu na prethodno istraživanje. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 37.9% i u odnosu na prethodno istraživanje je pao za 0.4 procentna poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

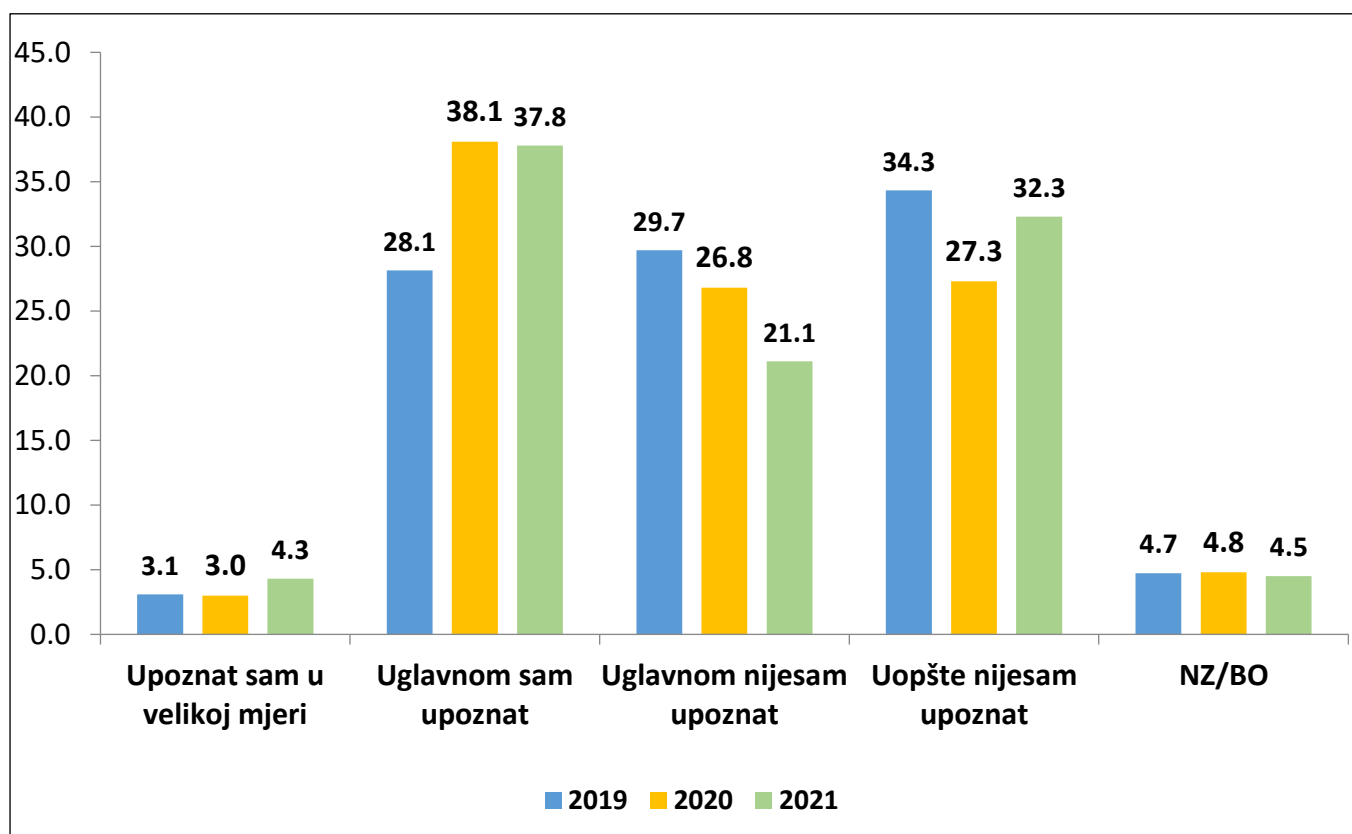
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	5.8	41.2	18.4	25.5	9.2
Pravo na detaljan raščlanjen račun	13.2	39.5	16.7	23.2	7.4
Pravo na seobu i prenos broja	8.6	35.9	22.0	25.8	7.6
Pravo na zabranu odlaznih poziva	12.3	41.4	17.9	22.8	5.7
Pravo na ograničenje potrošnje	16.0	42.5	15.2	20.4	6.0
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	14.1	39.9	17.4	22.1	6.5
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	10.7	38.4	17.8	25.1	8.0

