



Ipsos Strategic Marketing

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:



Mart 2016

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	4
UZORAK	5
<i>Struktura uzorka</i>	5
REZULTATI	10
FIKSNA TELEFONIJA	11
<i>Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?</i>	11
<i>Koji je glavni razlog što ne posjedujete fiksni telefon u svom domaćinstvu?</i>	12
<i>Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?</i>	12
<i>Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?</i>	13
<i>Zbog čega?</i>	13
<i>Da li ste prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu?</i>	14
<i>Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa broja iz jedne u drugu mrežu?</i>	14
<i>Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga fiksne telefonije?</i>	15
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama fiksne telefonije?</i>	15
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?</i>	16
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga fiksne telefonije?</i>	16
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?</i>	17
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	17
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?</i>	18
<i>Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?</i>	18
<i>Ocijenite pojedine aspekte usluge podrške za korisnike (Call centra)</i>	19
MOBILNA TELEFONIJA	20
<i>Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?</i>	21
<i>Da li ste...?</i>	21
<i>Da li ste...?</i>	22
<i>Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?</i>	22
<i>Da li imate pametni (smart) telefon?</i>	23
<i>Koji operativni sistem koristi vas pametni (smart) telefon?</i>	23
<i>Koje usluge mobilne telefonije koristite?</i>	24
<i>Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu</i>	24
<i>Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije?</i>	25
<i>Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije – 2016?</i>	25
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga:</i>	26
<i>Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa mobilnog broja iz jedne mreže u drugu?</i>	27
<i>Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?</i>	27
<i>Zbog čega ste promijenili provajdera mobilne telefonije?</i>	28
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?</i>	28
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?</i>	29
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora - 2016?</i>	29
<i>Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?</i>	30
<i>Da li koristite usluge roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu)?</i>	30
<i>Da li ste koristili uslugu pristupa Internetu dok ste bili u roamingu?</i>	31
<i>Šta mislite o cijenama roaminga?</i>	32
<i>Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu.</i>	32
<i>Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?</i>	33
<i>Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?</i>	33
1180 UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	34
<i>Da li ste čuli za broj 1180?</i>	34
<i>Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?</i>	35
<i>Pozivom na broj 1180 se mogu dobiti informacije o telefonskom broju korisnika</i>	35
<i>Da li ste ikada pozvali broj 1180?</i>	36
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?</i>	36
<i>Ocijenite pojedine aspekte usluge</i>	37
JEDNISTVENI EVROPSKI BROJ ZA HITNE SLUČAJEVE 112	38
<i>Da li ste čuli za telefonski broj 112?</i>	38

<i>Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?</i>	38
BROJEVI HITNIH SLUŽBI	39
<i>Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?</i>	39
TELEVIZIJA	40
<i>Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?</i>	41
<i>Moj provajder je</i>	41
<i>Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?</i>	42
<i>Šta je razlog za promjenu?</i>	42
<i>Šta je razlog za promjenu?</i>	43
<i>Ukoliko NIJESTE mijenjali provajdera šta je razlog?</i>	44
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom slike koju Vam pruža provajder?</i>	45
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?</i>	45
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?</i>	46
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?</i>	46
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?</i>	47
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	47
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?</i>	48
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	48
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?</i>	49
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?</i>	49
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra)?</i>	50
<i>Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge podrške za korisnike (Call centra):</i>	50
<i>Da li smatrate da je prelazak na digitalno emitovanje TV signala donio prednosti, i koje?</i>	51
<i>Da i to...</i>	51
INTERNET	52
<i>Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?</i>	53
<i>Molim vas da mi kažete za sto sve koristite internet?</i>	53
<i>U koje doba dana najcesce koristite internet?</i>	54
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?</i>	54
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet servisa?</i>	55
<i>Da li imate nekih problema sa radom pojedinih aplikacija ili servisa preko interneta (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?</i>	55
<i>Da li smatrate da bi bilo korisno da ima još internet provajdera?</i>	56
<i>Da li ste mijenjali internet provajdera?</i>	56
<i>Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu?</i>	57
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?</i>	57
<i>Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?</i>	58
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?</i>	58
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera?</i>	59
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST	60
<i>Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?</i>	60
<i>Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?</i>	61
<i>Preko koga ste čuli za Agenciju?</i>	61
<i>Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi</i>	62
<i>Da li ste makar jednom posjetili sajt www.ekip.me?</i>	62
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	63
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?</i>	64
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima</i>	64
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja prigovora operatoru i/ili žalbe Agenciji)?</i>	65
<i>U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o</i>	65
<i>Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji?</i>	66
<i>U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?</i>	66
<i>Da li ste upoznati sa tim da na sajtu Agencije možete postavljati pitanja u vezi sa zaštitom prava i interesa korisnika ?</i>	67

METODOLOGIJA

Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno tokom februara 2016 godine
Uzorački okvir:	Punoljetni građani republike Crne Gore po popisu iz 2011. godine
Veličina uzorka:	1005
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 40 minuta
Mesta istraživanja:	17 opština iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratumima.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

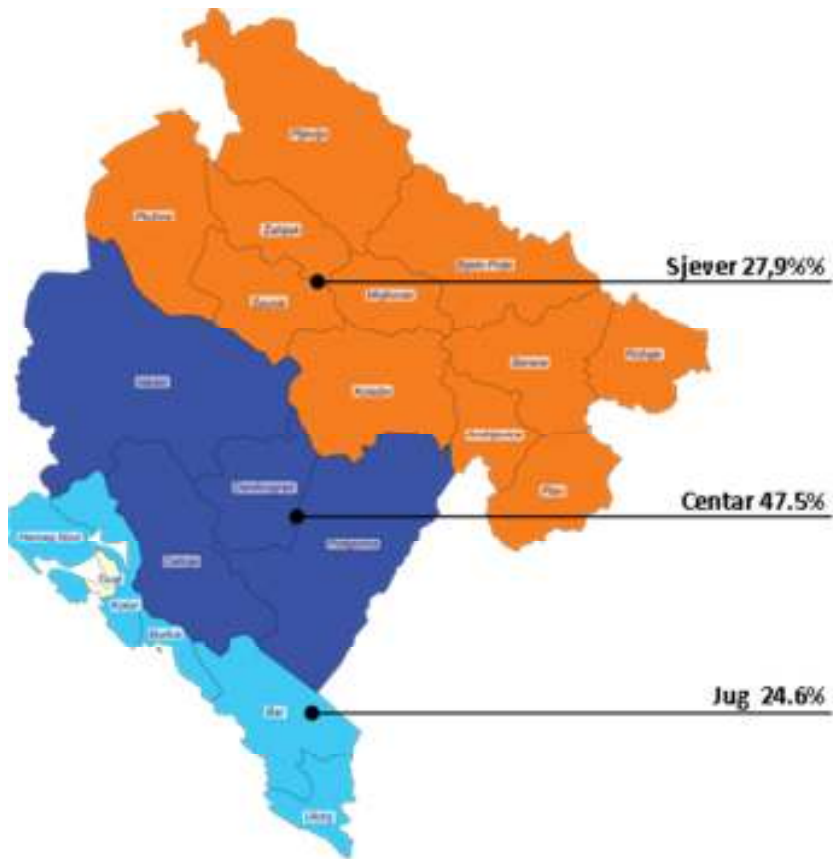
UZORAK

Struktura uzorka

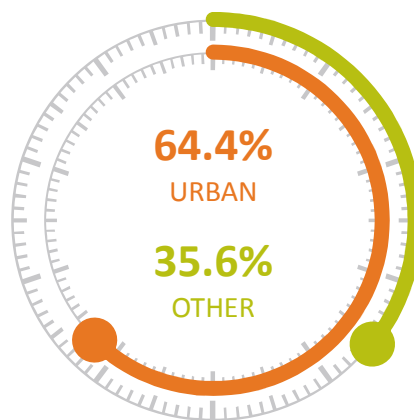
Opština	N	%
Podgorica	295	29.40%
Nikšić	126	12.50%
Bijelo Polje	74	7.30%
Bar	65	6.50%
Berane	57	5.70%
Pljevlja	50	5.00%
Herceg Novi	49	4.80%
Rožaj	45	4.50%
Kotor	38	3.80%
Budva	34	3.40%
Ulcinj	34	3.30%
Danilovgrad	28	2.80%
Cetinje	28	2.80%
Tivat	27	2.70%
Plav	24	2.40%
Kolašin	18	1.80%
Mojkovac	13	1.30%
TOTAL	1005	100.00%

Struktura uzorka

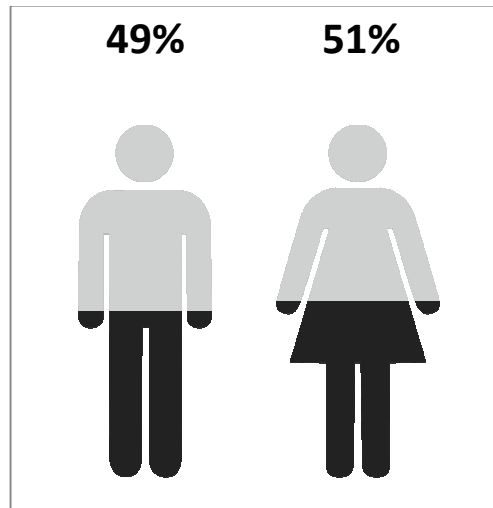
REGIONI



TIP NASELJA



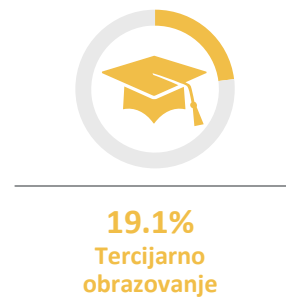
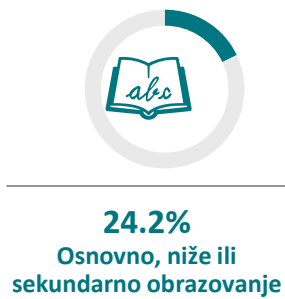
POL



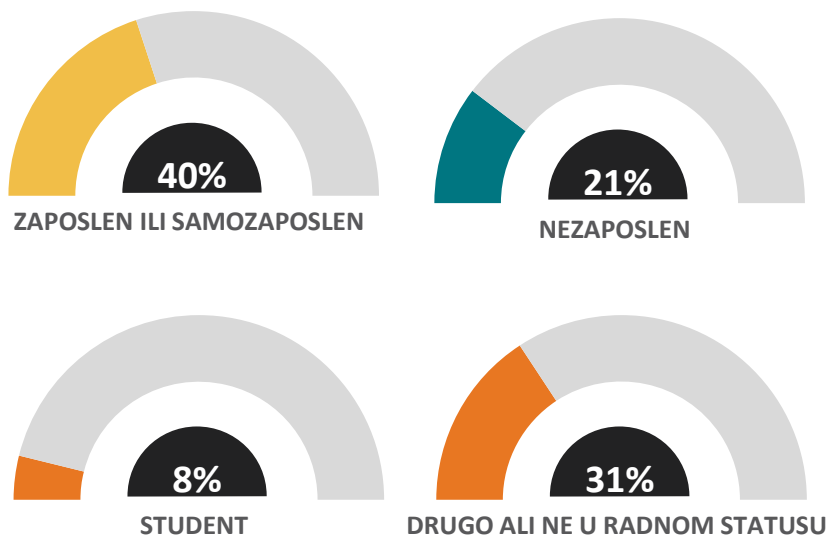
STAROST



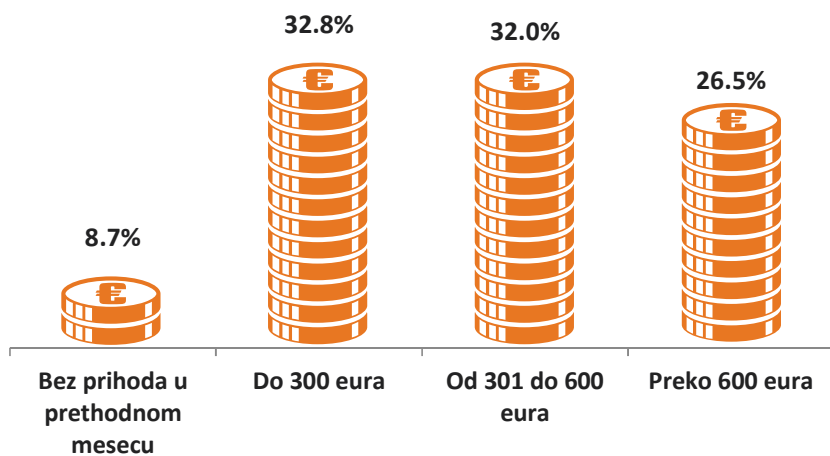
OBRAZOVANJE ISPITANIKA



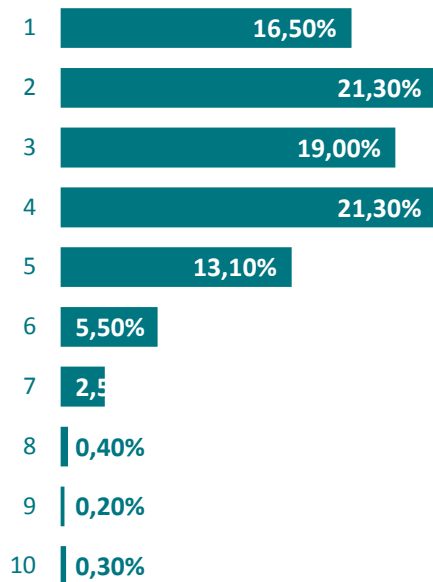
RADNI STATUS ISPITANIKA



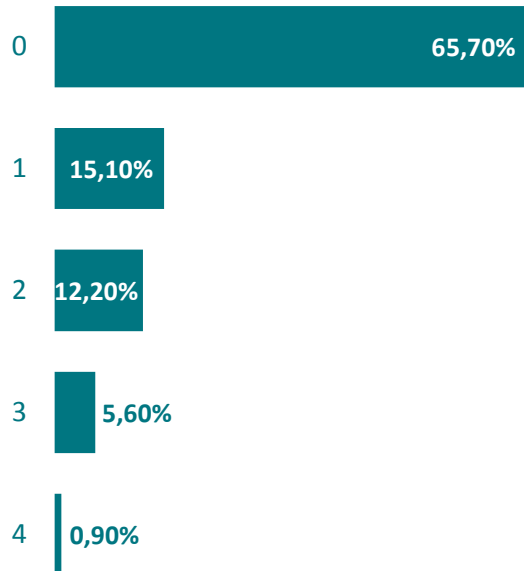
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



BROJ ČLANOVA DOMAĆINSTVA



BROJ ČLANOVA DOMAĆINSTVA ISPOD 16 GODINA



REZULTATI

FIKSNA TELEFONIJA

Fiksnu telefonsku liniju ima 43,7% ispitanika. Trend pada u posjedovanju fiksne telefonske linije u domaćinstvima Crne Gore se nastavlja. Ispitanici kao razlog neposjedovanja fiksno telefona dominantno navode korišćenje mobilnog telefona. Kao značajan demotivirajući faktori za posjedovanje fiksne telefonske linije ispitanici ističu cijene fiksne telefonije i nepostojanje tehničkih mogućnosti.

