

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	8
MOBILNA TELEFONIJA	15
ROAMING	27
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	32
TELEVIZIJA	39
INTERNET	46
EKIP	60
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	64

METODOLOGIJA

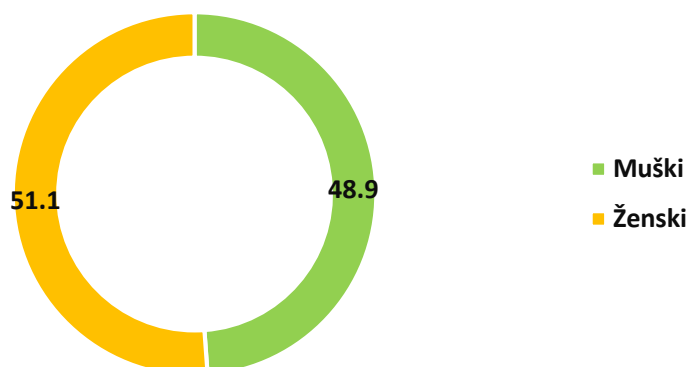
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom maja 2024. godine
Uzorački okvir:	Gradani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1000
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 30 minuta
Mjesta 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

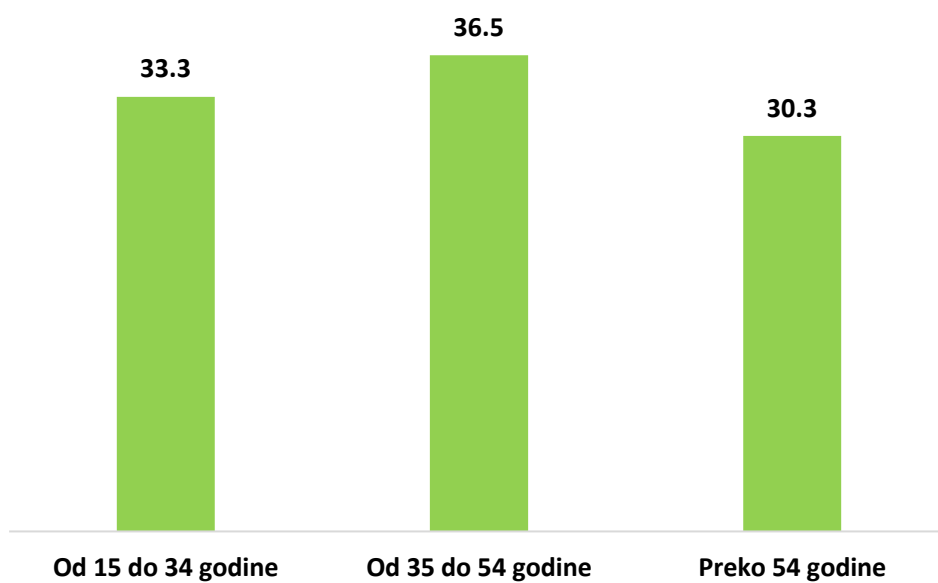
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	244	24.4
	Zeta	27	2.7
	Tuzi	25	2.5
	Nikšić	107	10.7
	Danilovgrad	29	2.9
	Cetinje	30	3.1
	UKUPNO	461	46.1
Sjeverni region	Bijelo Polje	71	7.1
	Pljevlja	51	5.1
	Rožaje	41	4.1
	Berane	45	4.5
	Petnjica	11	1.1
	Plav	14	1.4
	Gusinje	8	0.8
	Kolašin	10	1.1
	Mojkovac	11	1.1
	Andrijevica	8	0.8
	Plužine	8	0.8
	Šavnik	8	0.8
	Žabljak	8	0.8
	UKUPNO	294	29.4
	Južni region	Herceg Novi	47
Bar		70	7.0
Kotor		34	3.4
Budva		33	3.3
Ulcinj		37	3.7
Tivat		24	2.4
UKUPNO		245	24.5
TOTAL		1000	100.0

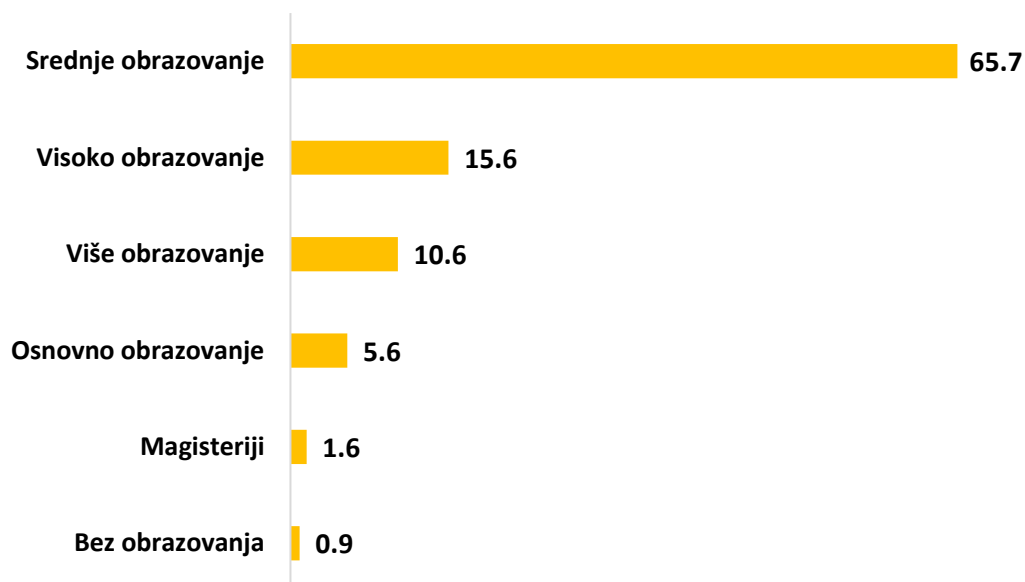
POL



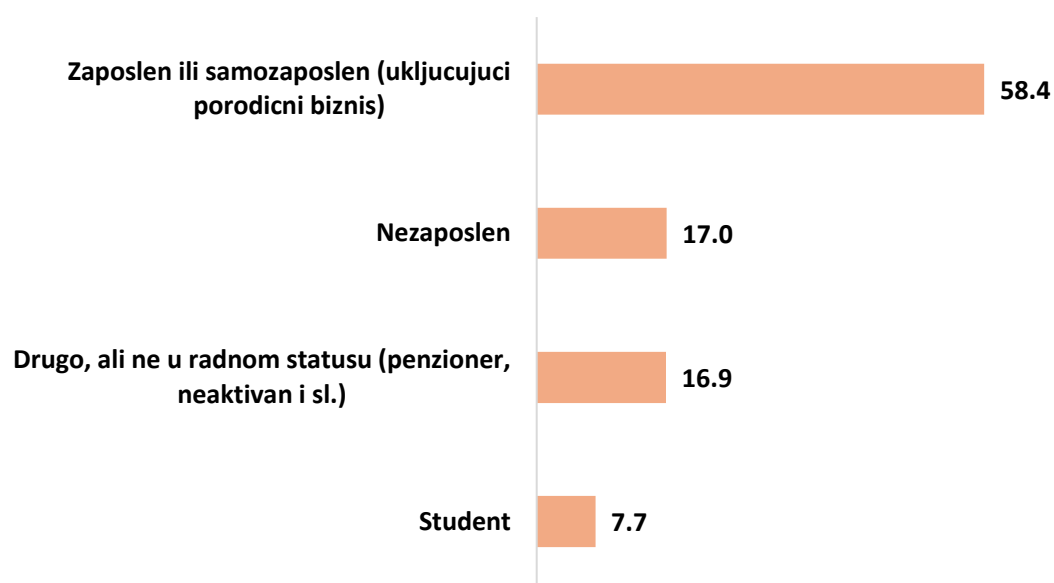
STAROST



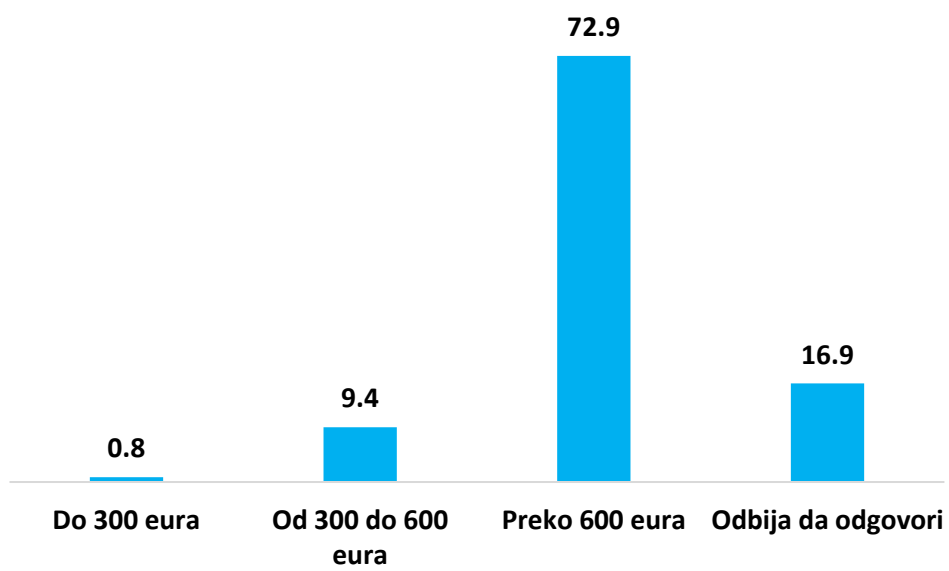
OBRAZOVANJE



RADNI STATUS ISPITANIKA



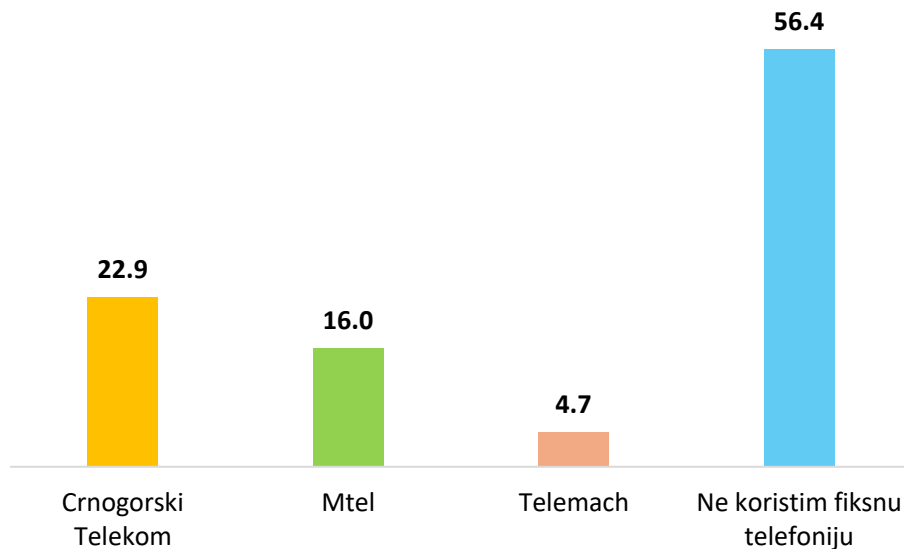
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



FIKSNA TELEFONIJA

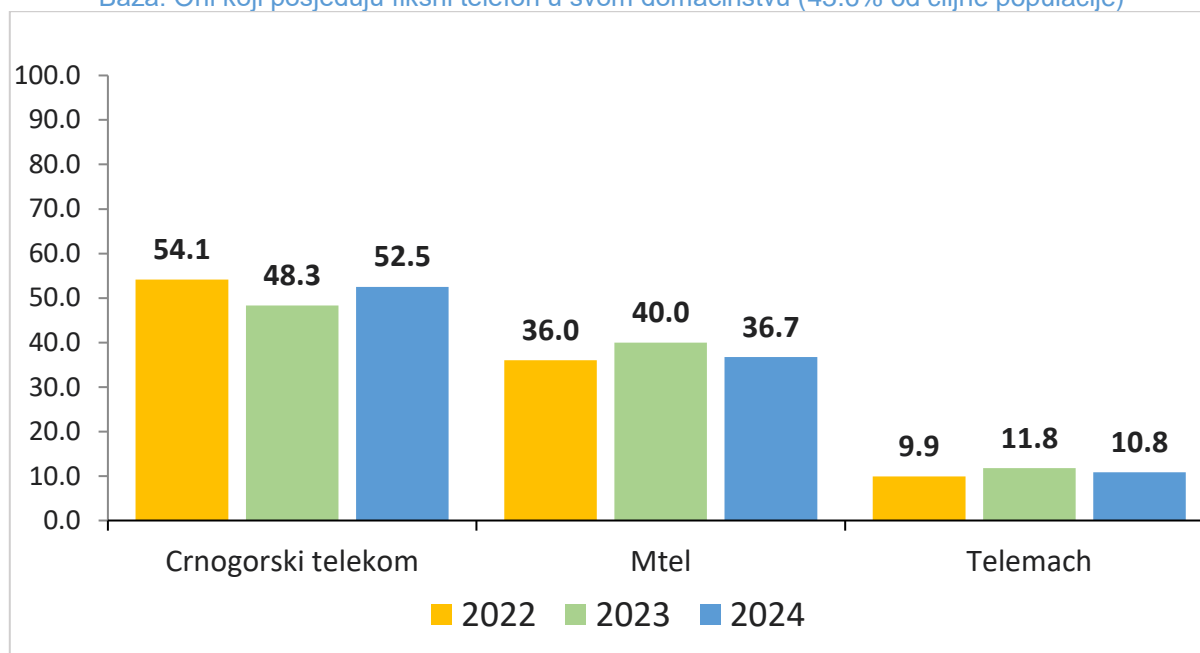
Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 43.6% anketiranih građana Crne Gore.

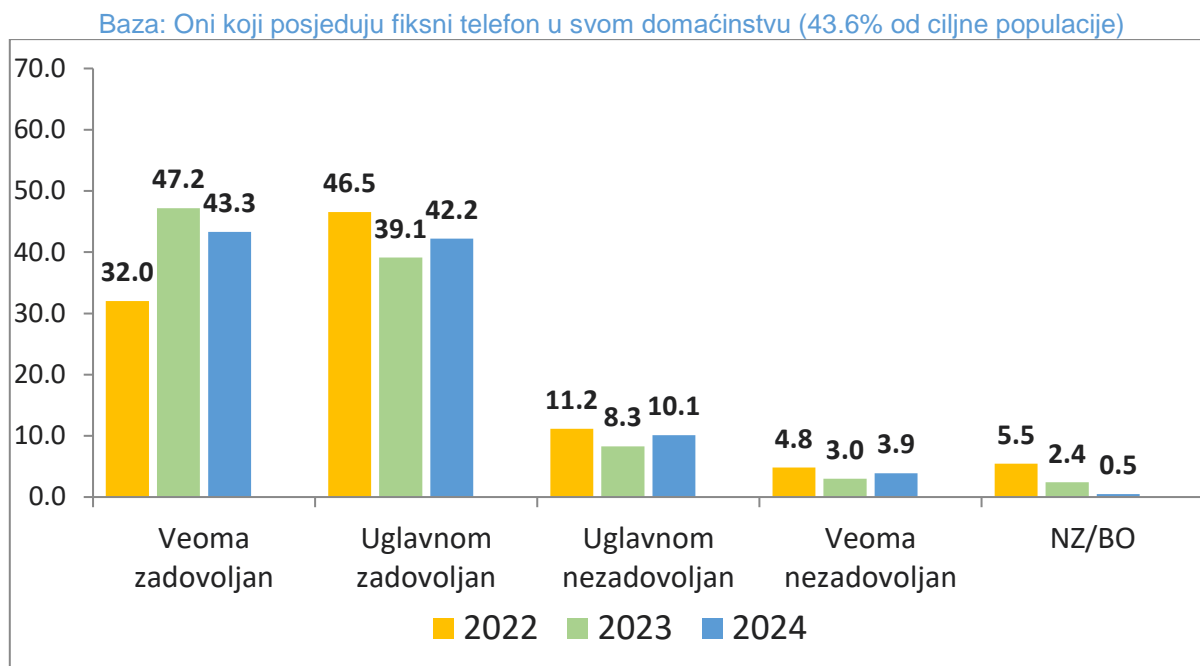
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (43.6% od ciljne populacije)



U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom. U odnosu na prethodnu godinu, Crnogorski Telekom bilježi rast učešća za 4.2 procentna poena. Ove godine M-tel bilježi pad u odnosu na prethodno istraživanje (za 3.3 procentna poena u odnosu na 2023.), a Telemach ima 10.8% tržišta fiksne telefonije što je za 1.0 procentni poen manje u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupno gledano, Crnogorski Telekom je i dalje najkorišćeniji provajder fiksne telefonije tokom posmatranih godina, dok je Mtel, i pored blagog pada učešća, na drugom mjestu najkorišćenijih provajdera fiksne telefonije u Crnoj Gori.

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

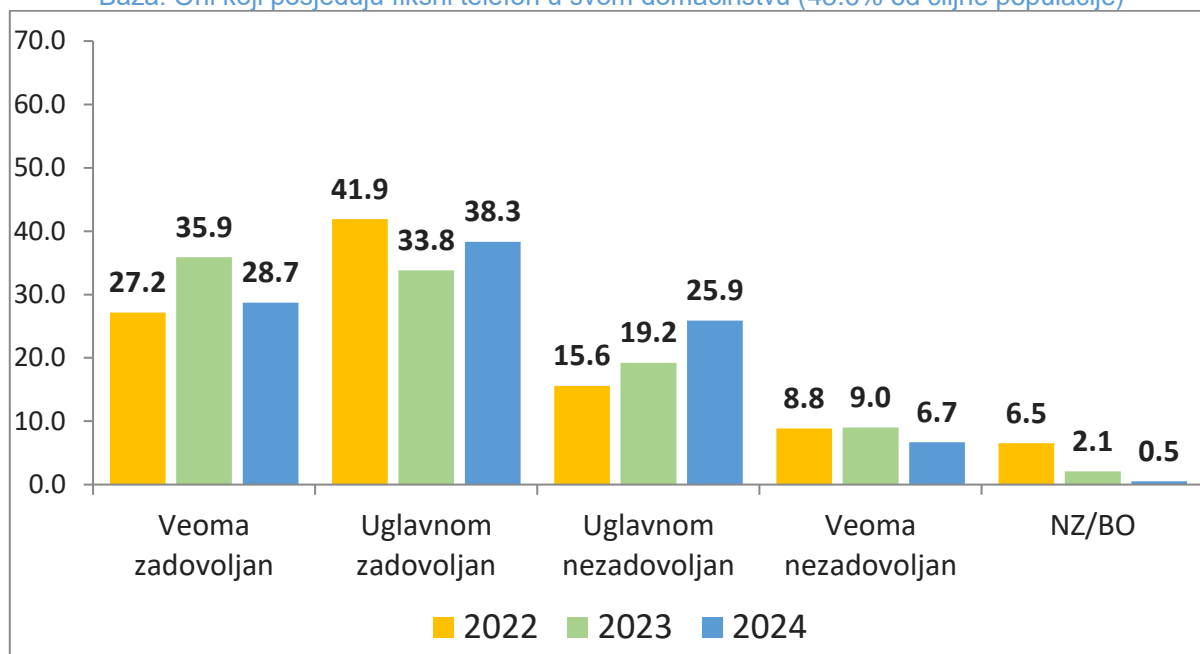


Generalno, stepen zadovoljstva kvalitetom uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (85.5%) i zabilježen je pad u odnosu na prethodnu godinu za 0.8 procentnih poena.

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. U 2024. godini, zadovoljstvo korisnika ostaje visoko, ali se bilježi blagi pad ukupnog zadovoljstva u odnosu na 2023. godinu. Unutar segmenta zadovoljnih korisnika, procenat onih koji su uglavnom zadovoljni je porastao, dok je procenat onih koji su veoma zadovoljni opao.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (43.6% od ciljne populacije)

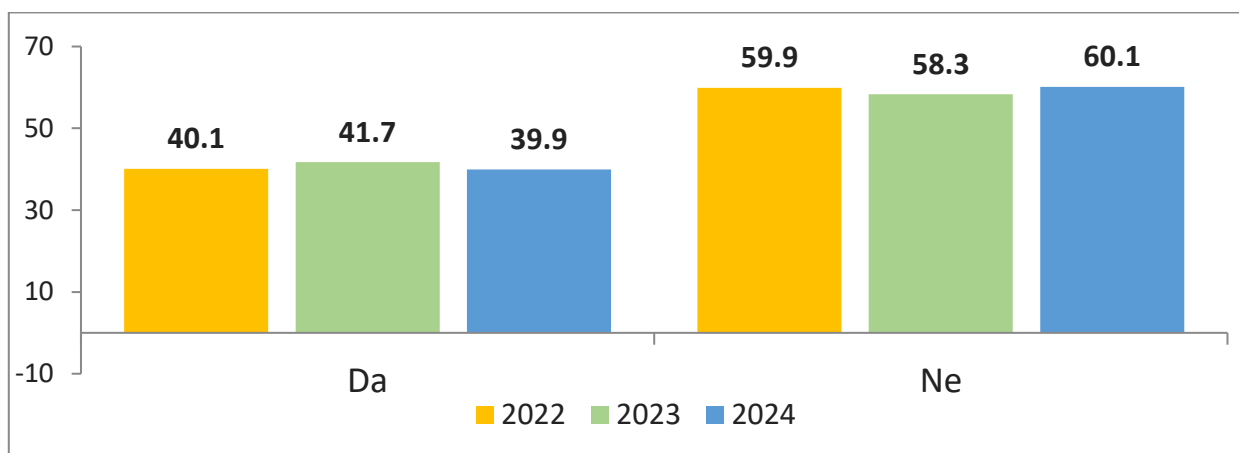


Stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji je blago opao u odnosu na prethodno istraživanje za 2.7 procentnih poena, ali i dalje većina (67.0%) korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije.

Rezultati pokazuju fluktuaciju u zadovoljstvu cijenom usluga fiksne telefonije tokom posmatranih godina. U 2023. godini dolazi do porasta zadovoljstva korisnika u odnosu na 2022. godinu. Međutim, u 2024. godini, zadovoljstvo korisnika se ponovo smanjuje. Unutar segmenta zadovoljnih korisnika, procenat onih koji su uglavnom zadovoljni porastao je, dok je procenat onih koji su veoma zadovoljni opao. Nasuprot tome, segment nezadovoljnih korisnika pokazuje kontinuirani rast tokom posmatranih godina.

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 (43.6% od ciljne populacije)

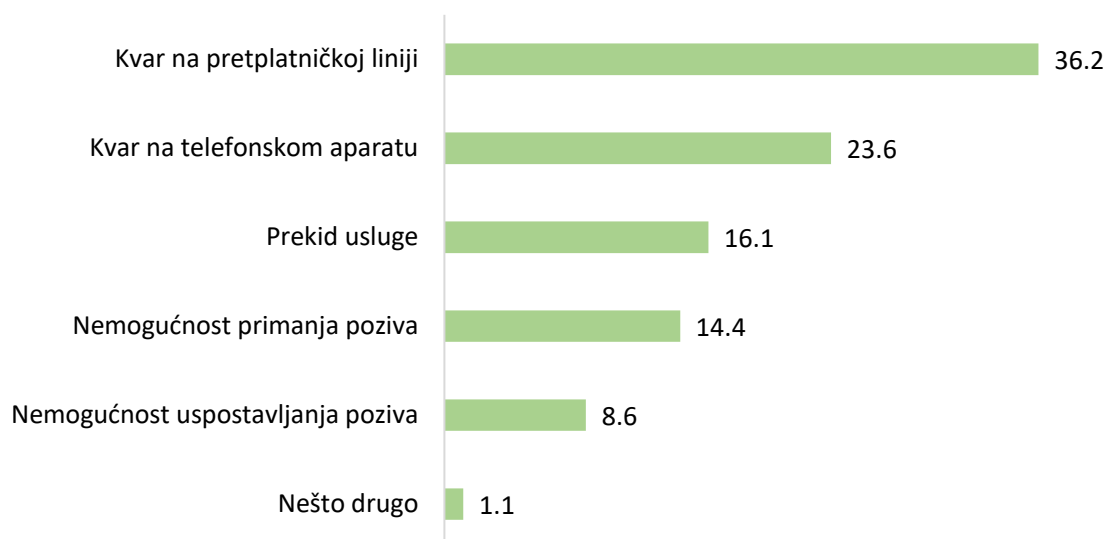


U ovogodišnjem istraživanju došlo je do blagog pada korisnika usluga fiksne telefonije koji su imali određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge i to za 1.8 procentnih poena.

Ovi rezultati pokazuju da većina korisnika (oko 60%) u posljednjih godinu dana nije imala smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije. Procenat korisnika koji su imali smetnje ili prekide je relativno stabilan tokom posmatranih godina, sa blagim fluktuacijama.

O kojoj vrsti smetnje se radilo?¹

Baza: Oni koji su imali smetnji i/ili prekid (17.4% od ciljne populacije)

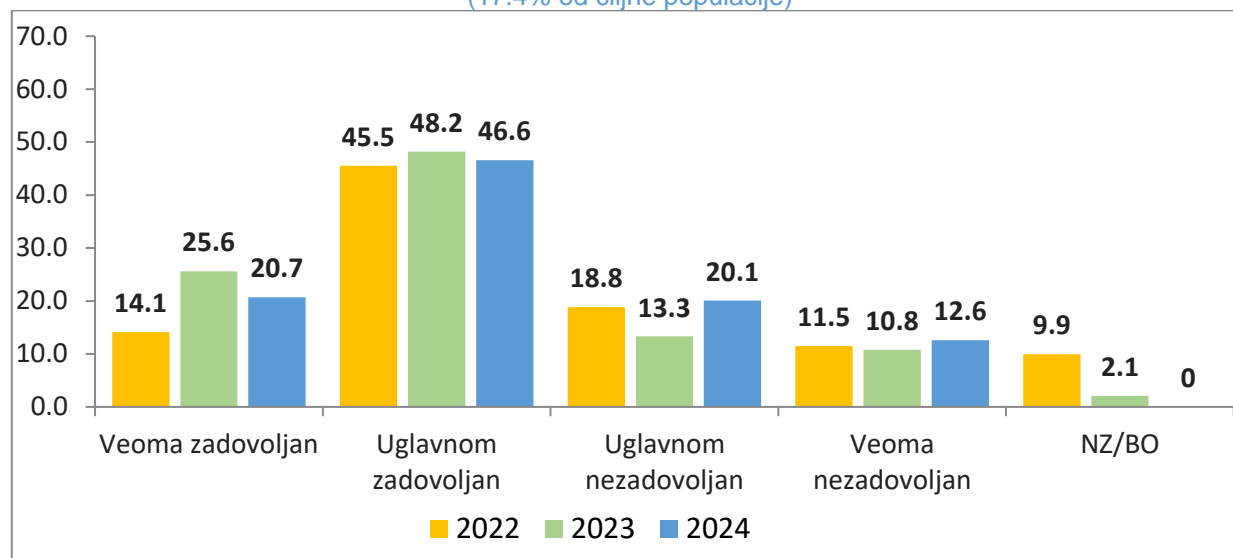


Kvar na pretplatničkoj liniji (36.2%) i kvar na telefonskom aparatu (23.6%) su najčešći problemi koje korisnici fiksne telefonije imaju. Prekid usluge (16.1%) i nemogućnost primanja poziva (14.4%) su takođe značajni problemi. Nemogućnost uspostavljanja poziva (8.6%) je problemi koji je manje učestao.

¹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

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 (17.4% od ciljane populacije)

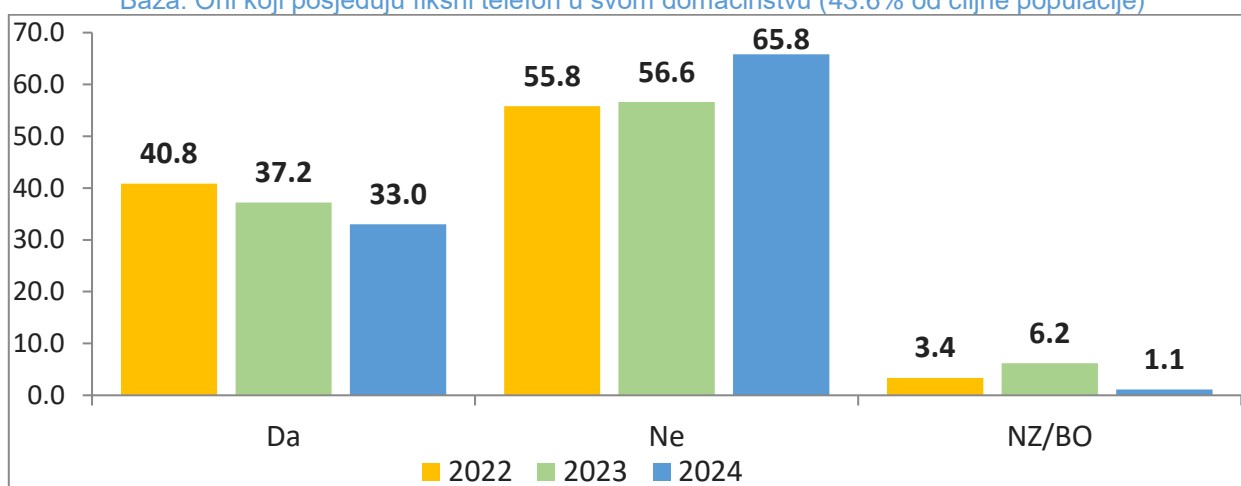


Oko 2/3 (67.3%) korisnika fiksne telefonije, koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge, je zadovoljno brzinom otklanjanja istih i taj je procenat manji od procenta zadovoljstva iz 2023. godine za 6.5 procentnih poena (73.8%).

Generalno, rezultati pokazuju promjene u zadovoljstvu vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida tokom posmatranih godina. U 2024. godini je zabilježen pad 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 (43.6% od ciljane populacije)



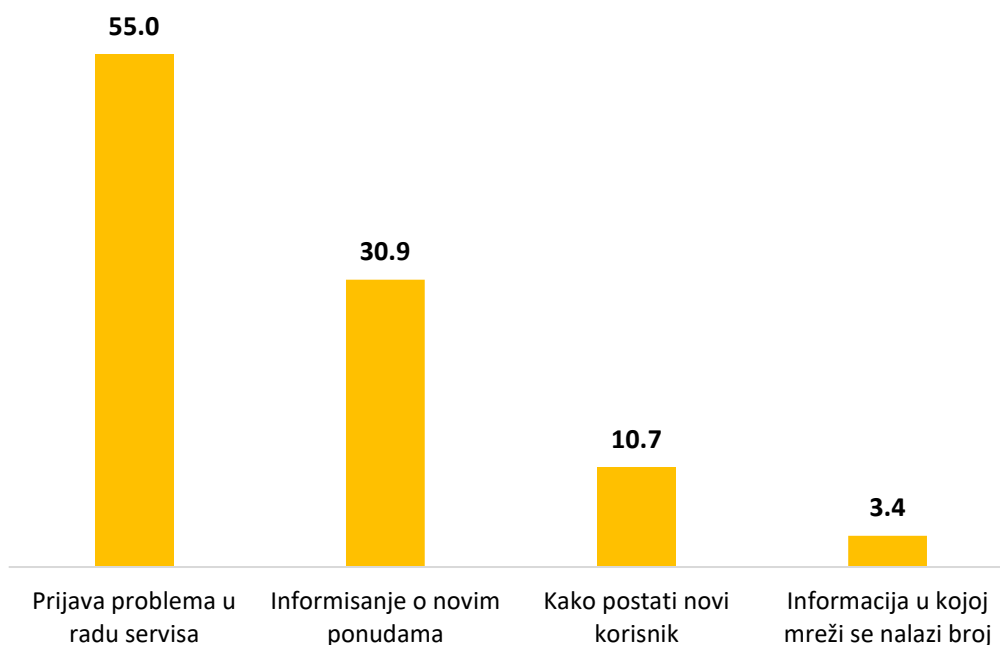
U odnosu na prethodno istraživanje došlo je do pada broja (za 4.2 procentnih poena) korisnika fiksne telefonije koji su koristili usluge korisničkog servisa (call centar).

Procenat korisnika koji su kontaktirali podršku za korisnike (call centar) opada tokom posmatranih godina, dok procenat korisnika koji nisu kontaktirali podršku raste. U 2024. godini zabilježen je najviši procenat korisnika koji nisu kontaktirali podršku (65.8%). Procenat korisnika koji nisu sigurni ili su bili neodlučni je nizak i fluktuirao tokom posmatranih godina.

Ovaj zaključak pokazuje trend smanjenja broja korisnika koji kontaktiraju podršku za korisnike, dok se povećava broj onih koji nisu imali potrebu za kontaktiranjem podrške.

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?²

Oni koji su kontaktirali call centar (14.4% od ciljne populacije)



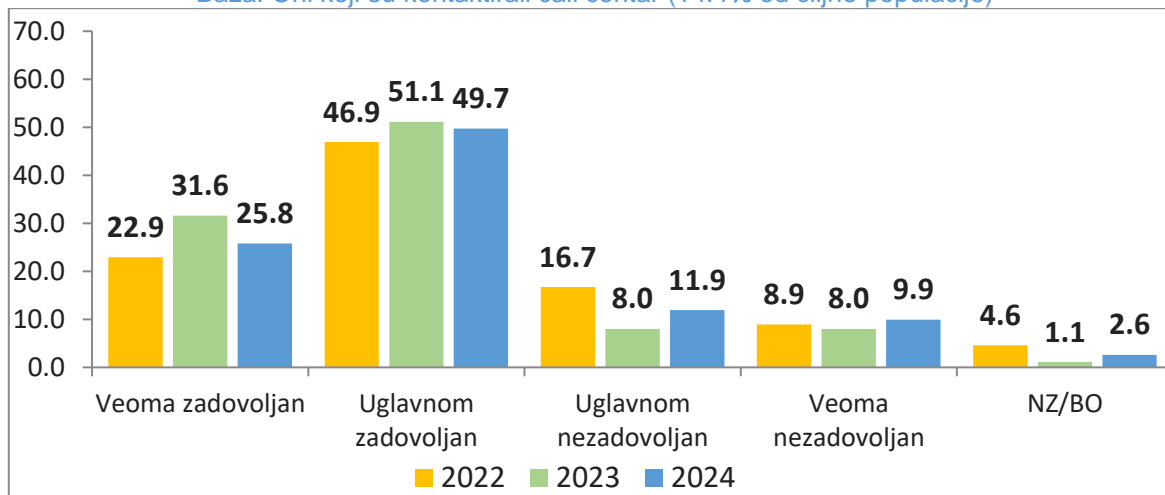
Prijava problema u radu servisa (55.0%) je najčešći razlog zbog kojeg su korisnici kontaktirali podršku, a informisanje o novim ponudama (30.9%) je drugi najčešći razlog kontaktiranja podrške. Kako postati novi korisnik (10.7%) je treći najčešći razlog, dok je informacija u kojoj mreži se nalazi broj (3.4%) je najrjeđi razlog kontaktiranja.

