

Izvještaj

**Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih
komunikacionih usluga u Crnoj Gori**

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

April 2022

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	8
MOBILNA TELEFONIJA	12
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	26
TELEVIZIJA	33
INTERNET	39
EKIP	44
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	46

METODOLOGIJA

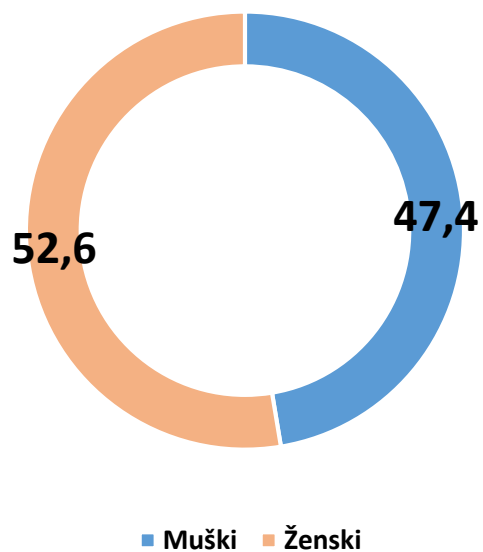
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno u drugoj polovini aprila mjeseca 2022. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1009
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	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 stratuma.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

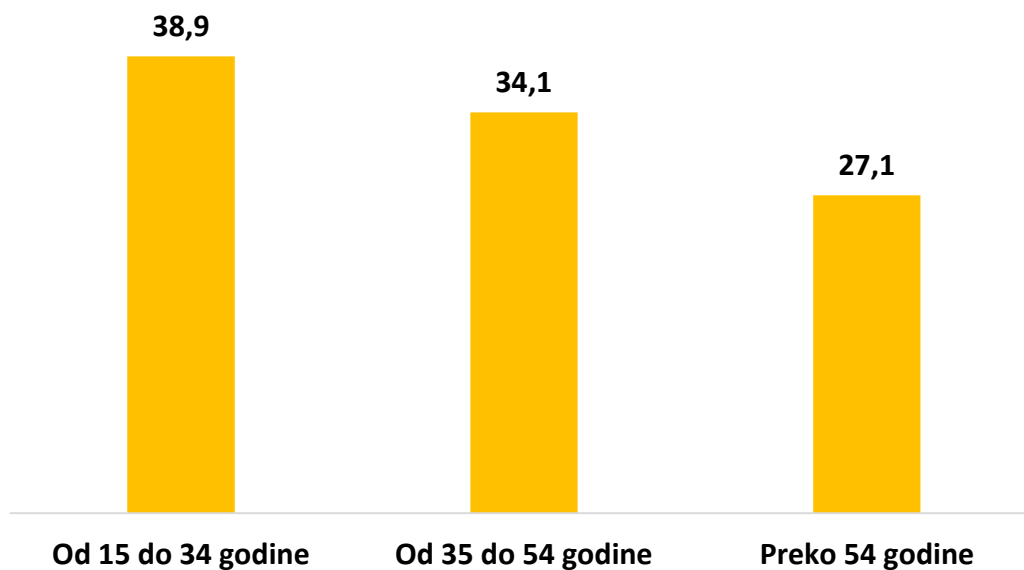
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica (sa gradskom opštinom Golubovci)	280	28.0
	Tuzi	20	2.0
	Nikšić	110	10.9
	Danilovgrad	24	2.4
	Cetinje	27	2.7
	UKUPNO	461	46
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
	Južni region	Herceg Novi	47
Bar		72	7.1
Kotor		34	3.4
Budva		32	3.2
Ulcinj		38	3.8
Tivat		22	2.2
UKUPNO		245	24
TOTAL		1009	100.0

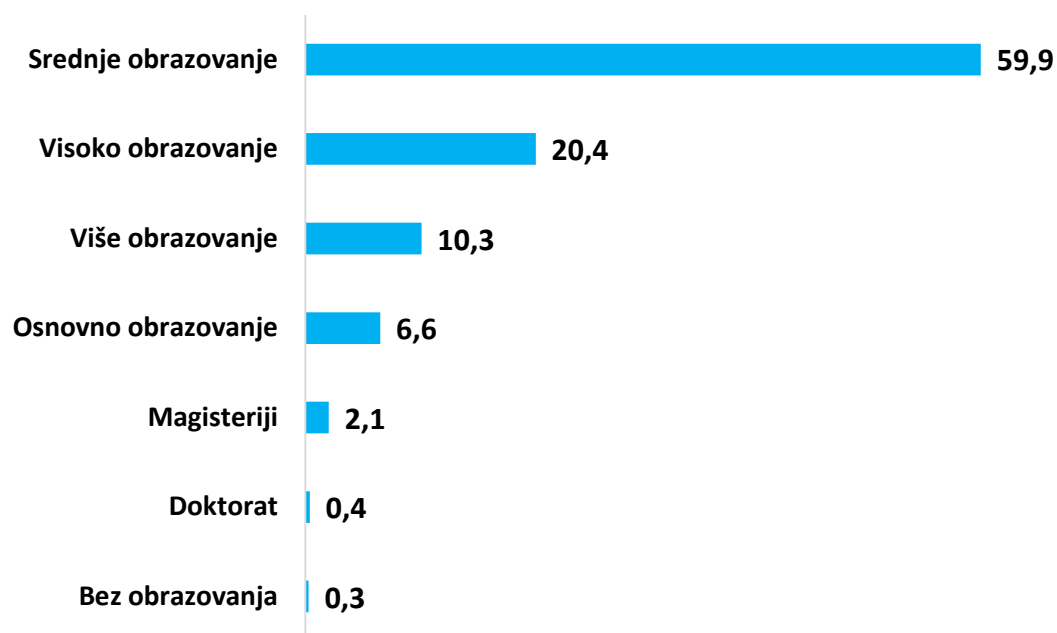
POL



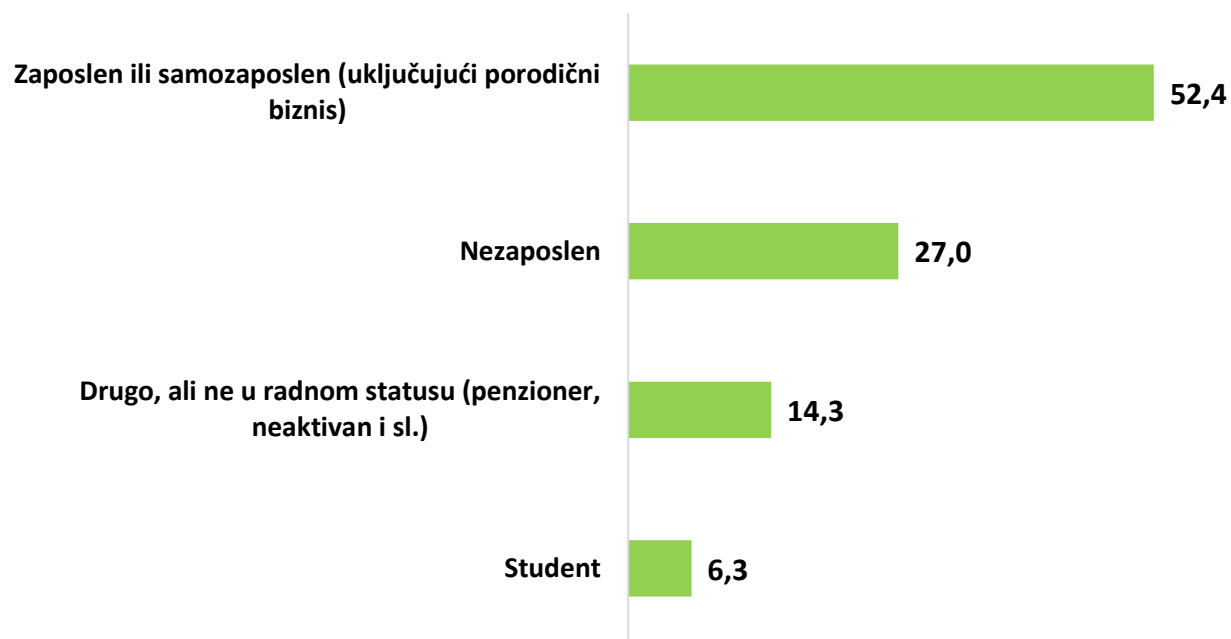
STAROST



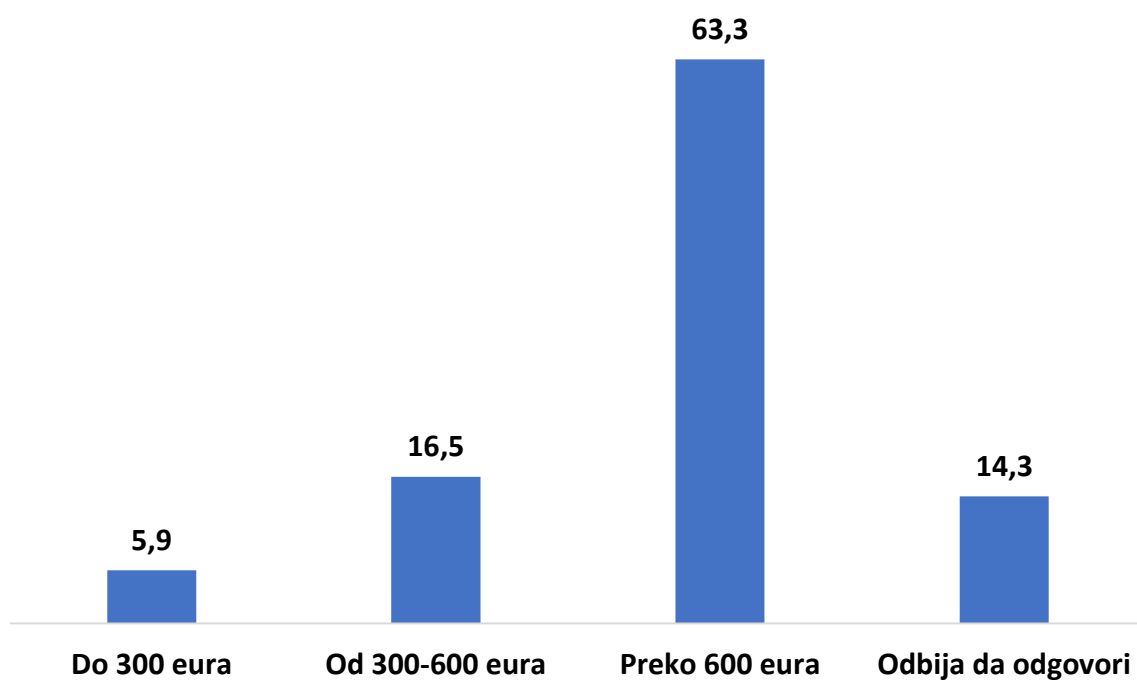
OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA



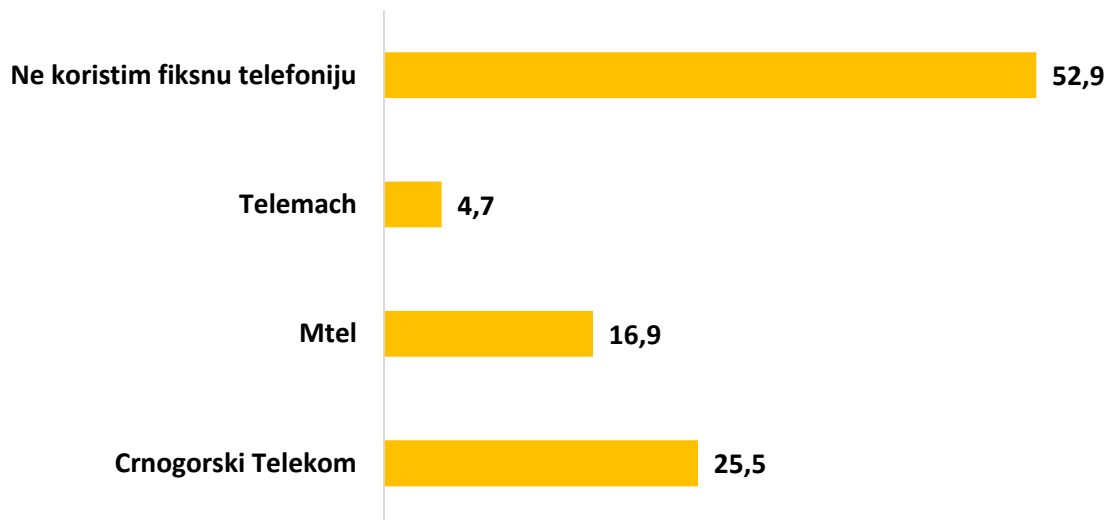
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



FIKSNA TELEFONIJA

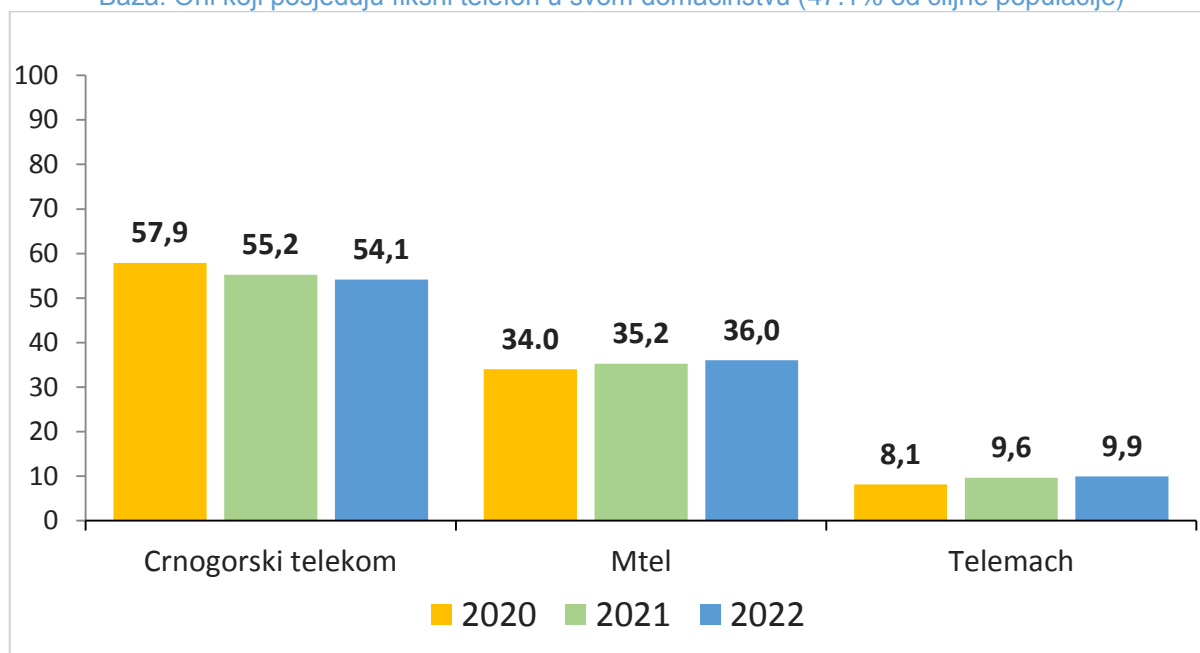
Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 47.1% anketiranih građana Crne Gore.

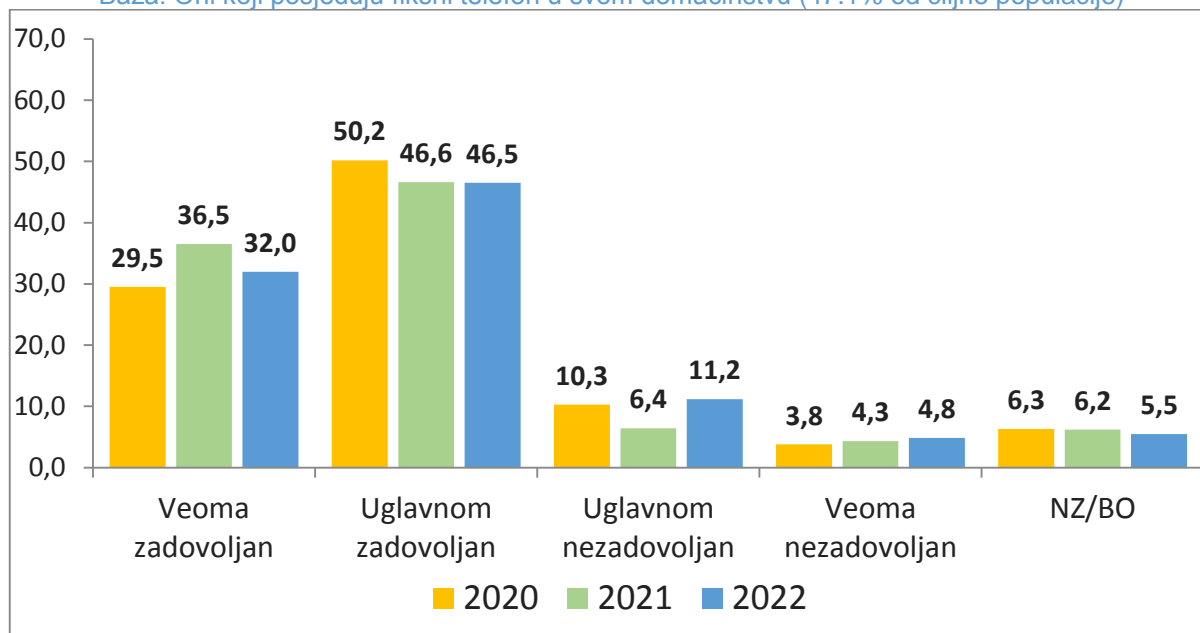
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (47.1% od ciljne populacije)



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 1.1 procentna poena. Ove godine M-tel bilježi rast u odnosu na prethodno istraživanje (za 0.8 procentnih poena u odnosu na 2021.), a Telemach ima 9.9% tržišta fiksne telefonije.

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

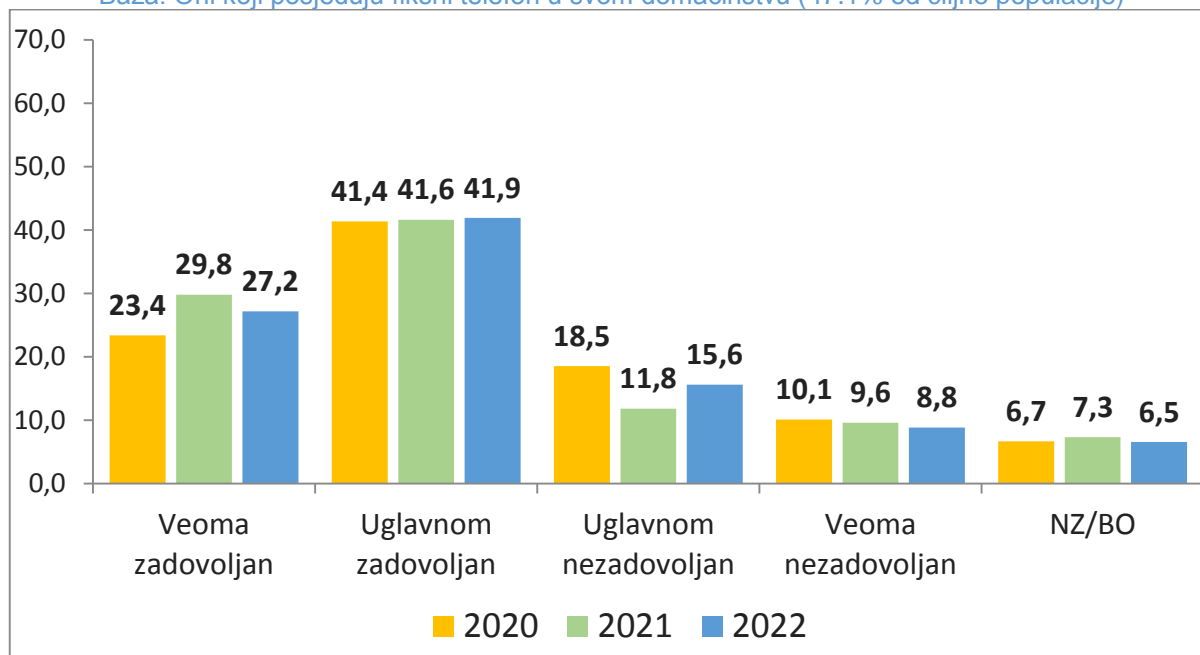
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (47.1% od ciljne populacije)



Generalno, stepen zadovoljstva kvalitetom uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (78.5%) ali je zabilježen pad u odnosu na prethodnu godinu za 4.6 procentna poena.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

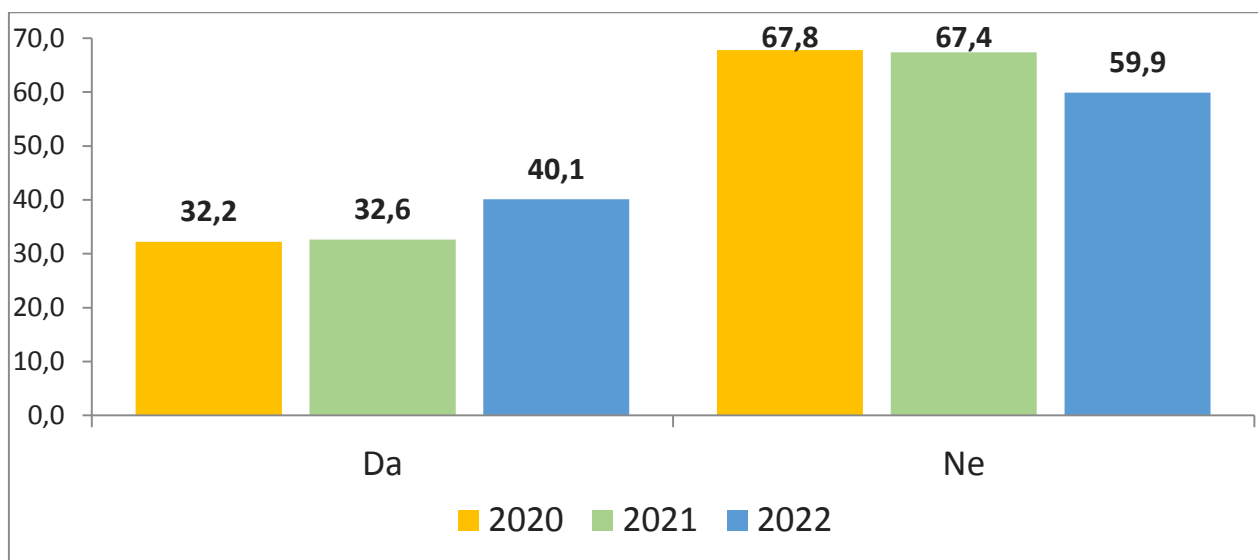
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (47.1% od ciljne populacije)



Stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji je pao u odnosu na prethodno istraživanje za 2.3 procentna poena, ali i dalje većina (69.1%) korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije.

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

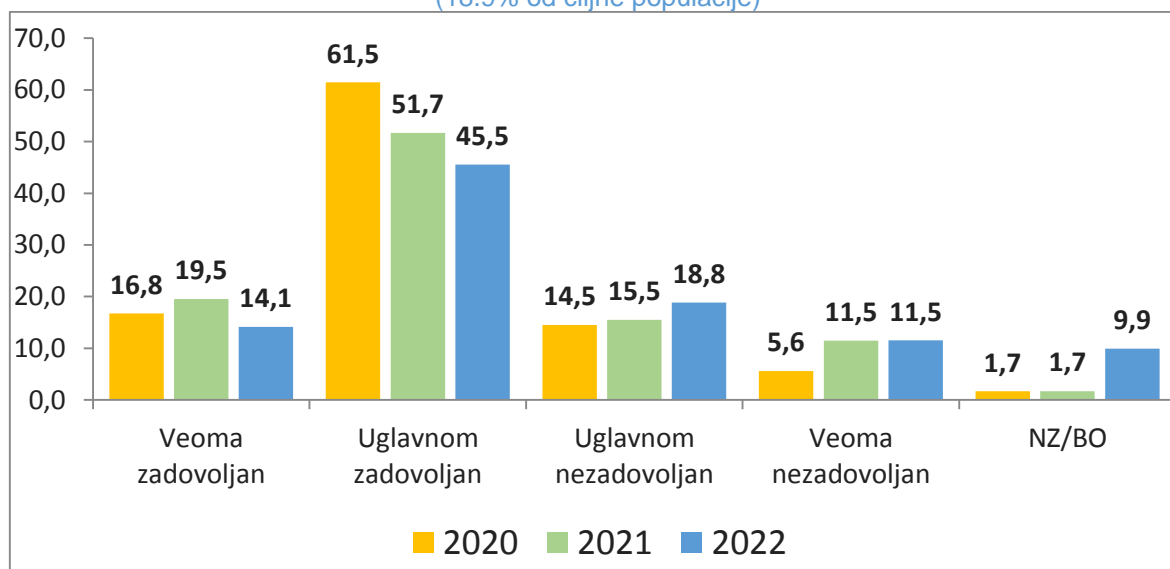
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (47.1% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju došlo je do rasta korisnika usluga fiksne telefonije koji su imali određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, i to za 7.5 procentnih poena.

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

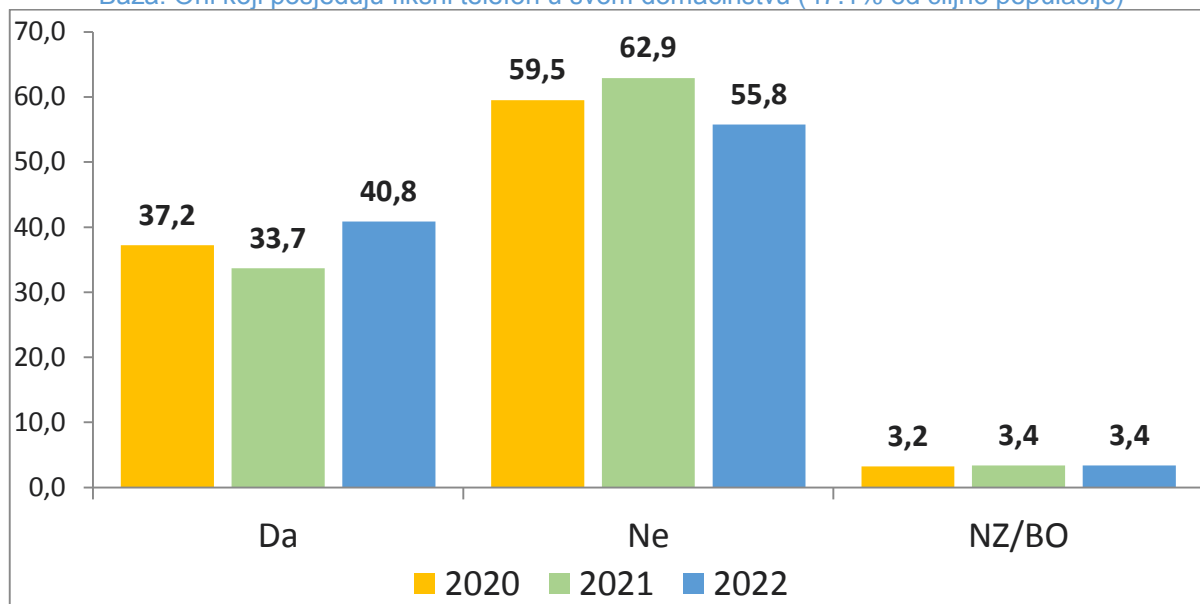
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (18.9% od ciljane populacije)



Više od polovine (59.6%) 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 2021. godine za 11.6 procentnih poena (71.2%).

