

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



CRNA GORA
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST

Jun 2023

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	8
MOBILNA TELEFONIJA	13
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	27
TELEVIZIJA	34
INTERNET	40
EKIP	45
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	47

METODOLOGIJA

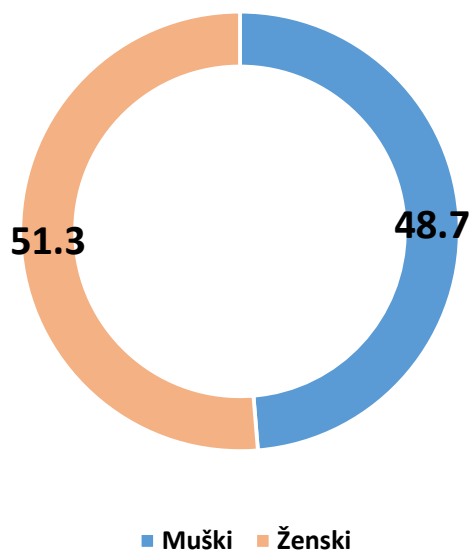
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno krajem maja i početkom juna 2023. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1050
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 25 minuta
Mesta istraživanja:	25 opština iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratuma.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

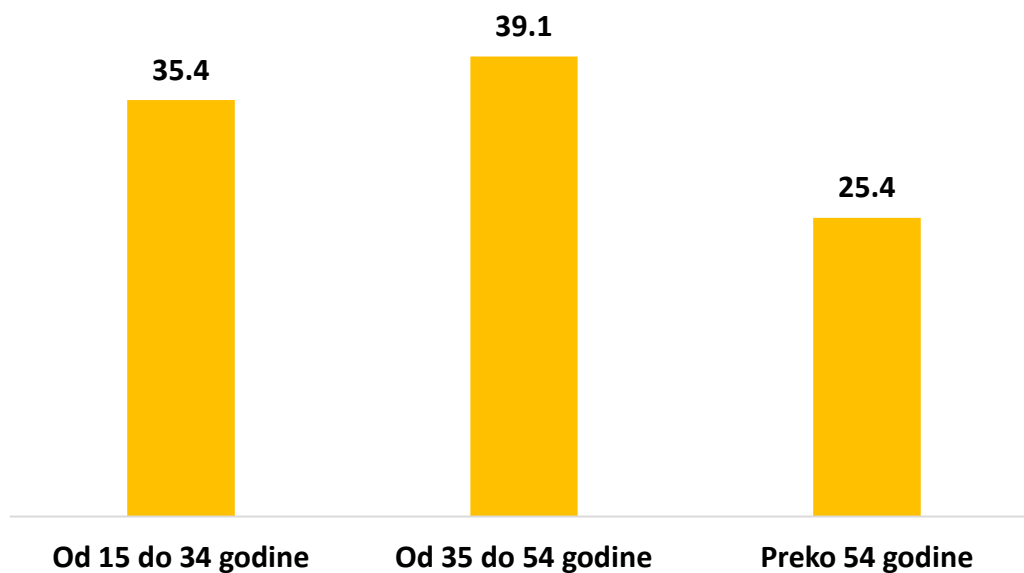
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	258	24.6
	Zeta	28	2.7
	Tuzi	24	2.3
	Nikšić	114	10.9
	Danilovgrad	28	2.7
	Cetinje	32	3.0
	UKUPNO	484	46.1
Sjeverni region	Bijelo Polje	77	7.3
	Pljevlja	52	5.0
	Rožaje	43	4.1
	Berane	46	4.4
	Petnjica	12	1.1
	Plav	16	1.5
	Gusinje	8	0.8
	Kolašin	11	1.0
	Mojkovac	12	1.1
	Andrijevica	8	0.8
	Plužine	8	0.8
	Šavnik	8	0.8
	Žabljak	8	0.8
	UKUPNO	309	29.4
	Južni region	Herceg Novi	49
Bar		74	7.0
Kotor		36	3.4
Budva		34	3.2
Ulcinj		40	3.8
Tivat		24	2.3
UKUPNO		257	24.5
TOTAL		1050	100.0

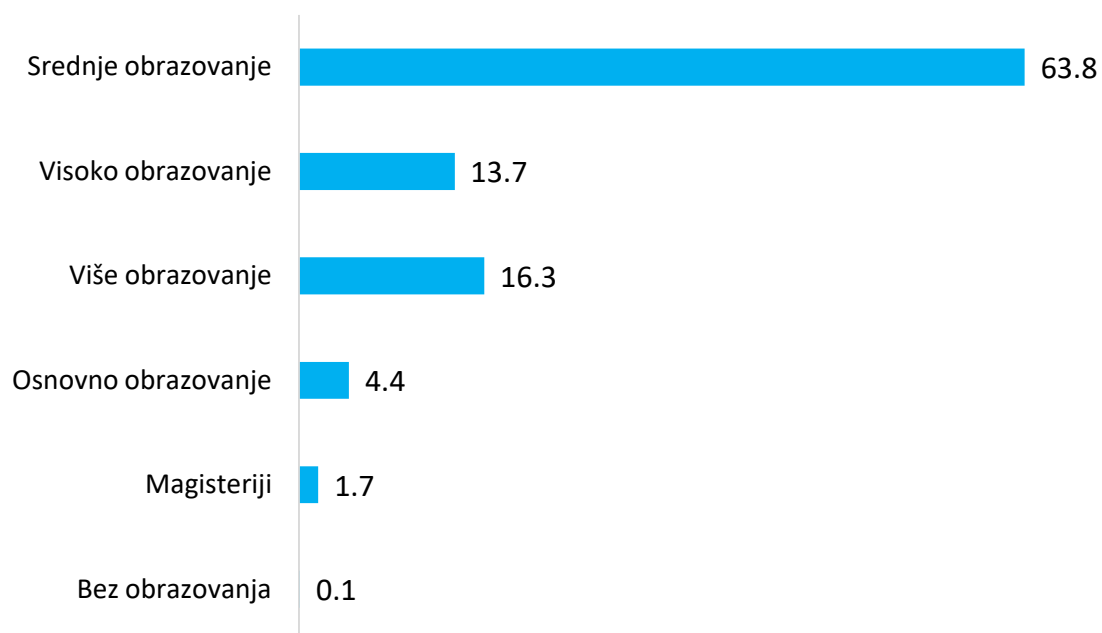
POL



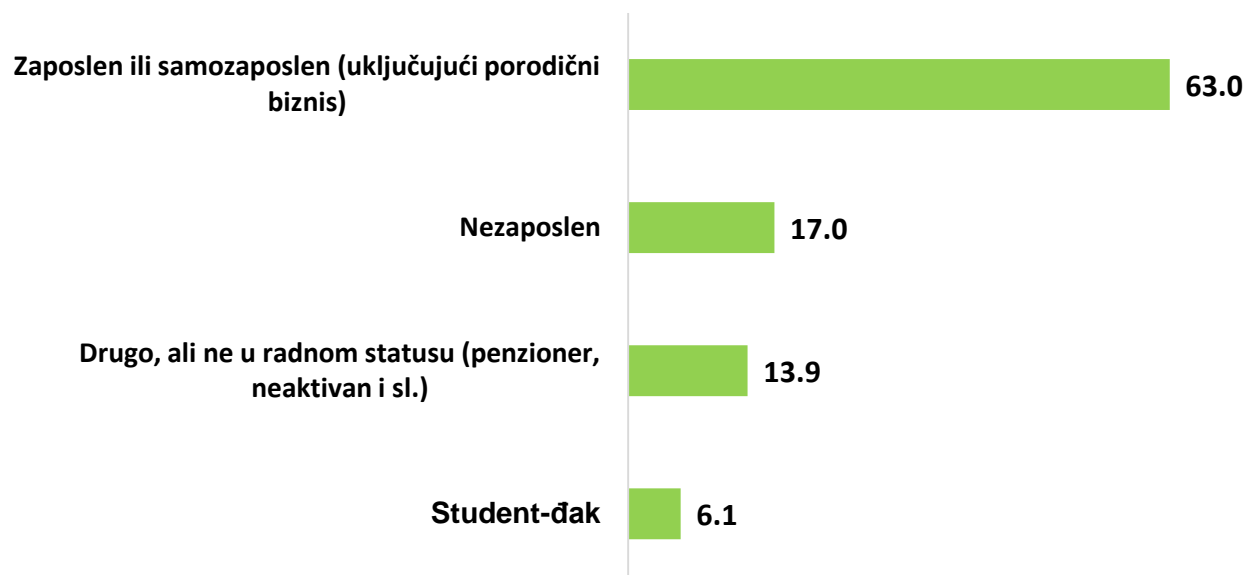
STAROST



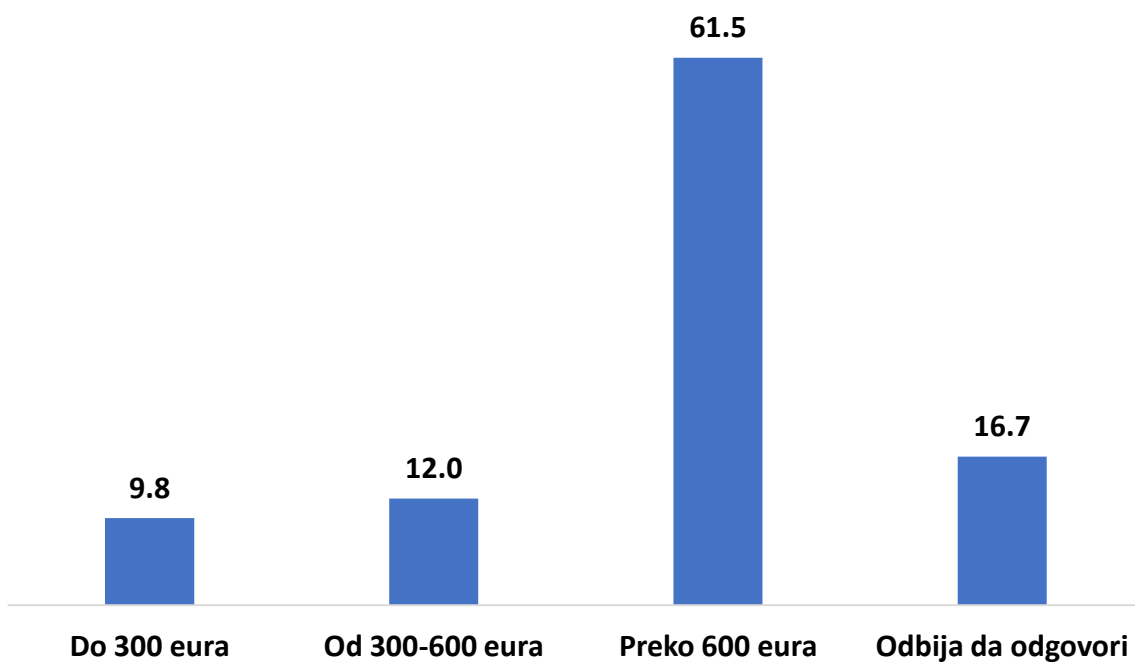
OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA



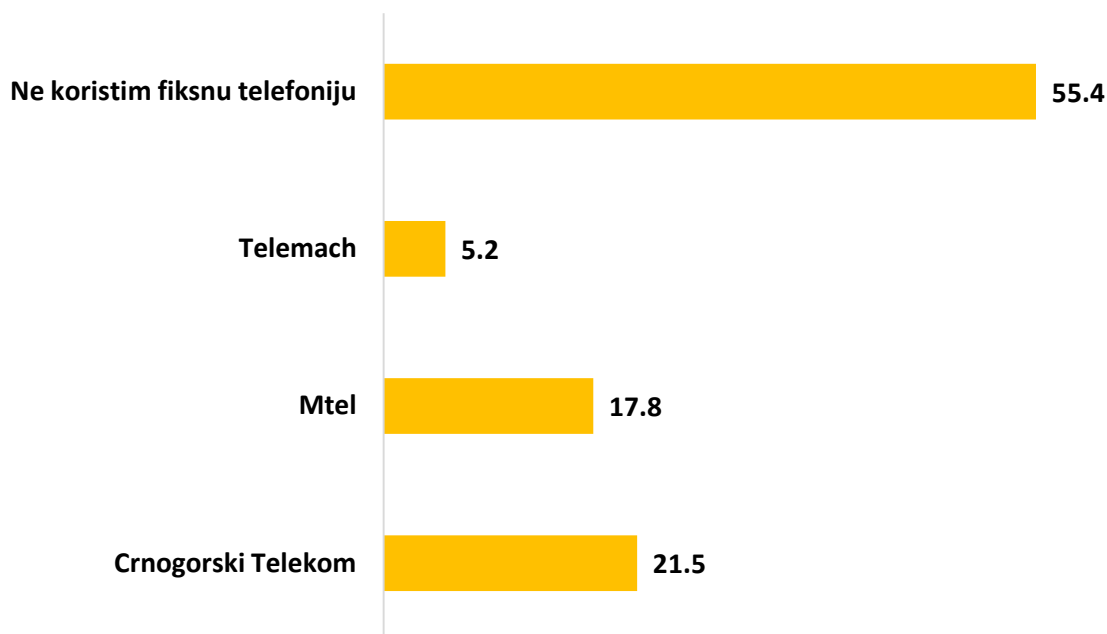
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



FIKSNA TELEFONIJA

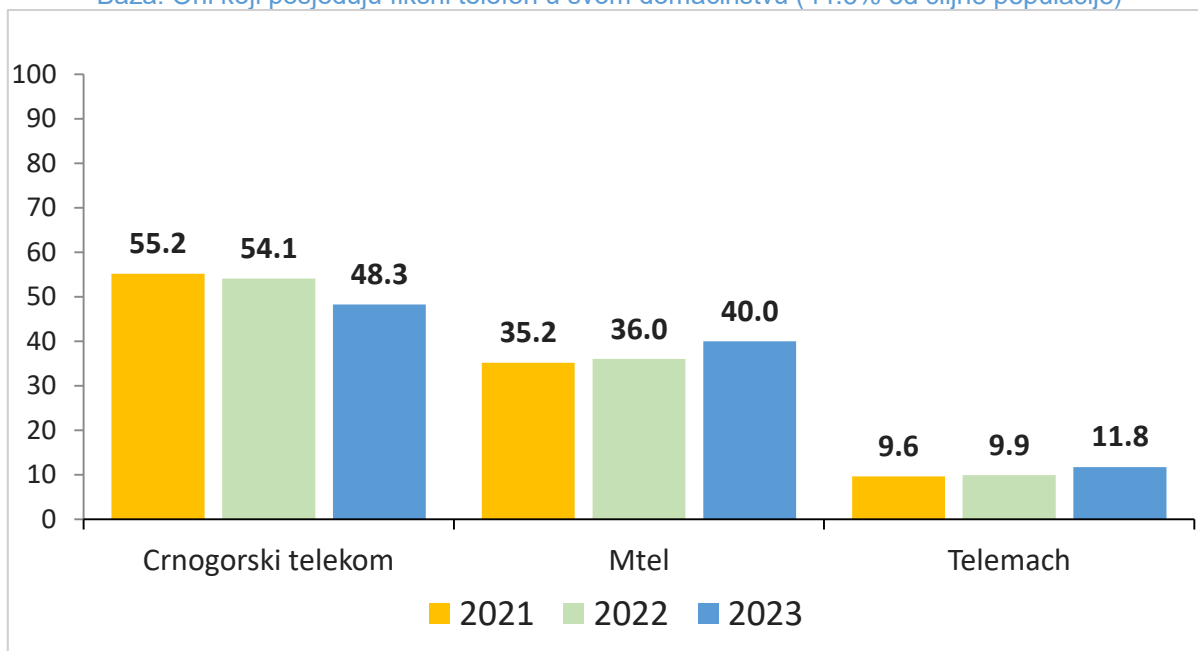
Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 44.6% anketiranih građana Crne Gore.

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44.6% od ciljne populacije)

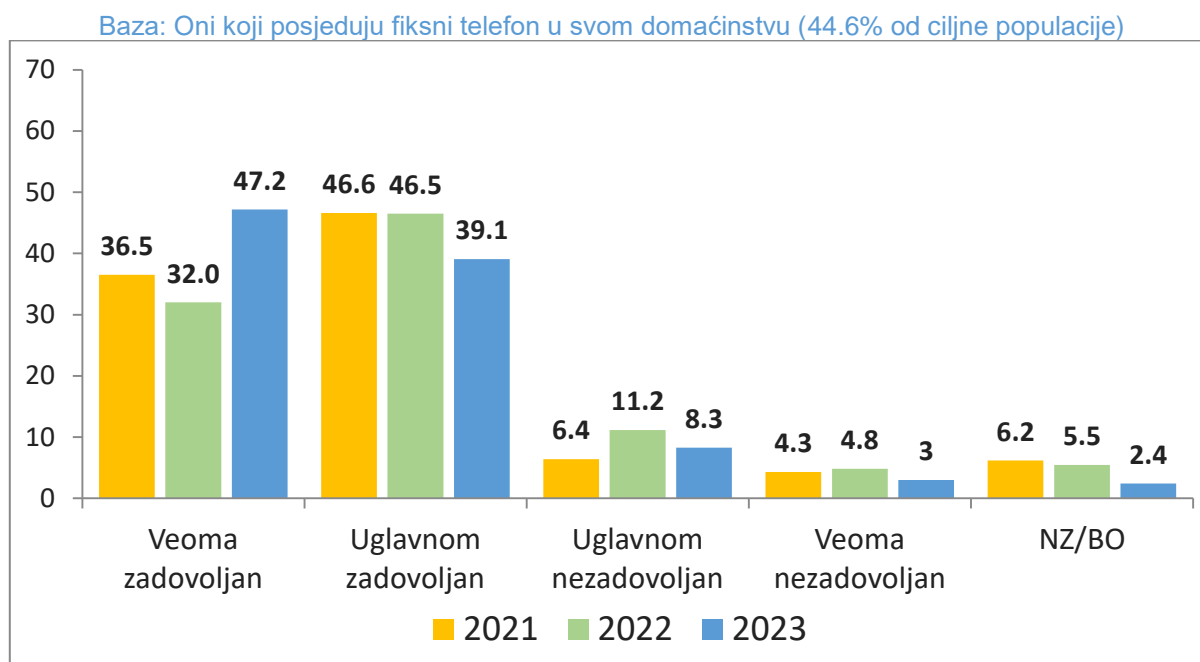


U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom, iako iz godine u godinu bilježi pad učešća na tržištu fiksne telefonije. U odnosu na prethodnu godinu, Crnogorski Telekom bilježi pad

učešća za 5.8 procentnih poena. Ove godine M-tel bilježi rast u odnosu na prethodno istraživanje (za 4 procentna poena u odnosu na 2022.), a Telemach ima 11.8% tržišta fiksne telefonije što je za nepuna 2 procentna poena više u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupno gledano, Crnogorski Telekom je i dalje najkorišćeniji provajder fiksne telefonije tokom posmatranih godina, ali je njegov udio korisnika postepeno opadao. Mtel je zabilježio rast učešća korisnika tokom ovog perioda, dok je Telemach takođe imao blagi porast. Ovi rezultati ukazuju na konkurenciju među provajderima i promijene preferencija korisnika tokom vremena.

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

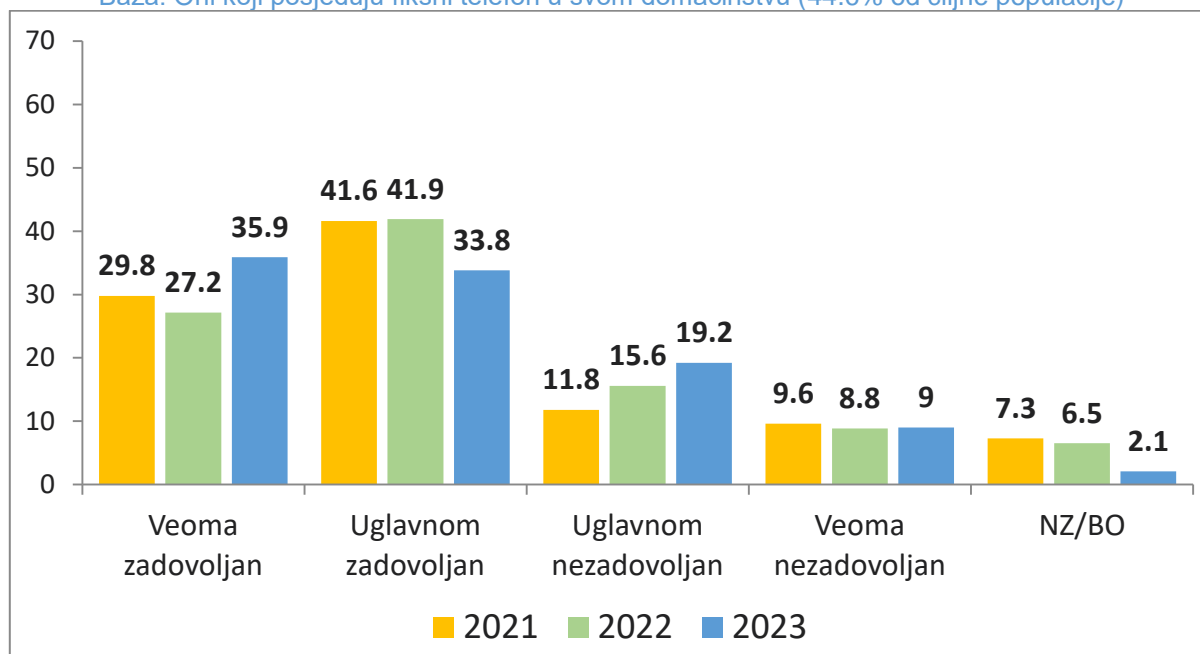


Generalno, stepen zadovoljstva kvalitetom uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (86.3%) i zabilježen je rast u odnosu na prethodnu godinu za 7.8 procentnih poena.

Uopšteno, rezultati pokazuju fluktuaciju u zadovoljstvu kvalitetom usluga fiksne telefonije tokom posmatranih godina. Iako je u 2022. godini zabilježen pad zadovoljstva, u 2023. godini je došlo do značajnog porasta zadovoljstva korisnika. Ovi rezultati mogu ukazivati na važnost kontinuiranog poboljšanja kvaliteta usluga kako bi se zadovoljstvo korisnika održalo na visokom nivou.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44.6% od ciljne populacije)

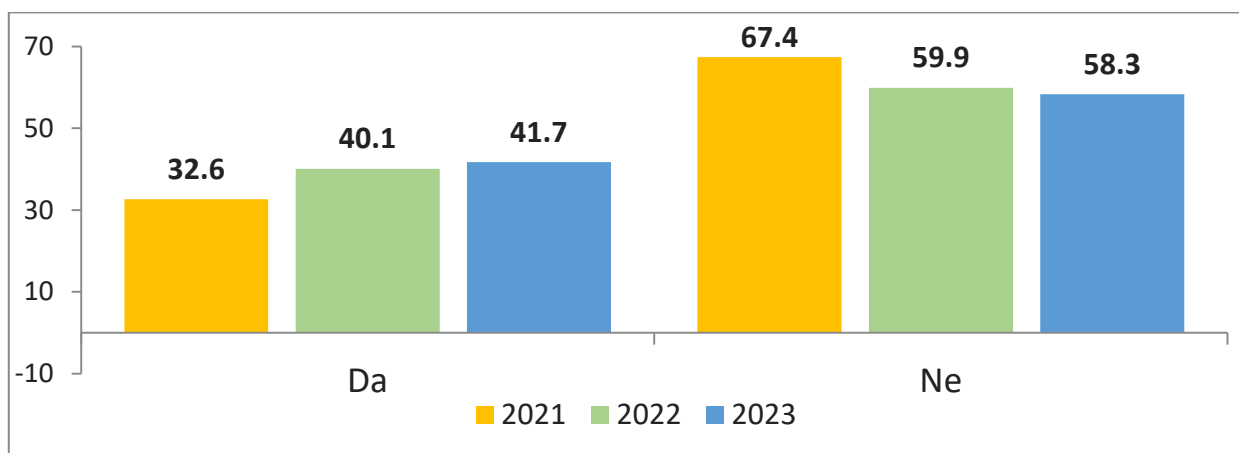


Stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji je blago porastao u odnosu na prethodno istraživanje za 0.6 procentnih poena, ali i dalje većina (69.7%) korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije.

Rezultati pokazuju promjene u zadovoljstvu cijenom usluga fiksne telefonije tokom posmatranih godina. Iako je bilo promjena u stavovima korisnika, u 2023. godini je zabilježen porast zadovoljstva cijenom usluga. Ovi rezultati mogu ukazivati na važnost prilagođavanja cijena usluga kako bi se zadovoljstvo korisnika održalo na visokom nivou i konkurentnost na tržištu.

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 (44.6% od ciljne populacije)

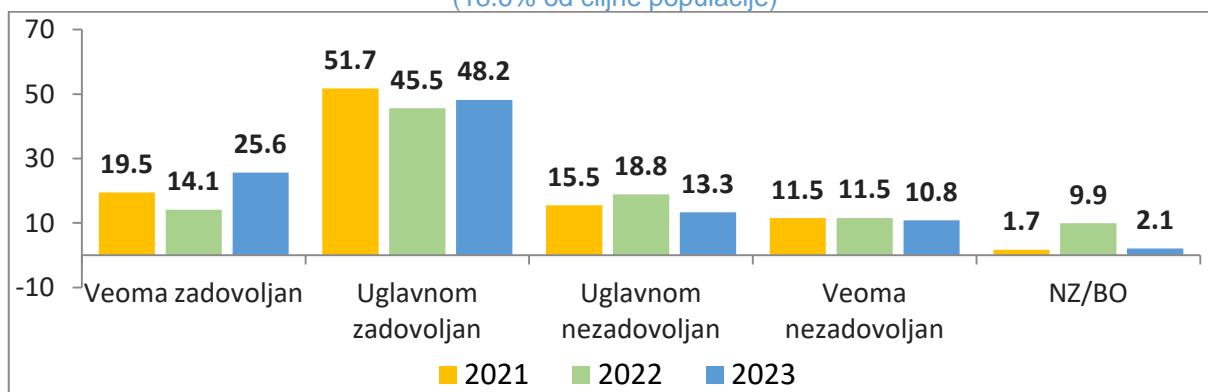


U ovogodišnjem istraživanju došlo je do rasta korisnika usluga fiksne telefonije koji su imali određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge i to za 1.6 procentnih poena.

Ovi rezultati ukazuju na povećanje broja korisnika koji su imali smetnju i/ili prekid u posljednjih godinu dana tokom posmatranog perioda. To može ukazivati na važnost poboljšanja stabilnosti i pouzdanosti usluga fiksne telefonije kako bi se korisničko iskustvo unaprijedilo i smanjio broj smetnji i prekida.

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 (18.6% od ciljne populacije)

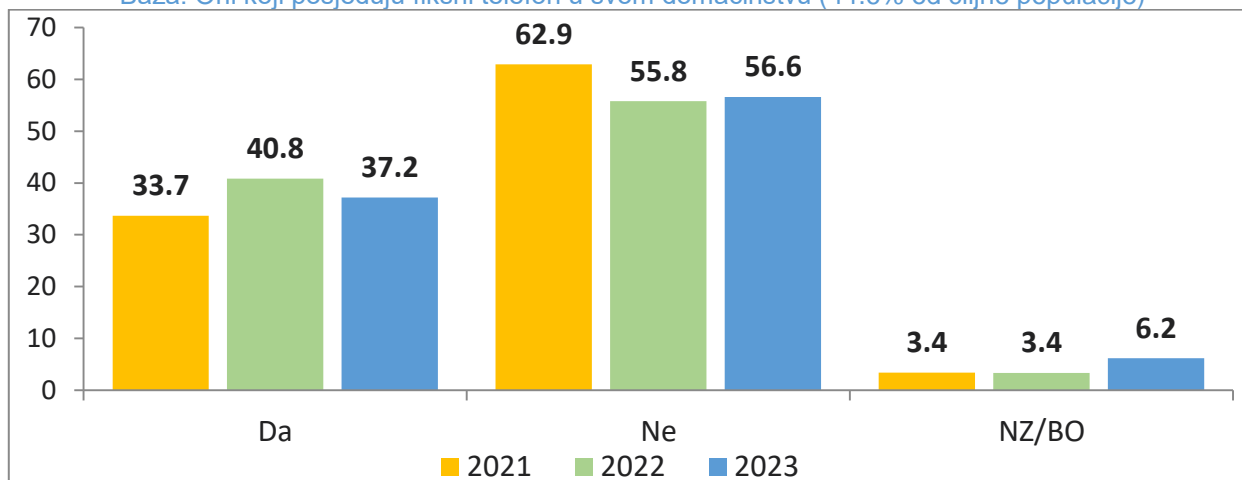


Oko 4/5 (73.8%) korisnika fiksne telefonije, koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, je zadovoljno brzinom otklanjanja istih i taj je procenat veći od procenta zadovoljstva iz 2022. godine za 14.2 procentnih poena (59.6%).