Dakle, većina korisnika kontaktira podršku za korisnike zbog tehničkih problema i smetnji u radu servisa. Manji procenat korisnika traži informacije o novim ponudama i o tome kako postati novi korisnik, a još manji procenat se interesuje za informacije o mreži u kojoj se nalazi broj.

² Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

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

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (14.4% od ciljne populacije)



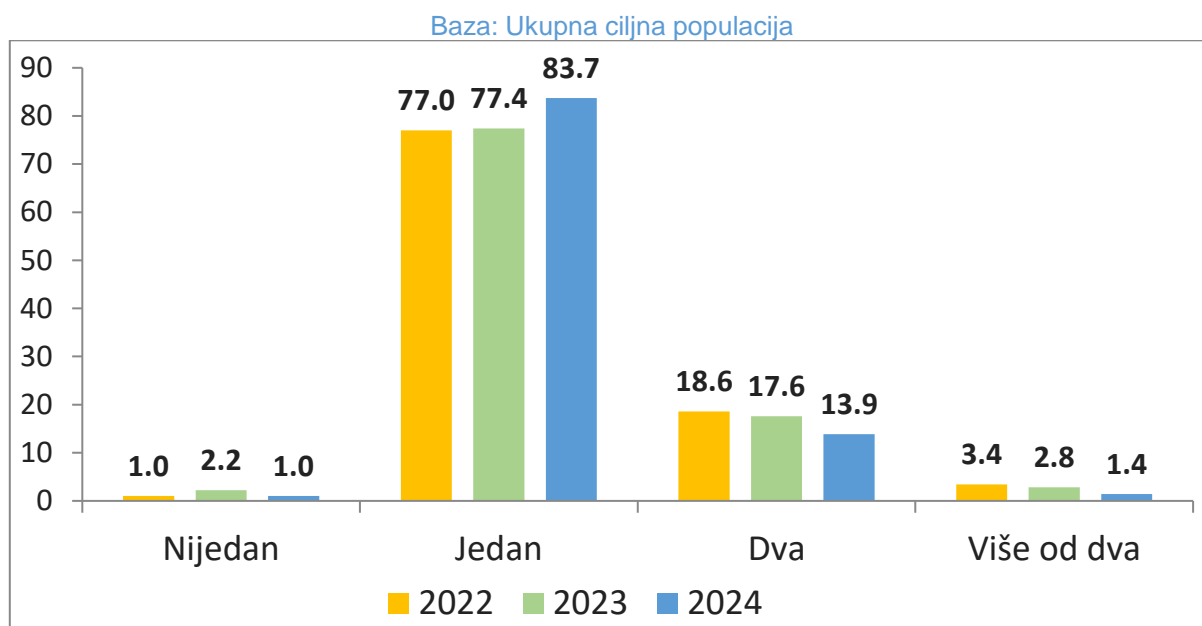
Ovogodišnji rezultati istraživanja pokazuju da je 75.5% korisnika fiksne telefonije, koji su kontaktirali servis podrške svog operatora fiksne telefonije, zadovoljno uslugom koju su dobili, i taj je procenat manji za 7.2 procentnih poena u poređenju sa rezultatima iz 2023. godine (82.7%).

Zadovoljstvo korisnika uslugom podrške za korisnike (call centra) pokazuje fluktuacije tokom posmatranih godina. Najveće zadovoljstvo je zabilježeno u 2023. godini, sa 31.6% veoma zadovoljnih i 51.1% uglavnom zadovoljnih korisnika. U 2024. godini dolazi do pada zadovoljstva, sa 25.8% veoma zadovoljnih i 49.7% uglavnom zadovoljnih korisnika. Procenat uglavnom nezadovoljnih korisnika se smanjuje u 2023. godini, ali se ponovo povećava u 2024. godini.

MOBILNA TELEFONIJA

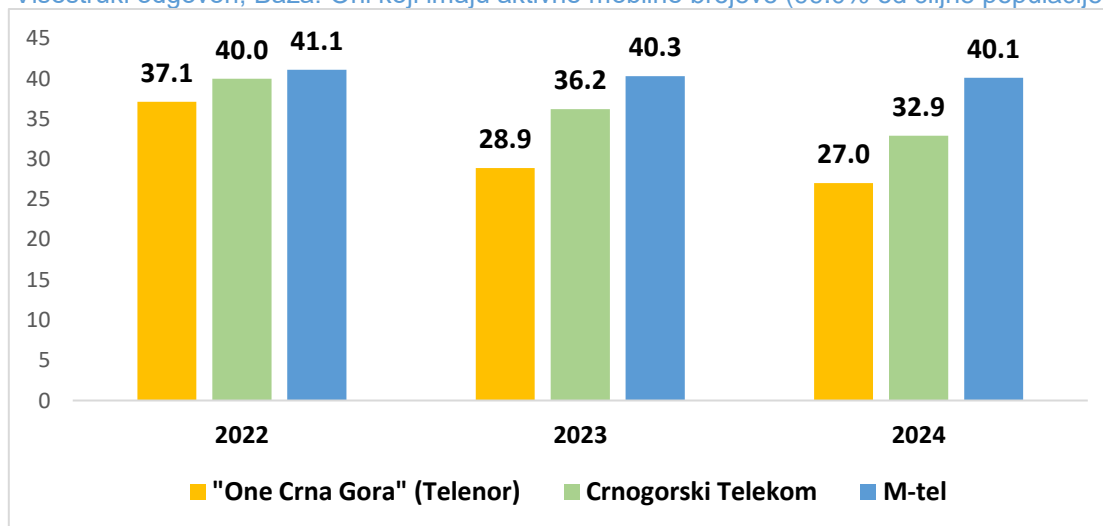
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori povećao se u odnosu na istraživanje iz 2023. godine za 1.2 procentna poena i sada iznosi 99.0%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, porastao je procenat korisnika sa jednim aktivnim brojem, a smanjio se broj korisnika sa dva i više od dva aktivna broja.

Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

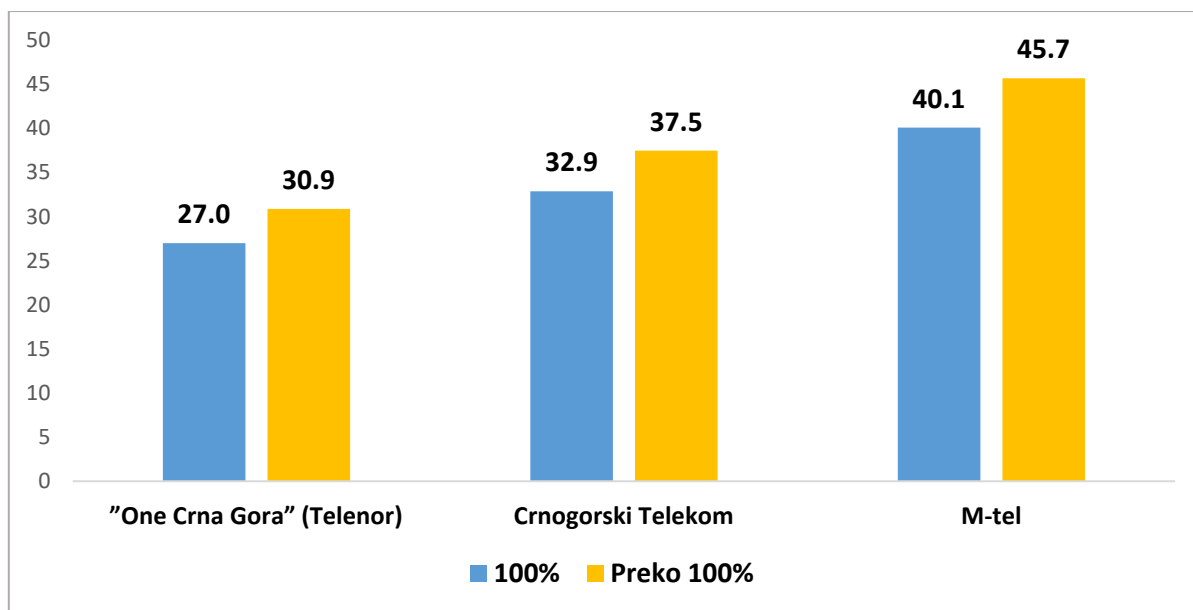


Da li ste korisnik...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)



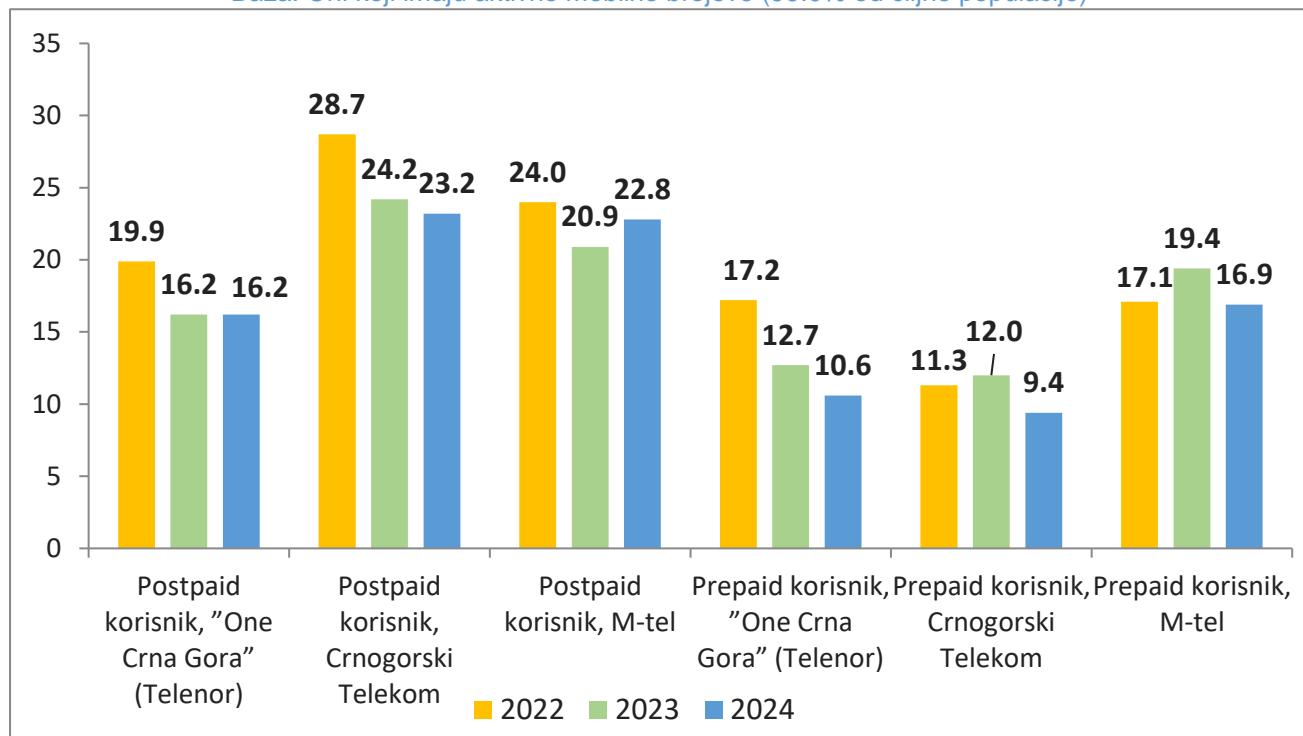
Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je učešće „One Crna Gora“ (Telenor), u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, palo za 1.9 procentna poena, a Crnogorskog Telekom za 3.3 procentna poena. U odnosu na istraživanje iz 2023. godine zabilježen je pad učešća M-tel za 0.2 procentnih poena.

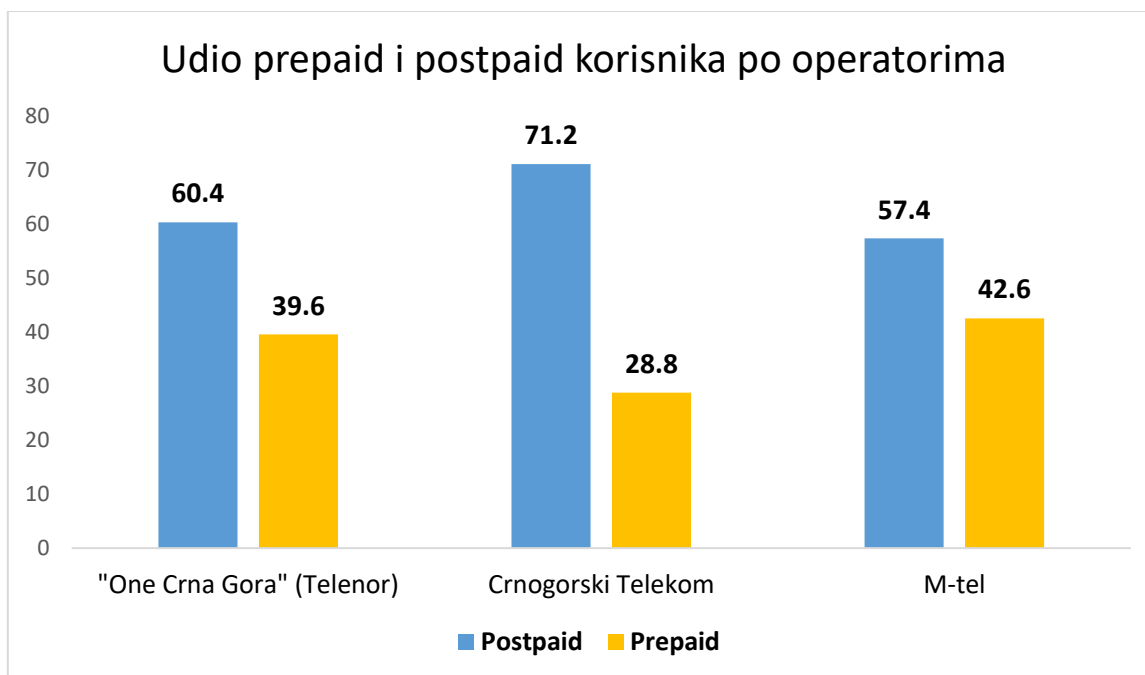


Prema rezultatima ovog istraživanja udio „One Crna Gora“ (Telenor), u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 30.9%, Crnogorskog Telekoma 37.5% i M:tel-a 45.7%. Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u ovom grafiku 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 (99.0% od ciljane populacije)

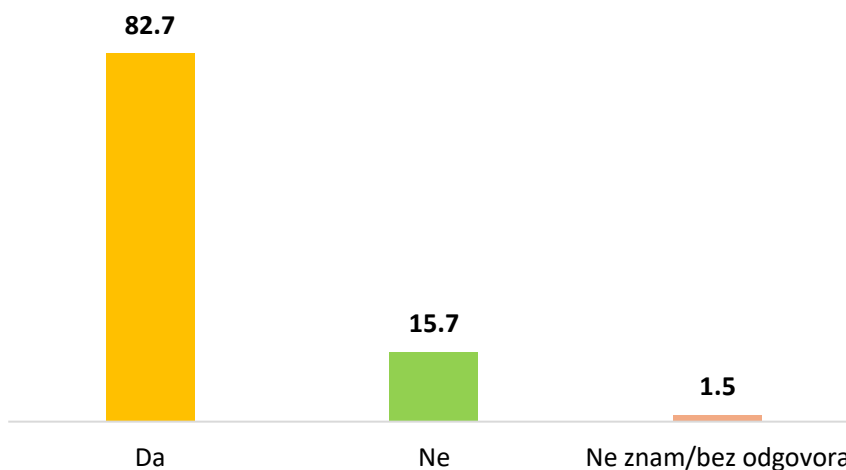




Crnogorski Telekom ima najveći udio postpaid korisnika (71.2%), a najmanji udio ima M-tel (57.4%). Najveći udio prepaid korisnika ima "M-tel" (42.6%), a najmanji udio Crnogorski Telekom (28.8%).

Da li ste zadovoljni pokrivenošću signalom svog mobilnog operatora u Crnoj Gori?³

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)

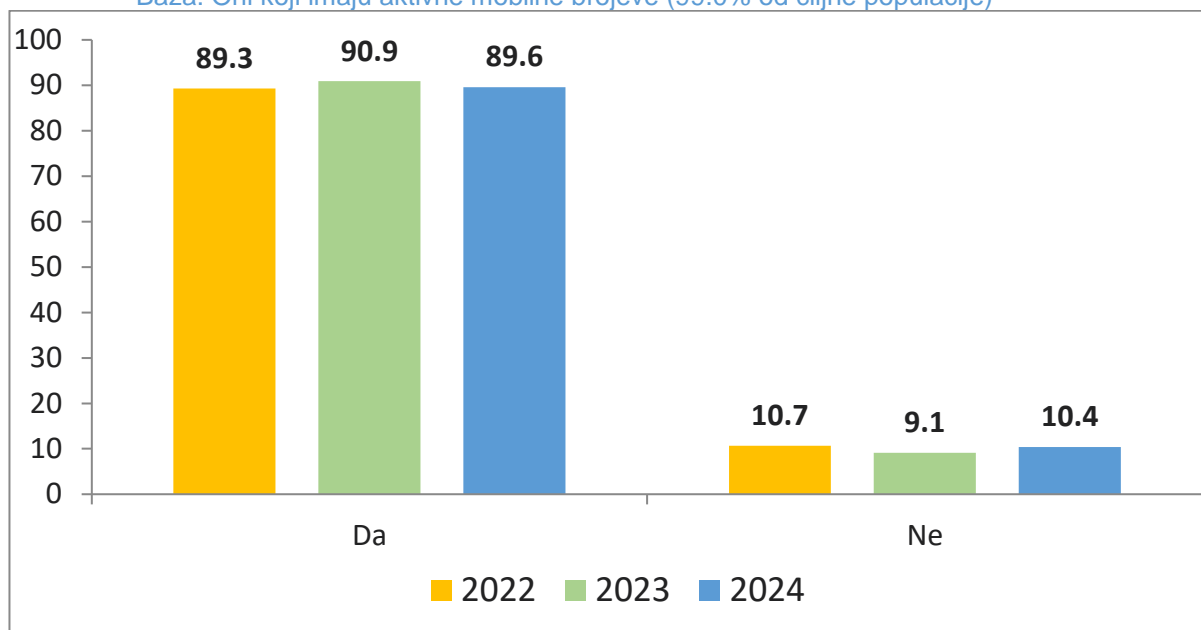


Većina korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori zadovoljna je pokrivenošću signalom svog mobilnog operatora (82.7%). Međutim, postoji značajan procenat korisnika (15.7%) koji nisu zadovoljni pokrivenošću signalom, što ukazuje na potrebu za daljim poboljšanjem u ovom segmentu. Procenat korisnika koji nisu sigurni ili nisu imali odgovor na pitanje je vrlo mali (1.5%). Ovi podaci pokazuju da, iako je većina korisnika zadovoljna pokrivenošću, postoji prostor za unapređenje kako bi se smanjio broj nezadovoljnih korisnika.

³ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

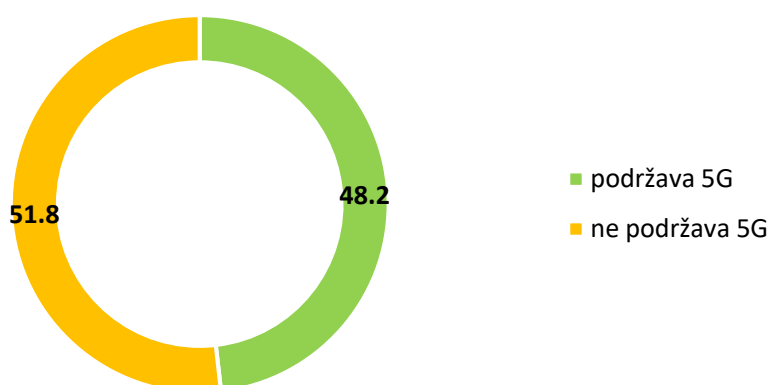
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)



Većina korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori ima telefon putem kojeg može pristupiti internetu, sa procentima koji su stabilni i visoki tokom posmatranih godina. U 2023. godini zabilježen je blagi porast broja korisnika sa takvim telefonima, ali se u 2024. godini procenat blago smanjuje. Procenat korisnika koji nemaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu ostaje relativno nizak, sa blagim fluktuacijama. Ovi podaci pokazuju da je pristup internetu putem mobilnih telefona veoma raširen među korisnicima, ali postoji mali procenat koji još uvijek nema tu mogućnost.

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu i koji podržava 5G mrežu?⁴

Baza: Oni koji imaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu (88.7% od ciljne populacije)

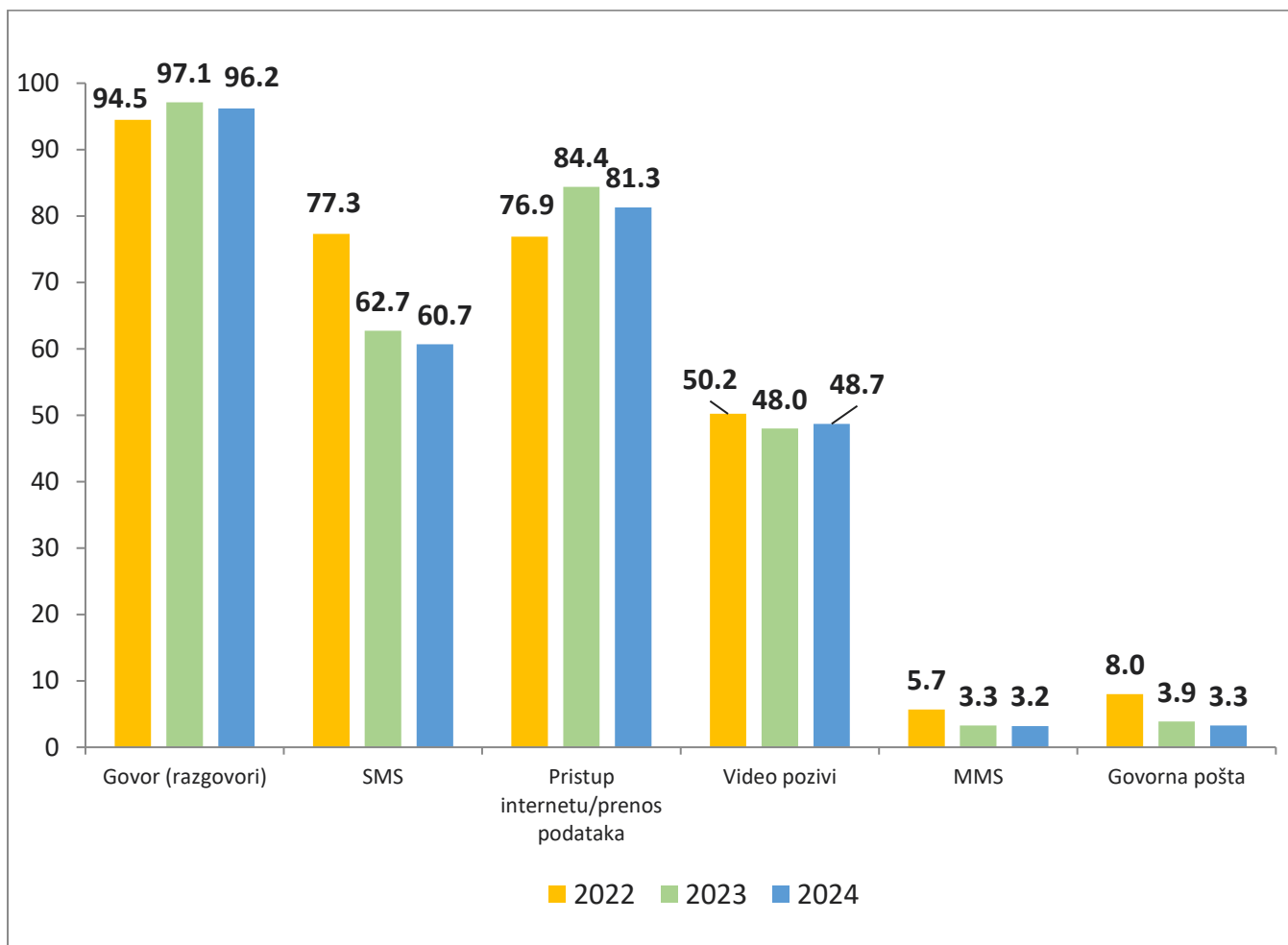


⁴ Ovo pitanje je u ovom upitniku postavljeno na drugačiji način u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Podaci pokazuju da je 48.2% korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori prešlo na telefone koji podržavaju 5G mrežu, dok 51.8% korisnika još uvijek koristi telefone bez podrške za 5G.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

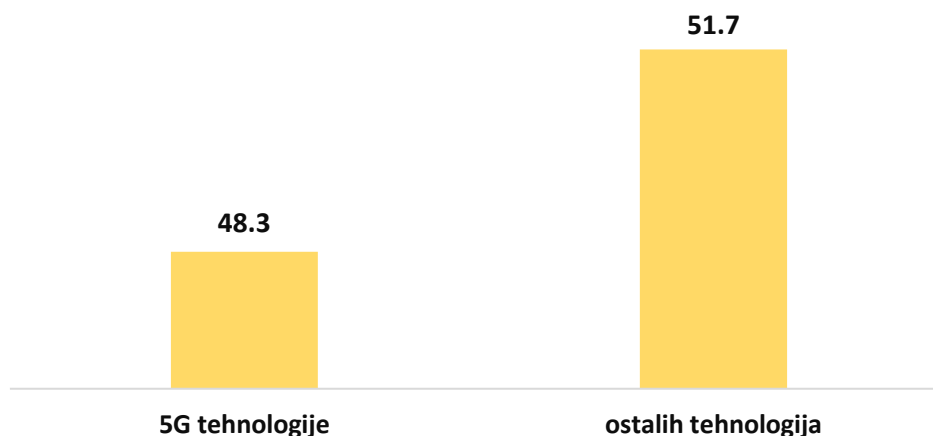
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljane populacije)



Većina korisnika koristi usluge govora (razgovora) i pristupa internetu/prenosa podataka, sa visokim i stabilnim procentima tokom posmatranih godina. Korišćenje SMS-a pokazuje opadajući trend, dok video pozivi ostaju stabilni sa blagim fluktuacijama. Korišćenje MMS-a i govorne pošte je nisko i opada tokom posmatranih godina. Ovi podaci pokazuju na promjene u navikama korisnika mobilne telefonije, sa naglaskom na povećano korišćenje interneta i prenos podataka, dok tradicionalne usluge poput SMS-a, MMS-a i govorne pošte postaju manje popularne.

Pristup internetu/prenos podataka putem:

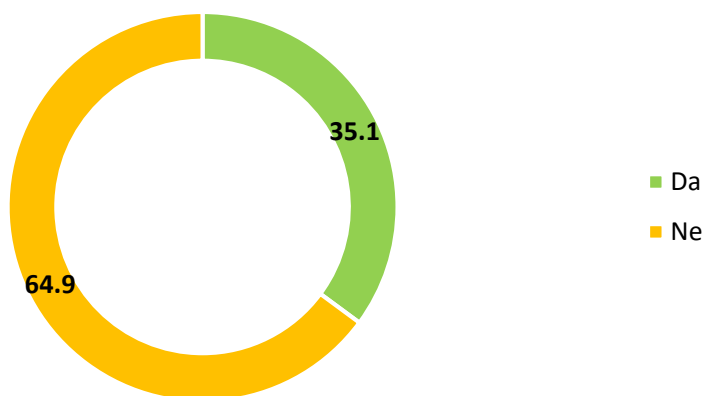
Baza: Oni koji koriste pristup internetu/prenos podataka putem 5G tehnologije i ostalih tehnologija (80.5%)



Oni koji koriste pristup internetu/prenosu podataka putem 5G tehnologije iznosi 48.3%, a putem ostalih tehnologija 51.7%.

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge mobilne telefonije?⁵

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)

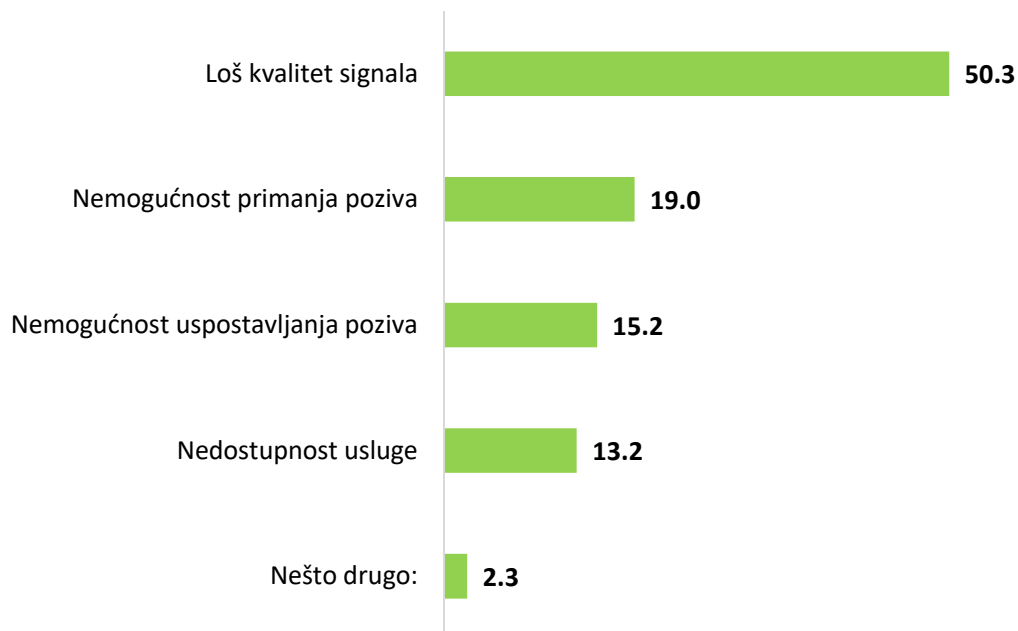


Iako većina korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori (64.9%) nije imala smetnje i/ili prekide prilikom korišćenja usluge u posljednjih godinu dana, značajan procenat korisnika (35.1%) je iskusio ove probleme. Ovi podaci ukazuju na potrebu za poboljšanjem stabilnosti i kvaliteta usluge mobilne telefonije kako bi se smanjio broj korisnika koji imaju smetnje i/ili prekide u korišćenju usluge.

⁵ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

O kojoj vrsti smetnji se radilo?⁶

Baza: Oni koji su imali smetnje prilikom korišćenja usluga mobilne telefonije (34.8% od ciljne populacije)

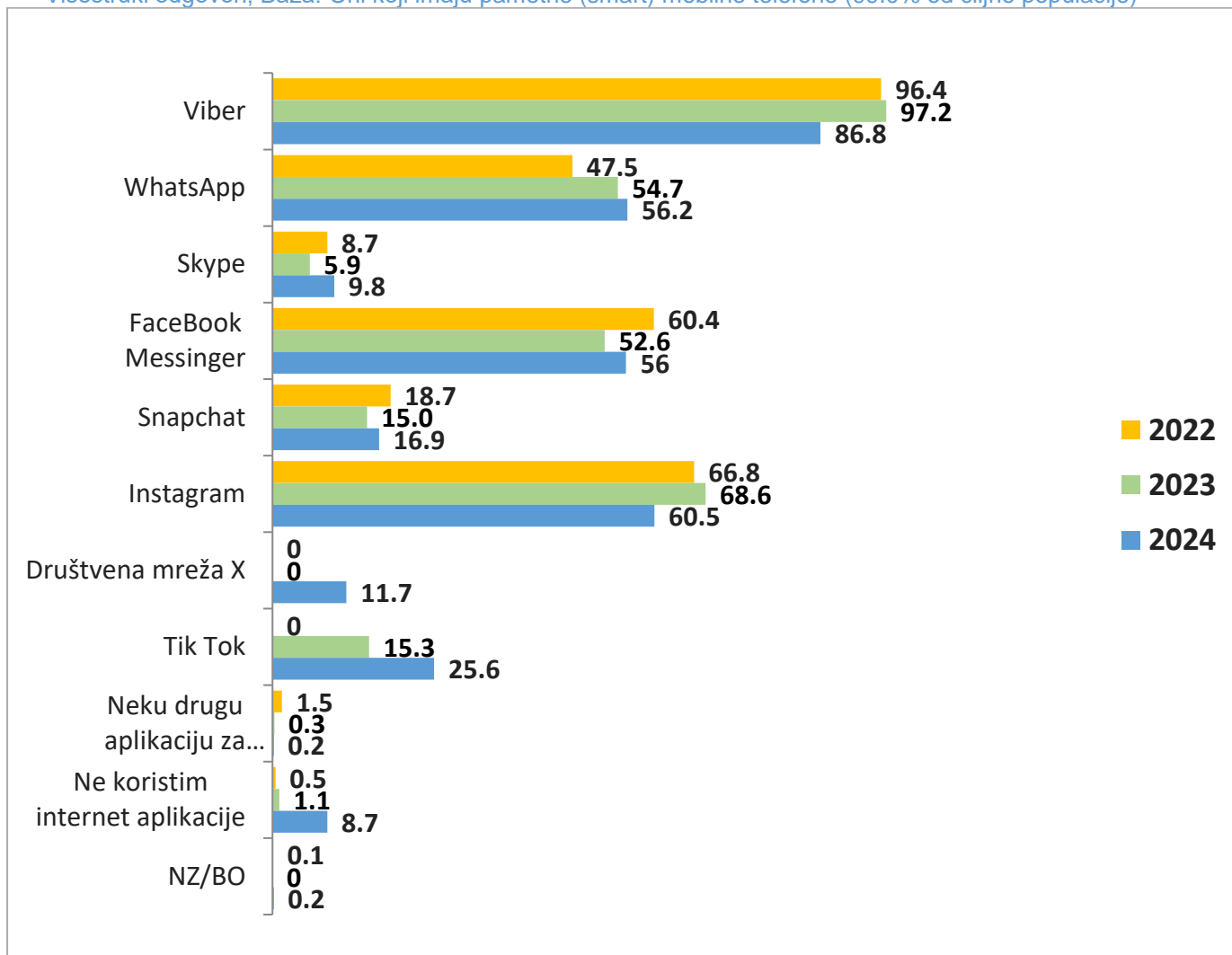


Polovina ispitanika (50.3%) imala je problema sa lošim kvalitetom signala. Skoro petina anketiranih (19.0%) nije mogla primiti pozive, dok 15.2% anketiranih imalo je problema sa uspostavljanjem poziva, a (13.2%) iskusilo je potpunu nedostupnost usluge.

