

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Saopštenje za medije:

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, agencija za ispitivanje javnog mnjenja "Damar" iz Podgorice je sprovedla istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. Istraživanje je sprovedeno na uzorku od 1013 ispitanika, starosti od 18 i više godina. Okvir za uzorak se zasniva na podacima iz popisa stanovništva sprovedenog 2011. godine. Tip uzorka je slučajni, troetapni, stratifikovani uzorak. Standardna statistička greška mjerenja iznosi +/- 3,1% za pojave sa incidencom od 50% i sa intervalom povjerenja od 95%. Istraživanje je obavljeno u domaćinstvu ispitanika, putem intervjua licem u lice. Istraživanje je sprovedeno u periodu od 18. do 26. decembra 2014. godine.

Istraživanje se odnosi na stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne i mobilne telefonije, interneta i distribucije televizijskih i radio programa, kao i stepenu obaviještenosti o pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga. Po pojedinim segmentima dobijeni su slijedeći rezultati:

- Fiksna telefonija

Fiksni telefon posjeduje 59,9%, građana, a oni koji ne posjeduju fiksni telefon kao glavni razlog navode korištenje usluga mobilne telefonije.

Ispitanici su iskazali visok stepen zadovoljstva kvalitetom usluga fiksne telefonije (88,5%), gotovo u istom procentu kao i u istraživanju realizovanom 2013. godine.

Korisnici su u manjem procentu zadovoljni cijenama servisa fiksne telefonije nego kvalitetom usluga fiksne telefonije, odnosno 2/3 anketiranih je zadovoljno cijenom servisa fiksne telefonije. Međutim, to je za 10% više u odnosu na istraživanje iz 2013. godine.

Broj građana koji je kontaktirao podršku za korisnike svog provajdera fiksne telefonije sada iznosi 43,2% i neznatno je manji u odnosu na istraživanje iz 2013. godine. Istovremeno se za 6,4% smanjio i procenat ispitanika koji su zadovoljni uslugom call centra i prema ovom istraživanju on iznosi 76,2%.

- Mobilna telefonija

U Crnoj Gori 95,1% stanovnika posjeduje mobilni telefon. U odnosu na istraživanje realizovano 2013. godine, došlo je do rasta procenta ispitanika koji imaju samo jedan telefon, dok je broj onih koji posjeduju dva i više od dva telefona u padu.

Istraživanje pokazuje trend rasta mobilnih telefona putem kojih se može pristupiti internetu. Naime, 57,5% ispitanika izjavilo je da posjeduje mobilni telefon putem kojeg može pristupiti internetu, što je za 10% više nego 2013. godine.

Više od polovine građana posjeduje pametni telefon (smartphone), što je za 24,5% više nego u odnosu na 2013. godinu. Kod pametnih telefona najviše je zastupljen Android operativni sistem (80,6%).

Od servisa mobilne telefonije, građani, kao i u prethodnom istraživanju, mobilne telefone najviše koriste za razgovor (93,0%), SMS (67,4%) i pristup internetu (38,6%). Za 16,6% porastao je broj građana koji koriste usluge prenosa podataka odnosno pristupa internetu.

Stepen zadovoljstva mobilnim uslugama je izrazito visok i iznosi 89,3%, što je za 2,3% više nego u istraživanju iz 2013. godine. Broj građana koji su zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije porastao je za skoro 15% u odnosu na 2013. godinu i sada iznosi 65,0%.

Usluge roaminga koristi 34,9% građana, što je za 2,7% više u odnosu na istraživanje iz 2013. godine. Primjetan je trend rasta korišćenja usluge pristupa interneta u roamingu, 40,8% ispitanika koji koriste usluge roaminga je koristilo usluge pristupa interneta u roamingu, što predstavlja rast od 16,4% u odnosu na 2013. godinu. Blizu 3/4 ispitanika smatra da su cijene roaminga usluga previsoke, što je u odnosu na istraživanje iz 2013. godine porast za 2,1%.