	2019		2020		2021	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	29.2	62.6	39.0	51.9	47.0	43.9
Pravo na detaljan raščlanjen račun	32.7	58.9	54.0	39.6	52.7	39.9
Pravo na seobu i prenos broja	37.2	54.3	41.6	51.7	44.5	47.8
Pravo na zabranu odlaznih poziva	47.1	45.3	54.0	40.6	53.7	40.7
Pravo na ograničenje potrošnje	48.7	43.7	58.9	36.1	58.5	35.6
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	44.6	48.0	55.1	39.2	54.0	39.5
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	39.4	51.9	46.1	47.2	49.1	42.9

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

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa procedurom zaštite svojih prava je u odnosu na prethodno istraživanje blago porastao i sada iznosi 42.1%.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:

Baza: Ukupna ciljna populacija

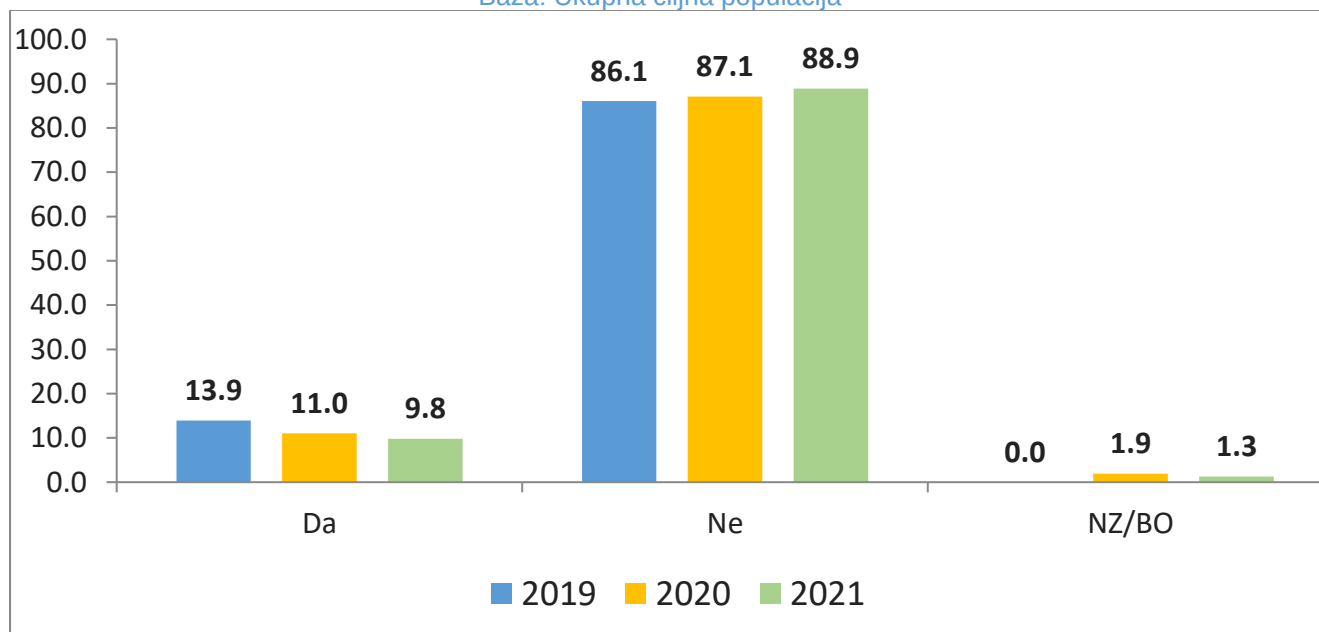
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	12.6	41.9	16.2	23.0	6.3
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	10.9	43.1	17.1	22.9	6.1
Kvalitetu usluge	9.8	41.2	19.8	22.4	6.7
Načinu refundacije	5.2	28.2	24.1	32.5	10.0
Fer politici korišćenja usluga	5.0	28.2	23.0	32.6	11.2