⁶ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

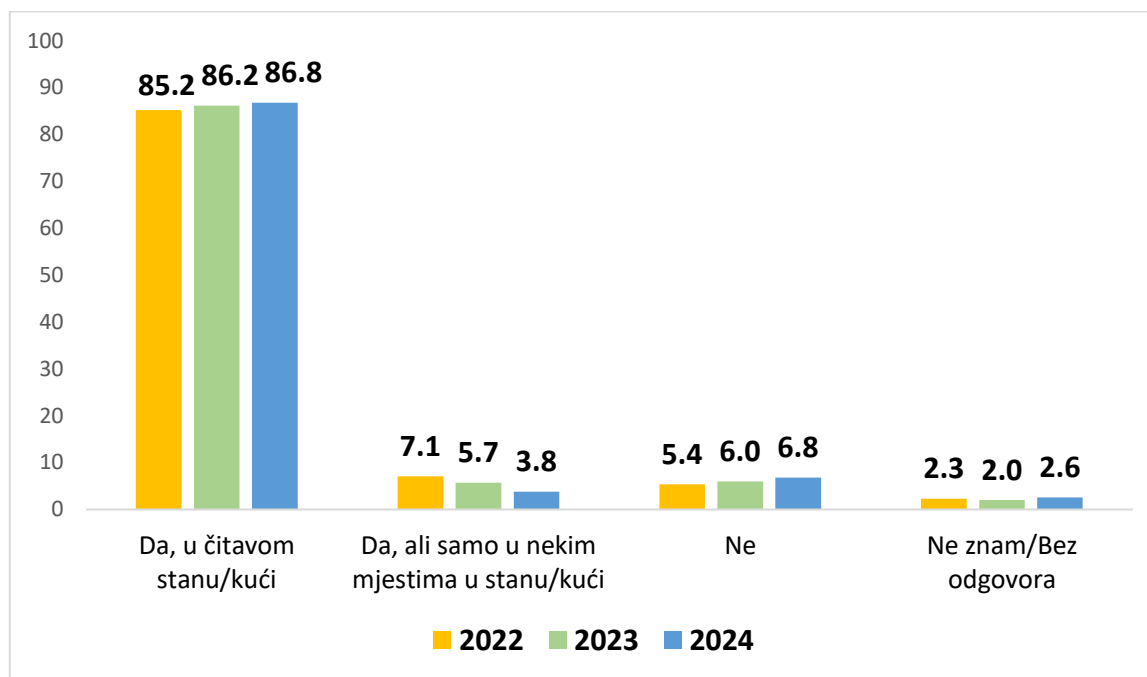
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametne (smart) mobilne telefone (99.0% od ciljne populacije)



Kao i u prethodna dva istraživanja, najrasprostranjenija aplikacija u 2024. godini je Viber, ali se uočava blagi pad u 2024. godini. WhatsApp i Tik Tok pokazuju rast popularnosti, dok korišćenje Facebook Messengera i Instagrama varira. Skype i Snapchat ostaju manje popularni sa stabilnim procentima.

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

Baza: Ukupna ciljna populacija



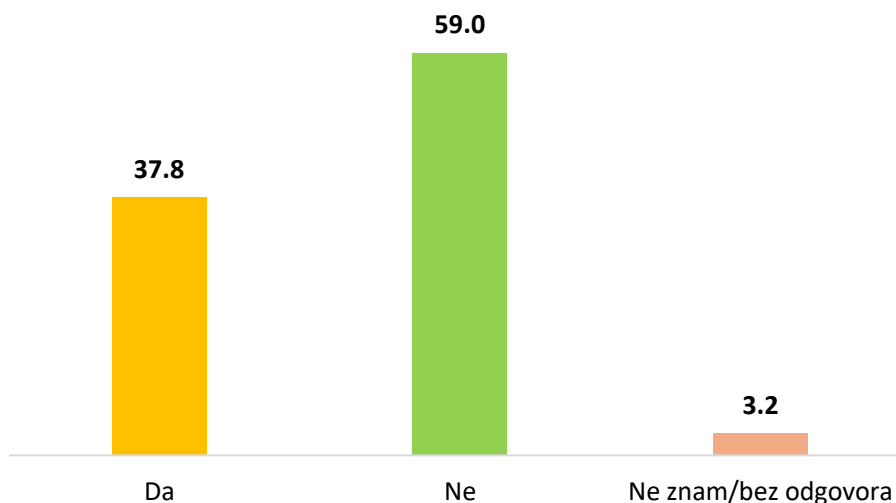
Kao i u prethodnim istraživanjima, i u ovom istraživanju, najveći procenat ispitanika, oko 86%, je odgovorilo da je u čitavom stanu/kući dostupna usluga mobilnog Interneta, dok je oko 4% ispitanika odgovorilo da samo u nekim djelovima stana ili kuće ima dostupan mobilni Internet.

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	89.1%	2.6%	6.4%	1.9%
Prigradsko naselje	86.1%	4.0%	5.9%	4.0%
Selo	73.9%	11.4%	11.4%	3.3%
Total	86.8%	3.8%	6.8%	2.6%

Ispitanici koji žive u užem gradskom području su u najvećem procentu 89.1% rekli da je pokrivenost mobilnog Interneta dostupna u čitavoj kući, a grupacija ispitanika koja živi na selu je najbrojnija među onima koji su odgovorili da nemaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta u stanu/kući (11.4%).

Da li ste imali problema u radu mobilnog interneta?⁷

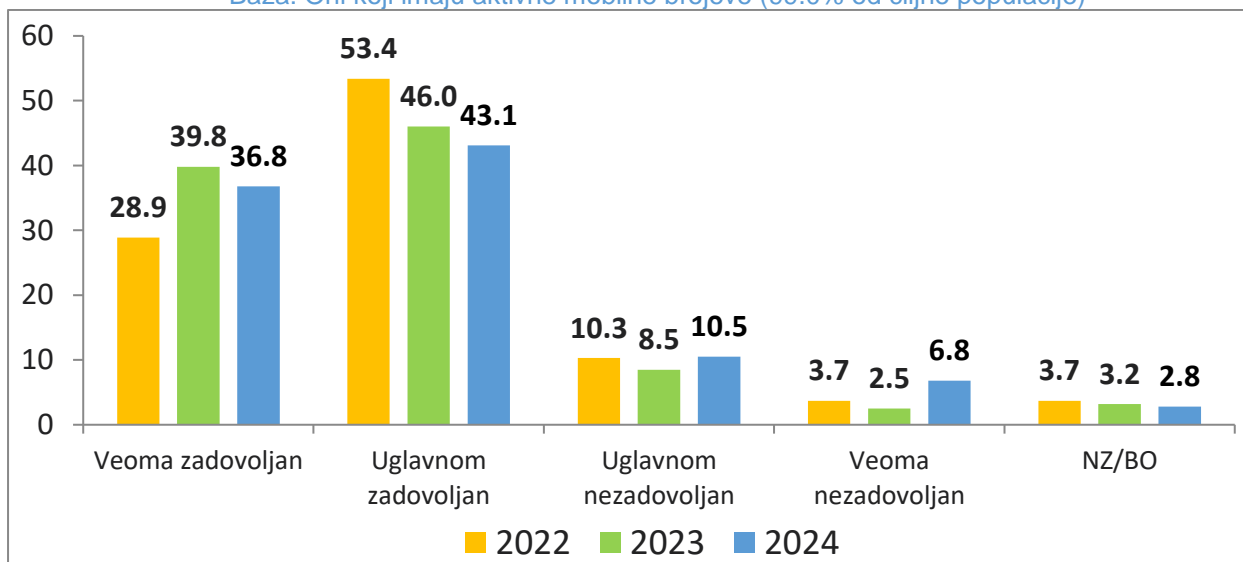
Baza: Oni koji imaju mobilne telefone koji podržavaju internet (88.7% od ciljane populacije)



Više od jedne trećine (37.8%) ispitanika je imala problem u radu mobilnog interneta. Oni koji su imali problem u radu mobilnog interneta izdvajaju: mala brzina interneta (56.8%) i nedostupnost usluge (38.7%).

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

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljane populacije)

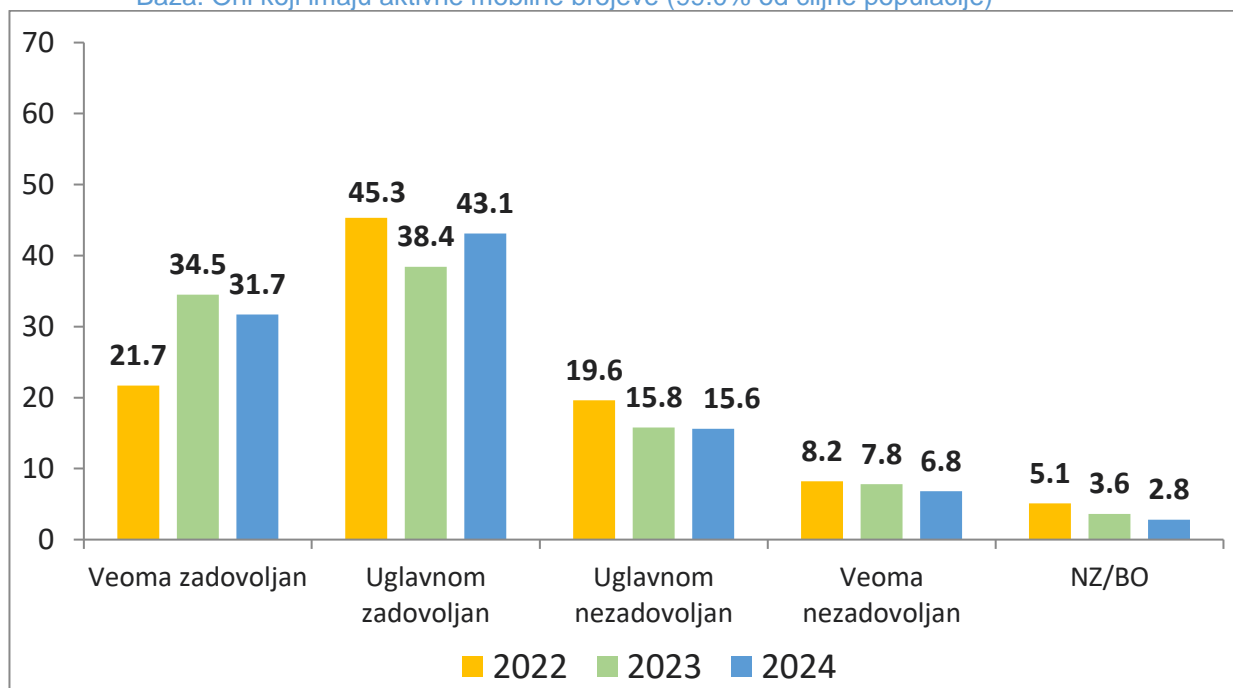


Kao i u prethodnom istraživanju generalni nivo zadovoljstva kvalitetom usluga mobilne telefonije je visok i on je u ovogodišnjem istraživanju 79.9% (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan), ali je niži u odnosu na prethodnu godinu za 5.9 procentnih poena. Nezadovoljnih ispitanika, u ovom istraživanju je više za 6.3 procentnih poena, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

⁷ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

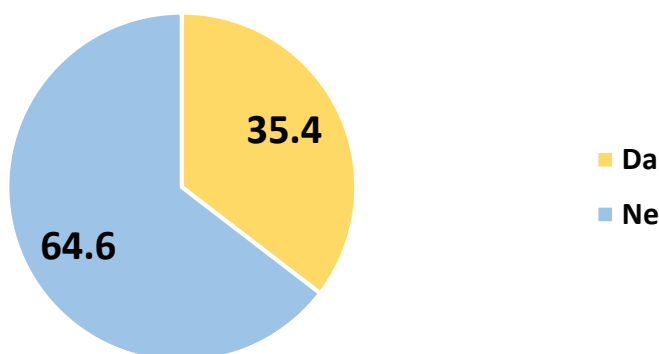
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, je porastao sa 72.9% na 74.8%, pri čemu je nivo nezadovoljstva opao sa 23.6% na 22.4%.

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?⁸

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)

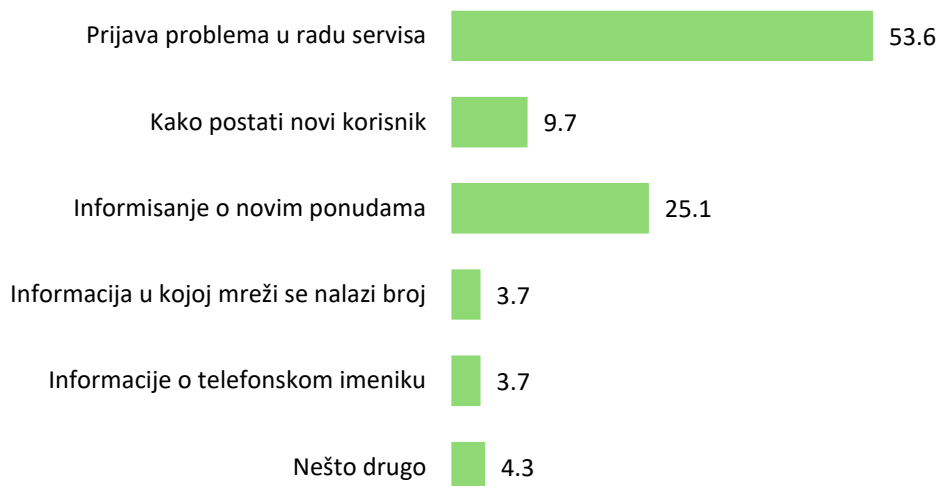


Većina korisnika (skoro dvije trećine) nije kontaktirala podršku za korisnike u posljednjih godinu dana, dok je trećina korisnika imala potrebu za podrškom.

⁸ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?⁹

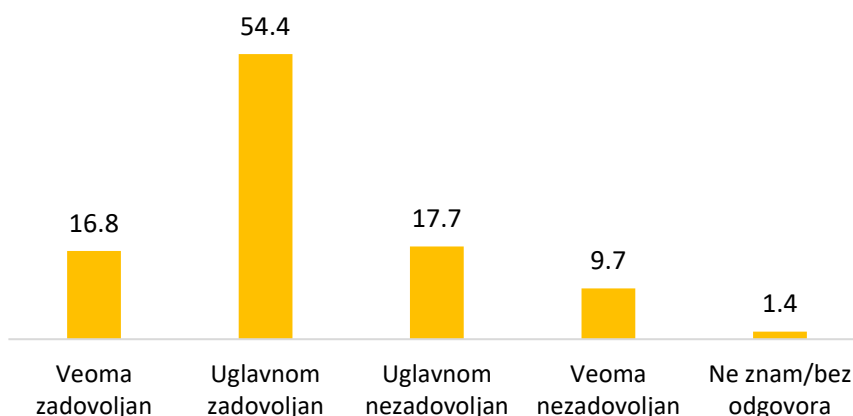
Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (35.3% od ciljne populacije)



Više od polovine korisnika (53.6%) kontaktira podršku zbog problema u radu servisa, dok oko četvrtina korisnika (25.1%) se javlja podršci kako bi dobili informacije o novim ponudama. Manji broj korisnika (9.7%) kontaktira podršku kako bi saznali kako da postanu novi korisnici. Identičan procenat (3.7%) ispitanika kontaktira podršku da bi saznali u kojoj se mreži nalazi određeni broj ili traži informacije o telefonskom imeniku.

Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?¹⁰

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (35.3% od ciljne populacije)



Ovi rezultati pokazuju da je većina ispitanika (71.2%) u većoj ili manjoj mjeri zadovoljna uslugom podrške za korisnike, ali postoji značajan dio korisnika (27.4%) koji su uglavnom ili veoma nezadovoljni.

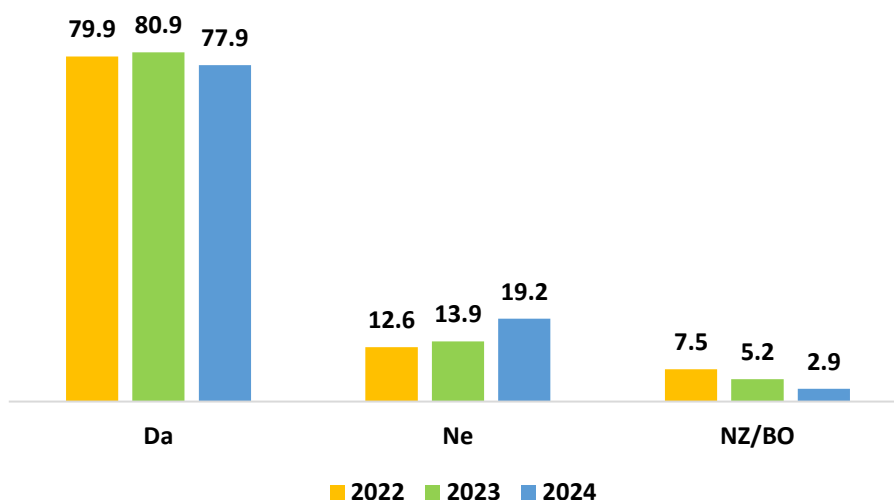
⁹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

¹⁰ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

ROAMING U ZEMLJAMA ZAPADNOG BALKANA

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

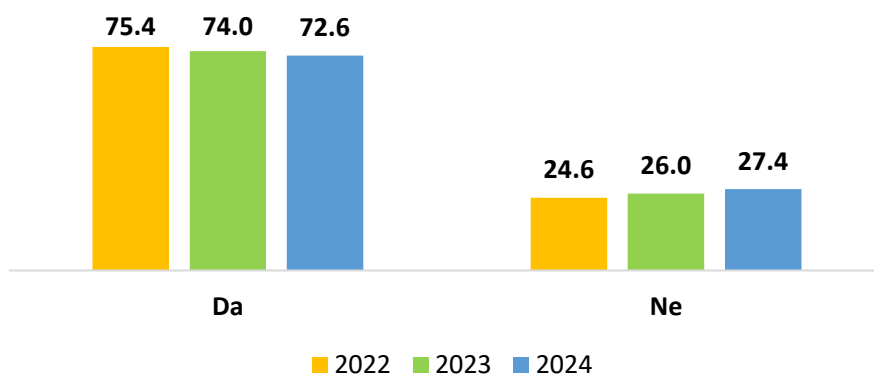
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)



Kao i u istraživanju iz prethodne godine, tako i u ovom, veliki broj anketiranih građana (77.9%) je upoznat da se u zemljama Zapadnog Balkana usluge roaminga naplaćuju kao da ih koriste u svojoj mreži u Crnoj Gori, dok 19.2% nije bilo upoznato.

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

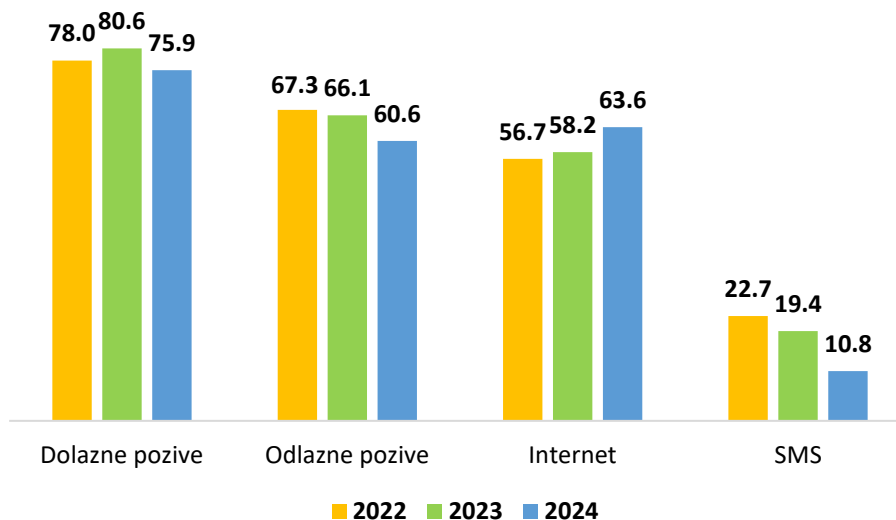
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)



Uslugu roaminga u zemljama Zapadnog Balkana koristilo je 72.6% anketiranih građana, dok to nije učinilo njih 27.4%. Ovogodišnji rezultati su približni rezultatima istraživanja iz prethodne dvije godine.

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

Baza: Oni koji su koristili usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana (71.8% od ciljne populacije)

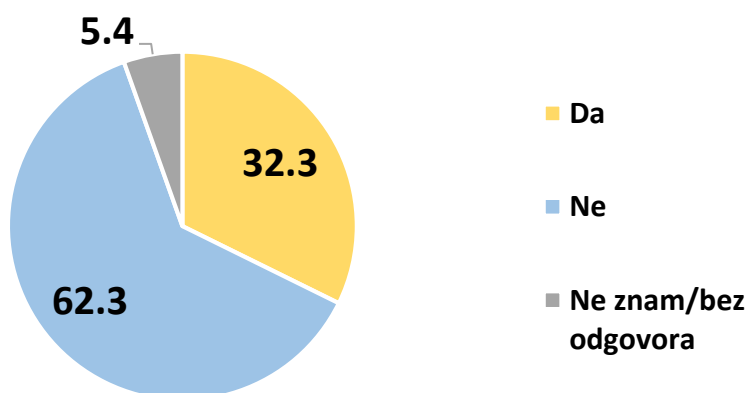


Anketirani građani su, u najvećem procentu, usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana koristili, za dolazne pozive (75.9%), Internet (63.6%) i odlazne pozive (60.6%). Ovogodišnje istraživanje pokazuje da je došlo do rasta korišćenja Interneta u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, a istovremeno do pada korišćenja ostalih usluga, s tim da su dolazni pozivi i dalje na prvom mjestu korišćenja roaming usluga.

ROAMING U OSTALIM ZEMLJAMA SVIJETA

Da li ste upoznati da vaš operator ima potpisan ugovor za roaming usluge pristupa internetu sa operatorima iz zemalja EU?¹¹

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)

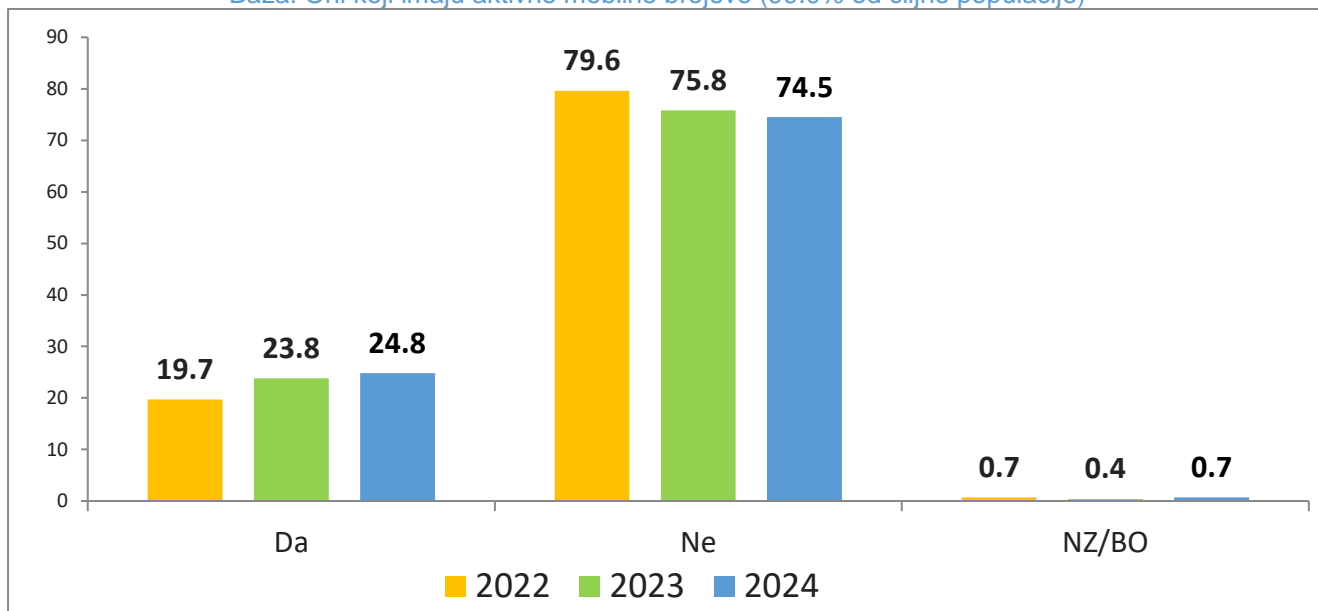


¹¹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Većina korisnika (62.3%) nije upoznata sa činjenicom da njihov operator ima potpisan ugovor za roaming usluge pristupa internetu sa operatorima iz zemalja EU, dok je oko 1/3 ispitanika (32.3%) upoznata sa ovom informacijom.

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

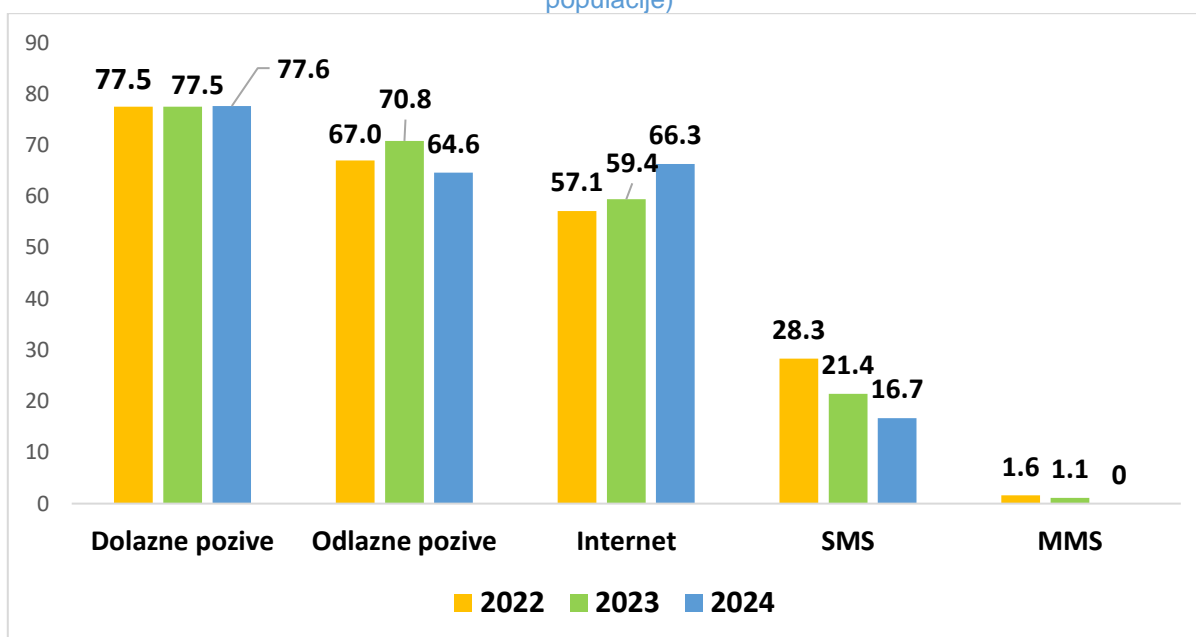
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (99.0% od ciljne populacije)



Ovi rezultati ukazuju na trend blagog 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?

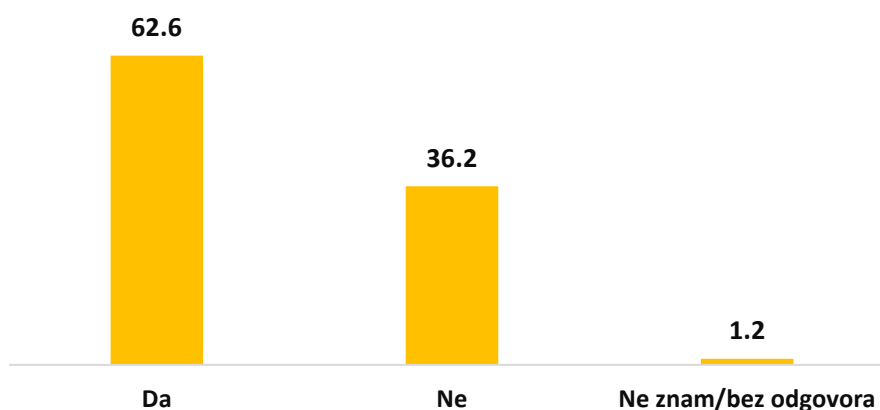
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (24.6% od ciljne populacije)



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 interneta u roamingu, ali i pad broja odlaznih poziva i SMS u roamingu.

Da li ste upoznati sa pravilima kako se zaštititi od neželjene/prekomjerne potrošnje dok ste u roamingu?¹²

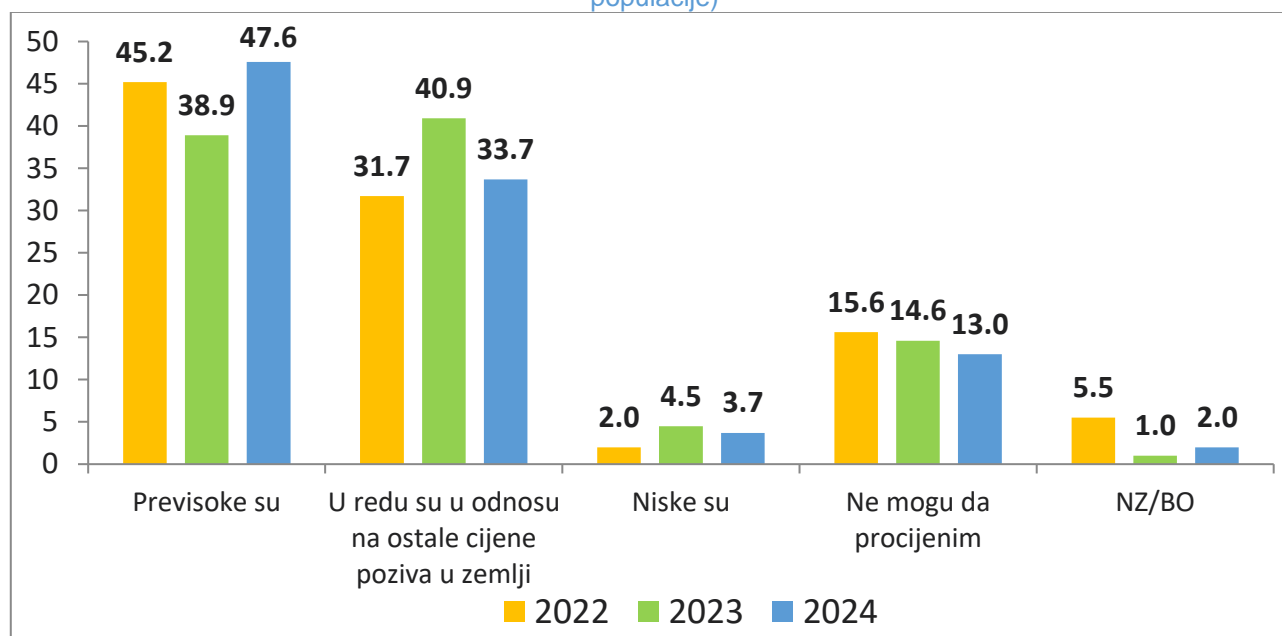
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (24.6% od ciljane populacije)



Većina korisnika (62.6%) je upoznata sa pravilima kako se zaštititi od neželjene ili prekomjerne potrošnje dok su u roamingu, dok značajan procenat korisnika (36.2%) nije upoznat sa ovim pravilima.

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (24.6% od ciljane populacije)

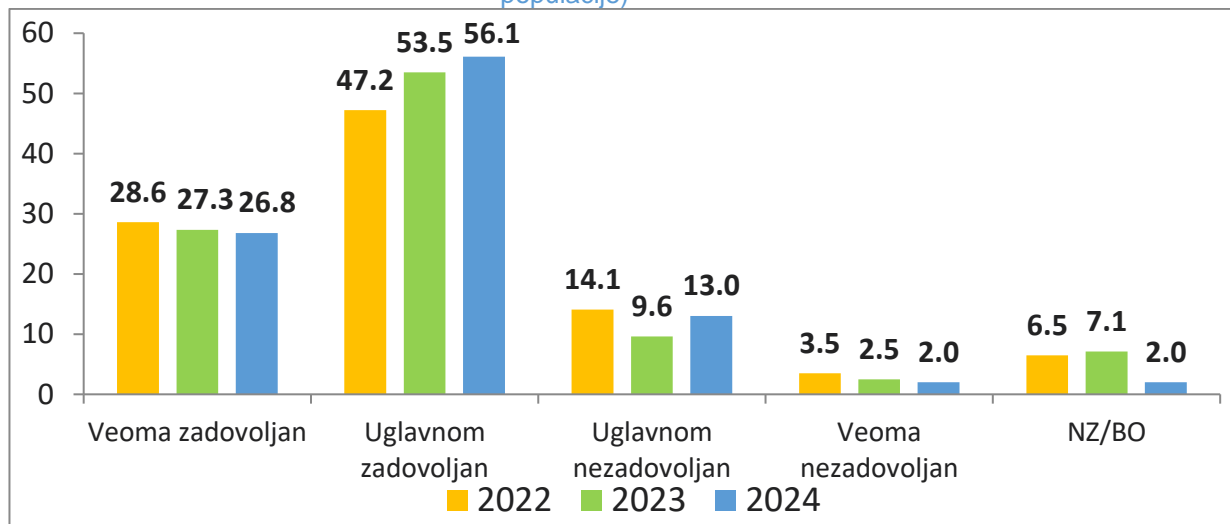


¹² Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Ovogodišnji rezultati pokazuju, u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja, da je povećan broj ispitanika koji smatraju da su cijene usluga u roamingu previsoke, dok se smanjio broj onih koji smatraju da su cijene u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (24.6% od ciljane populacije)

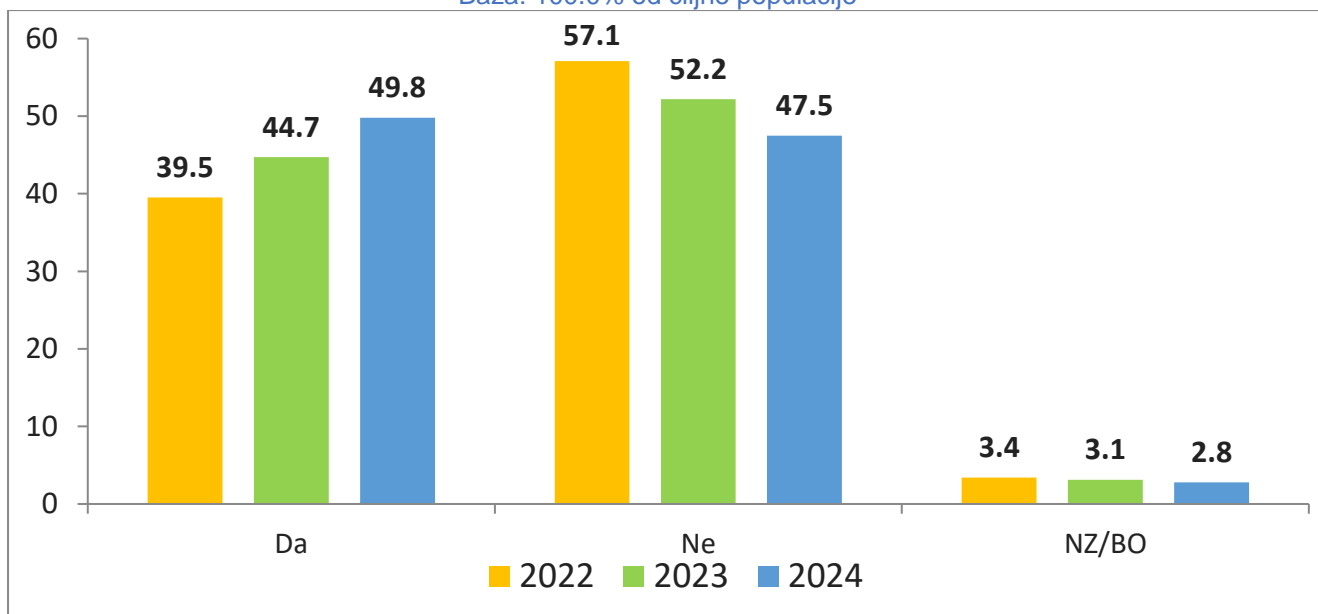


Procenat zadovoljnih (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan) uslugama mobilne telefonije u ovom istraživanju je 82.9%, dok je u prošlogodišnjem istraživanju procenat zadovoljnih iznosio 80.8%, što predstavlja rast za 2.1 procentna poena u odnosu na prošlu godinu.

UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

Da li ste čuli za broj 1180?

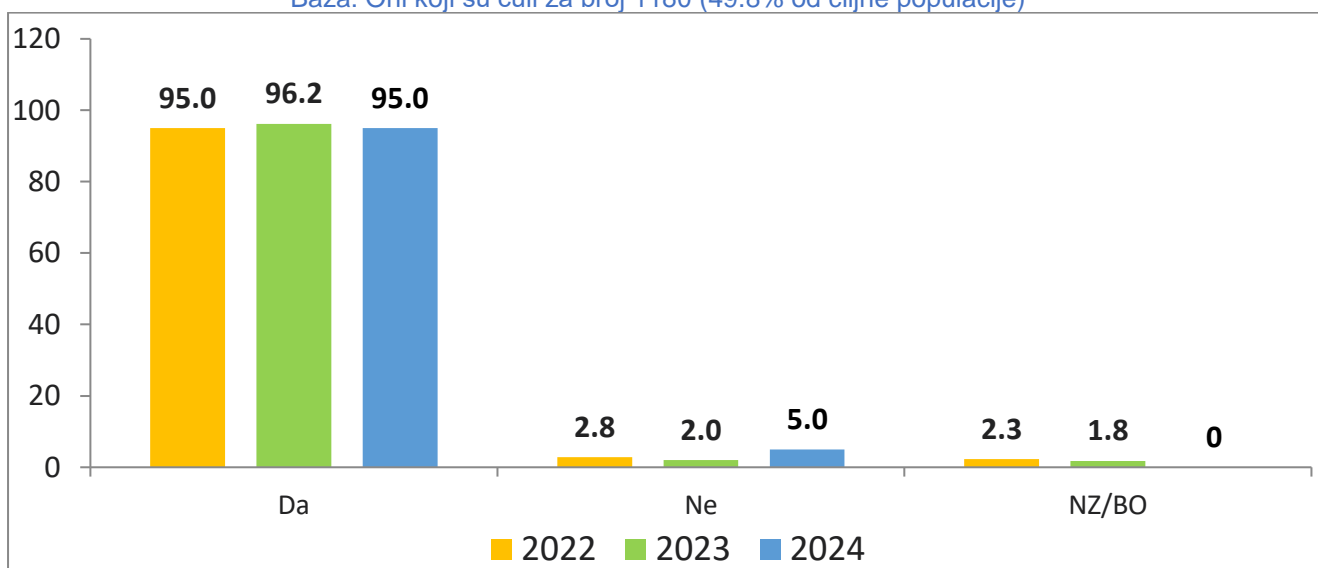
Baza: 100.0% od ciljne populacije



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 49.8% stanovnika Crne Gore.

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

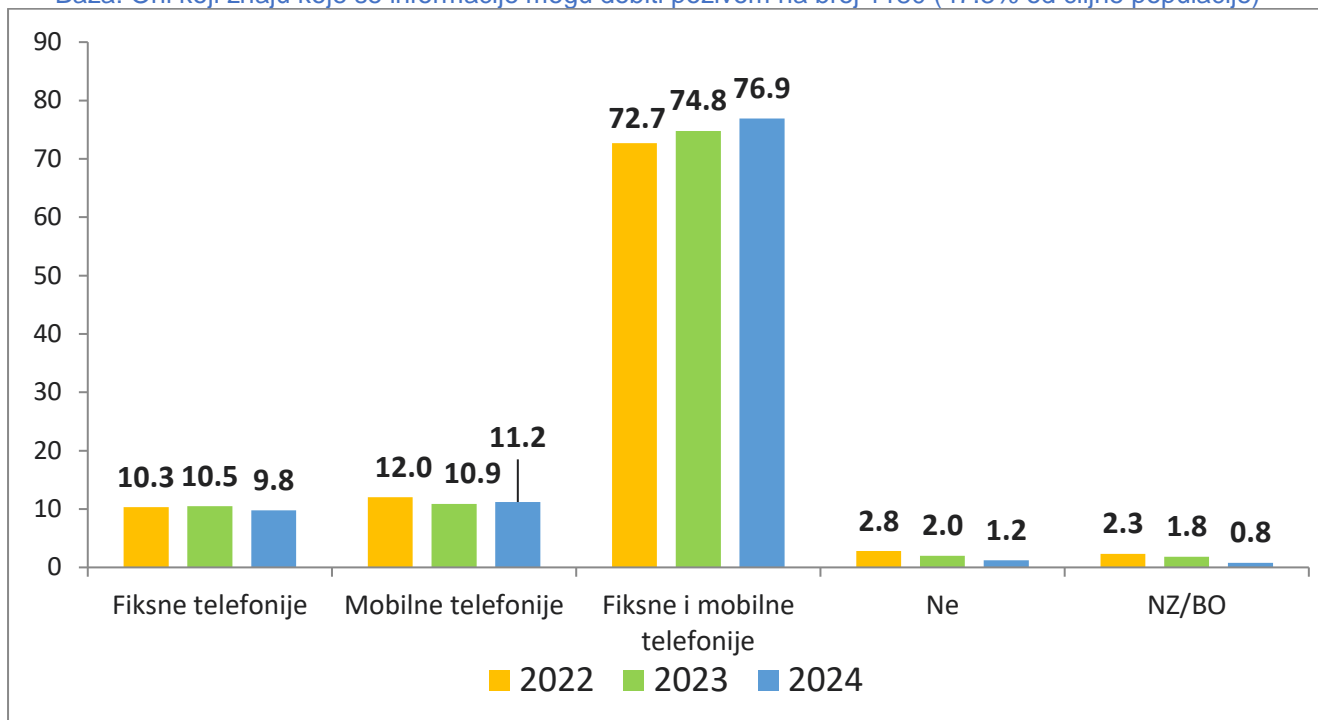
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (49.8% od ciljne populacije)



U slučaju upoznatosti građana Crne Gore o tome koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (univerzalni telefonski imenik) primijetan je blagi pad (za 1.2 procentna poena) u odnosu na istraživanje iz 2023. godine.

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

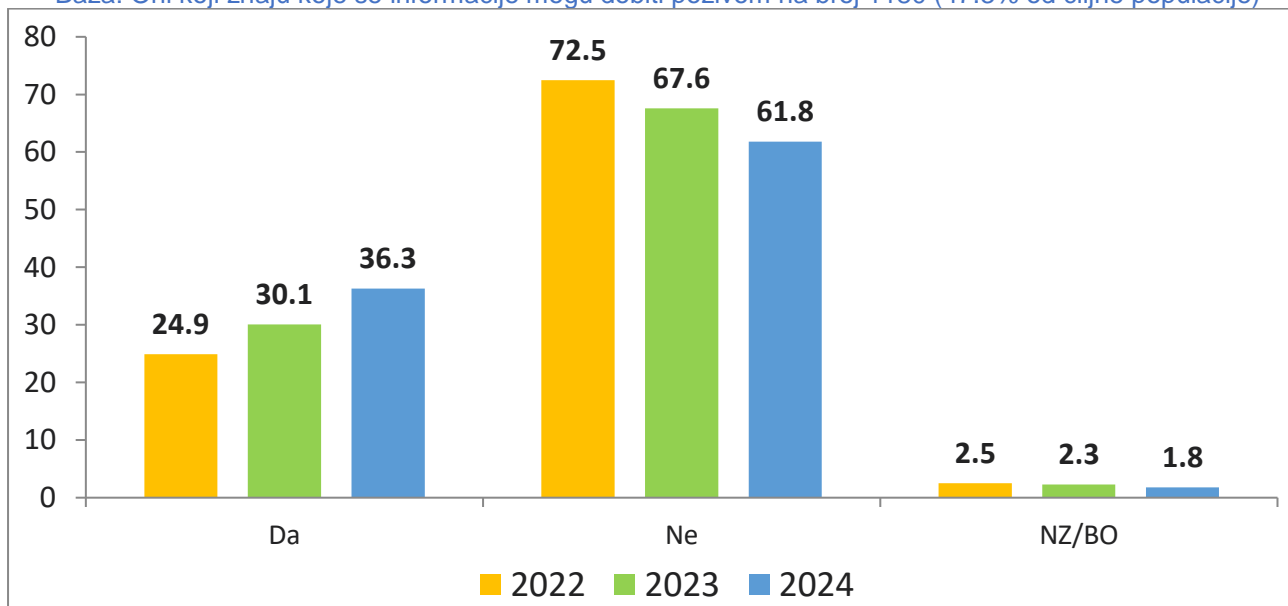
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (47.3% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) iznosi 76.9%, što predstavlja blagi rast u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180?

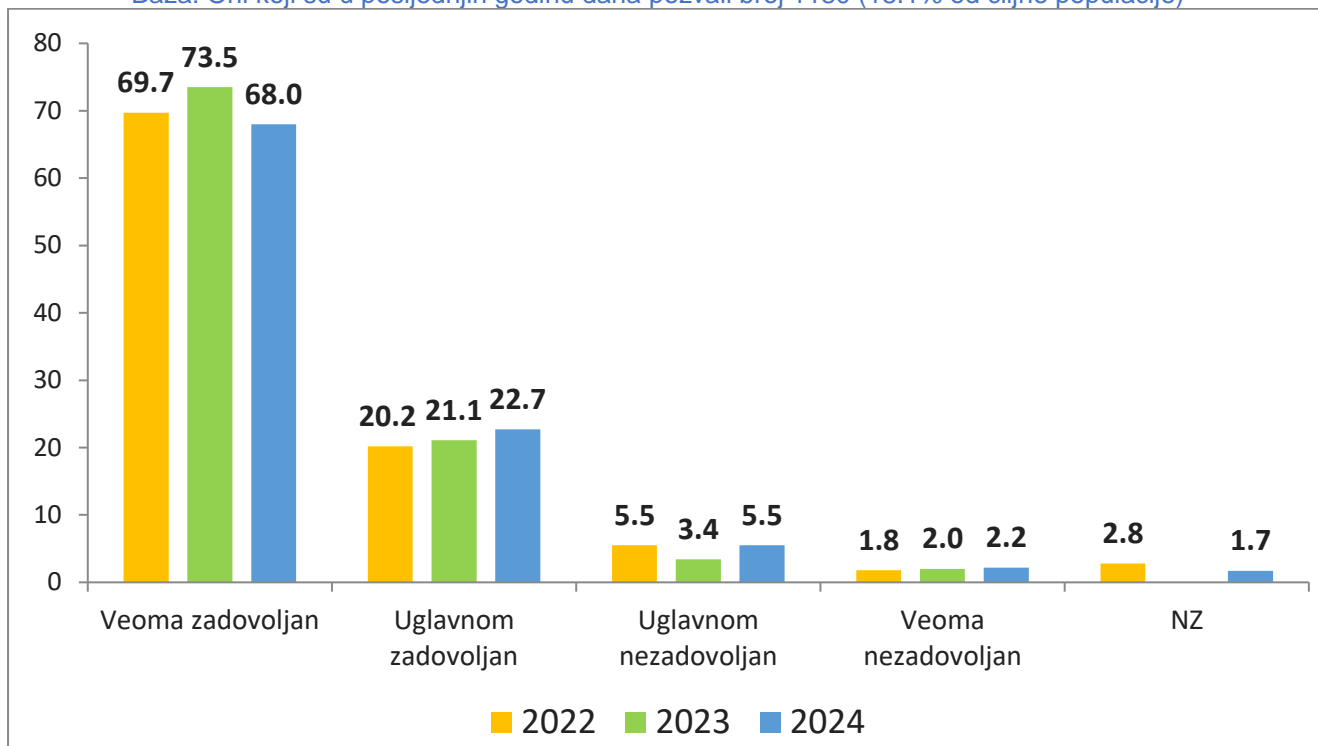
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (47.3% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, ovo istraživanje pokazuje rast procenta (za 6.2 procentna poena) ispitanika koji su pozivali broj 1180.

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

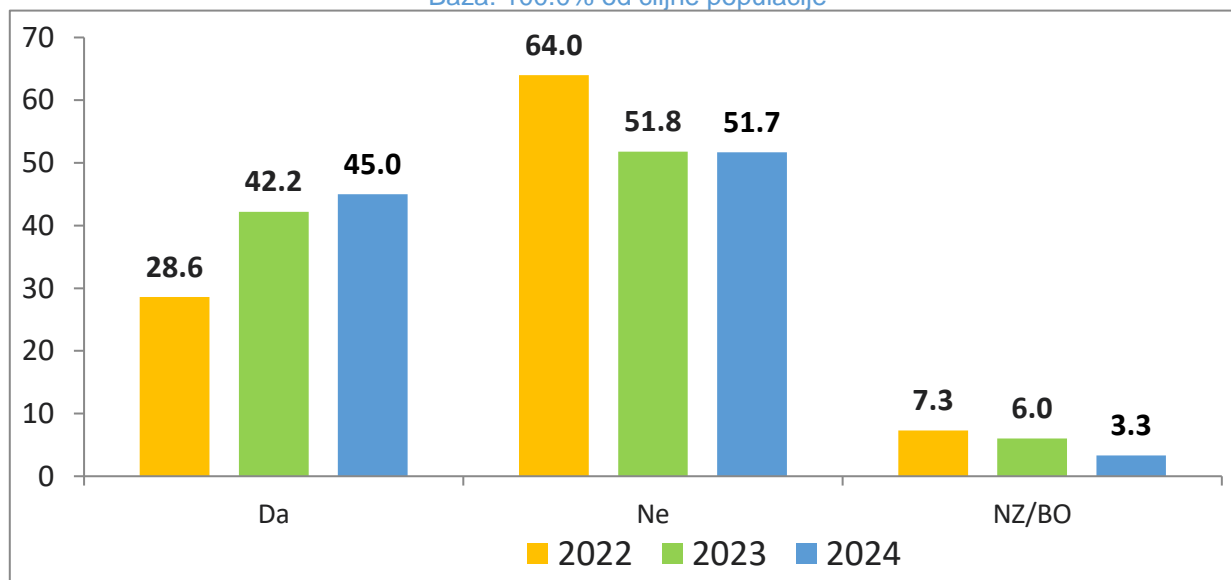
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180 (18.1% od ciljne populacije)



I dalje veoma veliki broj korisnika (90.7%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa, ali je primjetan blagi pad tog broja (za 3.9 procentnih poena) u odnosu na prethodnu godinu.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100.0% od ciljne populacije

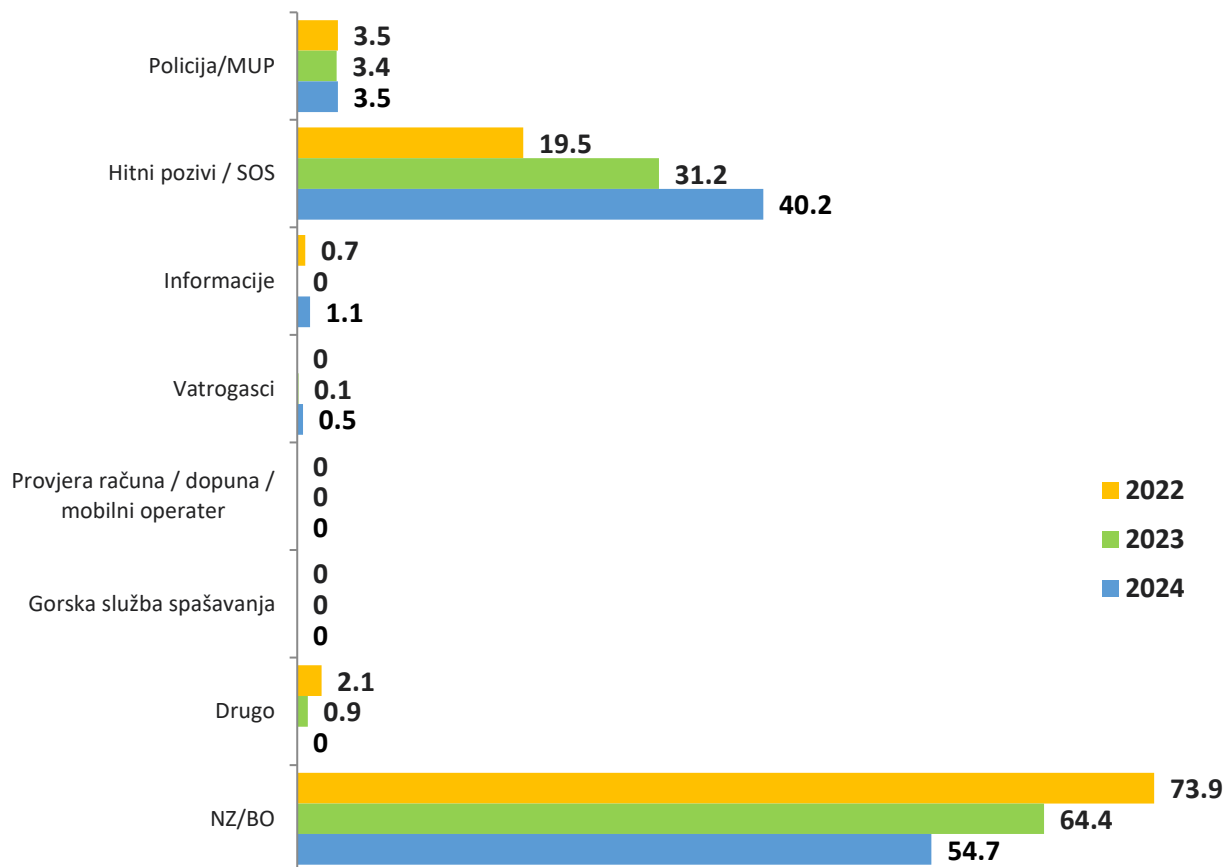


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 45.0% populacije, pa je u odnosu na istraživanje iz 2023. godine došlo do blagog rasta od 2.8 procentnih poena.

Za koje potrebe se koristi broj 112?

Baza: (100.0% od ciljne populacije)

BROJ 112

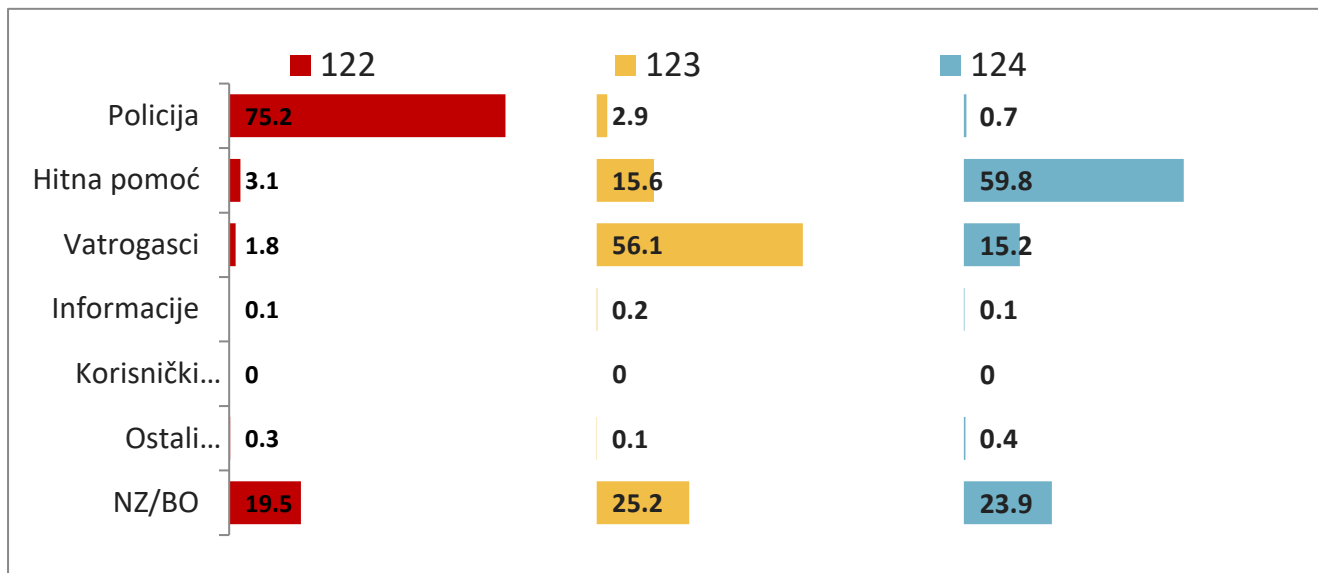


Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje oko 40% ukupne populacije, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje predstavlja rast za 9.0 procentnih poena.

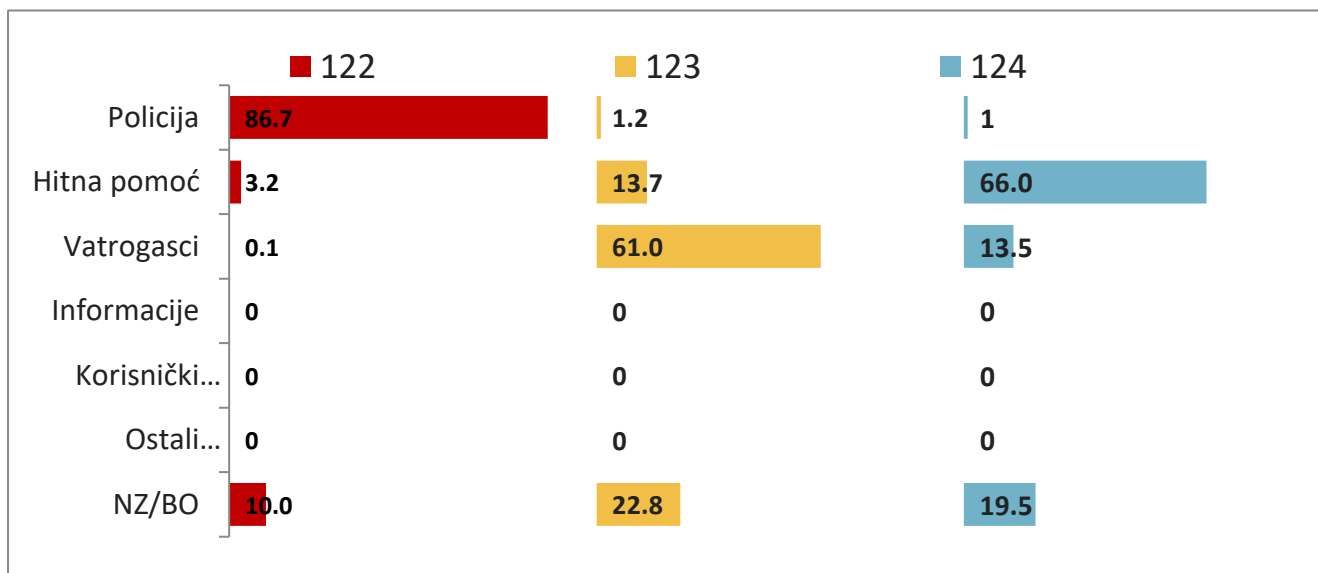
Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

Baza: 100.0% od ciljne populacije

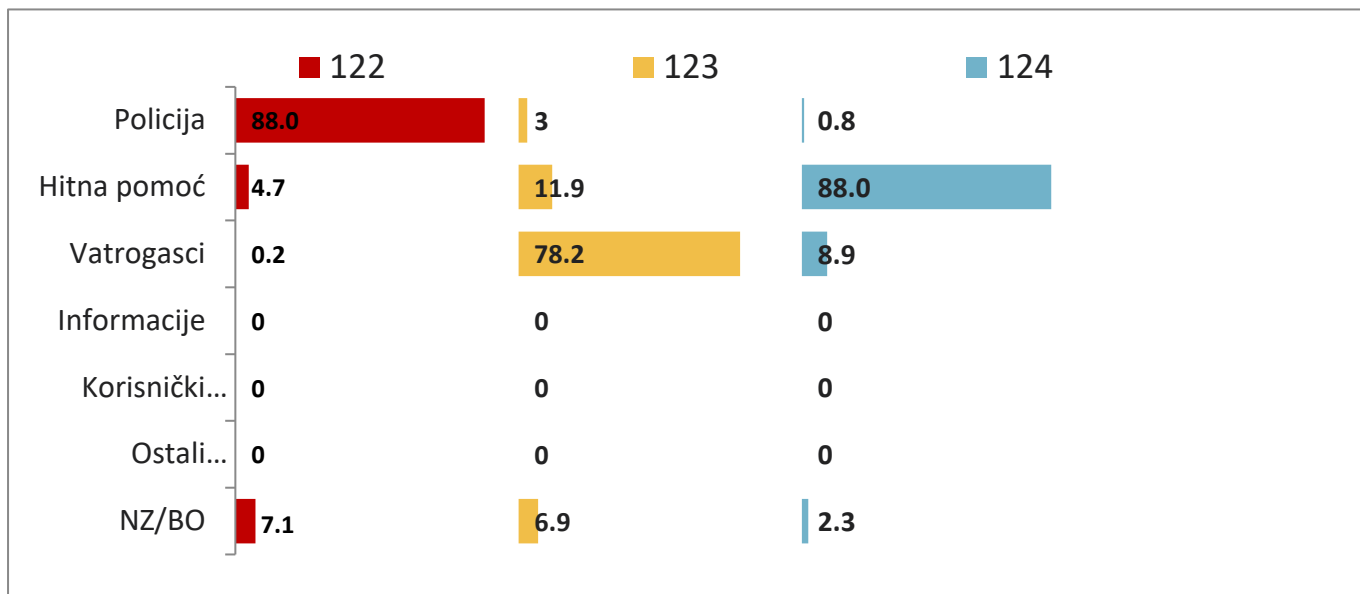
-2022.-



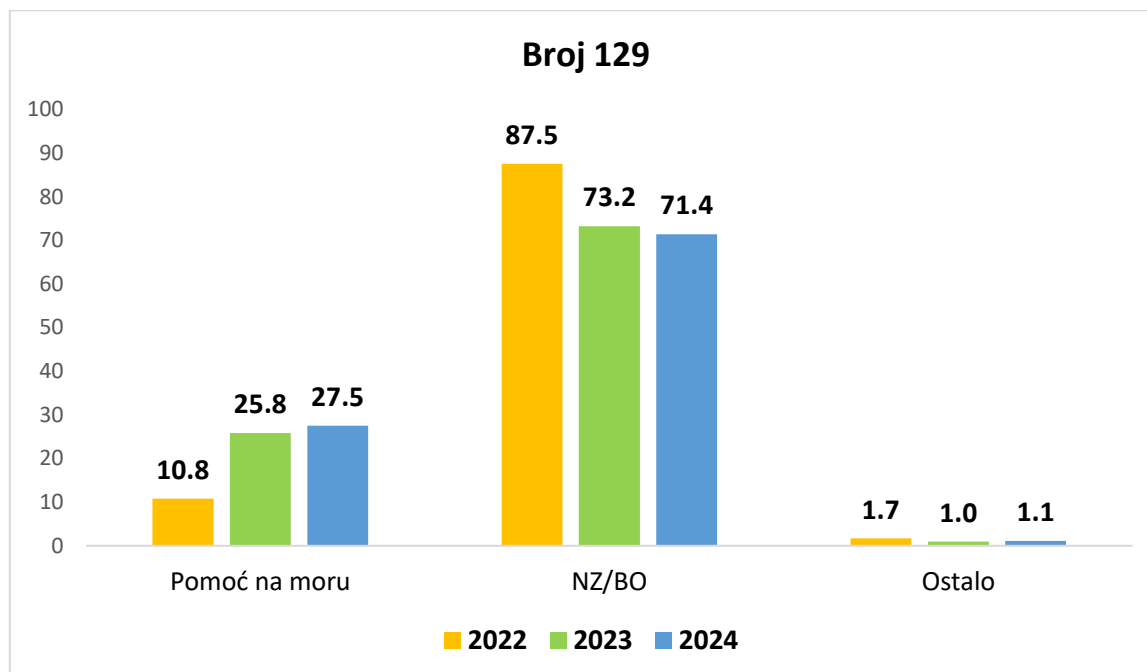
-2023.-



-2024.-



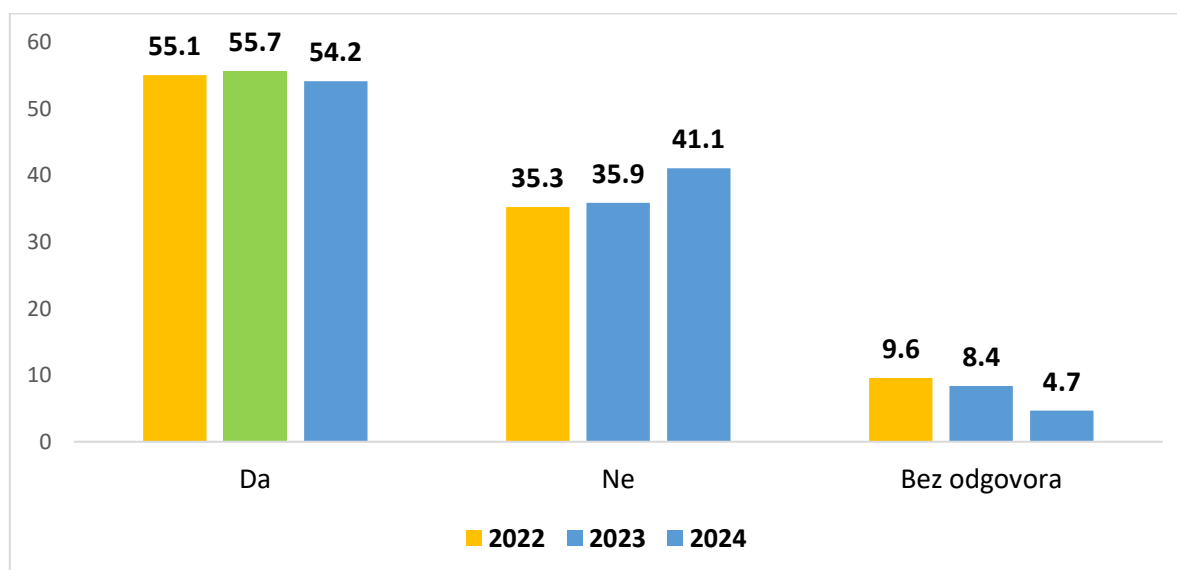
Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju i broj hitne medicinske pomoći (po 88.0%), a vatrogasne službe 78.2%. Uočljivo je da je u odnosu na prethodna istraživanja prepoznatljivost brojeva hitnih službi porasla.



U 2024. godini, blagi porast se bilježi u upoznatosti ispitanika sa brojem 129 - pomoć na moru i to sa 25.8% na 27.5% .

Da li znate da postoji besplatan broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora bez obzira da li zovete sa fiksnog ili mobilnog telefona?

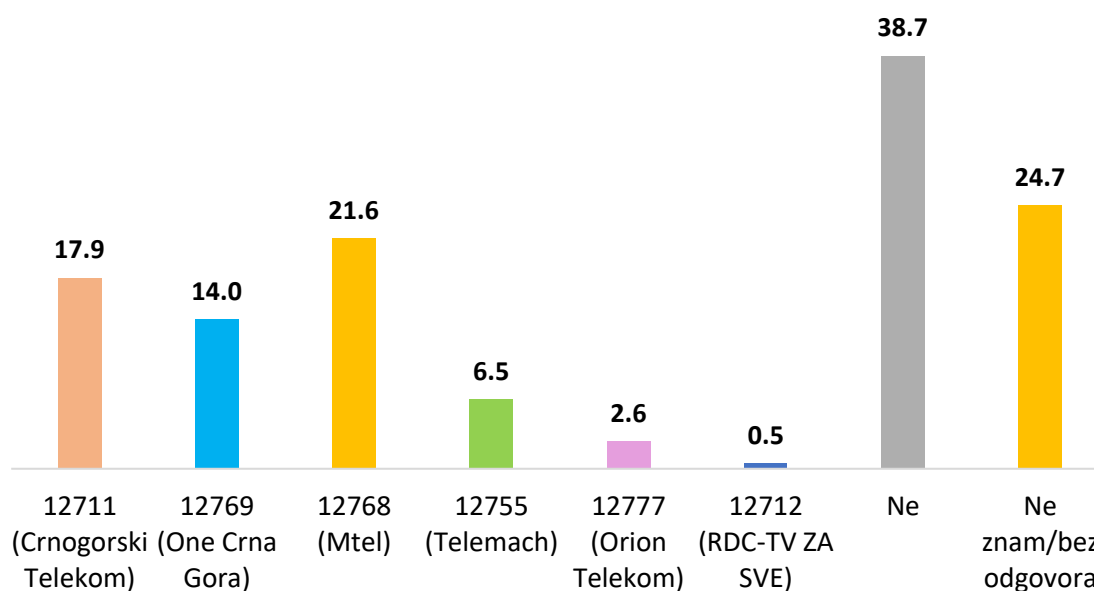
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Kao i prethodnih godina, tako i ove godine, više od polovine građana Crne Gore (54.2%), je upoznat sa činjenicom da postoje posebni besplatni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje.