U domenu fiksne telefonije po broju korisnika dominira Crnogorski Telekom sa 94,5%. M-tel bilježi blagi rast broja korisnika u odnosu na prethodna istraživanja.

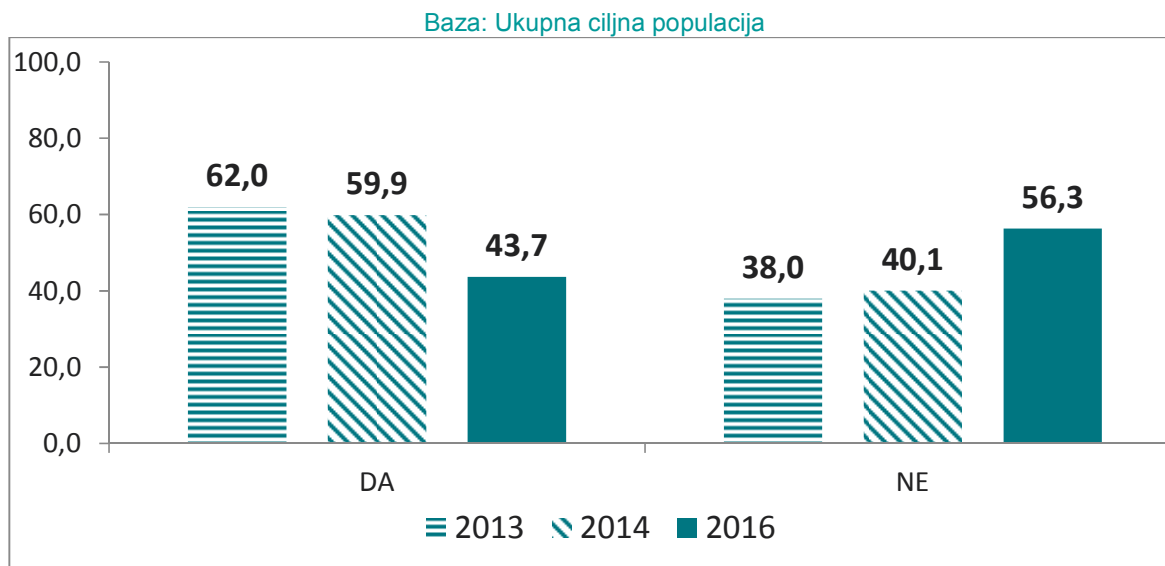
Stepen zadovoljstva uslugama fiksne telefonije je i dalje veoma visok (84%), ali je za 4,6% niži u odnosu na prethodno istraživanje. Najviši stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne telefonije vezan je za lokalne i međugradске pozive, preko 88%.

Nivo zadovoljstva korisnika usluga cijenama fiksne telefonije je na identičnom nivou kao u prethodnom istraživanju i iznosi 66,1%. Najviši stepen zadovoljstva cijenama usluga fiksne telefonije vezan je za usluge lokalnih (80,2%) i međugradskih poziva (68%).

Procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji su imali smetnje u korišćenju ove usluge iznosi 53,1%. Brzinom otklanjanja istih zadovoljno je 70% korisnika.

Više od pola korisnika usluga fiksne telefonije (52,8%) je koristilo usluge podrške (call centra) svog operatora. Najveći dio, skoro 79%, su zadovoljni uslugom koju su dobili i nivo zadovoljstva bilježi blagi rast u odnosu na prethodno istraživanje.

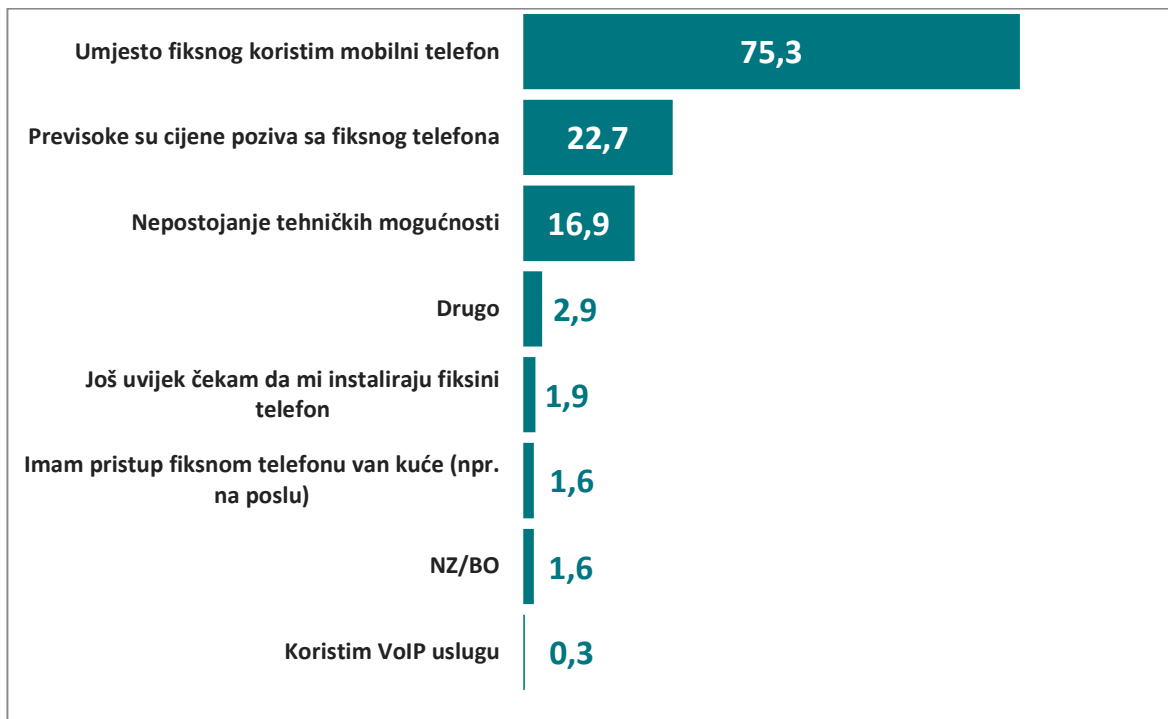
Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?



Trend pada broja fiksnih telefonskih linija u domaćinstvima Crne Gore se nastavlja i na početku 2016. pokazuje još intenzivniji trend.

Koji je glavni razlog što ne posjedujete fiksni telefon u svom domaćinstvu?

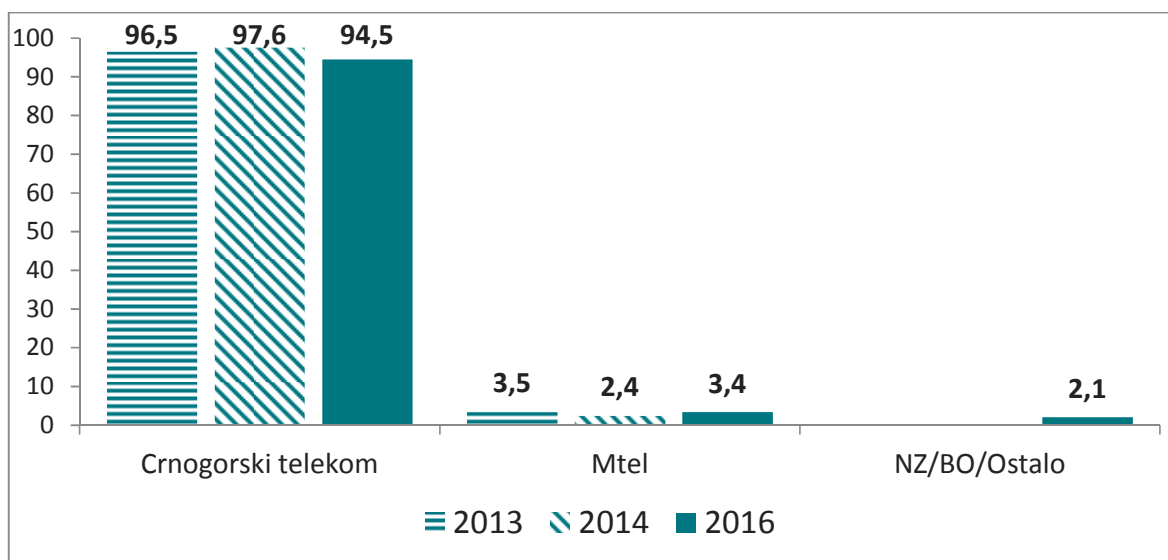
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji ne posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (56% od ciljane populacije)



Mada i dalje kao razlog za neposjedovanje fiksnog telefona u domaćinstvu dominira dostupnost mobilne telefonije, 2016. se kao značajan demotivirajući faktori ističu i cijena fiksne telefonije i tehnička ograničenja (nedostupnost).

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

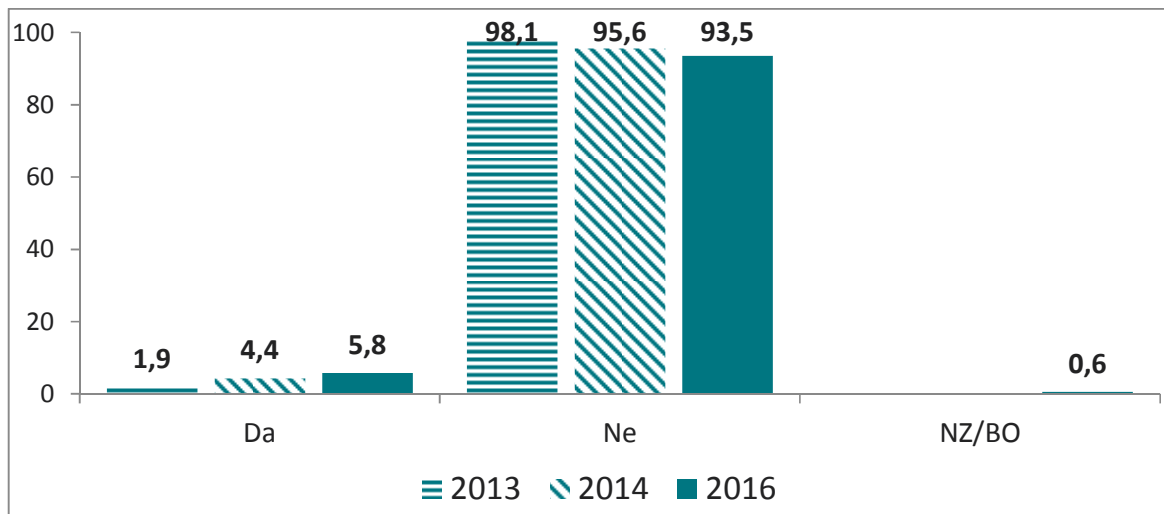
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



U domenu fiksne telefonije po broju korisnika dominira Crnogorski Telekom sa 94,5%. M-tel bilježi blagi rast u odnosu na prethodna istraživanja.

Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Procenat domaćinstava koja su promijenila svog provajdera usluga fiksne telefonije se i dalje povećava, čime se nastavlja uočeni trend u prethodnim istraživanjima. U ovom slučaju taj rast iznosi 1,4 procentna poena.

Zbog čega?

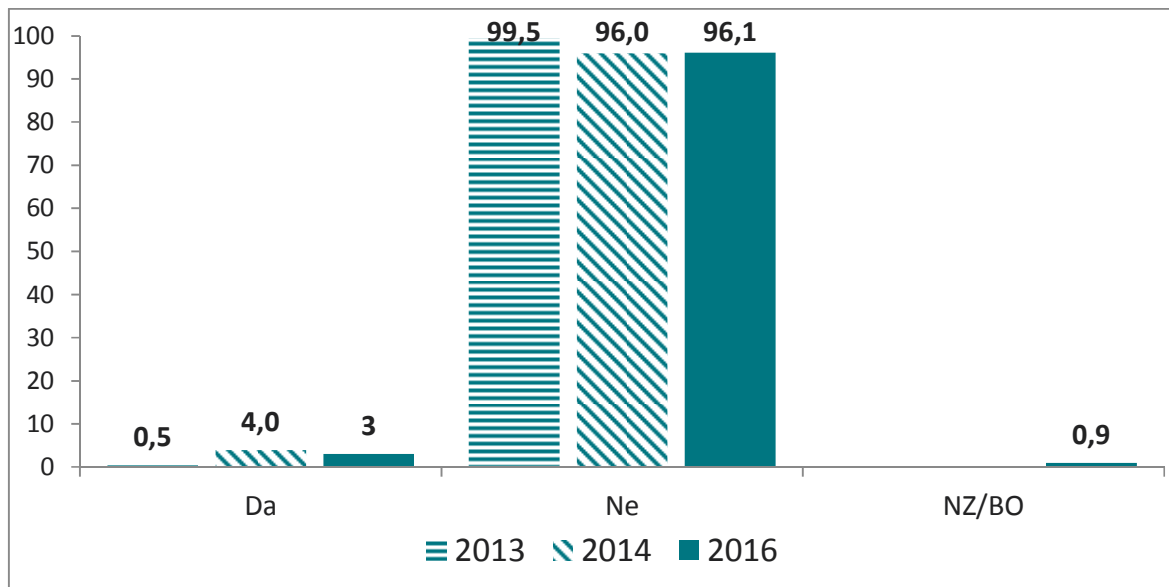
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su ikada promijenili provajdera fiksne telefonije (3% od ciljane populacije)

Razlog	N	%
Nisam bio zadovoljan cijenama	10	38.3
Bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder	9	34.1
Lošiji kvalitet usluge starog provajdera	6	22.0
NZ/BO	4	16.1
Kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera	4	14.6
Novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom	1	2.9

U strukturi motiva promjene provajdera fiksne telefonije 2016. godine dominira nezadovoljstvo finansijskim aspektima usluge prethodnog provajdera, a odmah iza toga je kvalitet ponude koju je ponudio novi pružalac usluge.