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

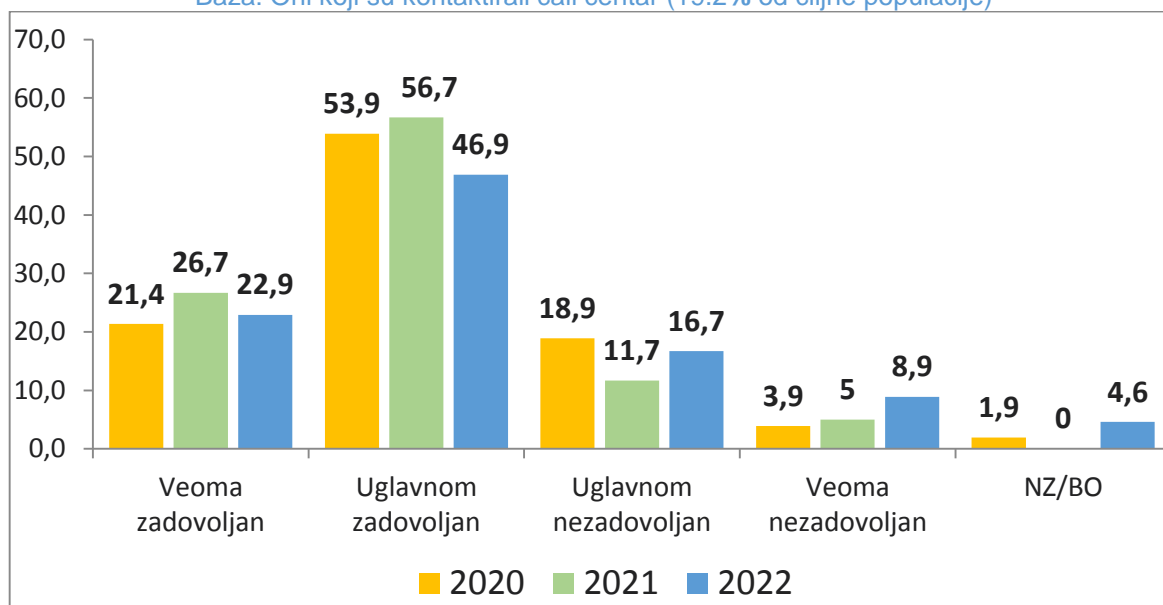
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (47.1% od ciljne populacije)



U odnosu na dva prethodna istraživanja došlo je do blagog porasta broja korisnika fiksne telefonije koji su koristili usluge korisničkog servisa (call centar).

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

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (19.2% od ciljne populacije)



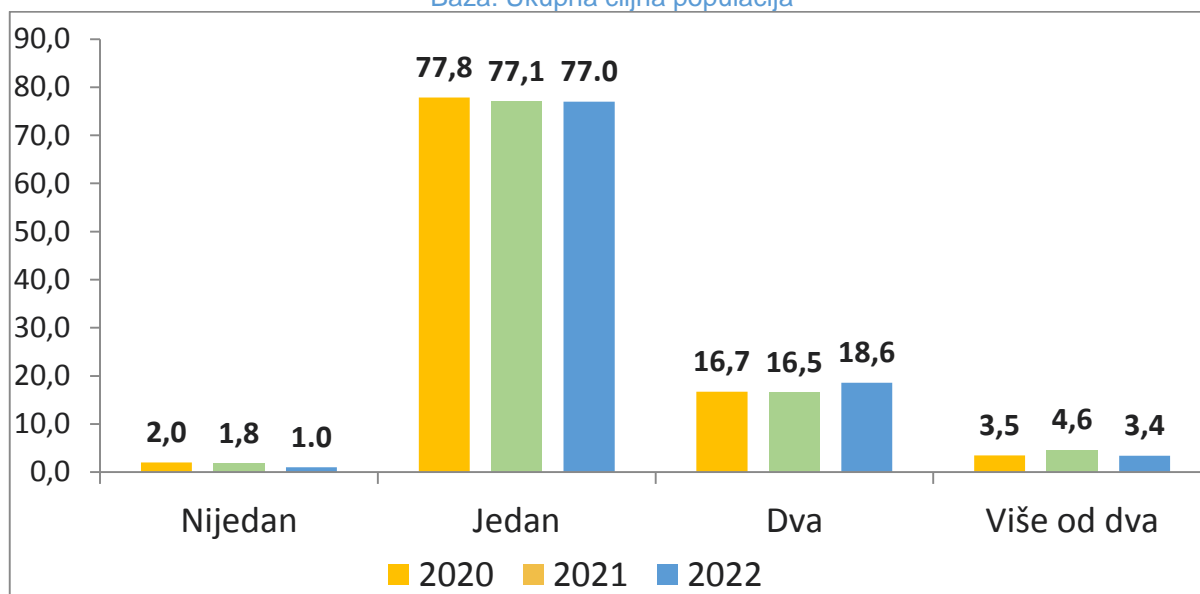
Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je nešto više od 2/3 (68.4%) korisnika fiksne telefonije, koji su kontaktirali servis podrške svog operatera fiksne telefonije, zadovoljno uslugom koju su dobili, ali je taj procenat značajno manji od procenta zadovoljstva iz 2021. godine (83.4%).

MOBILNA TELEFONIJA

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori povećao se u odnosu na istraživanje iz 2021. godine za 0,8 procentna poena i sada iznosi 99%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, porastao je procenat korisnika sa više od dva aktivna broja.

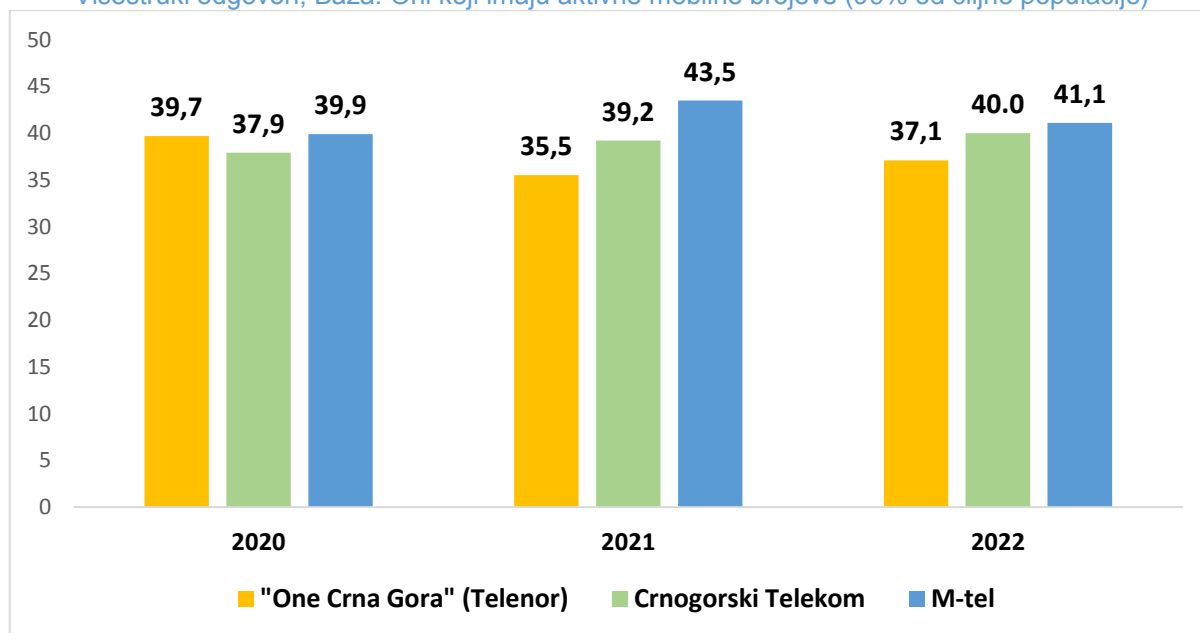
Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

Baza: Ukupna ciljna populacija

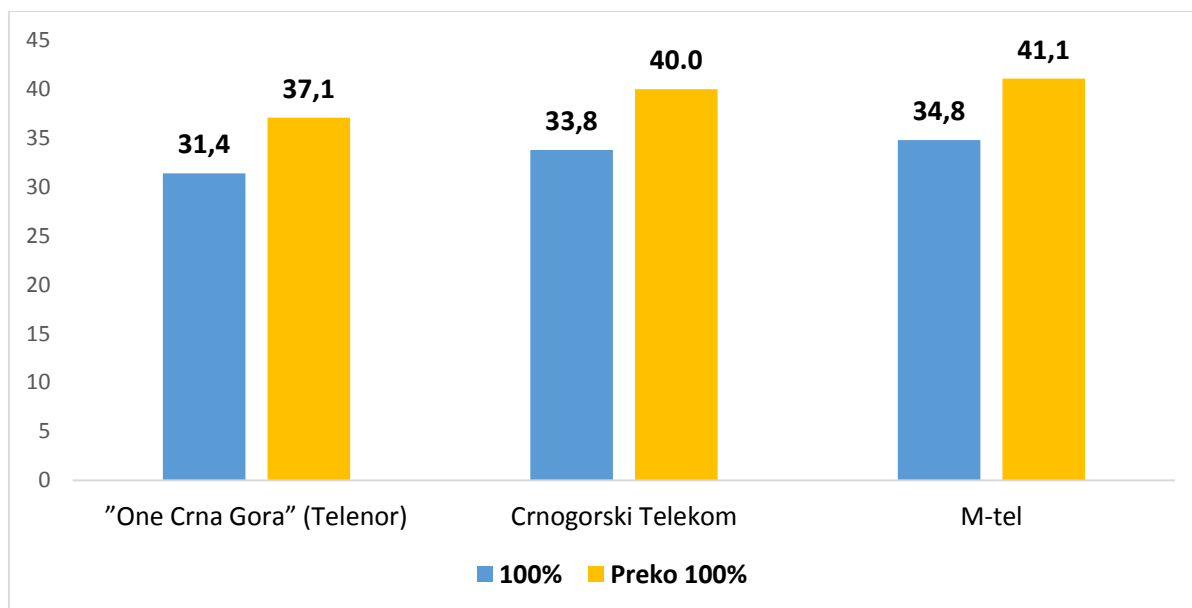


Da li ste korisnik...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljne populacije)



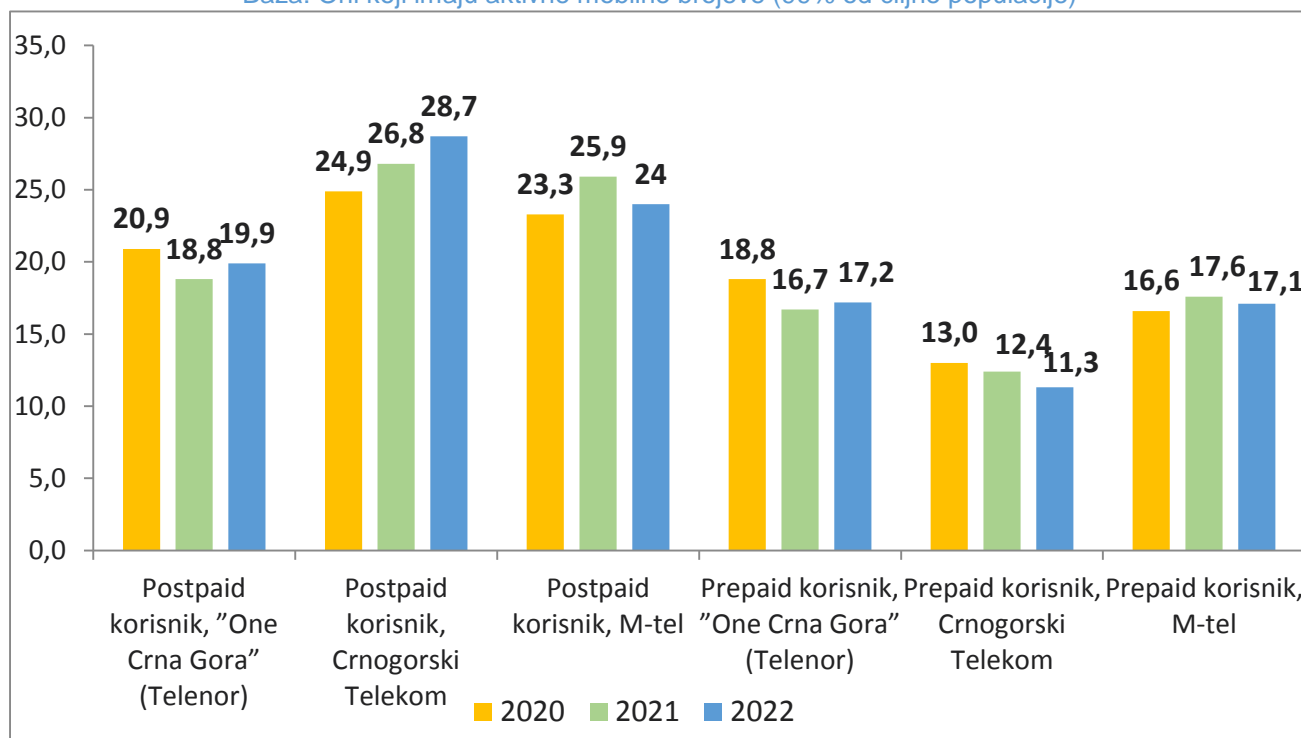
Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je učešće „One Crna Gora“ (Telenor), u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, poraslo za 1.6 procentna poena, Crnogorskog Telekom za 0.8. U odnosu na istraživanje iz 2021. godine zabilježen je pad učešća M-tel za 2.4 procentna poena.

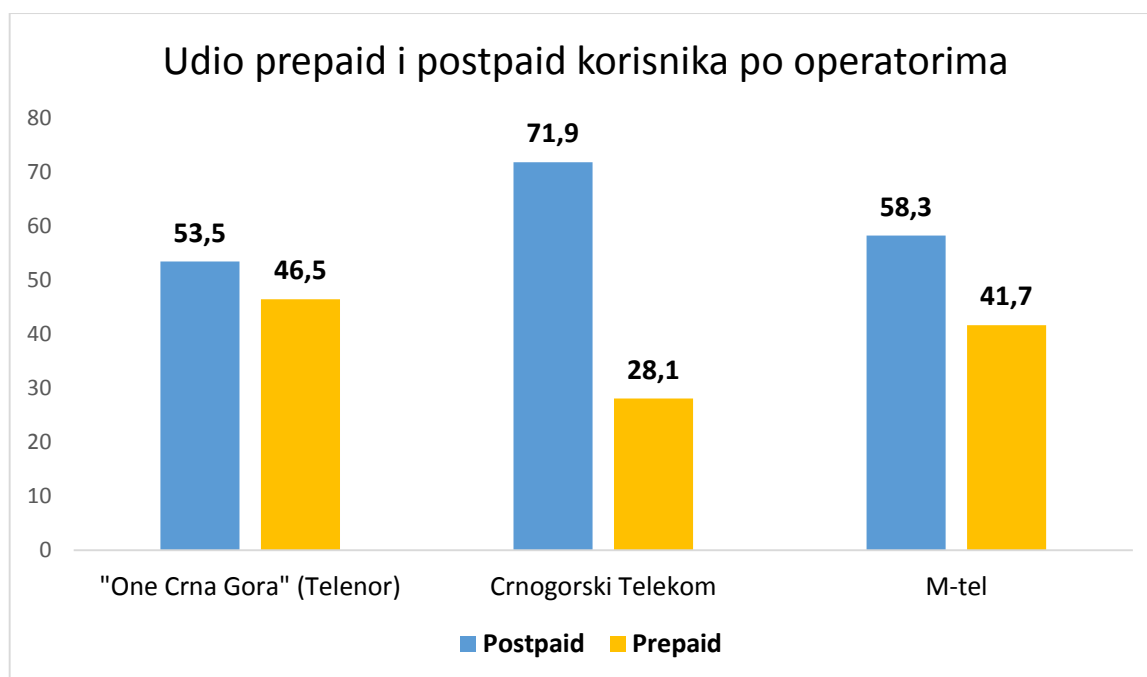


Prema rezultatima ovog istraživanja udio „One Crna Gora“ (Telenor), u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 37.1%, Crnogorskog Telekoma 40% i M:tel-a 41.1%. Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u ovom grafiku 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 (99% od ciljane populacije)

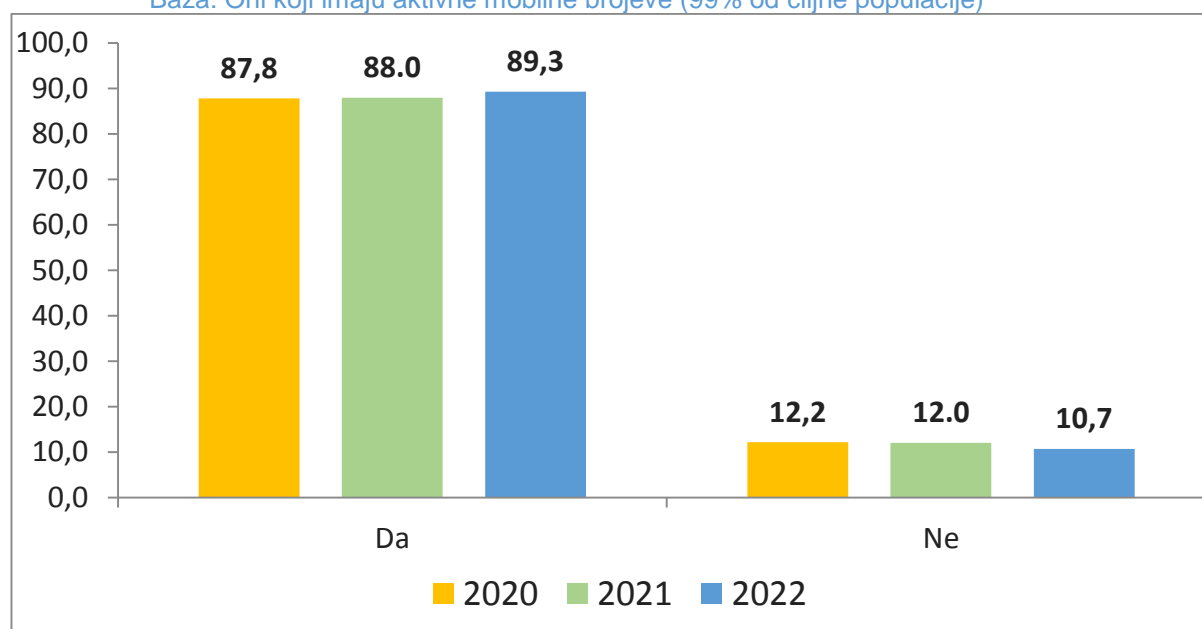




Crnogorski Telekom ima najveći udio postpaid korisnika (71.9%) a najmanji udio ima "One Crna Gora" (Telenor) (53.5%). Najveći udio prepaid korisnika ima "One Crna Gora" (Telenor) (46,5%), a najmanji udio Crnogorski Telekom (28,1%).

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

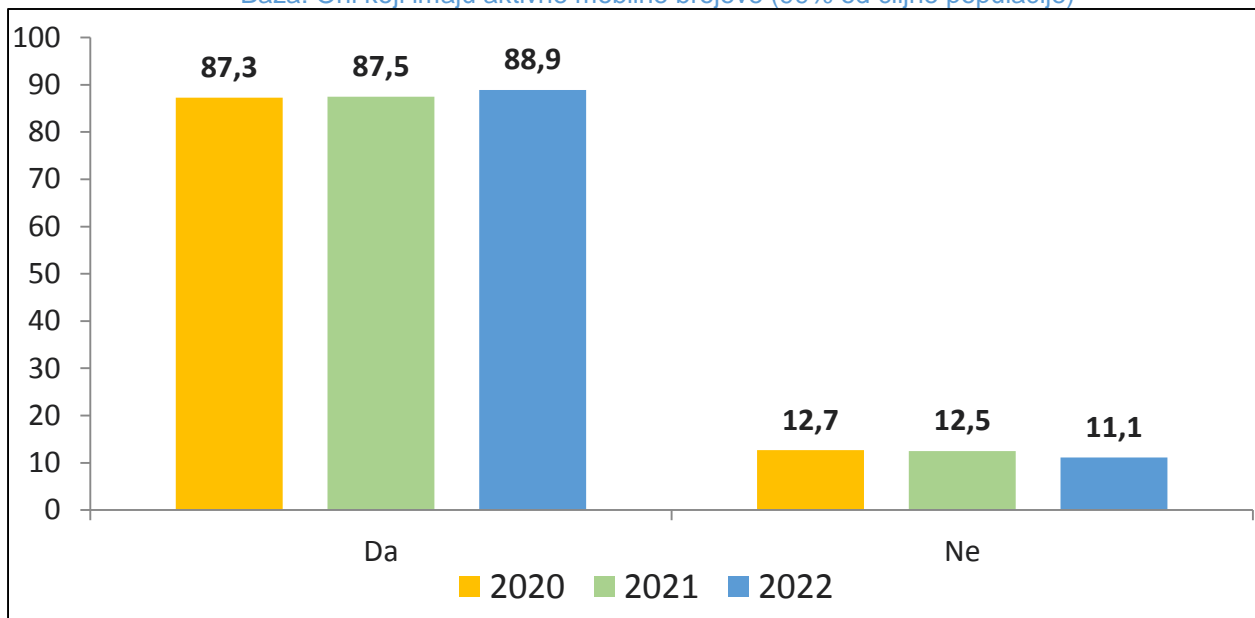
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljne populacije)



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 89.3% korisnika posjeduje mobilni telefon sa takvom funkcijom.

Da li imate pametni (smart) telefon?

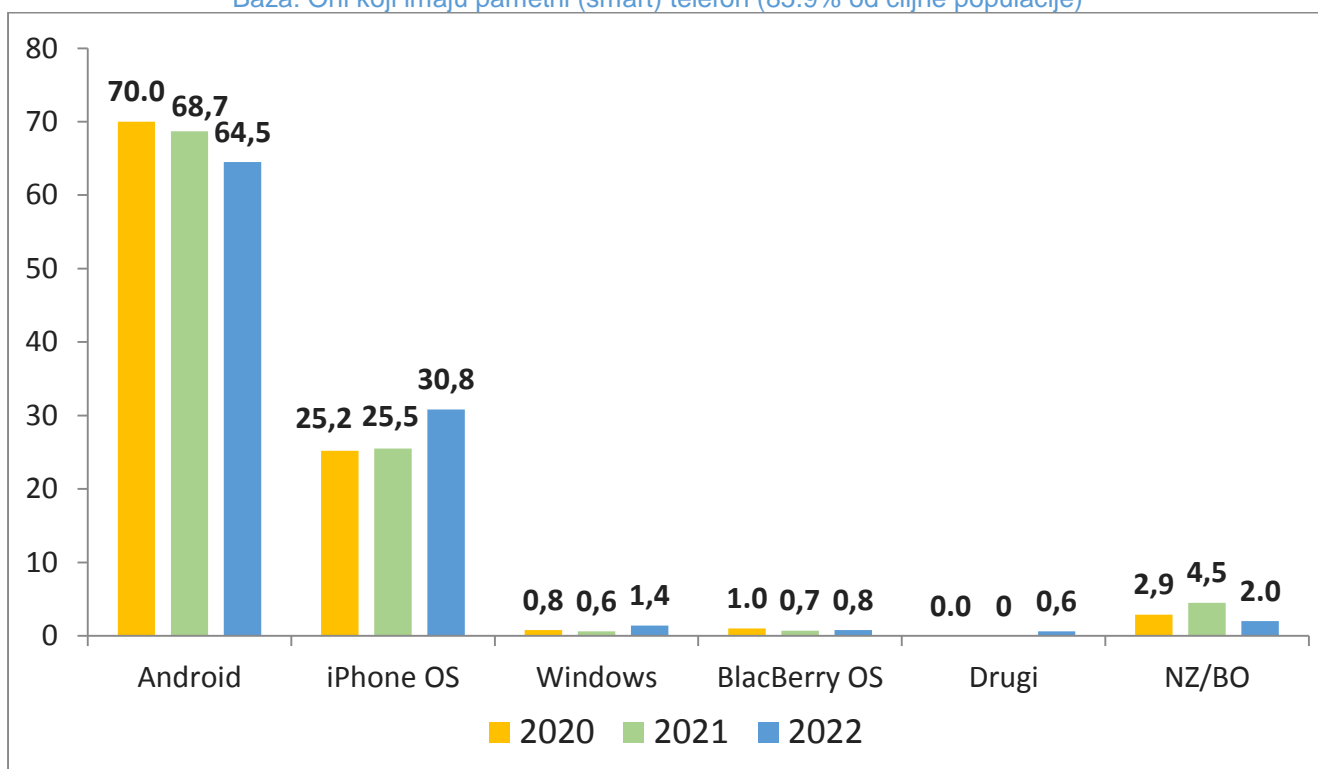
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljne populacije)



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?

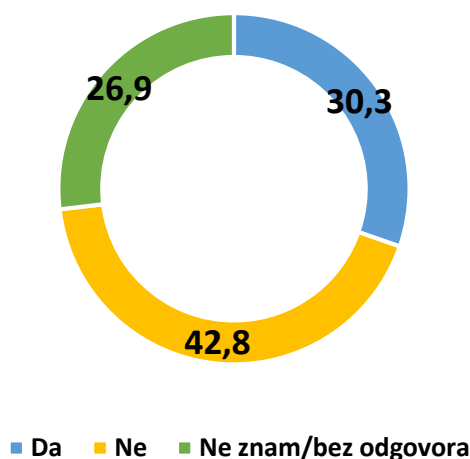
Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (85.9% od ciljne populacije)



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.

Da li imate/koristite telefon koji podržava 5G mrežu?¹

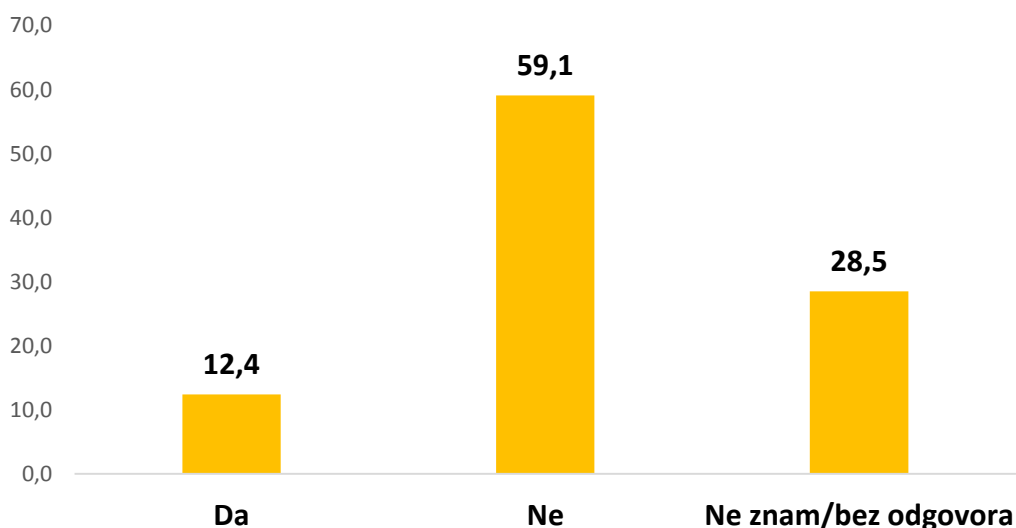
Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (85.9% od ciljne populacije)



Nešto manje od trećine 30.3% ima/koristi telefon koji podržava 5G mrežu, dok 42.8% nema ili ne koristi telefon koji podržava 5G mrežu. Indikativan je podatak da 26.9% ispitanika ne zna da li ima telefon koji podržava 5G mrežu.

Da li planirate da kupite telefon koji podržava 5G mrežu?