Da li prepoznajete neke od ovih brojeva za besplatnu prijavu smetnji?¹³

Baza: 100.0% od ciljne populacije



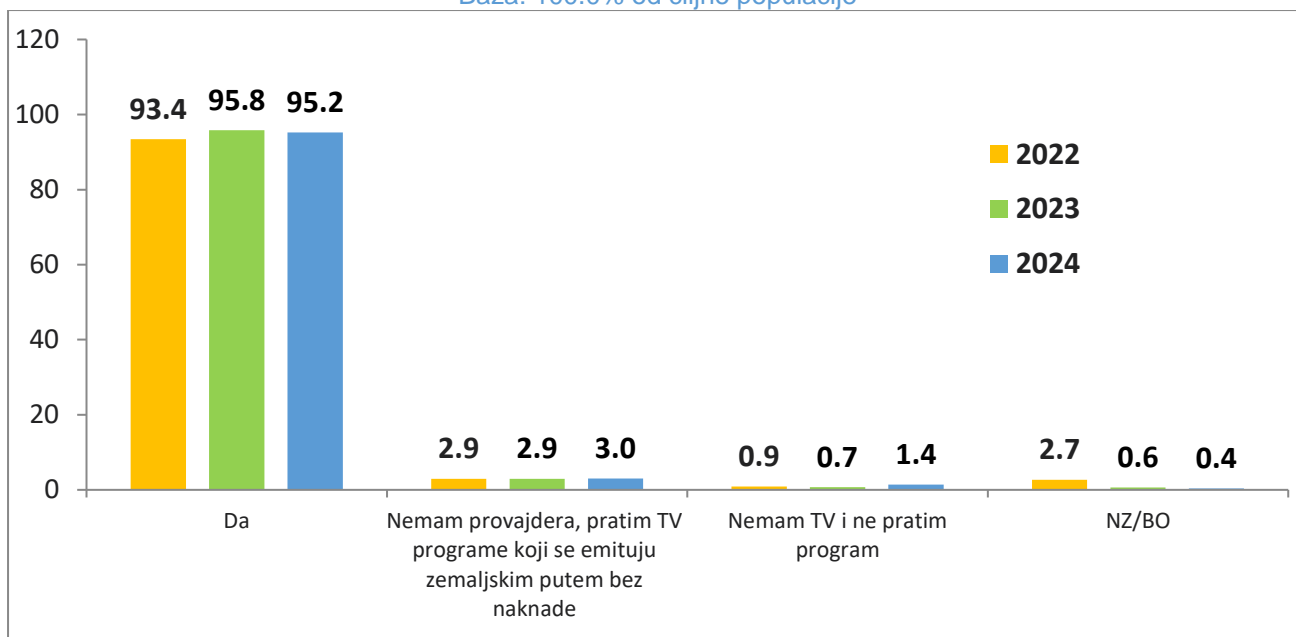
Skoro 2/3 ispitanika (63.4%) nije prepoznalo neke od ovih brojeva ili nijesu odgovorili, što ukazuje na potrebu za boljom komunikacijom i informisanjem korisnika o besplatnim brojevima za prijavu smetnji. Najveći procenat korisnika prepoznaje broj 12768-Mtel (21.6%), a zatim brojeve 12711-Crnogorski telekom (17.9%) i 12769-One Crna Gora (14.0%).

¹³ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

TELEVIZIJA

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

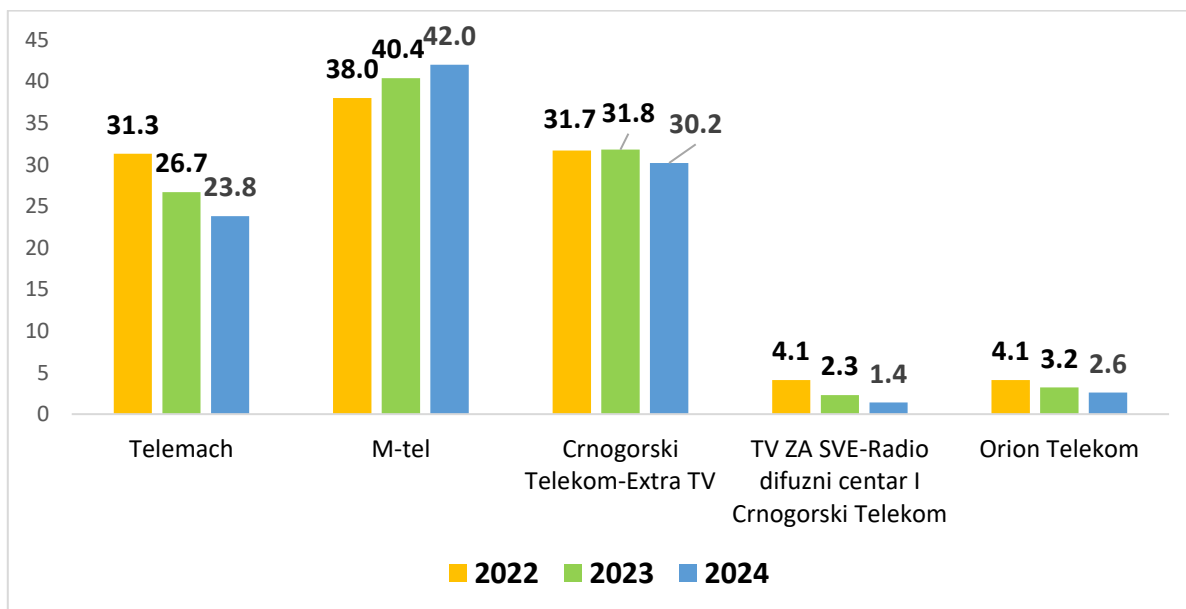
Baza: 100.0% od ciljne populacije



Rezultati ovog, ali i prethodnih istraživanja, pokazuju da je veoma veliki broj građana koji prate TV program putem provajdera TV programa (95.2%) i da je on stabilan tokom posmatranih godina.

Moj provajder je

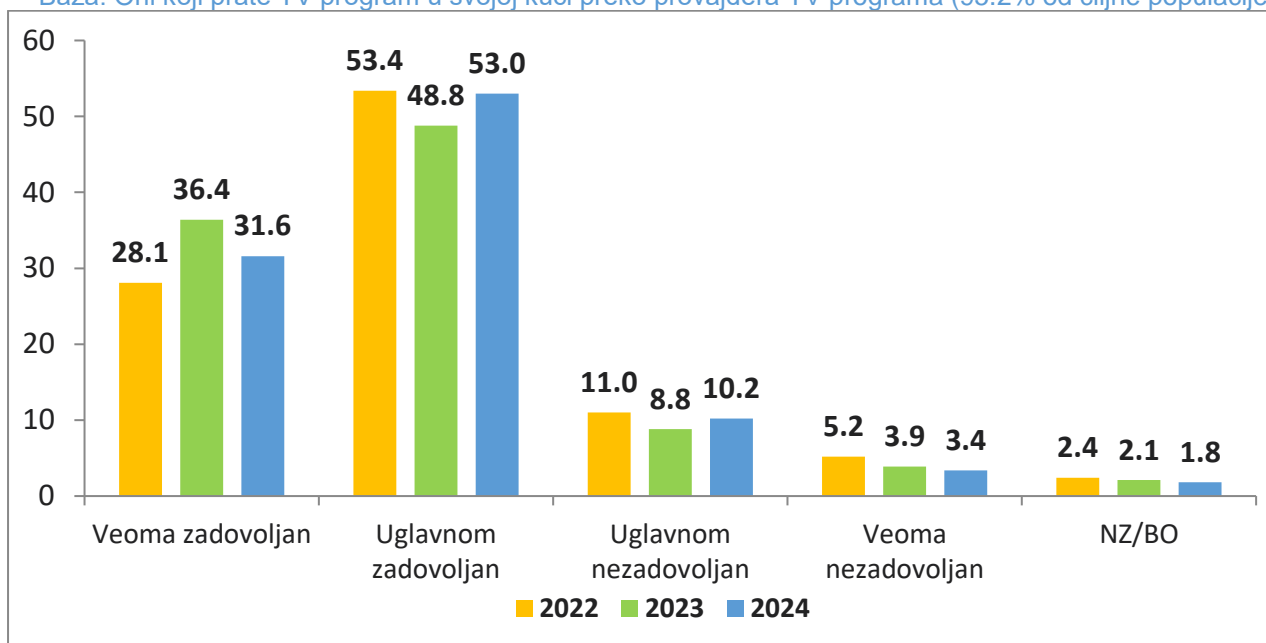
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.2% od ciljne populacije)



Najveće učešće u distribuciji TV programa u Crnoj Gori ima M-tel, čiji udio iznosi 42.0%. 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 2.9 procentnih poena, udio M-tela je porastao za 1.6 procentnih poena, a udio Crnogorskog Telekoma je opao za 1.6 procentnih poena.

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

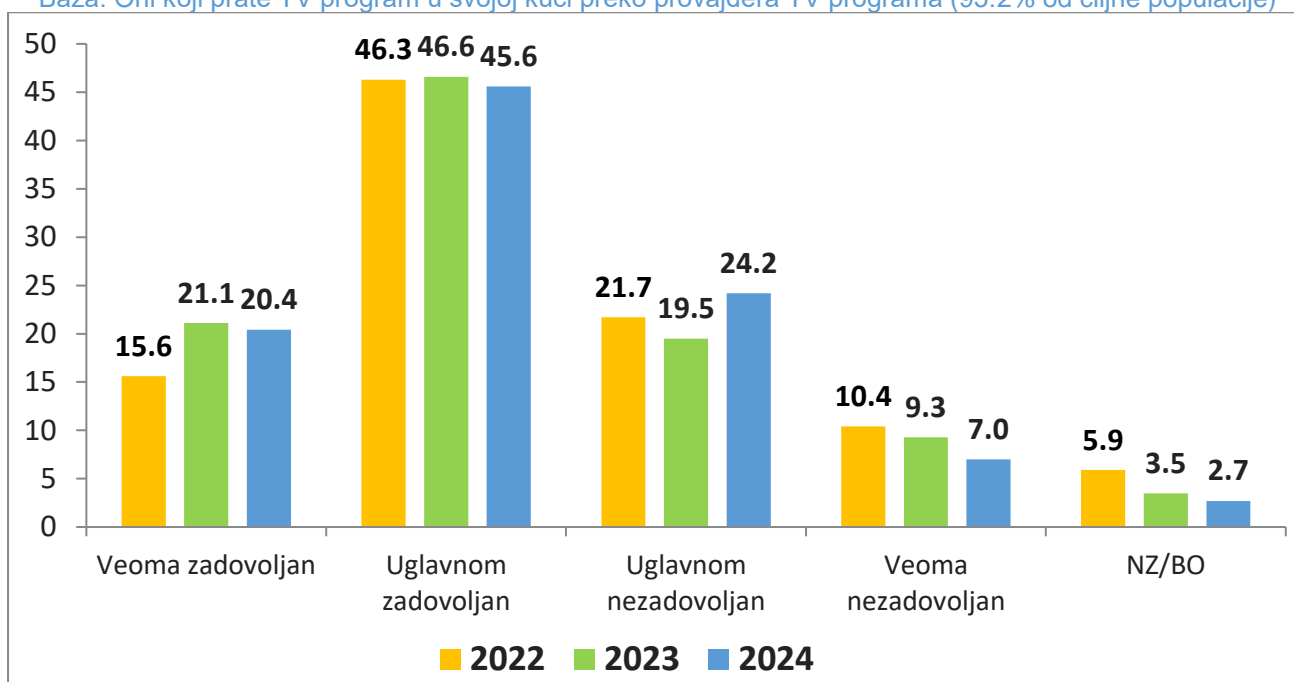
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.2% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju zadovoljstvo kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa, može se konstatovati blagi trend pada ovog indikatora, sa prošlogodišnjih 85.2% na 84.6% iz ovogodišnjeg istraživanja.

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

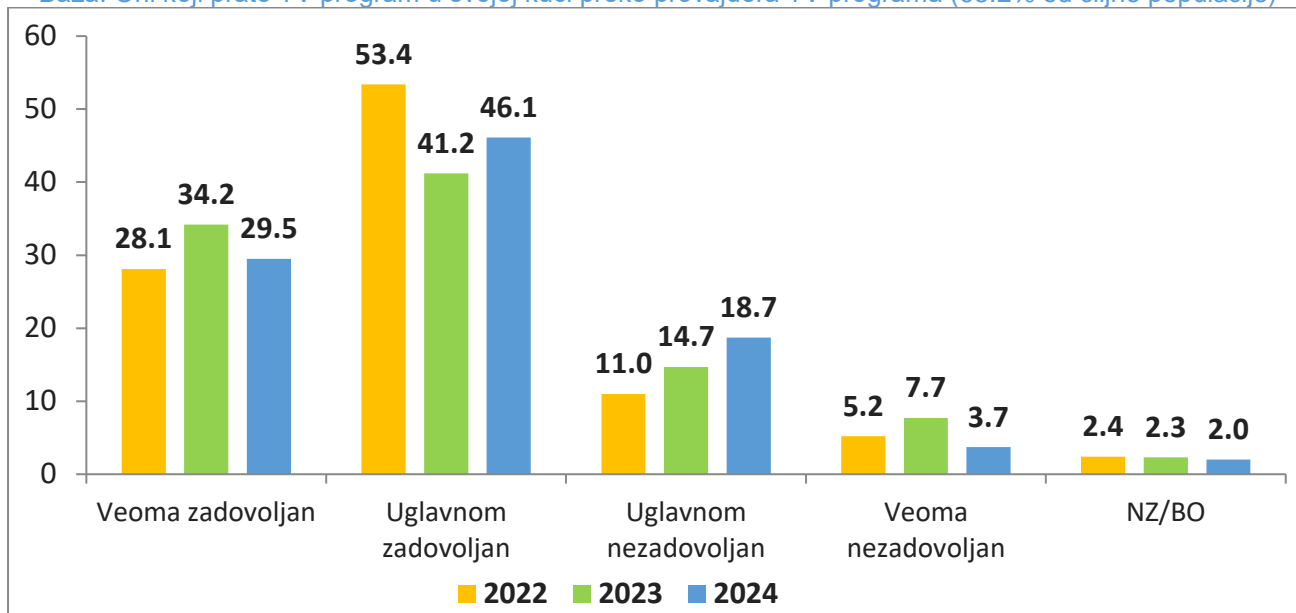
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.2% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa je i dalje na relativno visokom nivou, ali bilježi blagi trend pada, sa prošlogodišnjih 67.7% na ovogodišnjih 66.0%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

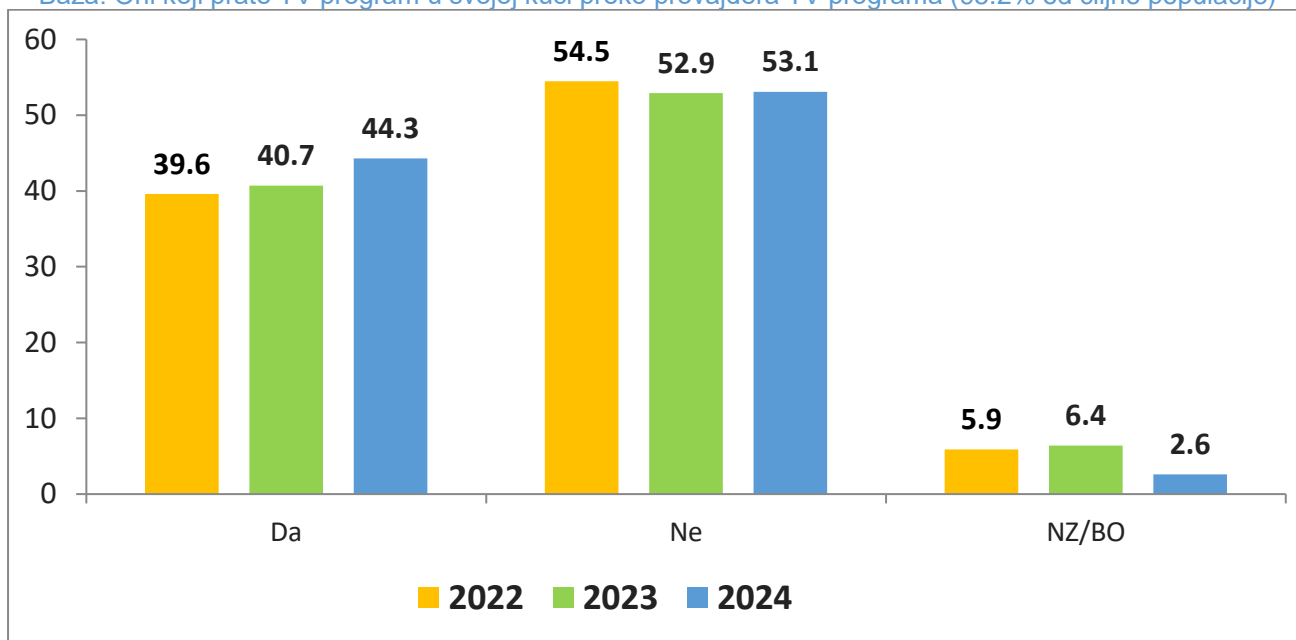
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.2% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa je skoro identičan u ovom i prošlogodišnjem istraživanju (oko 75%), s tim da je u ovogodišnjem istraživanju opao procenat veoma zadovoljnih, a porastao procenat uglavnom zadovoljnih.

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

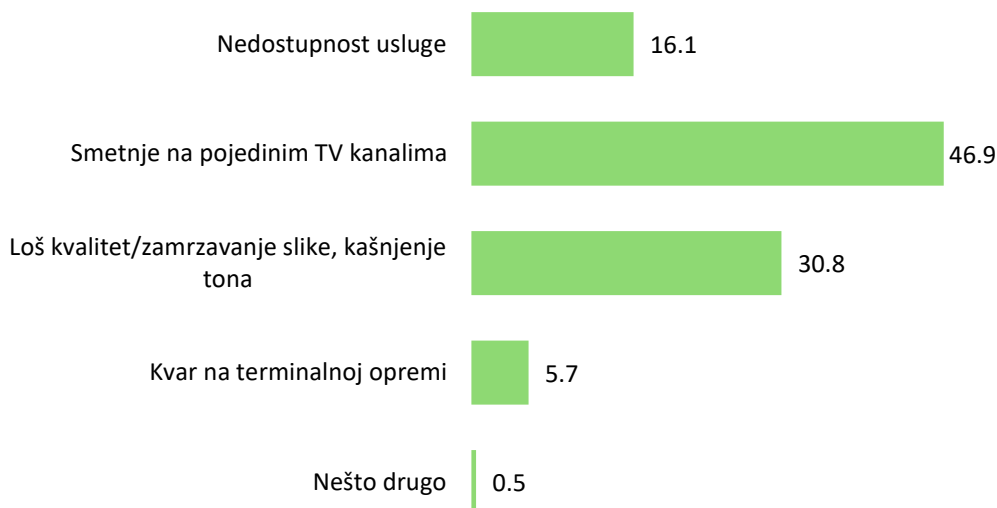
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.2% od ciljane populacije)



Ovogodišnje istraživanje pokazuje, u odnosu na prošlogodišnje, da je procenat ispitanika koji su imali smetnje i/ili prekid u korišćenju ove usluge povećan za 3.6 procentnih poena i iznosi 44.3%.

O kojoj vrsti smetnje se radilo?¹⁴

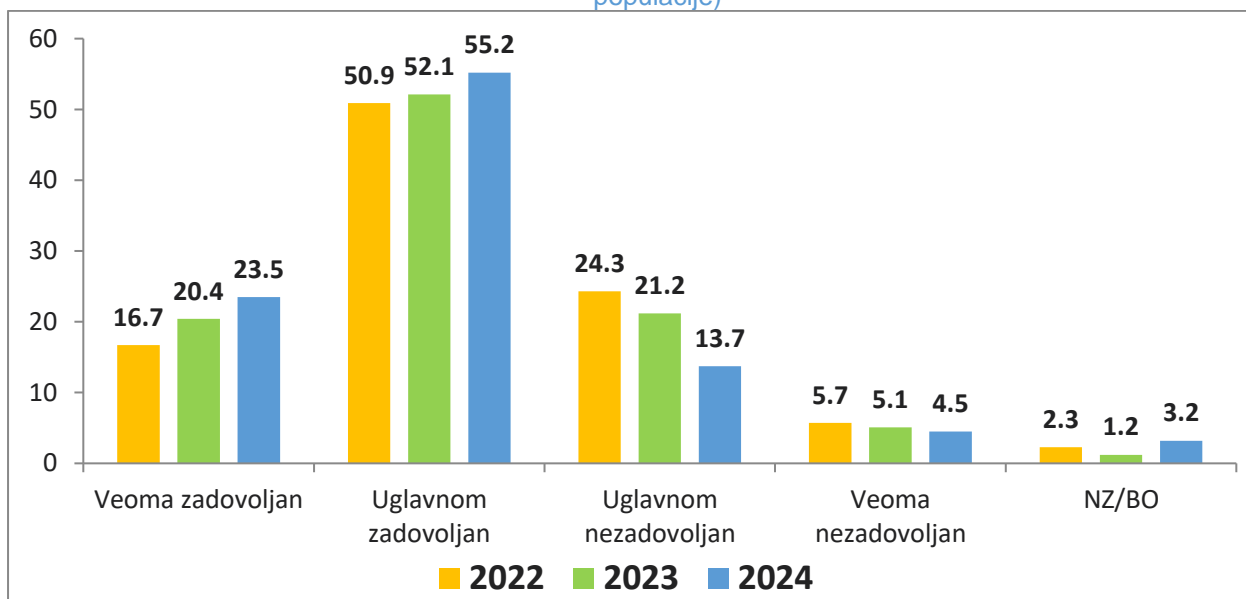
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (42.2% od ciljane populacije)



Najveći procenat ispitanika (46.9%) imao je smetnje na pojedinim TV kanalima. Značajan broj korisnika (30.8%) imao je loš kvalitet slike, zamrzavanje slike ili kašnjenje tona, dok je 16.1% anketiranih odgovorilo da nije imalo dostupnost usluge. Manji procenat korisnika (5.7%) imao je kvar na terminalnoj opremi.

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 (42.2% od ciljane populacije)

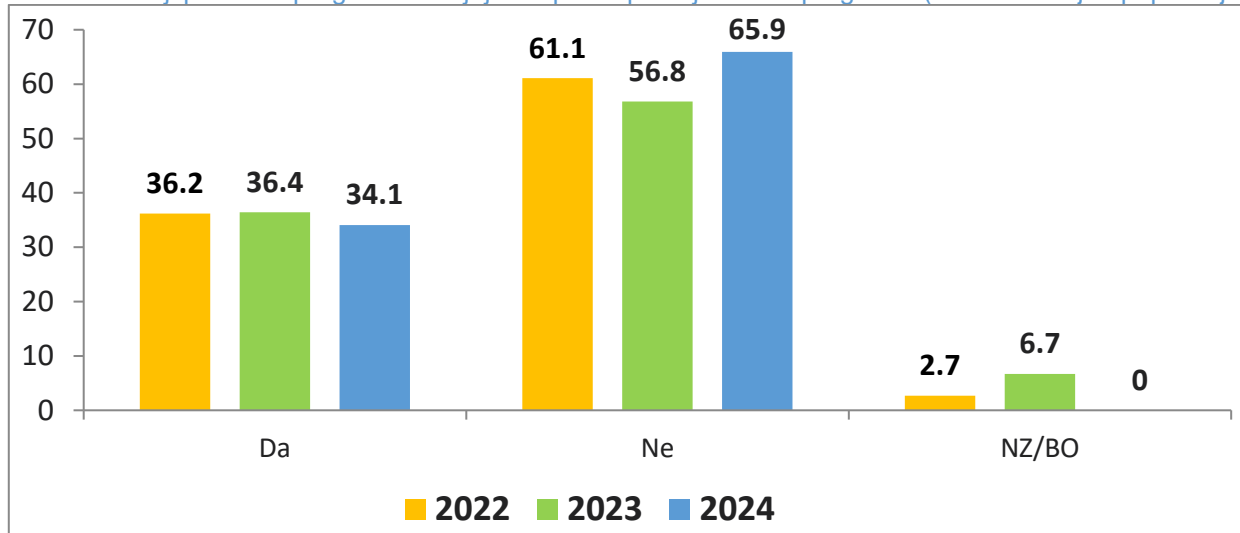


¹⁴ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

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) – 78.7%, i ovo predstavlja poboljšanje za 6.2 procentna poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

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

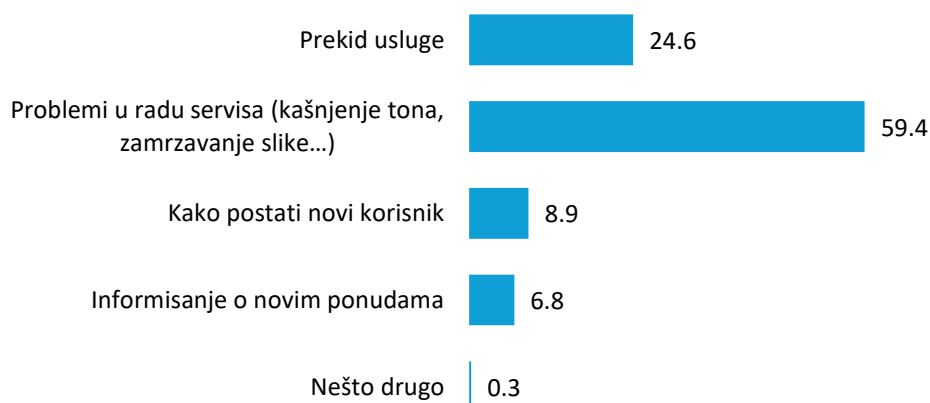
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95.2% od ciljne populacije)



Procenat ispitanika (34.1%) koji su ove godine kontaktirali podršku za korisnike (call centar) je nešto manji od prošlogodišnjeg (36.4%).

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?¹⁵

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (32.5% od ciljne populacije)

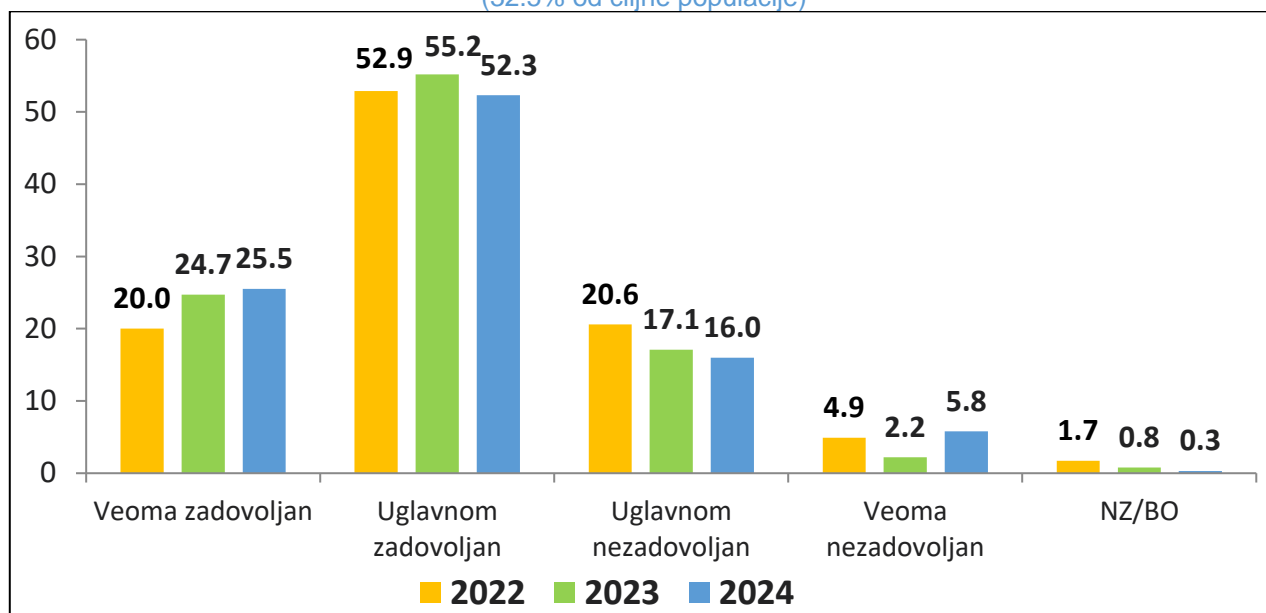


Najveći procenat korisnika (59.4%) kontaktira podršku zbog problema u radu servisa, kao što su kašnjenje tona, zamrzavanje slike... Značajan broj korisnika (24.6%) kontaktira podršku zbog prekida usluge. Manji procenat ispitanika (8.9%) kontaktira podršku kako bi saznali kako da postanu novi korisnici, a 6.8% kako bi se informisali o novim ponudama.

¹⁵ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

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

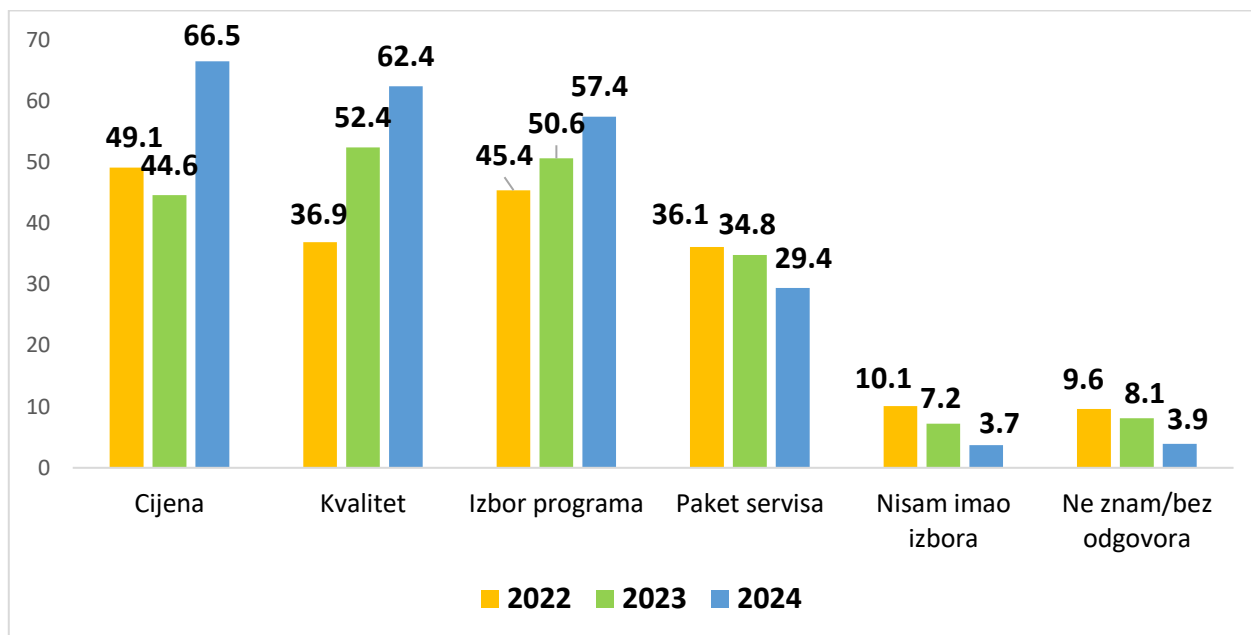
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (32.5% od ciljane populacije)



Kvalitetom servisa za podršku korisnika (call centar) zadovoljno je 77.8% ispitanika, što je pad za 2.1 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje (79.9%).

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

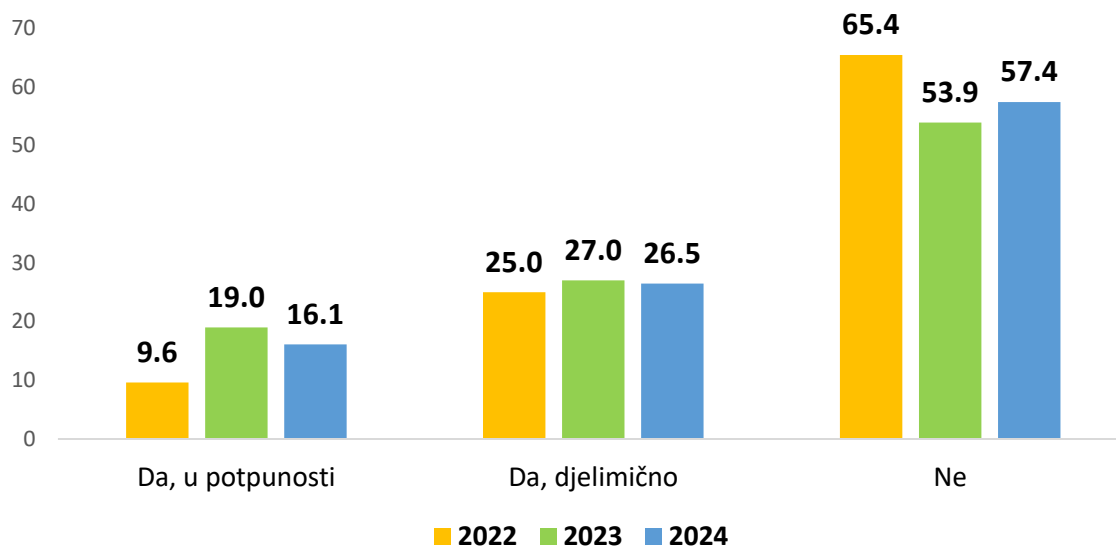
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (95.2% od ciljane populacije)



Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani u ovogodišnjem istraživanju izdvajaju cijenu, za razliku od prošlogodišnjeg istraživanja kada im je na prvom mjestu bio kvalitet. Po frekvenciji odgovora slijede kvalitet, izbor programa, pa paket servisa.

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

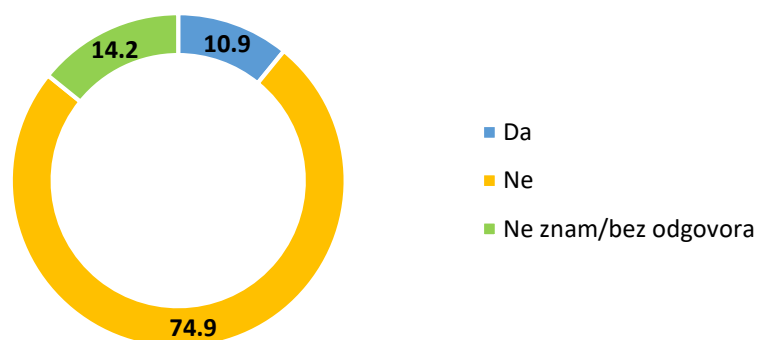
Baza: 100.0% od ciljne populacije



U ovogodišnjem istraživanju došlo je do rasta broja ispitanika, za 3.5 procentnih poena, koji nisu upoznati sa mogućnostima koje pruža digitalni radio (57.4%).