Da li ste prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Procenat domaćinstava koja su koristila uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji je 3% i nešto je niži u odnosu na istraživanje iz 2014. godine..

Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa broja iz jedne u drugu mrežu?

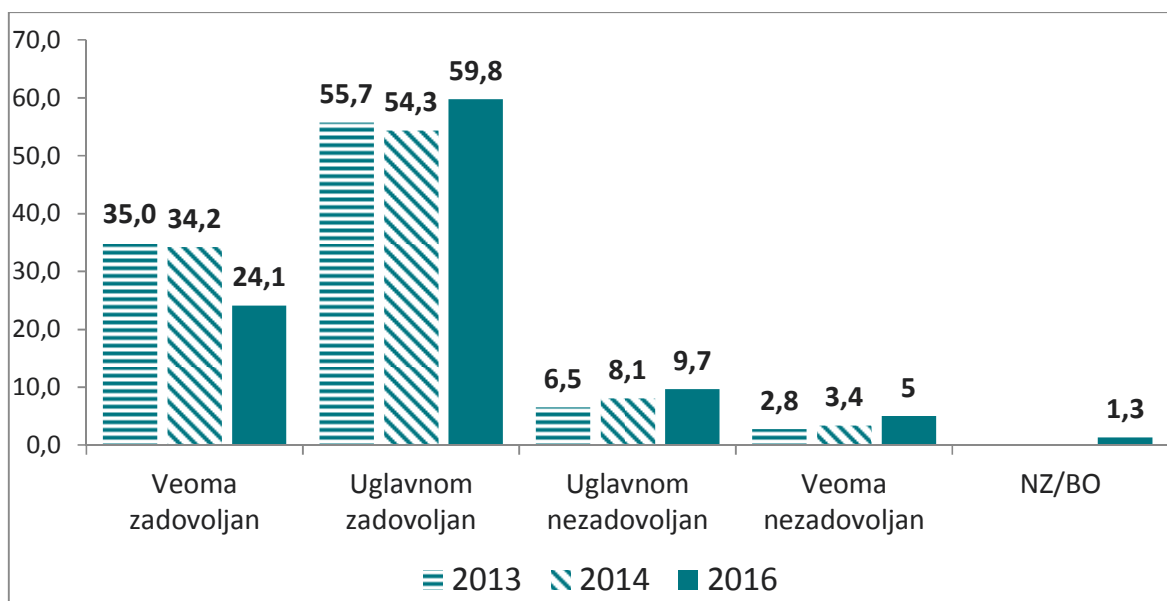
Baza: Oni koji su prenosili broj fiksnog telefona iz jedne mreže u drugu (1% od ciljane populacije)

Zadovoljstvo	N	%
Veoma zadovoljan	4	32.9
Uglavnom zadovoljan	8	60.2
Uglavnom nezadovoljan	1	6.9

Mada se radi o veoma malom % ukupne populacije, nivo zadovoljstva uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji je na većem nivou nego u prošlom istraživanju i iznosi 93,1%.

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

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Stepen zadovoljstva uslugama fiksne telefonije je i dalje veoma visok (84%), ali se stepen ukupnog zadovoljstva smanjuje u odnosu na prethodna istraživanja i za 4,6 procentnih poena je niži u odnosu na 2014. godinu.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama fiksne telefonije?

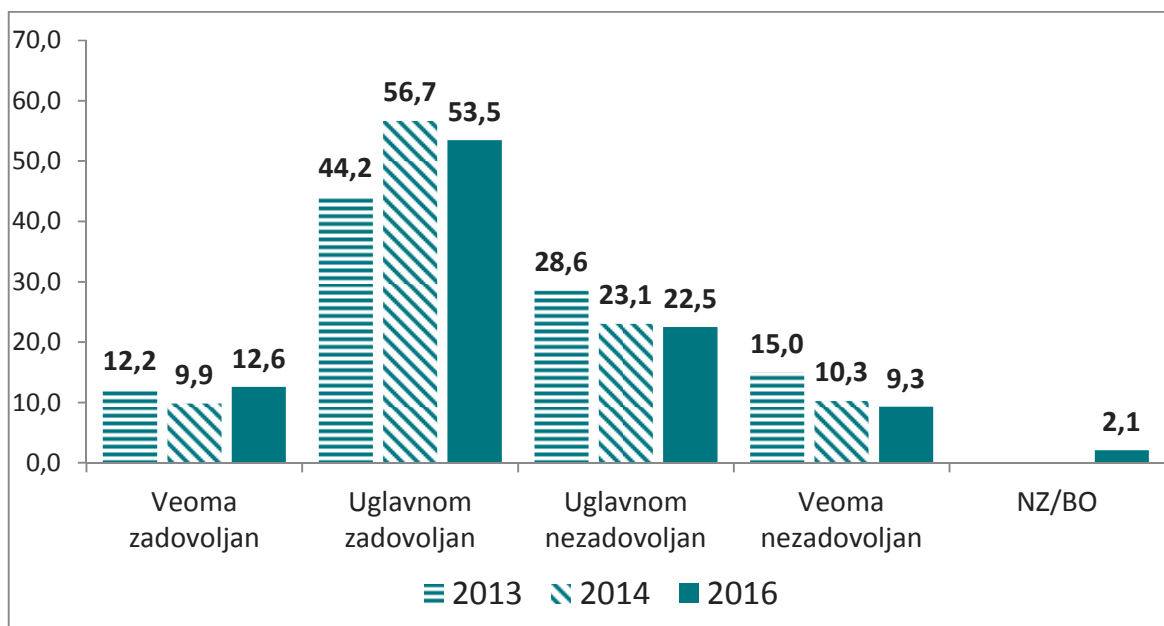
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	34.4	54.2	5.2	3.7	2.5	88.6	8.9
Međugradski pozivi	26.3	52.8	9.3	4.7	6.9	79.1	14.0
Međunarodni pozivi	15.4	42.4	16.3	7.0	18.9	57.8	23.3
Pozivi prema mobilnim mrežama	15.2	39.9	20.2	7.9	16.7	55.1	28.2
Servisi sa dodatnom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)	4.5	11.1	4.1	6.1	74.3	15.5	10.1

Najviši stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne telefonije vezan je za lokalne i međugradske pozive, preko 88%, a znatno niži za međunarodne pozive i pozive prema mobilnim mrežama.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika usluga cijenama fiksne telefonije je gotovo na identičnom nivou kao u prethodnom istraživanju i iznosi 66,1%.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga fiksne telefonije?

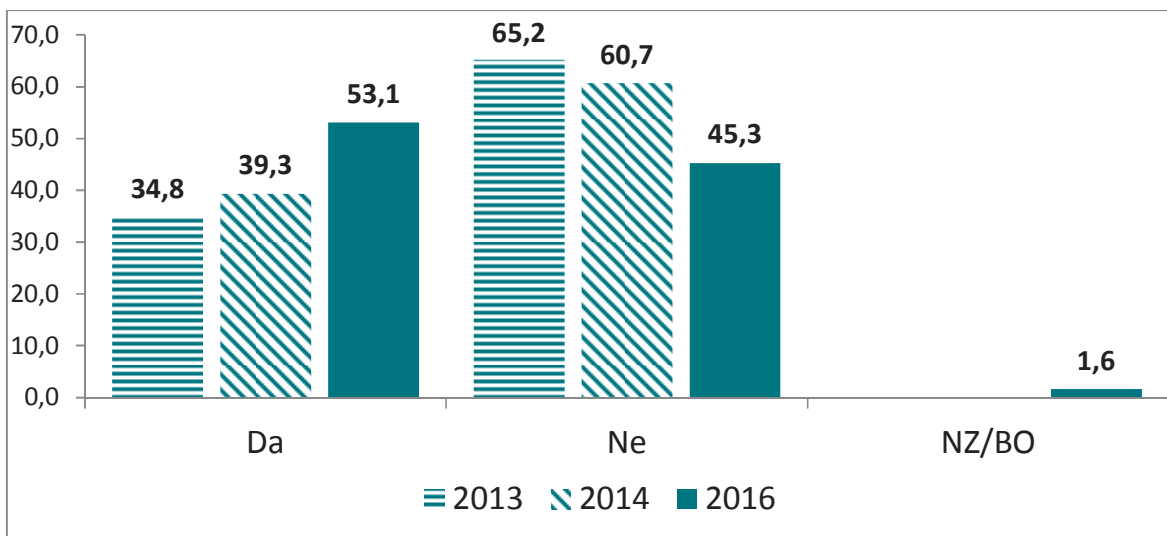
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Lokalni pozivi	25.2	55.0	10.9	6.3	2.5	80.2	17.2
Međugradski pozivi	16.7	51.2	16.3	9.5	6.2	68.0	25.8
Međunarodni pozivi	8.6	32.1	30.5	15.3	13.4	40.8	45.8
Pozivi prema mobilnim mrežama	8.8	24.8	39.2	14.8	12.5	33.6	54.0
Servisi sa dodatnom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)	2.4	10.1	6.0	5.4	76.2	12.4	11.4

U ovogodišnjem istraživanju najviši stepen zadovoljstva cijenama usluga fiksne telefonije vezan je za usluge lokalnih i međugradskih poziva, dok je stepen zadovoljstva cijenama usluge međunarodnih poziva i poziva prema mobilnim mrežama znatno niži.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?

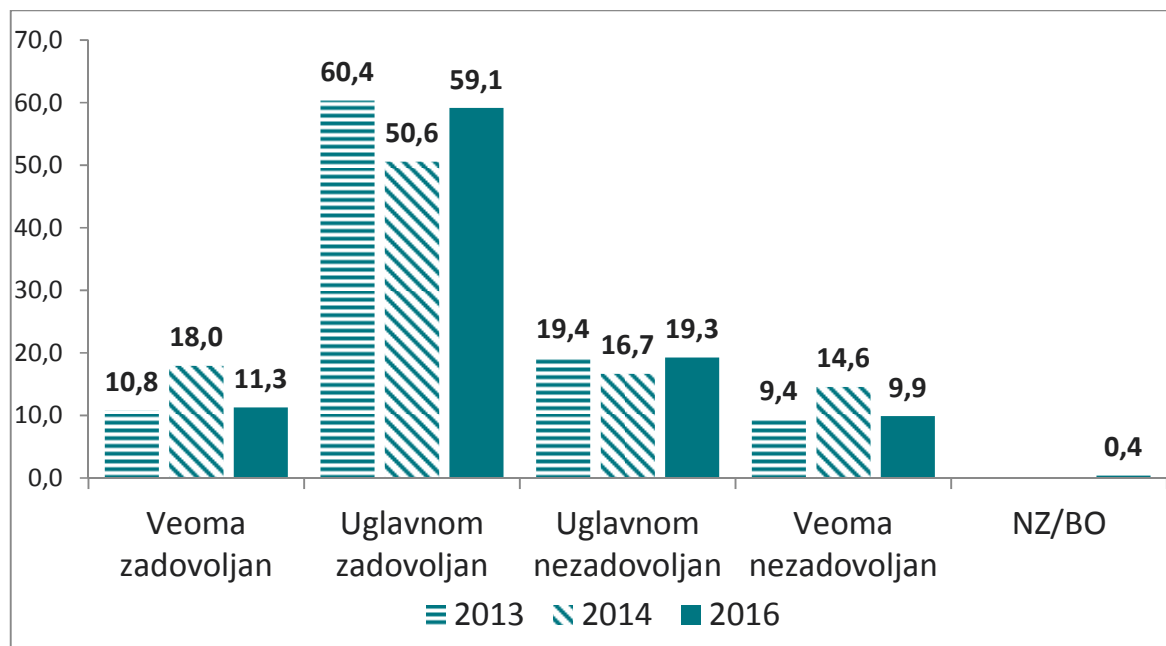
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



Procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji imaju određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge iznosi 53,1% i porastao je za nešto više od 12 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje.

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

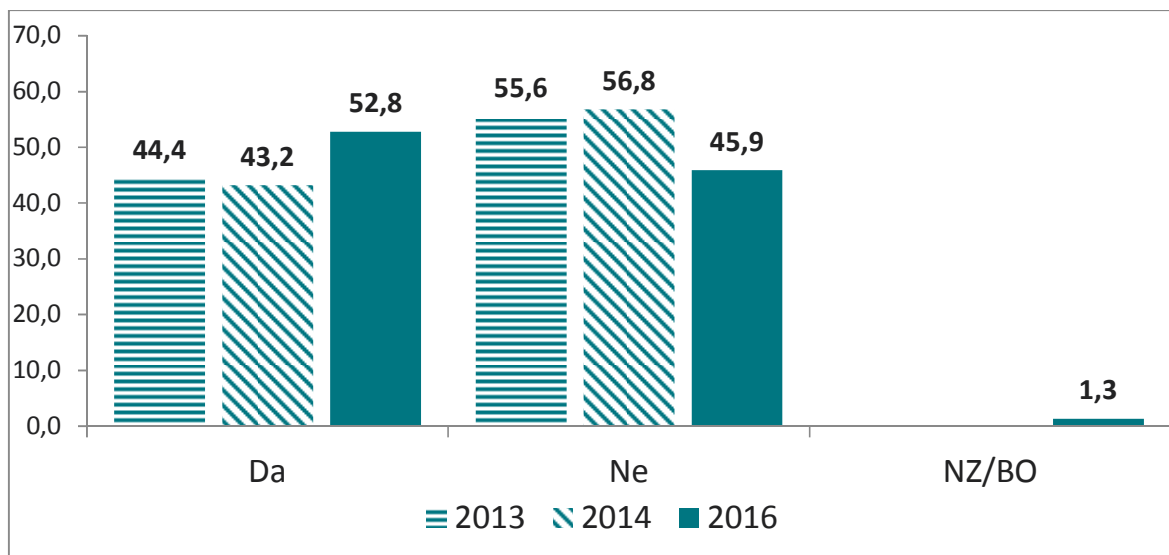
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (23% od ciljane populacije)



Najveći dio (70%) korisnika fiksne telefonije koji je imao smetnje i prekide u korišćenju ove usluge zadovoljna je brzinom otklanjanja istih, i taj procenat je neznatno porastao u odnosu na prethodnu godinu (za 1,8 procentna poena).

Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?

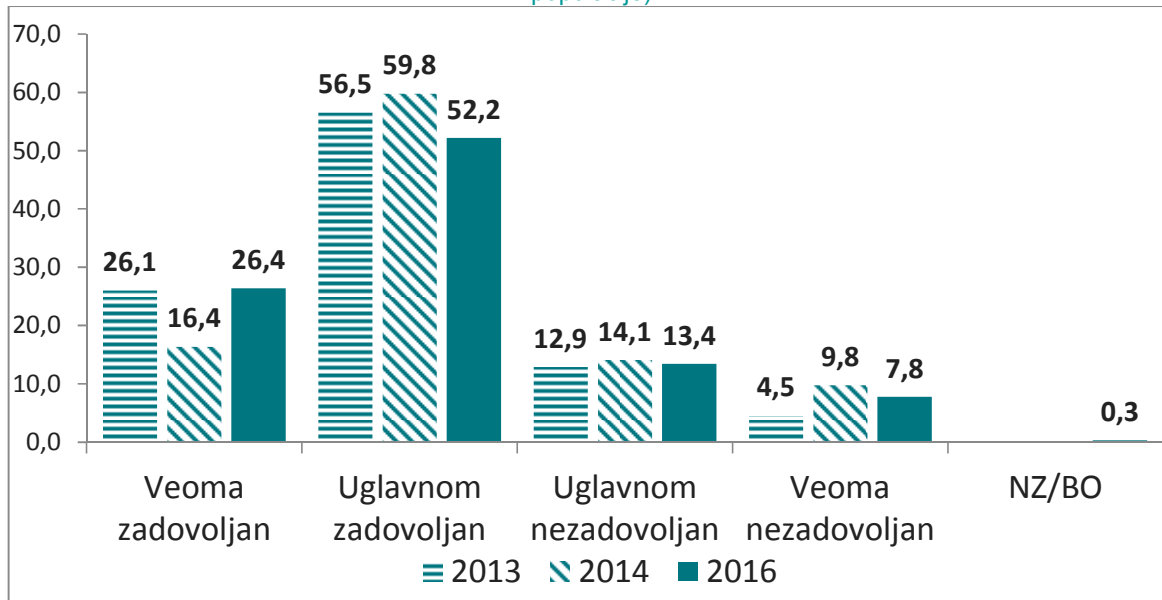
Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (44% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju po prvi put je procenat korisnika usluga fiksne telefonije koji su koristili usluga podrške (call centra) veći od onih koji tu vrstu servisa nisu koristili. Pomak u odnosu na prethodno istraživanje je značajan i iznosi skoro 10 procentnih poena.

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

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (23% od ciljane populacije)



Najveći dio (skoro 79%) korisnika fiksne telefonije koji su kontaktirali servis podrške svog operatera fiksne telefonije iskazuje zadovoljstvo uslugom koju su dobili i može se konstatovati da nivo zadovoljstva bilježi blagi rast u odnosu na prethodno istraživanje.

Ocijenite pojedine aspekte usluge podrške za korisnike (Call centra)

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (23% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	16.7	51.6	22.8	8.4	0.6	68.2	31.1
Kvalitet odgovora	32.0	52.4	11.5	3.4	0.7	84.4	14.9
Kultura ophođenja	46.9	47.9	02.6	2.4	0.3	94.7	5.0

Stepen zadovoljstva različitim aspektima usluge korisničkog servisa izabranog provajdera fiksne telefonije je na visokom nivou, naročito u domenu kulture ophođenja (94,7%) i kvaliteta dobijenih odgovora (84,4%). U svim analiziranim kategorijama uočljiv je rast zadovoljstva korisnika ovog servisa fiksne telefonije u odnosu na prethodna istraživanja.

MOBILNA TELEFONIJA

Ukupan broj ispitanika koji koriste usluge mobilne telefonije u Crnoj Gori se nije se značajnije promijenio u odnosu na prethodno mjerenje i iznosi 96,2%. Broj korisnika koji imaju više od jednog broja je u blagom padu.

Broj korisnika mobilnih usluga koji imaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu iznosi 58,8% i u blagom je porastu u odnosu na prethodno istraživanje.

Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori blago raste i u ovoj godini oko 57% građana Crne Gore koristi tzv. pametni telefon. Android platforme nastavljaju trend rasta učešća (86,5%) u ukupnoj raspodjeli operativnih sistema, dok Windows i BlackBerry bilježe i dalje pad svog učešća. Ios/iPhone operativni sistem bilježi blagi pad, ali i dalje ima relativno stabilno učešće (oko 10%).

Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 99,3% koristi uslugu telefonskih poziva, 79,7% uslugu SMS poruka, a 45,5% uslugu pristupa internetu. U slučaju govorne pošte, video poziva i slanje i primanje MMS poruka vidljivo je da korisnici ne koriste ove vrste usluga u većem obimu.

Preko 56% korisnika mobilne telefonije koristi neku od internet aplikacija za komunikaciju (govor, slika, poruka, video). Najkorišćeniji je Viber, koji koriste gotovo svi korisnici mobilne telefonije koji imaju neku od ovakvih aplikacija. Facebook Messenger zauzima drugo mjesto, a zatim slijede Skype i WhatsApp.

Generalni nivo zadovoljstva korisnika uslugama mobilne mreže bilježi umjereni rast u odnosu na prethodno istraživanje i iznosi 89,7%. Najviši nivo zadovoljstva vezan je za usluge telefonskih poziva (90,9%) i SMS poruka (80,5%). Nivo zadovoljstva vezan za uslugu pristupa internetu je 43,8%, pri čemu treba imati u vidu da ga koristi 45,5% ispitanika.

Korisnici usluga mobilne telefonije u Crnoj Gori, kada su u pitanju cijene ovih usluga, najveći stepen zadovoljstva iskazuju cijenama SMS poruka (73,19%) i telefonskih poziva (63,9%). Nivo zadovoljstva cijenama usluge pristupa internetu je niži i iznosi 56,64%.

Skoro pola korisnika (48,6%) mobilne telefonije je koristilo servise podrške za korisnike (call centar). Ovom uslugom je zadovoljno 91% korisnika. Najveći stepen zadovoljstva je vezan za kulturu ophođenja (94,9) te za kvalitet odgovora (90,3%), dok je najniži stepen zadovoljstva vezan za vrijeme čekanja na odgovor (66,9%) što je u potpunoj saglasnosti i sa rezultatima prethodnog istraživanja.

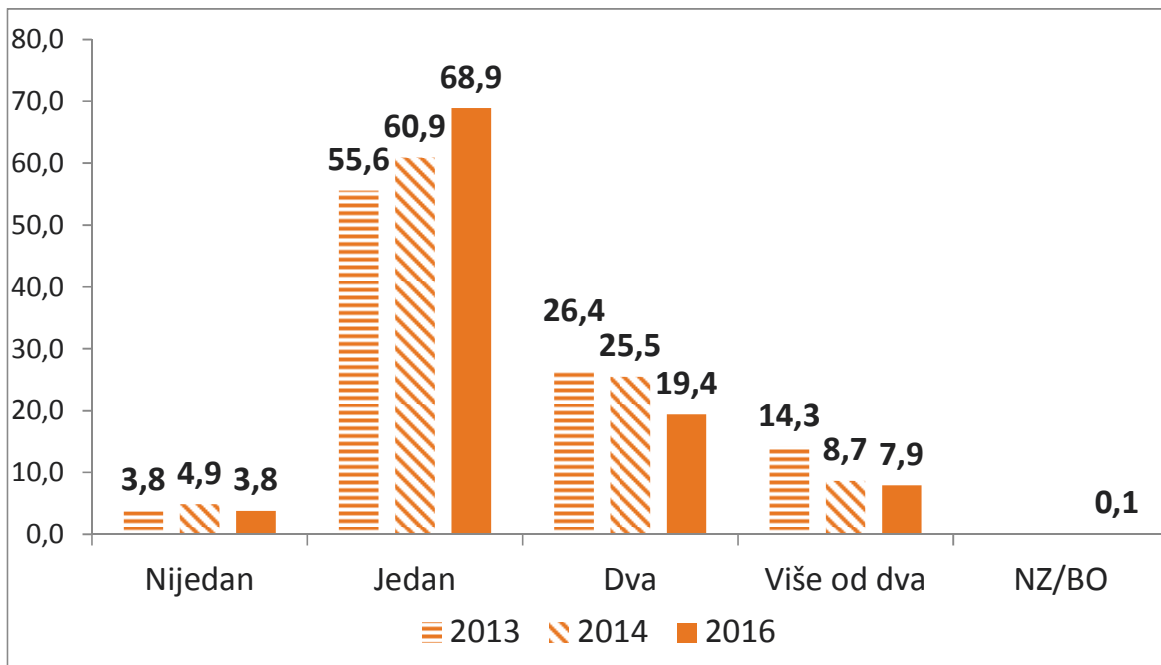
Uslugu roaminga je prema istraživanju koristilo 30% korisnika mobilne telefonije, što je za 4,7% procentnih poena manje korisnika nego 2014. godine. Od ispitanika koji su koristili uslugu roaminga 63% nije nikada koristilo pristup internetu u roamingu.

Korisnici u 80,2% slučajeva smatraju da su cijene usluge mobilne telefonije u roamingu previsoke i ovaj procenat je porastao u odnosu na prethodno istraživanje za 6,4 procentna poena.

Trend pada zadovoljstva uslugama mobilne telefonije u roamingu se nastavlja. U odnosu na prethodno istraživanje pad iznosi skoro 10 procentnih poena i zadovoljstvo ovim uslugama iskazuje 51% korisnika ovih usluga. Ključni razlog nezadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije u roamingu i dalje predstavljaju cijene tih usluga. Stav da su cijene roaminga previsoke dominira među nezadovoljnim korisnicima usluga mobilne telefonije u roamingu i iskazuje ga preko 95% njih.

Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

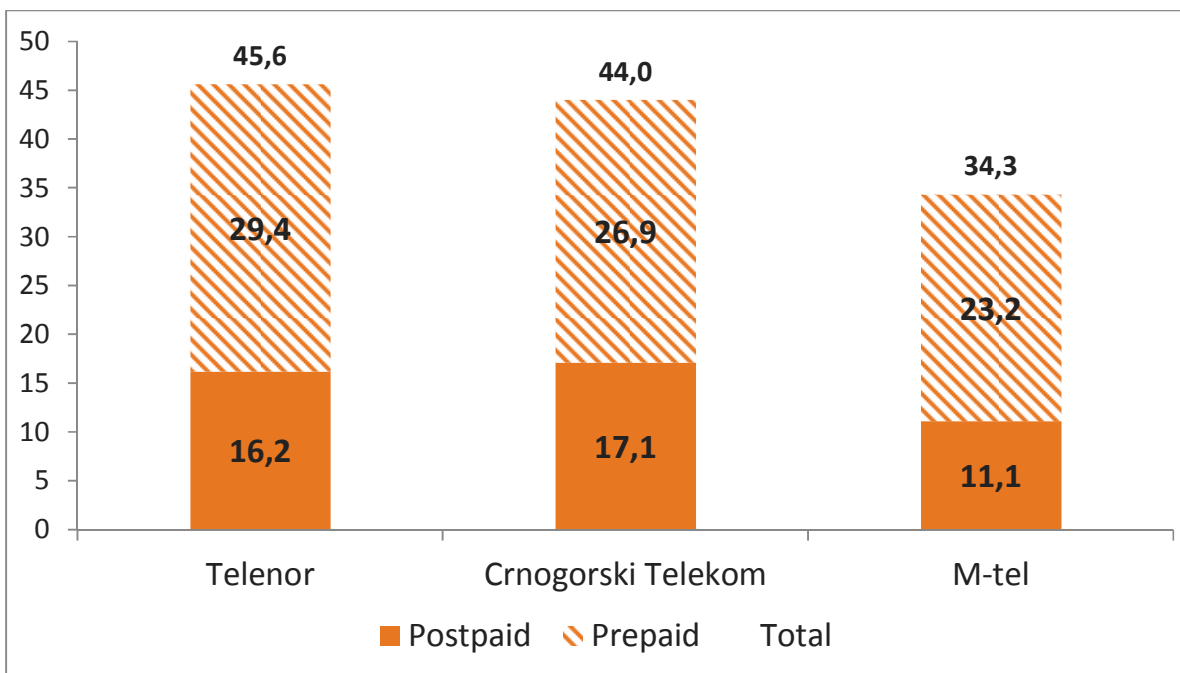
Baza: Ukupna ciljna populacija



Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori se nije se značajnije izmijenio u odnosu na prethodno mjerenje (96.2%), mada se struktura, sa stanovišta aktivnih brojeva mobilne telefonije u izvesnoj mjeri promijenila. Broj korisnika više od jednog broja je u blagom padu.

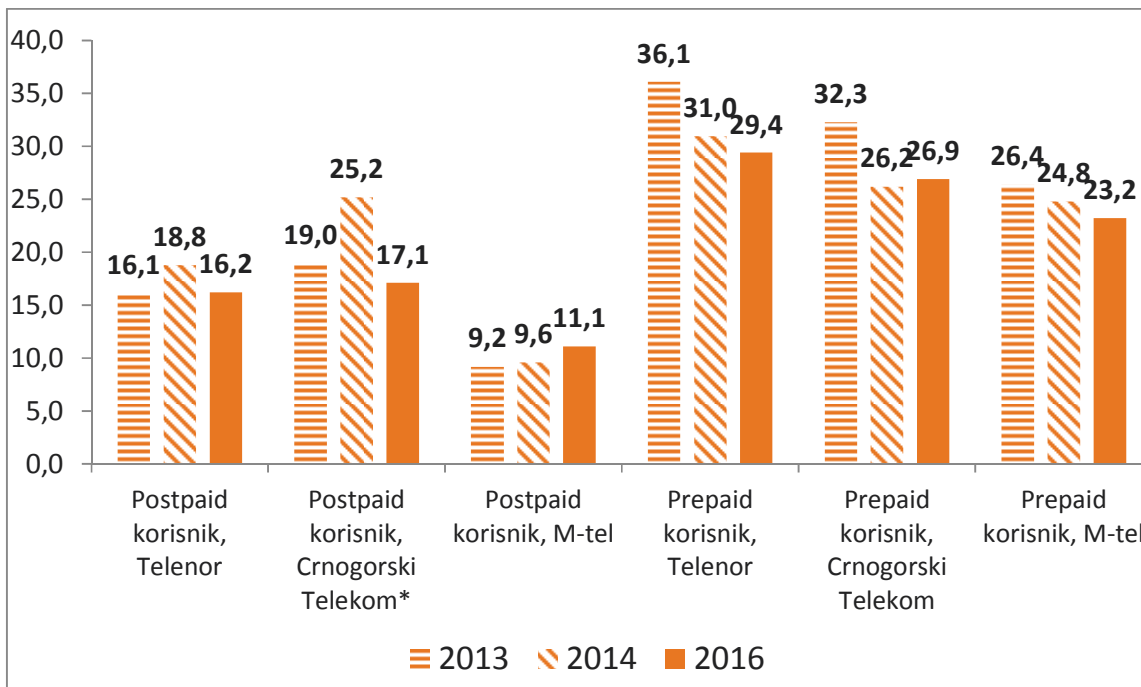
Da li ste...?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



Da li ste...?