	2019		2020		2021	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	42.1	51.2	47.4	47.4	54.5	39.2
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	38.2	55.3	49.8	44.8	54.0	40.0
Kvalitetu usluge	38.0	54.9	46.7	48.1	51.0	42.2
Načinu refundacije	24.7	66.2	32.2	61.7	33.4	56.6
Fer politici korišćenja usluga	26.9	63.2	33.5	49.8	33.2	55.6

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

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

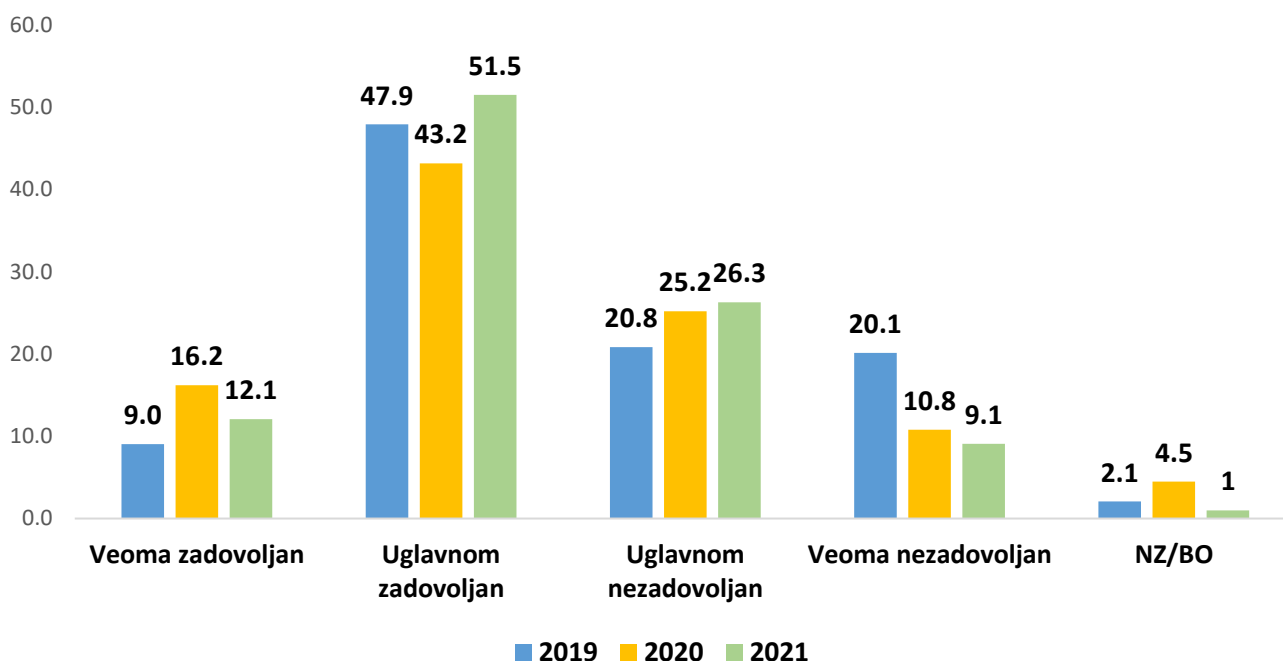
Baza: Ukupna ciljna populacija



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

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

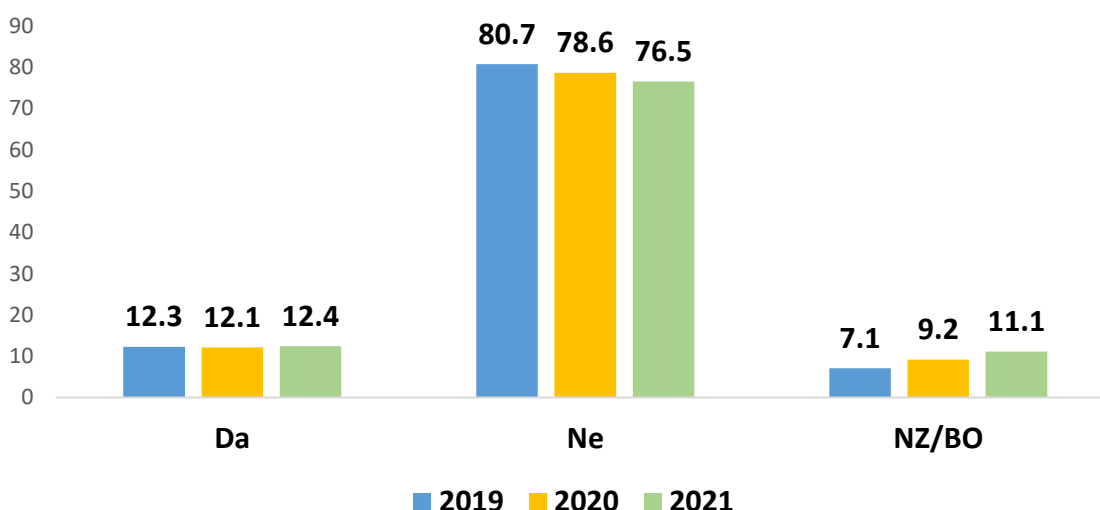
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (9.8% od ciljane populacije)