U slučaju da posjedujete automobile, da li u njemu imate ugrađen prijemnik za prijem digitalnog DAB+ radija?¹⁶

Baza: 100.0% od ciljne populacije



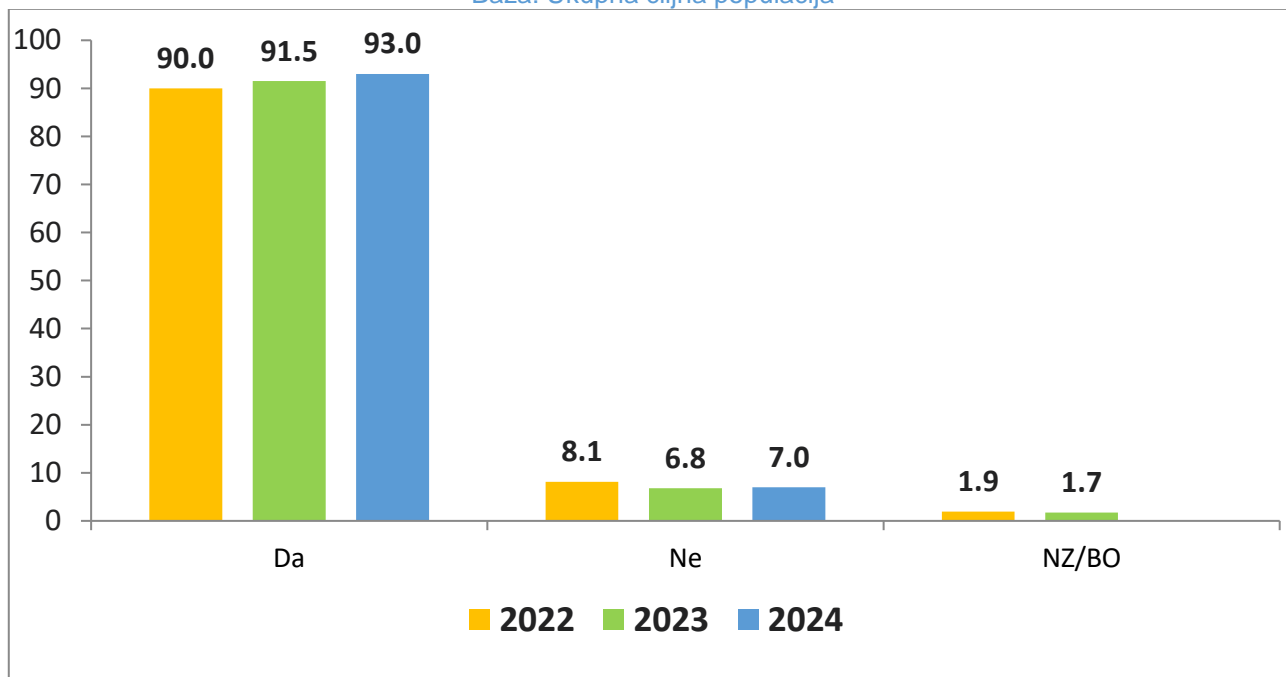
Velika većina ispitanika (74.9%) nema ugrađen prijemnik za digitalni DAB+ radio u svom automobilu, dok manji procenat anketiranih (10.9%) ima ugrađen prijemnik za digitalni DAB+ radio u svom automobilu. Oko 15 % anketiranih nije sigurno da li ima ugrađen prijemnik za digitalni DAB+ radio.

¹⁶ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

INTERNET

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

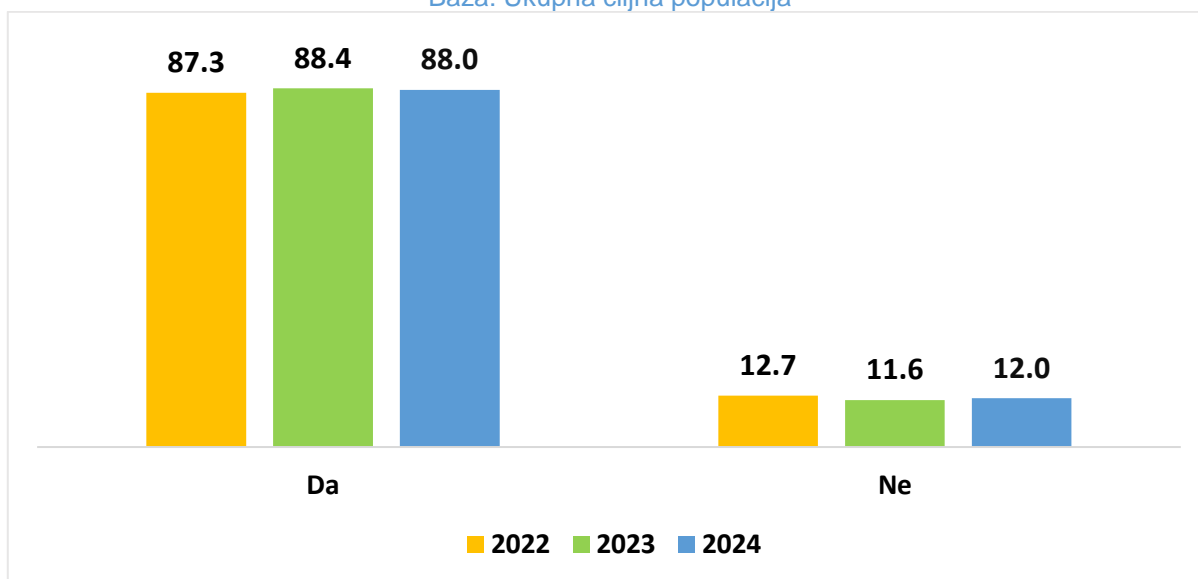
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste Internet je, u odnosu na prethodno istraživanje u porastu i sada iznosi 93%, što je povećanje za 1.5 procentnih poena.

Da li Vi lično koristite Internet?

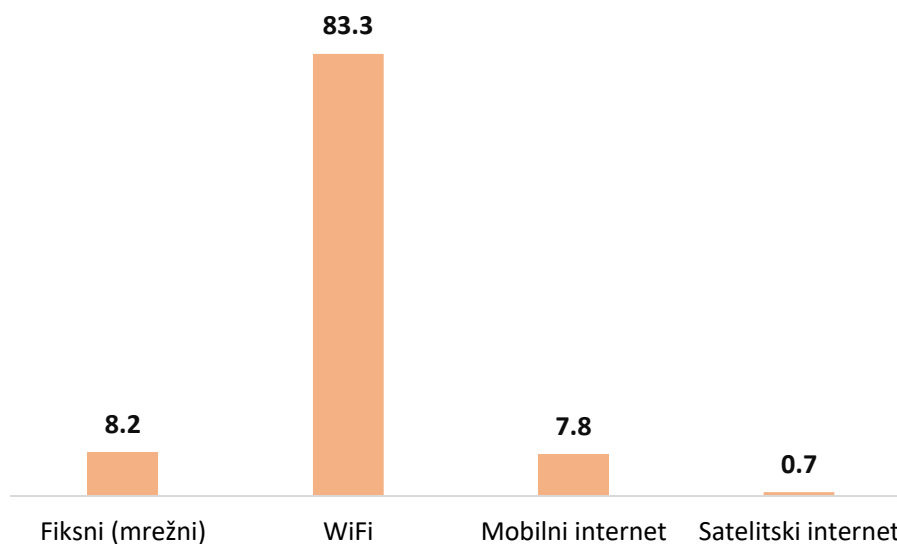
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 88% anketiranih građana Crne Gore, što je manje za 0.4 procentnih poena u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Putem kojeg priključka pristupate internetu kod kuće?¹⁷

Baza: Ispitanici koji koriste internet (88.0% od ciljne populacije)

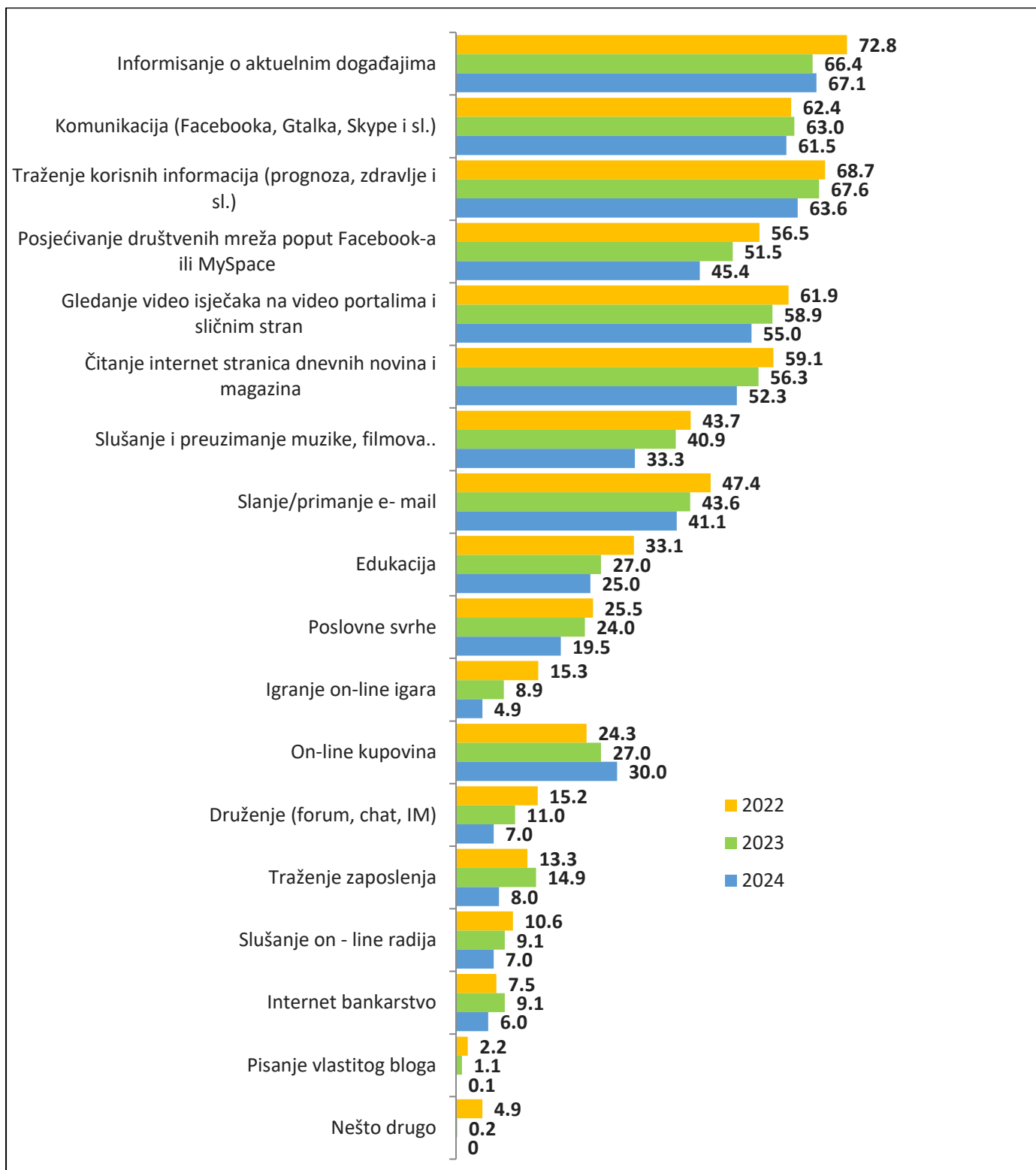


Najveći broj ispitanika (83.3%) za pristup internetu kod kuće koristi WiFi priključak, a skoro podjednak procenat ispitanika (oko 8.0%) koristi fiksni (mrežni) i mobilni internet.

¹⁷ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

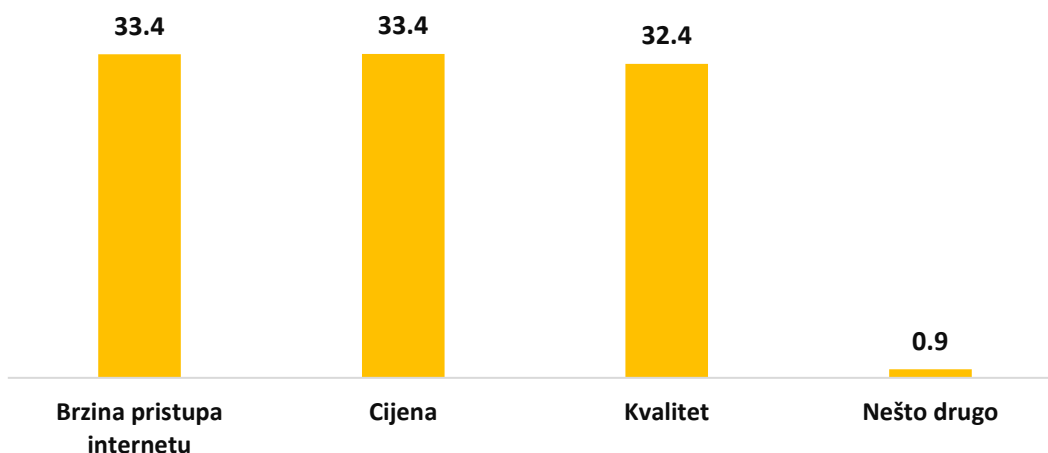
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljane populacije)



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.

Prilikom izbora operatora i paketa šta vam je opredjeljujuće?¹⁸

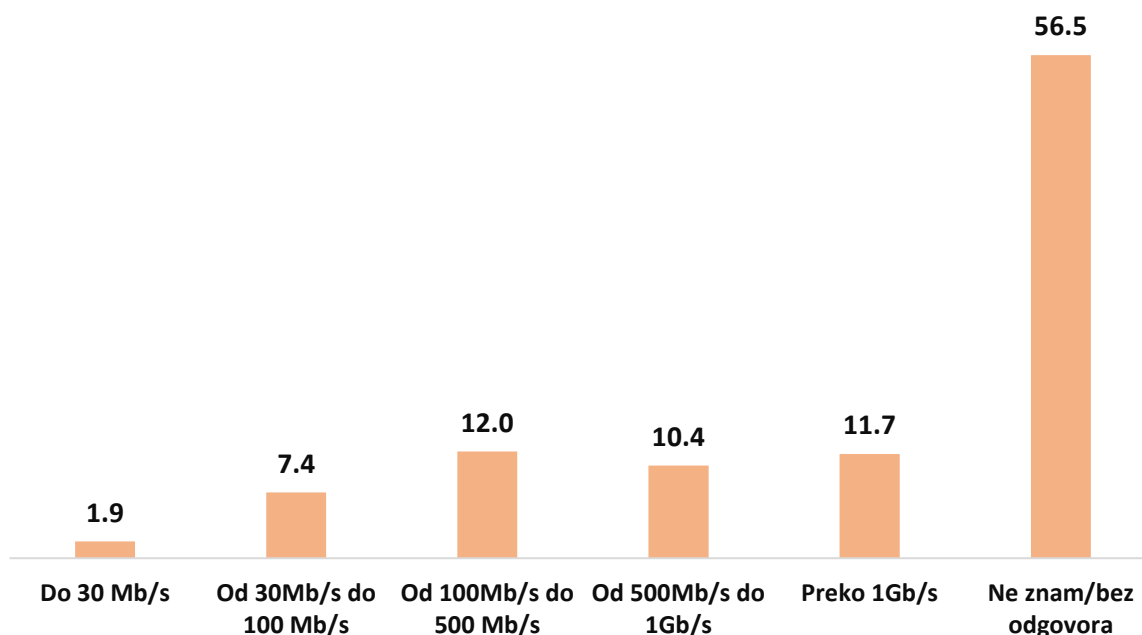
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



Ispitanici su ravnomjerno izvršili distribuciju odgovora, tako da su brzina pristupa internetu i cijena jednako važni faktori pri izboru operatora i paketa, svaki sa po 33.4% udjela. Kvalitet usluge je takođe vrlo važan, sa 32.4% udjela.

Koju brzinu pristupa internetu koristite?¹⁹

Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



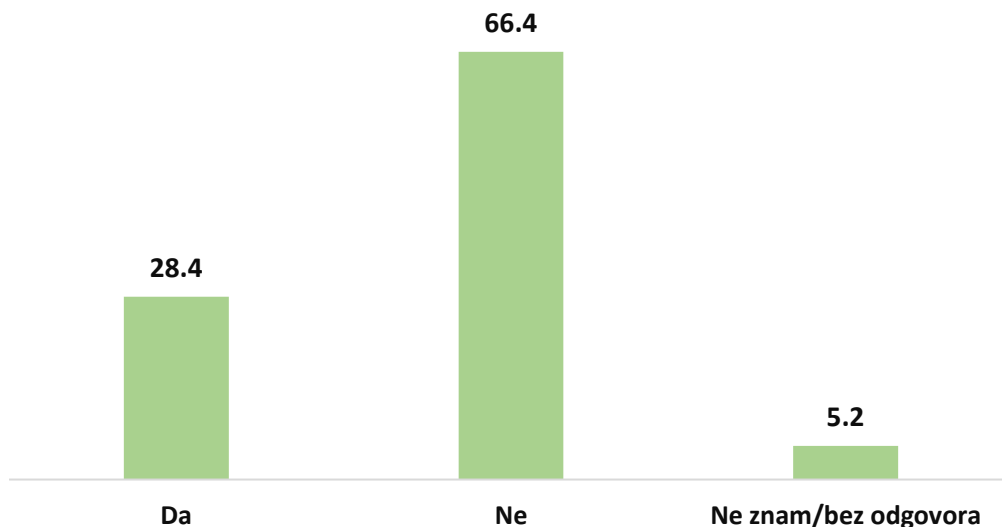
Ovi rezultati pokazuju da većina ispitanika nije sigurna ili ne zna koju brzinu interneta koristi, što se odražava u visokom procentu od 56.5% koji su odgovorili sa "Ne znam/bez odgovora". 12.0% ispitanika koristi internet brzine od 100 Mb/s do 500 Mb/s, što je najzastupljenija kategorija među onima koji su dali konkretan odgovor, dok 11.7% ispitanika koristi internet brzine preko 1 Gb/s.

¹⁸ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

¹⁹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Da li imate potrebu za korišćenjem veće brzine pristupa internetu?²⁰

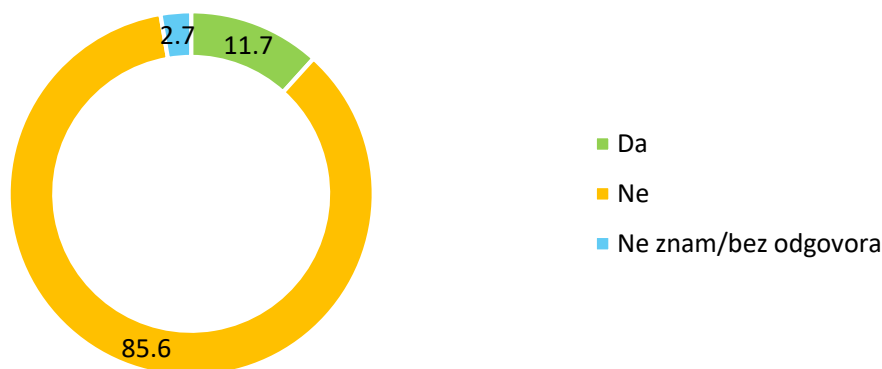
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



Dvije trećine ispitanika (66.4%) nema potrebu za korišćenjem veće brzine pristupa internetu, dok 28.4% ispitanika smatra da im je potrebna veća brzina pristupa internetu.

Da li redovno vršite provjeru brzine?²¹

Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



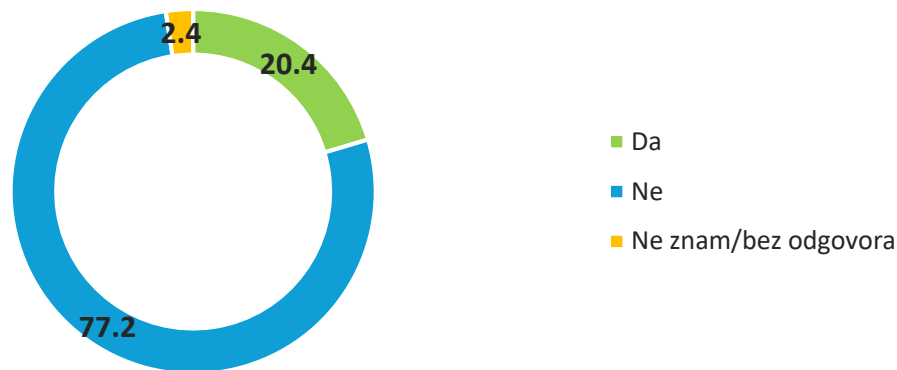
Značajna većina ispitanika (85.6%) ne vrši redovnu provjeru brzine interneta, što sugerise da većina korisnika ili nema potrebu za time ili nisu svjesni alata za provjeru brzine, dok 11.7% ispitanika redovno vrši provjeru brzine interneta.

²⁰ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

²¹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Da li ste upoznati sa alatom za provjeru brzine interneta koji posjeduje Agencija (Net Test)?²²

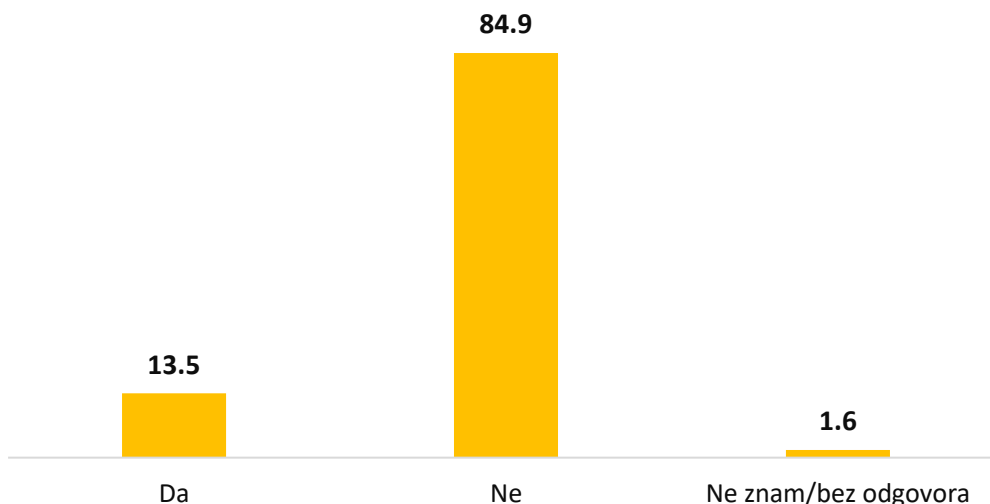
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



Oko 4/5 ispitanika (77.2%) nije upoznato sa ovim alatom, što znači da većina korisnika nije svjesna ili nije koristila ovaj alat, a 20.4% ispitanika je upoznato sa alatom za provjeru brzine interneta koji poseduje Agencija (Net Test).

Da li koristite neki od alata za provjeru brzine interneta?²³

Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



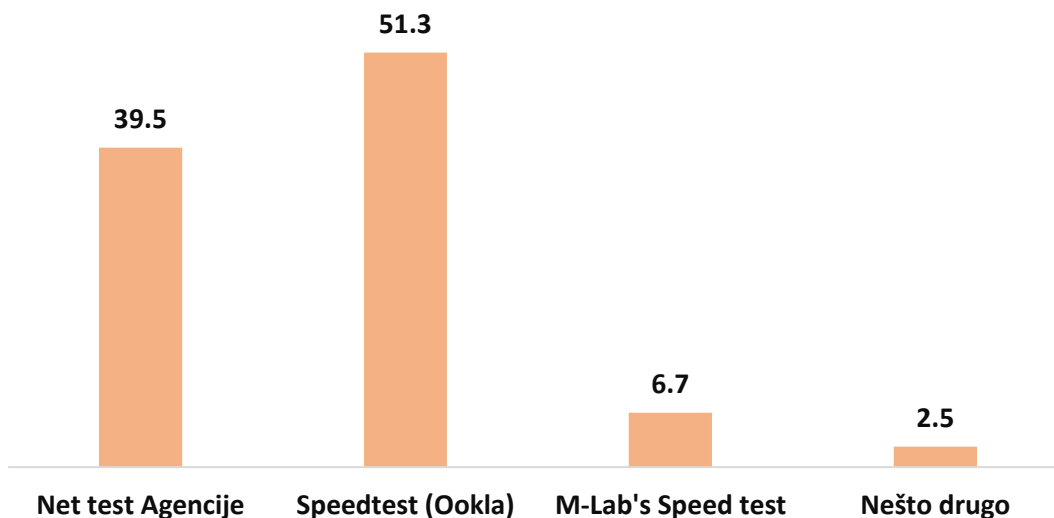
Značajna većina (84.9%) ispitanika ne koristi alate za provjeru brzine interneta, dok 13.5% anketiranih koristi neki od alata za provjeru brzine interneta.

²² Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

²³ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Koji od alata za provjeru brzine interneta koristite?²⁴

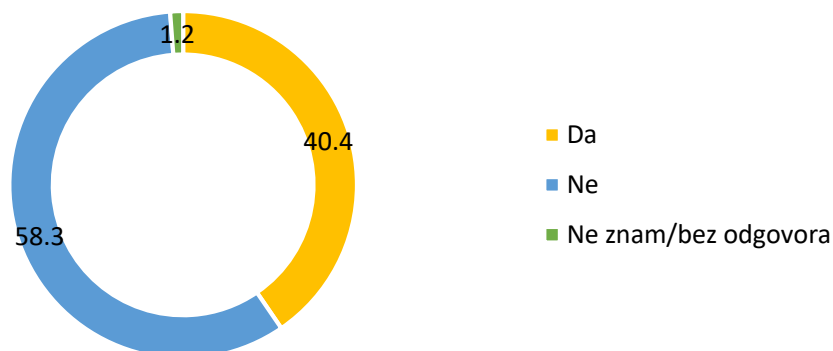
Baza: Ispitanici koji koriste neki od alata za provjeru brzine (11.9% od ciljne populacije)



Nešto više od polovine (51.3%) ispitanika koristi Speedtest (Ookla), što ga čini najpopularnijim alatom za provjeru brzine interneta među ispitanicima, a oko 40% koristi Net test Agencije, što pokazuje značajnu upotrebu ovog alata od strane onih korisnika koji vrše provjeru brzine interneta.

Da li preduzimate aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu?²⁵

Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



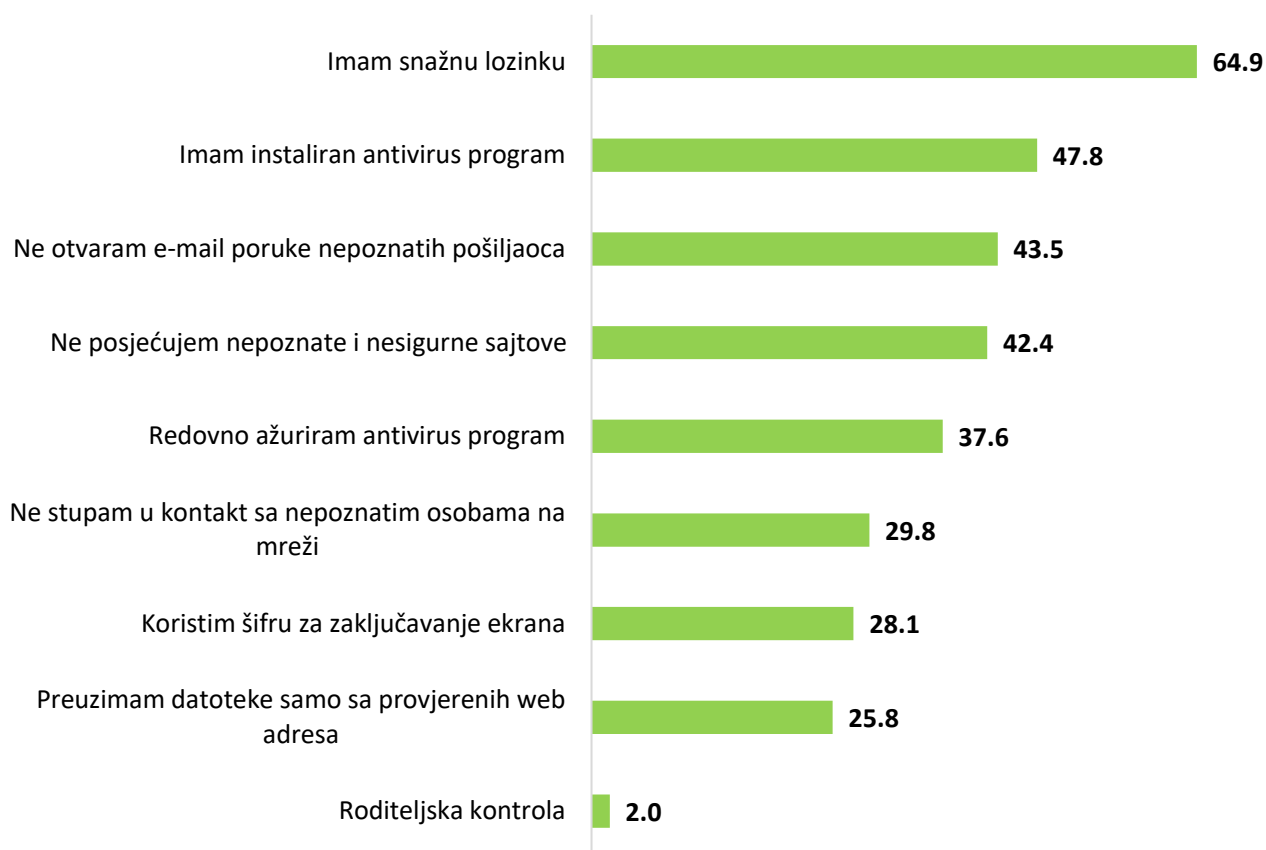
Najveći procenat ispitanika (58.3%) ne preduzima aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu. Ovaj podatak ukazuje na to da više od polovine korisnika nije aktivno u zaštiti svoje online sigurnosti. Značajan broj ispitanika (40.4%) preduzima aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu. Ovo pokazuje da postoji solidna baza korisnika koja je svjesna važnosti internet sigurnosti i aktivno radi na njenom očuvanju.

²⁴ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

²⁵ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Koje aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu preduzimate? (moguće više odgovora)²⁶

Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljane populacije)



Najveći procenat ispitanika (64.9%) koristi snažne lozinke kao osnovnu mjeru zaštite. Sljedeća najčešća aktivnost je instaliranje antivirusnog programa, što radi 47.8% ispitanika. Treća po učestalosti mjera je ne otvaranje e-mail poruka nepoznatih pošiljaoca, koju primjenjuje 43.5% ispitanika.

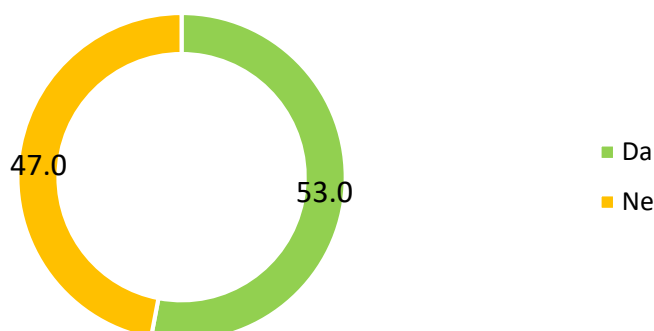
Neposjećivanje nepoznatih i nesigurnih sajtova je praksa koju slijedi 42.4% ispitanika, dok 37.6% redovno ažurira svoj antivirusni program. Nestupanje u kontakt sa nepoznatim osobama na mreži praktikuje 29.8% ispitanika, a 28.1% koristi šifru za zaključavanje ekrana.

Preuzimanje datoteka samo sa provjerenih web adresa primjenjuje 25.8% ispitanika. Najmanje korišćena mjera je roditeljska kontrola, koju koristi samo 2.0% ispitanika.

²⁶ ²⁶ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Da li preduzimate mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu?²⁷

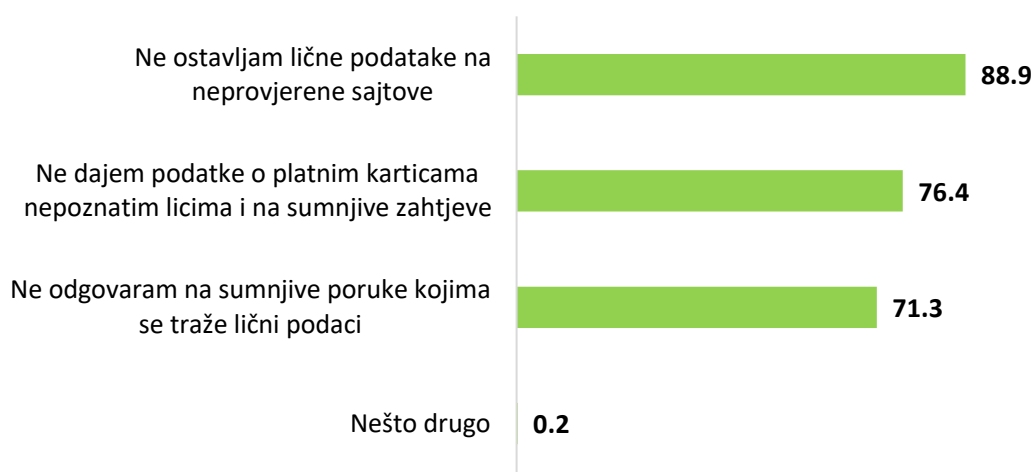
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



Malo više od polovine ispitanika (53.0%) preduzima mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu. Značajan procenat ispitanika (47.0%) ne preduzima mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu. Ovaj rezultat govori da gotovo polovina korisnika nije dovoljno informisana ili nije svjesna važnosti zaštite ličnih podataka, što predstavlja potencijalni rizik za njihovu privatnost.

Koje mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu preduzimate? (moguće više odgovora)²⁸

Baza: Ispitanici koji preduzimaju mjere zaštite ličnih podataka na Internetu (46.7% od ciljne populacije)



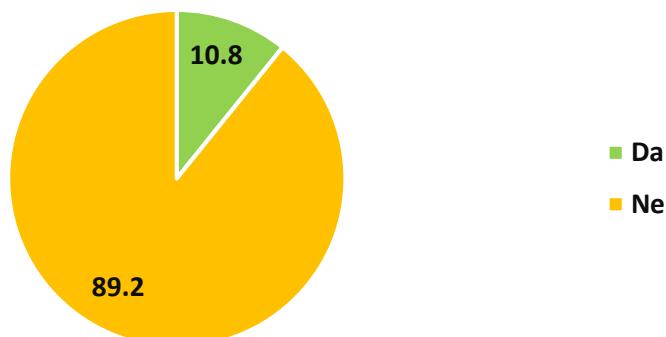
Najveći procenat ispitanika (88.9%) ne ostavlja lične podatke na neprovjerenim sajtovima, što je najčešća mjera zaštite. Sljedeća po učestalosti mjera je ne dijeljenje podataka o platnim karticama nepoznatim licima i na nesigurnim sajtovima, što praktikuje 76.4% ispitanika. Izbjegavanje odgovaranja na sumnjive poruke kojima se traže lični podaci primjenjuje 71.3% ispitanika, što je takođe važna mjera zaštite.