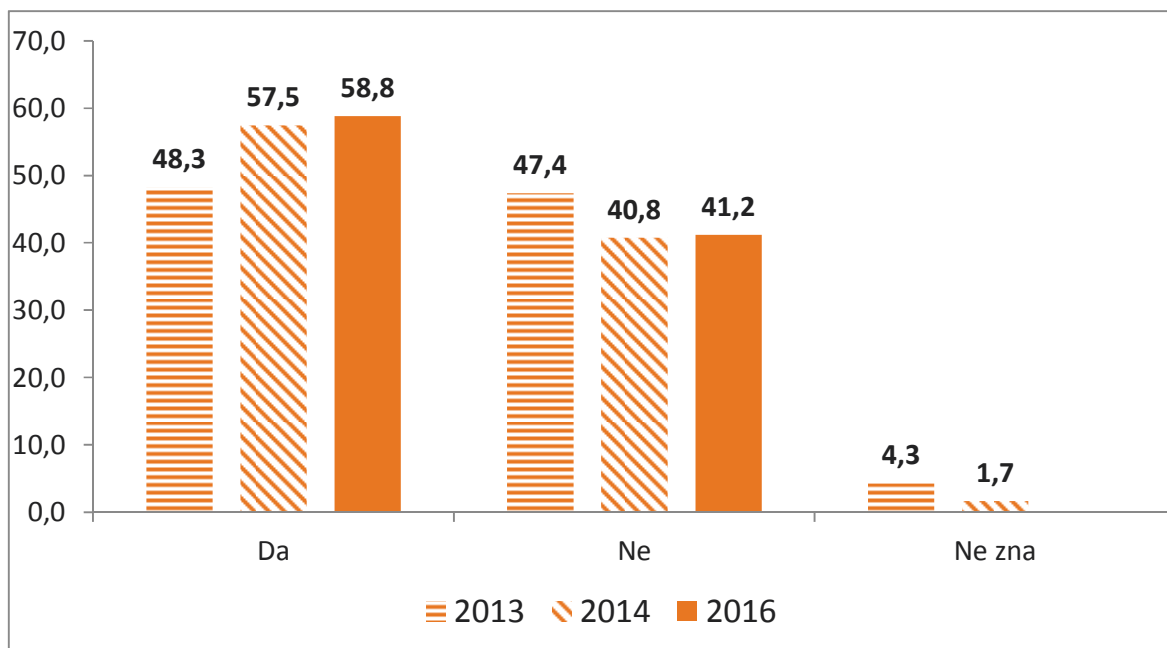
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje Telenor bilježi blagi pad korisnika postpaid i prepaid usluga. U slučaju Crnogorskog Telekoma pad postpaid korisnika je veoma značajan, a broj prepaid korisnika relativno stabilan. M-tel ima uravnotežen balans gubitka i dobitka.

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

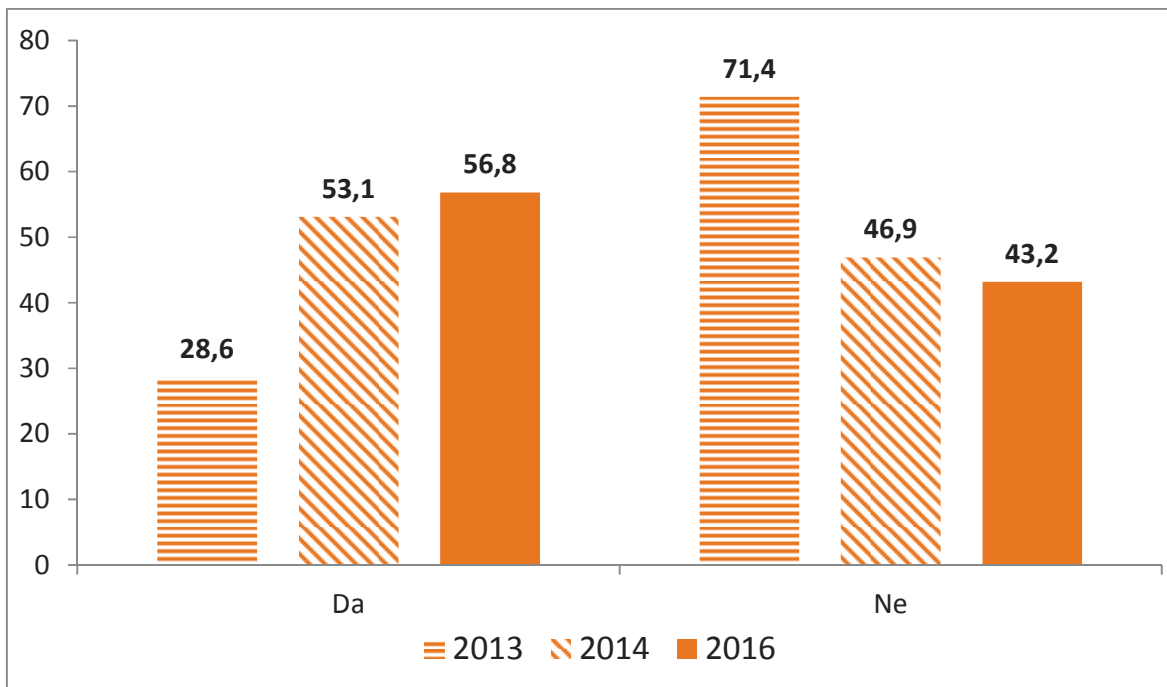
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



Broj korisnika koji imaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu u blagom je porastu.

Da li imate pametni (smart) telefon?

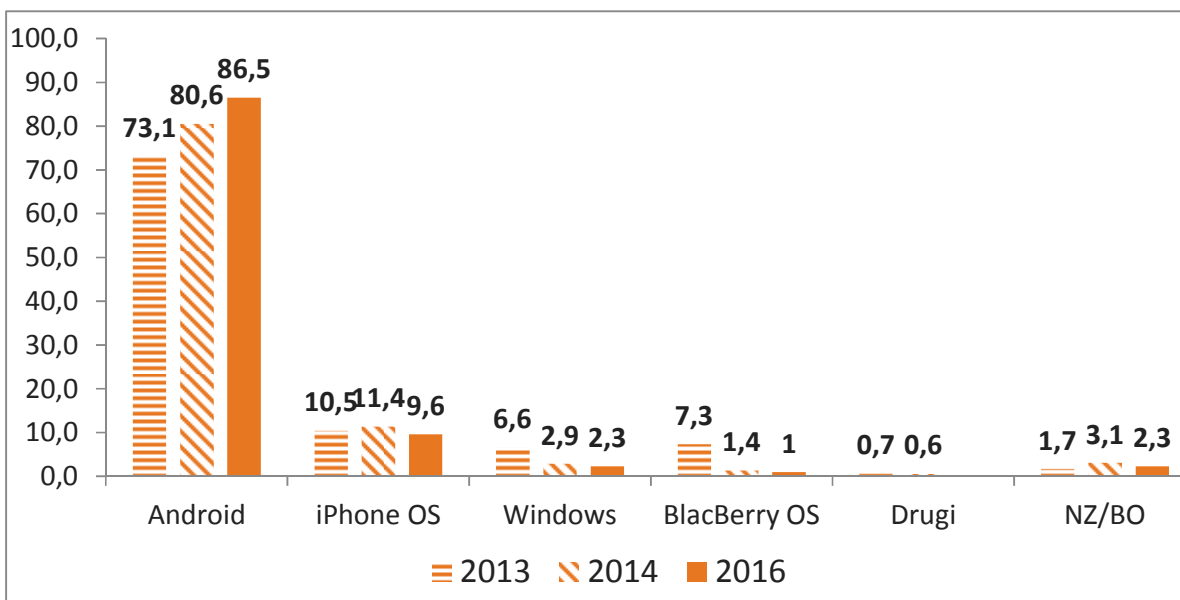
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)



Broj vlasnika tzv. pametnih telefona u Crnoj Gori, takođe blago raste.

Koji operativni sistem koristi vas pametni (smart) telefon?

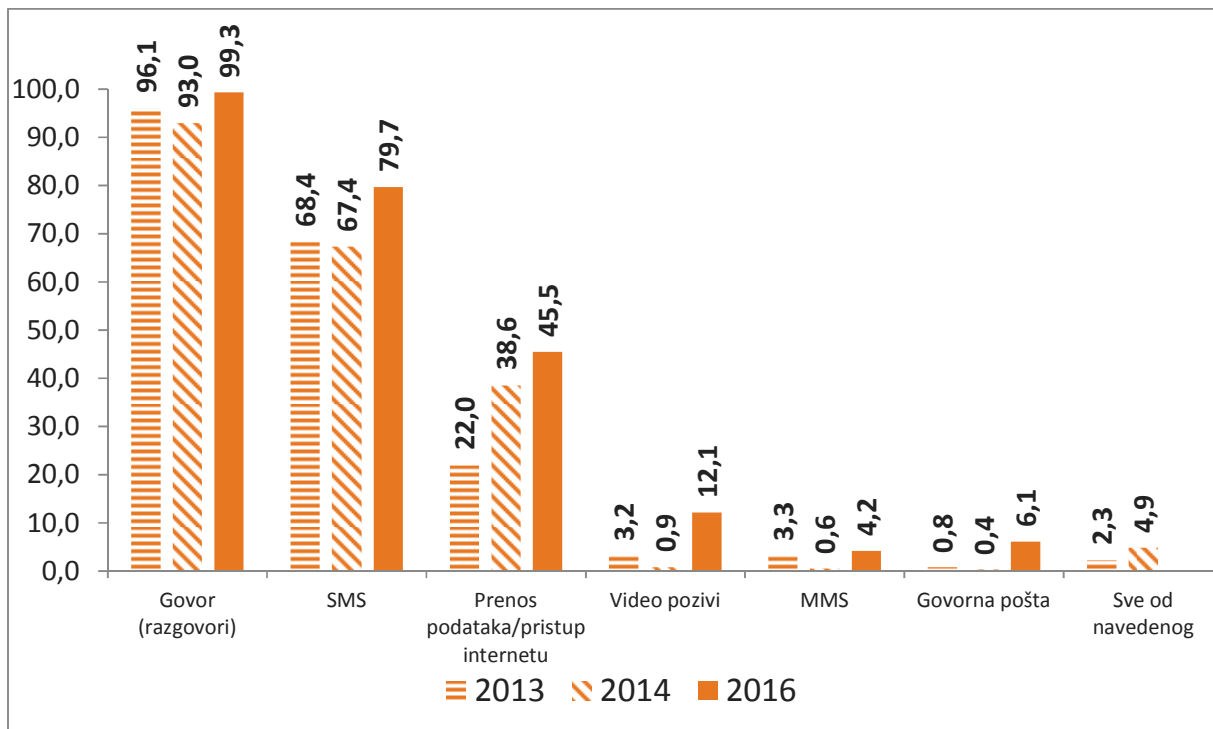
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametni (smart) telefon (55% od ciljane populacije)



Android platforme tzv. pametnih telefona nastavljaju trend rasta učešća u ukupnoj raspodjeli operativnih sistema, dok Windows i BlackBerry bilježe i dalje pad svog učešća. Ios/iPhone operativni sistem beleži blagi pad ali i dalje ima relativno stabilno učešće.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

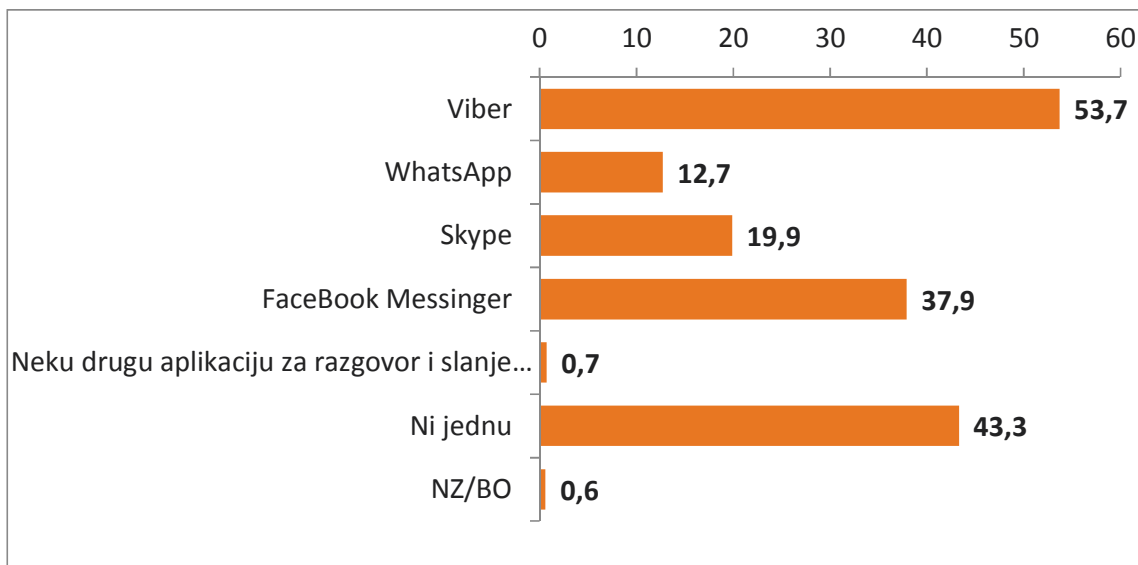
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije u Crnoj Gori i dalje dominira korišćenje usluge govora, ali u protekom periodu (od prethodnog istraživanja) značajno je porasla i upotreba SMS, prenos podataka (mobilni internet), video pozivi i prijem i slanje MMS-a. Očigledno je da korisnici postaju sve edukovaniji.