Generalno, rezultati pokazuju promjene u zadovoljstvu vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida tokom posmatranih godina. U 2023. godini je zabilježen porast zadovoljstva, što ukazuje na potrebu za kontinuiranim poboljšanjem u brzini i efikasnosti otklanjanja smetnji i/ili prekida kako bi se zadovoljstvo korisnika povećalo.

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 (44.6% od ciljne populacije)

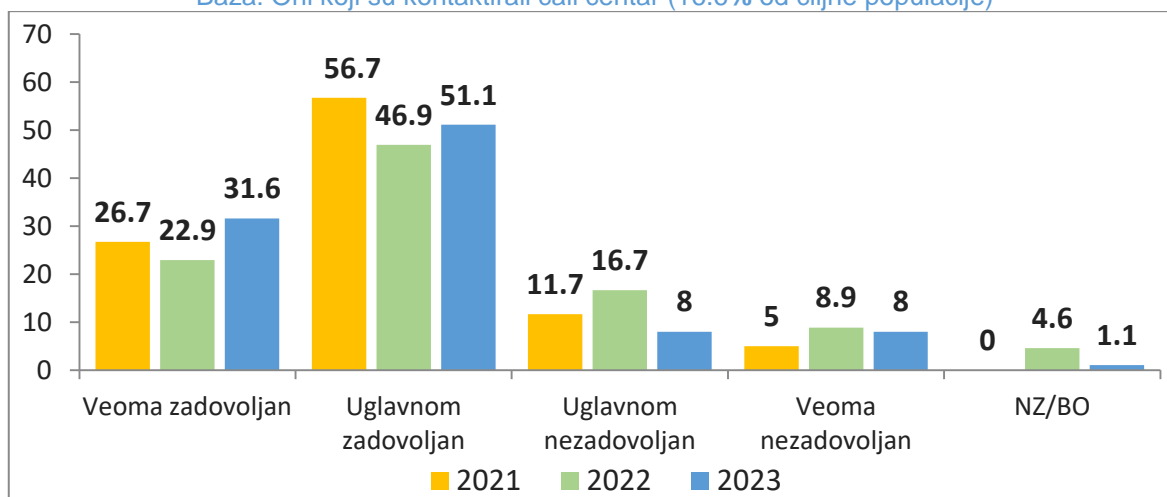


U odnosu na prethodno istraživanje došlo je do blagog pada broja korisnika fiksne telefonije koji su koristili usluge korisničkog servisa (call centar).

Ovi rezultati ukazuju na fluktuaciju u kontaktu korisnika sa podrškom za korisnike tokom posmatranih godina. Važno je da provajderi fiksne telefonije pruže dostupnu i efikasnu podršku korisnicima kako bi mogli riješiti svoje probleme i nedoumice. Povećanje procenata korisnika koji nisu kontaktirali podršku ili nisu znali da odgovore na ovo pitanje može ukazivati na potrebu za unapređenjem informisanosti korisnika o dostupnosti i načinima kontakta sa podrškom, kao i na pružanje jasnih informacija o tome kada i kako se treba kontaktirati podrška.

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

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (16.6% od ciljne populacije)



Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je oko 83% korisnika fiksne telefonije, koji su kontaktirali servis podrške svog operatera fiksne telefonije, zadovoljno uslugom koju su dobili, i taj je procenat značajno veći od procenta zadovoljstva iz 2022. godine (69.8%).

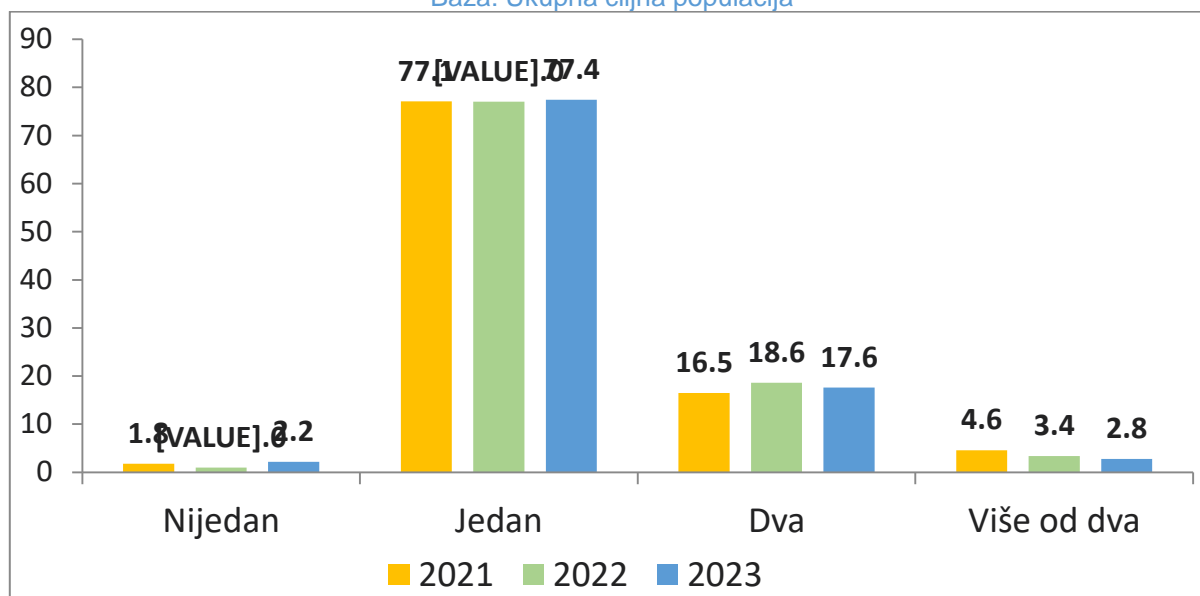
Uopšteno, kao i što rezultati odgovora na prethodno pitanje, tako rezultati odgovora na ovo pitanje, pokazuju varijacije u zadovoljstvu uslugom podrške za korisnike tokom posmatranih godina.

MOBILNA TELEFONIJA

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori smanjio se u odnosu na istraživanje iz 2022. godine za 1,2 procentna poena i sada iznosi 97.8%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, neznatno je porastao procenat korisnika sa jednim aktivnim brojem.

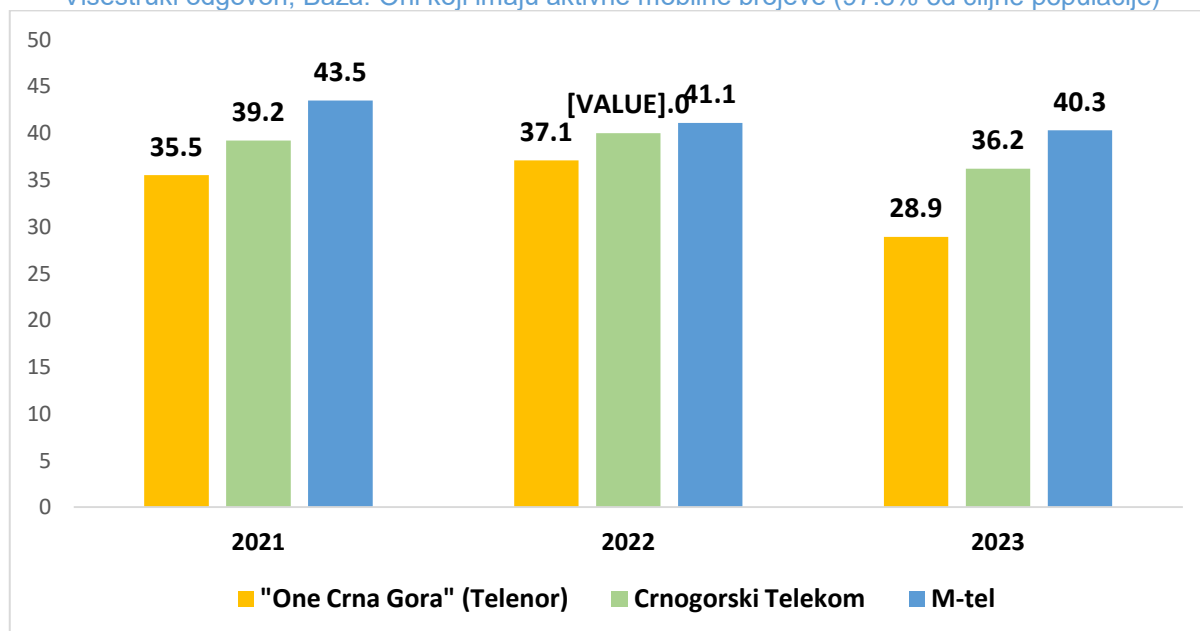
Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

Baza: Ukupna ciljna populacija

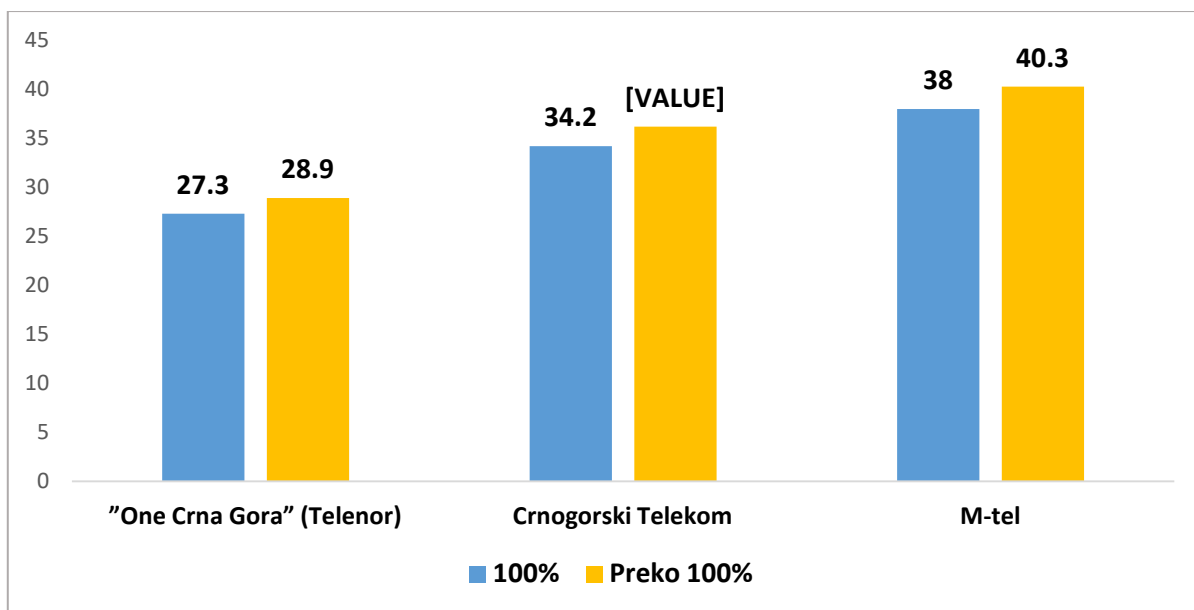


Da li ste korisnik...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)



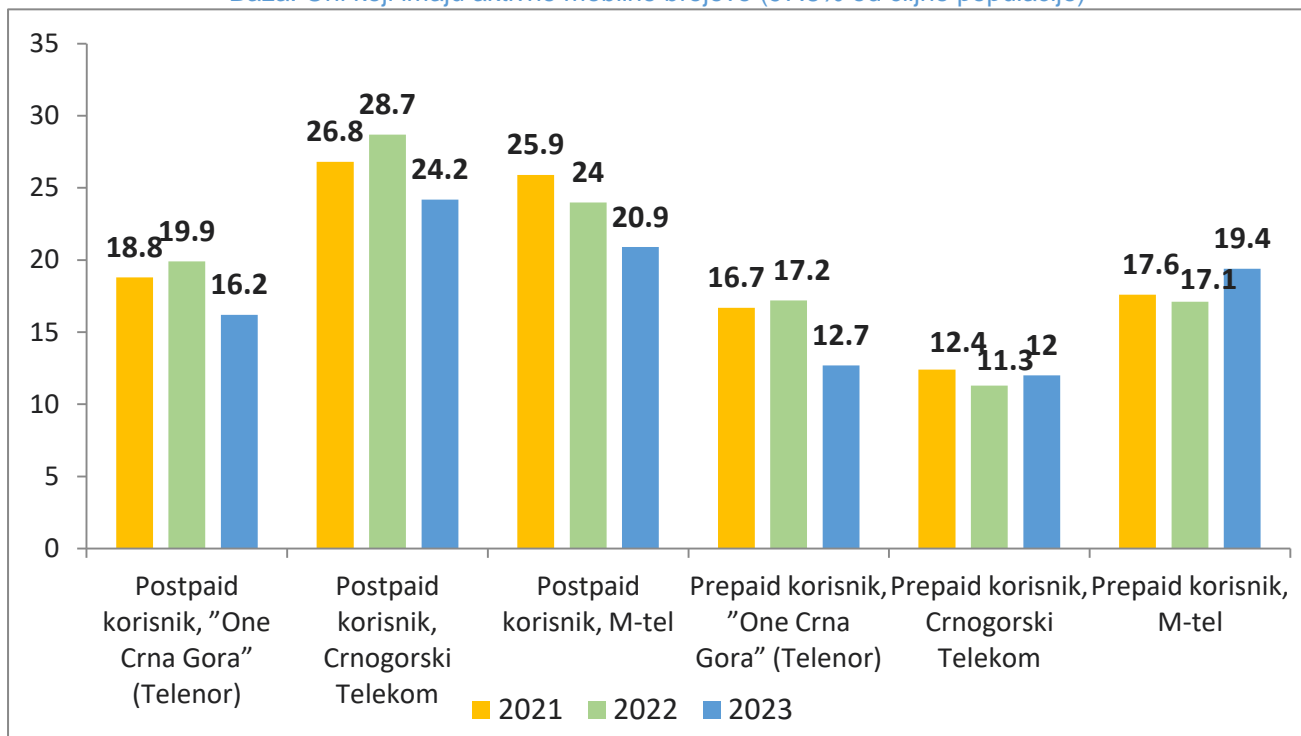
Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je učešće „One Crna Gora“ (Telenor), u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, palo za 8.2 procentna poena, Crnogorskog Telekom za 3.8. U odnosu na istraživanje iz 2022. godine zabilježen je pad učešća M-tel za 0.8 procentnih poena.

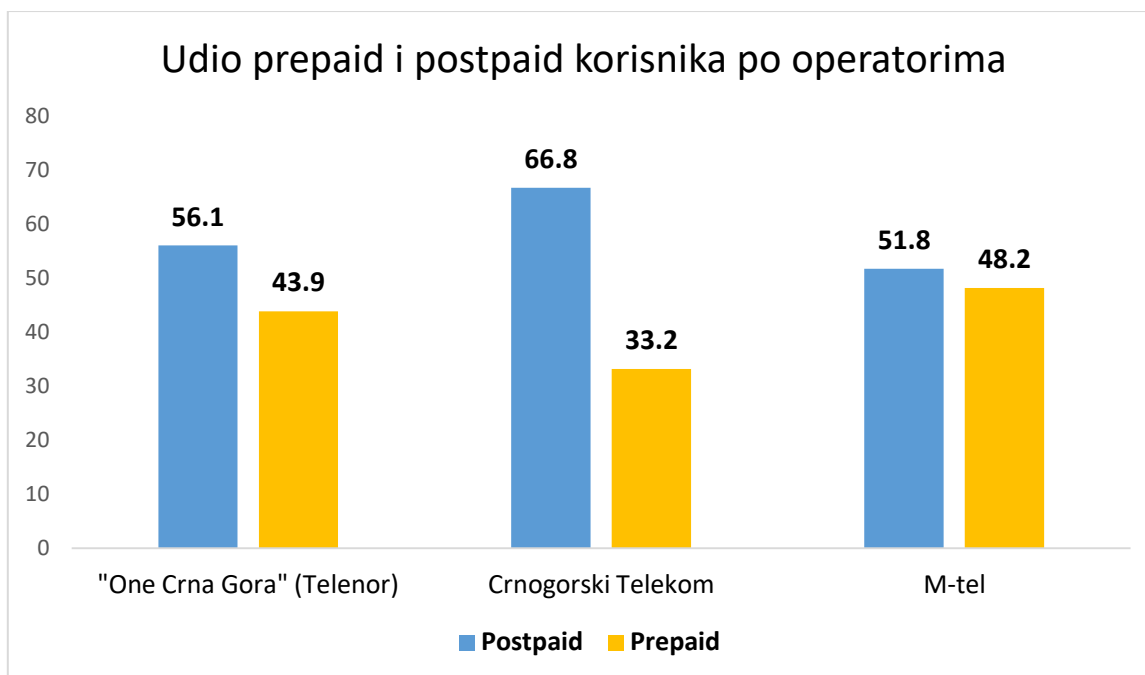


Prema rezultatima ovog istraživanja udio „One Crna Gora“ (Telenor), u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 28.9%, Crnogorskog Telekoma 36.2% i M:tel-a 40.3%. Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u ovom grafiku 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 (97.8% od ciljane populacije)

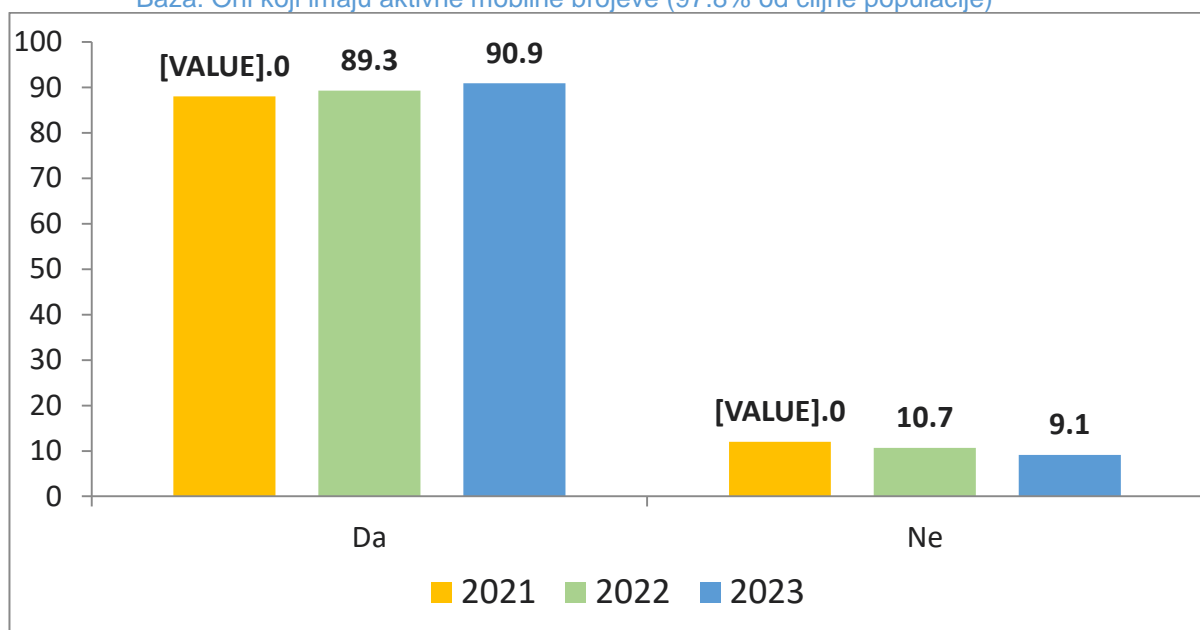




Crnogorski Telekom ima najveći udio postpaid korisnika (66.8%), a najmanji udio ima M-tel (51.8%). Najveći udio prepaid korisnika ima "M-tel" (48,2%), a najmanji udio Crnogorski Telekom (33,2%).

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

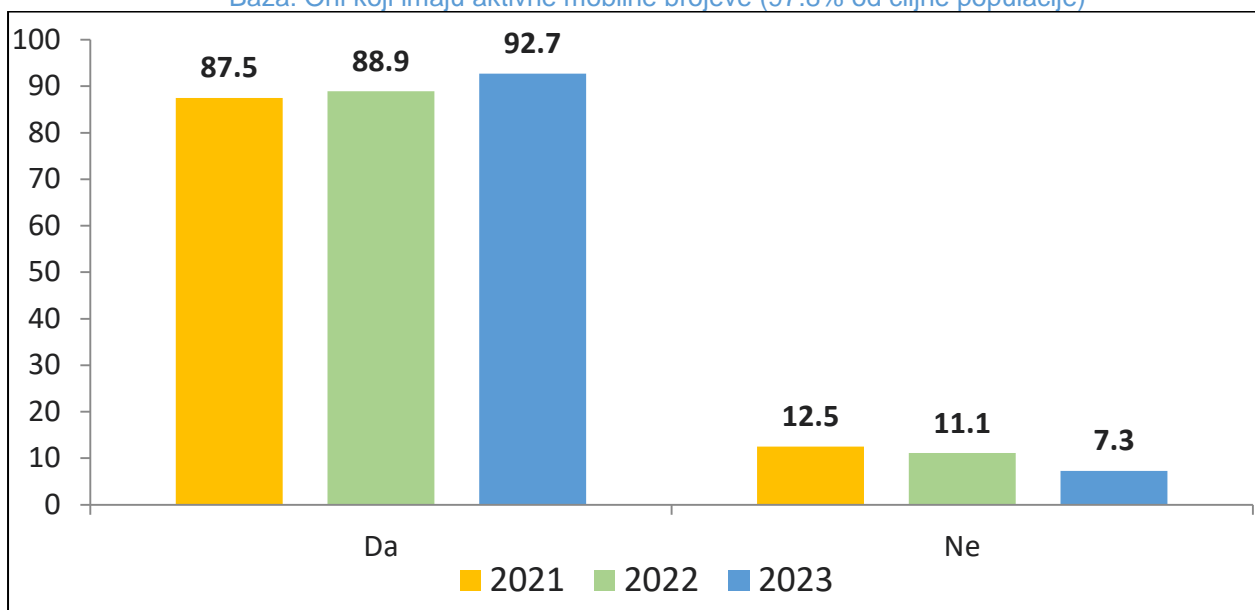
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)



Prema rezultatima odgovora na pitanje da li korisnici imaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu, primjećuje se konstantan rast broja korisnika sa takvim telefonom tokom posmatranih godina. Ovi rezultati ukazuju na sve veću penetraciju telefona sa mogućnošću pristupa internetu među korisnicima. Telefoni sa internet pristupom postaju sveprisutni i omogućavaju korisnicima da budu povezani i pristupaju internetu na mobilnom uređaju. To otvara mogućnosti za korišćenje različitih internet usluga i aplikacija, kao i za stalnu dostupnost informacija i komunikaciju.

Da li imate pametni (smart) telefon?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)

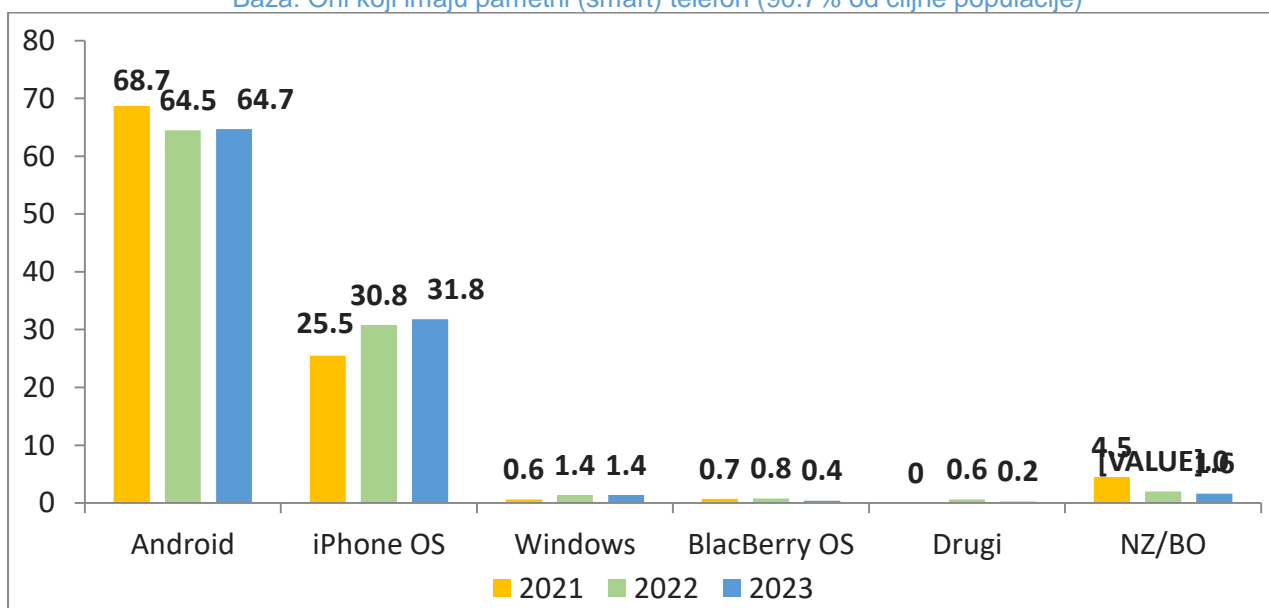


Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, i dalje raste, što je očekivano na osnovu podataka o broju korisnika koji imaju mogućnost korišćenja interneta preko mobilnog aparata.

Ovi rezultati ukazuju na široku rasprostranjenost pametnih telefona među korisnicima. Pametni telefoni postaju sveprisutni i omogućavaju korisnicima pristup raznim funkcijama, aplikacijama i uslugama putem mobilnog uređaja. To otvara mnoge mogućnosti za komunikaciju, zabavu, posao i pristup informacijama.

Koji operativni sistem koristi vaš pametni (smart) telefon?

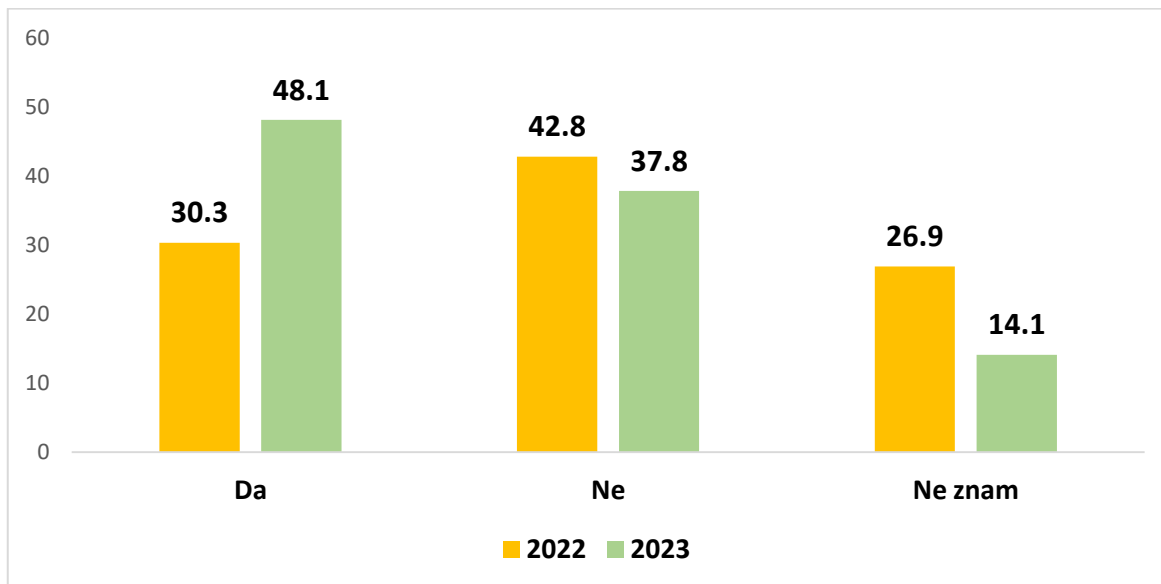
Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (90.7% od ciljne populacije)



Ovi rezultati odražavaju popularnost Android i iPhone operativnih sistema među korisnicima pametnih telefona, pri čemu Android ima veći udio, ali je i iPhone operativni sistem takođe značajno prisutan. Ostali operativni sistemi imaju manju zastupljenost u ukupnom tržištu pametnih telefona.