Baza: Oni koji nemaju/ne koriste telefon koji podržava 5G mrežu (36.8% od ciljne populacije)

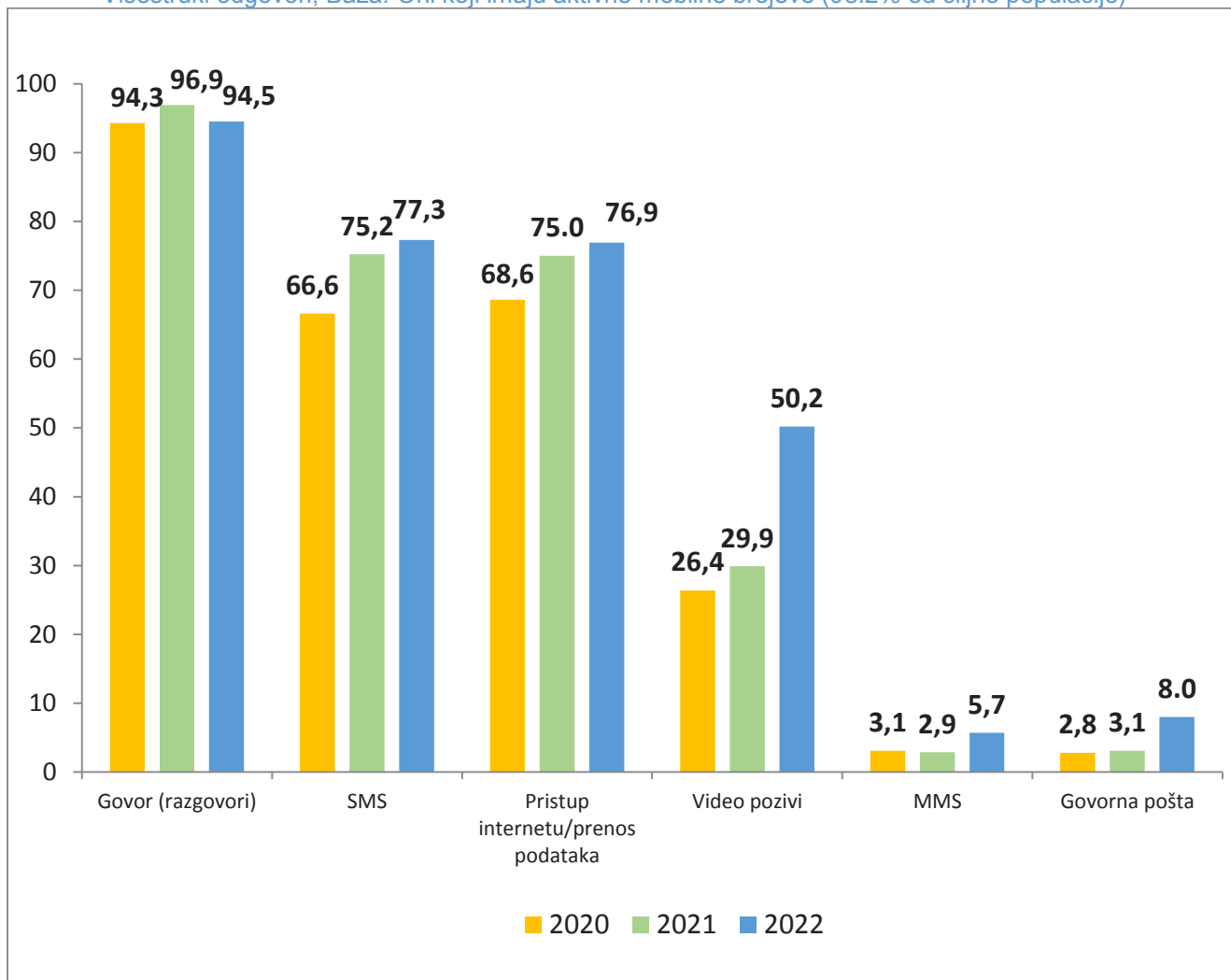


Samo 12.4% ispitanika, koji trenutno nemaju telefon koji podržava 5G mrežu, je spremno da kupi takav telefon.

¹ Ovo, kao i naredno pitanje, po prvi put su postavljena u ovogodišnjem istraživanju, pa iz tih razloga nisu dati uporedni podaci sa prethodnim godinama

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

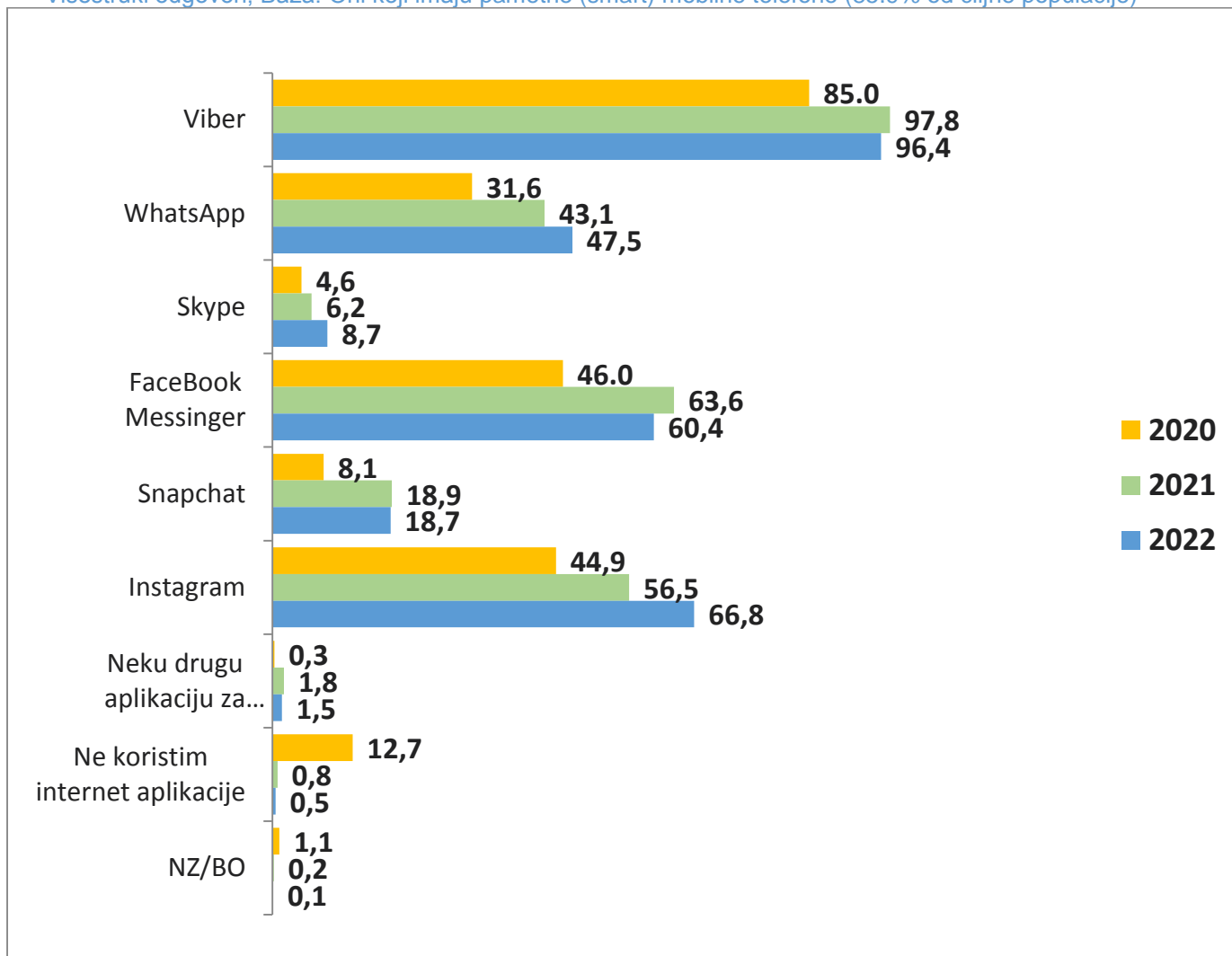
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (98.2% od ciljine populacije)



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 SMS i pristup internetu/prenos podataka i SMS. Ovo istraživanje identifikuje značajan porast korišćenja video poziva.

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

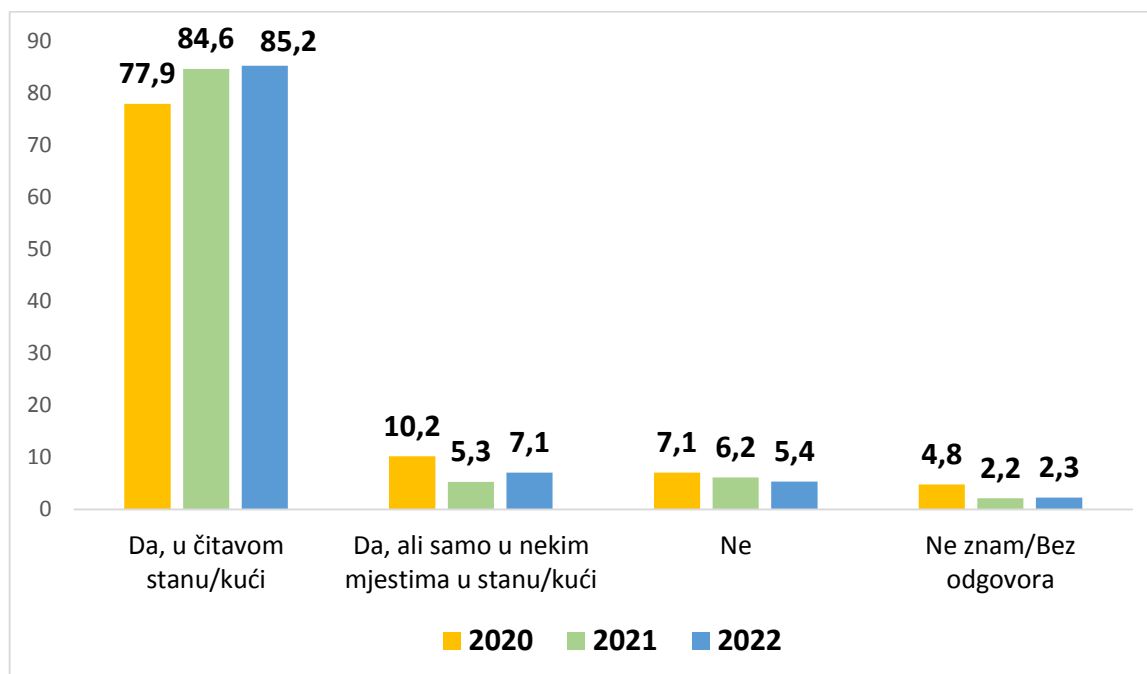
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametne (smart) mobilne telefone (85.9% od ciljne populacije)



Kao i u prethodna dva istraživanja, najrasprostranjenija aplikacija u 2022. godini je Viber. Pored Viber-a, Instagram predstavlja drugu aplikaciju ovog tipa po broju korisnika, a FaceBook Messenger je na trećem mjestu.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



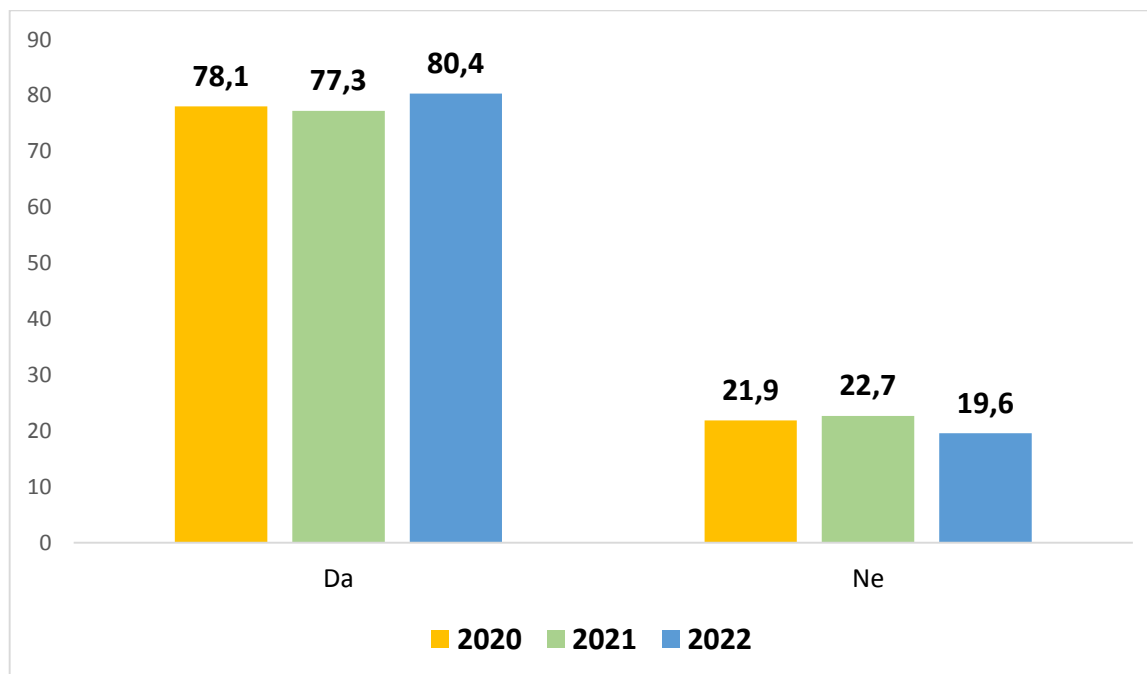
Najveći procenat ispitanika (85.2%) je odgovorilo da je u čitavom stanu/kući dostupna usluga mobilnog Interneta, dok je 7.1% ispitanika odgovorilo da samo u nekim djelovima stana ili kuće ima dostupan mobilni Internet.

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	86.2%	6.5%	5.5%	1.8%
Prigradsko naselje	84.4%	9.1%	3.9%	2.6%
Selo	77.6%	6.6%	10.5%	5.3%
Total	85.2%	7.1%	5.4%	2.3%

Ispitanici koji žive u užem gradskom području su u najvećem procentu 86.2% 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 (10.5%).

Da li ste zadovoljni brzinom mobilnog interneta?

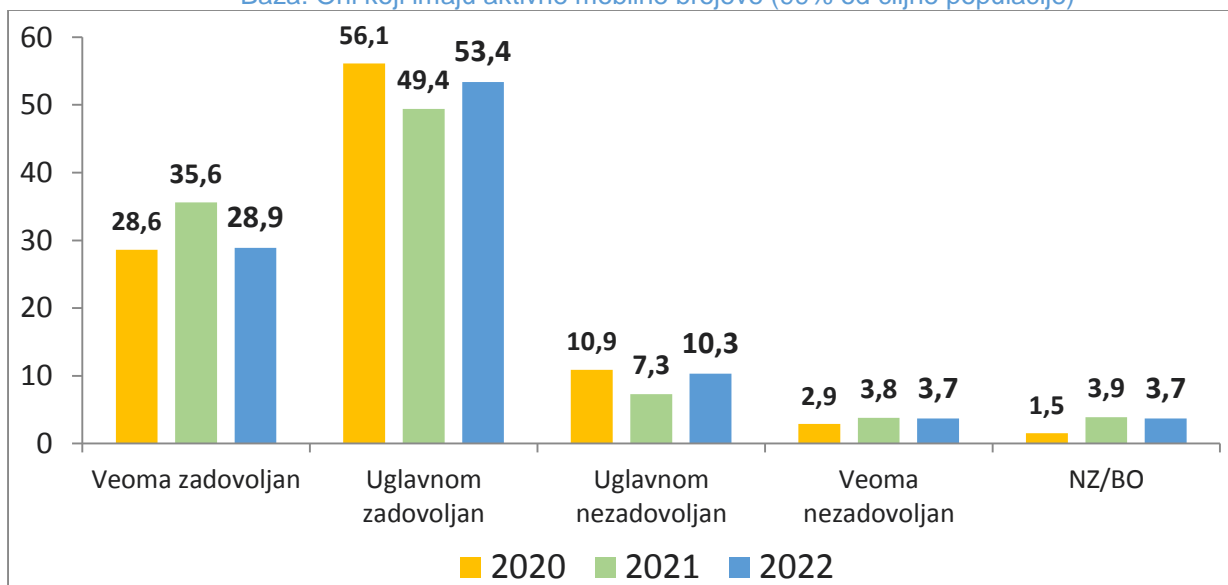
Baza: Oni koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta (89.2%)



Među korisnicima koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta, najveći procenat njih (80.4%) zadovoljno je brzinom mobilnog Interneta, dok 19.6% ispitanika nije zadovoljno brzinom mobilnog Interneta.

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

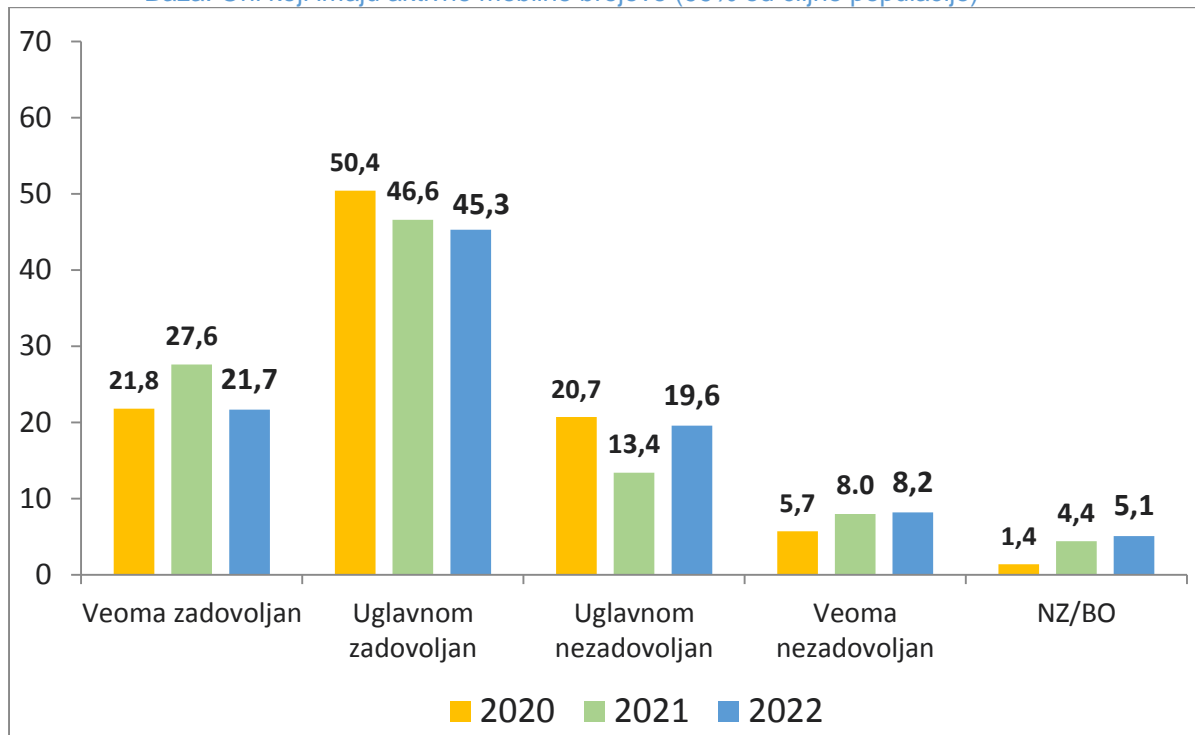
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljne populacije)



Kao i u prethodnom istraživanju generalni nivo zadovoljstva kvalitetom usluga mobilne telefonije se kreće preko 80% i on je u ovogodišnjem istraživanju 82.3% (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan).

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

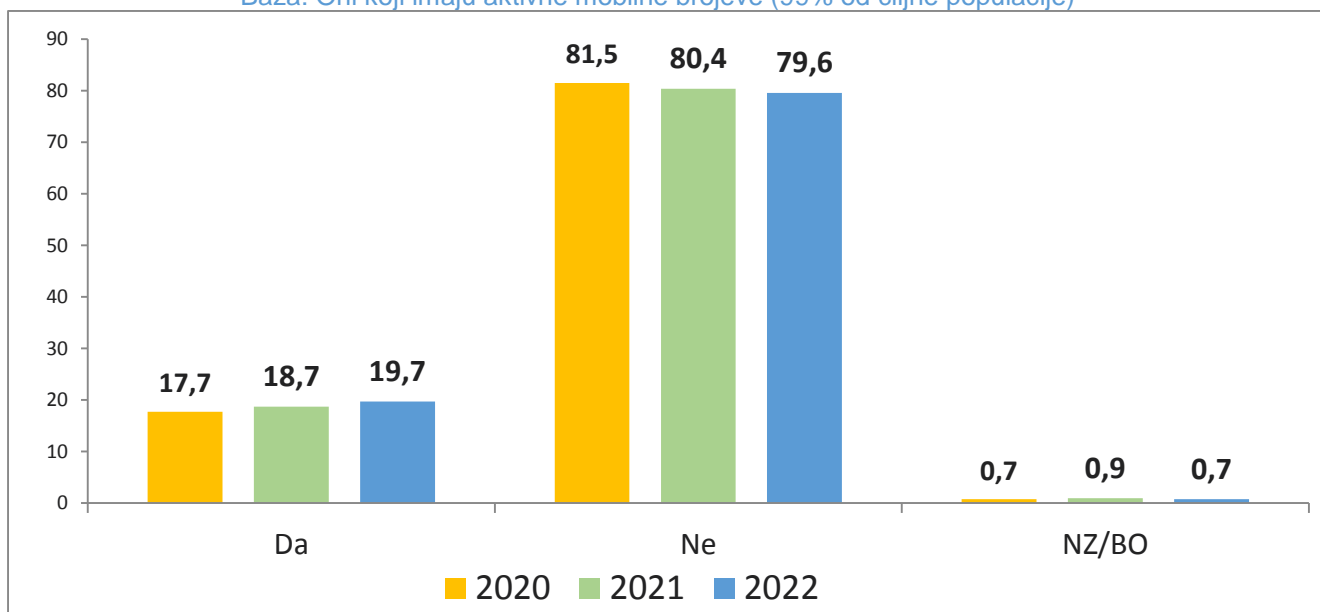
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljne populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, je pao sa 74.2% na 67%, pri čemu je nivo nezadovoljstva porastao sa 21.4% na 27.8%.

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

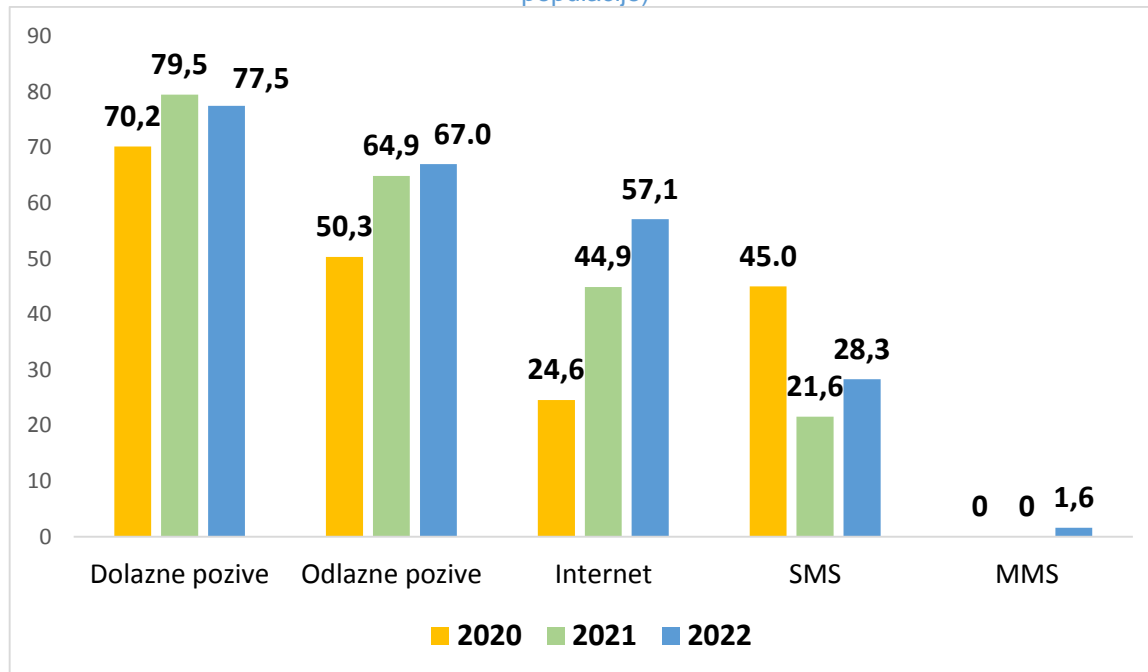
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljne populacije)



Uslugu roaminga je, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, koristilo nešto više korisnika mobilne telefonije nego 2021. godine.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

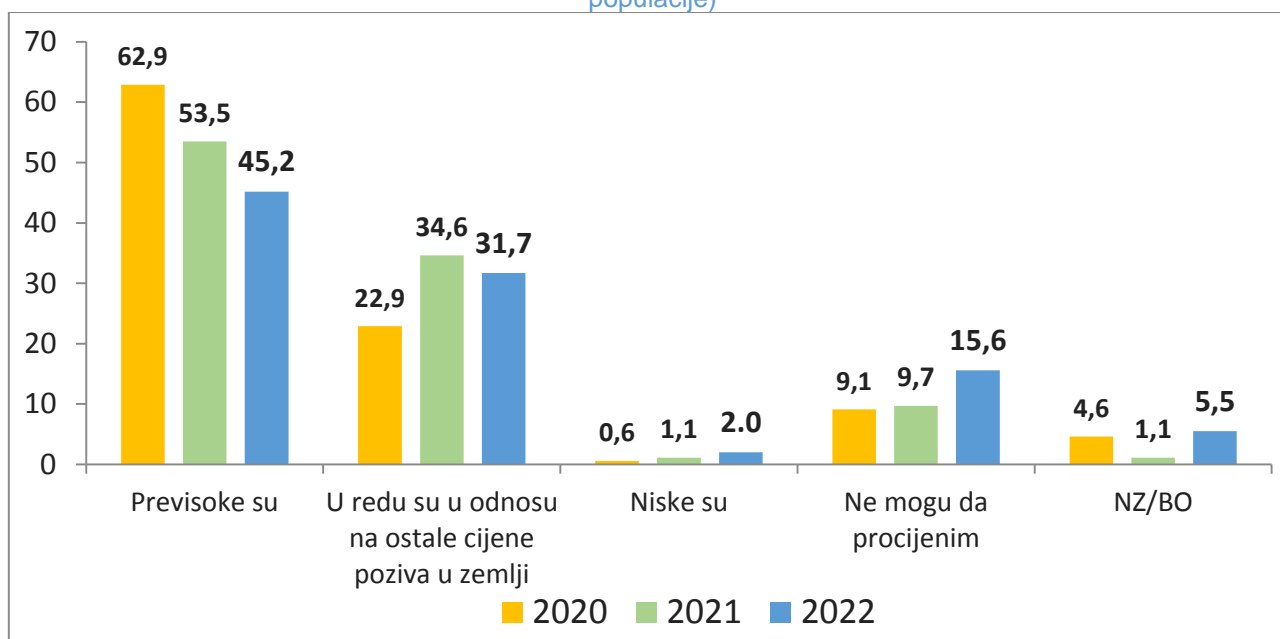
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (19% od ciljane populacije)



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, interneta i SMS-a u roamingu.