Kada su u pitanju pojedinačni aspekti servisa podrške za korisnike mobilnih usluga, ispitanici su najviše zadovoljni kulturom ophođenja 91,5%, a najviše su nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor 33,9%.

- Broj 1180 –Univerzalna služba informacija

Za servis Univerzalne službe informacija 1180, preko koga građani mogu da dobiju informacije o telefonskom broju korisnika fiksne i mobilne telefonije, čulo je 41,4% ispitanika, što je za skoro 10% više nego u 2013. godini.

Više od polovine anketiranih koji su čuli za broj 1180, zatražilo je informacije preko ovog servisa. Pruženom uslugom zadovoljni su u 94,2% slučajeva. Kada su u pitanju pojedinačni aspekti usluge ispitanici su najviše zadovoljni kvalitetom odgovora (96,8%) i kulturom ophođenja (96,3%).

- Televizija

Istraživanje pokazuje da usluge operatora za praćenje TV programa koristi 3/4 građana, odnosno da putem kućne antene TV programe prati samo 1/4 anketiranih. Prema istraživanju iz 2013. godine 1/3 ispitanika je TV program pratilo putem kućne antene.

Procenat ispitanika koji su zadovoljni kvalitetom slike iznosi 94,0%, odnosno za 5% više nego 2013. godine. Ponudom programa je zadovoljno 87,0% ispitanika, što je za 6,8% više nego u 2013. godini.

Građani su u 2014. godini iskazali veći stepen zadovoljstva cijenama usluga TV provajdera. Cijenama usluga zadovoljno je 73,9% anketiranih, što je za 11,3% više nego 2013. godine.

Manje od polovine anketiranih građana je kontaktiralo podršku za korisnike provajdera čije usluge koriste i u 81,2% slučajeva su zadovoljni uslugom tog servisa.

Više od polovine ispitanika (55,8 %) je upoznato sa uvođenjem digitalizacije TV signala u Crnoj Gori. Kao izvor informisanosti građani dominantno navode televiziju. Blizu 2/3 ispitanika ne zna koji je krajnji rok za prestanak emitovanja analognog zemaljskog TV signala. Skoro 3/4 građana je upoznato sa činjenicom da će im za prijem digitalnog zemaljskog signala biti potrebna dodatna oprema.

- Upotreba Interneta

Mogućnost korišćenja Interneta u domaćinstvu ima 63,1% građana, od kojih 4,9% ipak ne koriste pomenutu uslugu.

Anketirani građani su u veoma velikom procentu (88,6%) iskazali zadovoljstvo kvalitetom internet servisa. Stepen zadovoljstva kvalitetom internet servisa je na istom nivou kao i u 2013. godini.

U odnosu na istraživanja realizovano 2013. godine, za 3% povećao se procenat ispitanika koji su zadovoljni cijenama internet servisa i on sada iznosi 70,6%.

Da internet provajderi ne blokiraju određenu vrstu sadržaja ili aplikacije smatra 62% građana, da ih blokiraju smatra 15,6%, dok 22,4% ispitanika ne zna odgovor.

Brzinom otklanjanja problema u korišćenju servisa zadovoljno je 77,2% ispitanika, što je za 5,5% više nego u 2013. godini.

Kada su u pitanju pojedini aspekti usluge call centra internet provajdera čije usluge koriste, građani su najviše zadovoljni kulturom ophođenja (88,3%), dok su najviše nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor (30,9%).

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja.

Rezultati istraživanja pokazuju visok stepen korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori i visok nivo zadovoljstva građana kvalitetom elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. Najviše nezadovoljstvo korisnika odnosi se na vrijeme čekanja na odgovor servisa podrške za korisnike. U odnosu na prethodno istraživanje primjetan je značajan porast zadovoljstva korisnika cijenama usluga u svim segmentima.

Podgorica, 17.02.2015. godine

Izvršni direktor
Zoran Sekulić