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

Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (90.7% od ciljane populacije)



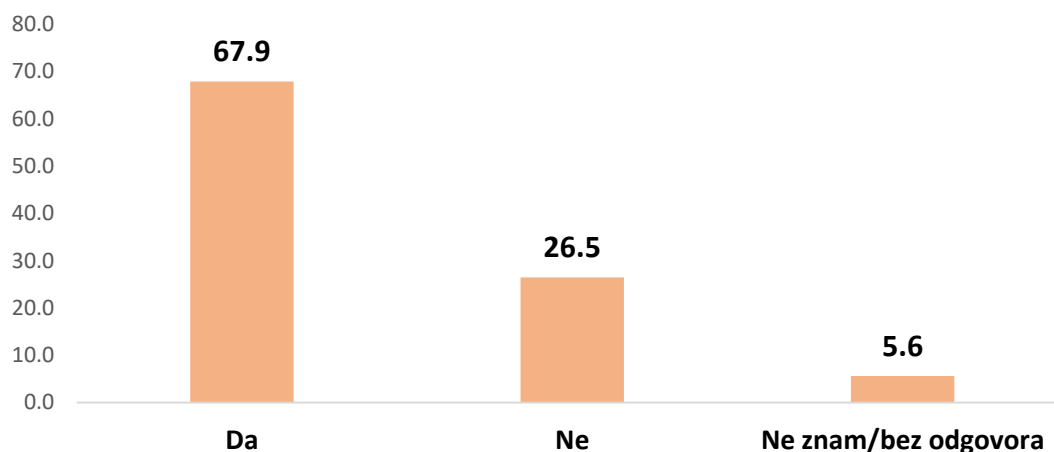
Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je došlo do porasta (48.1%) korisnika koji imaju/koriste telefon koji podržava 5G mrežu.

Ovi rezultati ukazuju na postepeno usvajanje telefona koji podržavaju 5G mrežu među korisnicima tokom posmatranog perioda. U 2023. godini, većina ispitanika ima ili koristi takav telefon, dok manji broj korisnika još uvijek nije prešao na 5G tehnologiju. Postoji i manji broj ispitanika koji nisu sigurni da li njihov telefon podržava 5G mrežu, što može ukazivati na nedovoljnu informisanost ili nedostatak jasnih indikacija o 5G podršci na njihovim uređajima.

Da li ste koristili 5G mrežu za prenos podataka?¹

Baza: Oni koji koriste telefon koji podržava 5G mrežu (44% od ciljane populacije)

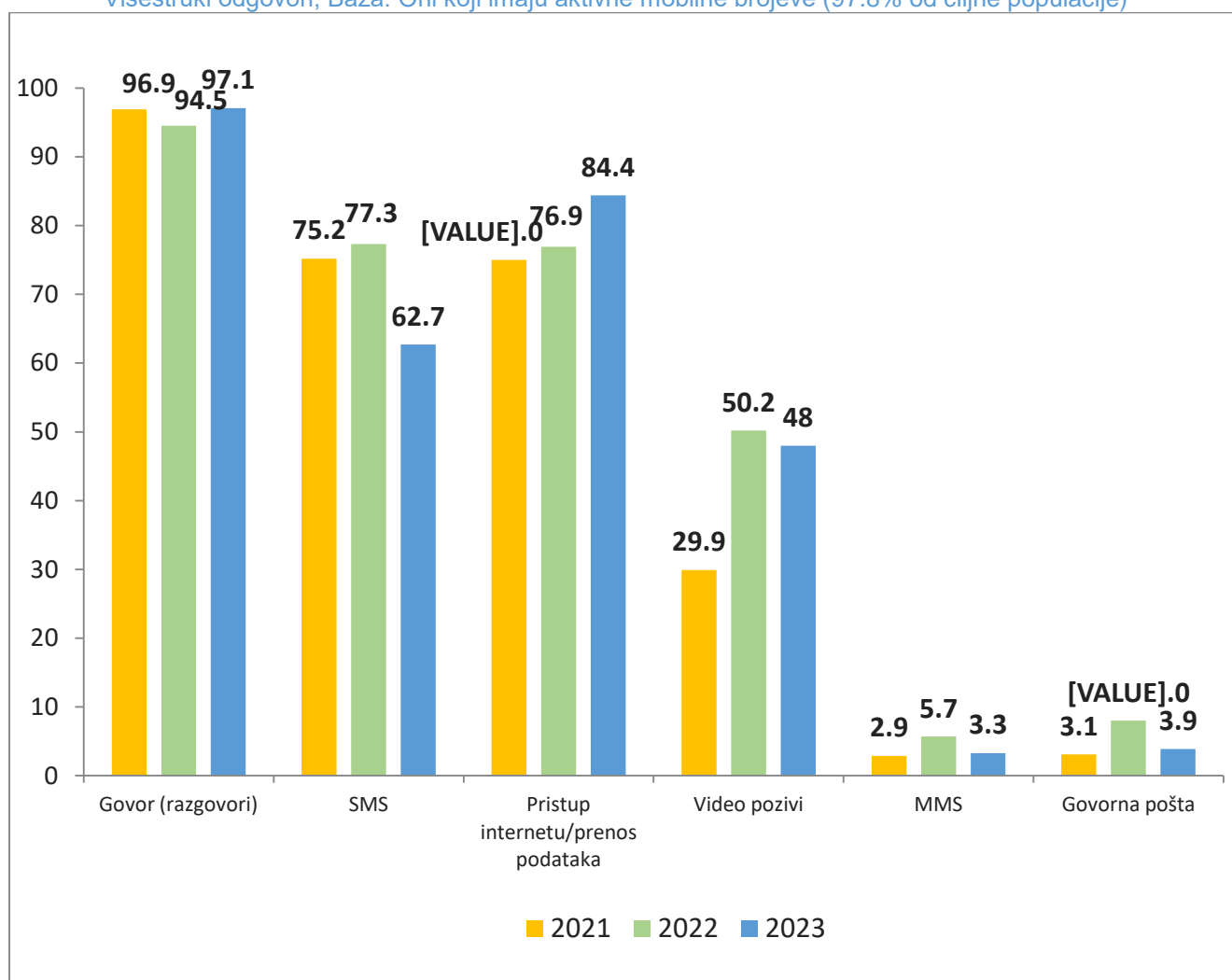
¹ Ovo pitanje, po prvi put je postavljeno u ovogodišnjem istraživanju, pa iz tih razloga nisu dati uporedni podaci sa prethodnim godinama



Skoro 68% ispitanika je odgovorilo da je koristilo 5G mrežu za prenos podataka.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljane populacije)

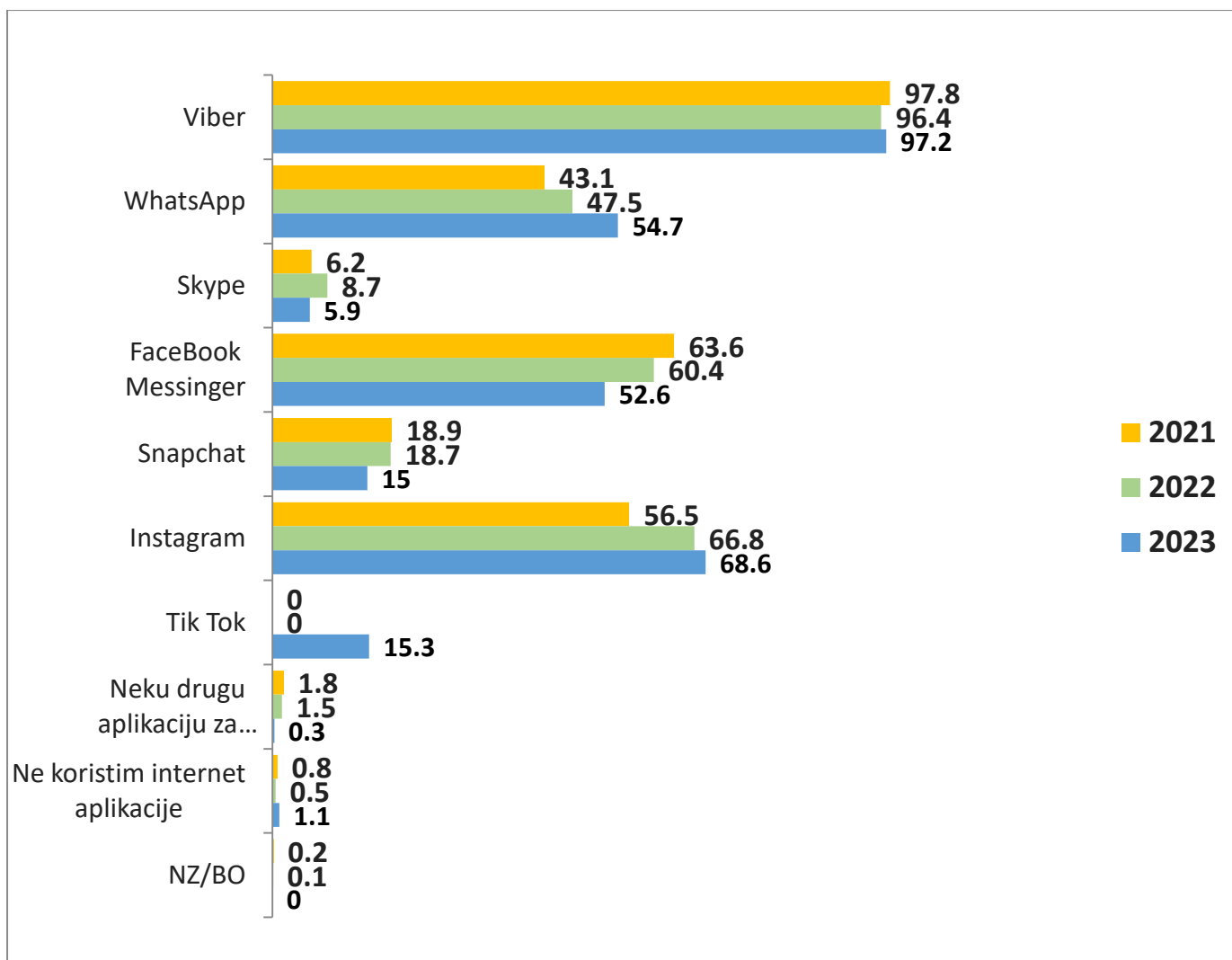


Među korisnicima mobilne telefonije u Crnoj Gori i u ovom istraživanju, kao i u prethodnim, i dalje je na prvom mjestu korišćenje usluge govora, a zatim slijede pristup internetu/prenos podataka i SMS.

Ovi rezultati ukazuju na to da su usluge govora (razgovora) i dalje najzastupljenije među korisnicima mobilne telefonije. Međutim, usluge pristupa internetu/prenosa podataka, postaju sve popularnije tokom vremena. Usluge MMS i govorne pošte koristi manji broj korisnika u odnosu na druge usluge.

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

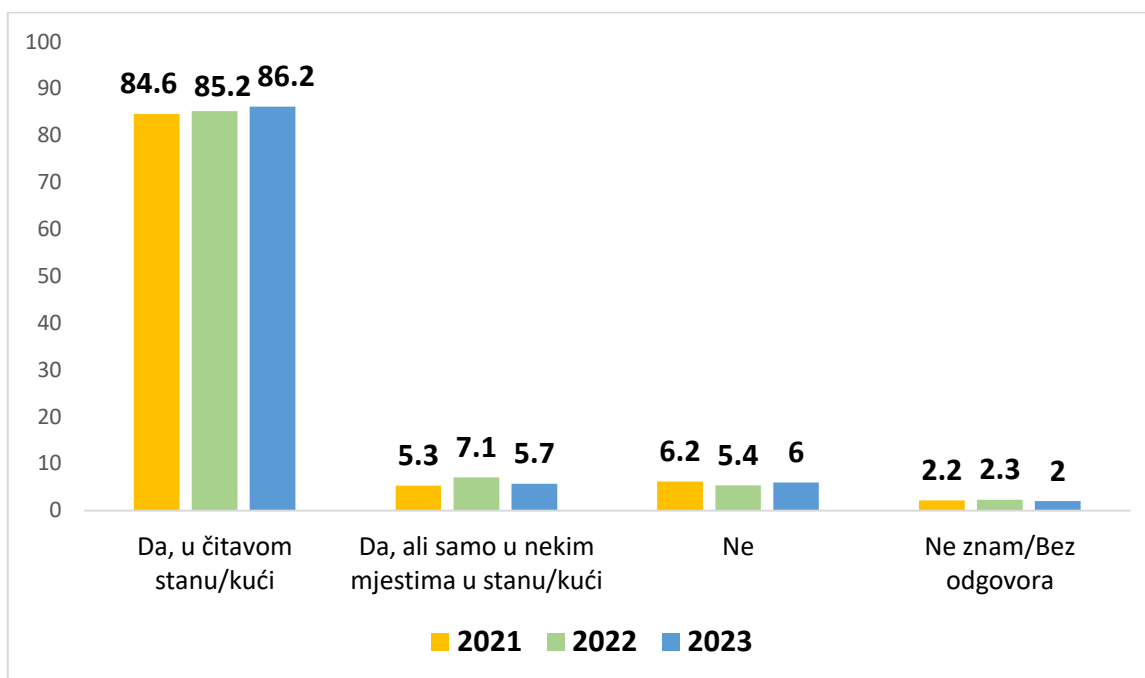
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametne (smart) mobilne telefone (90.7% od ciljne populacije)



Kao i u prethodna dva istraživanja, najrasprostranjenija aplikacija u 2023. godini je Viber. Pored Viber-a, Instagram predstavlja drugu najzastupljeniju aplikaciju ovog tipa po broju korisnika, a zatim slijede WhatsApp i Facebook. Tik Tok je na petom mjestu, s tim što za ovu aplikaciju ne možemo dati uporedne podatke, jer se u ranijim istraživanjima nije pojavljivala kao opcija mogućeg odgovora.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



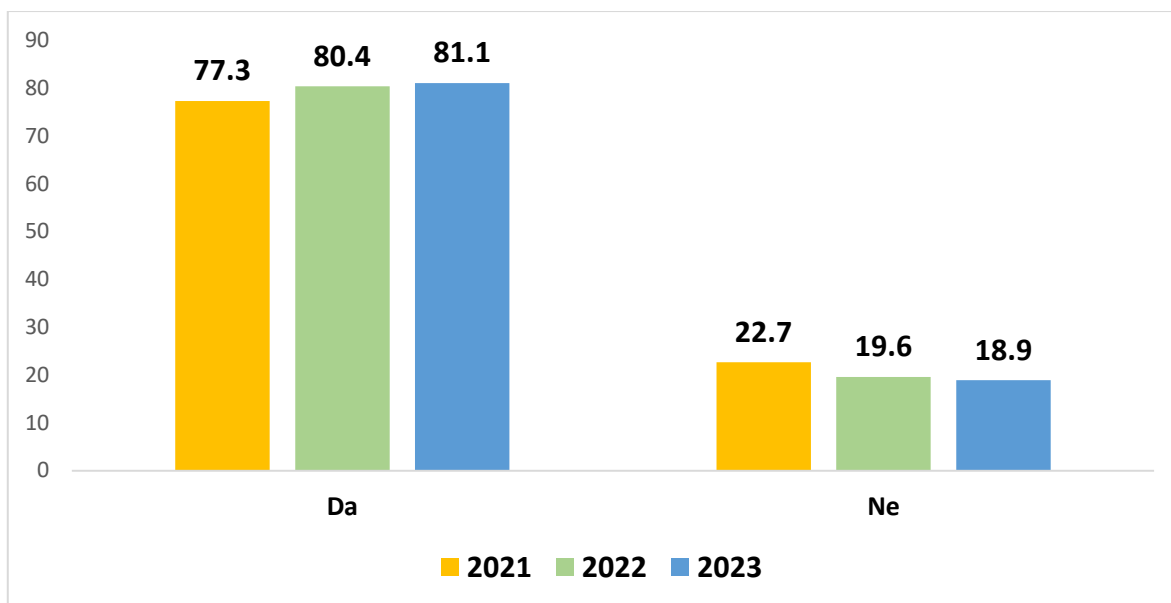
Najveći procenat ispitanika (86.2%) je odgovorilo da je u čitavom stanu/kući dostupna usluga mobilnog Interneta, dok je 5.7% ispitanika odgovorilo da samo u nekim djelovima stana ili kuće ima dostupan mobilni Internet.

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	88.0%	5.3%	4.6%	2.1%
Prigradsko naselje	83.2%	6.2%	9.0%	1.6%
Selo	78.8%	9.1%	6.1%	6.1%
Total	86.2%	5.7%	6.0%	2.0%

Ispitanici koji žive u užem gradskom području su u najvećem procentu 88% rekli da je pokrivenost mobilnog Interneta dostupna u čitavoj kući, a grupacija ispitanika koja živi u prigradskom području je najbrojnija među onima koji su odgovorili da nemaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta u stanu/kući (9%).

Da li ste zadovoljni brzinom mobilnog interneta?

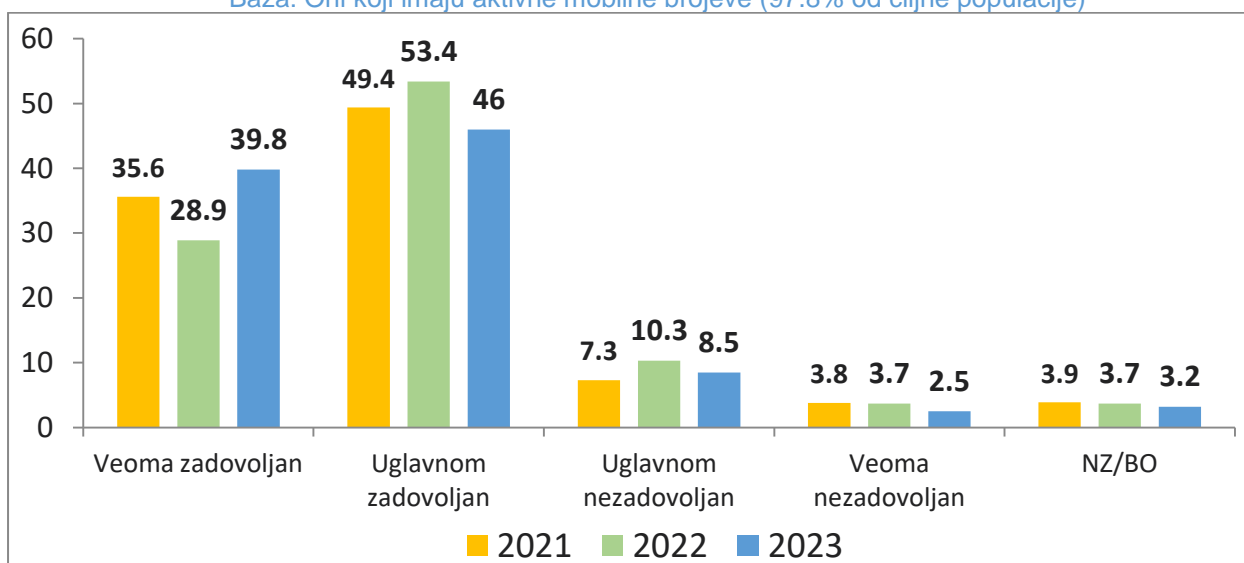
Baza: Oni koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta (91.9%)



Među korisnicima koji na adresi stanovanja imaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta, najveći procenat njih (81.1%) zadovoljno je brzinom mobilnog Interneta, dok 18.9% ispitanika nije zadovoljno brzinom mobilnog Interneta.

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

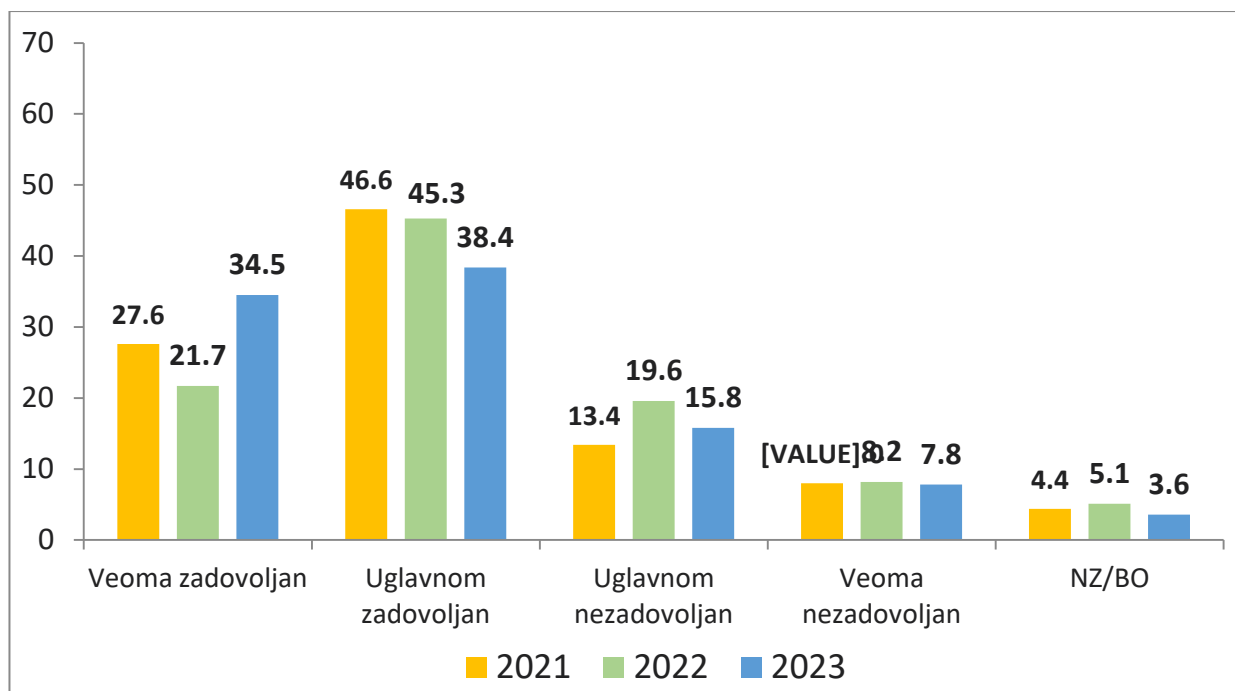
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)



Kao i u prethodnom istraživanju generalni nivo zadovoljstva kvalitetom usluga mobilne telefonije se kreće preko 80% i on je u ovogodišnjem istraživanju 85.8% (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan). Uopšteno govoreći, većina ispitanika izjavila je da su zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije tokom posmatranih godina. Postoje manje razlike u nivou zadovoljstva, ali većina ispitanika je bila ili veoma zadovoljna ili uglavnom zadovoljna. Nezadovoljnih ispitanika bilo je manje, a neodlučnih ili neupućenih ispitanika bilo je u relativno malom broju.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)

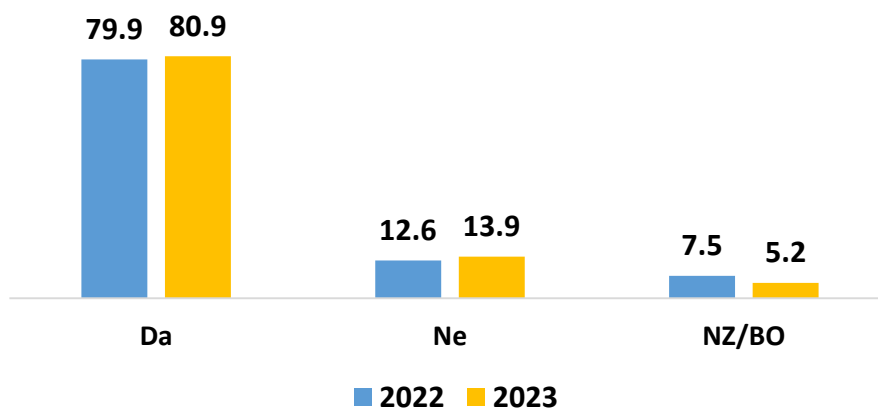


Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, je porastao sa 67% na 72.9%, pri čemu je nivo nezadovoljstva opao sa 27.8% na 23.6%.

ROMING U ZEMLJAMA ZAPADNOG BALKANA

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?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)

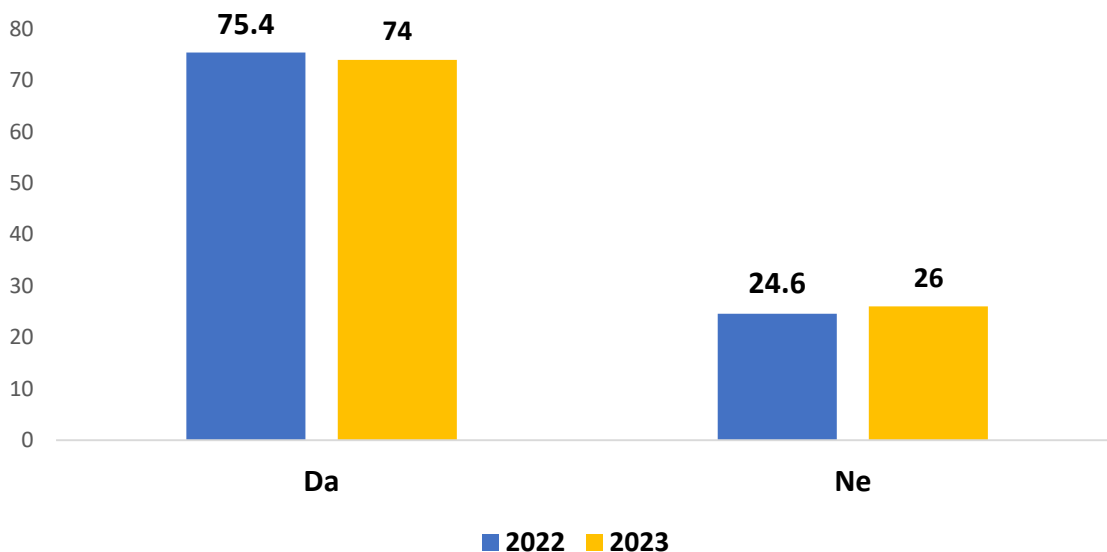


Kao i u istraživanju iz prethodne godine, tako i u ovom, veliki broj anketiranih građana (80.9%) je upoznat da se u zemljama Zapadnog Balkana usluge rominga naplaćuju kao da ih koriste u svojoj mreži u Crnoj Gori, dok 13.9% nije bilo upoznato.

Da li ste koristili usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana u proteklih

godinu dana?

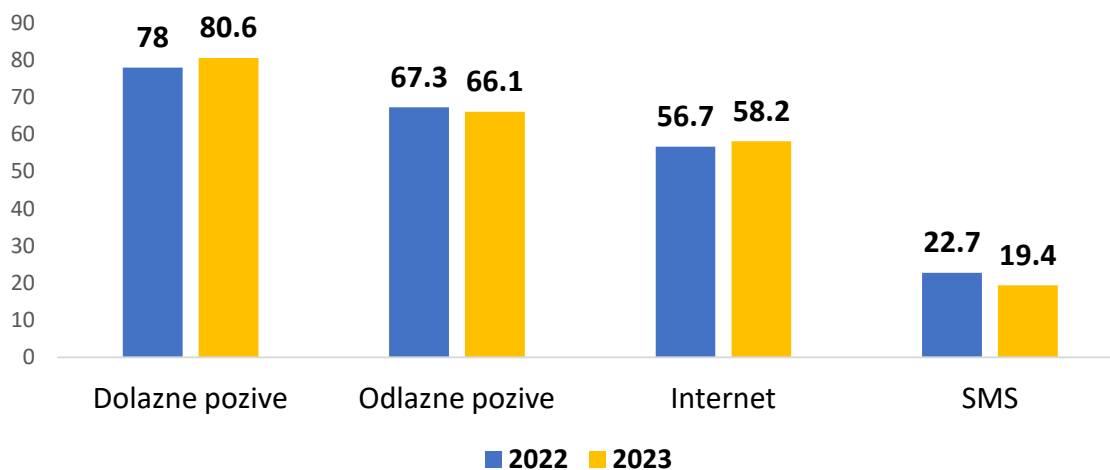
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)



Uslugu rominga u zemljama Zapadnog Balkana koristilo je 74% anketiranih građana, dok to nije učinilo njih 26%.

