



Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Saopštenje za medije: Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, pokazuje da su korisnici zadovoljni elektronskim komunikacionim uslugama koje im pružaju elektronski komunikacioni operatori u Crnoj Gori.

Istraživanje je za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost sprovela agencija za ispitivanje javnog mnjenja "Ipsos Strategic Marketing". Istraživanje je sprovedeno na uzorku od 1005 ispitanika, starosti od 15 i više godina. Okvir za uzorak se zasniva na podacima iz popisa stanovništva sprovedenog 2011. godine. Tip uzorka je slučajni, troetapni, stratifikovani uzorak. Istraživanje je obavljeno u domaćinstvu ispitanika, putem intervjua licem u lice, tokom maja 2017. 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**

Fiksnu telefonsku liniju ima 37% ispitanika, što predstavlja pad od 6,7 procentnih poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje. Trend pada u posjedovanju fiksne telefonske linije u domaćinstvima Crne Gore je nastavljen, a kao glavni razlog neposjedovanja fiksnog telefona dominantno se navodi korišćenje mobilnog telefona.

Kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno je 91,1% ispitanika, što predstavlja porast od 7,2 procentna poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje. Najviši stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne telefonije vezan je za lokalne pozive, kojima je zadovoljno preko 90,8% ispitanika.

Za razliku od prethodnih istraživanja, ove godine je stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji znatno porastao, tako da 2017. godine 78% korisnika zadovoljno cijenama fiksne telefonije, što je povećanje za 12 procentnih poena. Najviši stepen zadovoljstva cijenama usluga fiksne telefonije vezan je za usluge lokalnih poziva, kojima je zadovoljno 86,6% i međugradskih poziva, kojima je zadovoljno 73,8% korisnika.

Procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji su imali smetnje u korišćenju ove usluge iznosi 39,9%, što predstavlja pad od 13,2 procentna poena u odnosu na prošlu godinu. Brzinom otklanjanja prijavljenih smetnji zadovoljno je 77,4% korisnika.

Najveći dio korisnika, njih 82%, su zadovoljni uslugom koju su dobili prilikom pozivanja korisničkog servisa i nivo zadovoljstva bilježi rast u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

- **Mobilna telefonija**

Ukupan broj ispitanika koji koriste usluge mobilne telefonije u Crnoj Gori nije se značajnije promjenio u odnosu na prethodno istraživanje i iznosi 96,7%. Broj korisnika koji imaju više od jednog telefonskog broja je u blagom padu.

Broj korisnika mobilnih usluga koji imaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu iznosi 70,1%, što predstavlja rast od 11,3 procentna poena u odnosu na prethodno istraživanje.

Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, takođe značajno raste (za čitavih 11,8 procentnih poena) i sada iznosi 68,6%.

Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 97,4% koristi uslugu telefonskih poziva, 81,6% uslugu SMS poruka, a 69% uslugu pristupa internetu.

Preko 67% korisnika mobilne telefonije koristi neku od internet aplikacija za komunikaciju. Najkorišćeniji je Viber, zatim slijede Facebook Messenger, Skype i WhatsApp.

Generalni nivo zadovoljstva korisnika kvalitetom usluga mobilne telefonije bilježi umjereni rast u odnosu na prethodno istraživanje i sada iznosi 91,4%. Najviši nivo zadovoljstva vezan je za usluge telefonskih poziva, kojima je zadovoljno 92,2% korisnika i SMS poruka, kojima je zadovoljno 83,7%.

Korisnici usluga mobilne telefonije u Crnoj Gori, kada su u pitanju cijene ovih usluga, najveći stepen zadovoljstva iskazuju cijenama SMS poruka (75,3%) i telefonskih poziva (68,2%). Nivo zadovoljstva cijenama usluge pristupa internetu iznosi 42,9%.

Skoro pola korisnika mobilne telefonije, njih 45,1% je koristilo servise podrške za korisnike. Pruženom uslugom je zadovoljno 91% korisnika. Najveći stepen zadovoljstva je vezan za kulturu

ophođenja (92,7%) i kvalitet odgovora (89,9%), dok je najniži stepen zadovoljstva vezan za vrijeme čekanja na odgovor, 76,2% korisnika.

Uslugu rominga je koristilo 18,9% korisnika mobilne telefonije, što je za 11,3 procentnih poena manje nego u 2016. godini. Od ispitanika koji su koristili uslugu rominga 53% nije nikada koristilo pristup internetu u roamingu.

Da su cijene usluge mobilne telefonije u romingu previsoke smatra 81,2% korisnika i ovaj procenat je porastao u odnosu na prethodno istraživanje za 1,1 procentna poena.

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 operatora iskazuje zadovoljstvo istim. Ključni razlog nezadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije u romingu i dalje predstavljaju visoke cijene tih usluga. Stav da su cijene rominga previsoke dominira među nezadovoljnim korisnicima usluga mobilne telefonije u roamingu i iskazuje ga preko 92,6% tih ispitanika.