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 iznosi 63.6% i bilježi trend rasta u odnosu na istraživanje iz 2020. (59.4%).

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

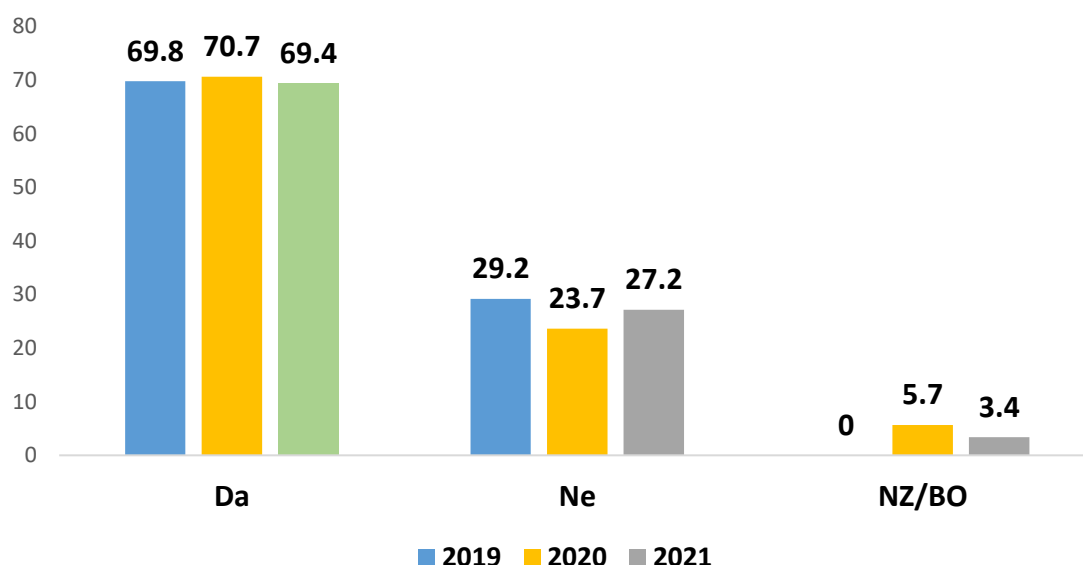
Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i prethodne godine, najveći dio građana Crne Gore (76.5%) i dalje nije upoznat sa činjenicom da na sajtu Agencije može postavljati pitanja u vezi sa različitim aspektima zaštite svojih prava u domenu elektronskih komunikacija i poštanskih usluga i taj broj je na približno istom nivou kao u istraživanju iz 2020. godine.