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 (73.6% od ciljne populacije)

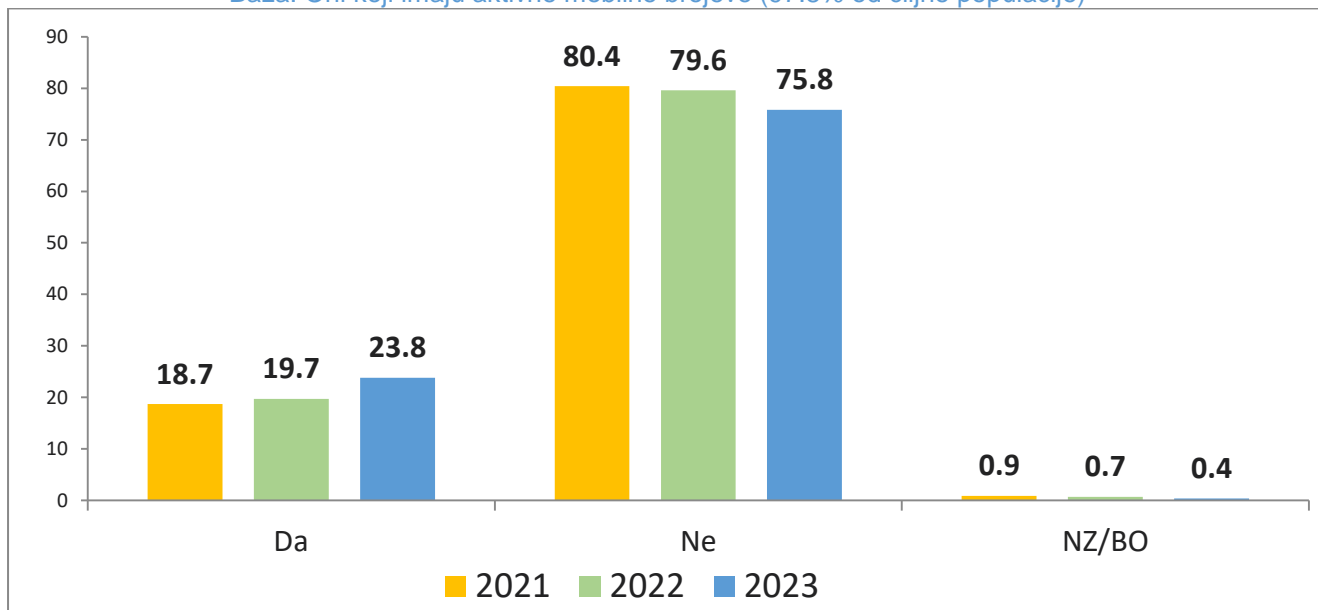


Anketirani građani su u najvećem procentu, usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana koristili, za dolazne pozive (80.6%), odlazne pozive (66.1%) i Internet (58.2%).

ROMING U OSTALIM ZEMLJAMA SVIJETA

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

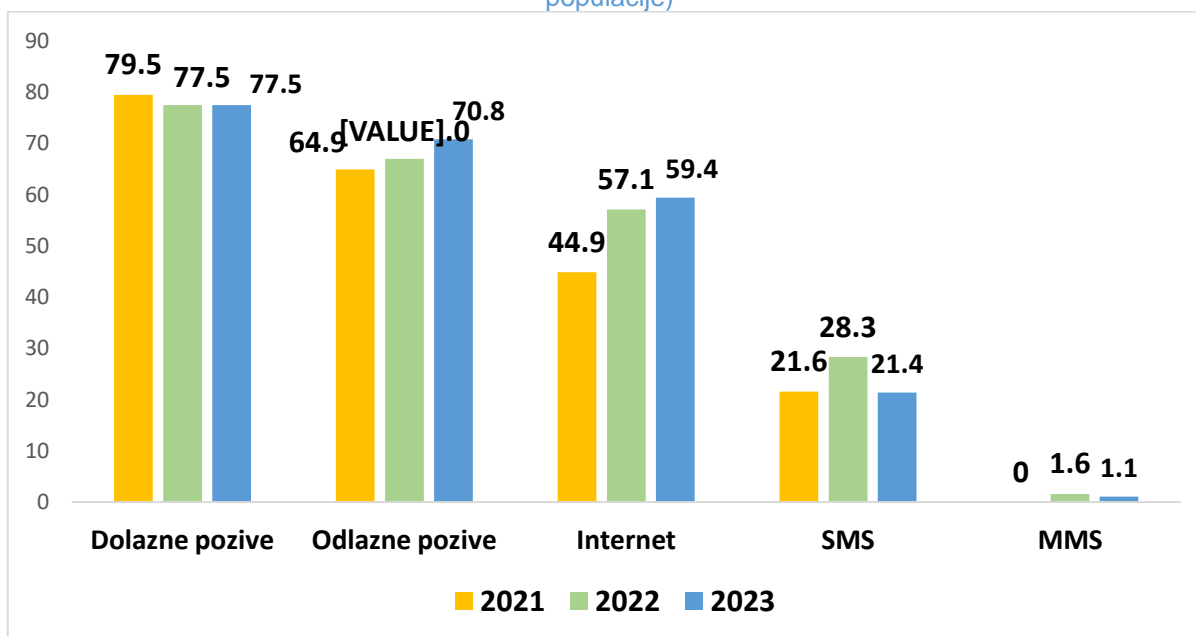
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljane populacije)



Ovi rezultati ukazuju na trend povećanja korišćenja usluga roaminga tokom posmatranih godina, što može biti rezultat veće mobilnosti ljudi i povećane potrebe za komunikacijom tokom putovanja u inostranstvu.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

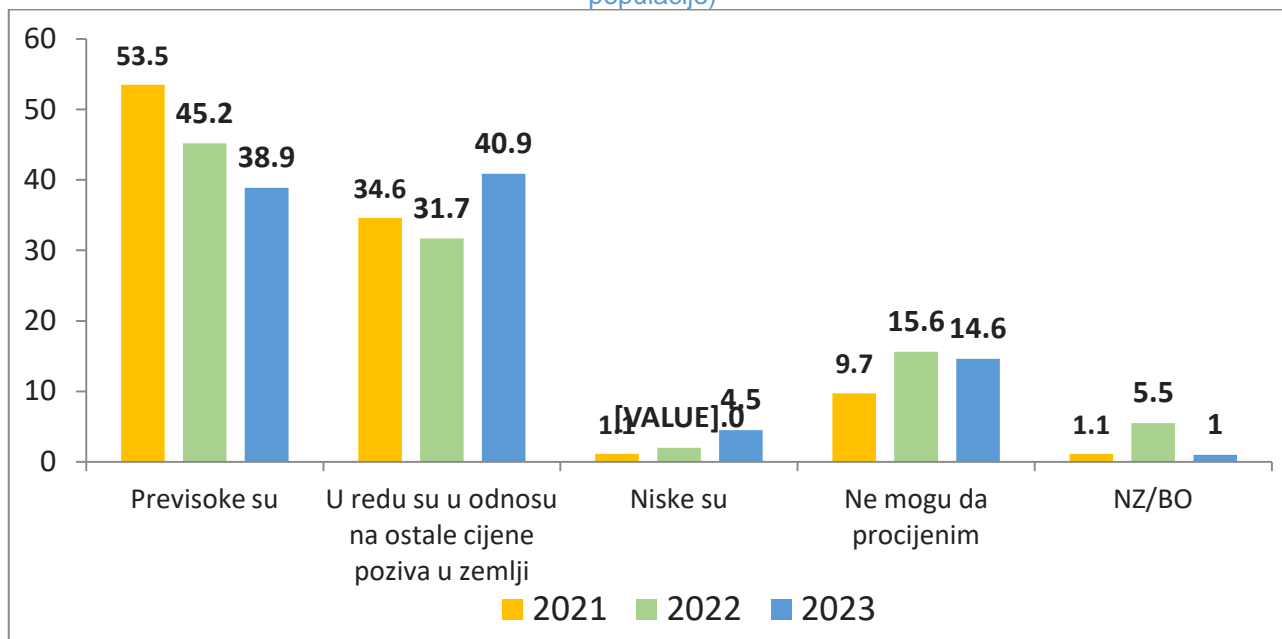
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (23.7% od ciljane populacije)



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 i interneta u roamingu.

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

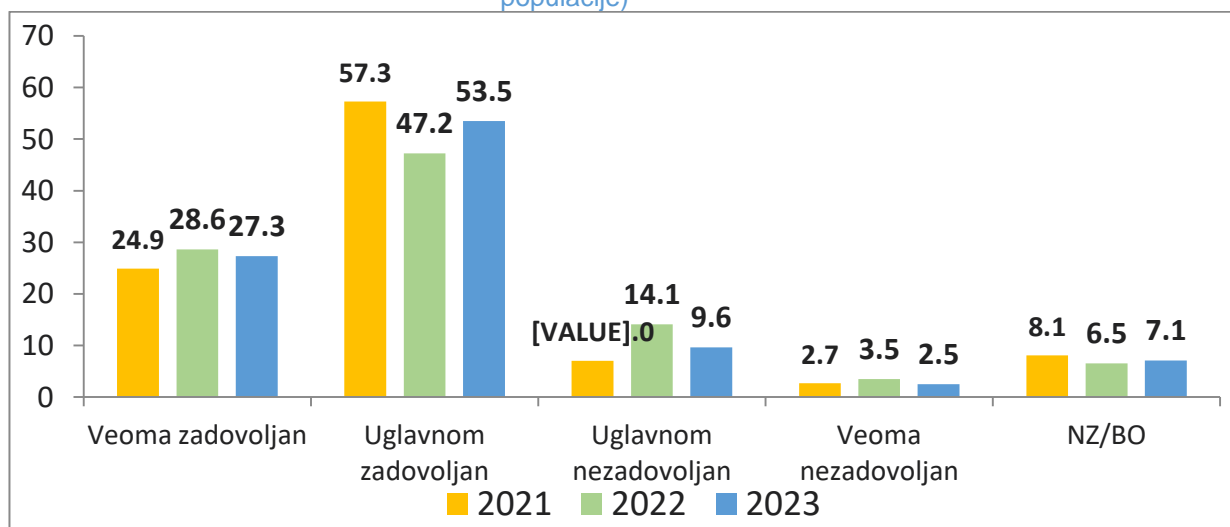
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (23.7% od ciljne populacije)



Ovi rezultati pokazuju da postoji podijeljeno mišljenje o cijenama roaminga. Dok neki smatraju da su cijene previsoke, drugi smatraju da su prihvatljive ili čak niske u odnosu na ostale cijene poziva. Takođe, postoji određeni broj ispitanika koji nije mogao da procijeni ili nije imao mišljenje o tome. Ovo ukazuje na kompleksnost i subjektivnost pitanja o cijenama roaminga, koja zavise od individualnih potreba i očekivanja korisnika.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (23.7% od ciljne populacije)

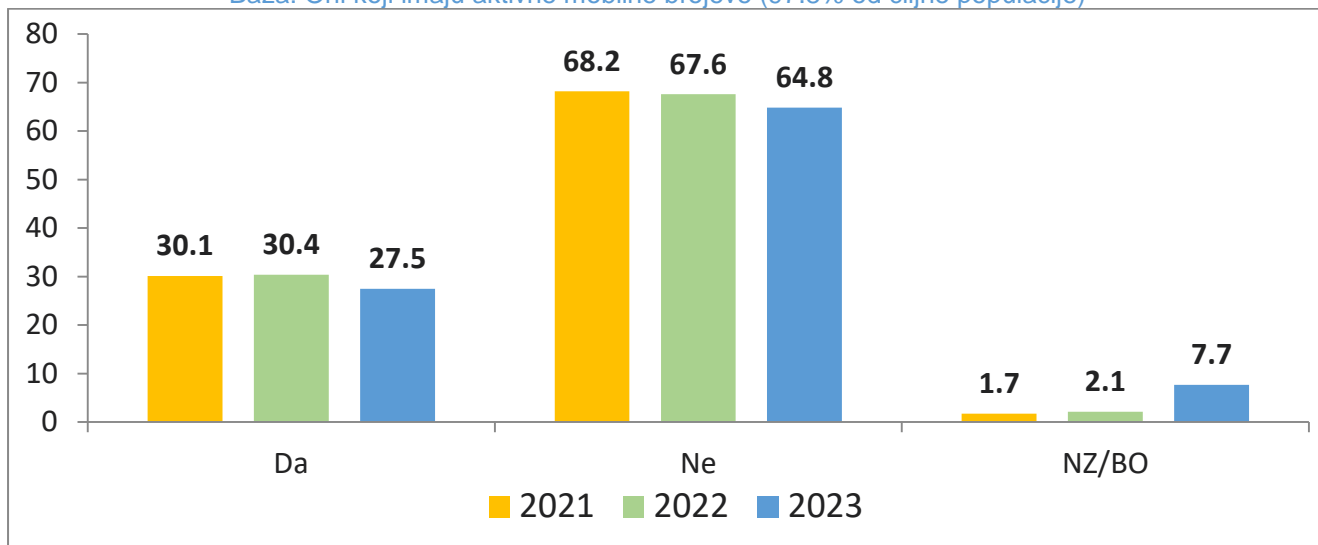


Procenat zadovoljnih (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan) uslugama mobilne telefonije u ovom istraživanju je 80.8%, dok je u prošlogodišnjem istraživanju procenat zadovoljnih iznosio 75.8%, što predstavlja rast za 5 procentnih poena u odnosu na prošlu godinu.

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call

centar) svog provajdera mobilne telefonije?

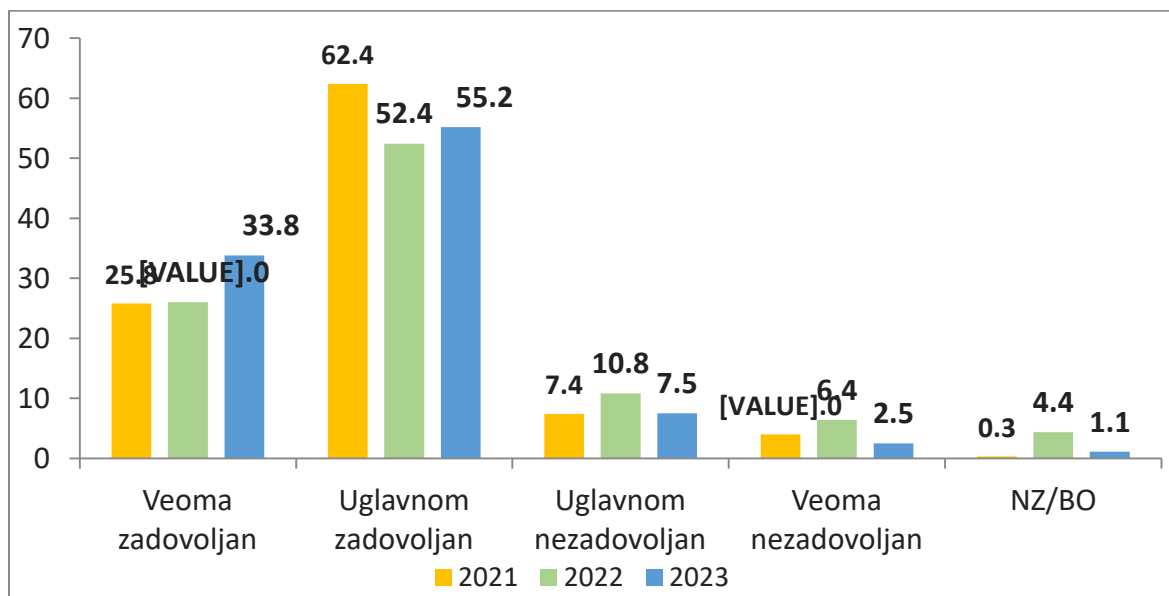
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (97.8% od ciljne populacije)



Prema ovim rezultatima, u posljednjih godinu dana je manji broj ispitanika kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije, pa je u odnosu na istraživanje iz prethodne godine došlo je do blagog smanjenja i to za 2.9 procentnih 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 (26.9% od ciljne populacije)



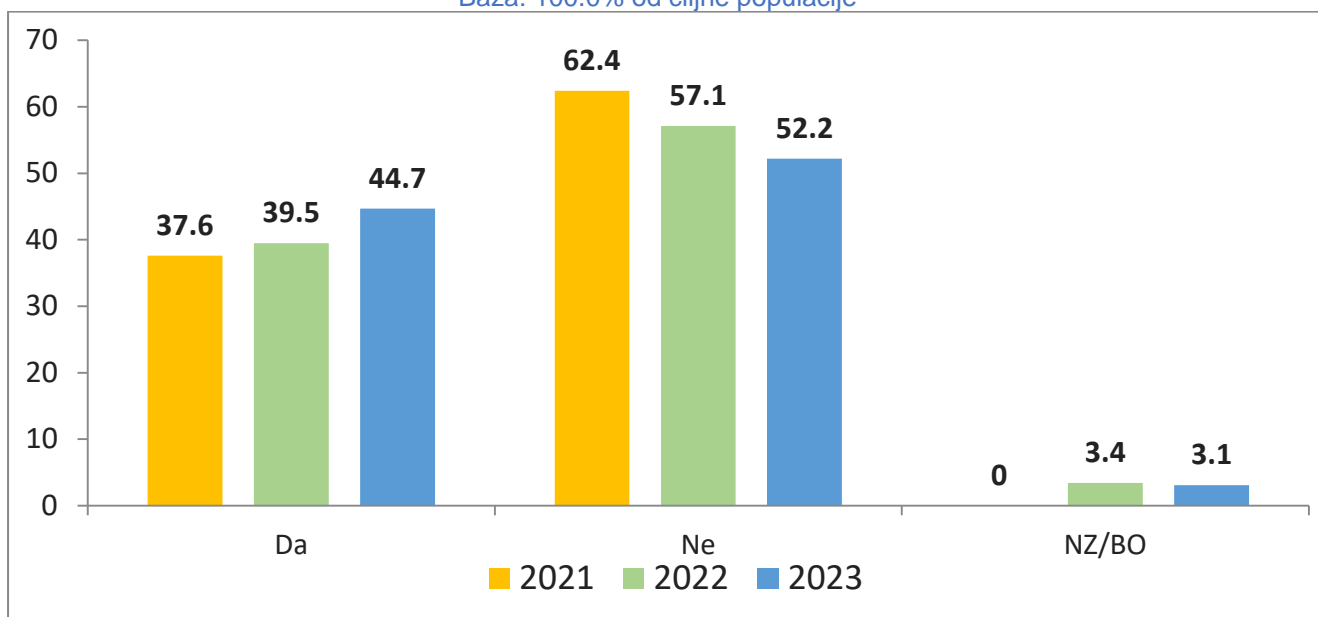
U ovogodišnjem istraživanju nivo zadovoljstva korisnika mobilne telefonije, podrškom koje nude call centri, je veći od prošlogodišnjeg istraživanja, jer je u ovom istraživanju veoma i uglavnom zadovoljnih 89%, a u istraživanju iz 2022. godine 78.4%, što predstavlja rast za 10.6 procentnih poena.

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 44.7% stanovnika Crne Gore.

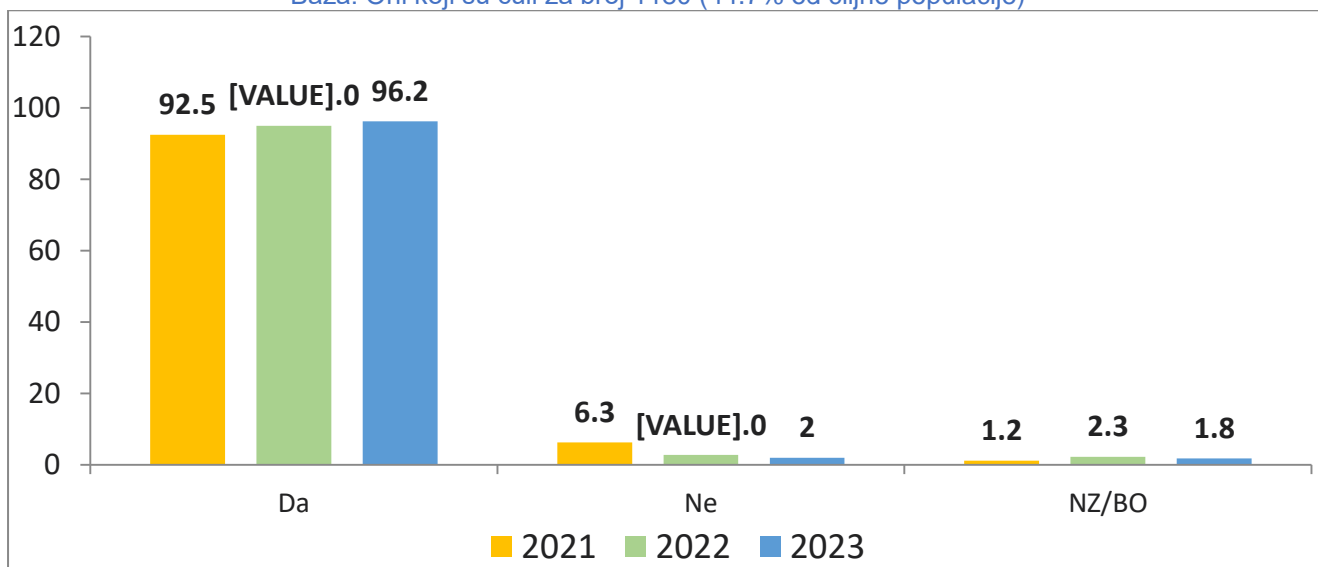
Da li ste čuli za broj 1180?

Baza: 100.0% od ciljne populacije



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

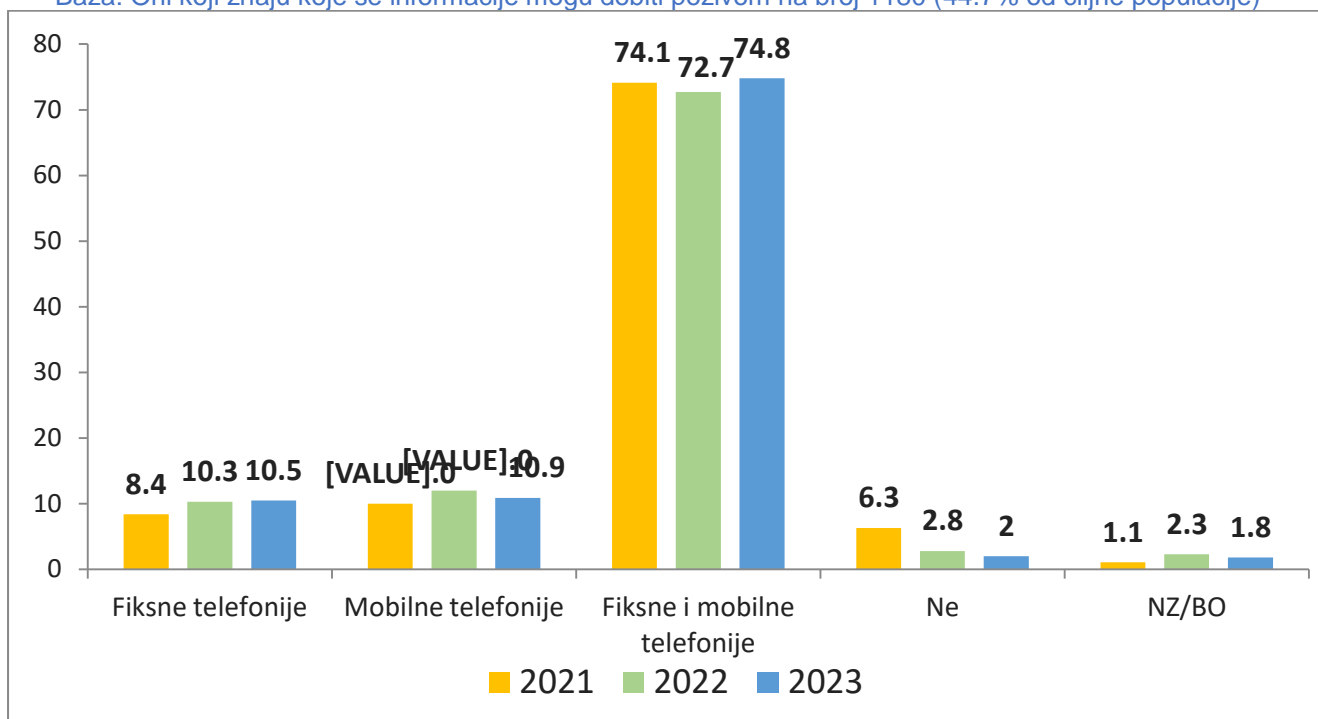
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (44.7% od ciljne populacije)



U slučaju upoznatosti informisanosti građana Crne Gore o tome koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) primijetan je blagi rast (za 1.2 procentna poena) u odnosu na istraživanje iz 2022. godine.

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

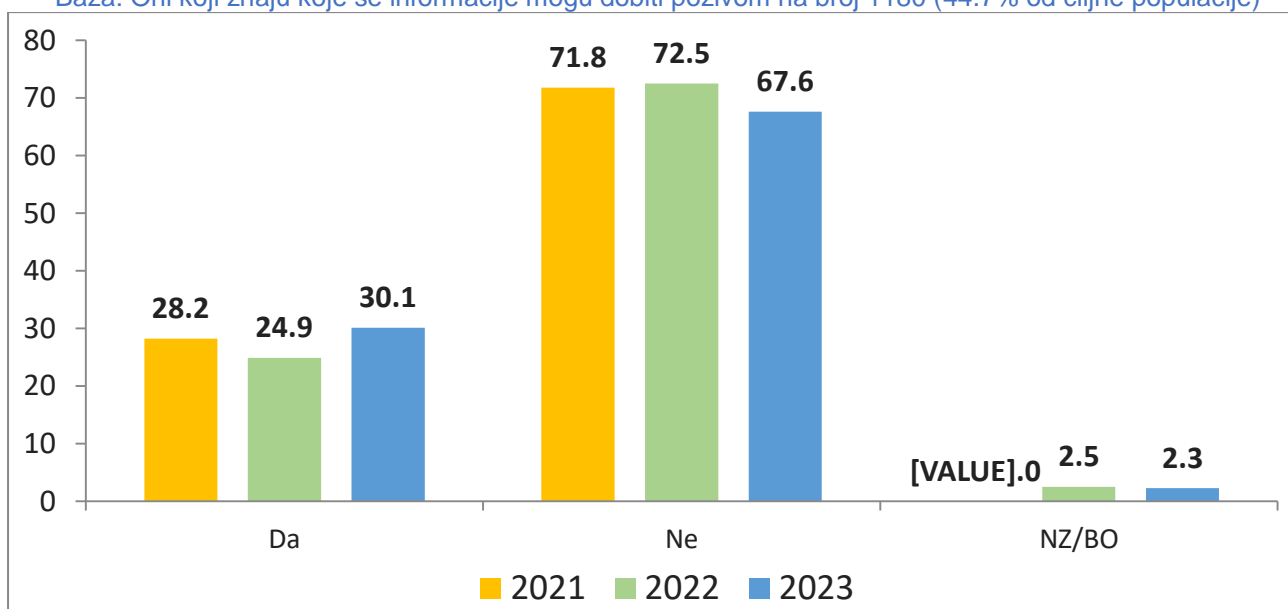
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (44.7% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) iznosi 74.8%, što predstavlja blagi rast u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180?

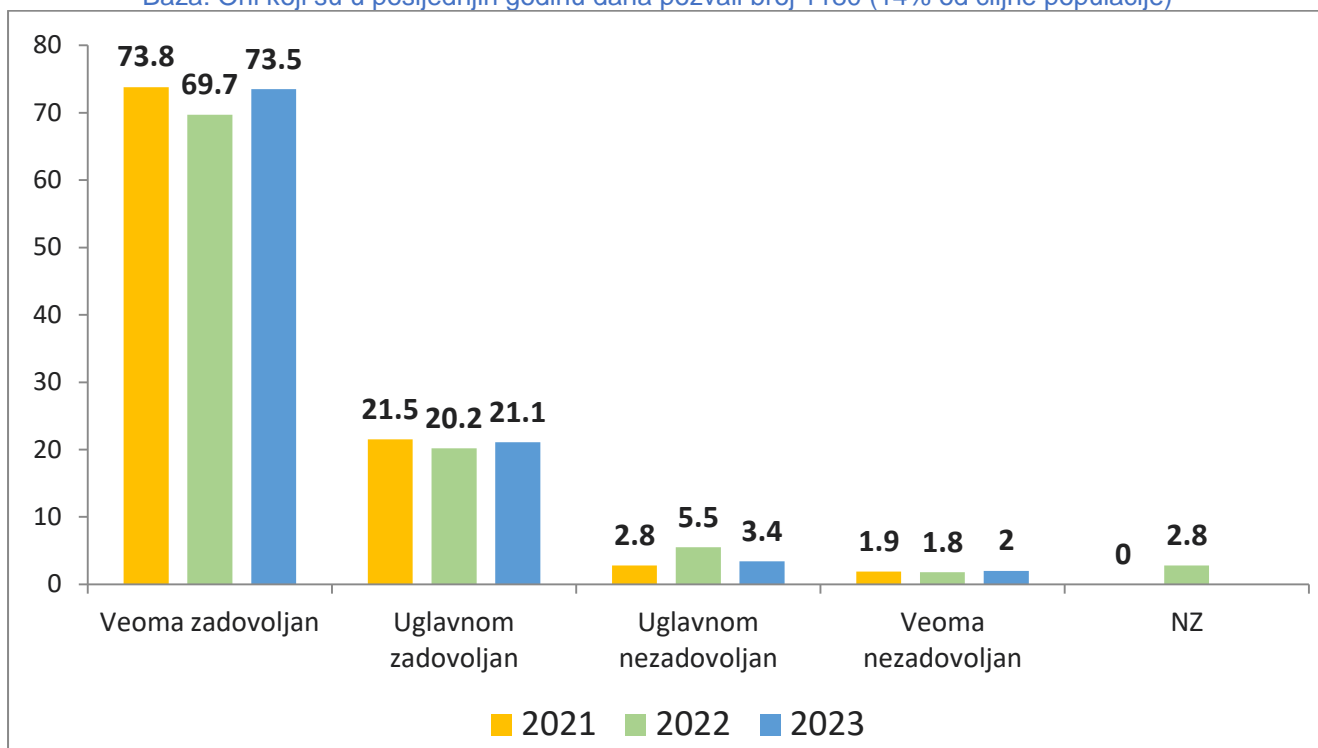
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (44.7% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, ovo istraživanje pokazuje rast procenta (za 5.2 procentna poena) ispitanika koji su pozivali broj 1180.