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

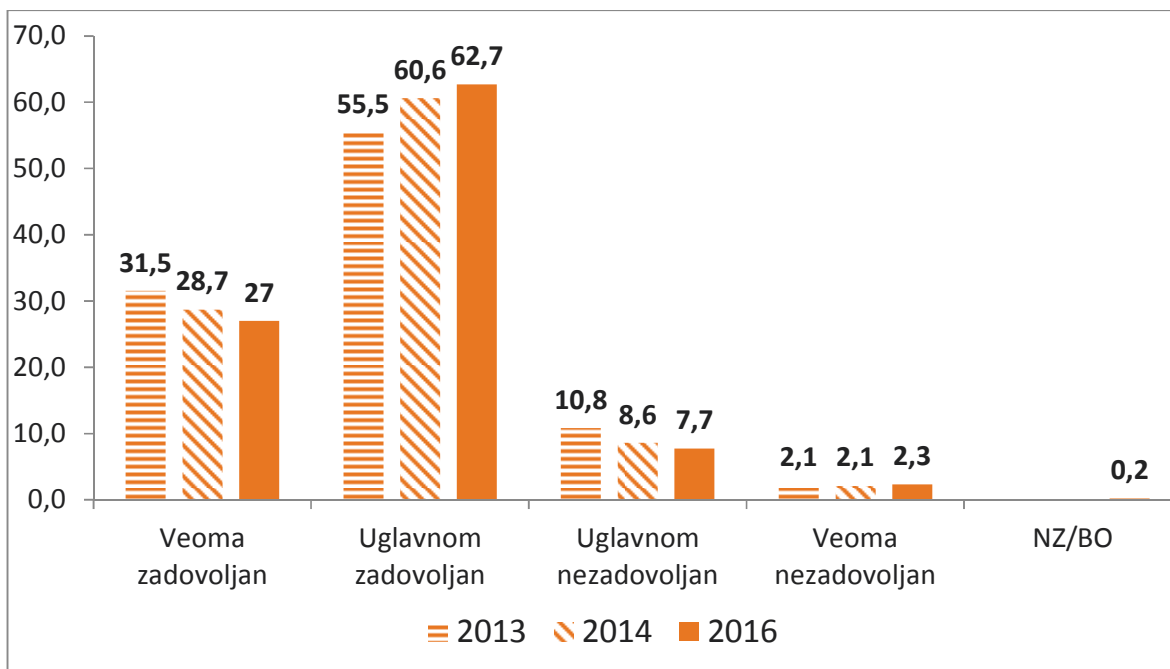
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



Preko 56% korisnika mobilne telefonije koristi neku od internet aplikacija za komunikaciju (govor, slika, poruka, video). Najrasprostranjenija aplikacija je Viber koju koriste gotovo svi korisnici mobilne telefonije koji imaju neku od ovakvih aplikacija. Facebook Messenger zauzima značajno drugo mjesto, a Skype i WhatsApp su znatno manje zastupljeni.

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

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



Generalni nivo zadovoljstva korisnika usluga mobilne bilježi umjereni rast u odnosu na prethodno istraživanje (total 89,7%) pri čemu blago pada izraziti nivo zadovoljstva, a raste umjereni nivo zadovoljstva.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije – 2016?

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)

PROVAJDER	Veoma zadovoljan		Uglavnom zadovoljan		Uglavnom nezadovoljan		Veoma nezadovoljan		Sum +		Sum-		Total	
	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	N	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	N	Row N %
	Telenor	111	26.29	262	61.72	39	9.28	11	2.70	88.01	11.99	424	100	
Crnogorski Telekom	124	30.04	261	63.21	22	5.38	4	1.06	93.25	6.44	411	100		
M-Tel	86	26.67	200	62.35	25	7.69	10	3.03	89.02	10.72	320	100		
Total	261	27.04	607	62.71	75	7.72	22	2.31	89.75	10.03	965	100		

Analiza generalnog zadovoljstva uslugama mobilne telefonije po provajderima ove usluge pokazuje da su razlike u visokom stepenu zadovoljstva veoma male, no svakako se čini da je nivo zadovoljstva najviši među korisnicima usluga Crnogorskog telekoma, a zatim među korisnicima M-tela.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga:

Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Govor (telefonski pozivi)	40.6	50.4	07.1	01.9	00.1	90.9	09.0
SMS	38.1	42.4	03.4	02.1	14.0	80.5	05.4
Prenos podatka/pristup internetu	16.0	27.9	09.1	03.1	44.0	43.8	12.2
Video pozivi	05.3	11.4	07.2	04.0	72.1	16.7	11.2
Govorna pošta	04.6	12.5	04.4	02.1	76.4	17.1	06.5
MMS	03.4	08.2	03.3	03.2	81.9	11.6	06.5

Najviši nivo zadovoljstva među korisnicima usluga mobilne telefonije vezan je za standardne usluge telefonskog pozivanja i slanja SMS poruka. Umjereno visok nivo zadovoljstva vezan je za usluge prenosa podataka i pristup internetu, dok u slučaju govorne pošte, video poziva i slanje i primanje MMS prouka nivo zadovoljstva zanemarljiv sa obzirom da veliki broj korisnika mobilne telefonije ne koristi ovu vrstu usluga

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga?

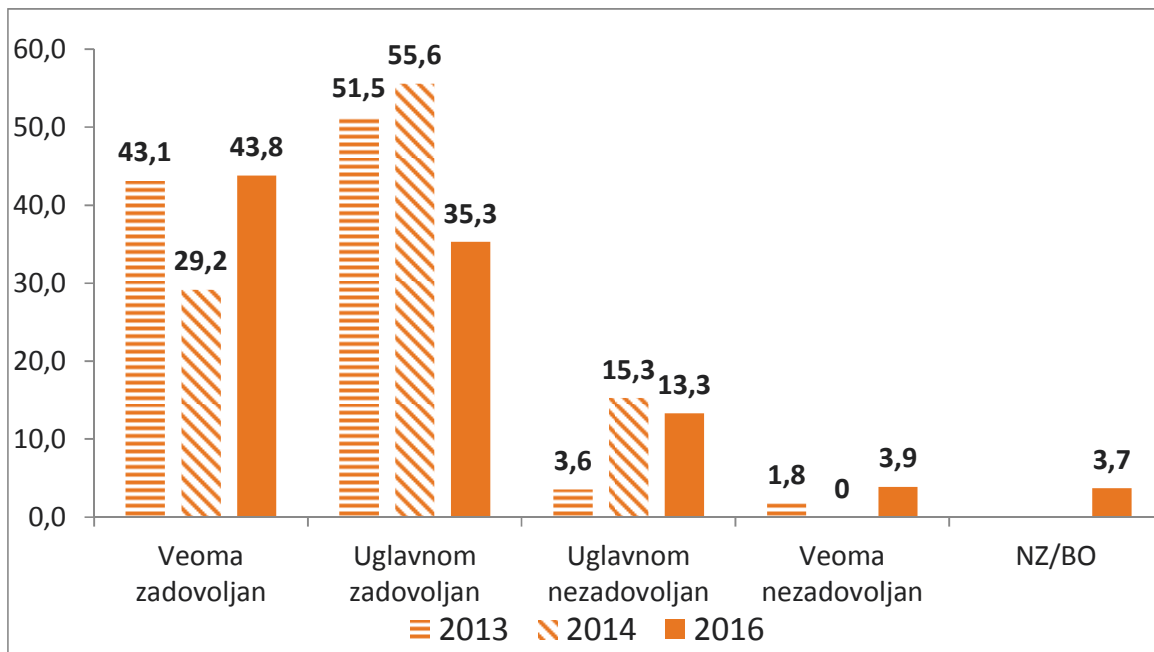
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum +	Sum -	Total
Govor (telefonski pozivi)	19.72	44.21	27.97	8.11	63.93	36.07	918
SMS	22.77	50.42	21.07	5.73	73.19	26.81	798
Prenos podatka/pristup internetu	16.17	40.47	30.05	13.30	56.64	43.36	508
Video pozivi	10.21	35.06	37.18	17.55	45.27	54.73	255
Govorna pošta	14.62	40.59	29.91	14.87	55.22	44.78	235
MMS	8.54	25.39	41.24	24.83	33.93	66.07	191

Korisnici usluga mobilne telefonije u Crnoj Gori najveći stepen zadovoljstva iskazuju cijenama govora (telefonskih poziva) i slanja i prijema SMS-a. Znatno niži nivo zadovoljstva cijenama zatičemo u kategoriji usluge prenosa podataka, odnosno pristupa internetu, dok kod ostalih usluga nivo zadovoljstva treba posmatrati u kontekstu niske penetracije tih usluga.

Da li ste zadovoljni izvršenjem prenosa mobilnog broja iz jedne mreže u drugu?

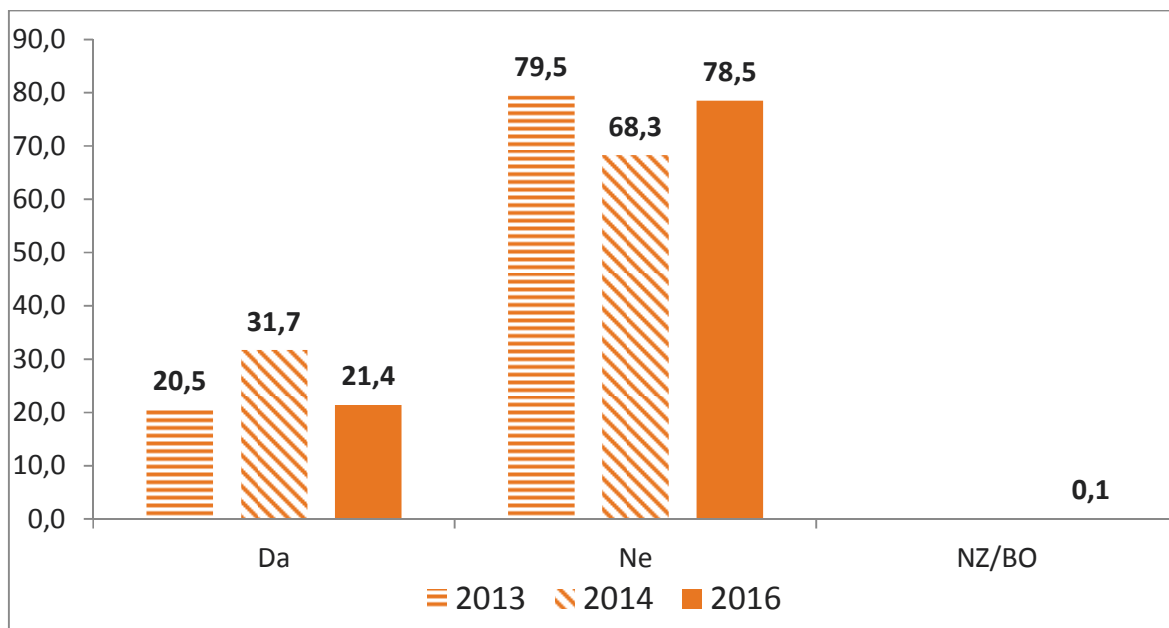
Baza: Oni koji su prenosili mobilni broj iz jedne mreže u drugu (3% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva ovom uslugom je i dalje veoma visok (oko 80%), mada se i dalje bilježi značajan trend pada u odnosu na prethodna istraživanja. Ipak treba imati u vidu da je % korisnika ove usluge izrazito nizak te je i statističko zaključivanje na tako malom opsegu korisnika relativno nepouzđano.

Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?

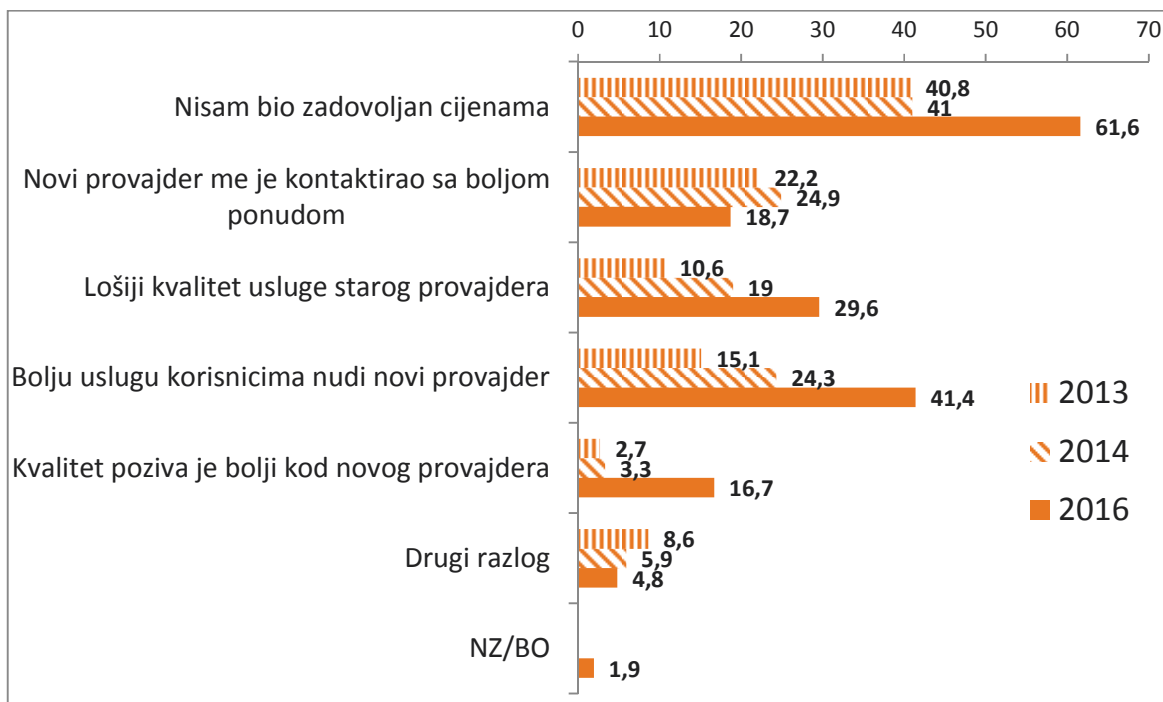
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)



U odnosu na 2014. godinu kada je skoro $\frac{1}{3}$ korisnika mobilne telefonije promijenilo svog provajdera, u 2016. godini njihov broj pada na ispod $\frac{1}{4}$ što korespondira podacima iz 2013. godine.