²⁷ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

²⁸ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Da li ste imali iskustvo sajber napada na internetu?

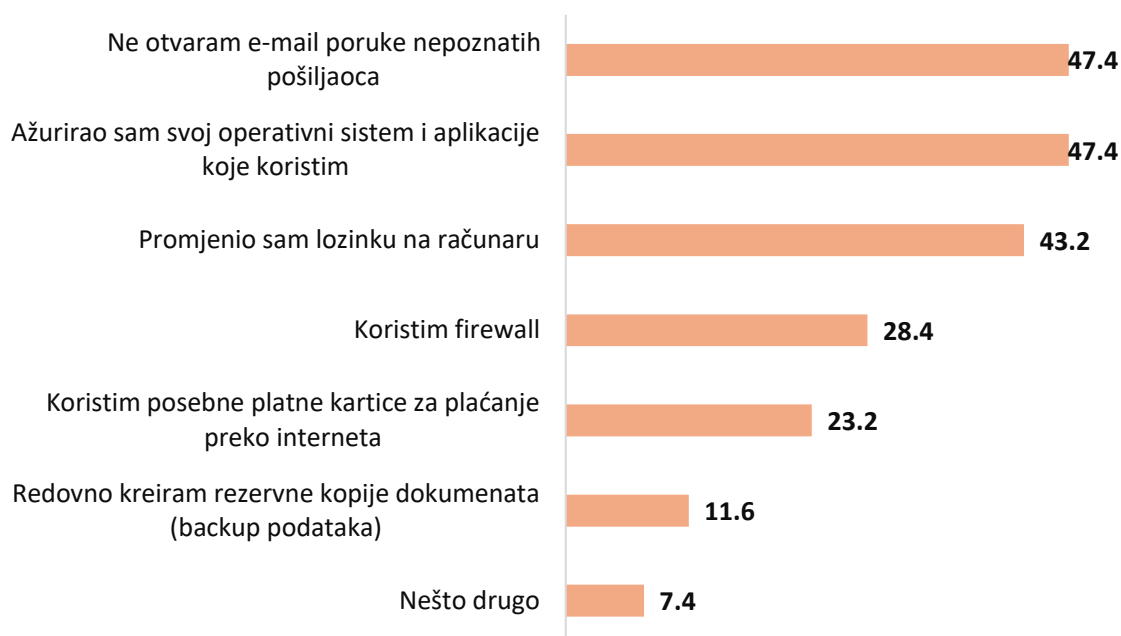
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



Velika većina ispitanika (89.2%) nije imala iskustvo sa sajber napadima na internetu. Ovaj podatak je pozitivan i sugeriše da većina korisnika nije bila meta sajber napada ili nije svjesna da su napadi pokušani. Manji procenat (10.8%) ispitanika je imao iskustvo sa sajber napadima na internetu.

Šta ste preduzeli? (moguće više odgovora)

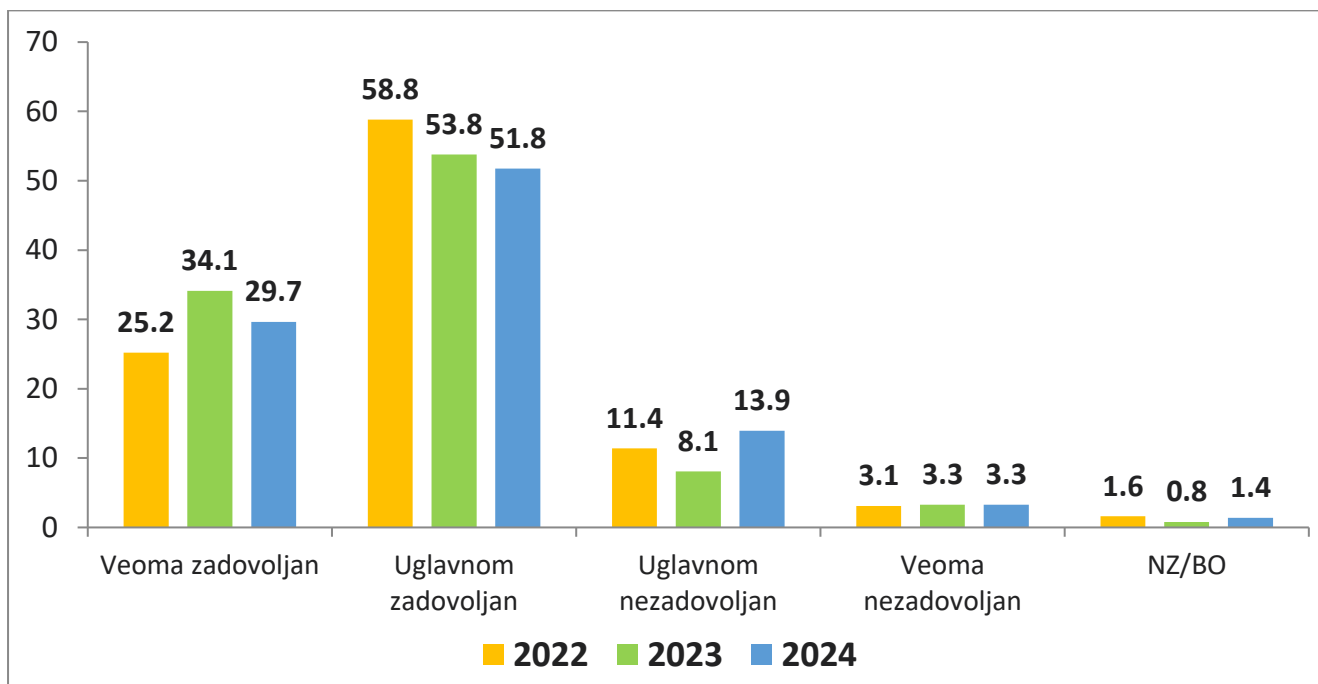
Baza: Ispitanici koji su imali iskustvo sajber napada na internetu (9.5% od ciljne populacije)



Najčešće preduzete mjere nakon iskustva sajber napada su ažuriranje operativnog sistema i aplikacija, te ne otvaranje e-mail poruka nepoznatih pošiljaoca, koje je preduzelo po 47.4% ispitanika. Promjena lozinke na računaru je takođe česta mjera, koju je primijenilo 43.2% ispitanika. Korišćenje firewall-a, kao mjere zaštite praktikuje 28.4% ispitanika, dok 23.2% koristi posebne platne kartice za plaćanje preko interneta. Redovno kreiranje rezervnih kopija dokumenata (backup podataka) vrši 11.6% ispitanika.

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

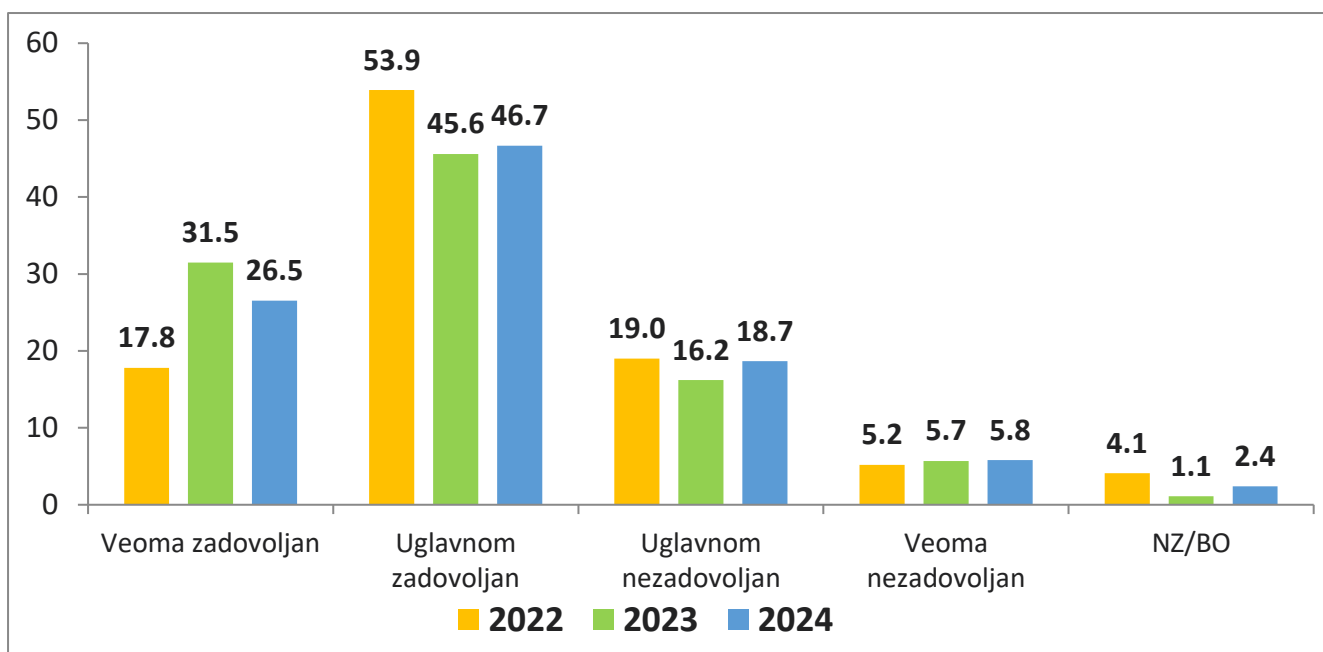
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je iznosilo 81.5% i u padu je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (87.9%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet usluga?

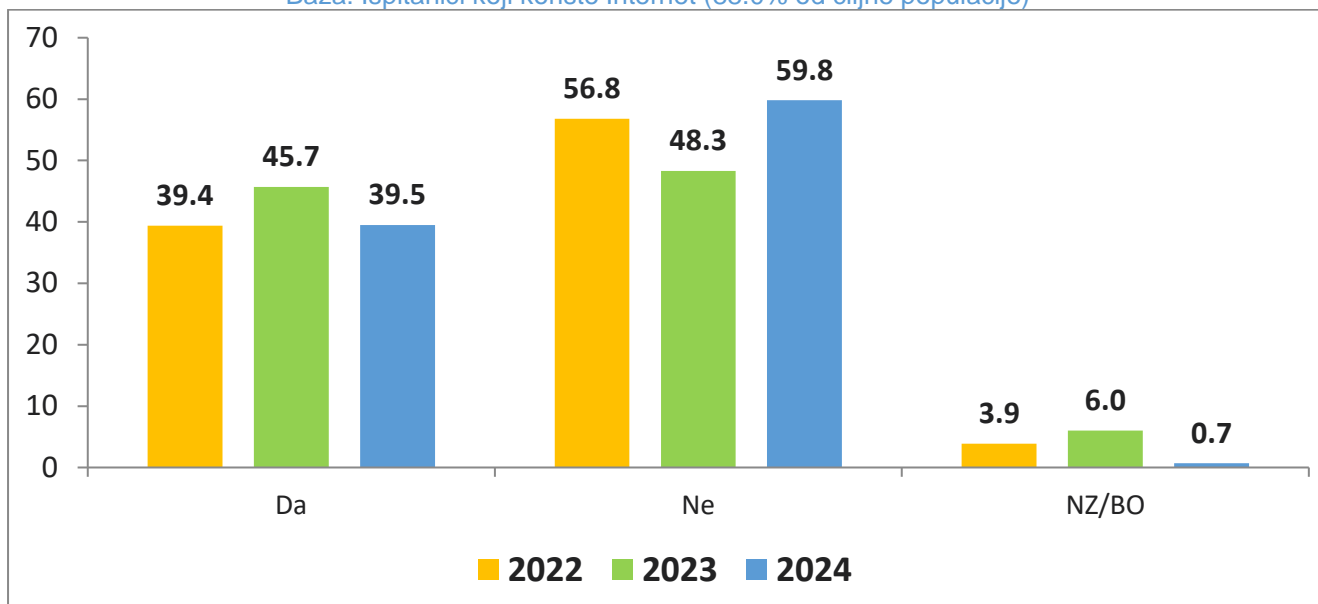
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je 73.2% i u odnosu na prethodno istraživanje je opalo za 3.9 procentnih poena (77.1%).

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

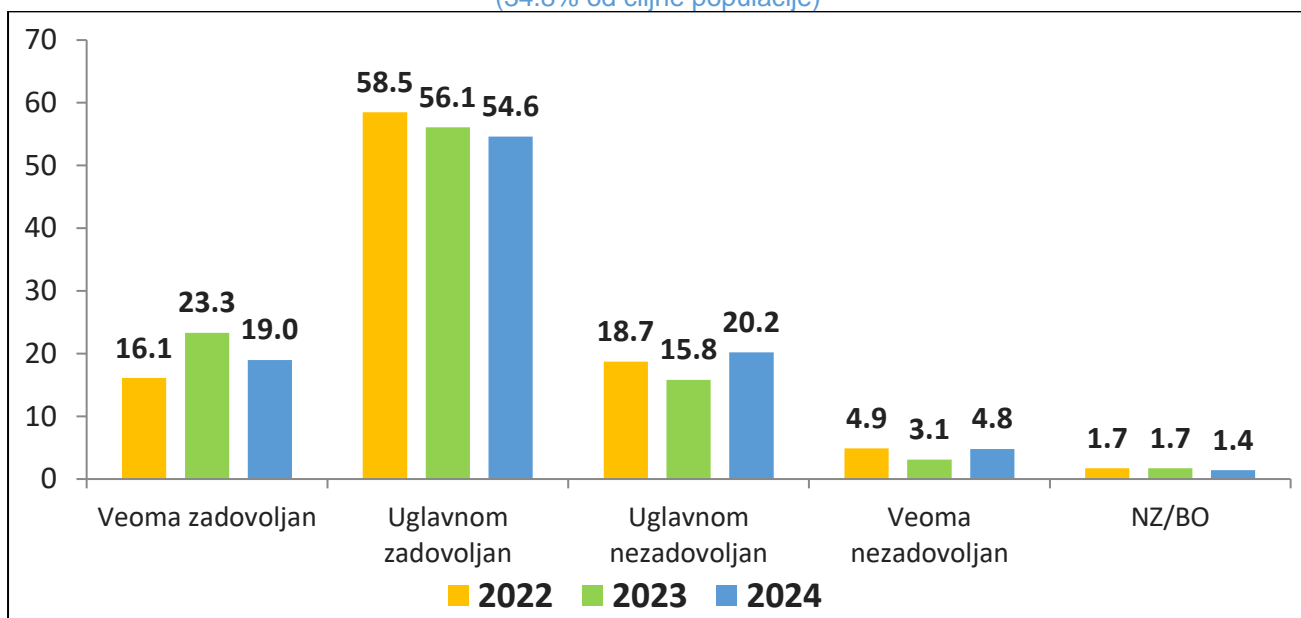
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



U odnosu na istraživanje iz 2023. godine, procenat ispitanika koji je primjetio određene smetnje i prekide u korišćenju usluge pristupa internetu je opao sa 45.7% na 39.5%.

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

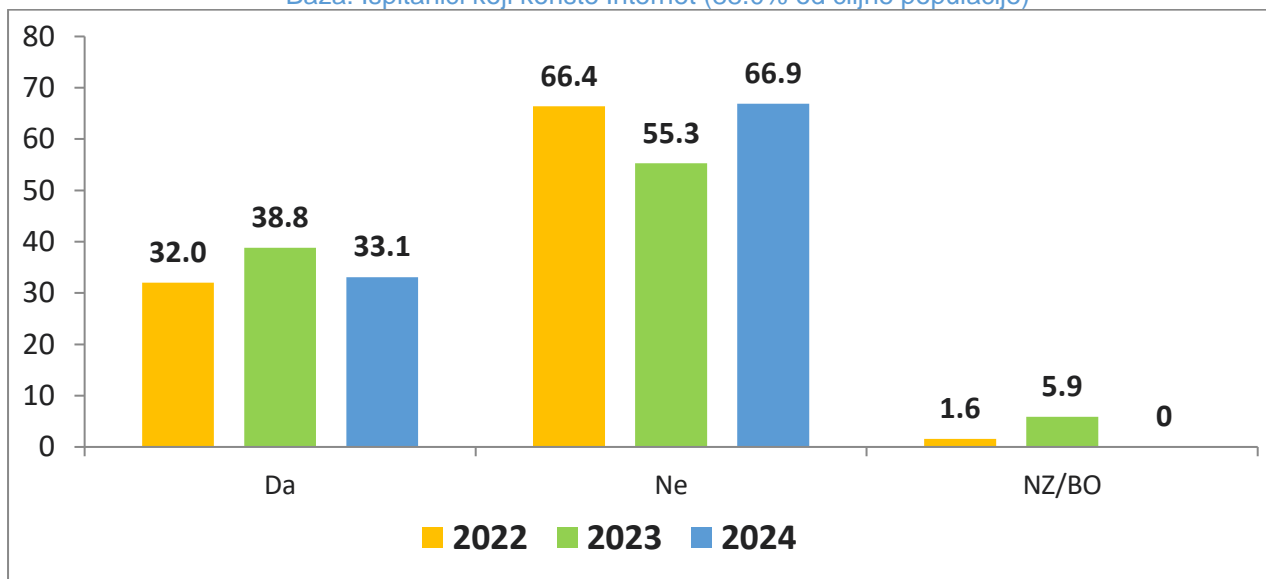
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (34.8% od ciljne populacije)



Procenat korisnika interneta koji su zadovoljni brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge sa prošlogodišnjih 79.4% je opao na ovogodišnjih 73.6%, što je pad od 5.8 procentnih poena.

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

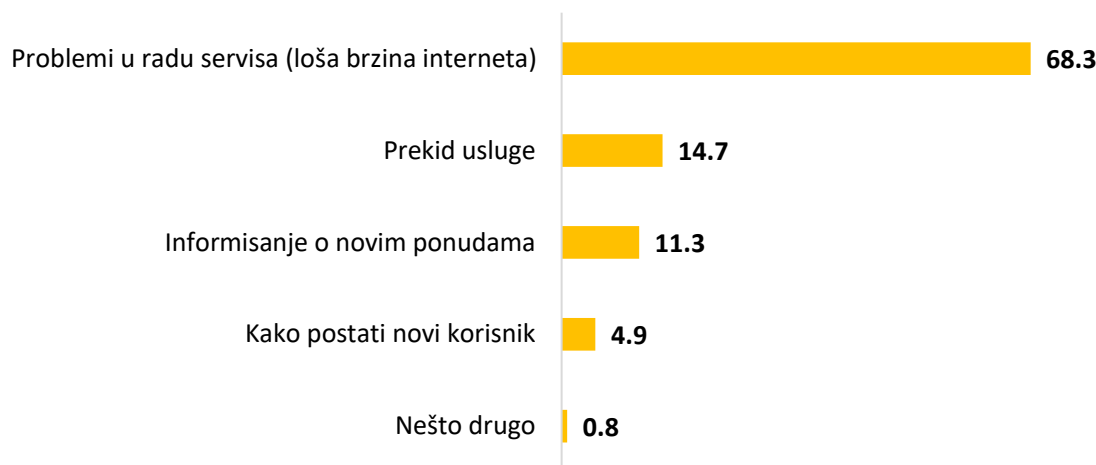
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88.0% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera je opao sa 38.8% na 33.1%.

KOJI JE RAZLOG KONTAKTIRANJA PODRŠKE ZA KORISNIKE (CALL CENTAR)²⁹

Baza: Ispitanici koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali call centar svog internet provajdera (29.1% od ciljne populacije)

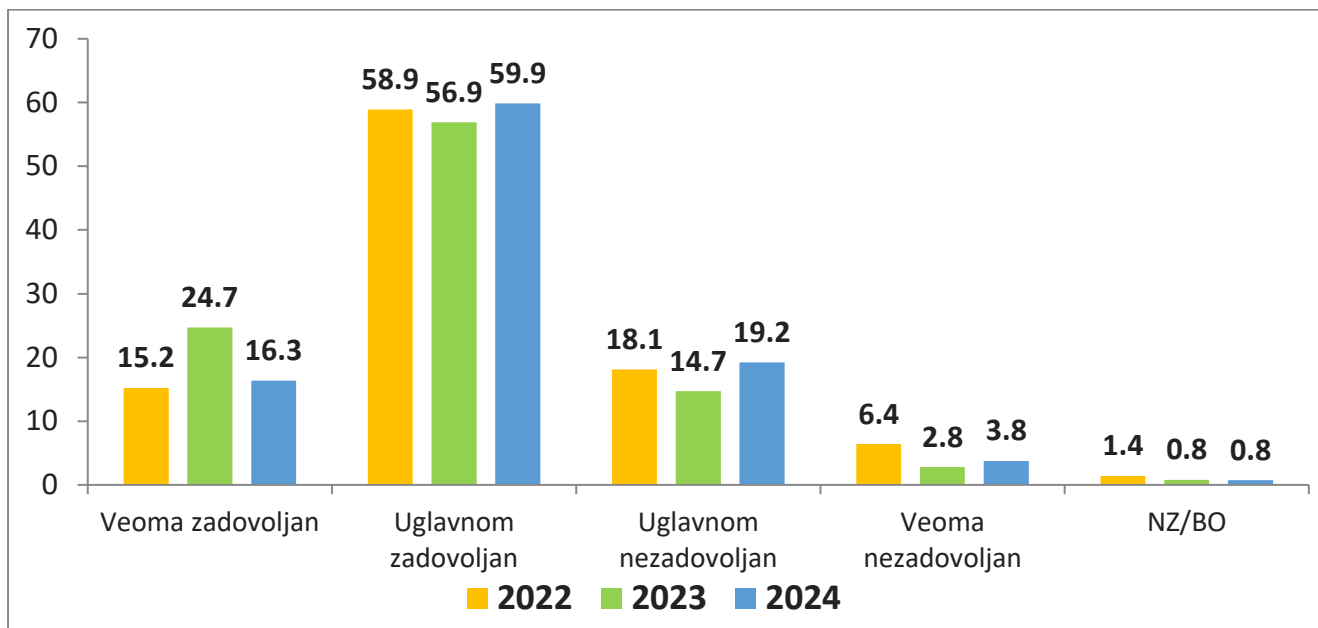


Najčešći razlog kontaktiranja korisničke podrške (call centar) su problemi u radu servisa, poput loše brzine interneta, koje je prijavilo 68.3% ispitanika. Prekid usluge je drugi najčešći razlog, sa 14.7% udjela. Informisanje o novim ponudama motivisalo je 11.3% ispitanika da kontaktiraju podršku. Kako postati novi korisnik je razlog kod 4.9% ispitanika, dok je nešto drugo navedeno kao razlog kontaktiranja u samo 0.8% slučajeva.

²⁹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

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

Baza: Ispitanici koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali call centar svog internet provajdera Internet (29.1% od ciljne populacije)

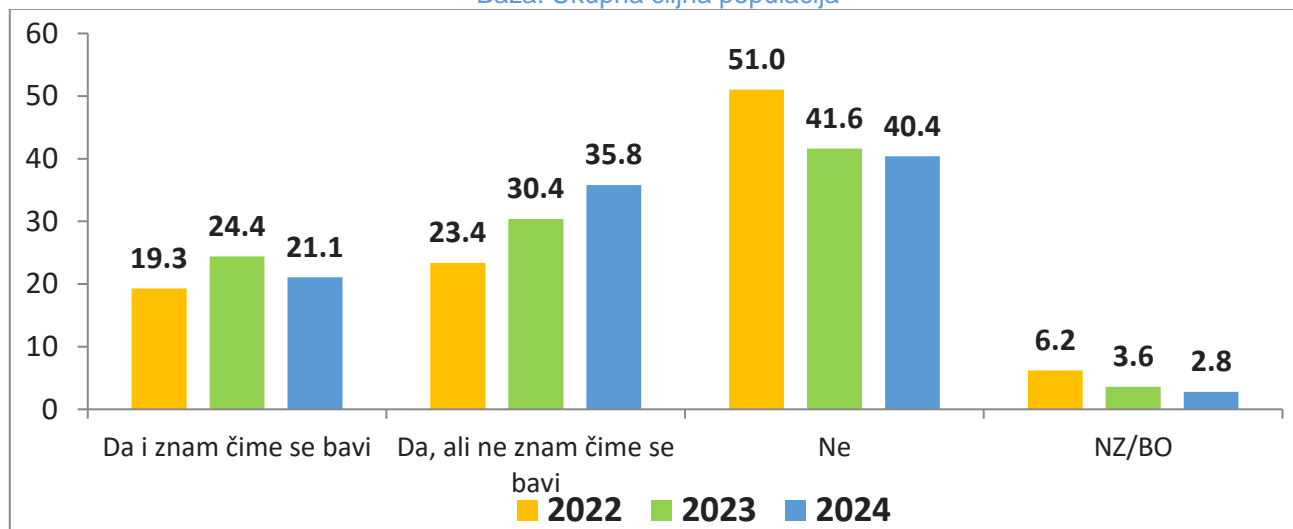


Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (76.2%) i njihov broj je u padu u odnosu na prethodno istraživanje (81.6%)

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

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

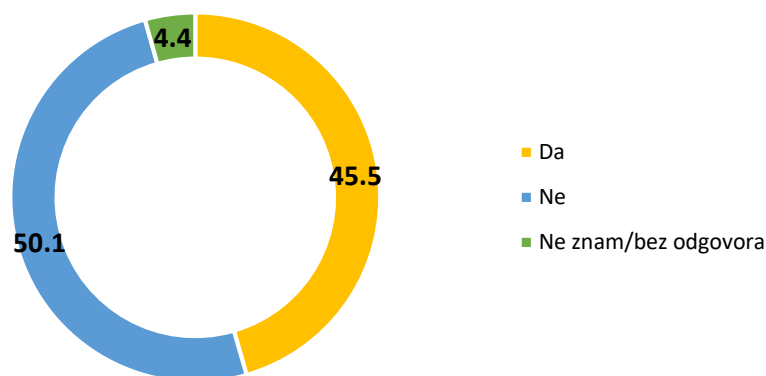
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju iznosi 56.9% i veći je nego u prethodnom istraživanju (54.8%). Međutim, procenat onih koji znaju djelatnost Agencije je 21.1% i manji je za 3.3 procentna poena u odnosu na prethodnu godinu.

Da li znate da je EKIP skraćeni naziv Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?

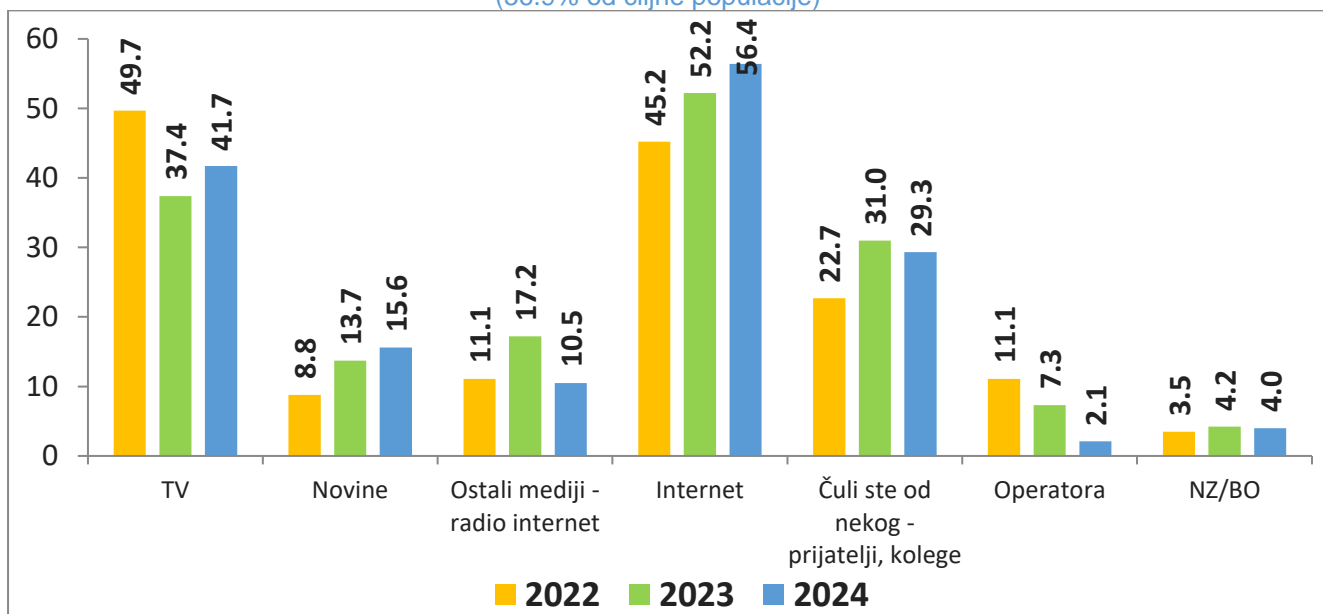
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (56.9% od ciljne populacije)



Polovina ispitanika (50.1%) ne zna da je EKIP skraćeni naziv Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Značajan procenat anketiranih (45.5%) je upoznat da je EKIP skraćeni naziv, dok 4.4% ispitanika ne zna odgovor ili nije odgovorilo na ovo pitanje.

Preko koga ste čuli za Agenciju?

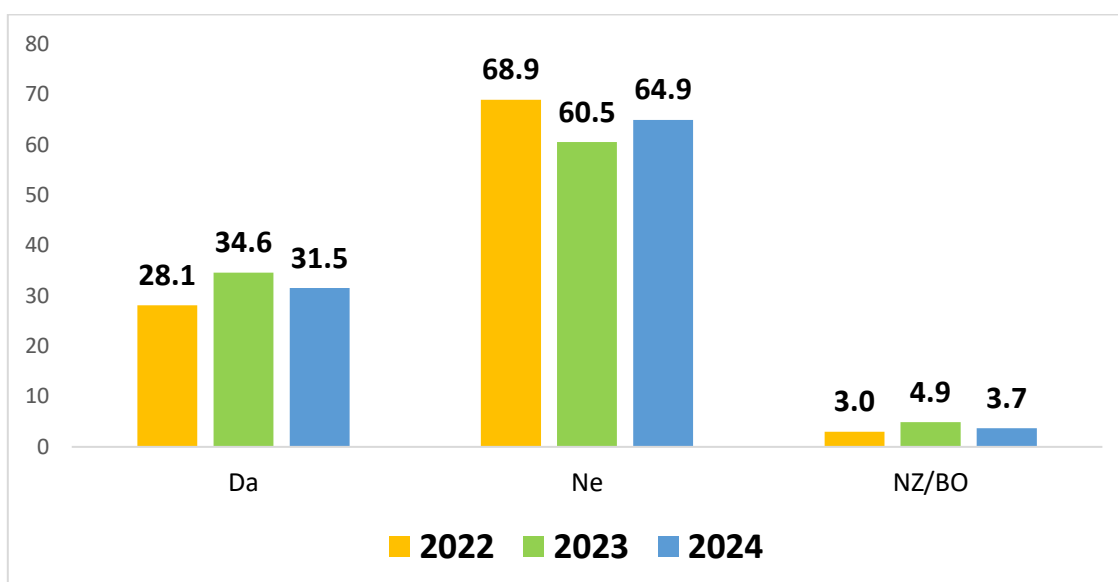
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (56.9% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, Internet i dalje predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. Uticaj TVa kao izvora informisanja je porastao u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

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

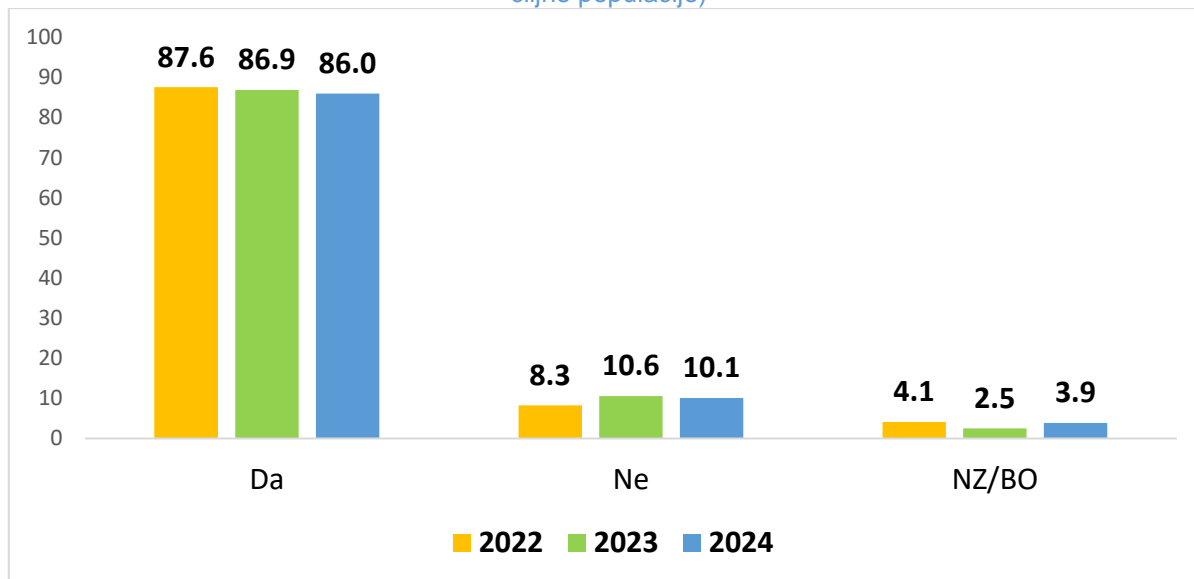
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (56.9% od ciljane grupe)



Kao i u prethodnim istraživanjima, većina građana Crne Gore, preko 60.0%, nije upoznata sa Internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije posjetila. Broj građana koji su posjetili sajt Agencije se smanjio, u odnosu na prethodnu godinu, sa 34.6% na 31.5%.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

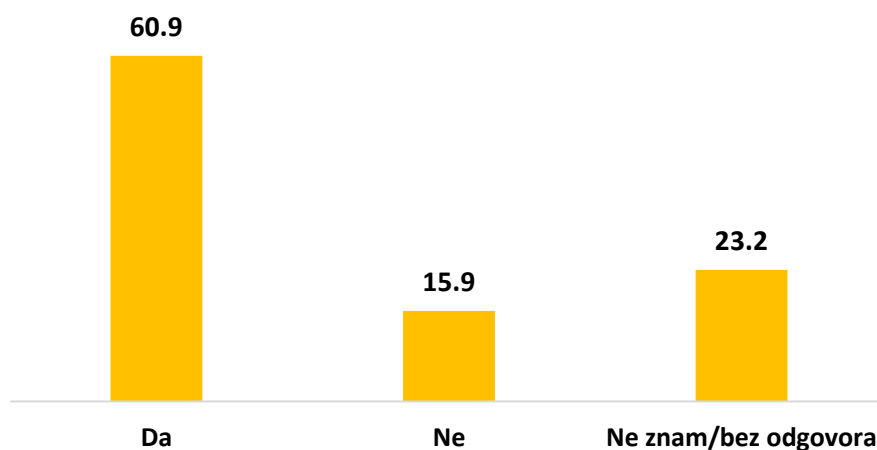
Baza: Oni koji su upoznati sa sajtom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (17.9% od ciljane populacije)



Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacija sa ovog sajta je i dalje veoma velika, iznosi 86.0%, ali je došlo do malog pada u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Da li znate da su na sajtu Agencije dostupni određeni servisi za korisnike?³⁰

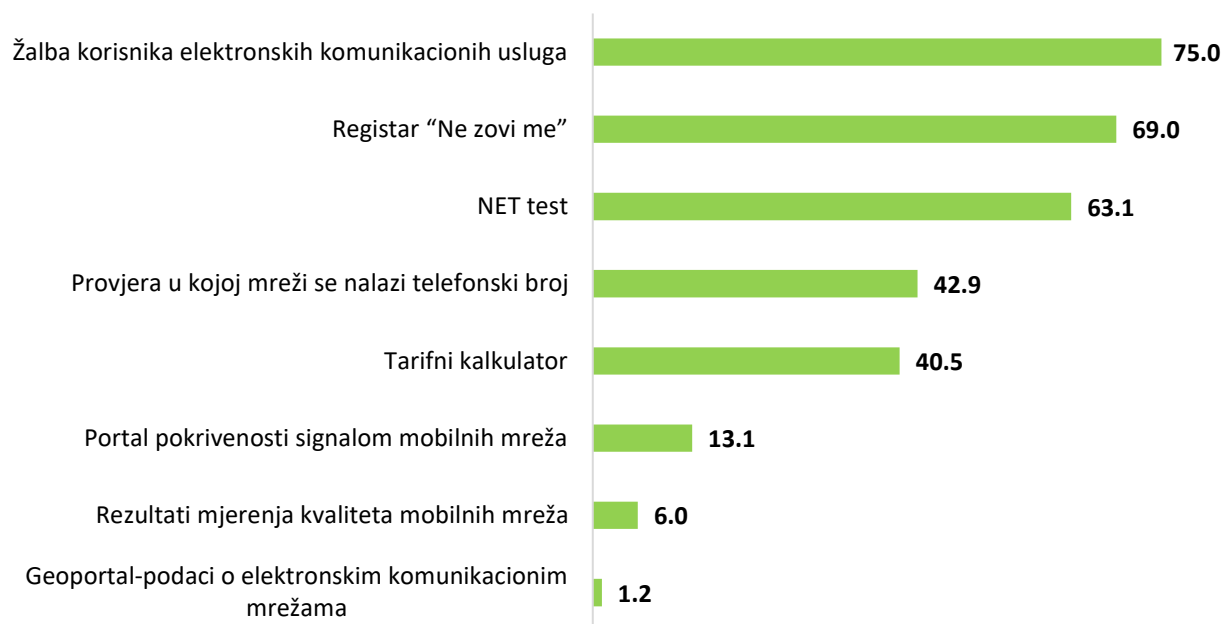
Baza: Oni koji su upoznati sa sajtom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (17.9% od ciljane populacije)



60.9% ispitanika je upoznato da su na sajtu Agencije dostupni određeni servisi za korisnike, 15.9% nije upoznato sa tim servisima, dok 23.2% ispitanika nije sigurno ili nije odgovorilo na ovo pitanje.