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

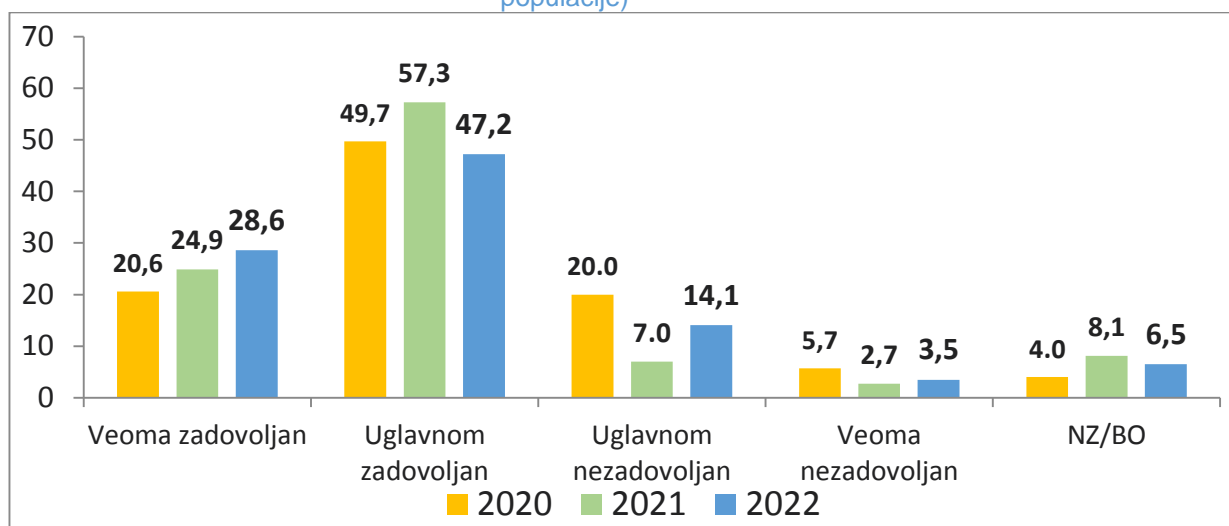
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (19% od ciljane populacije)



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 8.3 procentna poena. Procenat ispitanika koji smatraju da su cijene usluga rominga u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, se smanjio za 2.9 procentnih poena i sada iznosi 31.7%.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

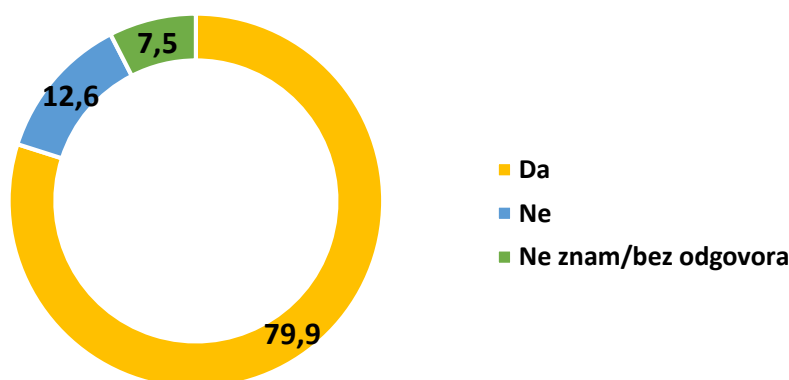
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (19% od ciljne populacije)



Procenat zadovoljnih (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan) uslugama mobilne telefonije u ovom istraživanju je iznosio 75.8%, dok je u prošlogodišnjem istraživanju procenat zadovoljnih iznosio 82.2%.

Da li ste upoznati da se u zemljama Zapadnog Balkana (Srbija, BiH, Sjeverna Makedonija, Albanija, Kosovo) usluge rominga naplaćuju kao da ih koristite u svojoj mreži u Crnoj Gori?²

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (19% od ciljne populacije)

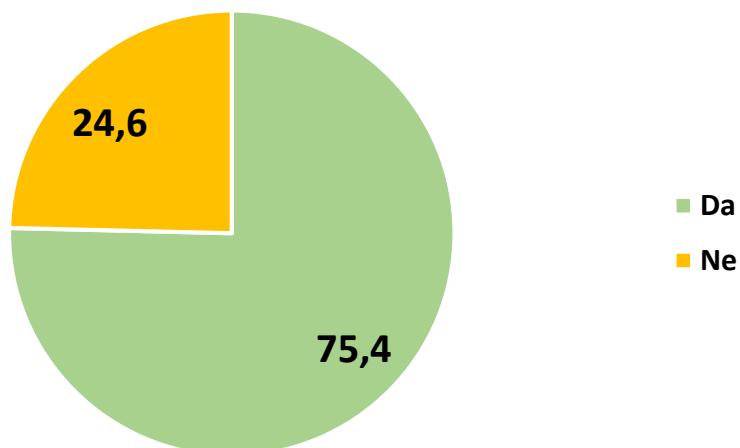


² Ovo, kao i naredna 2 pitanja, po prvi put su postavljena u ovogodišnjem istraživanju, pa iz tih razloga nisu dati uporedni podaci sa prethodnim godinama

Skoro 80% anketiranih je upoznato da se u zemljama Zapadnog Balkana usluge rominga naplaćuju kao da ih koriste u svojoj mreži u Crnoj Gori, dok 12.6% nije upoznato.

Da li ste koristili usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana u proteklih godinu dana?

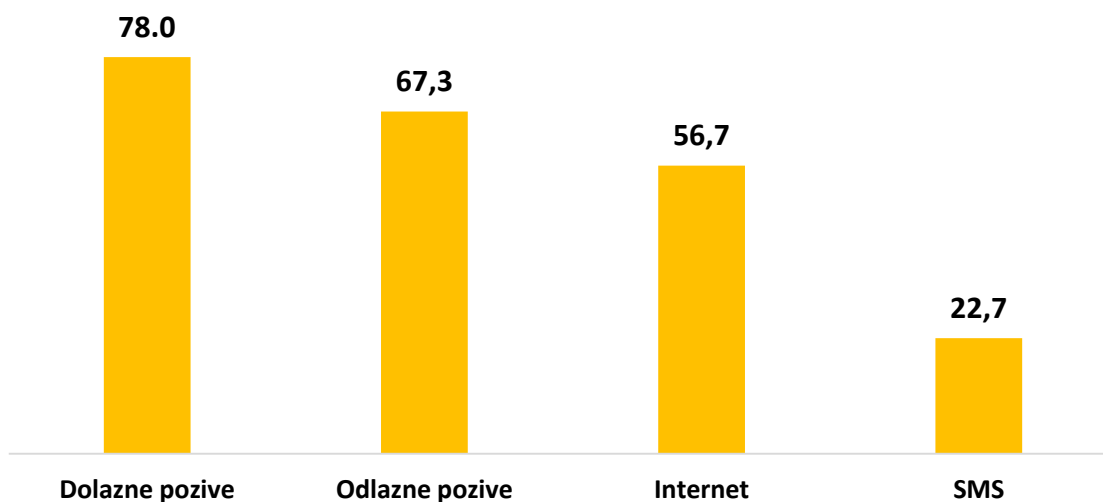
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (19% od ciljne populacije)



Uslugu rominga u zemljama Zapadnog Balkana koristilo je 75.4% anketiranih građana, dok to nije učinilo njih 24.6%.

Ako ste koristili usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana, koje usluge rominga ste koristili?

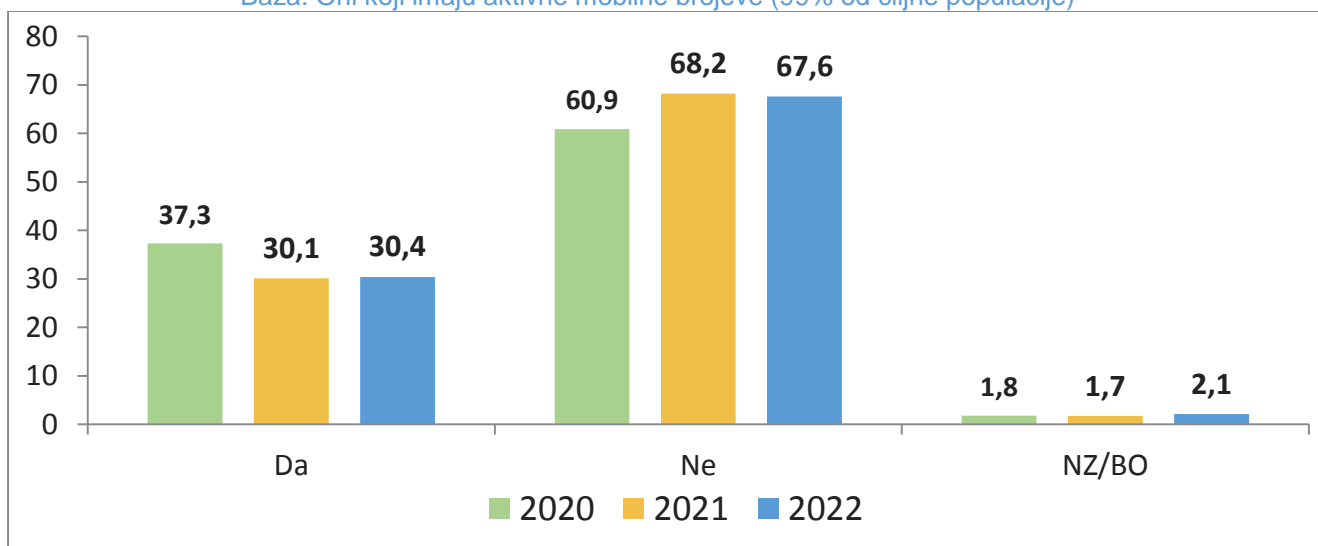
Baza: Oni koji su koristili usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana (14.9% od ciljne populacije)



Anketirani građani su u najvećem procentu, usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana koristili, za dolazne pozive (78%), odlazne pozive (67.3%) i Internet (56.7%).

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

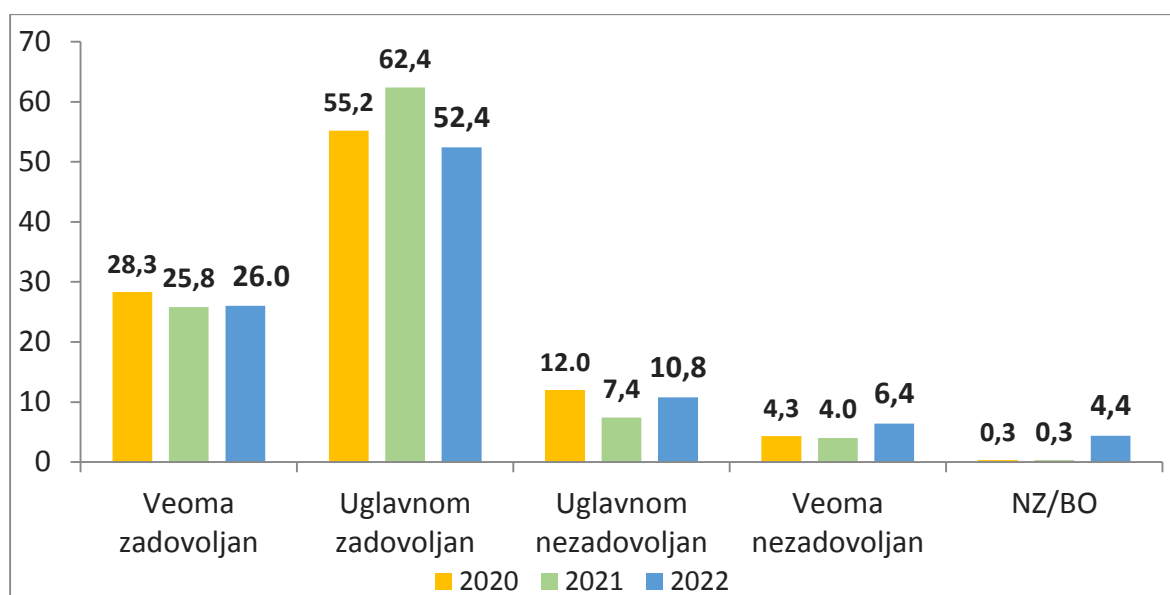
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99% od ciljane populacije)



Od anketiranih građana njih 98% je koristilo usluge korisničkog servisa (call centar), pa je u odnosu na istraživanje iz prethodne godine došlo je do blagog smanjenja i to za 0,3 procentna poena.

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 (29.3% od ciljane populacije)



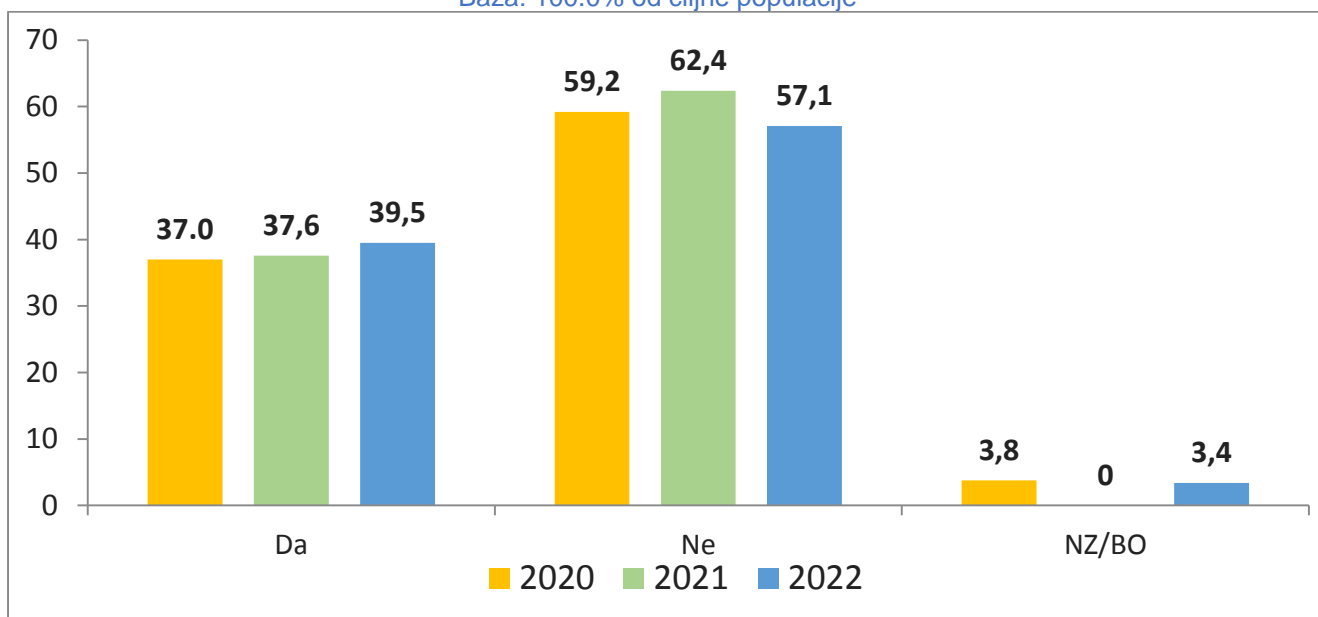
U ovogodišnjem istraživanju nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije, podrškom koje nude call centri, je niži od prošlogodišnjeg istraživanja, jer je u ovom istraživanju veoma i uglavnom zadovoljnih 78.4%, a u istraživanju iz 2021. godine 88.2%.

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 porastao i iznosi 39.5% stanovnika Crne Gore.

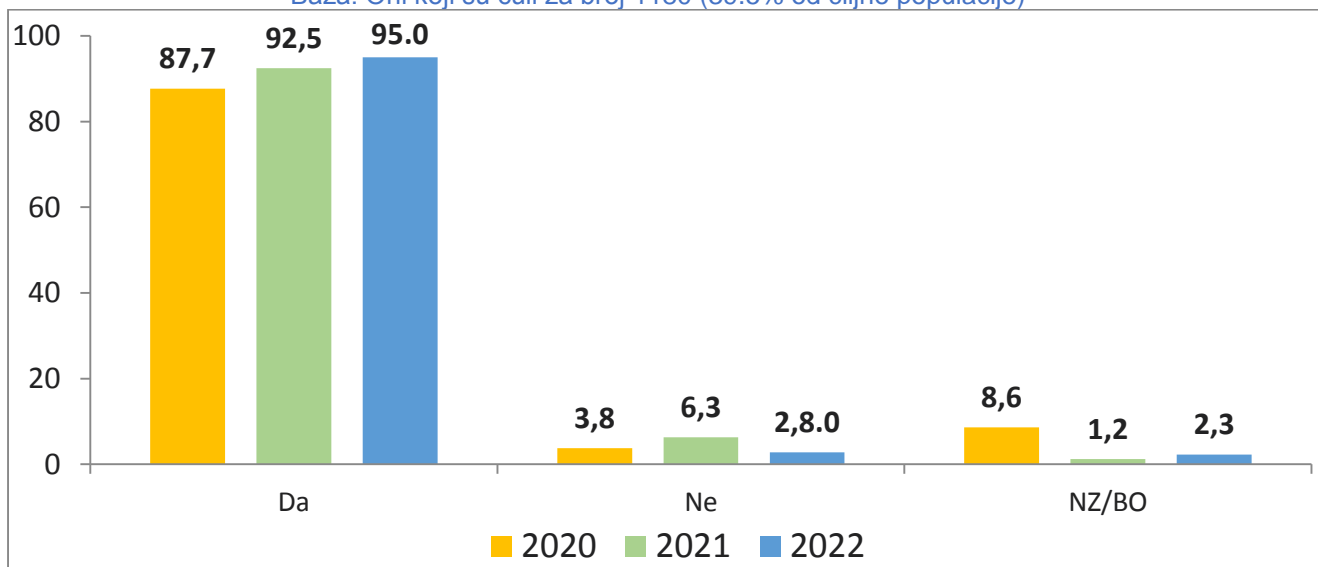
Da li ste čuli za broj 1180?

Baza: 100.0% od ciljne populacije



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

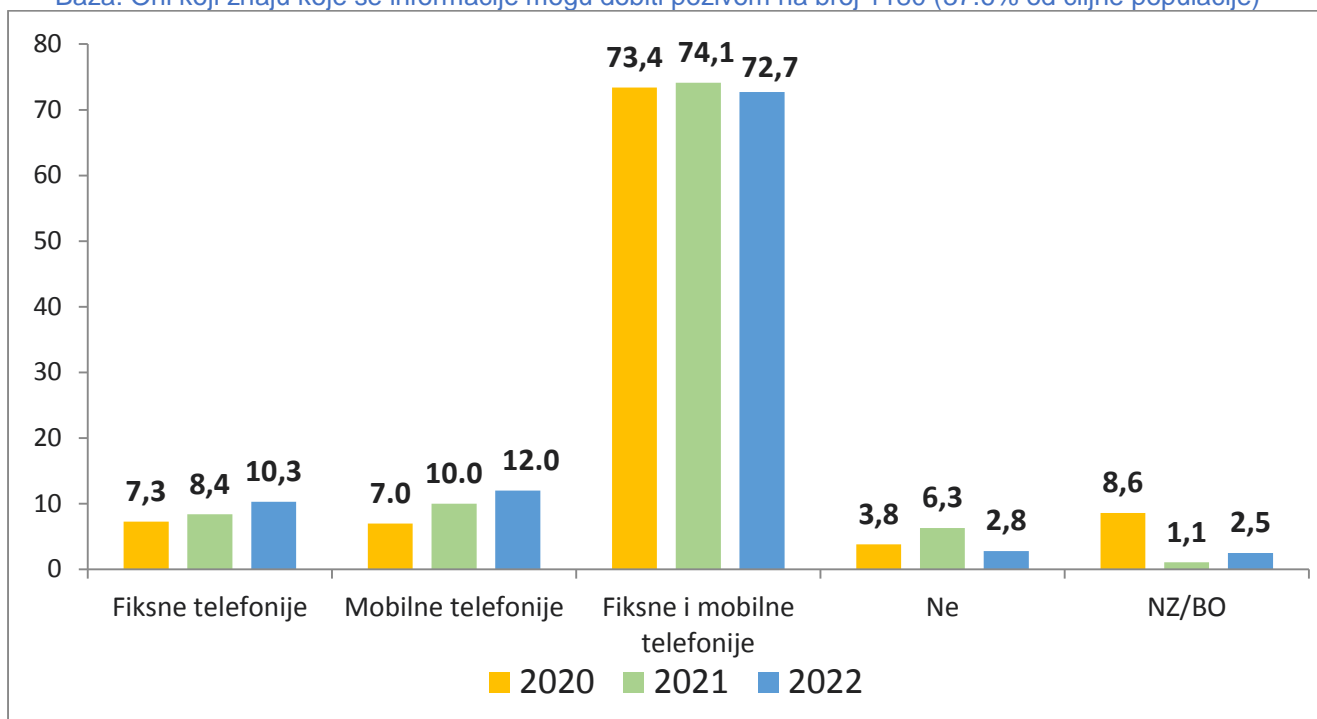
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (39.5% od ciljne populacije)



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 2.5 procentnih poena) u odnosu na istraživanje iz 2021. godine.

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

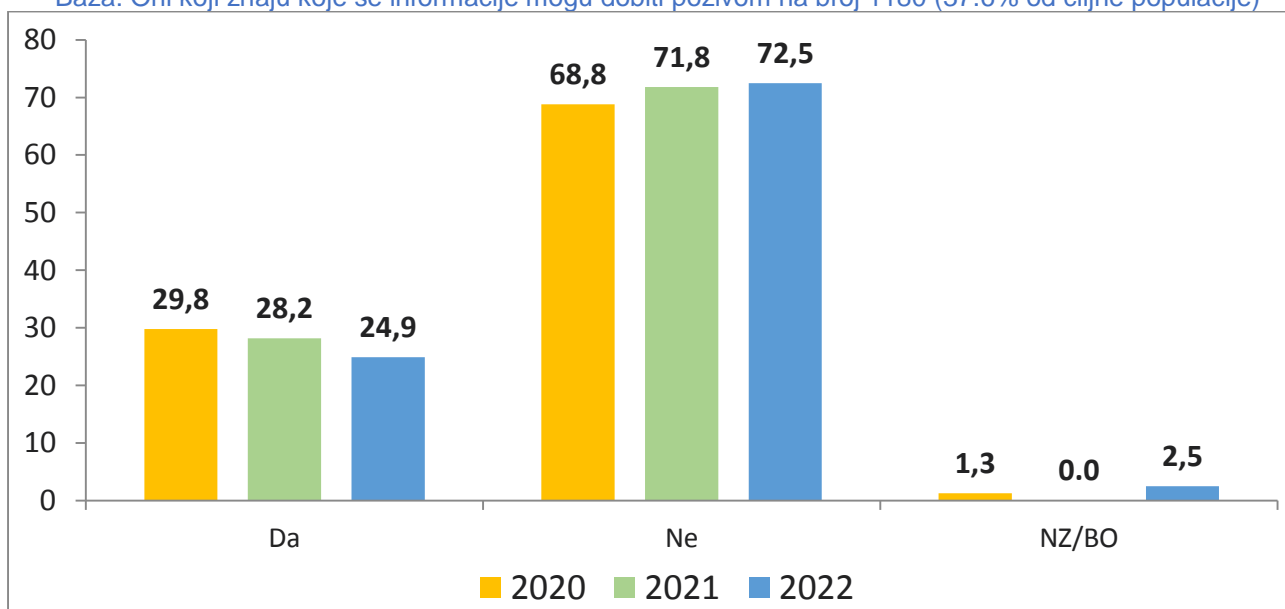
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (37.6% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) iznosi 72.7%, što predstavlja blagi pad u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180?

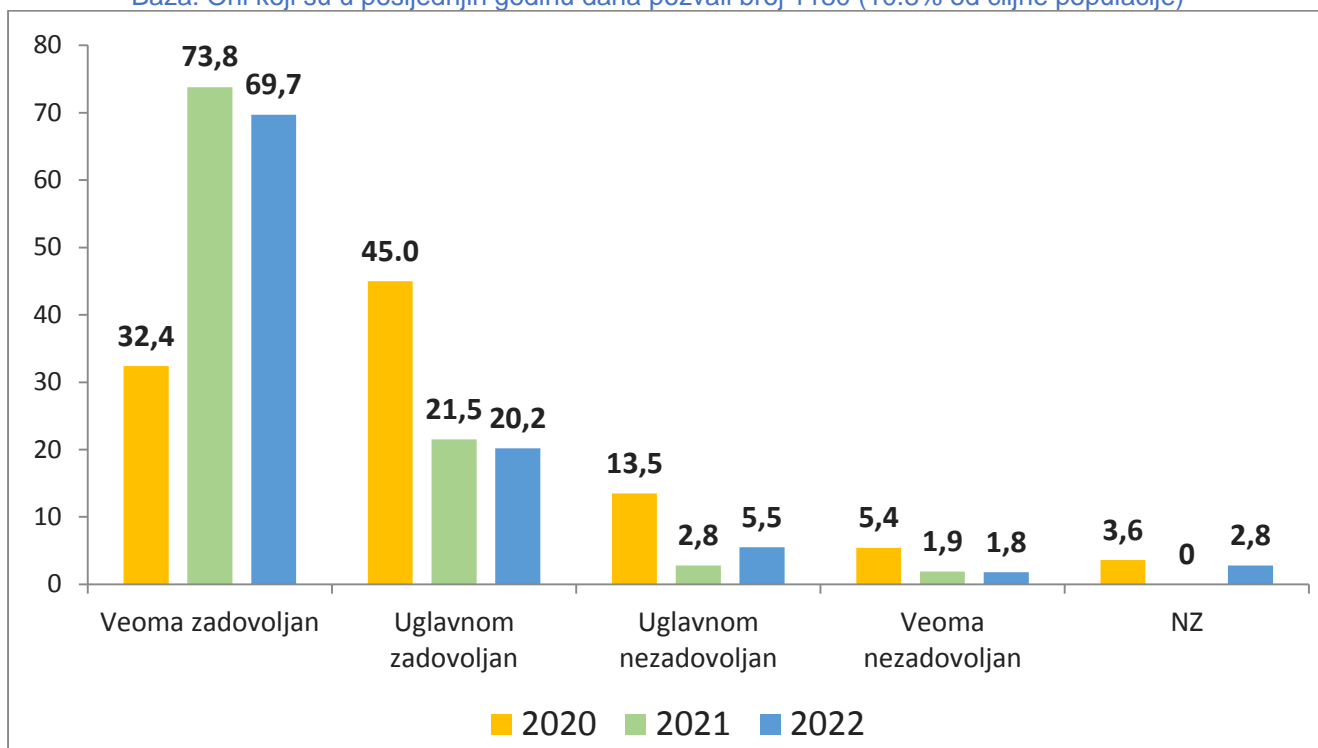
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (37.6% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, ovo istraživanje pokazuje blagi pad procenta (za 3.3 procentnih poena) ispitanika koji su pozivali broj 1180.