Zbog čega ste promijenili provajdera mobilne telefonije?

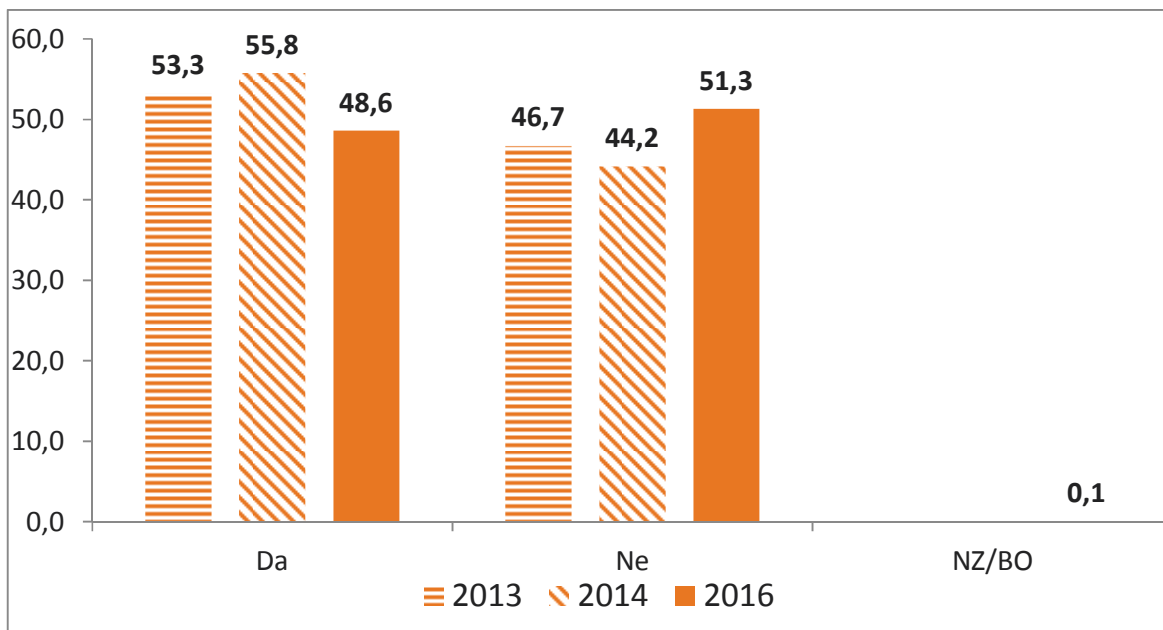
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su ikada promijenili provajdera mobilne telefonije (21% od ciljane populacije)



Za razliku od prethodnih istraživanja 2016. godine najveći broj korisnika mobilne telefonije koji je promijenio provajdera imao je naglašen finansijski motiv (nezadovoljstvo cijenama starog provajdera), kao i viši kvalitet usluge koji je nudio novi provajder.

Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?

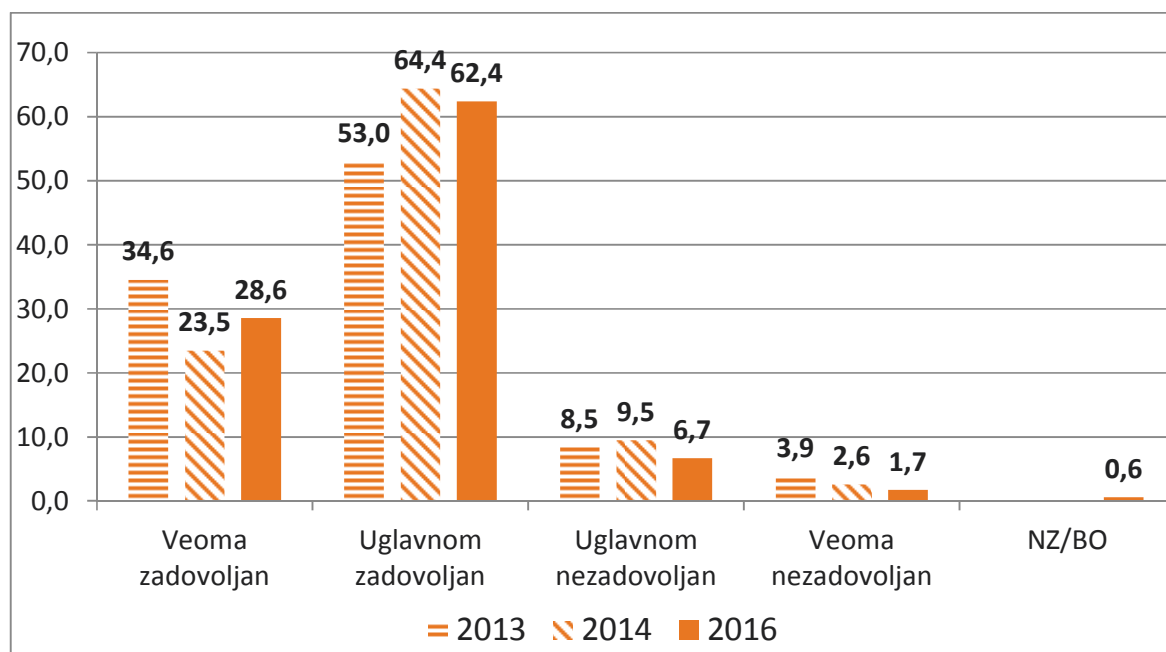
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodna istraživanja procenat korisnika mobilne telefonije koji je koristio service podrške za korisnike (call centar) je opao za 7,2 procentna poena.

U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (47% od ciljane populacije)



Primjećuje se neznatan, ali blagi rast, ukupnog nivoa zadovoljstva korisnika mobilne telefonije servisima koje nude call centri, odnosno, centri za podršku korisnicima.

U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora - 2016?

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (47% od ciljane populacije)

		U kojoj mjeri ste zadovoljni podrškom za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?								
Mobilni provajder		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum-	Total	
Telenor	N	57	121	14	2	3			198	
	%	29.1%	61.4%	6.9%	1.0%	1.5%	90.5%	7.9%	99.9%	
Crnogorski Telekom	N	59	138	15	4	1			218	
	%	27.0%	63.6%	6.7%	2.0%	0.6%	90.6%	8.7%	99.9%	
M-tel	N	47	110	11	3	0			172	
	%	27.8%	64.2%	6.5%	1.5%	0.0%	92.1%	8.0%	100.0%	
Total	N	134	293	31	8	3			470	
	%	28.6%	62.4%	6.7%	1.7%	0.6%	91.0%	8.4%	100.0%	

Nivo zadovoljstva uslugama korisničkog servisa je vrlo ujednačen među korisnicima mobilne telefonije različitih provajdera i razlike se svode na minimalne procentualne nijanse.

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatora?

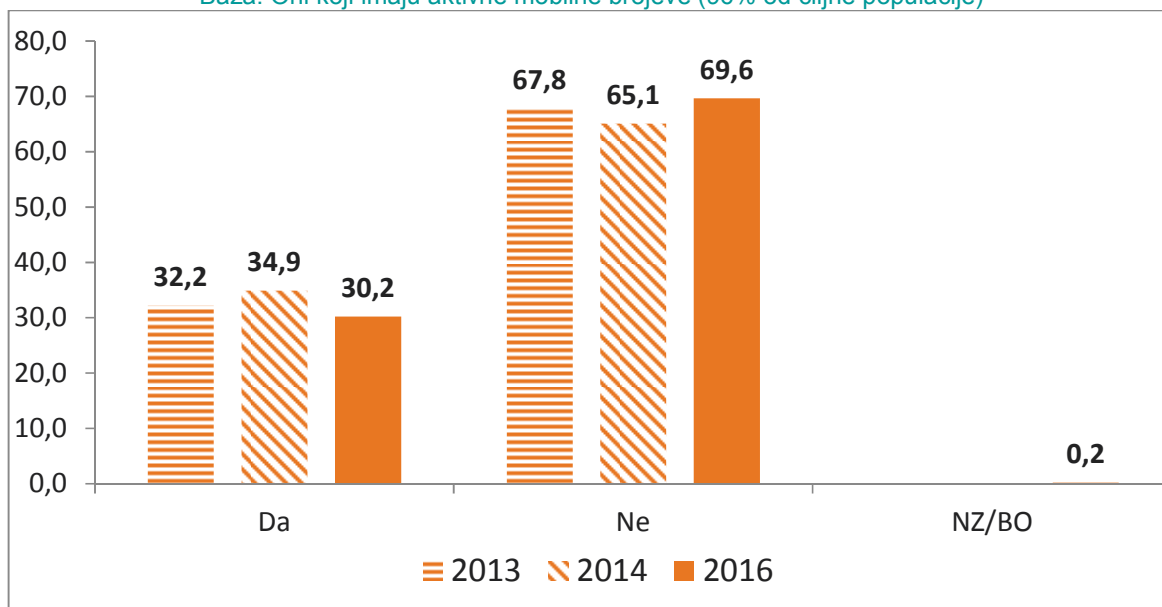
Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije (47% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	19.5	47.4	25.4	7.3	0.4	66.9	32.7
Kvalitet odgovora	37.4	52.9	6.8	1.9	0.9	90.3	8.7
Kvalitet ophođenja	49.1	45.4	3.5	1.2	0.9	94.5	4.6

U pogledu sadržaja usluge centra za podršku korisnika mobilne telefonije, najveći stepen zadovoljstva je vezan za kvalitet ophođenja te za kvalitet odgovora, dok je najniži stepen zadovoljstva vezan za vrijeme čekanja na odgovor što je u potpunoj saglasnosti i sa rezultatima istraživanja iz 2014.

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

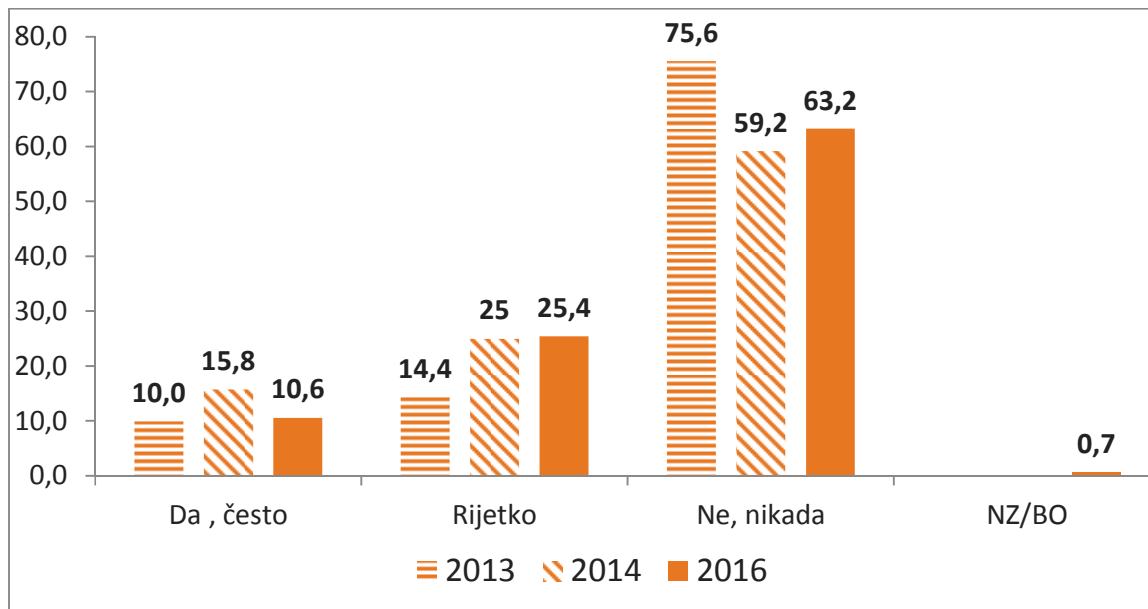
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)



Uslugu roaminga je u istraživanju 2016. godine koristilo nešto manje korisnika mobilne telefonije (4.7 procentnih poena) nego 2014. godine.

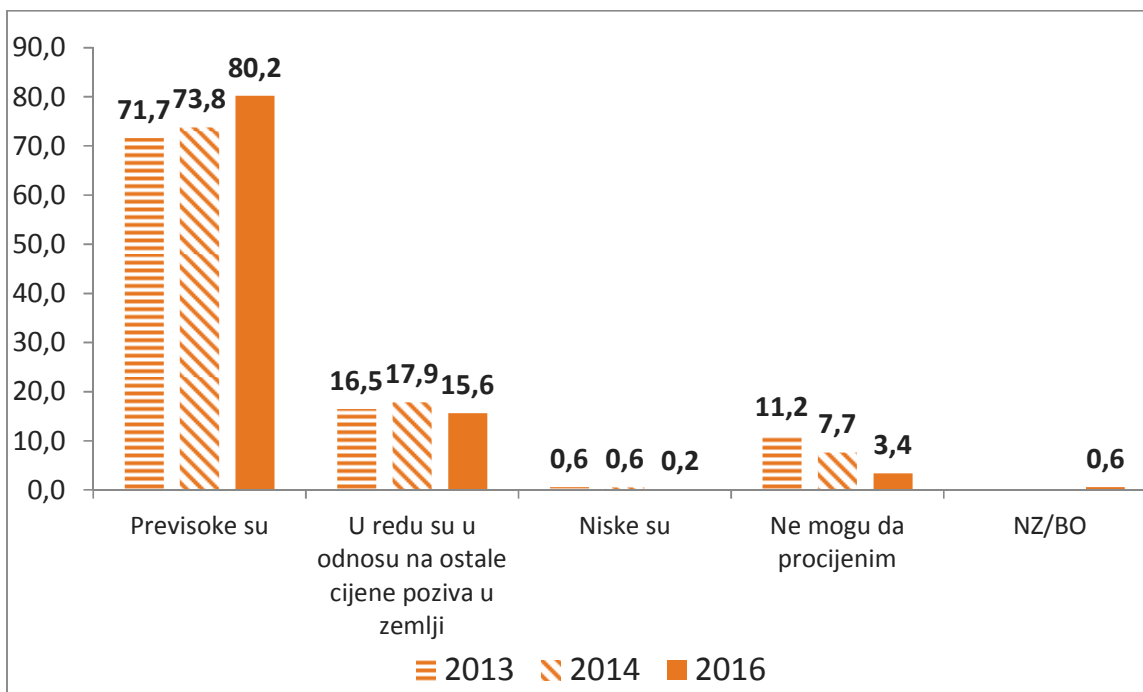
Da li ste koristili uslugu pristupa Internetu dok ste bili u roamingu?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljne populacije)



Šta mislite o cijenama roaminga?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljne populacije)



Među korisnicima mobilne telefonije i usluge pristupa internetu u roamingu i dalje dominira ocjena da je cijena ove usluge previsoka i procenat takvih ocjena se značajno povećava.