- **Broj 1180 –Univerzalna služba informacija**

Broj građana koji je upoznat sa servisom 1180 - Univerzalnom službom informacija o telefonskim brojevima pretplatnika fiksne i mobilne telefonije je na nivou 1/3 ispitanika i u odnosu na prethodno istraživanje je neznatno porastao. Od ukupnog broja građana koji su čuli za broj 1180, 47,9% je koristilo ovu uslugu. Dominantan broj korisnika ovog servisa, njih 94,2% iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa.

- **Jedinstveni evropski broj za hitne slučajeve „112“**

Za jedinstveni evropski broj za hitne slučajeve 112 čula je 1/3 populacije. Sa namjenom jedinstvenog evropskog broja za hitne slučajeve 112 upoznato je tek nešto više od 13% ukupne populacije.

- **Brojevi hitnih službi**

Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju „122“ (skoro 78%), zatim sledi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći „124“ 66,3% i na kraju vatrogasne službe „123“ 61,1%. Može se reći da je stepen informisanosti građana o brojevima hitnih službi na visokom nivou.

- **Televizija**

U 2017. godini je porastao procenat ispitanika koji TV program prate preko nekog od provajdera TV programa i sada iznosi 75,2 %. Prema ovom istraživanju povećao se i broj ispitanika koji ne

prate TV program ili nemaju TV, što može biti objašnjeno i promjenom u strukturi uzorka (više mladih). Znatno se smanjio broj građana Crne Gore koji prate TV program putem terestrialnog signala, njih 10,1%.

Nivo zadovoljstva kvalitetom slike građana koji koriste usluge provajdera TV programa je veoma visok (94,6%) i gotovo je identičan nivou zabilježenom 2016. godine.

Nivo zadovoljstva građana koji koriste usluge provajdera TV programa kvalitetom ponude programa je veoma visok (92,4%) i u porastu je u odnosu na stanje zabilježeno 2016. godine.

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

Procenat građana koji, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatuje smetnje ili prekide u prijemu signala iznosi 48,6% i smanjen je i u odnosu na prethodno istraživanje. Brzinom otklanjanja smetnje zadovoljno je 80,7% korisnika koji su imali smetnju.

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 ovih korisnika. 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%).

Analizirajući globalne preferencije TV auditorijuma u pogledu izbora provajdera TV programa, očigledno je da cjenovni faktor igra najnačajniju ulogu i ima najviši rang važnosti. Kvalitet programskog sadržaja (izbora kanala i programa), i ako zaostaje u prosečnom rangu, vrlo je značajan. Tehnički kvalitet slike je na trećoj poziciji, dok je važnost dodatnih servisa na poslednjoj rang poziciji.

- **Upotreba Interneta**

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je, u odnosu na prethodno istraživanja u porastu i sada skoro 64% populacije ima takvu mogućnost.

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.

Kao i u slučaju strukture internet aktivnosti i sadržaja, tako i na planu tipičnog vremena kada se koristi internet u Crnoj Gori se ništa bitno nije promijenilo u odnosu na prethodnu godinu. Broj korisnika interneta je najveći u periodu od 18 i 22 časova, skoro njih 50%.

Generalni nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori iznosi 85,7%, što je za 9,2 procentnih poena više nego 2016. godine.

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. godine.

Broj korisnika interneta koji je primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta je 50% i opao je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje. Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida, njih 77,8%.

Procenat korisnika interneta koji je koristilo uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 36,8%. 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 i iznosi 85,7%.

- **Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost**

Ovogodišnje istraživanje pokazuje da je 37,5% građana čulo za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost što predstavlja porast od 4,5 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje. Takođe je porastao i stepen pozitivnog evaluiranja njenog doprinosa razvoju elektronskih komunikacija u Crnoj Gori i sada iznosi 57,2% od ispitanika koji su čuli za Agenciju i znaju čime se bavi. U odnosu na prethodno istraživanje ostvaren je rast od 12,6 procentnih poena. Sa druge strane potencijal same internet stranice Agencije nije u potpunosti iskorišten. Samo je 17% ispitanika upoznato sa zvaničnom internet stranicom Agencije: www.ekip.me.

U procesu sticanja informacija o Agenciji i njenom radu u ovogodišnjem istraživanju naročito istaknuto mjesto imaju sredstva masovnih komunikacija, prije svega televizija (70,1%), ali raste i značaj interneta kao kanala komunikacije.

- **Zaštita prava i interesa korisnika elektronskih komunikacionih usluga**

Stepen generalne upoznatosti građana Crne Gore sa svojim pravima, kada su elektronske komunikacije u pitanju, je u porastu, ali specifična znanja u vezi sa pravima korisnika i procedurama za zaštitu prava i interesa korisnika su i dalje na niskom nivou.

Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga iznosi 22%, što je za 7,5 procentnih poena više nego u prethodnom istraživanju.

Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa procedurom zaštite svojih prava i interesa u oblasti elektronskih komunikacija je 24,1% i na približnom je nivou iz prethodne godine.

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, ali i da korisnici nijesu u dovoljnoj mjeri informisani o svojim pravima i procedurama za zaštitu svojih prava i interesa.

Podgorica, 20.07.2017. godine

Izvršni direktor
Darko Grgurović