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

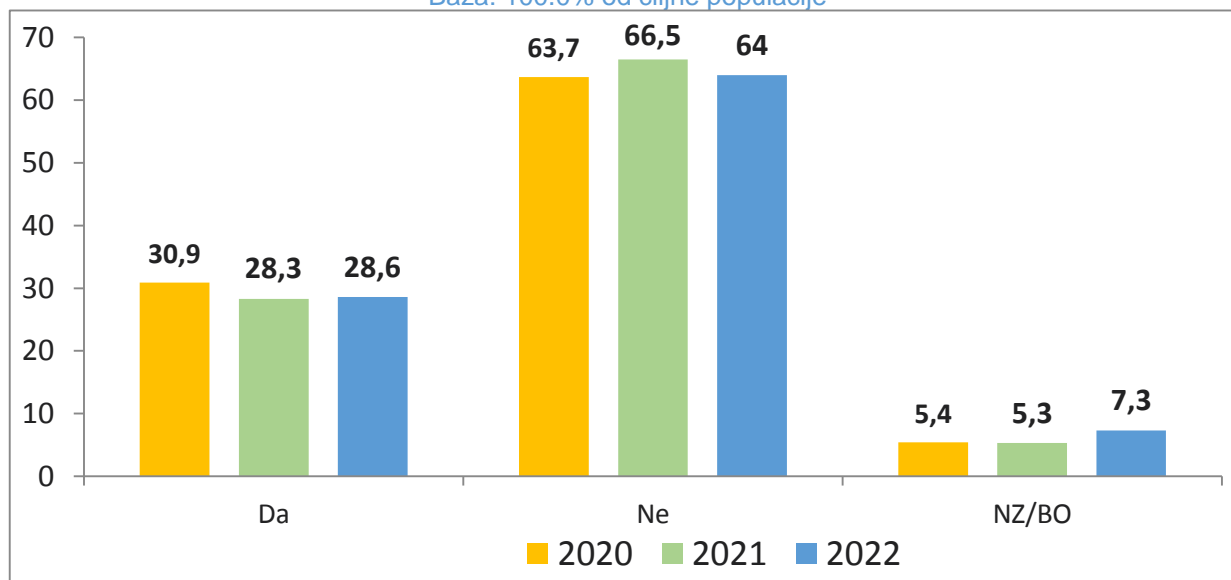
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180 (10.8% od ciljne populacije)



Veliki broj korisnika ovog servisa (njih 89.9%) i dalje iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa ali je primijetan pad zadovoljstva (od 5.4 procentnih poena) u odnosu na istraživanje iz 2021. godine.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100.0% od ciljne populacije

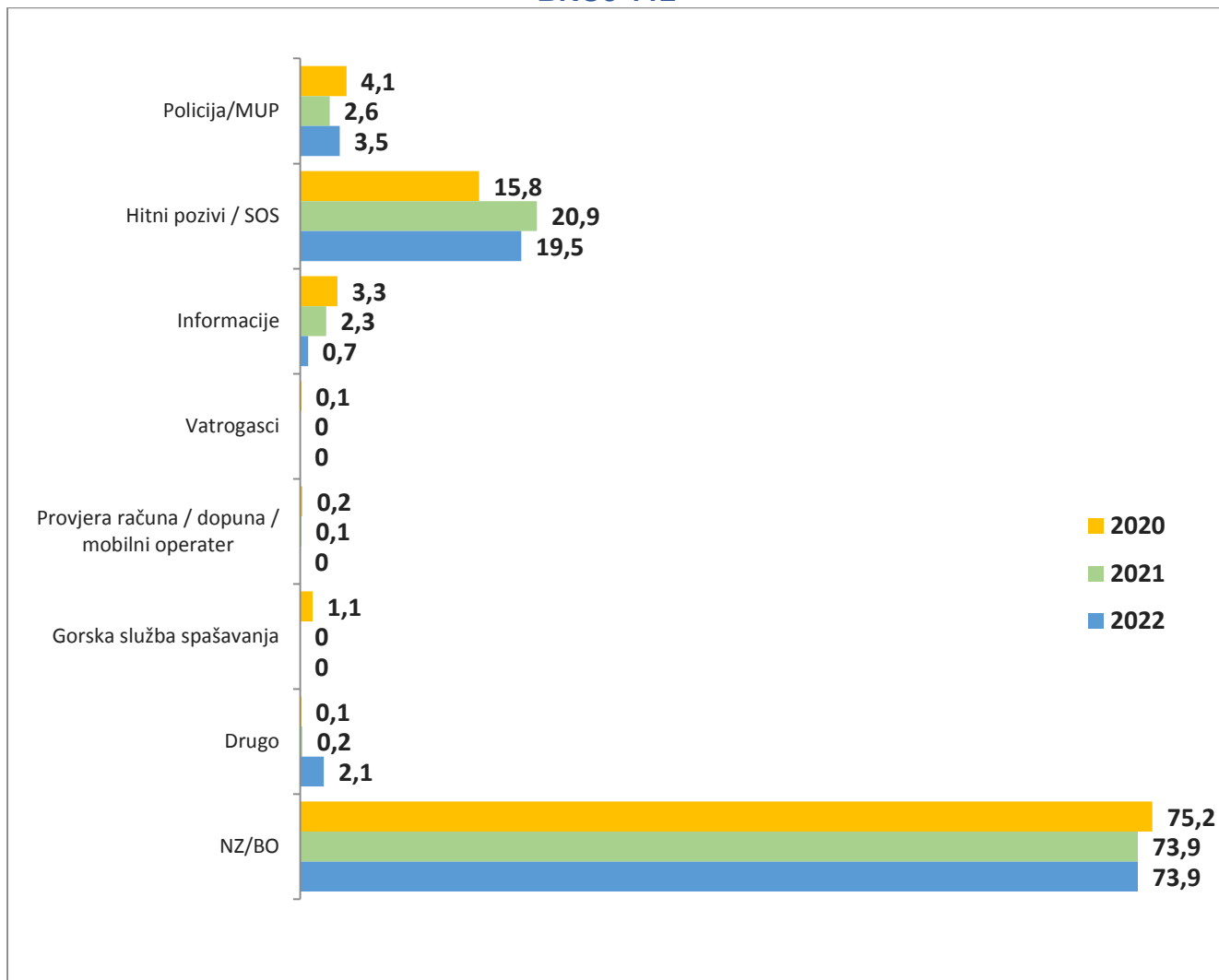


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 28.6% populacije, pa je u odnosu na istraživanje iz 2021. godine došlo do blagog rasta od 0.3 procentnih poena.

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 ciljne populacije)

BROJ 112

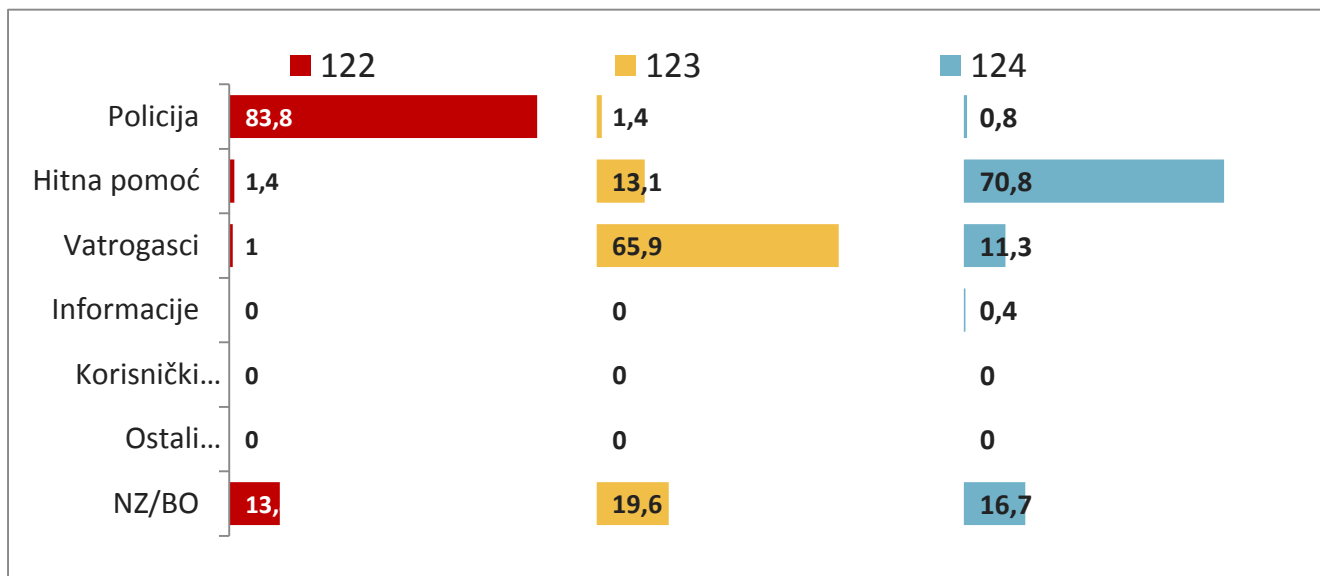


Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje oko 20% ukupne populacije, odnosno funkcija ovog univerzalnog broja i dalje predstavlja nepoznanicu za većinu korisnika.

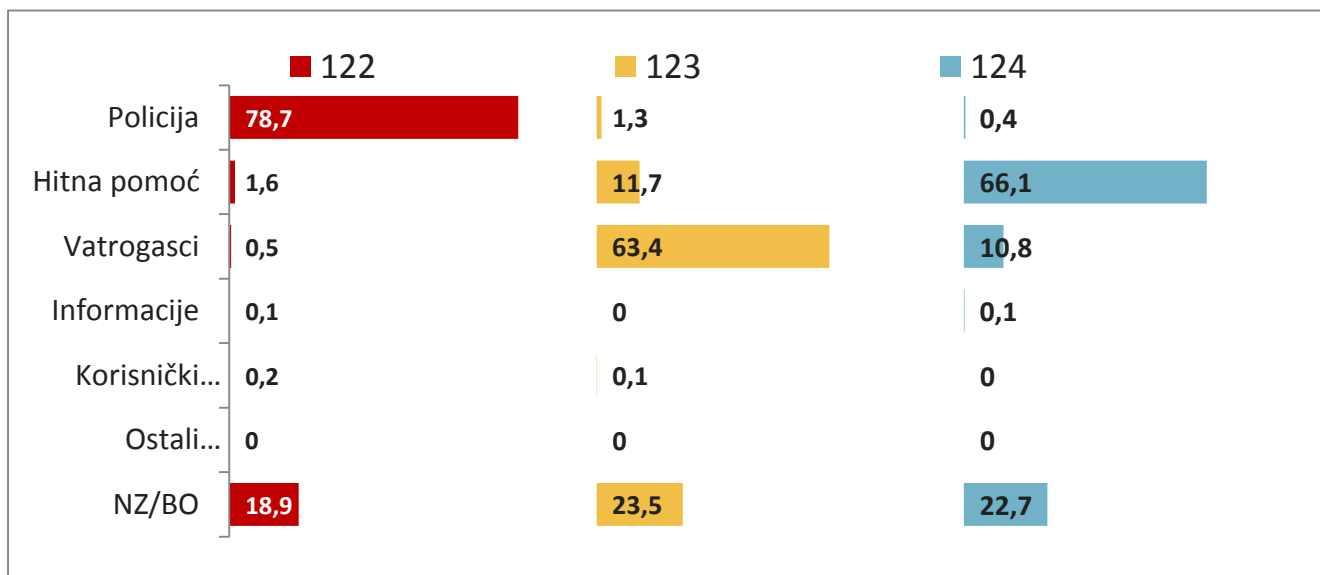
Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

Baza: 100.0% od ciljne populacije

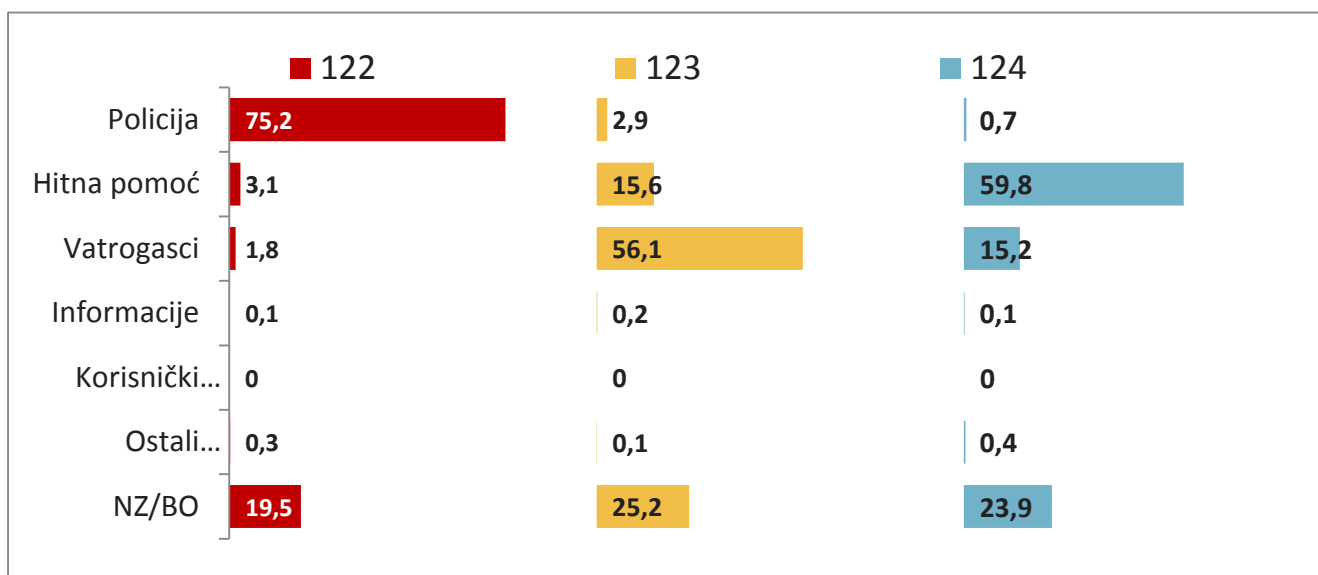
-2020.-



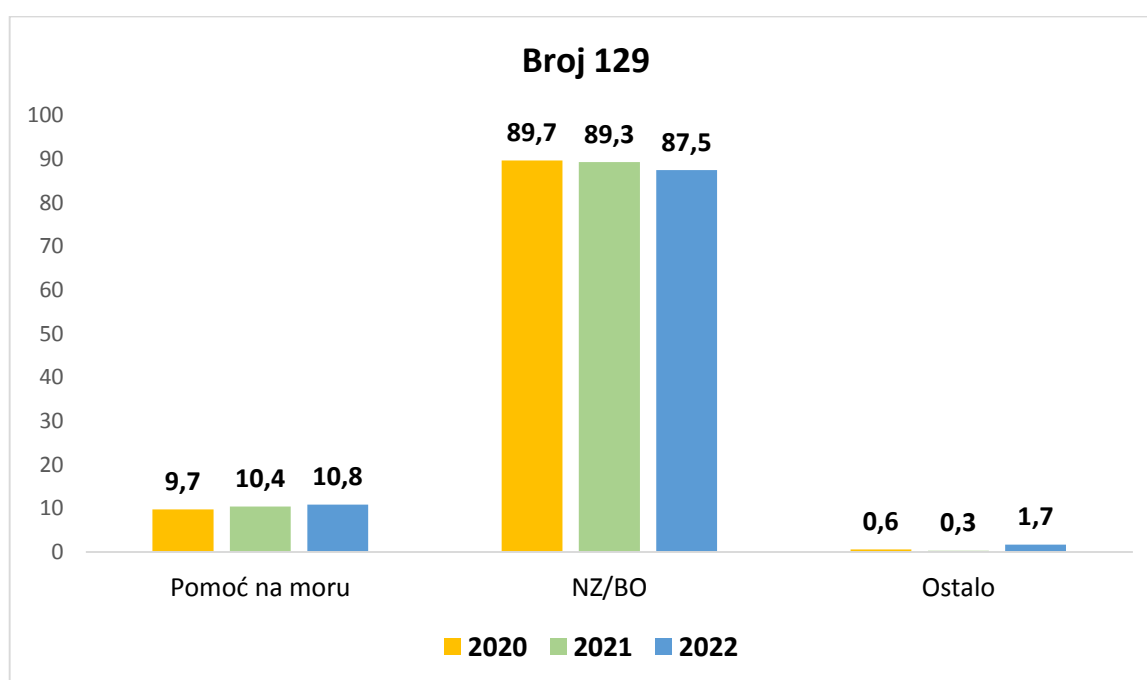
-2021.-



-2022.-



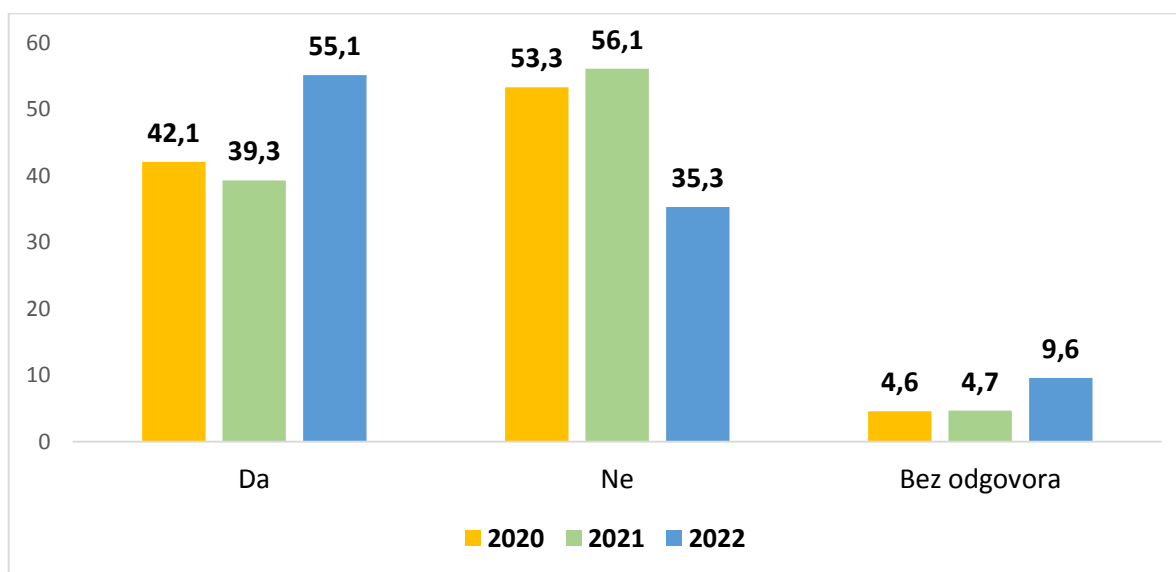
Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (75.2%), zatim slijedi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 59,8% i na kraju vatrogasne službe 56.1%. Uočljivo je da je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje prepoznatljivost brojeva hitnih službi pala.



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?

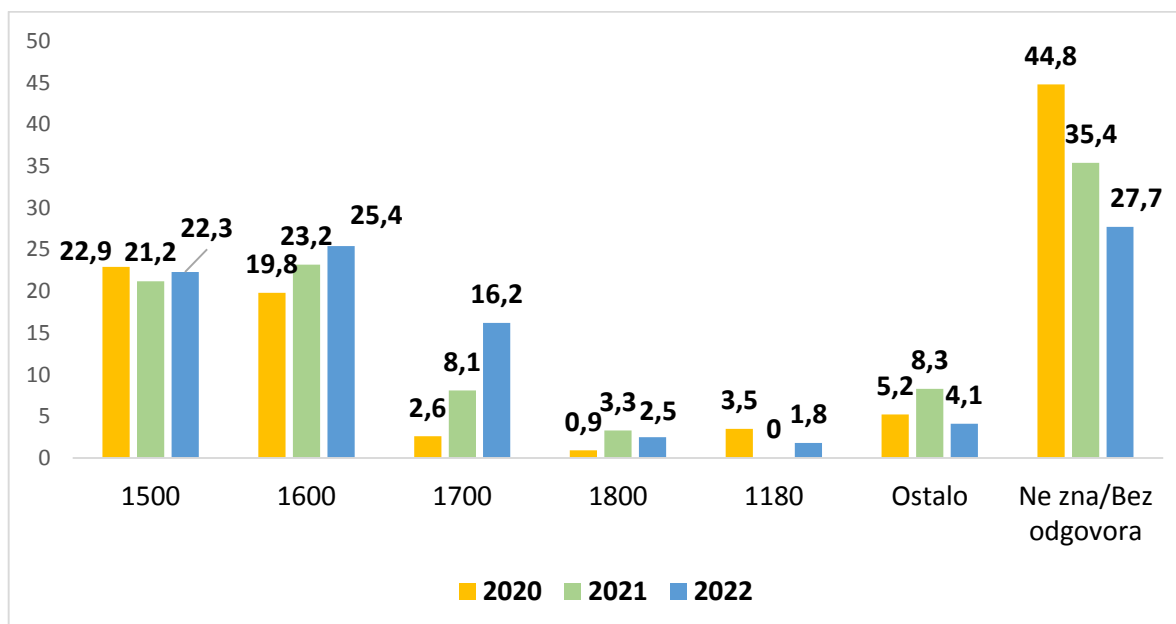
Baza: 100.0% od ciljane populacije



Najveći broj građana Crne Gore (55.1%), je 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 rast ove upoznatosti za 15.8%.

Da, koji je to broj?

Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (55.1% od ciljane populacije)

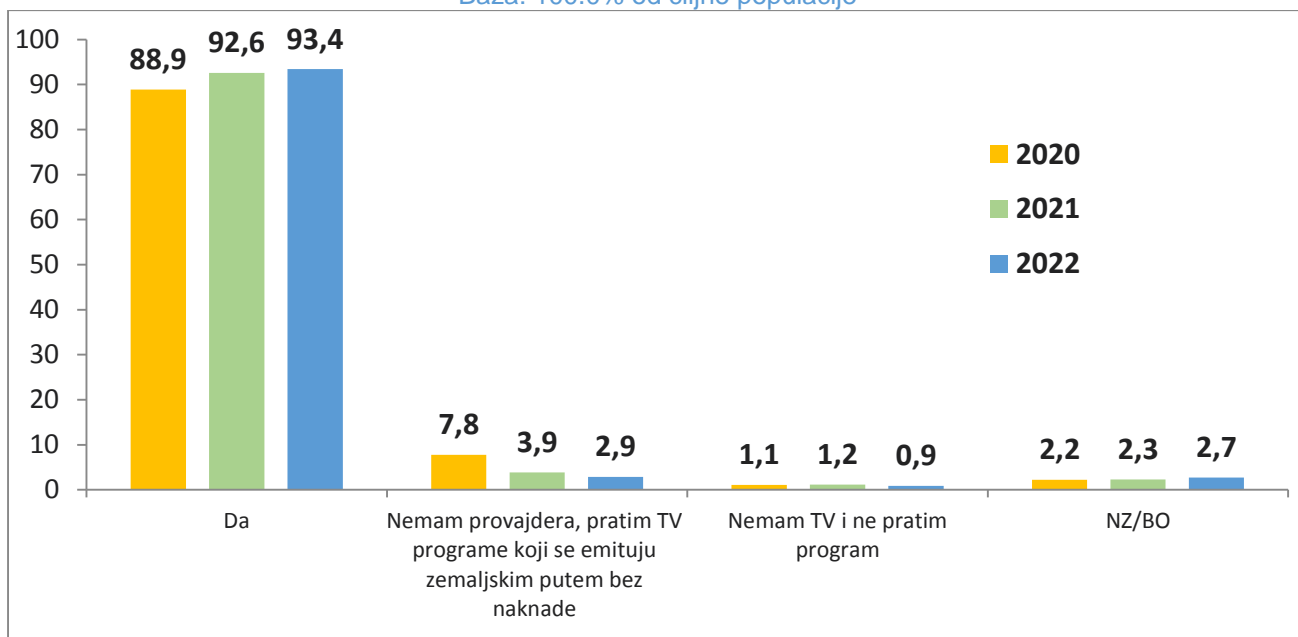


Ispitanici, u većem procentu, nego u prethodnim istraživanjima, znaju poseban broj za prijavu smetnji kod operatora. Međutim mali je broj onih koji znaju da je broj 127XX besplatan broj za prijavu smetnji kod operatora bez obzira iz koje mreže zovu. Među onim brojevima koji su na grafiku predstavljeni kao „ostalo“, ima 13 odgovora koji se odnose na broj koji počinje sa 127XX, od čega broj 12711 se pojavljuje u 3 slučaja, zatim broj 12767 u dva slučaja, broj 12768 u 8 slučajeva.

TELEVIZIJA

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

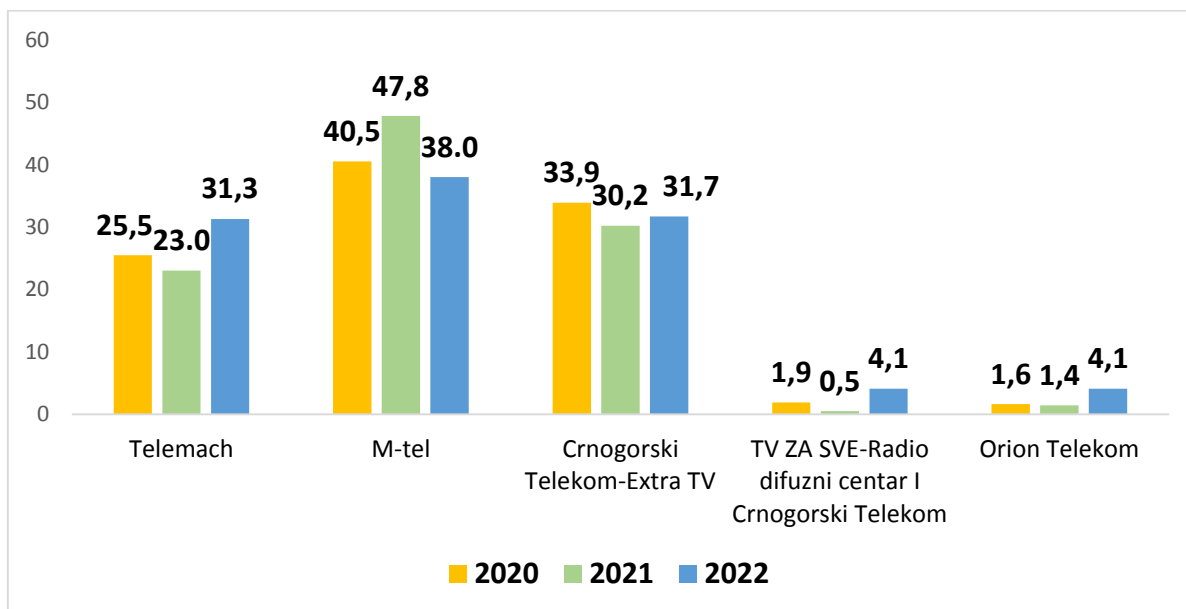
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je došlo do blagog rasta građana koji prate TV program putem provajdera TV programa, za 0.8 procentnih poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Moj provajder je

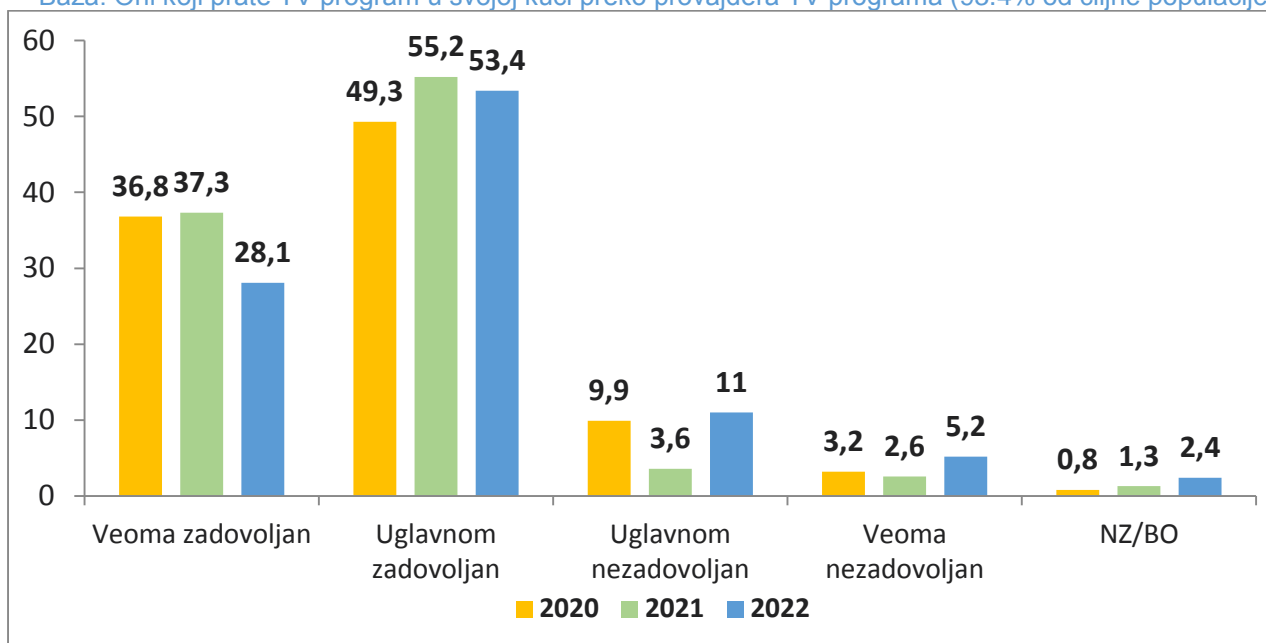
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (93.4% od ciljne populacije)



Najveće učešće u distribuciji TV programa u Crnoj Gori ima M-tel, čiji udio iznosi 38%. 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 pao za 9,8 procentna poena, Telemach-a porastao za 8.3 procentna poena, a Crnogorskog Telekom porastao za 1.5 procentna poena.

