



Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Podgorica, 05. 07. 2024. godine

Saopštenje za medije

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga

Istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga, sprovedeno tokom maja 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, Institut za ispitivanje javnog mnjenja "Damar Plus" je sproveo istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. Istraživanje je sprovedeno tokom maja 2024. godine i to na uzorku od 1.000 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 43,6% ispitanika koristi fiksnu telefoniju, 99% ispitanika koristi mobilne elektronske komunikacione usluge, 95,2% ispitanika prati TV programe putem provajdera TV programa, kao i da 88% ispitanika koristi internet. Rezultati istraživanja takođe pokazuju da je kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno 85,5% korisnika, uslugama mobilne telefonije 79,9% korisnika, uslugama pristupa internetu 81,5% korisnika, dok je kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa zadovoljno 84,6% korisnika.

Po pojedinim segmentima dobijeni su slijedeći rezultati:

Fiksnu telefoniju koristi 43,6% ispitanika dok je uslugama fiksne telefonije zadovoljno 85,5%, a cijenama usluga u fiksnoj telefoniji zadovoljno je 67% ispitanika. Procenat korisnika koji su u prethodnih godinu dana imali smetnje u korišćenju usluge fiksne telefonije iznosi 39,9% i najčešće se radilo o kvaru na pretplatničkoj liniji (36,2%). Brzinom otklanjanja smetnji je bilo zadovoljno 67,3% korisnika. U prethodnih godinu dana 33% ispitanika je kontaktiralo podršku za korisnike (call centar) svog operatora, i to najčešće zbog prijave problema u radu servisa (55%) kao i zbog informisanja o novim ponudama (30,9%). Uslugom podrške za korisnike je bilo zadovoljno 75,5% korisnika.

Mobilne elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori koristi 99% ispitanika, dok 89,6% ispitanika posjeduje telefon putem kojeg može pristupiti internetu, dok telefon koji podržava 5G mrežu koristi 48,2% anketiranih građana. Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 96,2% koristi uslugu telefonskih poziva, 81,3% uslugu pristupa internetu, a 60,7% uslugu SMS poruka. U posljednjih godinu dana 35,1% korisnika je imalo smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge mobilne telefonije, a kao najčešći uzrok se pominje loš kvalitet signala (50,3%). Što se tiče internet aplikacija za komunikaciju, najveći broj korisnika koristi Viber 86,8%, zatim slijede Instagram 60,5%, WhatsApp 56,2% i Facebook Messenger 56%. Generalni nivo zadovoljstva korisnika uslugama mobilnih mreža iznosi 79,9%, dok nivo zadovoljstva korisnika njihovim cijenama iznosi 74,8%. Servise podrške za korisnike, u prethodnih godinu dana, koristilo je 35,4% korisnika mobilne telefonije, i to najviše zbog prijave problema u radu servisa (53,6%), kao i informisanja o novim ponudama (25,1%). Pruženom uslugom je bilo zadovoljno 71,2% korisnika. Uslugu roaminga je koristilo 24,8% korisnika, da su cijene roaminga previsoke smatra 47,6% korisnika, dok procenat korisnika zadovoljnih uslugama roaminga iznosi 82,9% 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 77,9% anketiranih građana, dok je 72,6% istu i koristilo.

Broj građana Crne Gore koji prati TV programe preko nekog od sistema za distribuciju TV signala iznosi 95,2%, dok 3% korisnika prati TV programe koji se emituju putem radiodifuznih sistema. Nivo zadovoljstva kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa je 84,6%, kvalitetom ponude programa zadovoljno je 75,6%, a cijenama 66% korisnika. Broj građana koji je u prethodnih godinu dana konstatovao smetnje ili prekide u prijemu signala iznosi 44,3%, a najviše se radilo o smetnjama na pojedinim TV kanalima (46,9%) i lošem kvalitetu slike/kašnjenje tona (30,8%). Brzinom otklanjanja tih smetnji je bilo zadovoljno 78,7% ispitanika. Centar za podršku korisnika (call centar) je u prethodnih godinu dana kontaktiralo 34,1% korisnik i to najviše zbog problema u radu servisa (59,4%), dok je kvalitetom usluga servisa za podršku zadovoljno 77,8% korisnika. Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa građani izdvajaju cijenu, a zatim slijede kvalitet, izbor programa pa paket servisa, dok je procenat onih koji nisu imali izbora u stalnom opadanju i iznosio je svega 3,7%.

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je 93% populacije, dok je 88% ispitanika izjavilo da koristi internet. Prilikom izbora operatora i paketa korisnicima je podjednako važna brzina pristupa internetu, cijena i kvalitet, dok čak 56,5% korisnika ne zna koliku brzinu pristupa internetu koristi. Samo 11,7% korisnika redovno vrši provjeru brzine interneta, dok je samo 20,4% korisnika upoznato sa alatom za provjeru brzine interneta koji posjeduje Agencija. Aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu preduzima 40,4% korisnika, pri čemu se izdvajaju upotreba snažne lozinke, korišćenje antivirus programa, ne otvaranje e-mail poruka nepoznatih pošiljaoca i sl., dok je iskustvo sa sajber napadima imalo 10,8% korisnika. Kvalitetom internet servisa u Crnoj Gori zadovoljno je 81,5%, a cijenom 73,2%

ispitanika. Broj korisnika interneta koji je u prethodnih godinu dana primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta iznosi 39,5%. Brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge zadovoljno je njih 73,6%. Procenat korisnika interneta koji su u poslednjih godinu dana koristili uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 33,1% i to naročito zbog problema u radu servisa (68,3%), dok je 76,2% 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://equip.me/page/reports/researches/content>.

EKIP