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

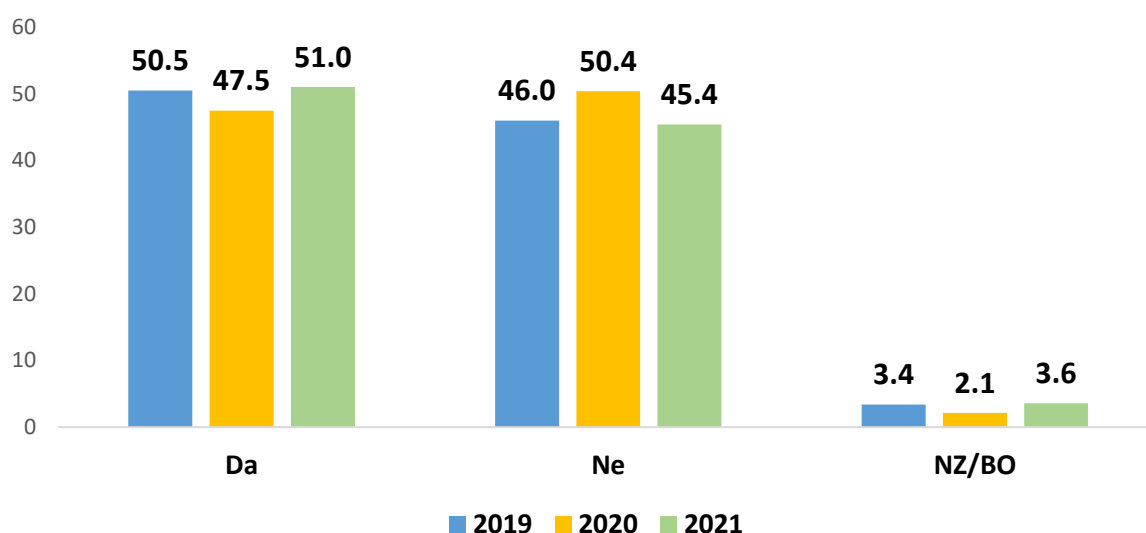
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (69.4%) je u posljednjih godinu dana primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa i taj je procenat približan procentu istraživanja iz 2020. godine.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

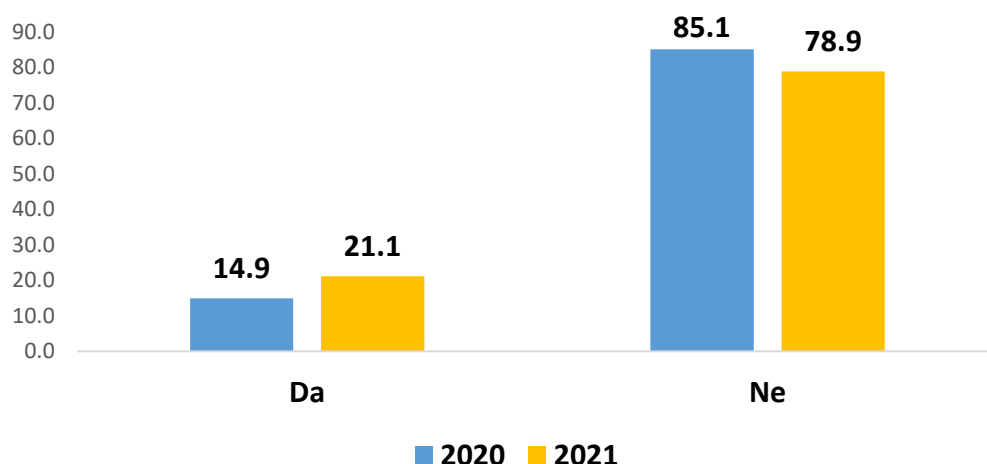
Baza: 69.4% od ciljne populacije



Građanima koji su primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, u većem procentu (51.0%) smetaju navedene aktivnosti, i taj je procenat veći u odnosu na prethodno istraživanje za 3.5 procentna poena.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



U odnosu na prethodno istraživanje došlo je do pada procenta ispitanika (78.9%) koji ne znaju za funkciju Registra „Ne zovi me“.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne znam
Fiksna telefonija	17.1	32.5	3.4	1.5	45.5
Mobilna telefonija	31.7	57.9	4.1	1.3	5.0
Internet	23.6	50.2	10.4	2.8	13.0
TV i radio	26.5	58.1	7.4	2.8	5.2

	2020		2021	
	Sum+	Sum-	Sum+	Sum-
Fiksna telefonija	49.4	11.4	49.6	4.9
Mobilna telefonija	83.7	10.9	89.7	5.4
Internet	71.3	16.0	73.8	13.2
TV i radio	77.8	15.2	84.6	10.2

Najveći procenat ispitanika zadovoljan je kvalitetom usluga mobilne telefonije (89.6%) za vrijeme pandemije Korona virusa, a najmanje kvalitetom usluga fiksne telefonije (49.6%). Ovako nizak procenat za fiksnu telefoniju je posledica velikog procenta (45.5%) onih koji se nijesu odredili u odnosu na ovo pitanje, jer nisu korisnici fiksne telefonije.