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

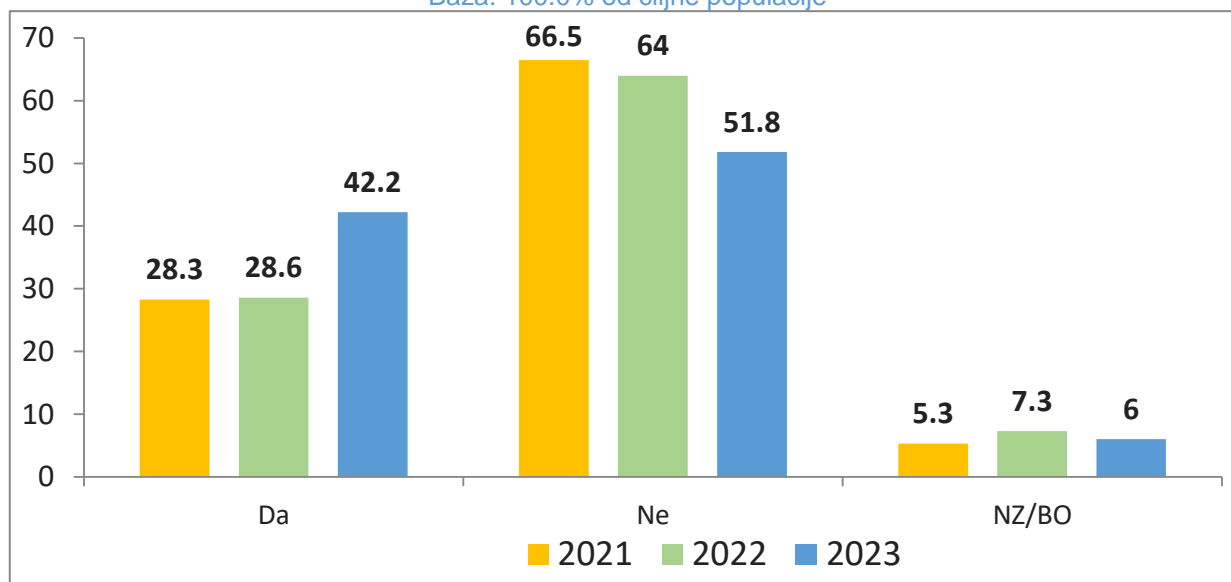
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180 (14% od ciljne populacije)



Veliki broj korisnika (njih 94.6%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa, i primijetan je rast zadovoljstva (od 4.7 procentnih poena) u odnosu na istraživanje iz 2022. godine.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100.0% od ciljne populacije

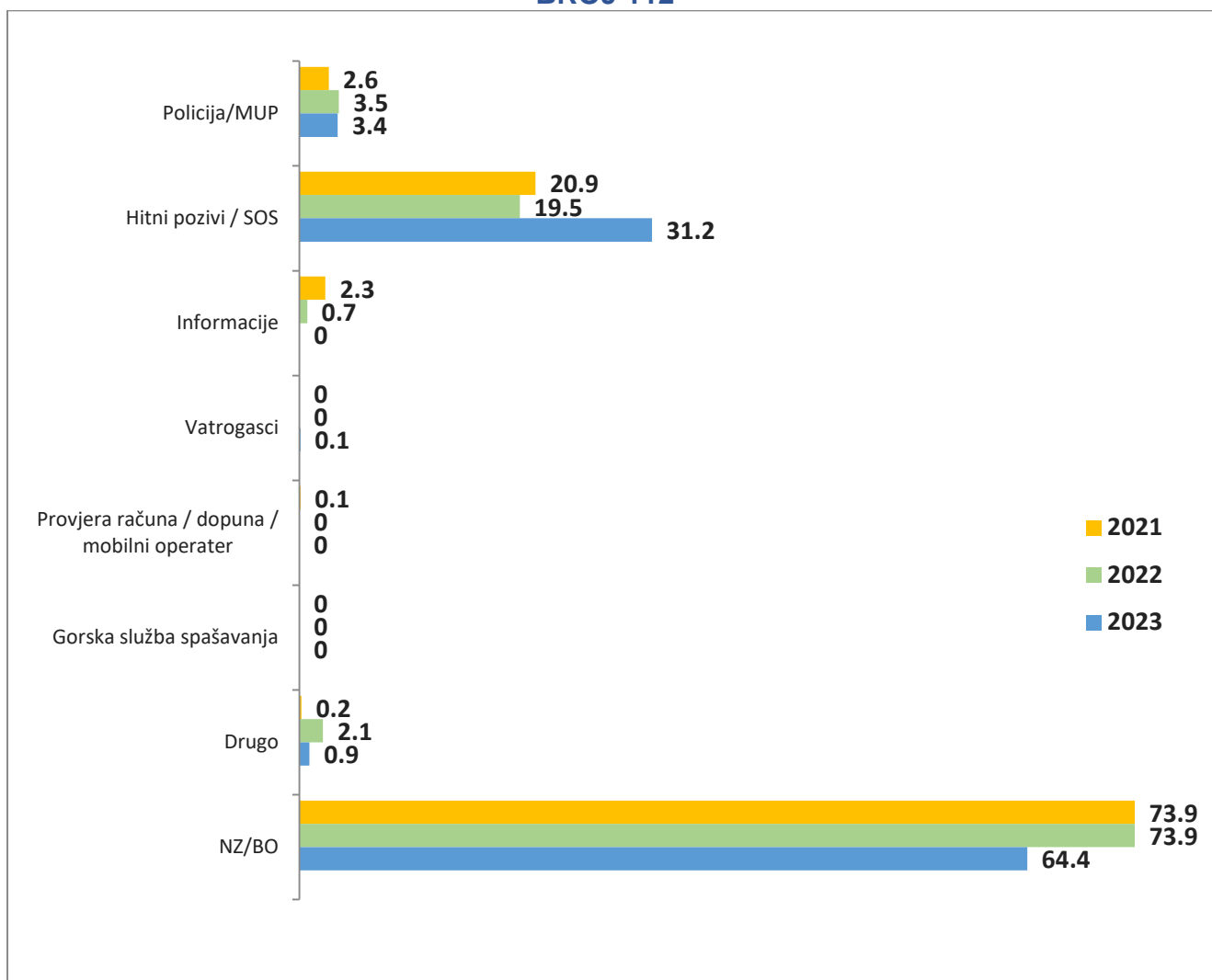


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 42.2% populacije, pa je u odnosu na istraživanje iz 2022. godine došlo do rasta od 13.6 procentnih poena.

Za koje potrebe se koristi broj 112?

Baza: (100.0% od ciljne populacije)

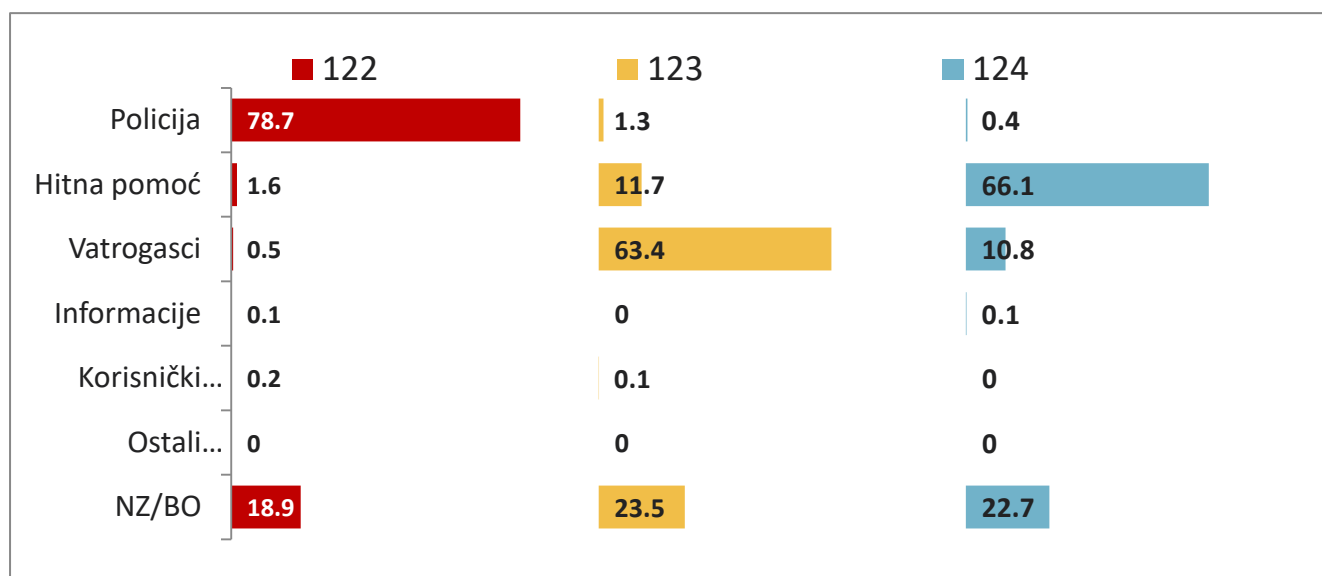
BROJ 112



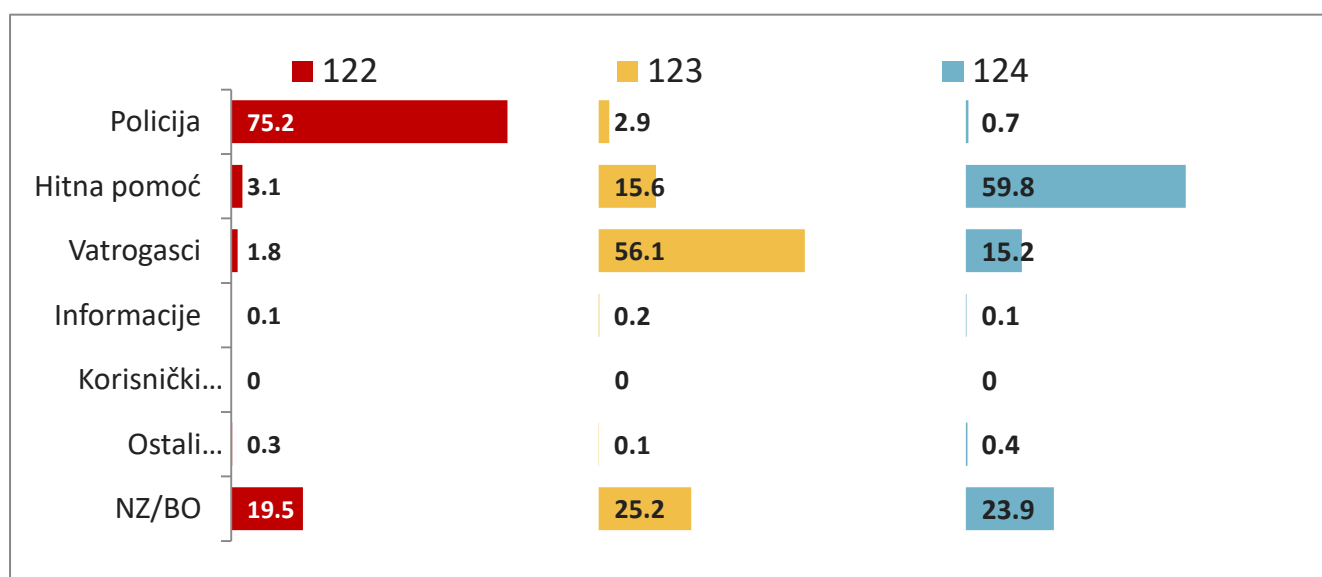
Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje oko 31% ukupne populacije, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje predstavlja rast za 11.7 procentnih poena.

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

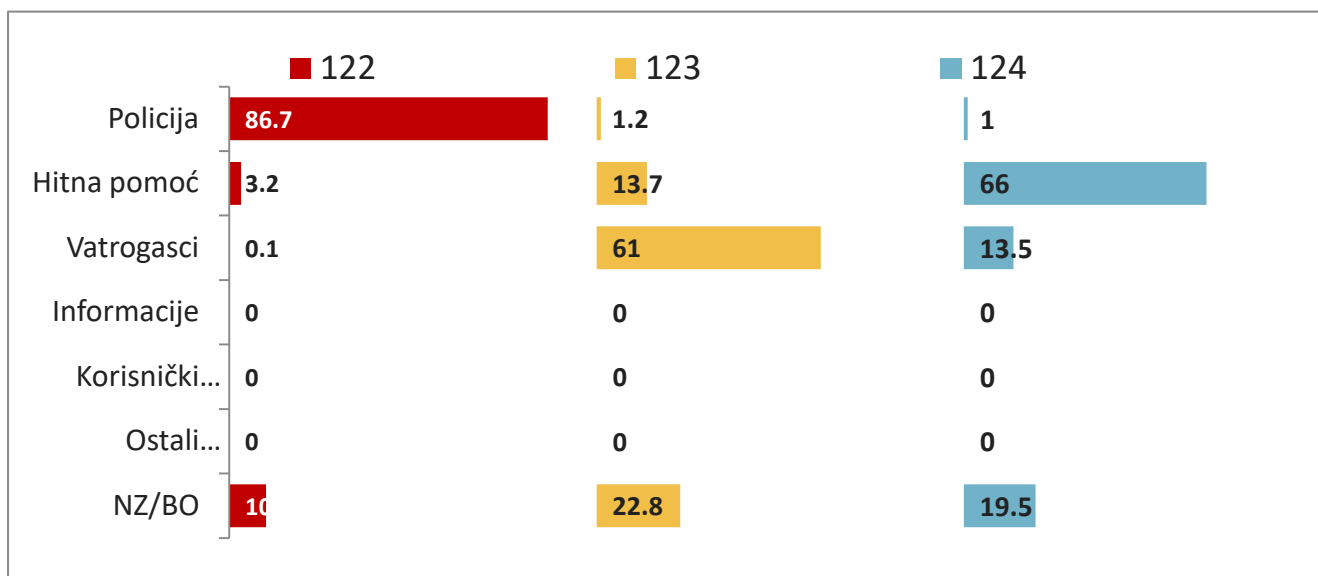


-2021.-

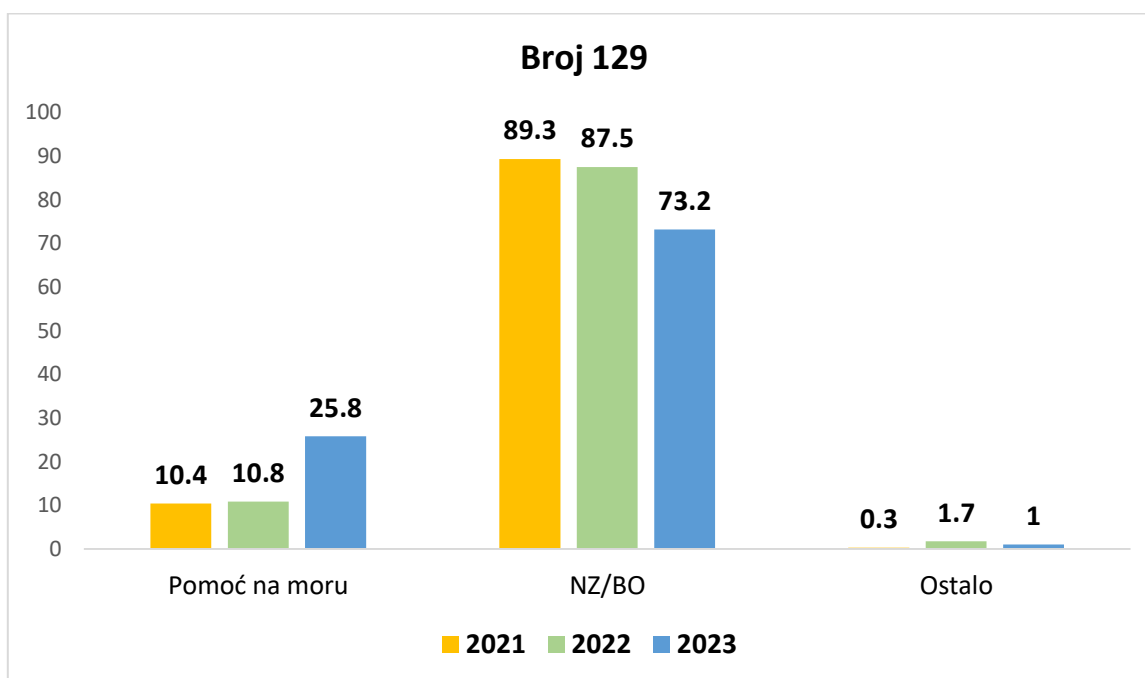


-2022.-

-2023.-



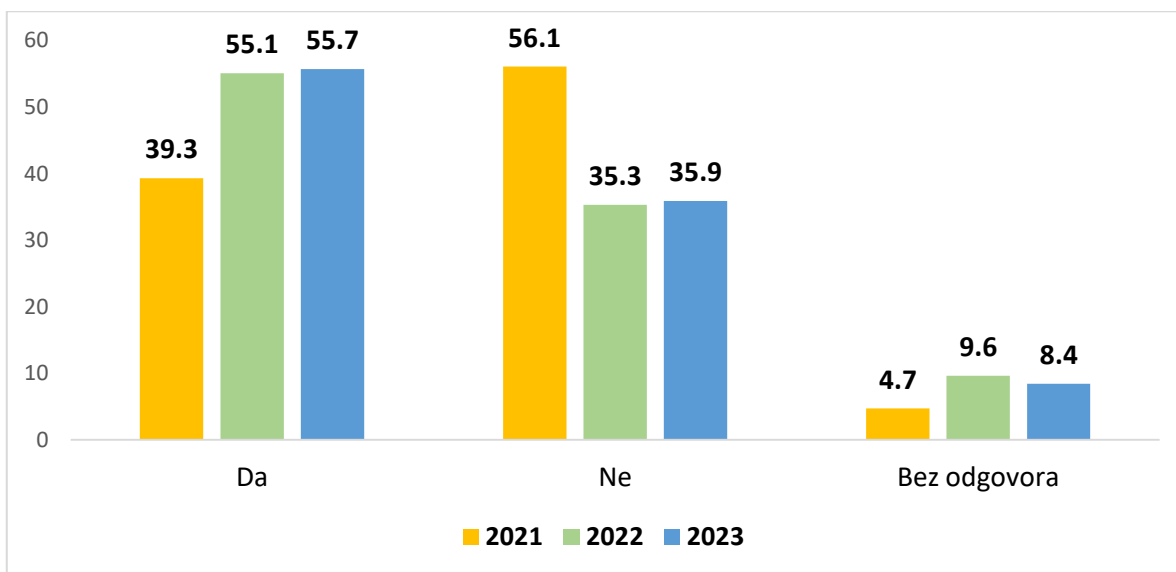
Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (86.7%), zatim slijedi prepoznatljivost broja hitne medicinske pomoći 66% i na kraju vatrogasne službe 61%. Uočljivo je da je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje prepoznatljivost brojeva hitnih službi porasla.



U 2023. godini, značajan porast se bilježi u upoznatosti ispitanika sa brojem 129 - pomoć na moru i to sa 10.8% na 25.8% .

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?

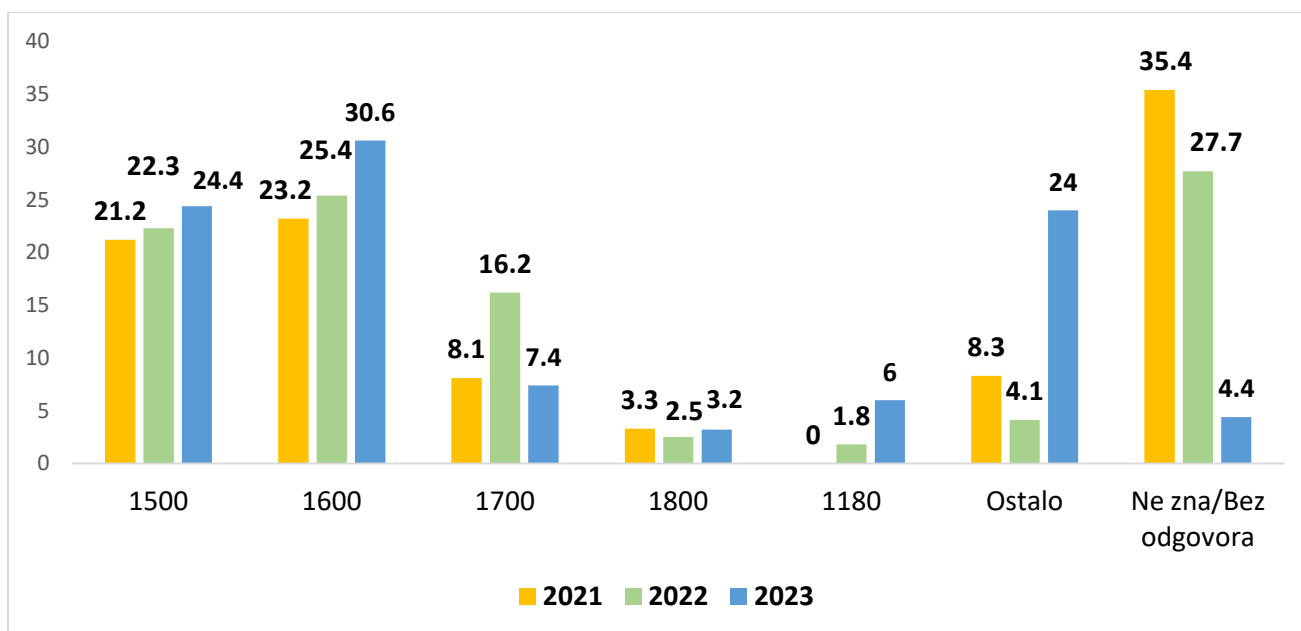
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Kao i prethodne godine, najveći broj građana Crne Gore (55.7%), je upoznat sa činjenicom da postoje posebni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje.

Da, koji je to broj?

Baza: Ispitanici koji znaju da postoji broj za prijavu smetnji kod svog operatora (55.7% od ciljne populacije)

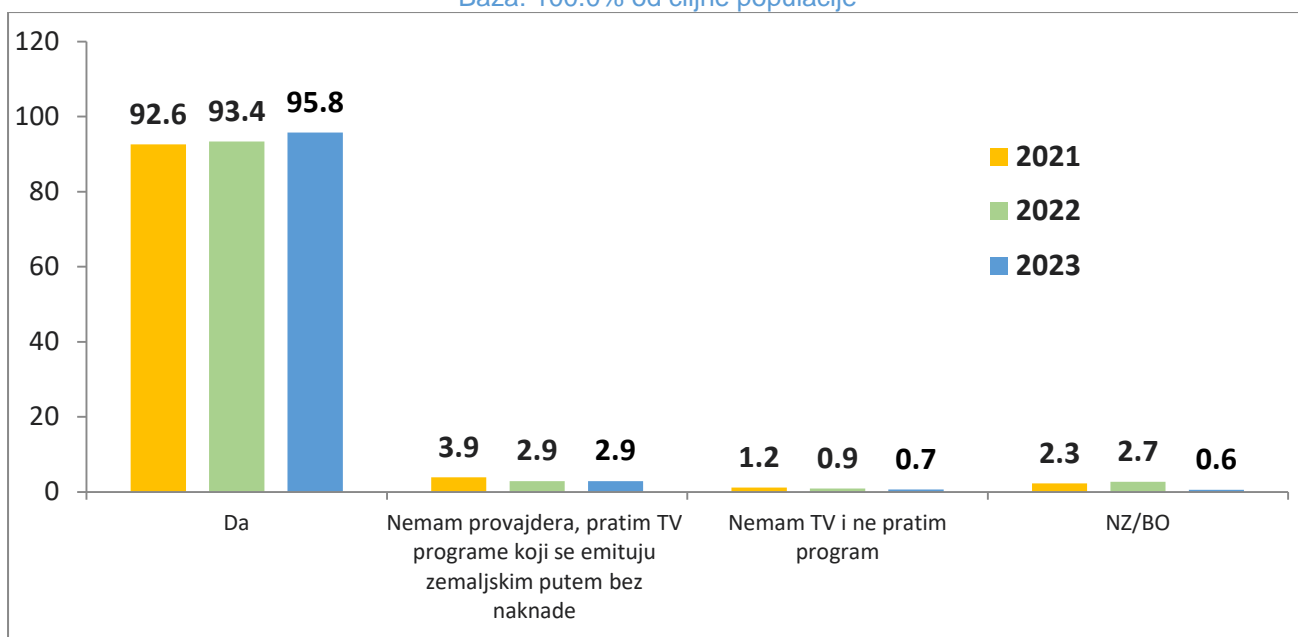


Ispitanici, u većem procentu, nego u prethodnim istraživanjima, znaju poseban broj za prijavu smetnji kod operatora. Međutim mali je broj onih koji znaju da je broj 127XX besplatan broj za prijavu smetnji kod operatora bez obzira iz koje mreže zovu. Među onim brojevima koji su na grafiku predstavljeni kao „ostalo“, ima 139 odgovora koji se odnose na broj koji počinje sa 127XX, od čega broj 12769 u 37 slučajeva, broj 12755 u 34 slučaja, broj 12777 u 24 slučaja, broj 12711 se pojavljuje u 21 slučaj, broj 12678 u 18 slučajeva i broj 12768 u 5 slučajeva.