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

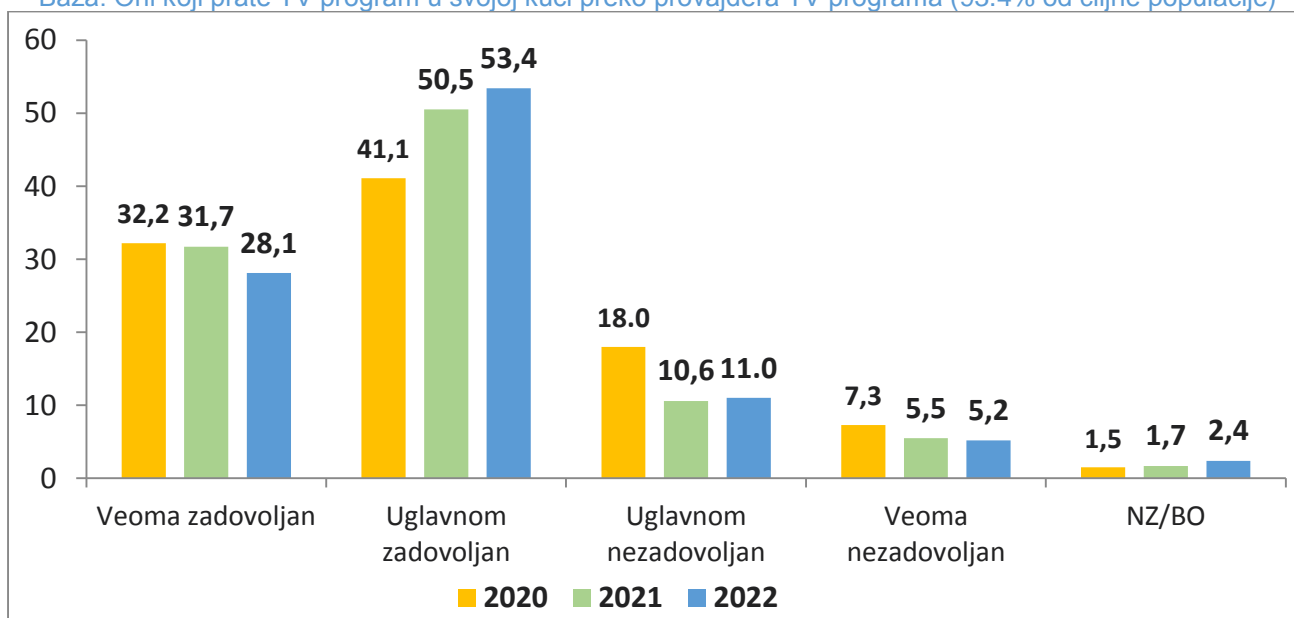
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (93.4% od ciljne populacije)



Kada je u pitanju zadovoljstvo kvalitetom slike koju pruža provajder TV programa, može se konstatovati trend pada ovog indikatora zadovoljstva, sa prošlogodišnjih 92.5%, na 81.5%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

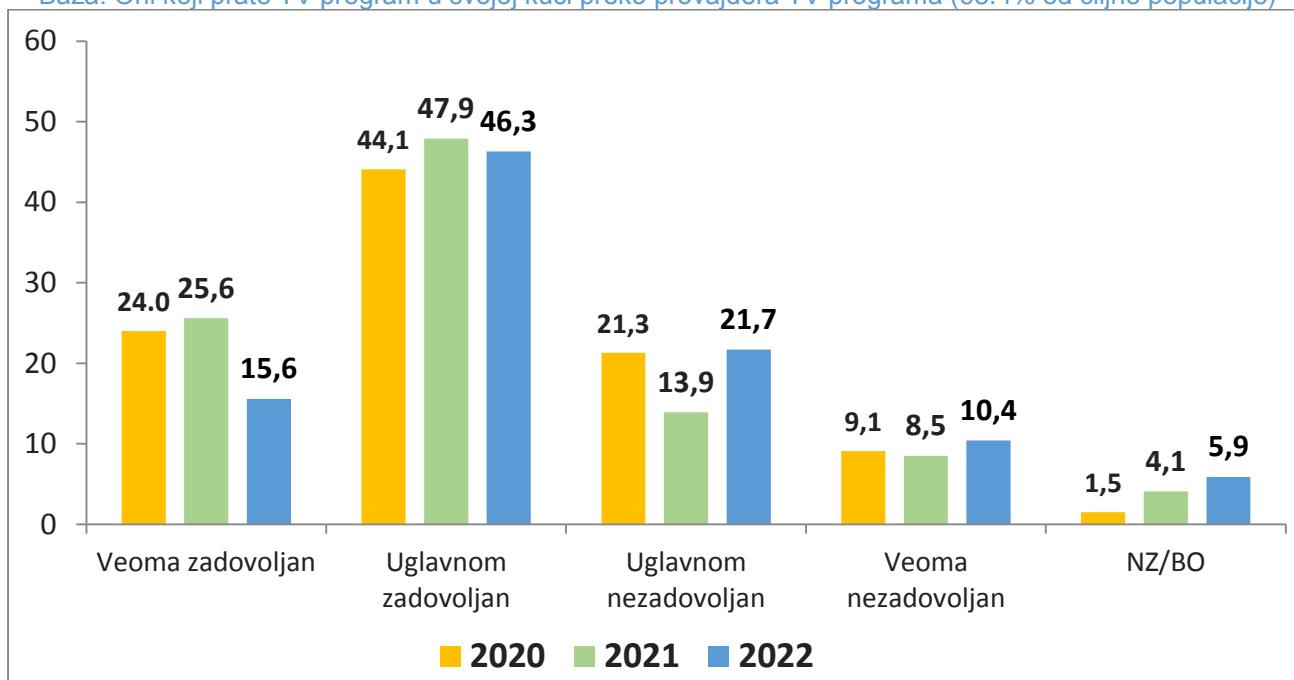
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (93.4% od ciljne populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa bilježi trend blagog pada, sa prošlogodišnjih 82.2% na ovogodišnjih 81.5%. Istovremeno, uočava se smanjenje procenta veoma nezadovoljnih.

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

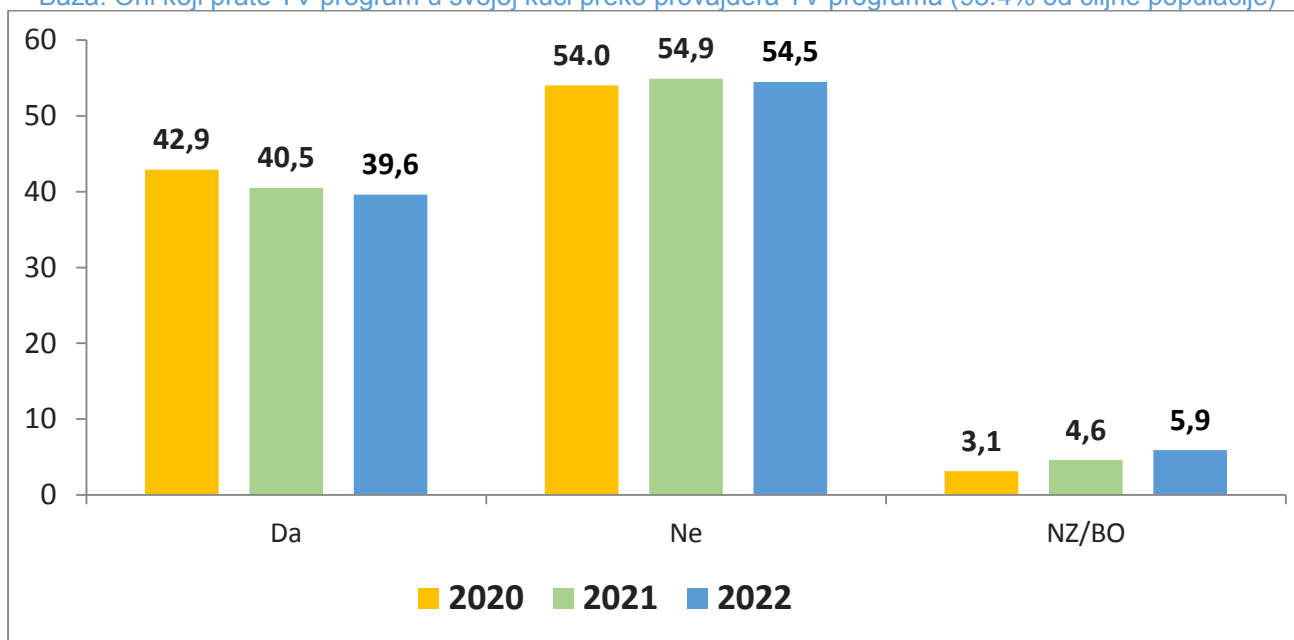
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (93.4% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa bilježi trend pada, sa prošlogodišnjih 73.5% na ovogodišnjih 61.9%.

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

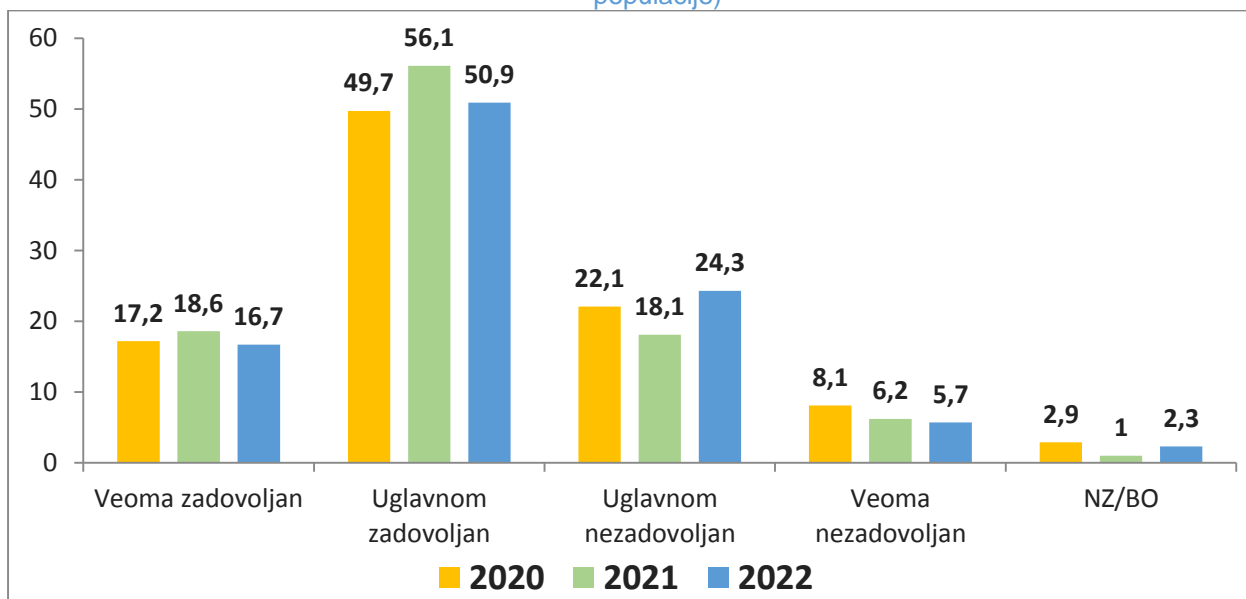
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (93.4% od ciljane populacije)



Ovogodišnje istraživanje pokazuje, u odnosu na prošlogodišnje, da je procenat ispitanika koji su imali smetnje i/ili prekid u korišćenju ove usluge smanjen za 0.9 procentnih poena i iznosi 39.6%.

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

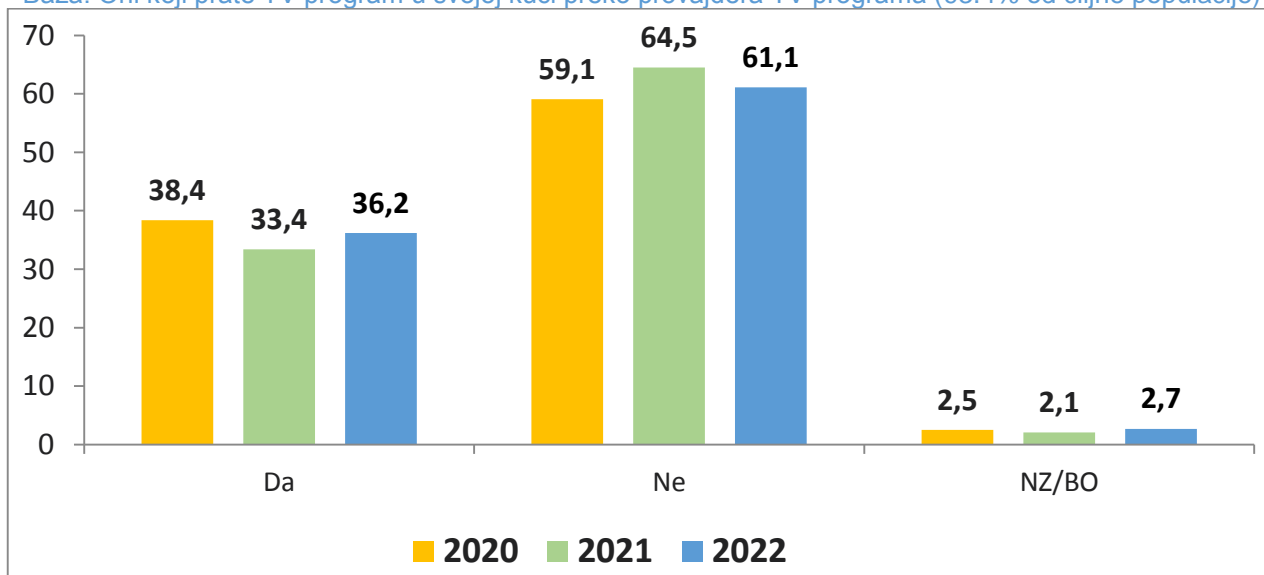
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (38% od ciljne populacije)



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) – 67.6%, ali je ovo pogoršanje za 7.1 procentna poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

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

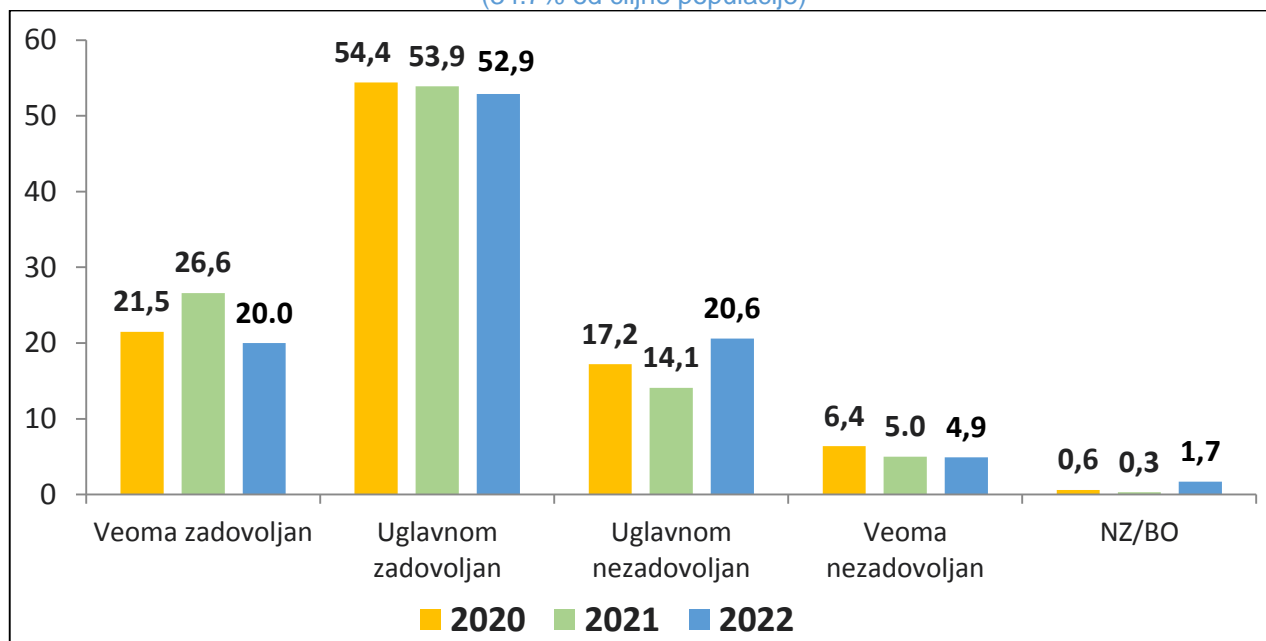
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (93.4% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji su kontaktirali podršku za korisnike (call centar) je povećan za 2.8 procentnih poena i iznosi 36.2%.

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

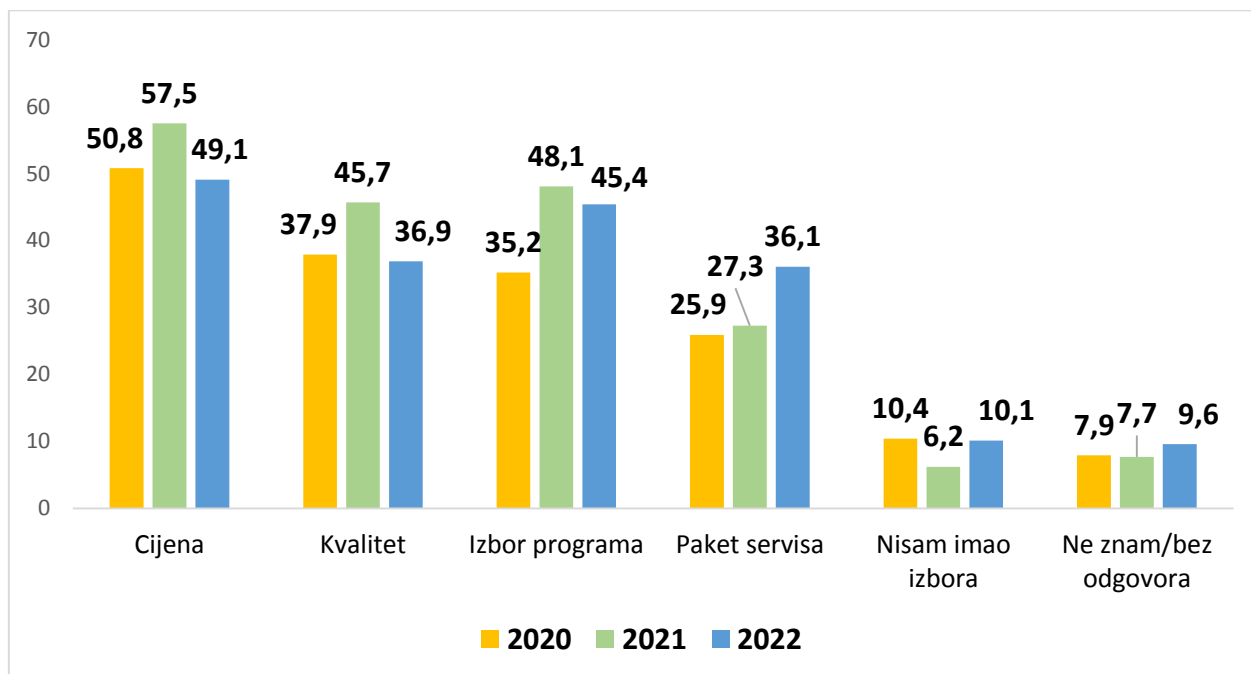
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (34.7% od ciljane populacije)



Kvalitetom servisa za podršku korisnika (call centar) zadovoljno je 72.9% ispitanika, što je pad za 7.6 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje.

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

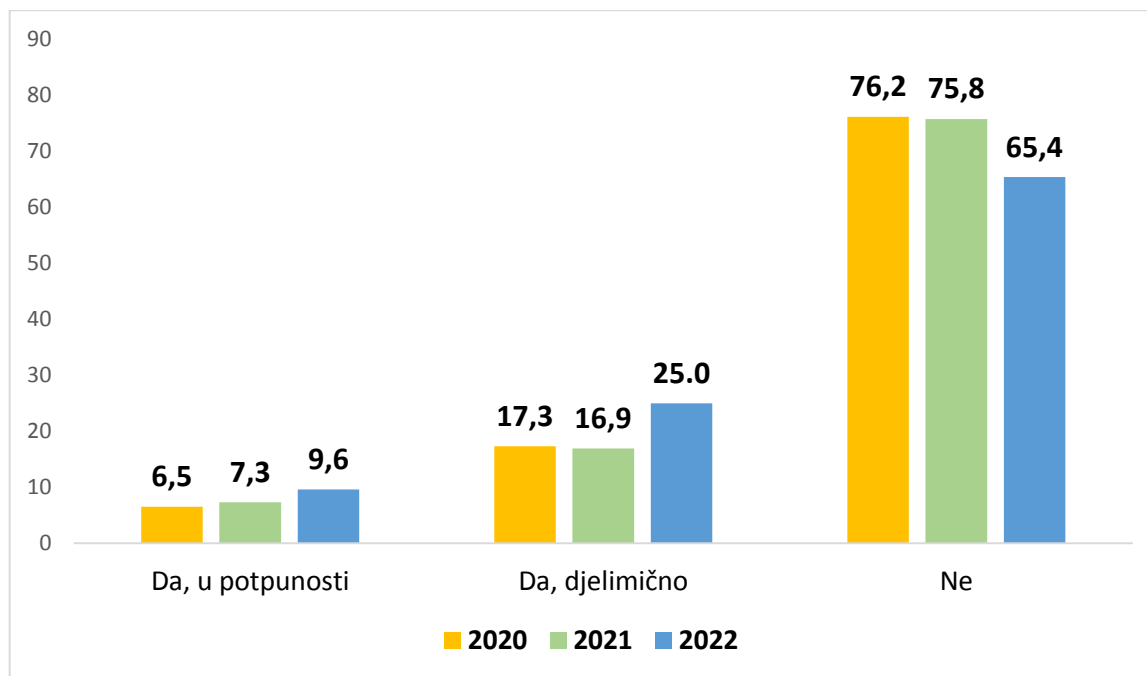
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (93.4% od ciljane populacije)



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

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

Baza: 100.0% od ciljne populacije

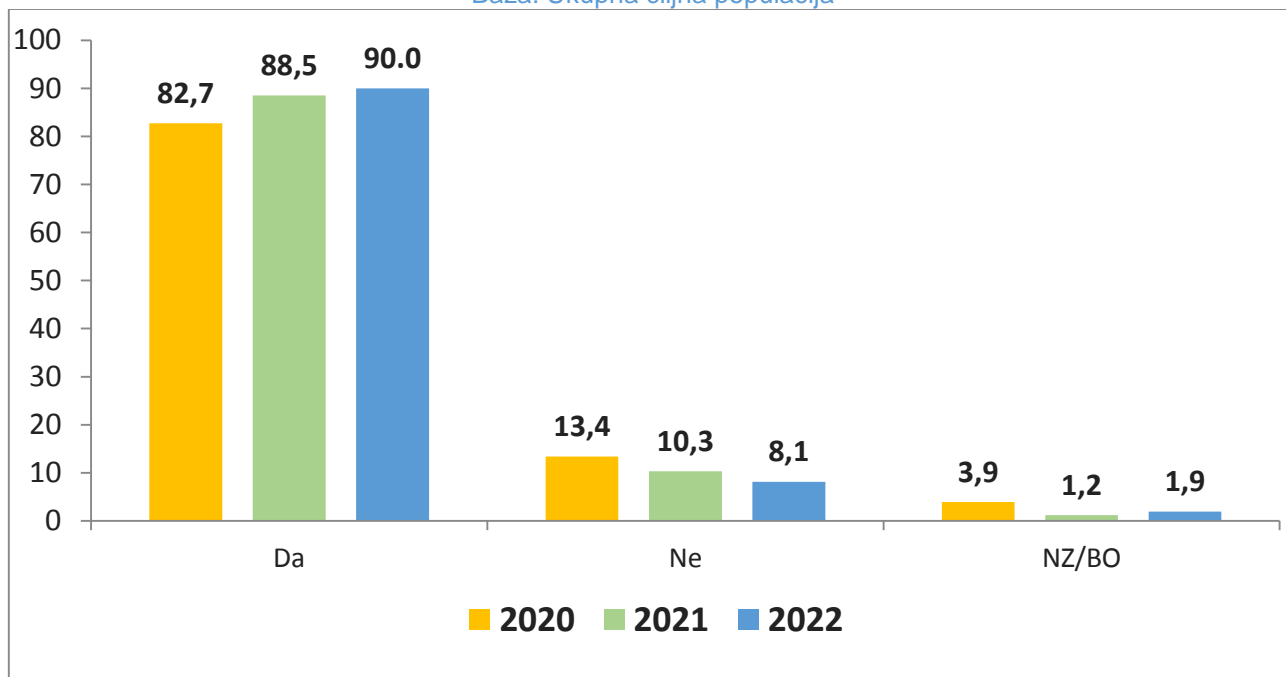


Najveći procenat ispitanika (65.4%) i dalje nije upoznat sa mogućnostima koje pruža digitalni radio, ali u znatno manjoj mjeri nego ranije.

INTERNET

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

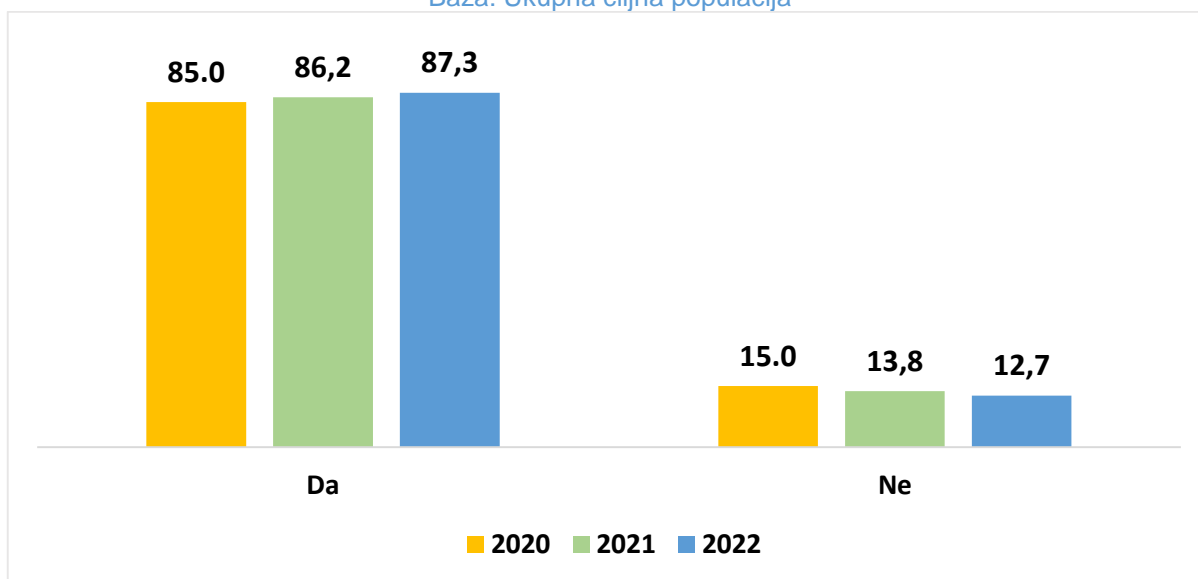
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste Internet je, u odnosu na prethodno istraživanja u porastu i sada iznosi 90%, što je povećanje za 1.5 procentnih poena.