³⁰ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

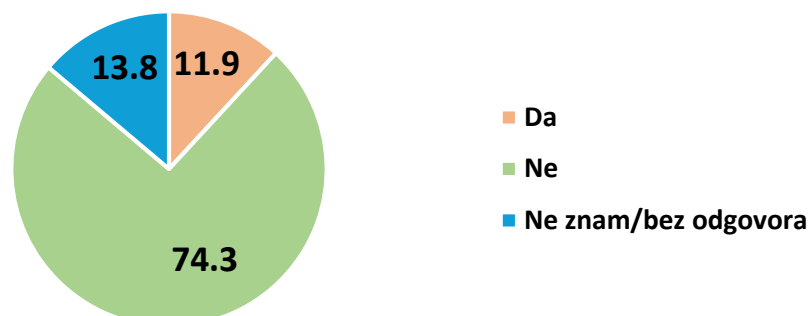
Da li znate koji od sljedećih servisa za korisnike su dostupni na sajtu Agencije?



Najprepoznatiji servisi na sajtu Agencije su žalba korisnika elektronskih komunikacionih usluga (75%) i registar "Ne zovi me" (69%), te NET test servis (63.1%), dok su najmanje prepoznati geoportal-podaci o elektronskim komunikacionim mrežama (1.2%) i rezultati mjerenja kvaliteta mobilnih mreža (6%).

Da li znate da Agencija priprema brošure koje se odnose za zaštitu prava i interesa korisnika i da se iste mogu naći na sajtu Agencije?³¹

Baza: Oni koji su upoznati sa sajtom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (17.9% od ciljane populacije)



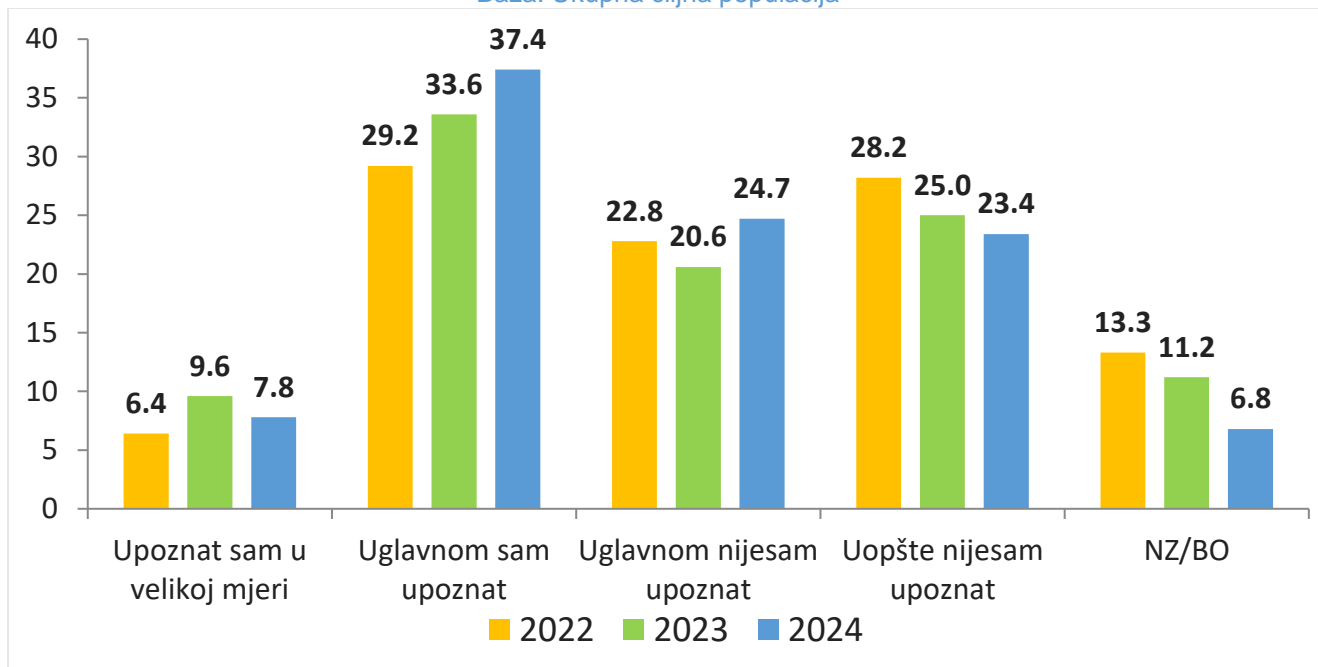
³¹ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Oko 4/5 ispitanika (74.3%) ne zna da Agencija priprema brošure koje se odnose na zaštitu prava i interesa korisnika i da se iste mogu naći na sajtu Agencije, dok 11.9% ispitanika je upoznato sa ovom informacijom, a 13.8% nije sigurno ili nije odgovorilo na ovo pitanje.

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 48.1% crnogorske populacije. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 45.2% i u odnosu na prethodno istraživanje je porastao za 2.0 procentna poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

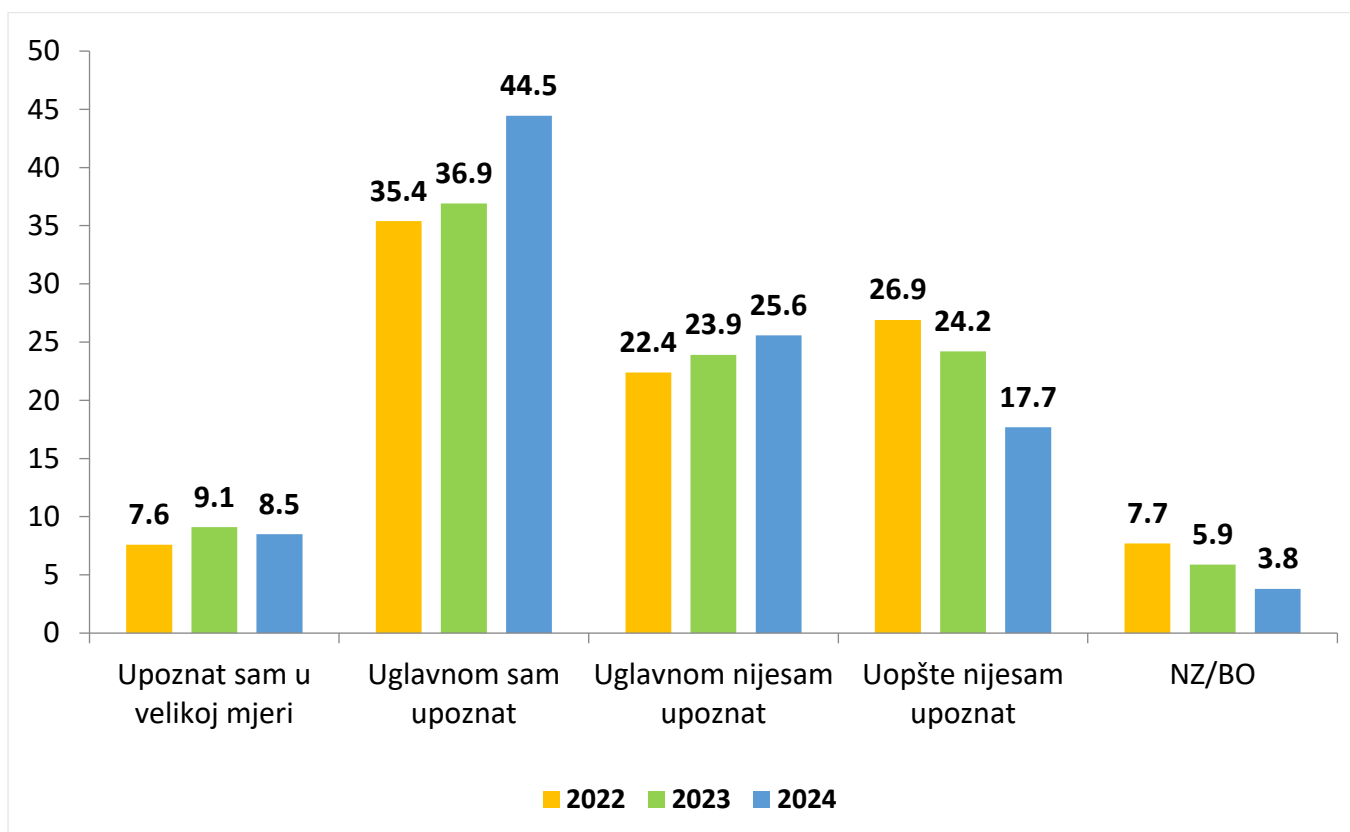
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	13.9	36.6	23.3	16.3	10.0
Pravo na detaljan raščlanjen račun	21.4	41.5	18.9	14.0	4.3
Pravo na seobu i prenos broja	18.0	37.7	21.9	18.0	4.5
Pravo na zabranu odlaznih poziva	26.0	38.1	18.4	14.5	3.1
Pravo na ograničenje potrošnje	26.7	37.5	18.2	13.9	3.8
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	22.4	39.7	18.7	15.3	4.0
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	21.9	34.0	23.3	16.1	4.8

	2022		2023		2024	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	34.8	53.4	43.9	47.1	50.5	39.6
Pravo na detaljan raščlanjen račun	42.8	46.8	47.9	45.5	62.9	32.9
Pravo na seobu i prenos broja	38.0	50.9	52.6	39.9	55.7	39.9
Pravo na zabranu odlaznih poziva	47.9	42.5	54.2	38.8	64.1	32.9
Pravo na ograničenje potrošnje	51.9	39.5	58.0	35.0	64.2	32.1
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	49.0	40.6	53.0	39.5	62.1	34.0
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	43.0	46.9	47.7	43.5	55.9	39.4

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa različitim pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga odnosi se na: pravo na ograničenje potrošnje, pravo na prigovor/žalbu, pravo na detaljan raščlanjen račun i pravo na zabranu odlaznih poziva, s tim da je procenat te upoznatosti porastao u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

U kojoj mjeri ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja prigovora operatoru i/ili žalbe Agenciji)?

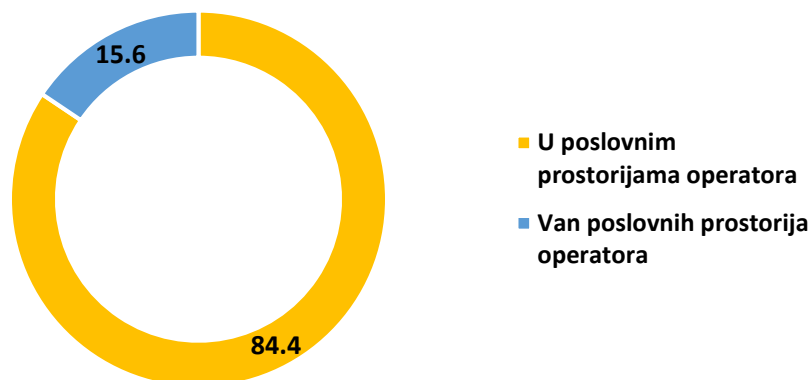
Baza: Ukupna ciljna populacija



Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa procedurom zaštite svojih prava je u odnosu na prethodno istraživanje porastao za 7.0 procentnih poena i sada iznosi 53%.

Na koji način ste potpisali Ugovor sa operatorom?³²

Baza: Ukupna ciljna populacija



Većina ispitanika (84.4%) je potpisala ugovor u poslovnim prostorijama operatora, dok je manji procenat anketiranih (15.6%) potpisao ugovor van poslovnih prostorija.

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	27.6	42.1	15.8	11.3	3.3
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	22.0	42.7	19.6	12.6	3.2
Kvalitetu usluge	20.8	43.4	20.3	12.6	3.0
Načinu refundacije	15.9	31.0	29.8	18.1	5.3
Fer politici korišćenja usluga	13.3	30.8	31.0	17.9	7.1

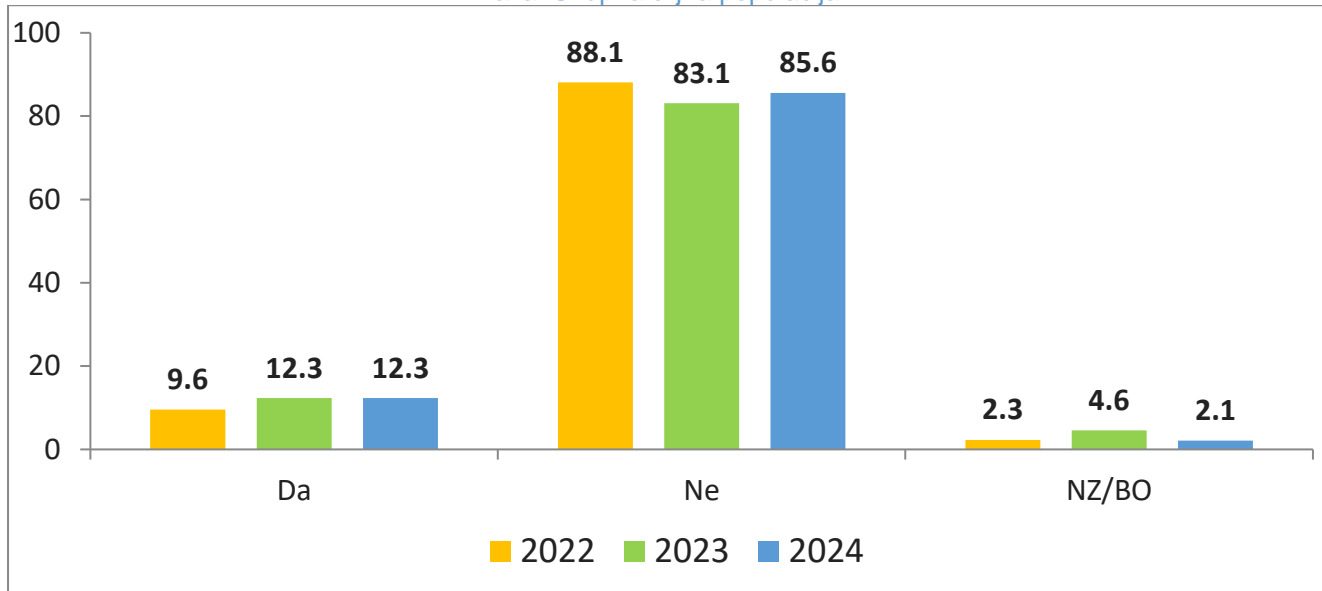
	2022		2023		2024	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	51.8	40.9	60.1	35.1	69.7	27.1
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	48.9	42.8	54.3	40.0	64.7	32.2
Kvalitetu usluge	45.7	45.4	54.1	40.6	64.2	32.9
Načinu refundacije	28.6	61.0	35.9	56.2	46.9	47.9
Fer politici korišćenja usluga	27.8	59.5	37.4	53.9	44.1	48.9

³² Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

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, s tim da je procenat te upoznatosti porastao u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

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

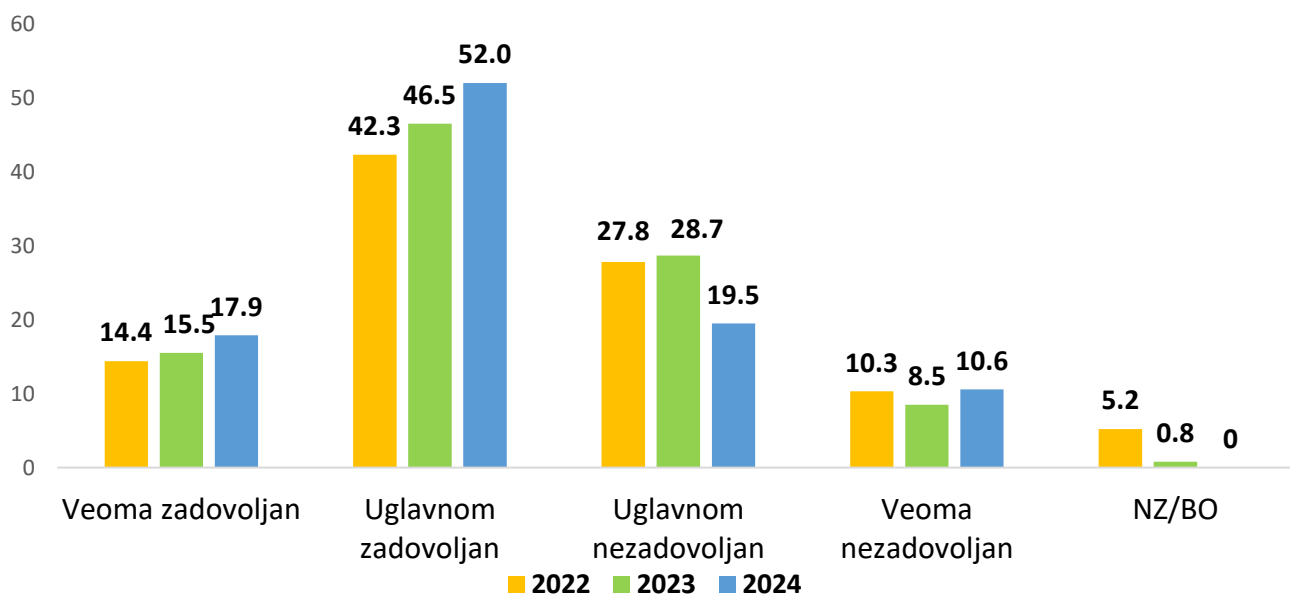
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je identičan sa rezultatom istraživanja iz prethodne godine (12.3%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

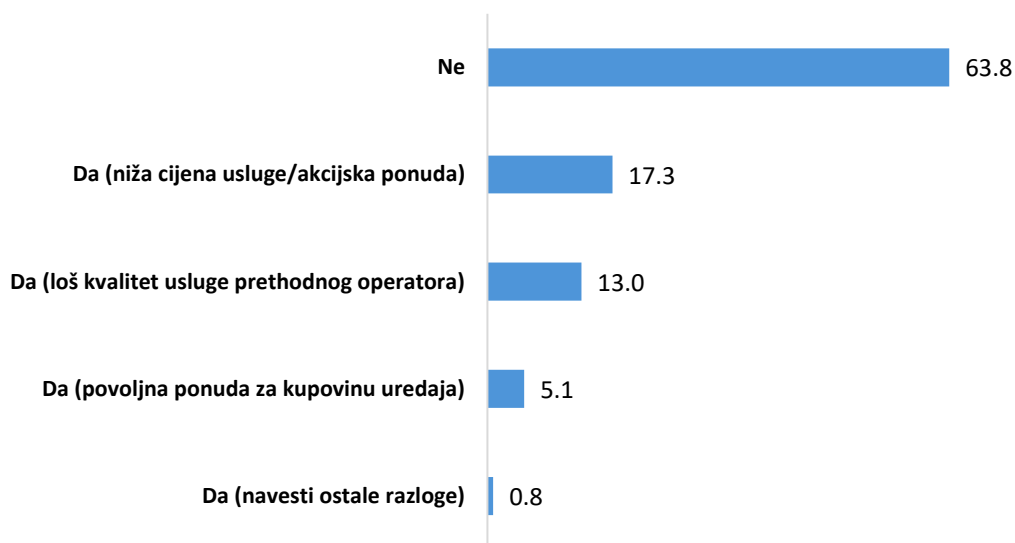
Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (12.3% od ciljane populacije)



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 69.9% i bilježi trend rasta u odnosu na istraživanje iz 2023. godine, kada je iznosilo 62%.

Da li ste mijenjali operatora i iz kojeg razloga?³³

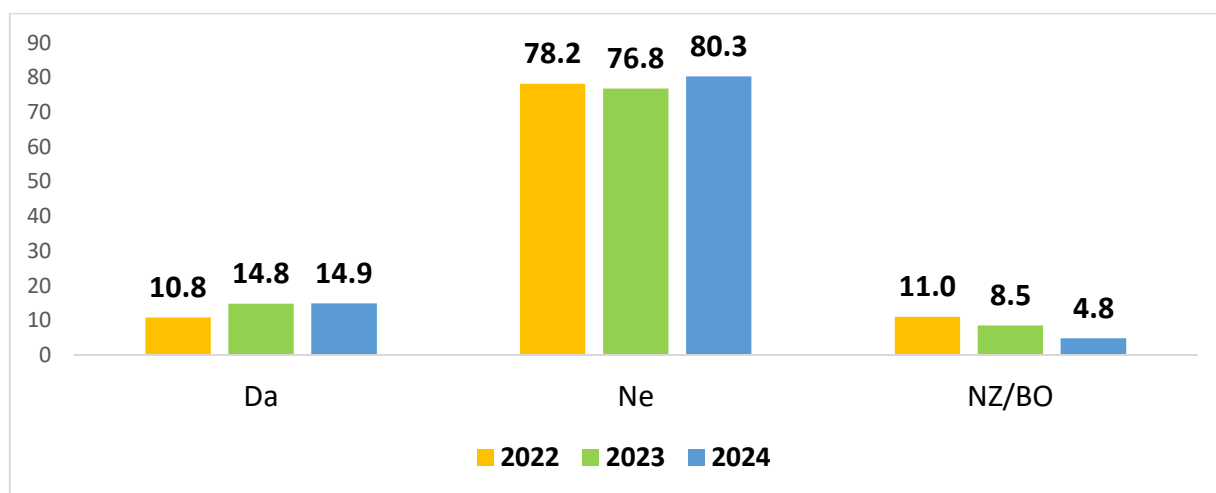
Baza: Ukupna ciljna populacija



Većina ispitanika (63.8%) nije mijenjala operatora. Ovo ukazuje na visok nivo zadovoljstva trenutnim operatorom ili potencijalno na inertnost korisnika u pogledu promjene operatora. Svaki šesti ispitanik (17.3%) promijenio je operatora zbog niže cijene usluga ili zbog akcijskih ponuda. Manji procenat korisnika (13%) promijenio je operatora zbog lošeg kvaliteta usluga prethodnog operatora, a 5.1% promijenio je operatora zbog povoljne ponude za kupovinu uređaja.

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 (80.3%) i dalje nije upoznat sa činjenicom da na sajtu Agencije mogu postavljati pitanja u vezi sa različitim aspektima zaštite svojih prava u domenu elektronskih komunikacionih usluga i poštanskih usluga. Broj onih koji su upoznati sa tom mogućnošću je na približno istom nivou kao u istraživanju iz 2023. godine.

³³ Ovo pitanje je novo u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Šta predlažete da Agencija uradi da bi povećala stepen zaštite prava i interesa korisnika?

Baza: Ukupna ciljna populacija

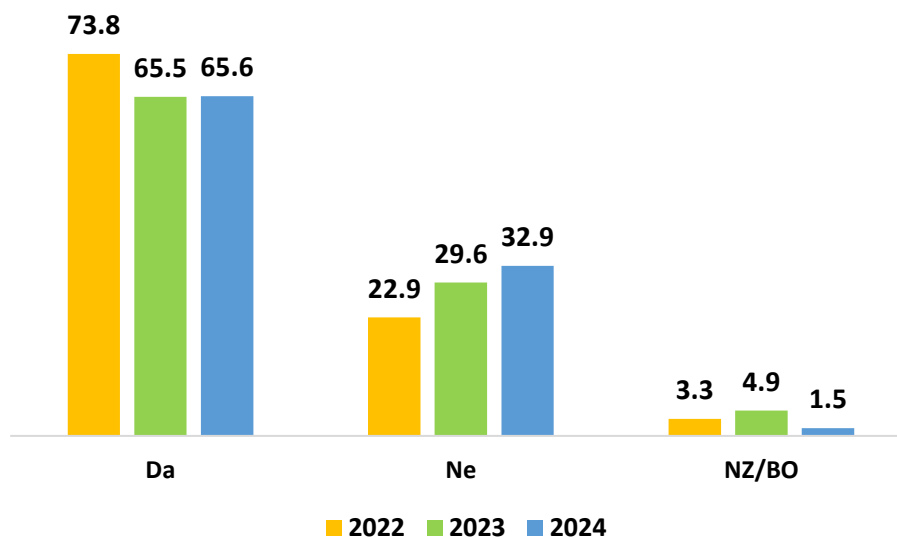
Ovo pitanje je bilo postavljeno u formi otvorenog pitanja, što podrazumijeva da su ispitanici sami davali predloge bez ponuđenih odgovora. Analizom ovih odgovora može se zaključiti sledeće:

Najveći broj ispitanika nije imao konkretan prijedlog. Oni ispitanici koji su dali konkretan odgovor predlažu sledeće:

- Agencija bi trebala da utiče na operatore da povećaju brzinu interneta u sklopu postojećih paketa;
- Redovne revizije i kontrola cijena usluga od strane Agencije;
- Agencija bi mogla da preporuči operatorima kreiranje posebnih paketa za lojalne korisnike;
- Uvođenje bržih kanala za komunikaciju sa korisnicima i rješenja pritužbi;
- Agencija bi trebala da stavi fokus na jačanje regulativa vezanih za zaštitu privatnosti korisnika;
- Agencija bi mogla da obaveže operatore na jasno i transparentno isticanje svih ugovornih obaveza;
- Agencija bi mogla da organizuje kampanje za edukaciju korisnika o njihovim pravima i obavezama operatora;
- Uvođenje strožih pravila za slanje reklamnih poruka i omogućavanje jednostavne opcije za njihovo isključivanje;
- Agencija bi mogla da podstakne operatore na uvođenje savremenih tehnoloških rješenja;
- Agencija bi mogla da inicira projekte za poboljšanje infrastrukture i povećanje pokrivenosti mrežom;
- Agencija bi mogla da postavi standarde za kvalitet korisničke podrške koje operatori moraju da poštuju;
- Agencija bi mogla da preporuči operatorima smanjenje birokratskih procedura u procesu prijave i rješavanja problema;
- Agencija bi trebala da radi na unaprjeđenju sajber bezbjednosti i zaštiti korisnika od potencijalnih napada;
- Agencija bi mogla da razvije centralizovani sistem za podnošenje i praćenje pritužbi korisnika;
- Agencija bi mogla da pokrene medijske kampanje kako bi bolje informisala javnost o pravima korisnika.

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

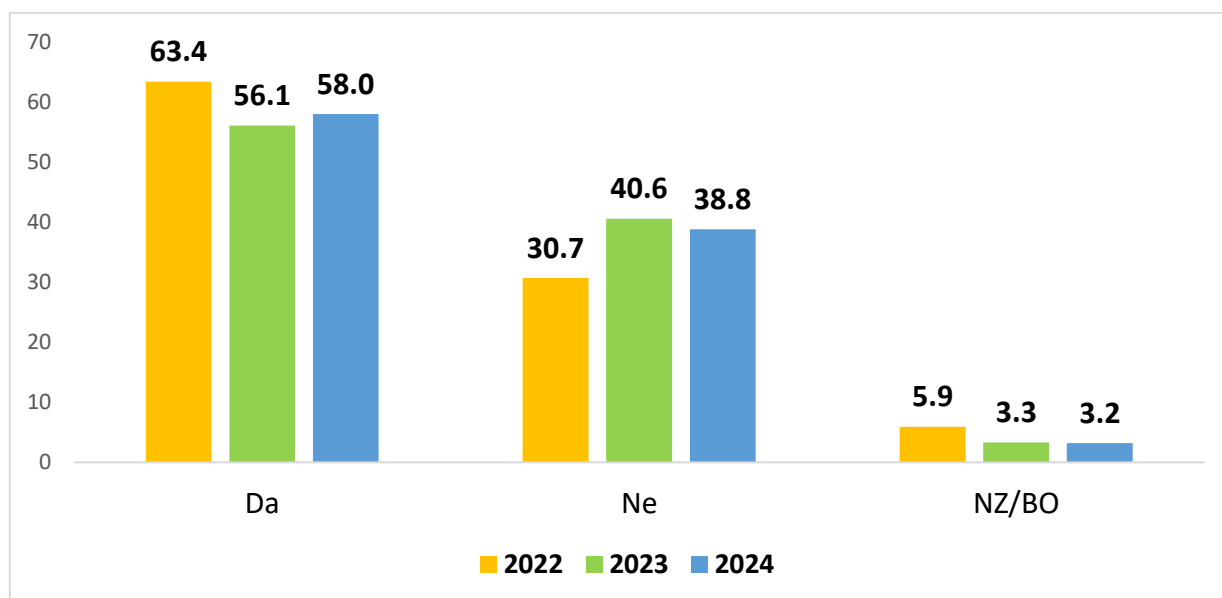
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (65.6%) je u posljednjih godinu dana primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, i taj procenat je skoro identičan sa procentom u istraživanju iz 2023. godine.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

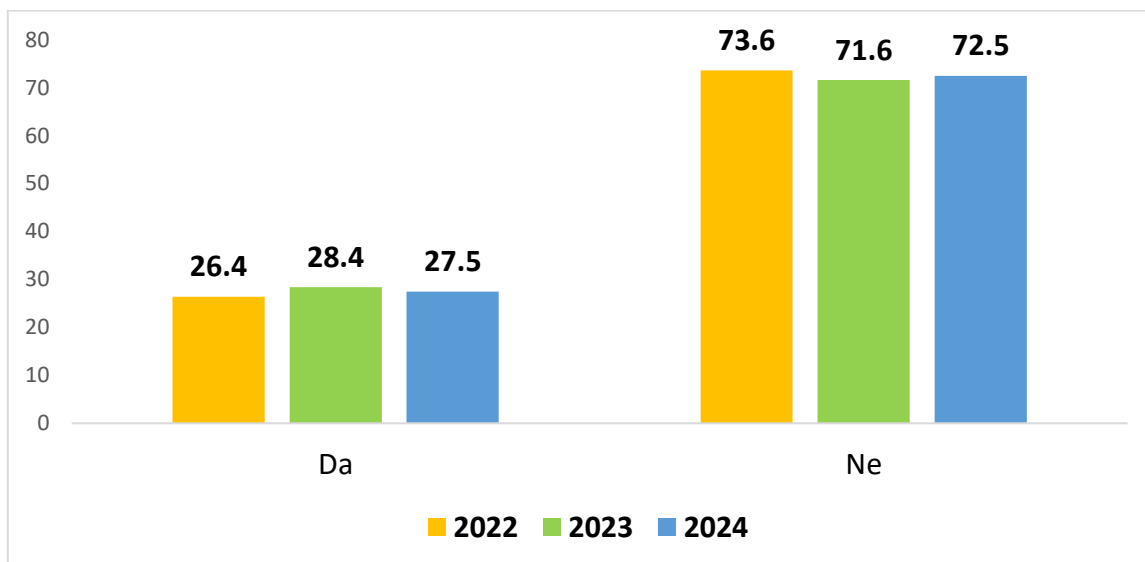
Baza: Oni koji su primili telefonski poziv ili poruku preko SMS, Vibera (65.5% od ciljne populacije)



Navedene aktivnosti predstavljaju smetnju za 58.0% građana koji su primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa i taj procenat je veći u odnosu na prethodno istraživanje za 1.9 procentnih poena.

Da li znate da, ako upišete telefonski broj i/ili e-mail adresu u Registar „Ne zovi me“, više nećete dobiti 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” se smanjila za 0.9 procentnih poena i sada iznosi 27.5%.