TELEVIZIJA

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

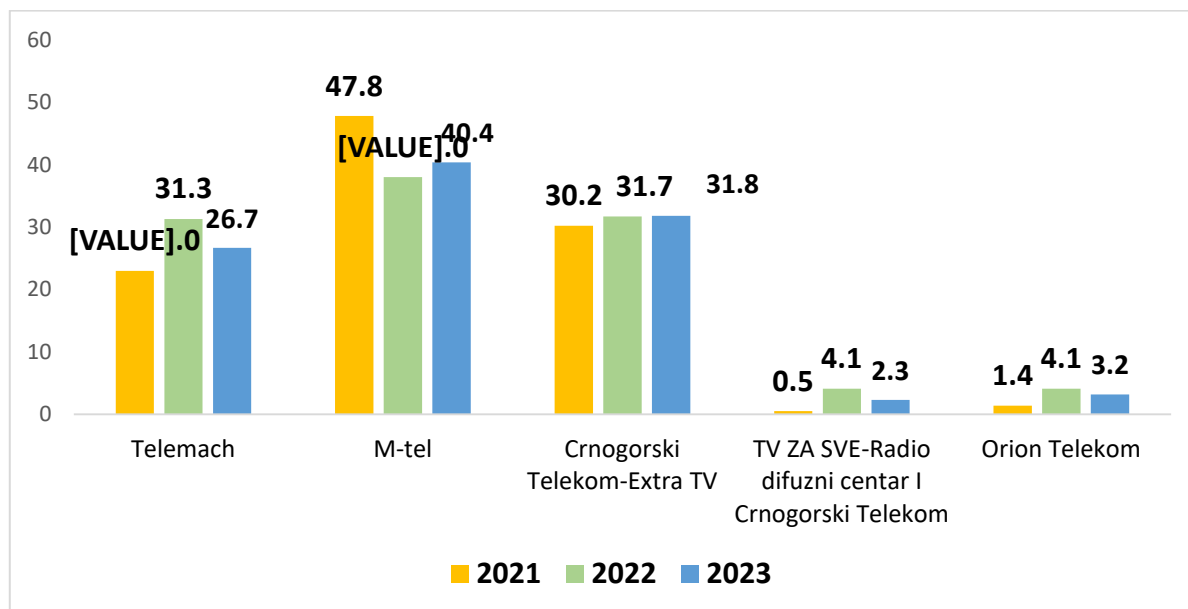
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je došlo do blagog rasta građana koji prate TV program putem provajdera TV programa za 2.4 procentna poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Moj provajder je

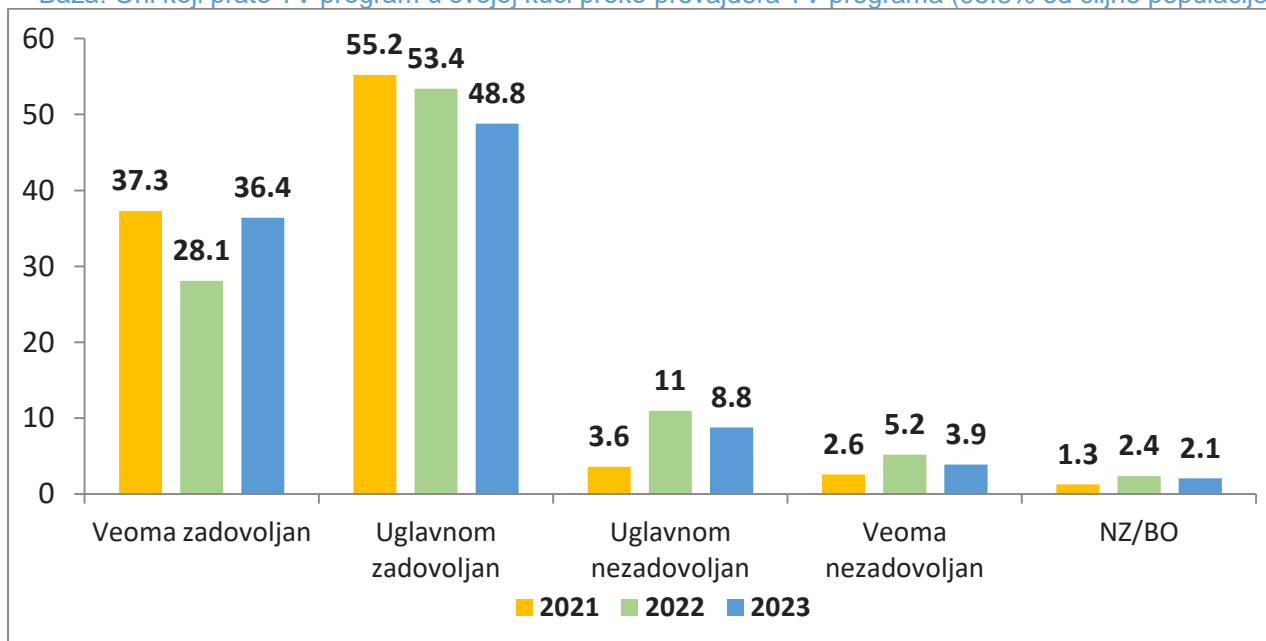
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.8% od ciljne populacije)



Najveće učešće u distribuciji TV programa u Crnoj Gori ima M-tel, čiji udio iznosi 40%. U poređenju sa prošlogodišnjim istraživanjem uočava se da je došlo do odstupanja u udjelu pojedinih provajdera TV programa i to na način da je udio Telemach-a pao za 4.6 procentna poena, udio M-tela je porastao za 2.4 procentna poena, a udio Crnogorskog Telekoma je na prošlogodišnjem nivou.

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

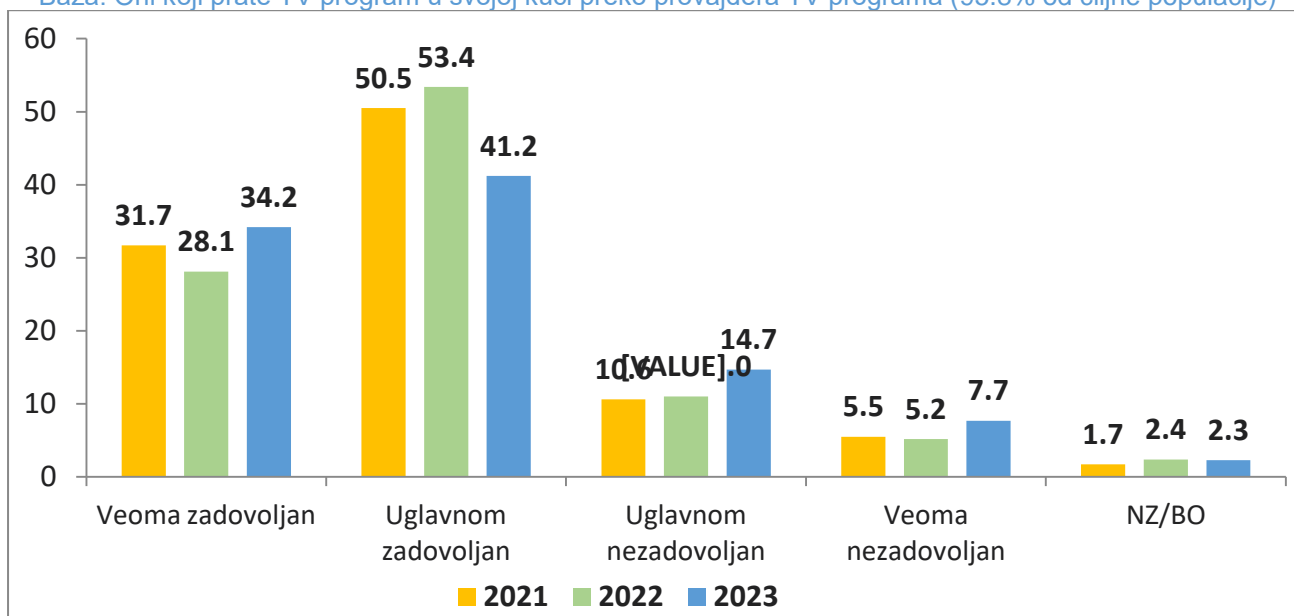
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.8% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju zadovoljstvo kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa, može se konstatovati trend rasta ovog indikatora zadovoljstva, sa prošlogodišnjih 81.5%, na 85.2%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

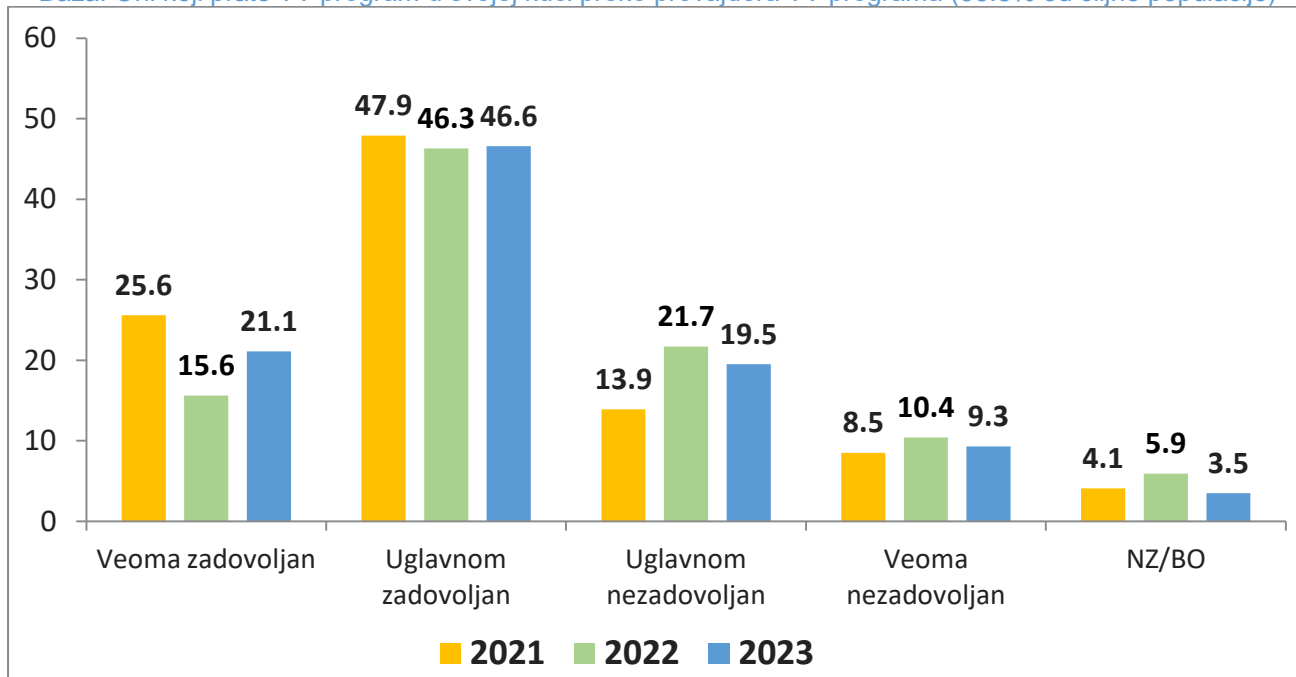
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.8% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa bilježi trend blagog pada, sa prošlogodišnjih 81.5% na ovogodišnjih 75.4%. Istovremeno, uočava se povećanje procenta veoma nezadovoljnih.

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

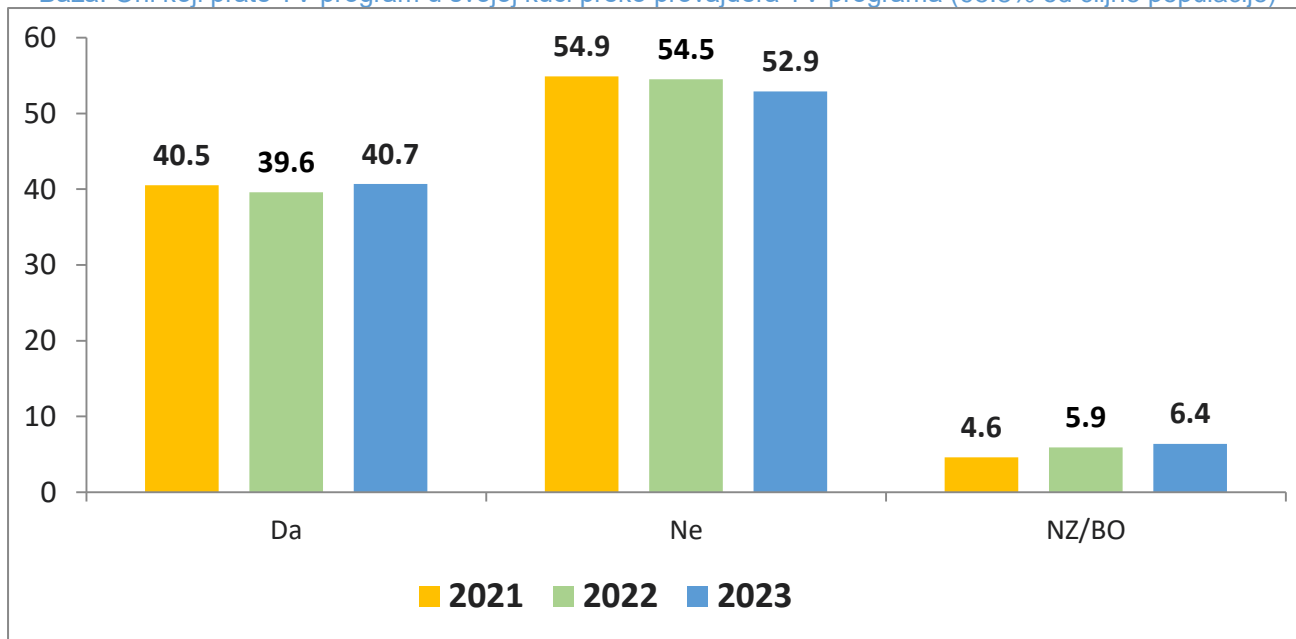
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.8% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa bilježi trend rasta, sa prošlogodišnjih 61.9% na ovogodišnjih 67.7%.

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

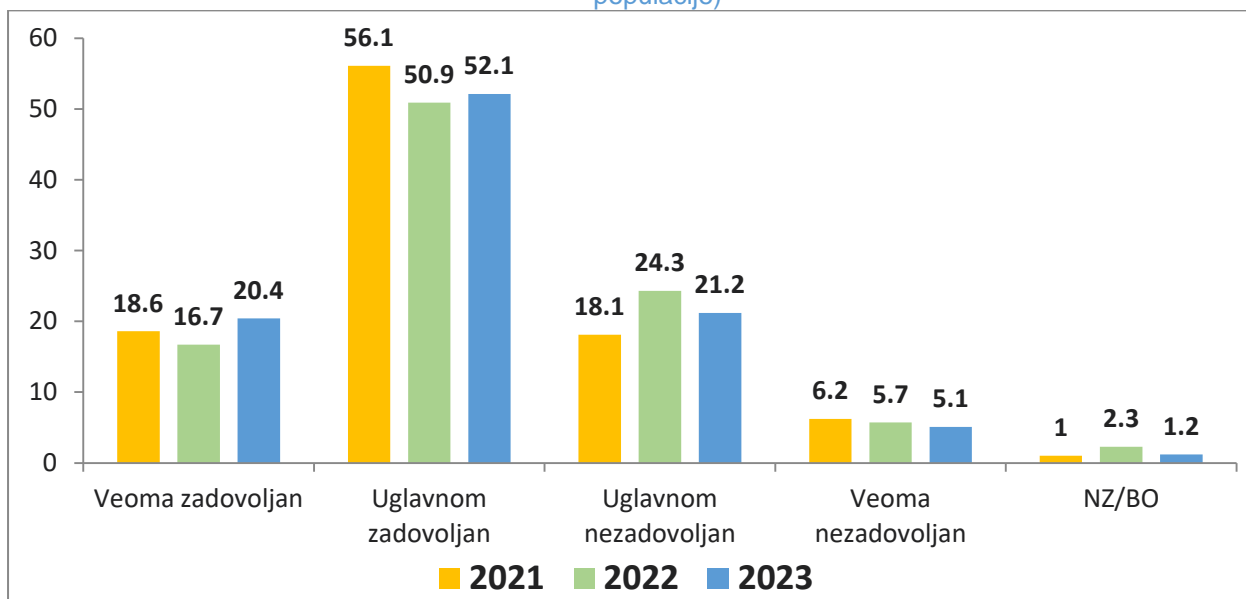
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.8% od ciljane populacije)



Ovogodišnje istraživanje pokazuje, u odnosu na prošlogodišnje, da je procenat ispitanika koji su imali smetnje i/ili prekid u korišćenju ove usluge povećan za 1.1 procentni poen i iznosi 40.7%.

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

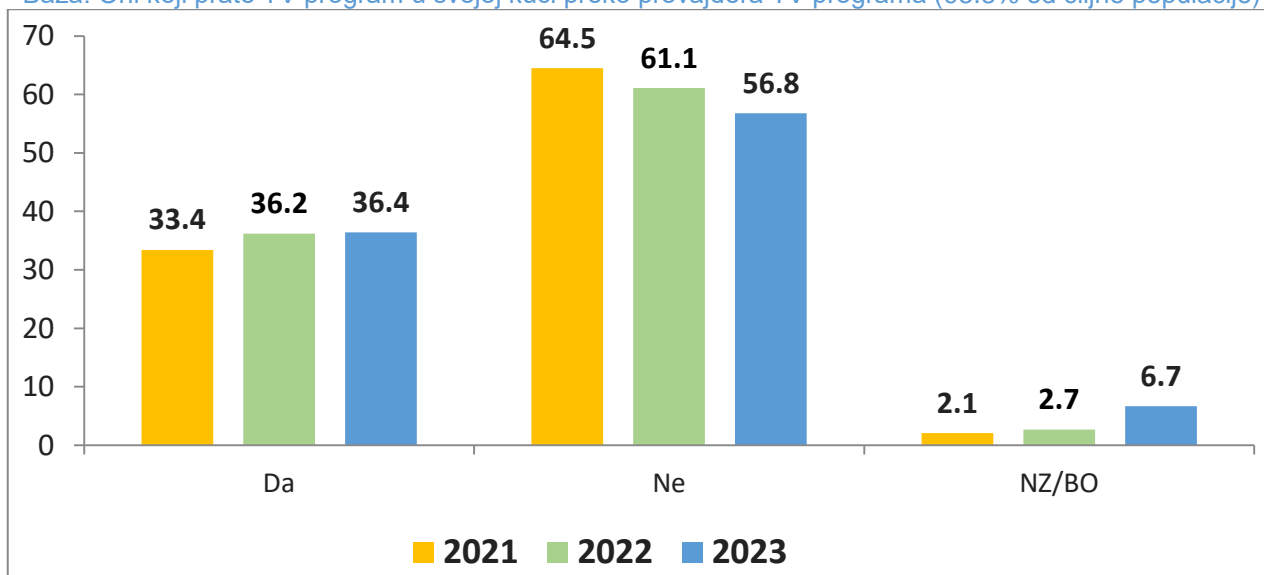
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (39.1% od ciljane populacije)



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) – 72.5%, i ovo predstavlja poboljšanje za 4.9 procentnih poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

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

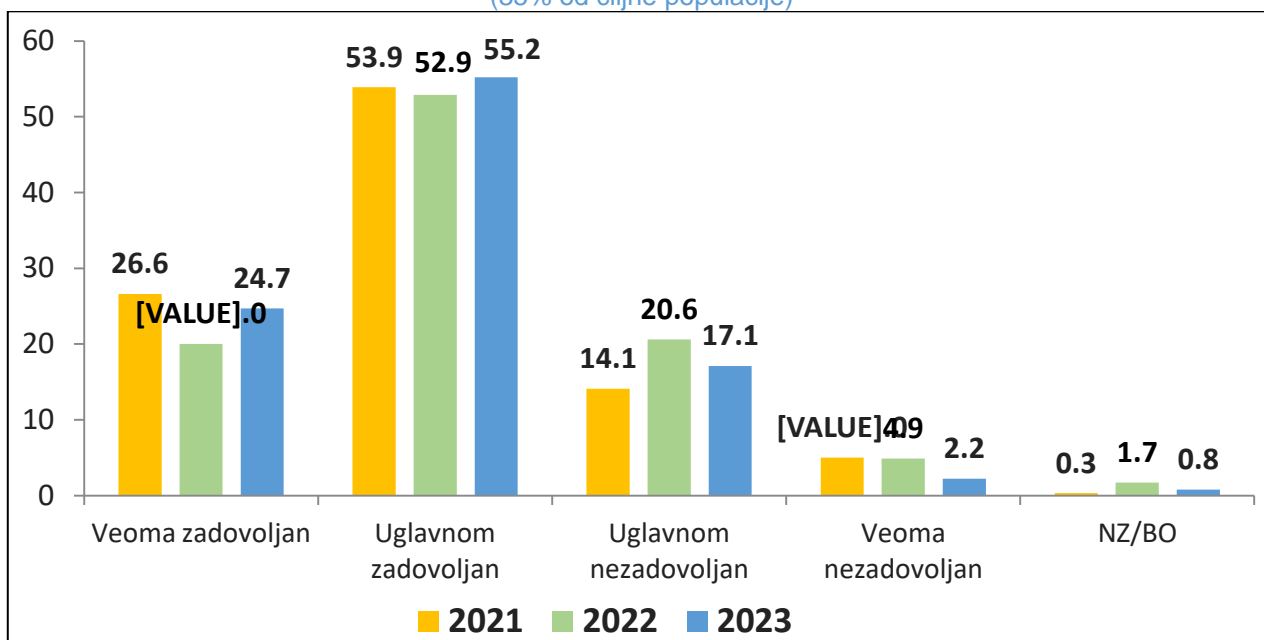
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.8% od ciljane populacije)



Procenat ispitanika koji su kontaktirali podršku za korisnike (call centar) je približan prošlogodišnjem i on je 36.4%.

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

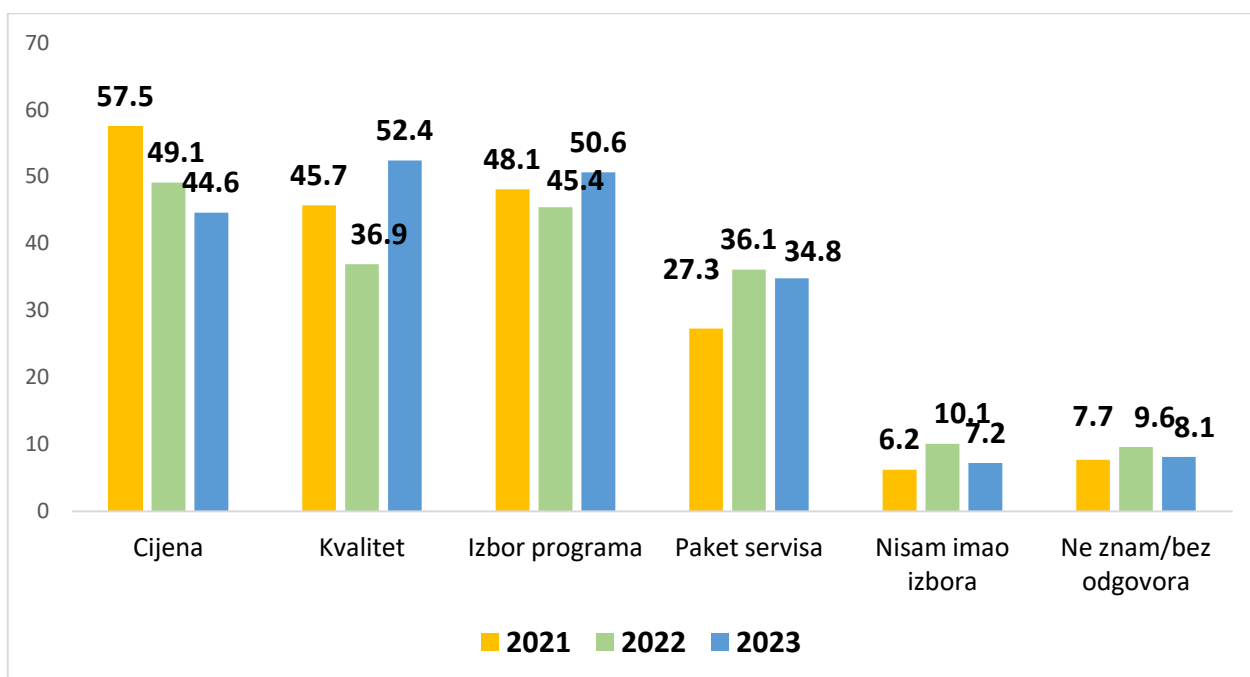
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (35% od ciljane populacije)



Kvalitetom servisa za podršku korisnika (call centar) zadovoljno je 79.9% ispitanika, što je rast za 7 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje.

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

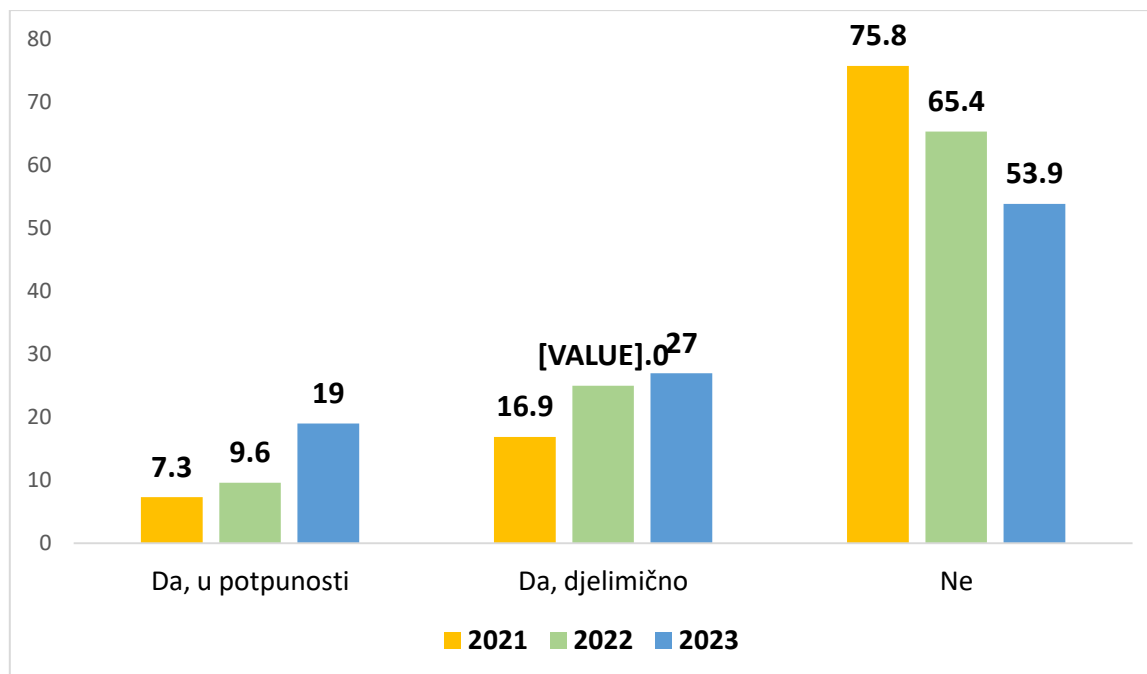
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (95.8% od ciljane populacije)



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

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

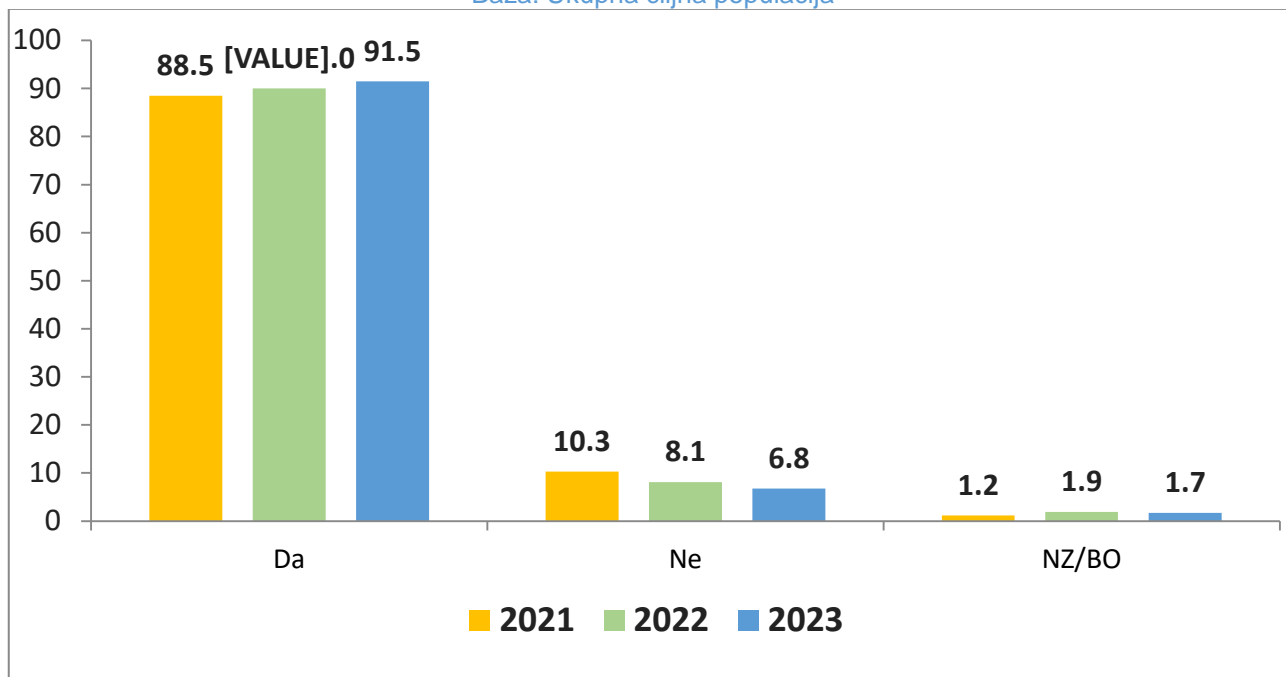


U ovogodišnjem istraživanju došlo je do pada procenat ispitanika (53.9%) koji nisu upoznati sa mogućnostima koje pruža digitalni radio. Ukupno gledano, iz rezultata ankete može se zaključiti da se svijest o mogućnostima koje pruža digitalni radio koji se emituje zemaljskim putem u brojnim državama Evrope postepeno povećava tokom navedenih godina, ali i dalje postoji značajan broj ispitanika koji nisu upoznati sa tim mogućnostima.