Da li Vi lično koristite Internet?

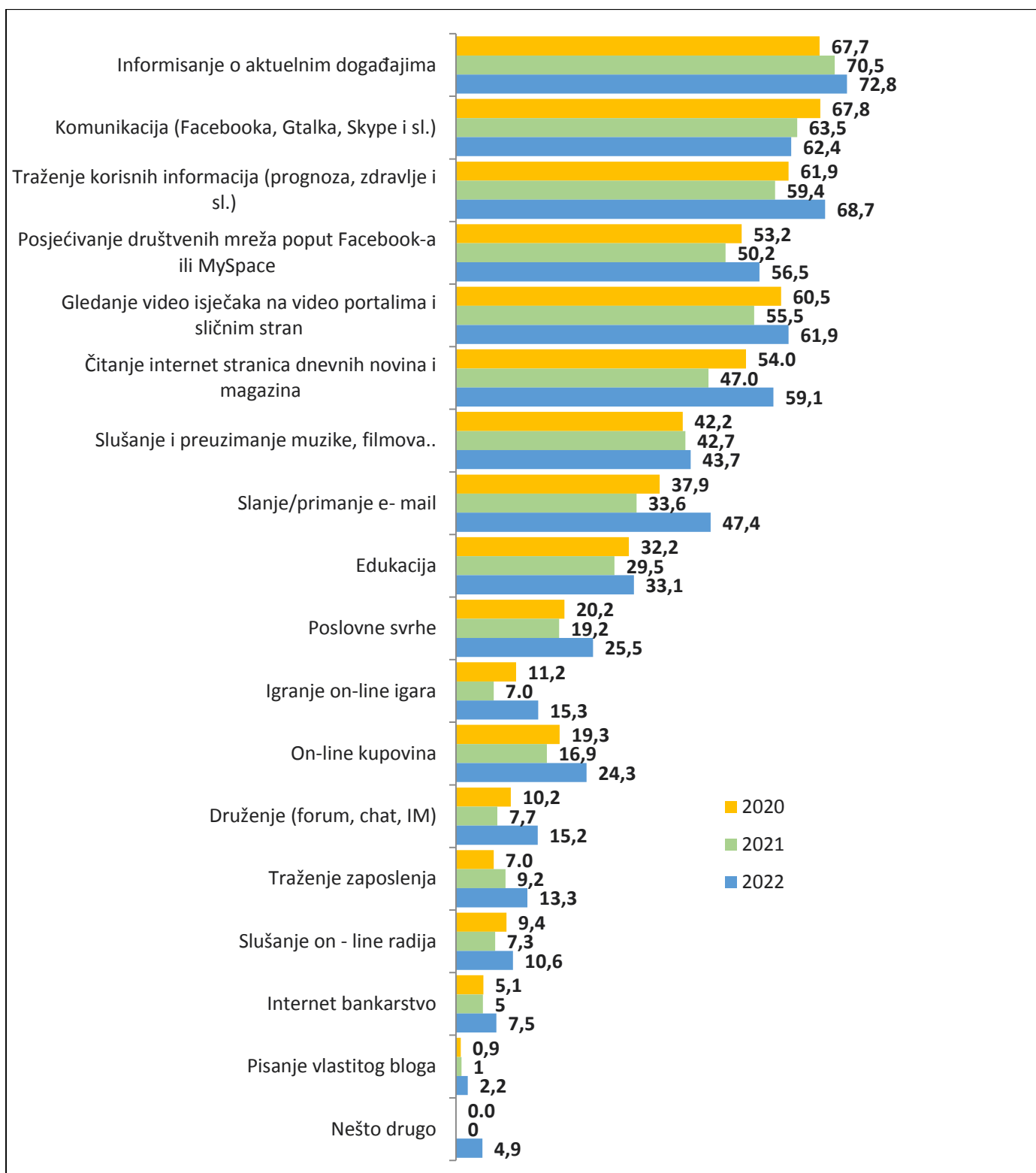
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 87.3% anketiranih građana Crne Gore, što je povećanje od 1.1 procentna poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji koriste Internet
(87.3% od ciljane populacije)

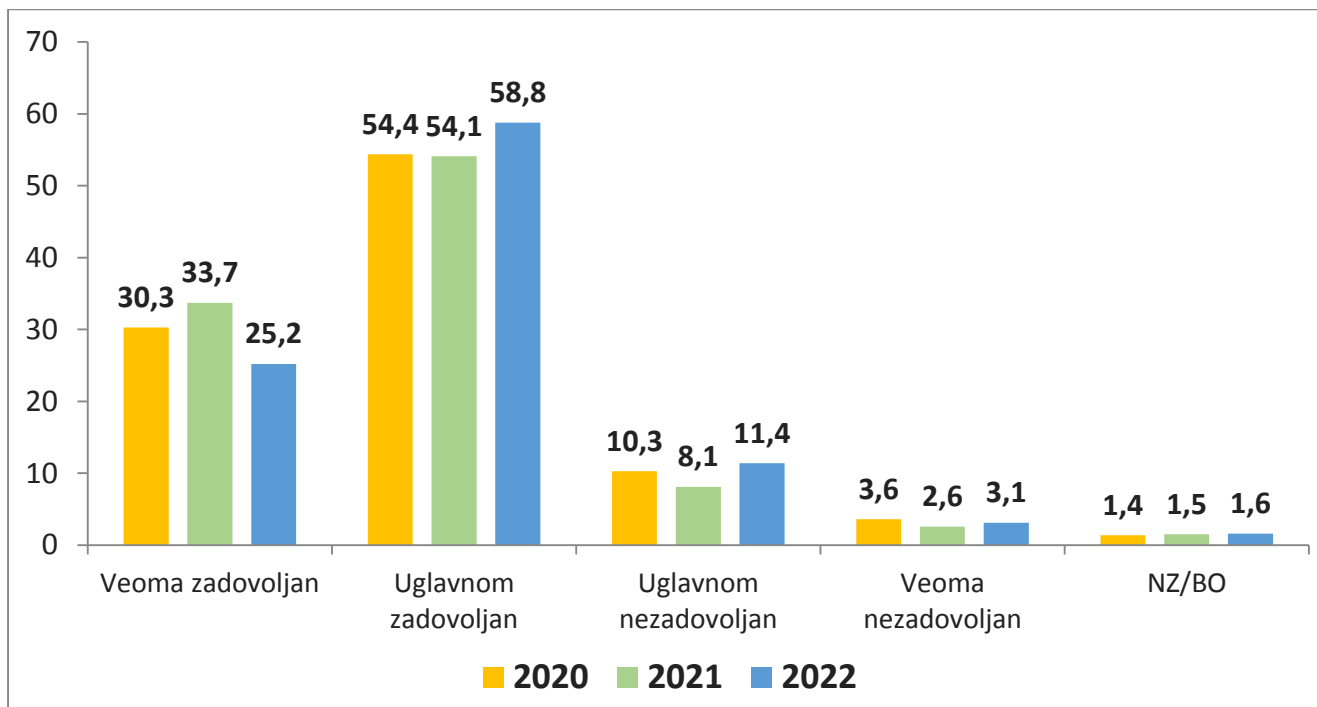


U odnosu na prošlogodišnje rezultate, u vezi sa korišćenjem interneta situacija se nije bitno promijenila. Lično informisanje, socijalne komunikacije, zabava i razonoda i dalje predstavljaju

osnovni fokus Internet interesovanja populacije u Crnoj Gori. Primjetan je rast kod skoro svih oblika korišćenja

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

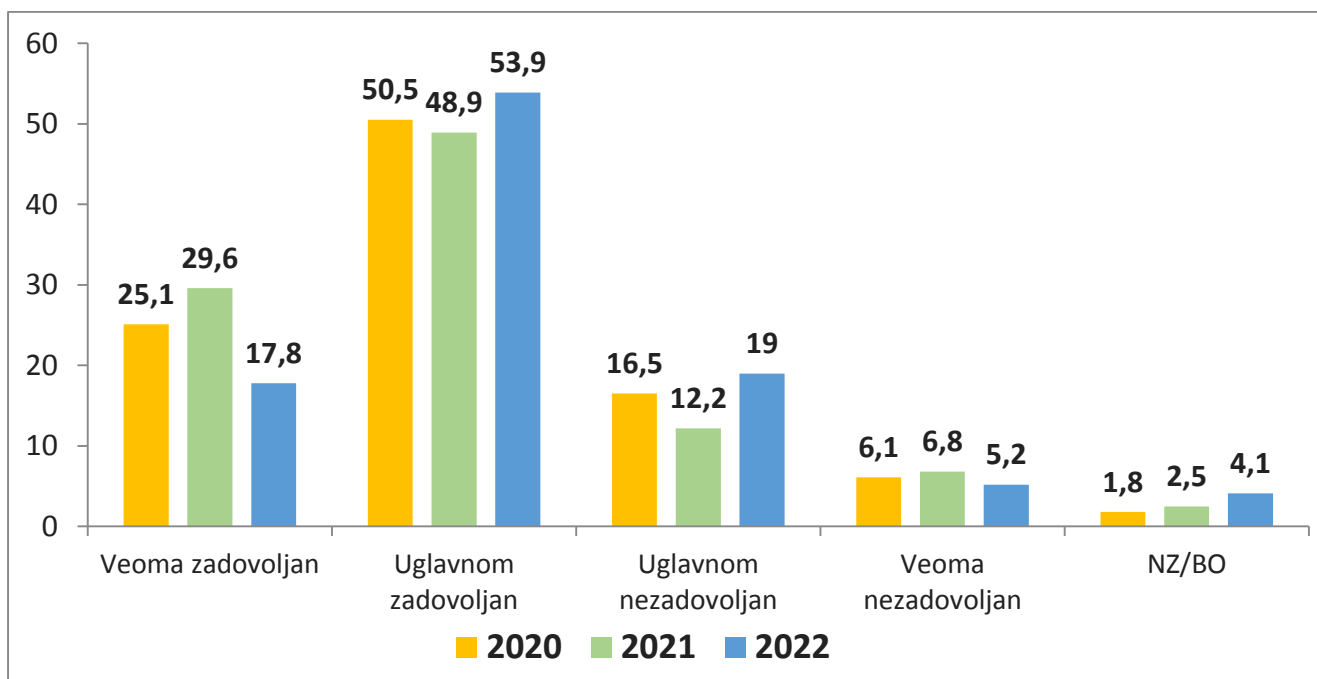
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (87.3% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je iznosilo 84% i u padu je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (87.8%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet usluga?

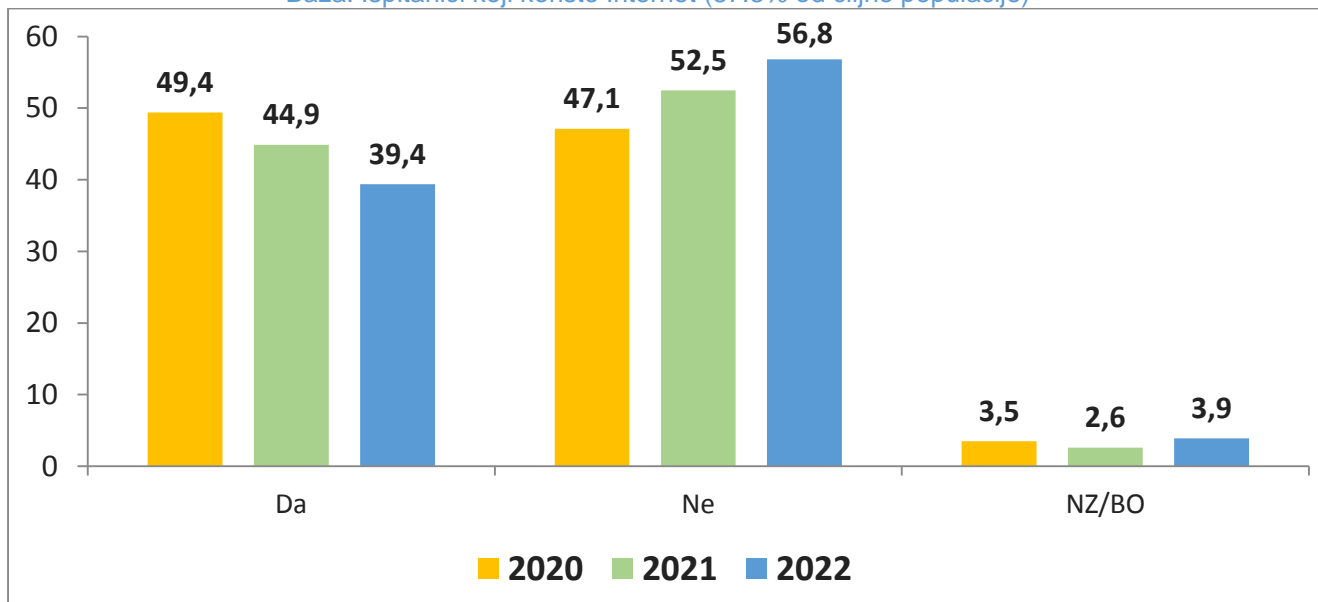
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (87.3% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je 71.7% i palo je u odnosu na prethodno istraživanje (78.5%).

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

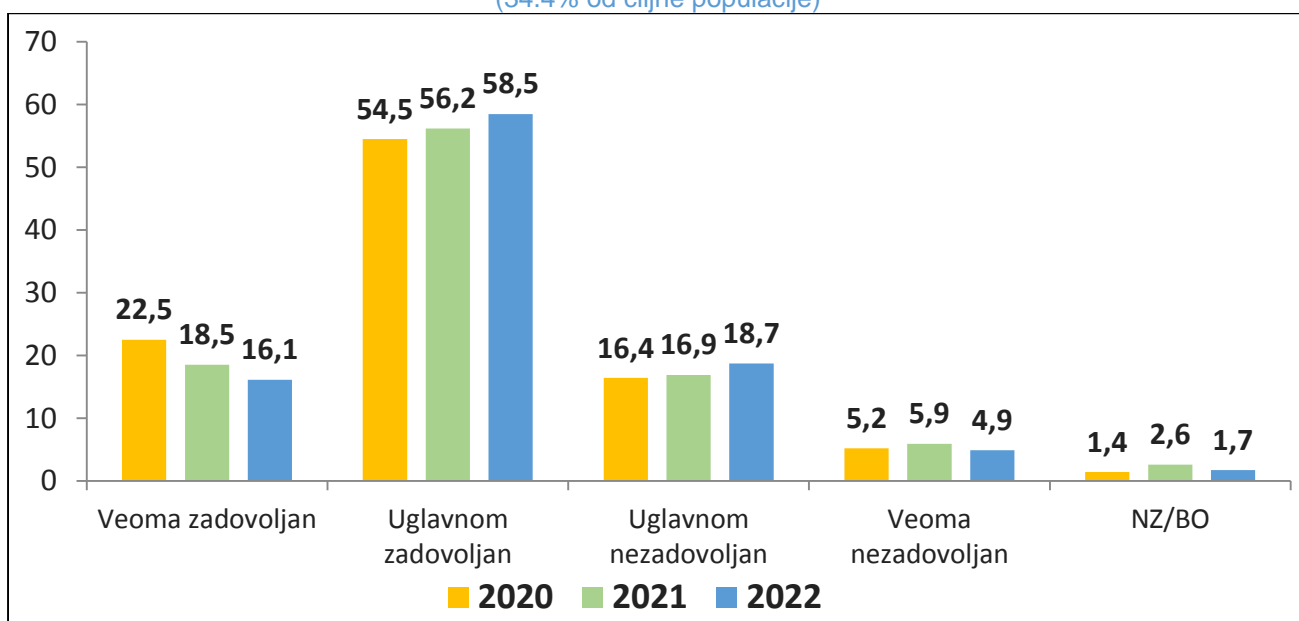
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (87.3% od ciljane populacije)



U odnosu na istraživanje iz 2021.godine, procenat ispitanika koji je primjetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je opao sa 44.9% na 39.4%.

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

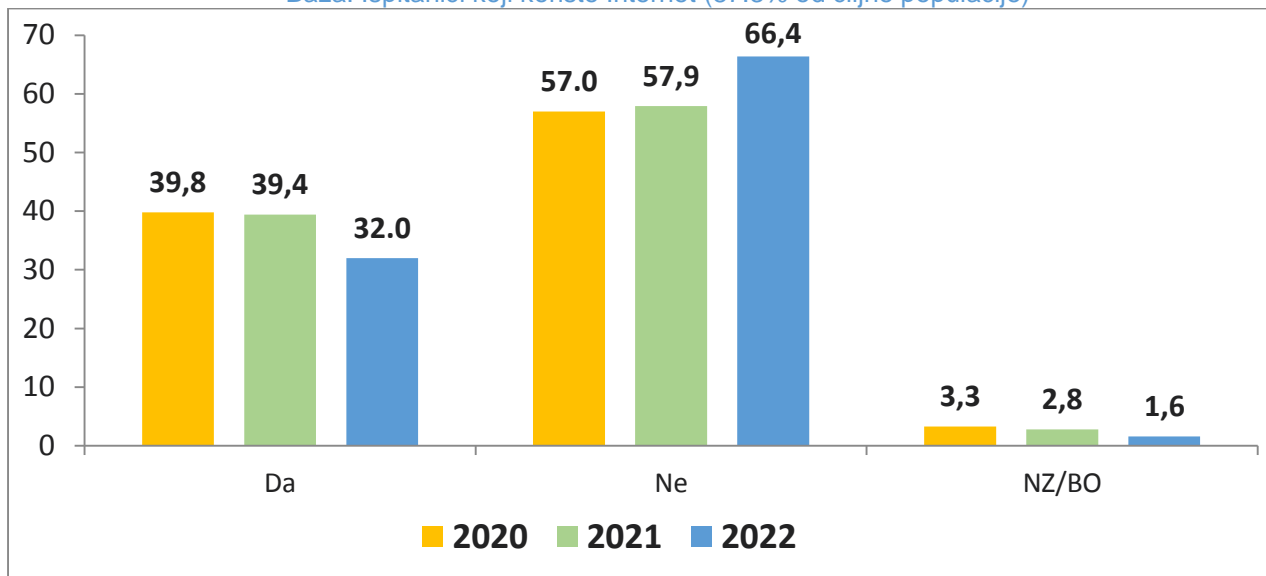
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (34.4% od ciljane populacije)



Skoro je identičan procenat korisnika interneta koji su zadovoljni brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge (74.6%) sa prošlogodišnjim koji je bio 74.7%.

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

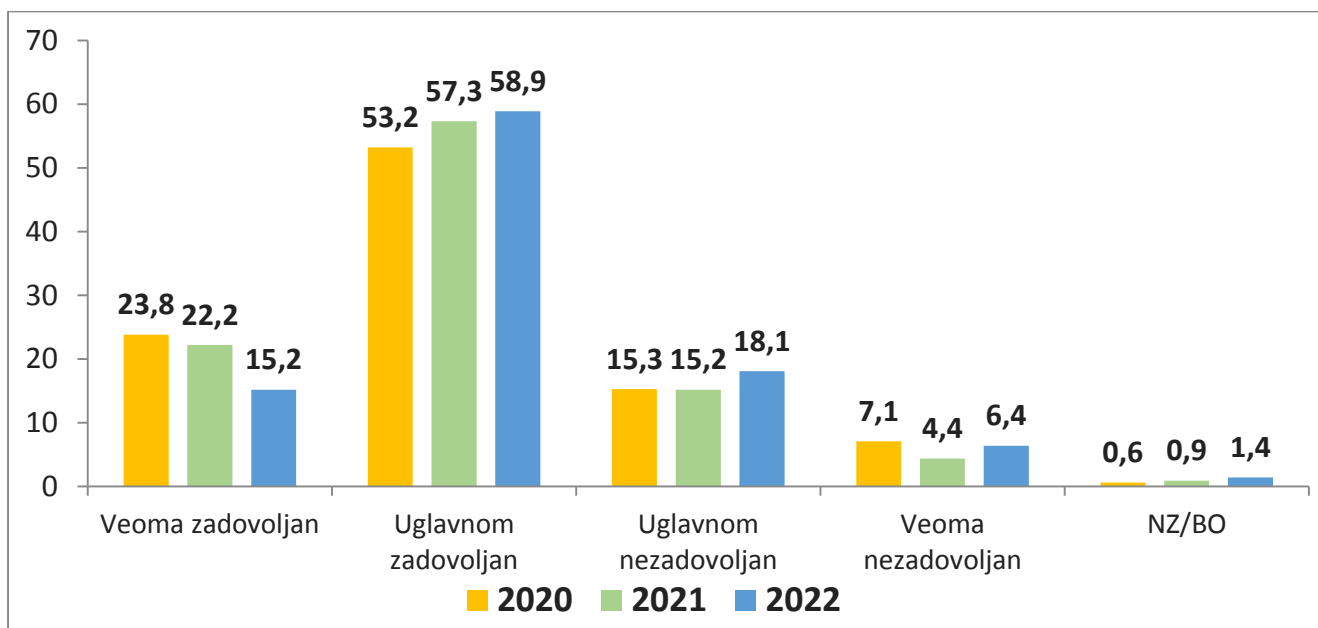
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (87.3% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera je opao sa 39.4% na 32%.

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 (27.9% od ciljane populacije)

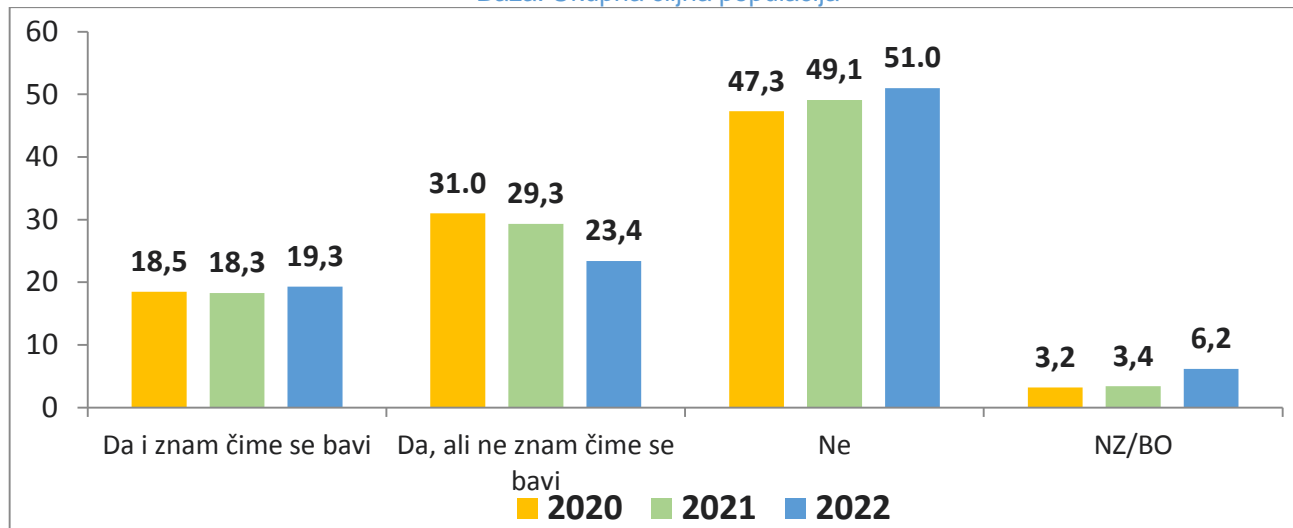


Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (74.1%) ali je njihov broj u padu u odnosu na prethodno istraživanje (79.5%).

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

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

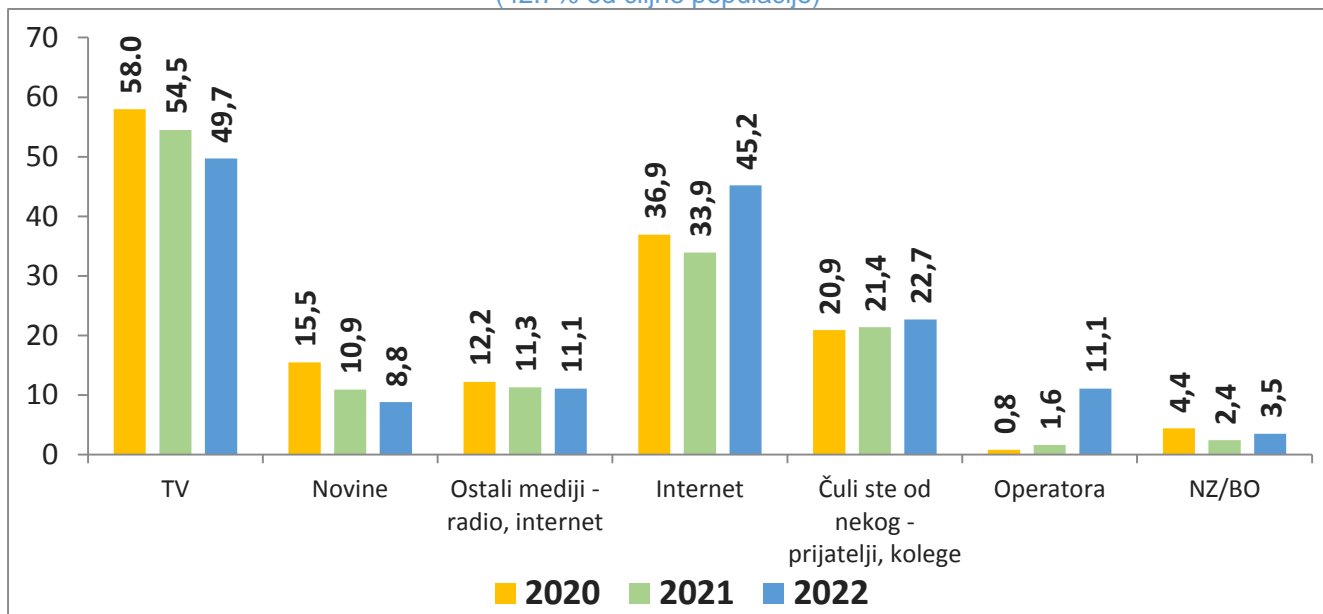
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju iznosi 42.7% i niži je nego u prethodnom istraživanju (47.6%). Procenat onih koji znaju djelatnost Agencije je 19.3% i veći je za 1 procentni poen u odnosu na prethodnu godinu.

Preko koga ste čuli za Agenciju?

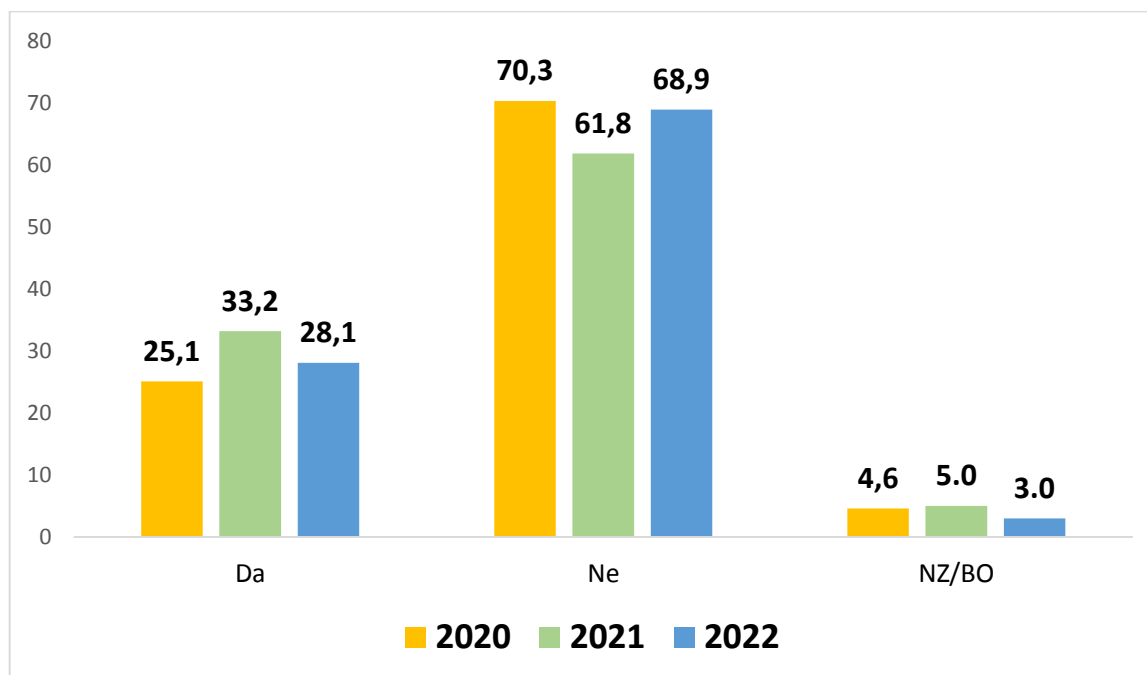
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (42.7% od ciljane populacije)



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. Direktno socijalne komunikacije i dalje igraju značajnu ulogu, a primjetan je i rast operatora kao izvora informisanja.

