



Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Saopštenje za medije

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga

Istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga, sprovedeno krajem maja i početkom juna ove godine u Crnoj Gori, je pokazalo visok stepen korišćenja elektronskih komunikacionih usluga i visok nivo zadovoljstva korisnika njihovim kvalitetom i cijenama.

Za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, agencija za ispitivanje javnog mnjenja "Damar Plus" je sprovedla istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. Istraživanje je sprovedeno krajem maja i početkom juna 2023. godine i to na uzorku od 1.050 ispitanika, starosti od 15 i više godina. Istraživanje se odnosilo na stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne i mobilne telefonije, interneta i distribucije televizijskih i radio programa, upoznatost sa pojedinim telefonskim brojevima, kao i na stepen obaviještenosti o pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga.

Rezultati istraživanja pokazuju da 44,6% ispitanika koristi fiksnu telefoniju, 97,8% ispitanika koristi mobilne elektronske komunikacione usluge, 95,8% ispitanika prati TV programe putem provajdera TV programa, kao i da 88,4% ispitanika koristi internet. Rezultati istraživanja takođe pokazuju da je kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno 86,3% korisnika, uslugama mobilne telefonije 85,8% korisnika, uslugama pristupa internetu 87,9% korisnika, dok je kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa zadovoljno 85,2% korisnika.

Po pojedinim segmentima dobijeni su slijedeći rezultati:

Fiksnu telefoniju koristi 44,6% ispitanika dok je uslugama fiksne telefonije zadovoljno 86,3%, a cijenama usluga u fiksnoj telefoniji zadovoljno je 69,7% ispitanika. Procenat korisnika koji su u prethodnih godinu dana imali smetnje u korišćenju iznosi 41,7%, dok je brzinom otklanjanja smetnji zadovoljno 73,8% korisnika. U prethodnih godinu dana 37,2% ispitanika je kontaktiralo podršku za korisnike (call centra) svog operatora, dok je 82,7% korisnika zadovoljno uslugom koju su dobili.

Mobilne elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori koristi 97,8% ispitanika, dok 92,7% ispitanika posjeduje tzv. pametni telefon. Telefon koji podržava 5G mrežu koristi 48,1% anketiranih građana, dok je 5G mrežu za prenos podataka koristilo 67,9% korisnika koji imaju telefon koji podržava 5G mrežu. Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 97,1% koristi uslugu telefonskih poziva, 84,4% uslugu pristupa internetu, a 62,7% uslugu SMS poruka. Što se tiče internet aplikacija za komunikaciju, najveći broj korisnika koristi Viber 97,2%, zatim slijede Instagram 68,6%, WhatsApp 54,7% i Facebook Messenger 52,6%. Generalni nivo zadovoljstva korisnika uslugama mobilnih mreža iznosi 85,8%, dok nivo zadovoljstva korisnika njihovim cijenama iznosi 72,9%. Servise podrške za korisnike, u prethodnih godinu dana, koristilo je 27,5% korisnika mobilne telefonije, dok je pruženom uslugom zadovoljno 89% korisnika. Uslugu roaminga je koristilo 23,8% korisnika i imamo trend povećanja iz godine u godinu. Da se usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana naplaćuju kao da ih koriste u svojoj mreži u Crnoj Gori zna 80,9% anketiranih građana, dok je 74% istu i koristilo.

Broj građana Crne Gore koji prati TV programe preko nekog od sistema za distribuciju TV signala iznosi 95,8%, dok 2,9% korisnika prati TV programe koji se emituju putem radiodifuznih sistema. Nivo zadovoljstva kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa je 85,2%, kvalitetom ponude programa zadovoljno je 75,4%, a cijenama 67,7% korisnika. Broj građana koji je u prethodnih godinu dana konstatovao smetnje ili prekide u prijemu signala iznosi 40,7%, dok je brzinom otklanjanja tih smetnji zadovoljno 72,5% ispitanika. Centar za podršku korisnika (call centar) je u prethodnih godinu dana kontaktiralo 36,4% korisnika, dok je kvalitetom usluga servisa za podršku zadovoljno 79,9% korisnika. Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa građani izdvajaju kvalitet, a zatim slijede izbor programa, cijena usluge i paket servisa.

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je 91,5% populacije, dok je 88,4% ispitanika izjavilo da koristi internet. Kvalitetom internet servisa u Crnoj Gori zadovoljno je 87,9%, a cijenom 77,1% ispitanika. Broj korisnika interneta koji je u prethodnih godinu dana primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta iznosi 45,7%. Brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge zadovoljno je njih 79,4%. Procenat korisnika interneta koji su u poslednjih godinu dana koristili uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 38,8%, dok je 81,6% od tih korisnika zadovoljno dobijenom uslugom.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije <https:// ekip.me/page/reports/istrazivanja/content>.

Podgorica, 03.07.2023. godine

Izvršni direktor
Darko Grgurović