INTERNET

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

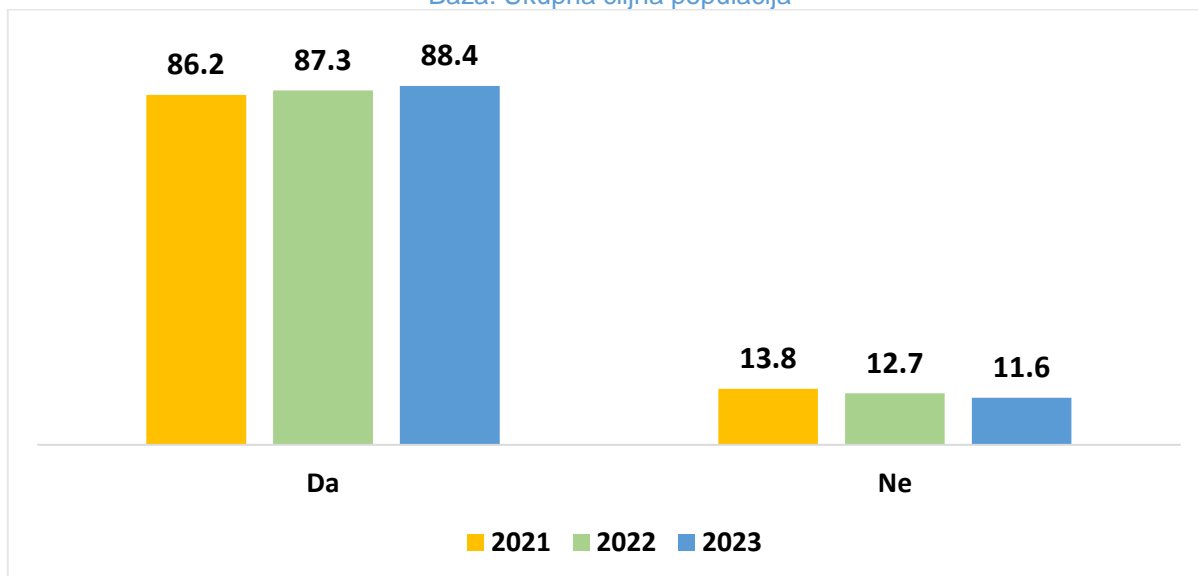
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste Internet je, u odnosu na prethodno istraživanje u porastu i sada iznosi 91.5%, što je povećanje za 1.5 procentnih poena.

Da li Vi lično koristite Internet?

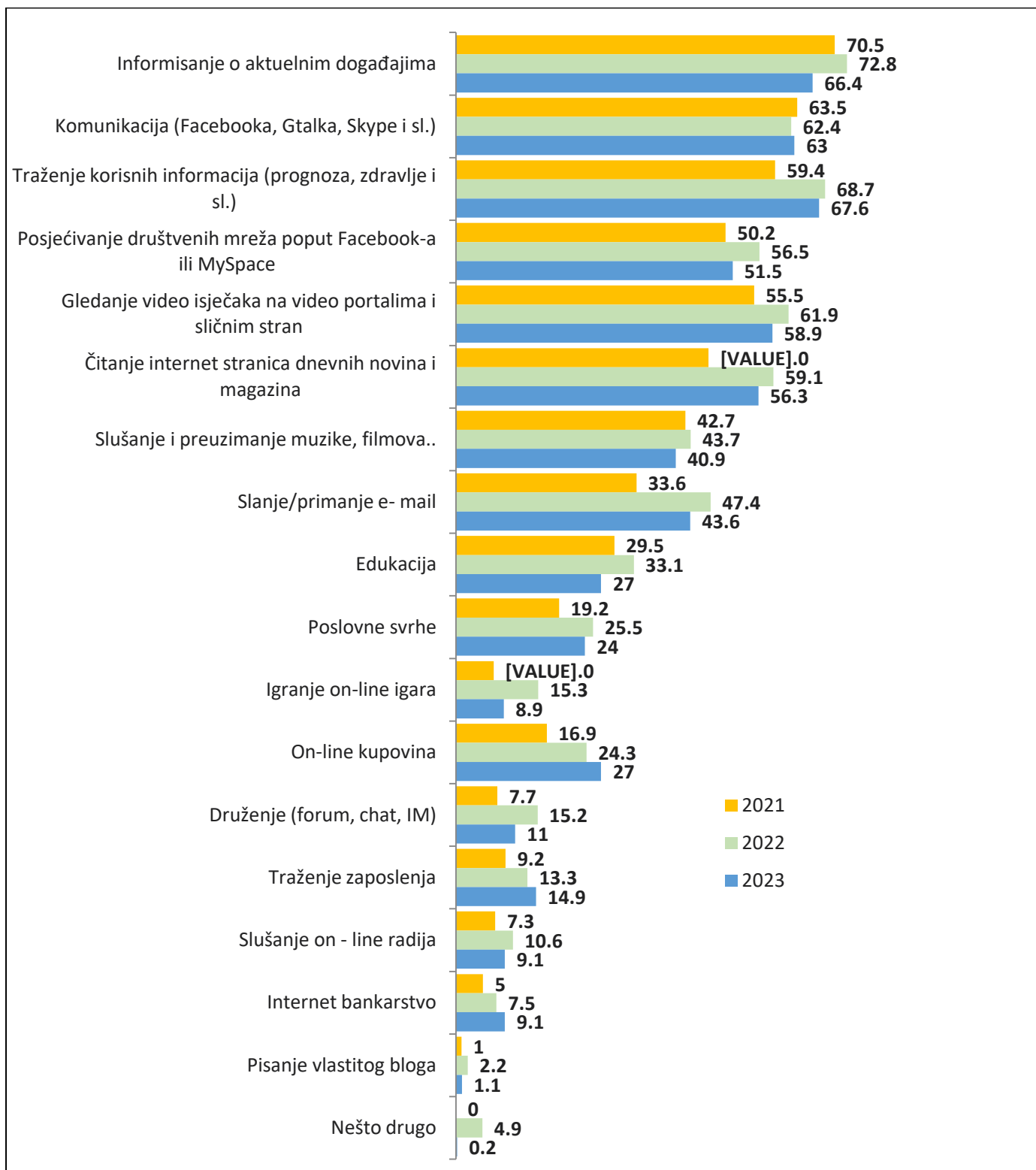
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 88.4% anketiranih građana Crne Gore, što je povećanje od 1.1 procentni poen u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

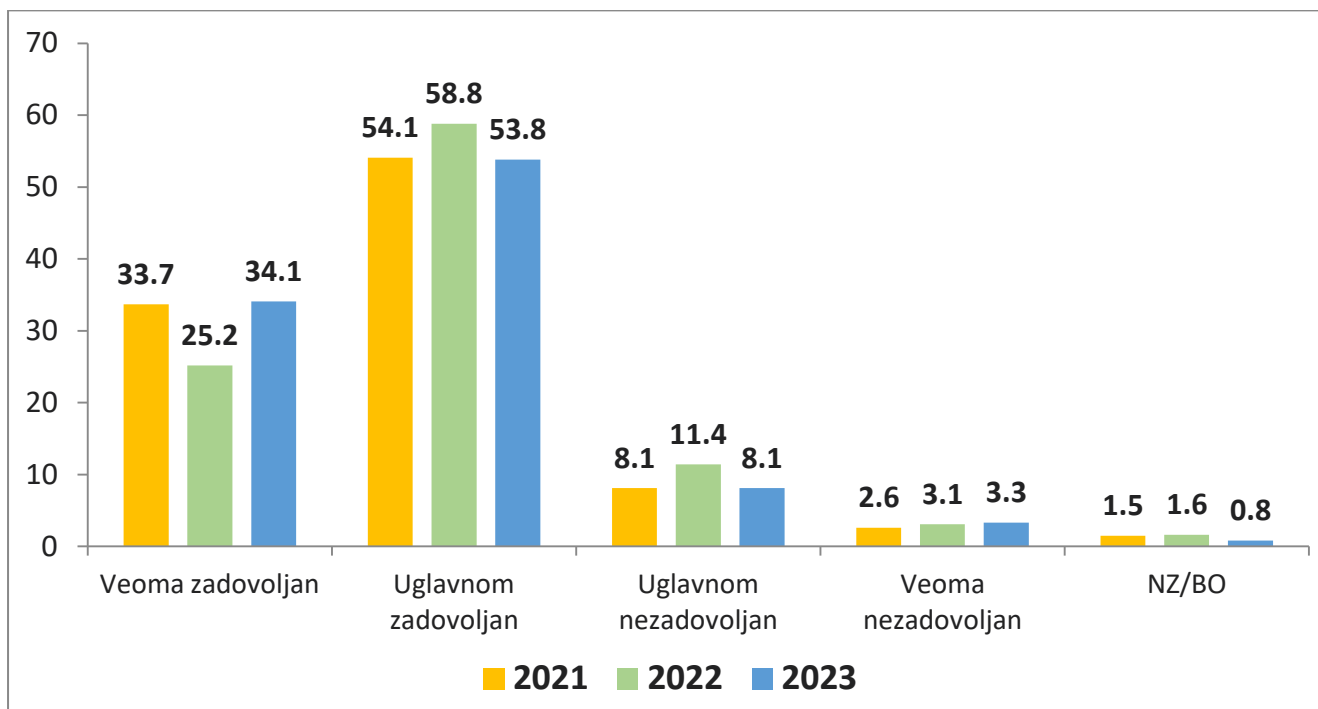
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.4% od ciljane populacije)



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.

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

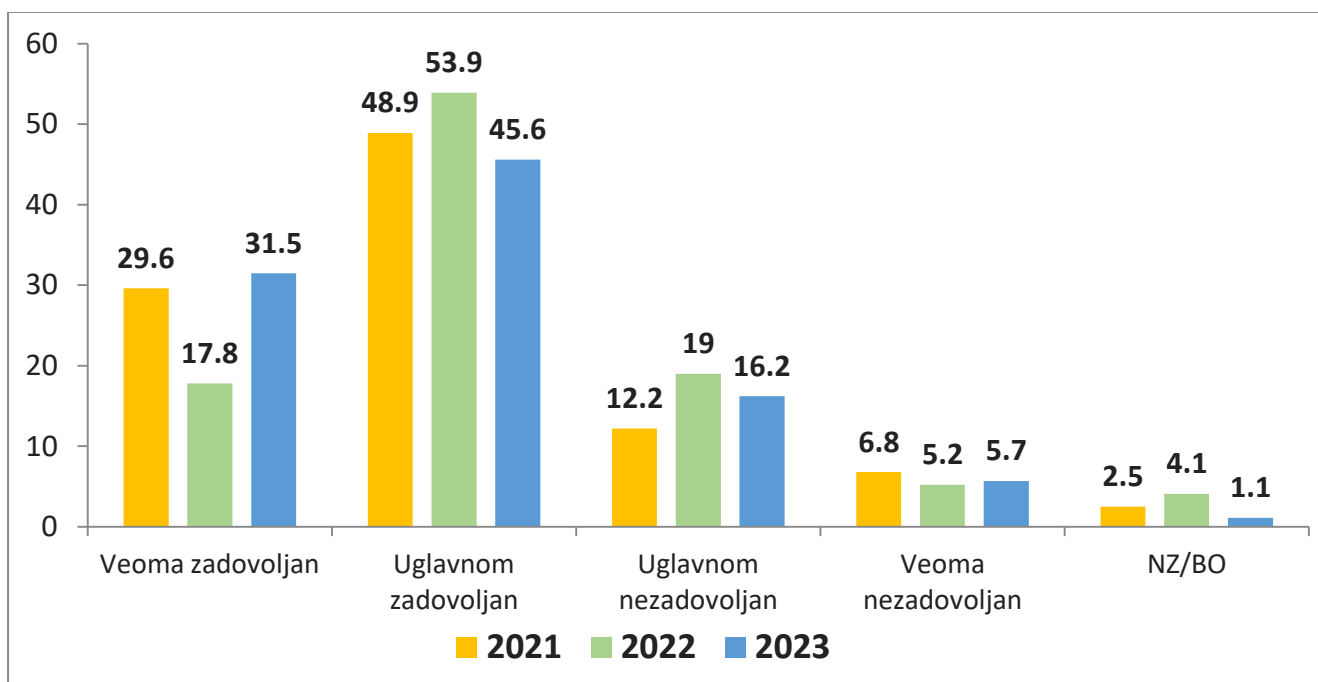
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.4% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je iznosilo 87.9% i u porastu je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (84%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet usluga?

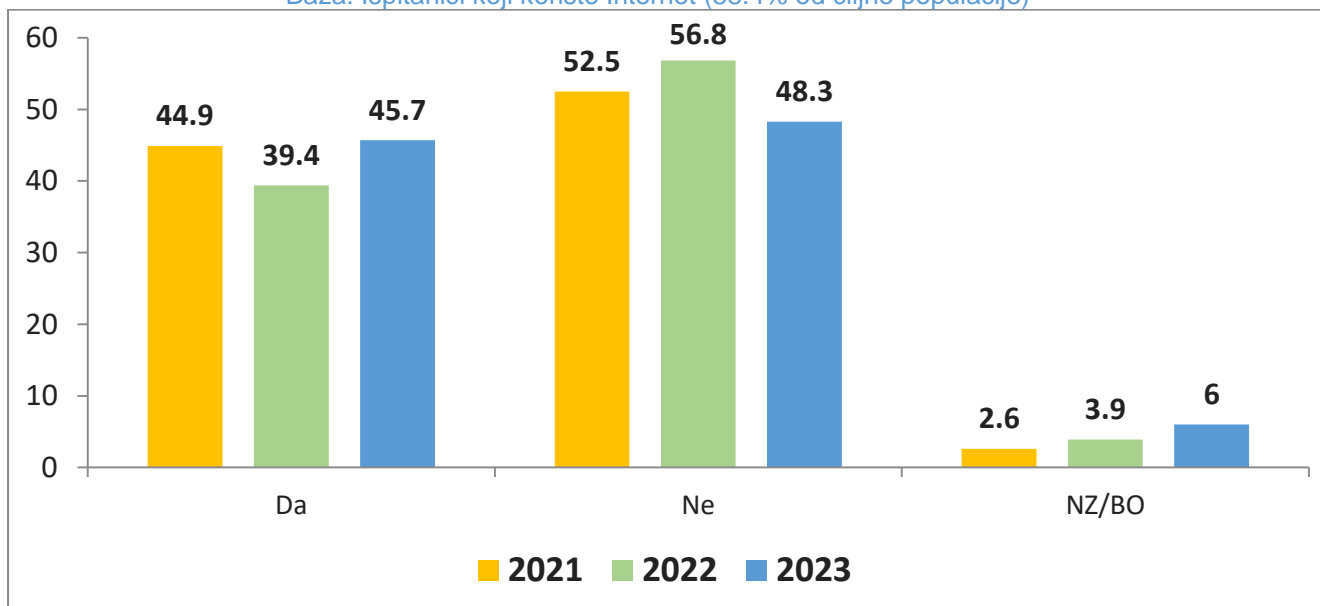
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.4% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je 77.1% i u odnosu na prethodno istraživanje je poraslo za 5.4 procentna poena (71.7%).

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

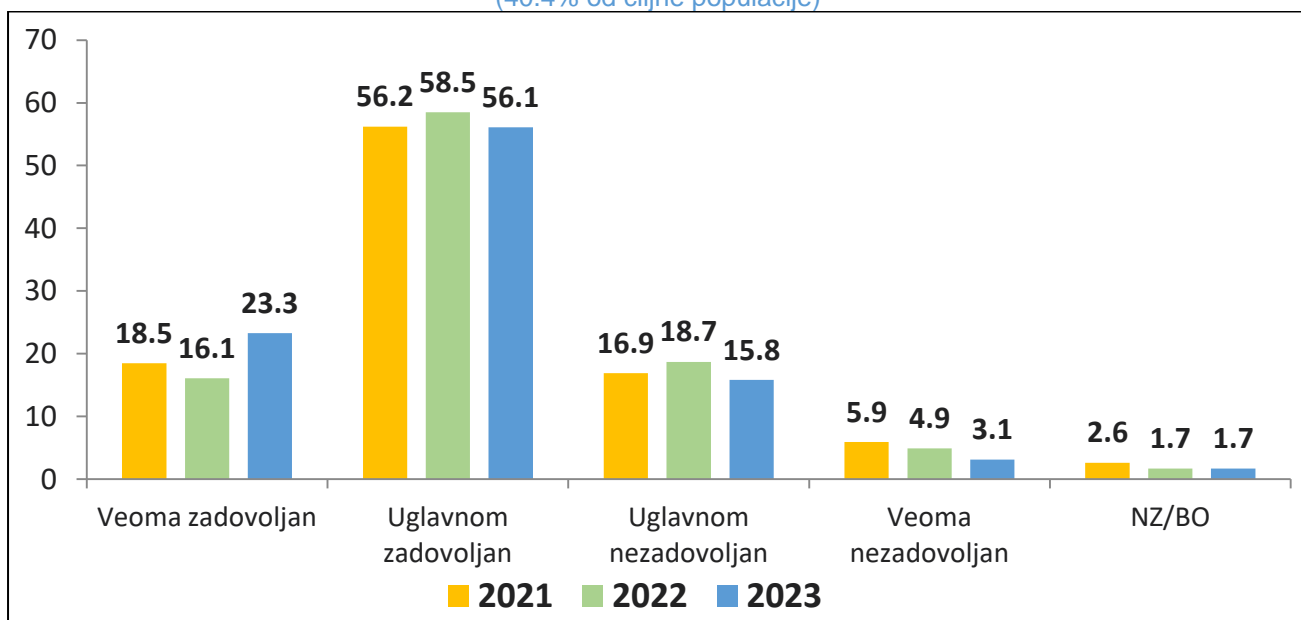
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.4% od ciljane populacije)



U odnosu na istraživanje iz 2022. godine, procenat ispitanika koji je primjetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je porastao sa 39.4% na 45.7%.

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

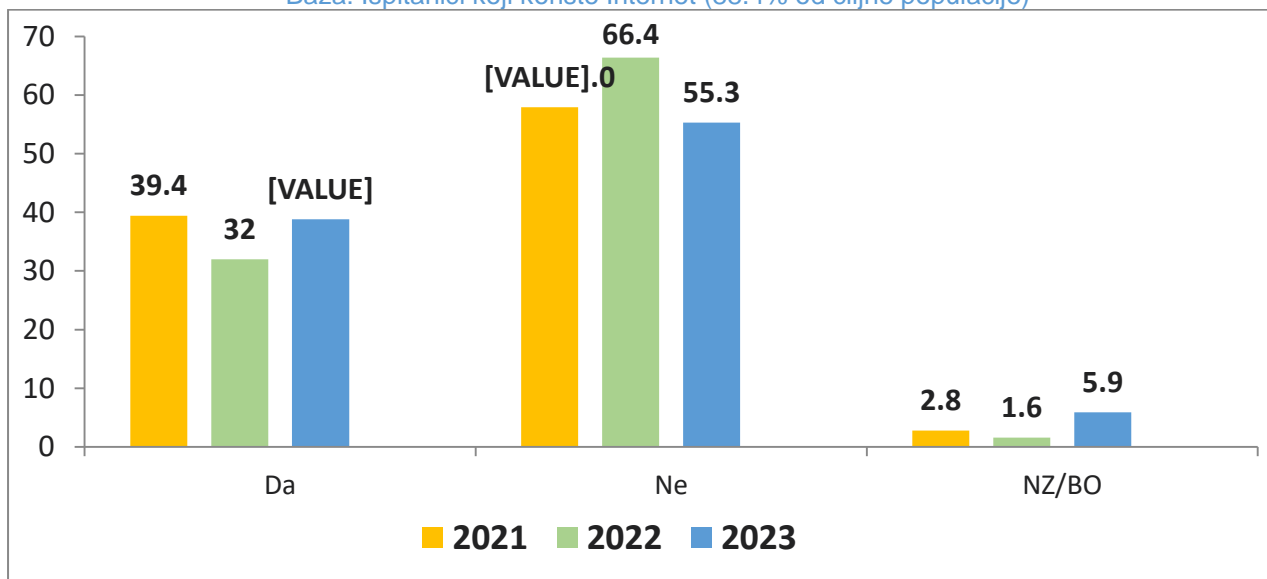
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (40.4% od ciljane populacije)



Procenat korisnika interneta koji su zadovoljni brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge sa prošlogodišnjih 74.6 % je porastao na ovogodišnjih 79.4%.

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

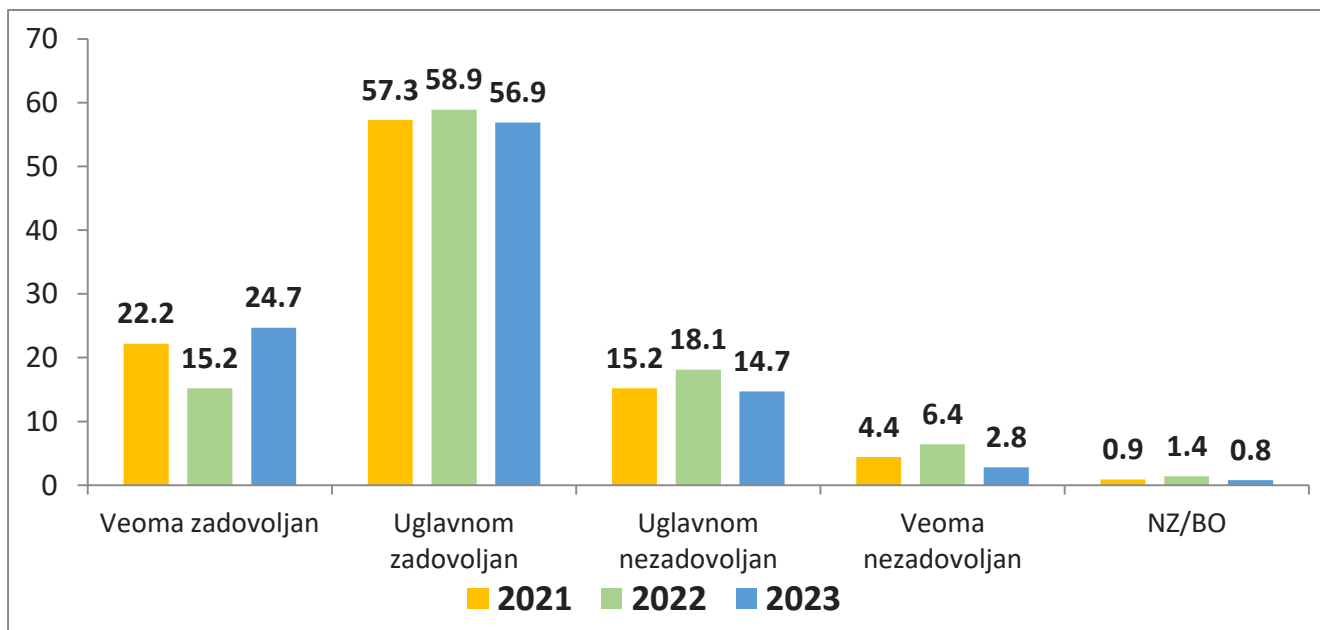
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.4% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera je porastao sa 32% na 38.8%.

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 (34.3% od ciljne populacije)

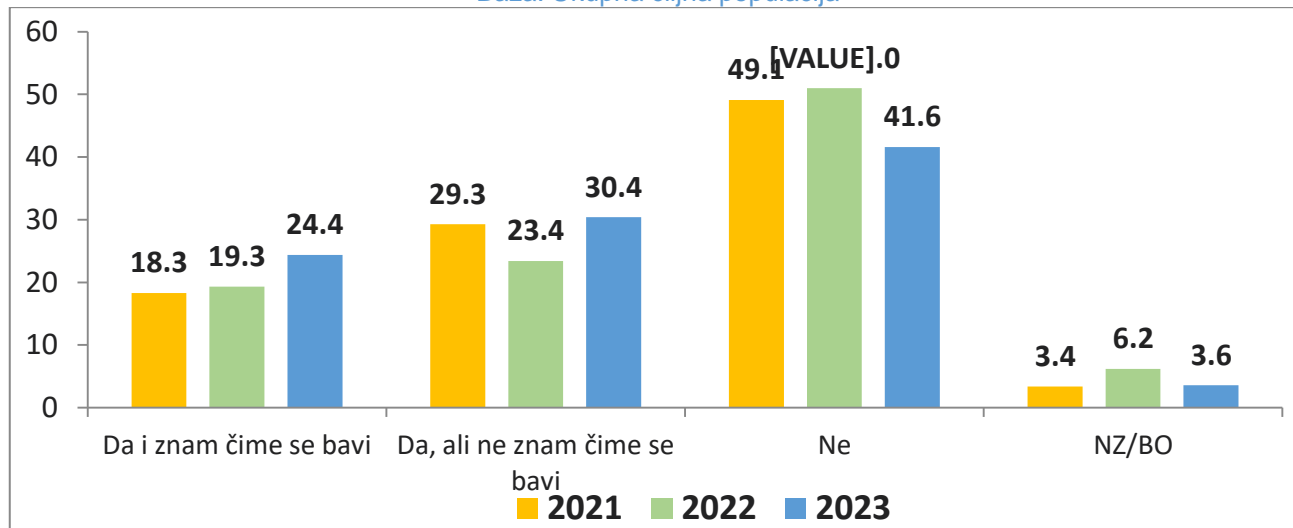


Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (81.6%) i njihov broj je u porastu u odnosu na prethodno istraživanje (74.1%).

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

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

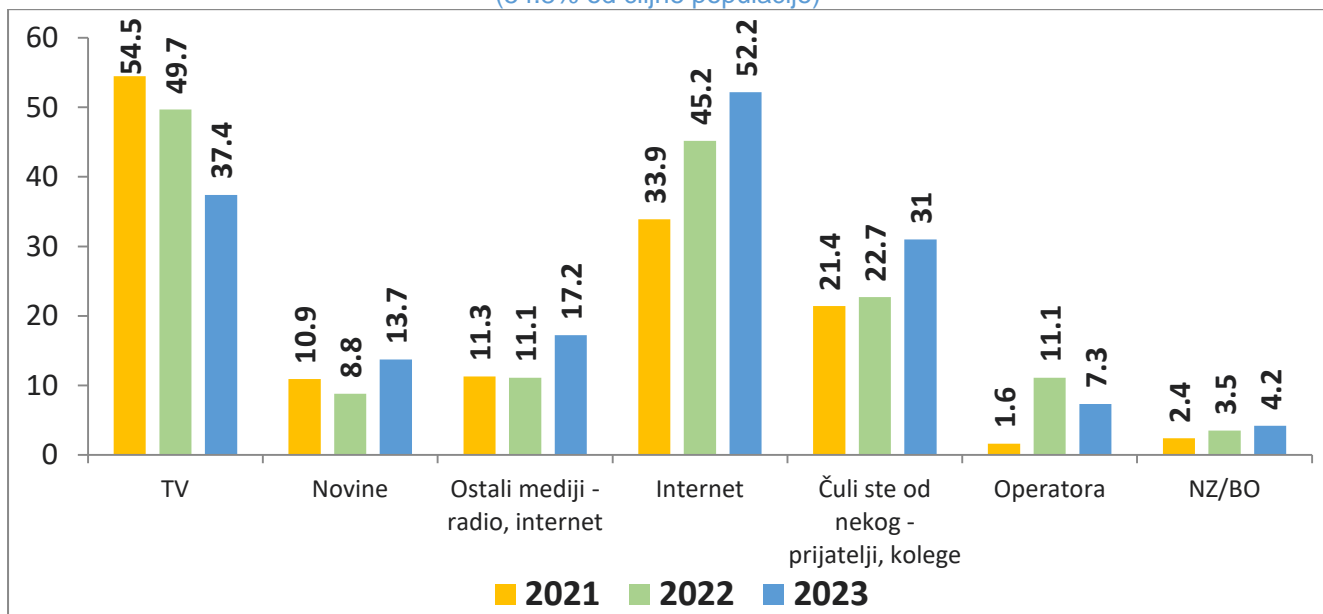
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju iznosi 54.8% i veći je nego u prethodnom istraživanju (42.7%). Procenat onih koji znaju djelatnost Agencije je 24.4% i veći je za 5.1 procentni poen u odnosu na prethodnu godinu.

Preko koga ste čuli za Agenciju?