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

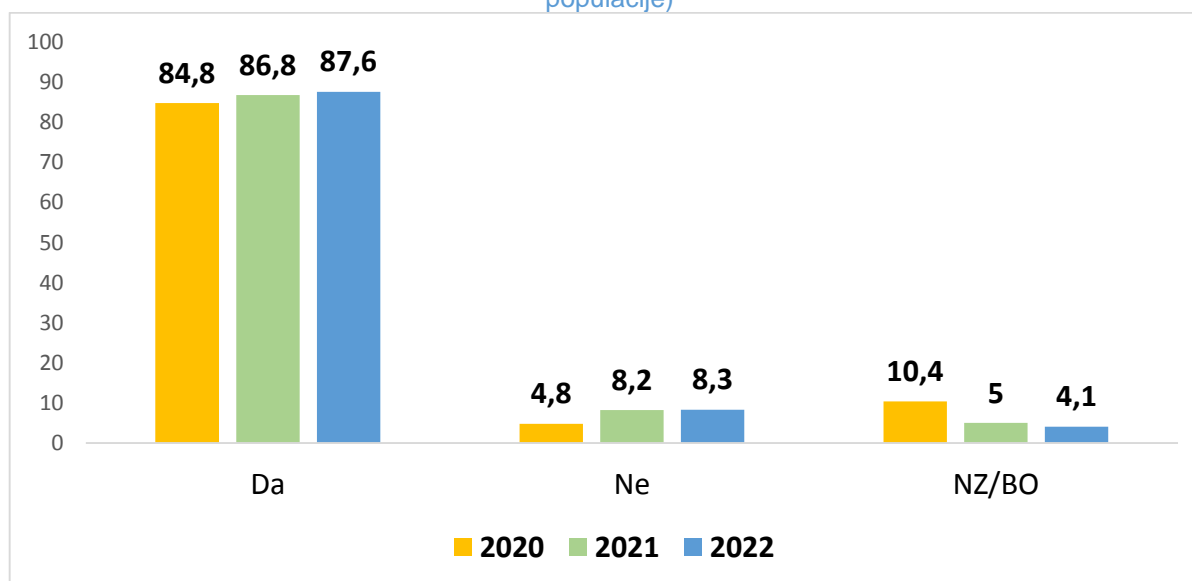
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (42.7% od ciljne grupe)



Kao i u prethodnom istraživanju, većina građana Crne Gore, njih 68.9%, 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 pao u odnosu na prethodnu godinu.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

Baza: Oni koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (12% od ciljne populacije)

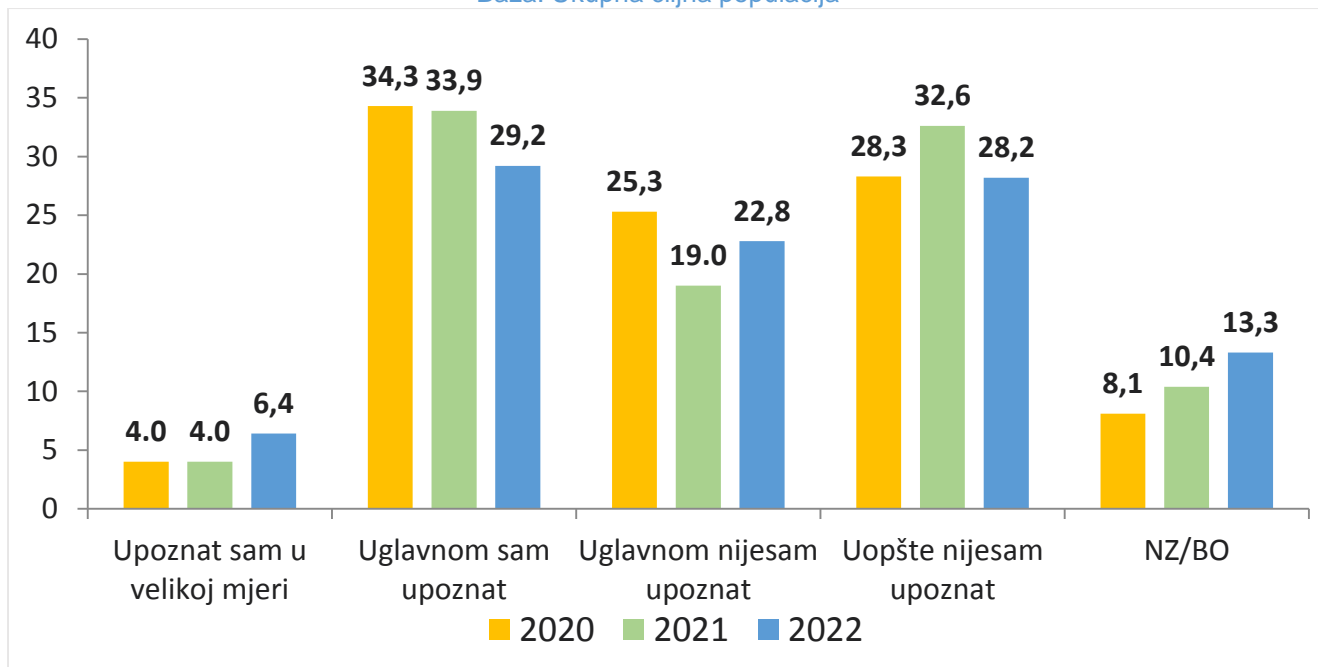


Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacijama sa ovog sajta je veoma velika, iznosi 87.6% i došlo je do malog porasta u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i u prošlogodišnjem istraživanju, 51% crnogorske populacije nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 35,6% i u odnosu na prethodno istraživanje je pao za 2,3 procentna poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

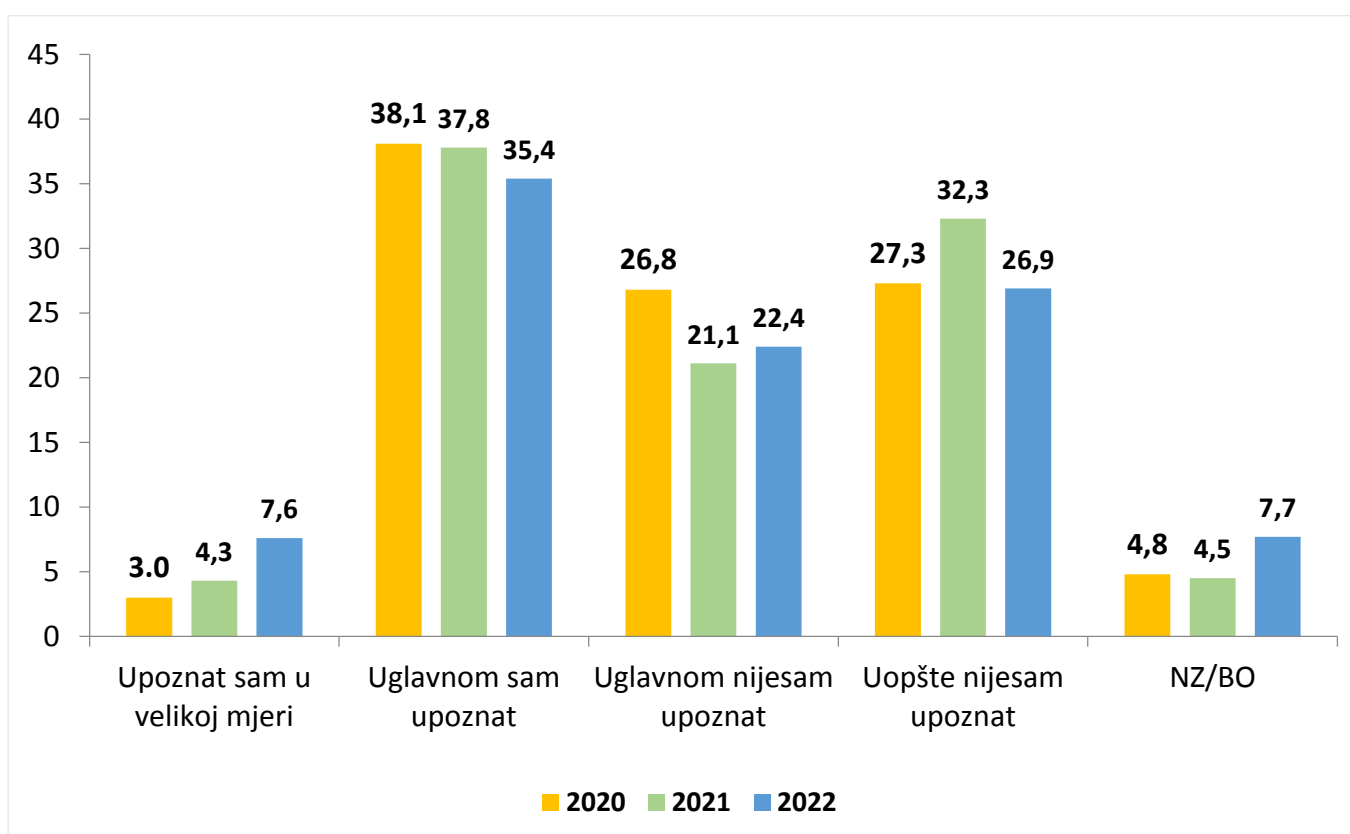
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	6.2	28.6	25.2	28.2	11.7
Pravo na detaljan raščlanjen račun	11.7	31.1	25.2	21.6	10.4
Pravo na seobu i prenos broja	9.4	28.6	24.3	26.6	11.1
Pravo na zabranu odlaznih poziva	14.2	33.7	18.5	24.0	9.6
Pravo na ograničenje potrošnje	19.0	32.9	18.3	21.2	8.5
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	12.6	36.4	19.6	21.0	10.4
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	12.1	30.9	22.9	24.0	10.1

	2020		2021		2022	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	39.0	51.9	47.0	43.9	34.8	53.4
Pravo na detaljan raščlanjen račun	54.0	39.6	52.7	39.9	42.8	46.8
Pravo na seobu i prenos broja	41.6	51.7	44.5	47.8	38.0	50.9
Pravo na zabranu odlaznih poziva	54.0	40.6	53.7	40.7	47.9	42.5
Pravo na ograničenje potrošnje	58.9	36.1	58.5	35.6	51.9	39.5
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	55.1	39.2	54.0	39.5	49.0	40.6
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	46.1	47.2	49.1	42.9	43.0	46.9

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 43%.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:

Baza: Ukupna ciljna populacija

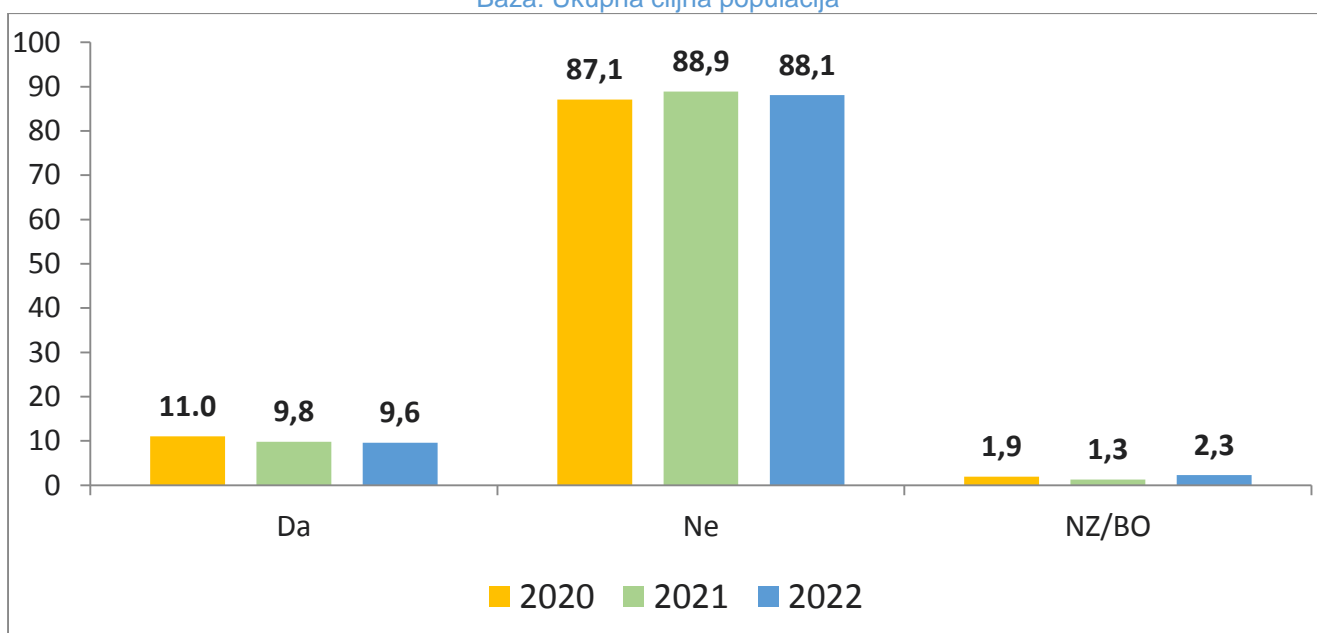
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	19.5	32.3	17.0	23.9	7.2
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	14.0	34.9	23.7	19.1	8.3
Kvalitetu usluge	10.6	35.1	22.4	23.0	8.9
Načinu refundacije	6.7	21.9	26.8	34.2	10.4
Fer politici korišćenja usluga	6.0	21.8	23.3	36.2	12.7

	2020		2021		2022	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	47.4	47.4	54.5	39.2	51.8	40.9
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	49.8	44.8	54.0	40.0	48.9	42.8
Kvalitetu usluge	46.7	48.1	51.0	42.2	45.7	45.4
Načinu refundacije	32.2	61.7	33.4	56.6	28.6	61.0
Fer politici korišćenja usluga	33.5	49.8	33.2	55.6	27.8	59.5

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?

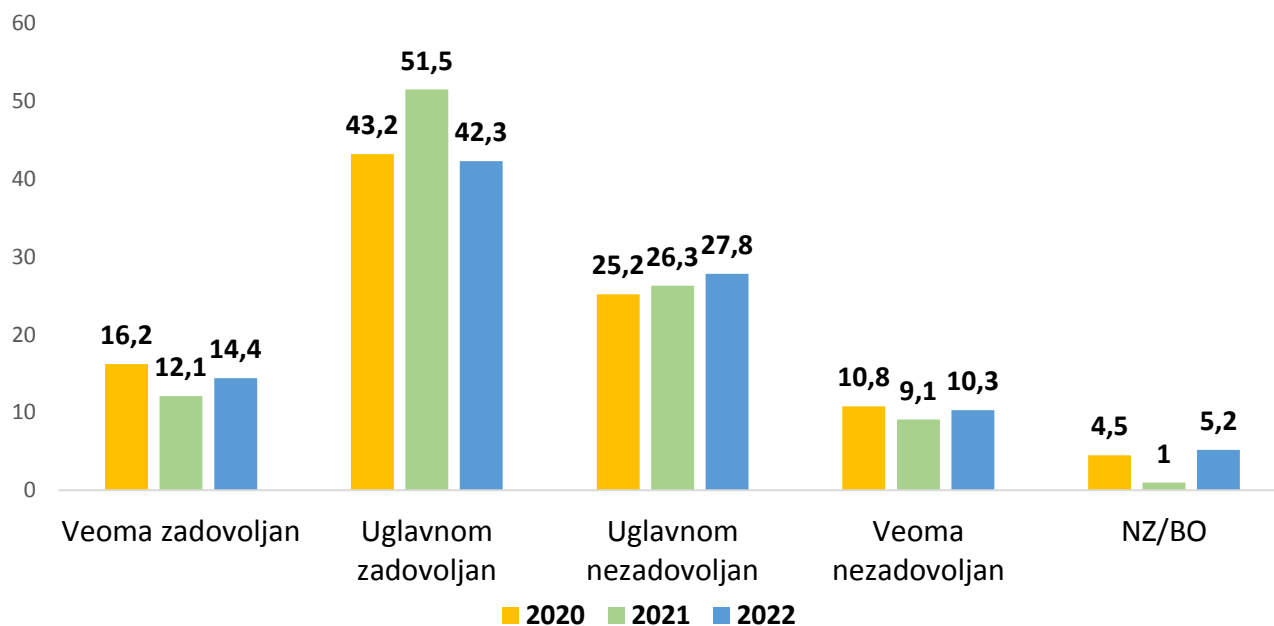
Baza: Ukupna ciljna populacija



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?

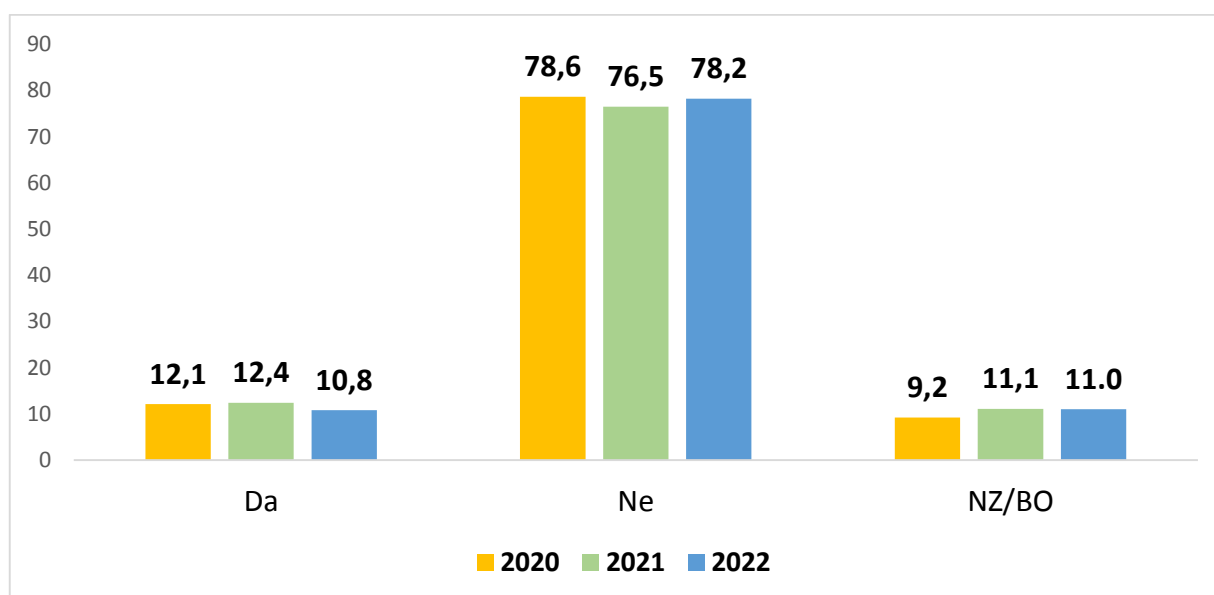
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (9.6% od ciljane populacije)



Iako 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 56.7% i bilježi trend pada u odnosu na istraživanje iz 2021. godine, kada je iznosilo 63.6%.

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

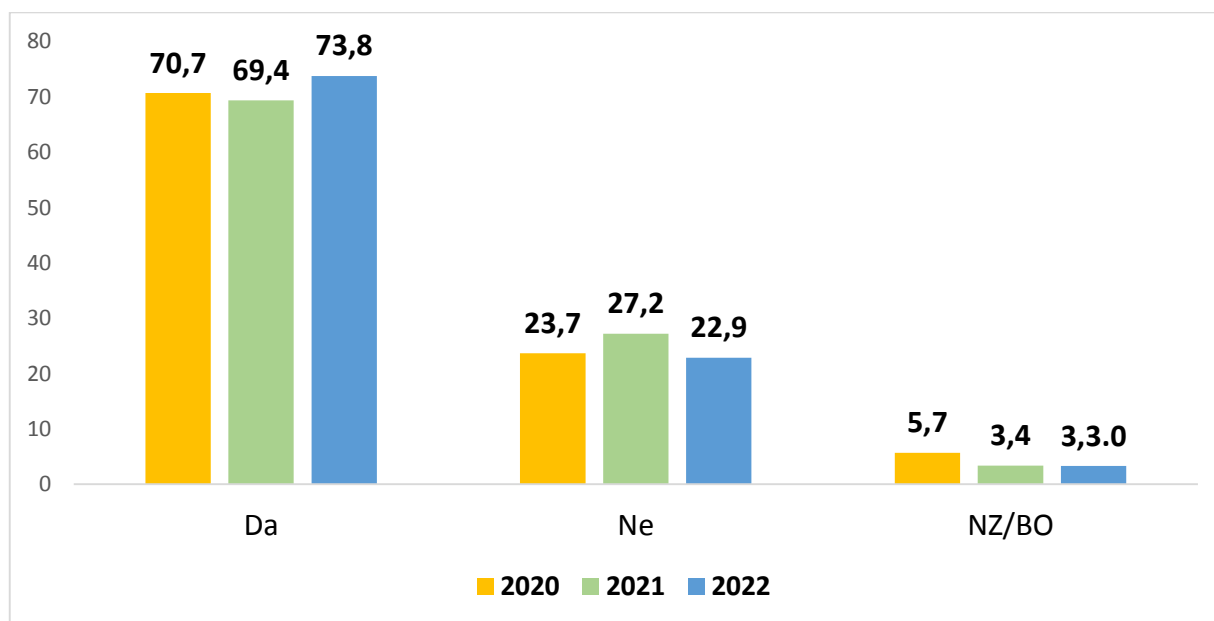
Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i prethodne godine, najveći dio građana Crne Gore (78.2%) 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 2021. godine.

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

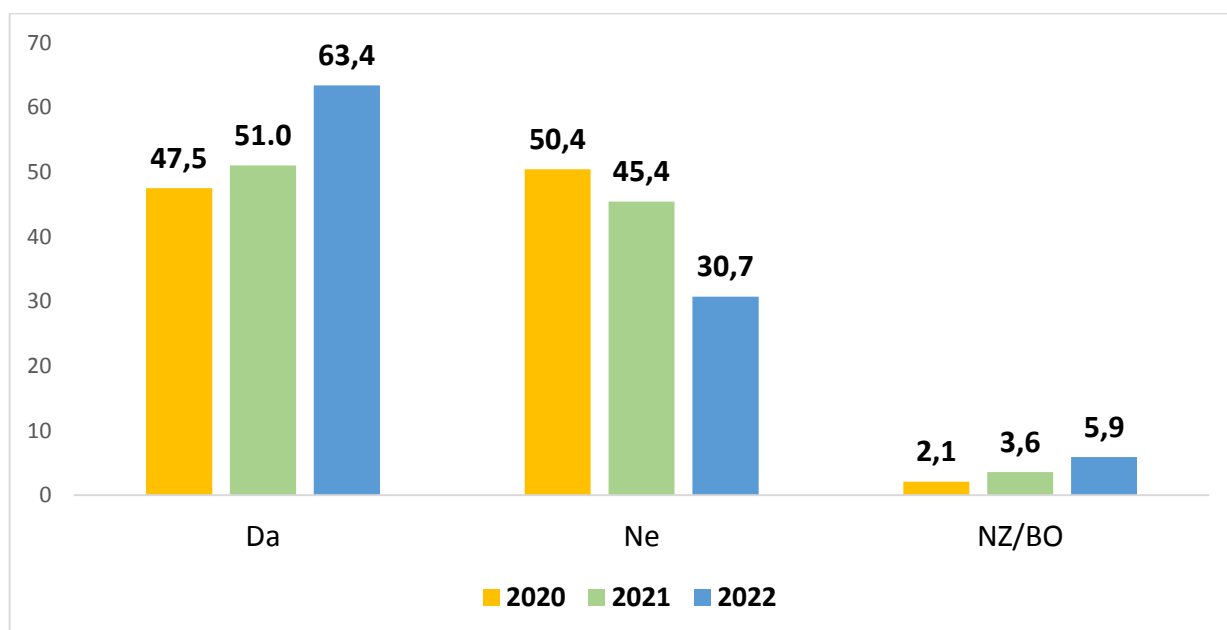
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (73.8%) je u posljednjih godinu dana primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa i taj je procenat nešto veći od istraživanja iz 2021. godine.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

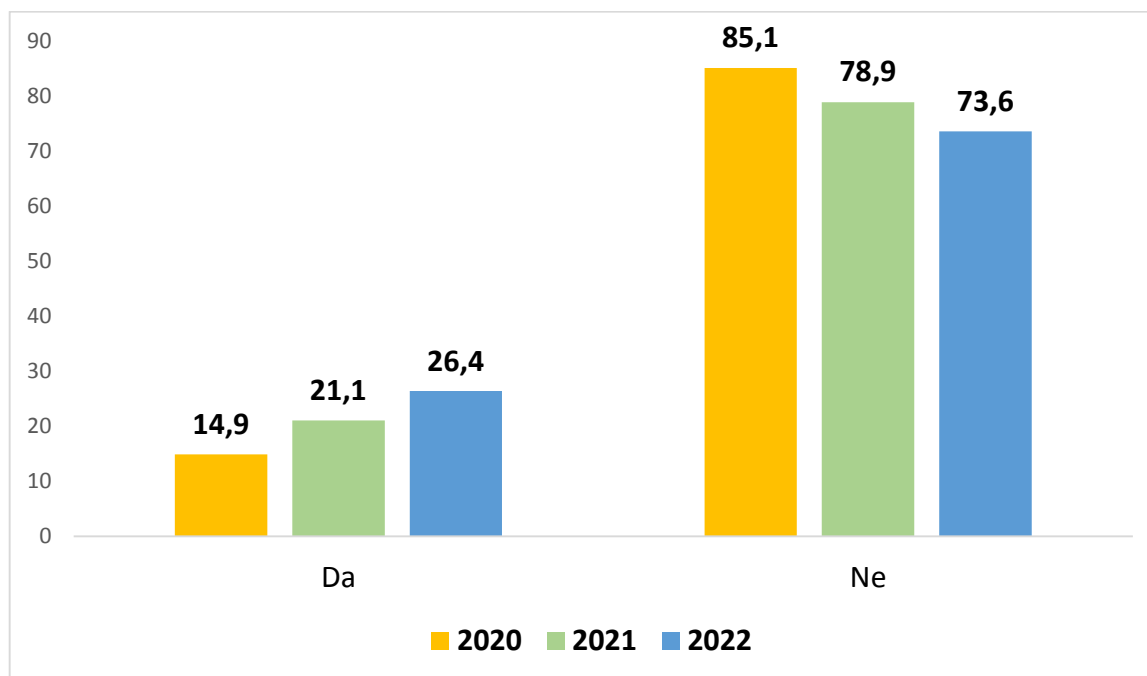
Baza: Oni koji su primili telefonski poziv ili poruku preko SMS, Vibera (73.8% od ciljne populacije)



Građanima koji su primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, u većem procentu (63.4%) smetaju navedene aktivnosti, i taj je procenat veći u odnosu na prethodno istraživanje za 12.4 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 (73.6%) koji ne znaju za funkciju Registra “Ne zovi me”.