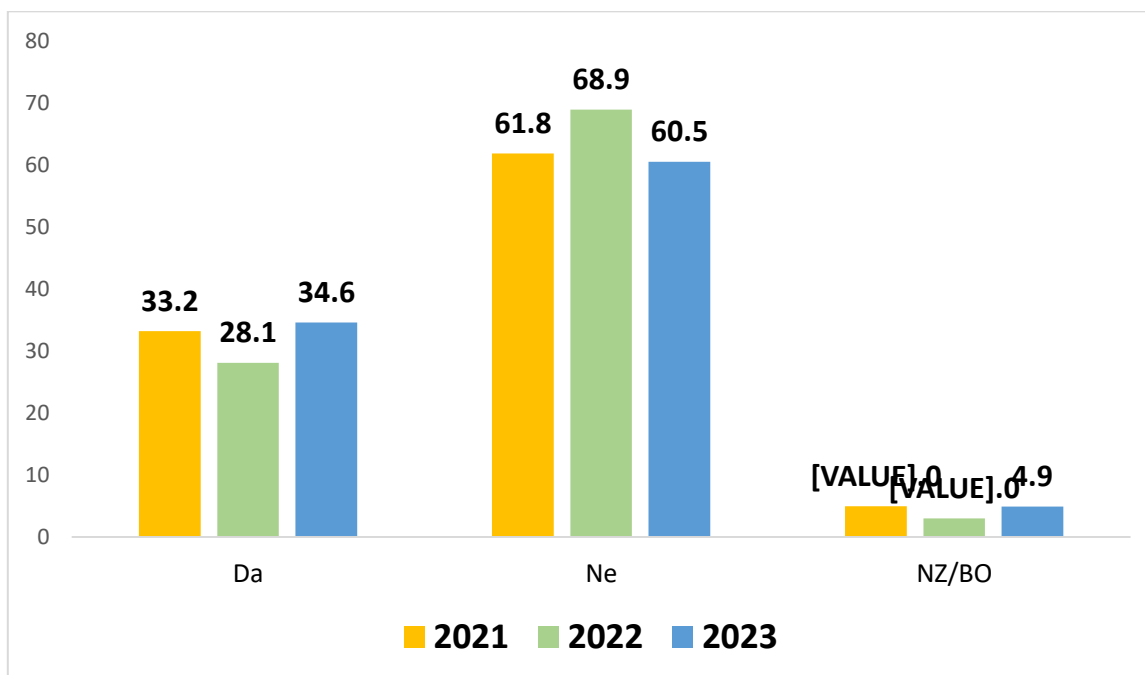
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (54.8% od ciljne populacije)



Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, Internet predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. Uticaj TVa kao izvora informisanja je opao u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, direktne socijalne komunikacije i dalje igraju značajnu ulogu, a primjetan je i rast ostalih medija kao izvora informisanja.

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

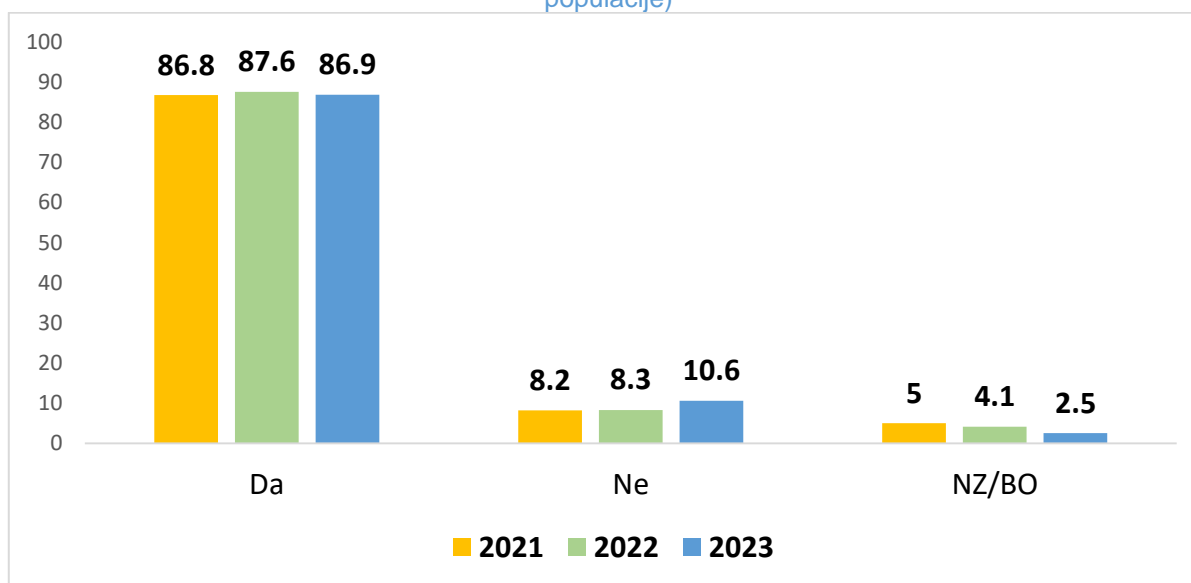
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (54.8% od ciljane grupe)



Kao i u prethodnom istraživanju, većina građana Crne Gore, njih 60.5%, nije upoznata sa Internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije posjetila, ali je broj građana koji su posjetili sajt Agencije porastao u odnosu na prethodnu godinu sa 28.1% na 34.6%.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

Baza: Oni koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (19% od ciljane populacije)

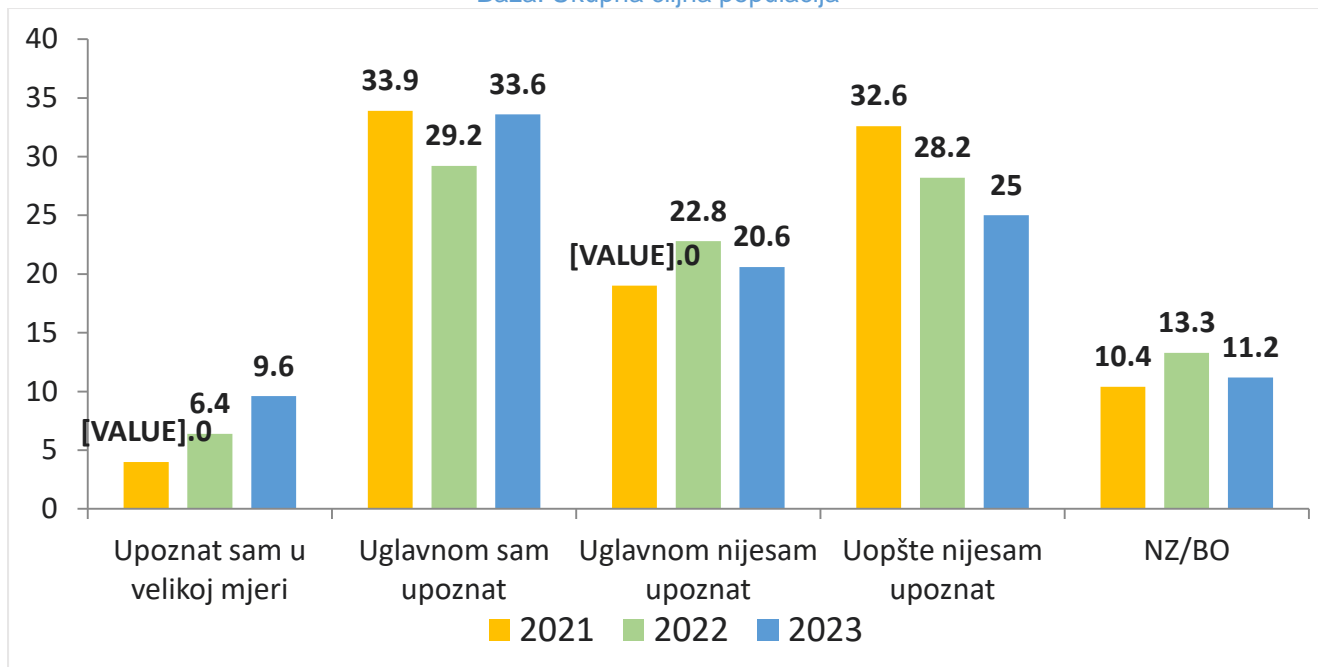


Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacijama sa ovog sajta je i dalje veoma velika, iznosi 86.9%, ali je došlo do malog pada u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



Sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga nije upoznato 45.6% crnogorske populacije. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 43.2% i u odnosu na prethodno istraživanje je porastao za 7.6 procentnih poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

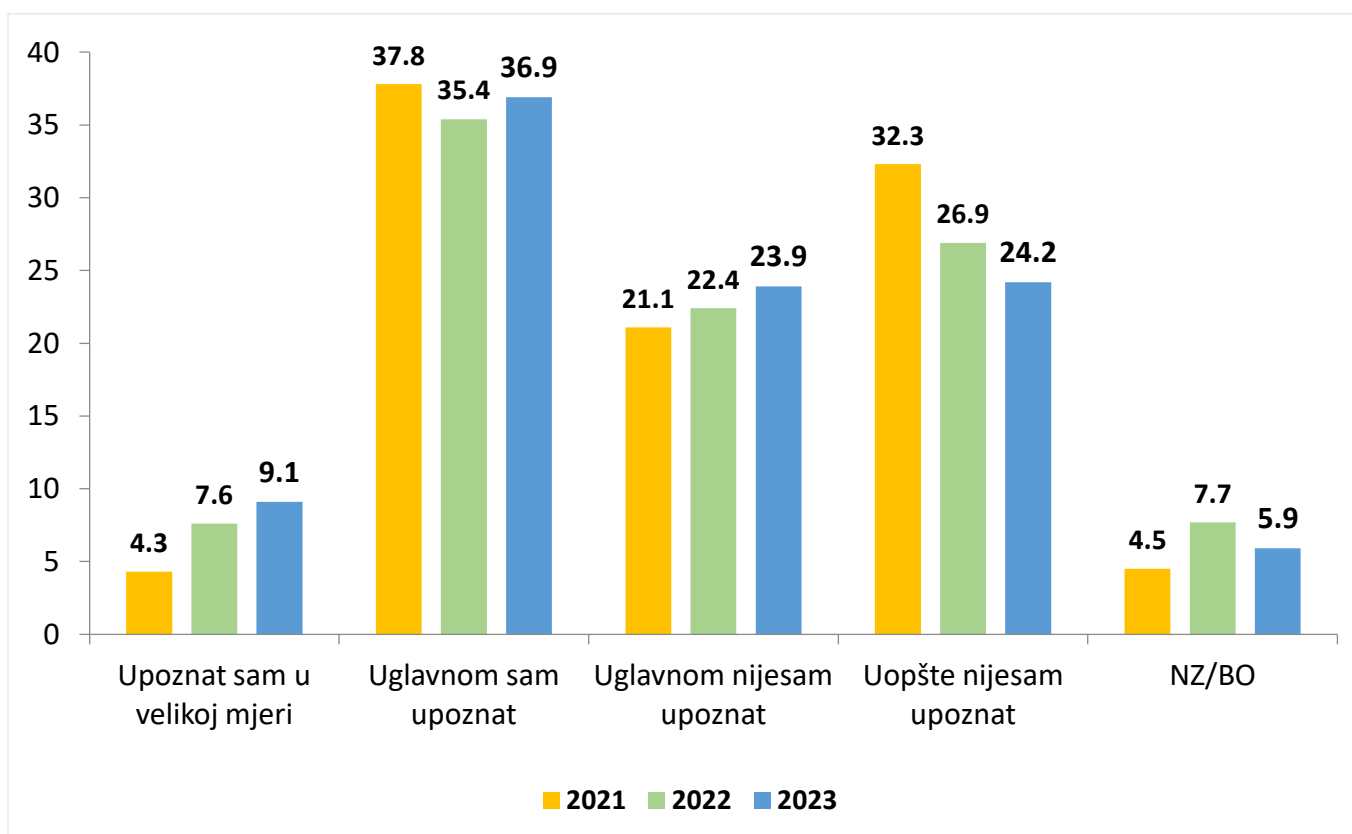
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	10.6	33.3	24.2	23.0	9.0
Pravo na detaljan raščlanjen račun	14.7	33.2	23.7	21.8	6.6
Pravo na seobu i prenos broja	17.0	35.6	19.5	20.4	7.5
Pravo na zabranu odlaznih poziva	19.0	35.2	17.4	21.3	7.0
Pravo na ograničenje potrošnje	22.4	35.6	17.8	17.2	7.0
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	17.5	35.5	20.4	19.1	7.4
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	16.8	31.0	23.8	19.7	8.8

	2021		2022		2023	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	47.0	43.9	34.8	53.4	43.9	47.1
Pravo na detaljan raščlanjen račun	52.7	39.9	42.8	46.8	47.9	45.5
Pravo na seobu i prenos broja	44.5	47.8	38.0	50.9	52.6	39.9
Pravo na zabranu odlaznih poziva	53.7	40.7	47.9	42.5	54.2	38.8
Pravo na ograničenje potrošnje	58.5	35.6	51.9	39.5	58.0	35.0
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	54.0	39.5	49.0	40.6	53.0	39.5
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	49.1	42.9	43.0	46.9	47.7	43.5

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa različitim pravima korisnika elektronskih komunikacija odnosi se na: 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 46%.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:

Baza: Ukupna ciljna populacija

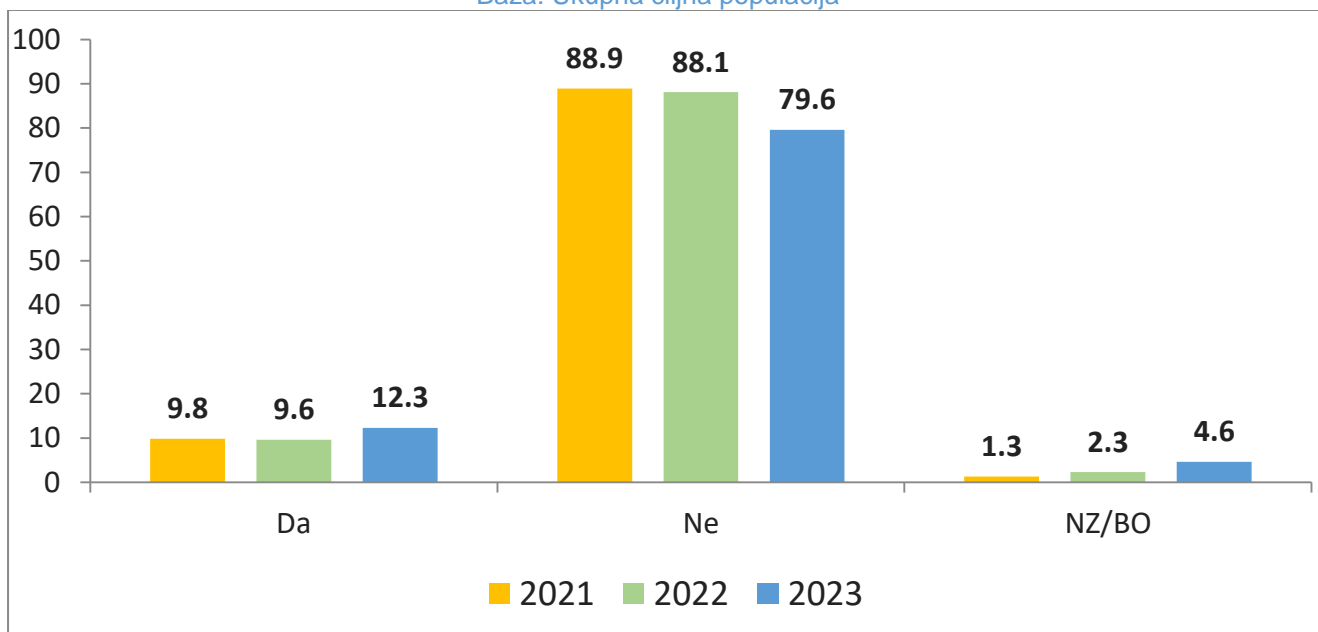
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	23.5	36.6	18.2	17.0	4.8
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	17.9	36.4	21.5	18.5	5.7
Kvalitetu usluge	14.1	40.0	21.5	19.0	5.3
Načinu refundacije	10.0	25.9	27.9	28.3	7.9
Fer politici korišćenja usluga	10.1	27.3	25.4	28.5	8.7

	2021		2022		2023	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	54.5	39.2	51.8	40.9	60.1	35.1
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	54.0	40.0	48.9	42.8	54.3	40.0
Kvalitetu usluge	51.0	42.2	45.7	45.4	54.1	40.6
Načinu refundacije	33.4	56.6	28.6	61.0	35.9	56.2
Fer politici korišćenja usluga	33.2	55.6	27.8	59.5	37.4	53.9

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa sadržajem ugovora među građanima Crne Gore odnosi se na: minimalno trajanje ugovora, uslove raskida ugovora i kvalitet usluge.

Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji?

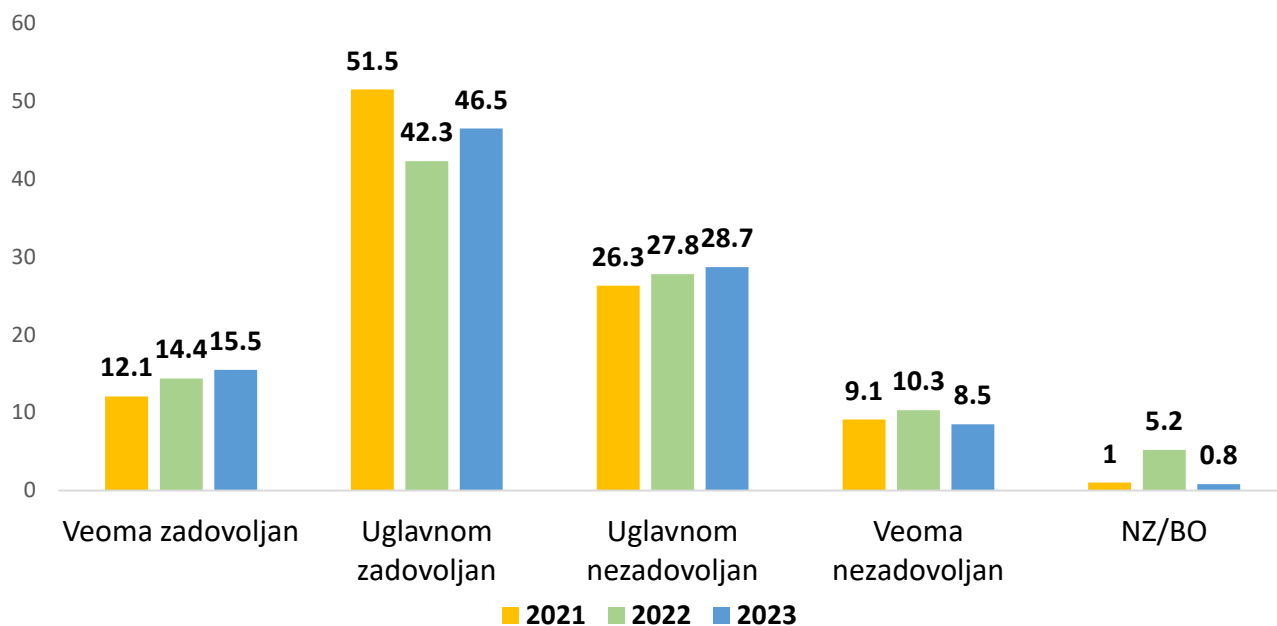
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom se povećao u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine sa 9.6% na 12.3%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

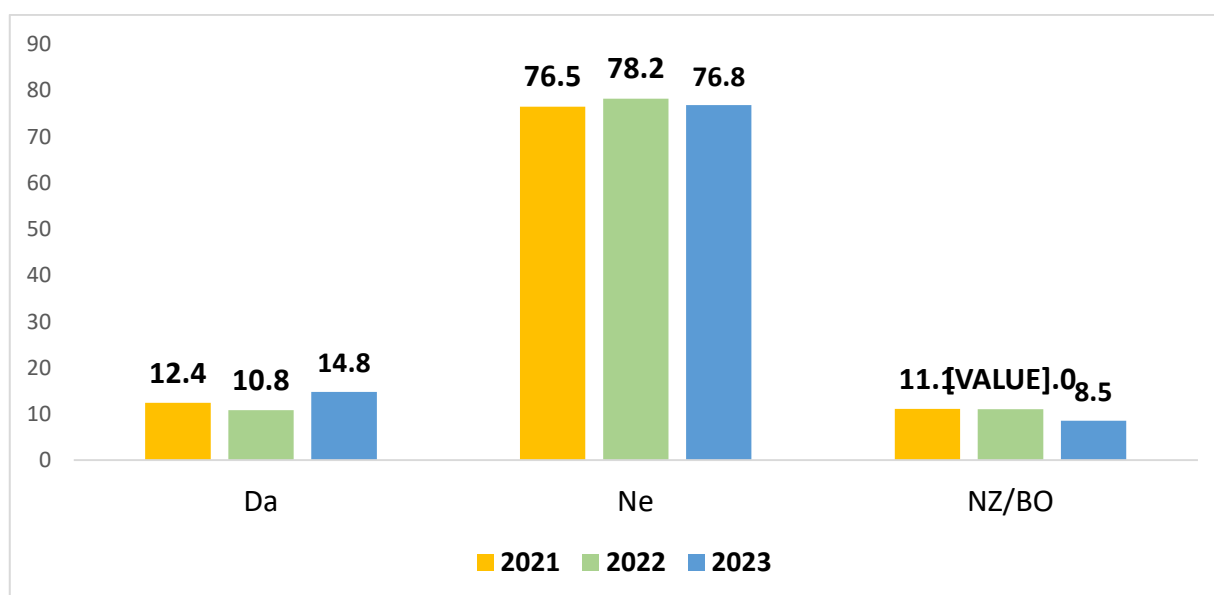
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (12.3% od ciljane populacije)



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 62% i bilježi trend rasta u odnosu na istraživanje iz 2022. godine, kada je iznosilo 56.7%.

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

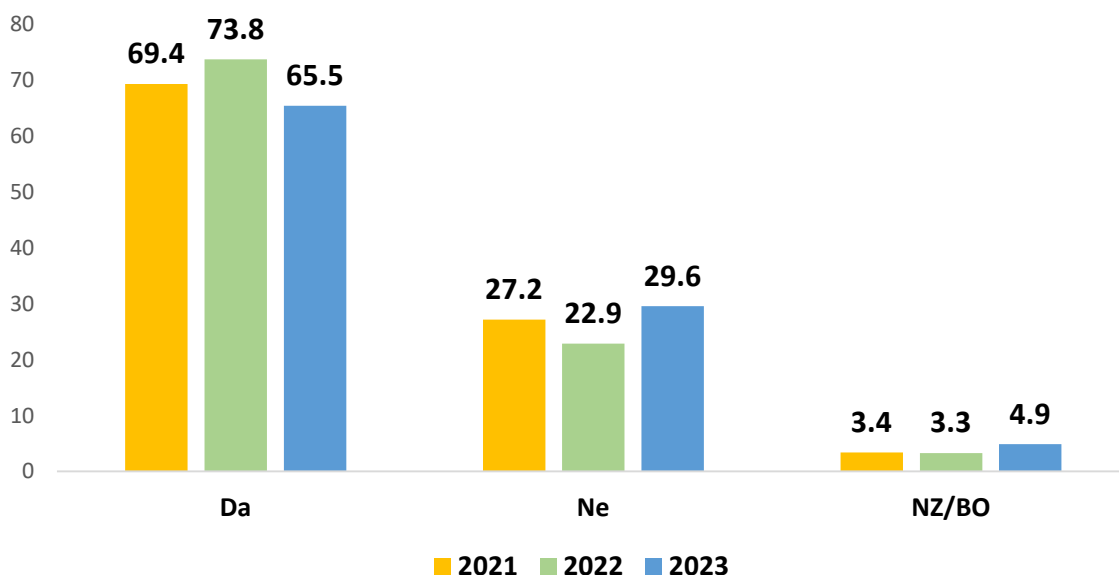
Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i prethodne godine, najveći dio građana Crne Gore (76.8%) i dalje nije upoznat sa činjenicom da na sajtu Agencije mogu 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 2022. godine.

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

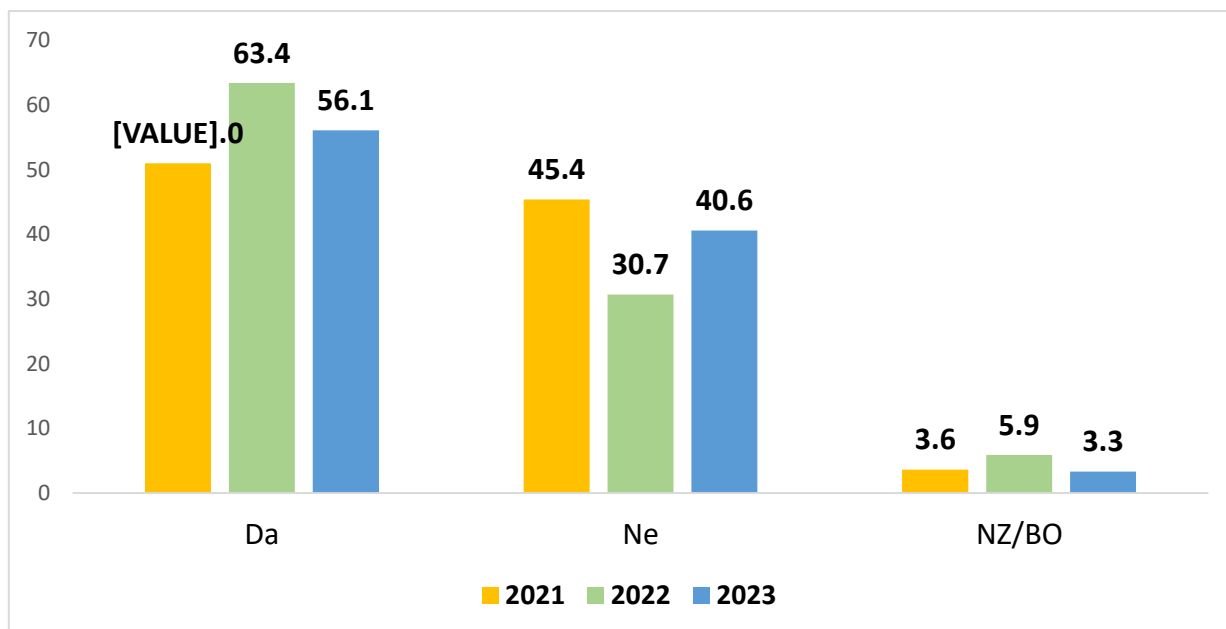
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (65.5%) je u posljednjih godinu dana primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, ali je taj procenat manji nego u istraživanju iz 2022. godine.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

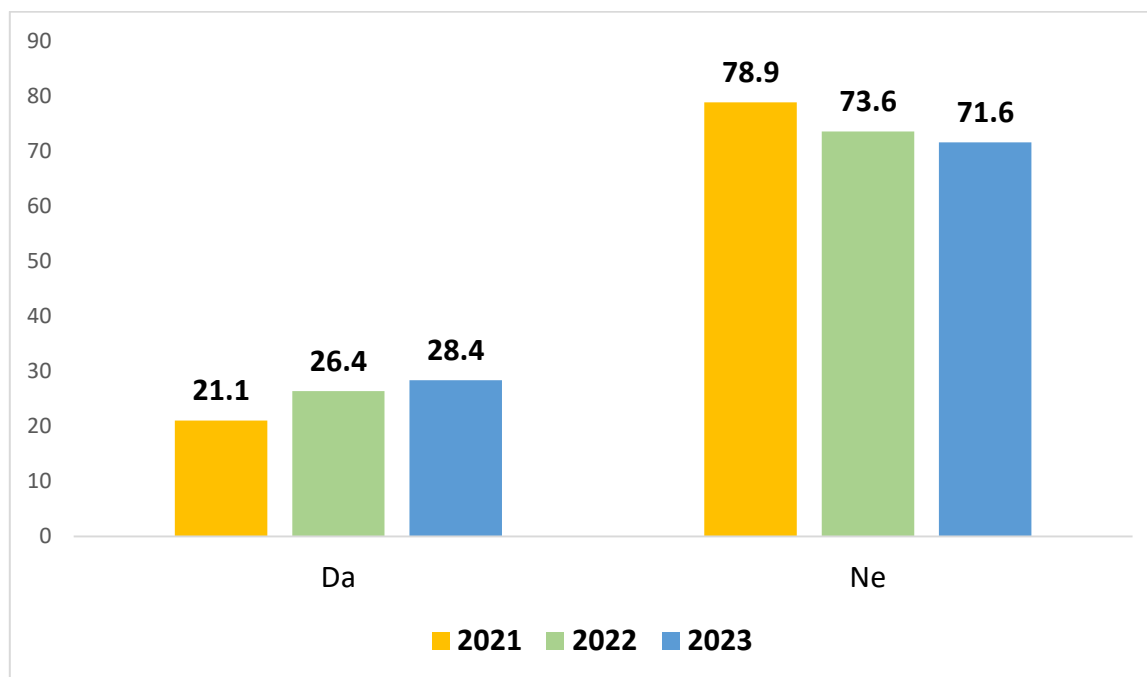
Baza: Oni koji su primili telefonski poziv ili poruku preko SMS, Vibera (65.5% od ciljne populacije)



Navedene aktivnosti predstavljaju smetnju za 56.1% građana koji su primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa i taj je procenat je manji u odnosu na prethodno istraživanje za 7.3 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 upoznatost ispitanika koji znaju funkciju Registra “Ne zovi me” je porasla za 2 procentna poena i sada iznosi 28.4%.