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu

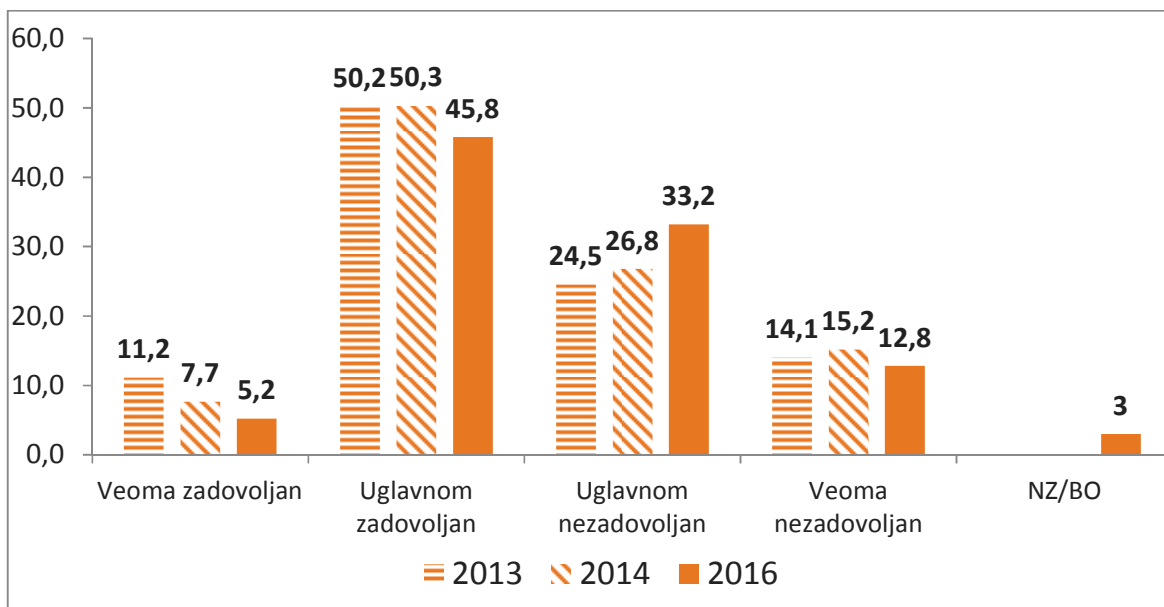
Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljne populacije)

	Previsoke su	U redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	Niske su	Ne mogu da procijenim	NZ/BO
Dolazni pozivi	63.9	25.4	2.2	7.8	0.7
Odlazni pozivi	78.3	15.7	1.4	4.4	0.3
Prenos podataka / pristup internetu	49.3	7.8	1.1	31.8	10.0
SMS	55.1	21.8	0.7	16.2	6.1
MMS	24.0	4.0	0.4	48.9	22.8

Za većinu usluga mobilne telefonije u roamingu korisnici smatraju da su previsoke. Taj stav je naročito istaknut kada su u pitanju usluge odlaznih i dolaznih poziva.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

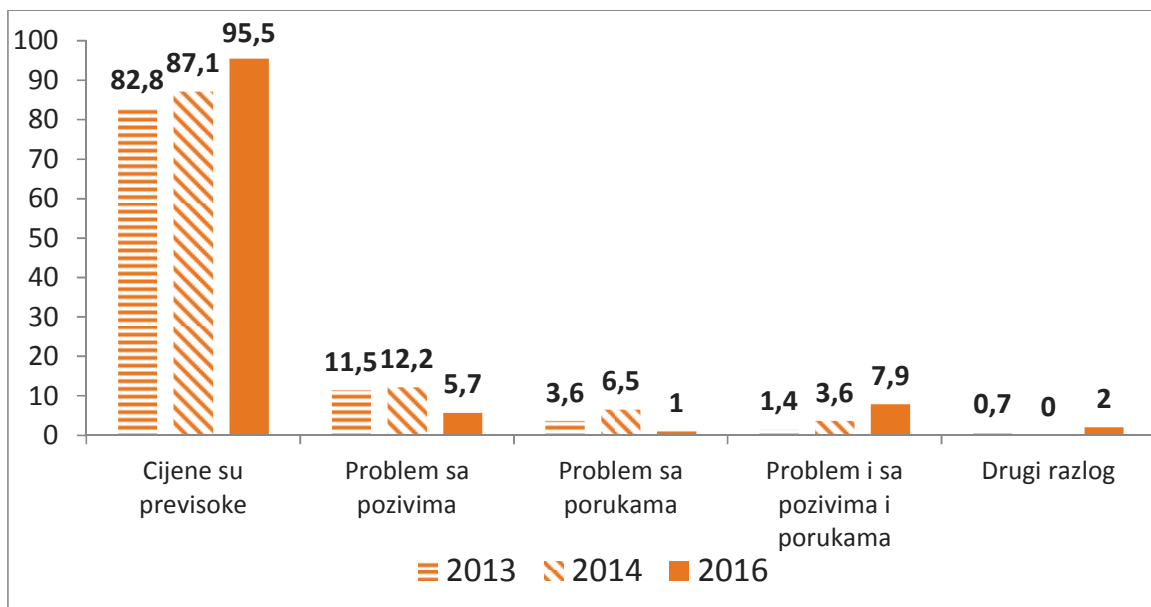
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu) (29% od ciljane populacije)



Trend pada zadovoljstva uslugama mobilne telefonije u roamingu se nastavlja. U odnosu na prethodno istraživanje pad iznosi skoro 10 procentnih poena i stav zadovoljstva ovim uslugama iskazuje tek 51% korisnika ovih usluga.

Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji nisu zadovoljni uslugama roaminga svog operatora (14% od ciljane populacije)



Ključni razlog nezadovoljstva korisnika usluga mobilne telefonije u roamingu i dalje predstavlja ocjena da su cijene tih usluga previsoke. Ovaj stav dominira među nezadovoljnim korisnicima usluga mobilne telefonije u roamingu i iskazuje ga preko 95%.

1180 UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

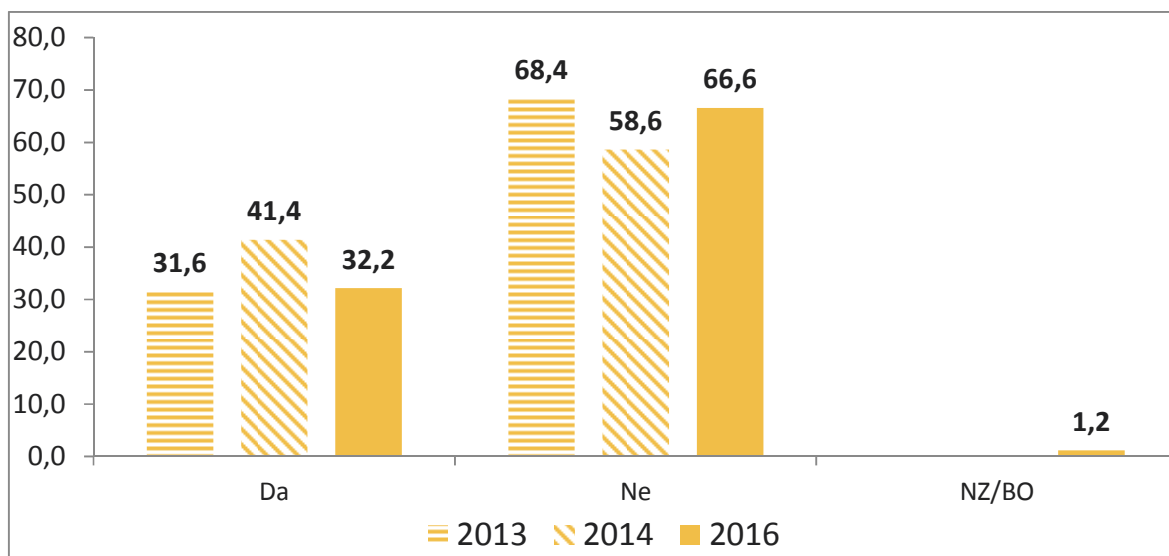
Broj građana koji je upoznat sa servisom 1180 - univerzalnom službom informacija (univerzalnim telefonskim imenikom pretplatnika fiksne i mobilne telefonije) je na nivou $\frac{1}{3}$ ispitanika i u odnosu na prethodno istraživanje je značajno opao.

Od ukupnog broja građana koji su čuli za broj 1180, preko 50% ih je koristilo ovu uslugu i procenat korisnika ovog servisa je u blagom padu.

Dominantan broj korisnika ovog servisa (98%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa i njihov broj je u blagom porastu u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste čuli za broj 1180?

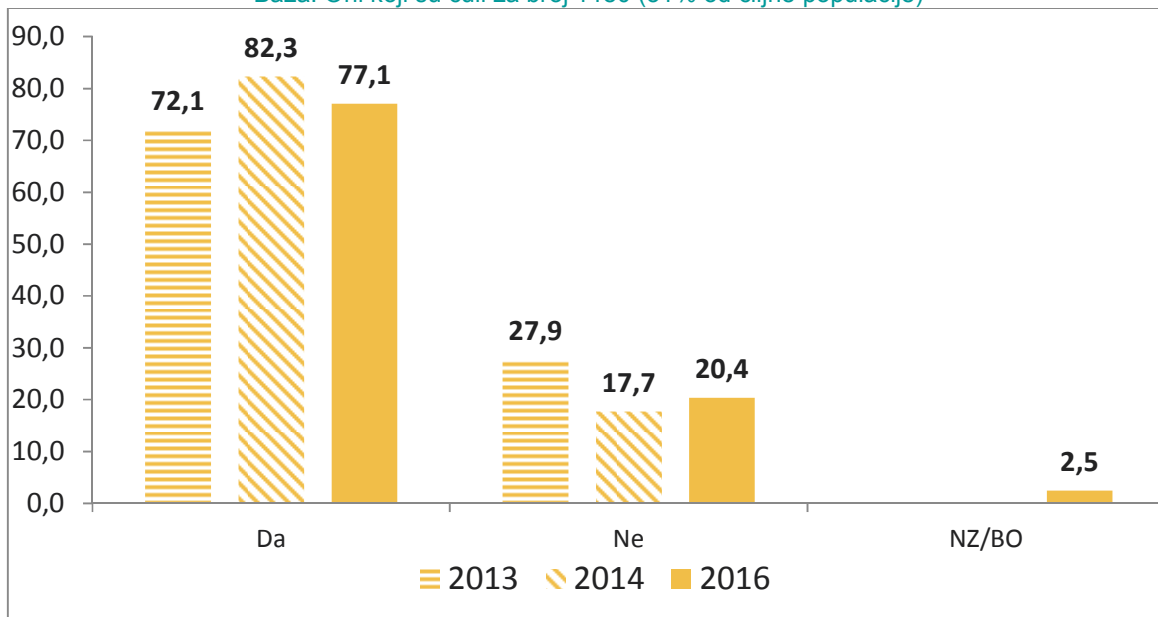
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj građana koji je upoznat sa servisom 1180 - univerzalnim telefonskim imenikom pretplatnika fiksne i mobilne telefonije je značajno opao i ponovo se (kao 2013. godine) kreće na nivou $\frac{1}{3}$ stanovnika Crne Gore.

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

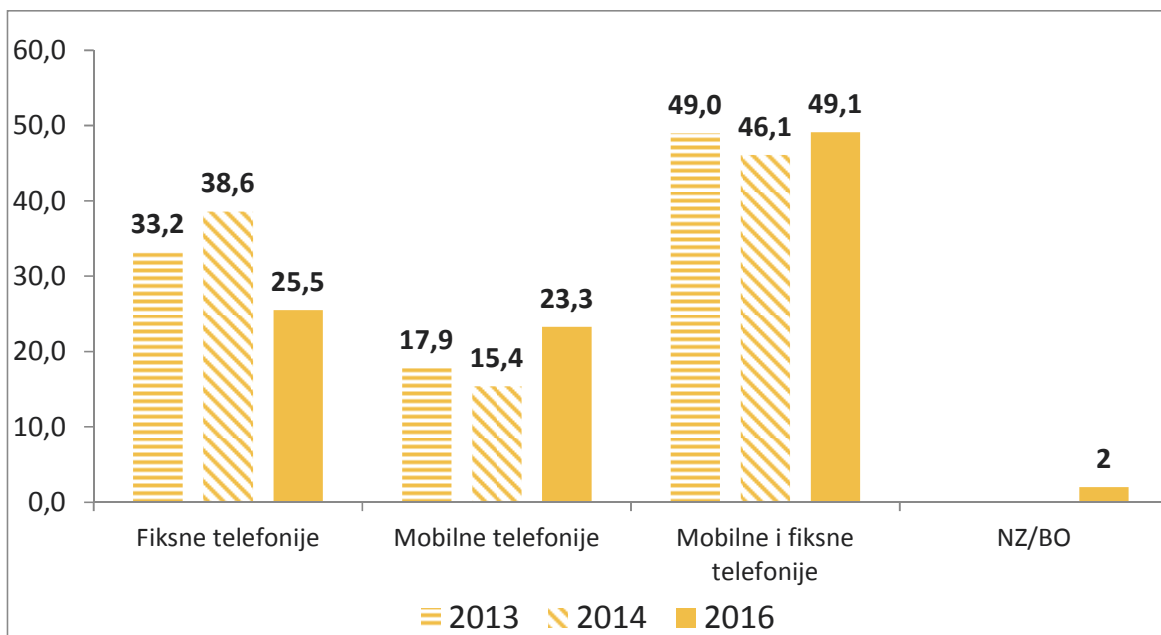
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (31% od ciljane populacije)



U slučaju poznavanja sadržaja servisa 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) primjetan je blagi pad informisanosti građana Crne Gore.

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

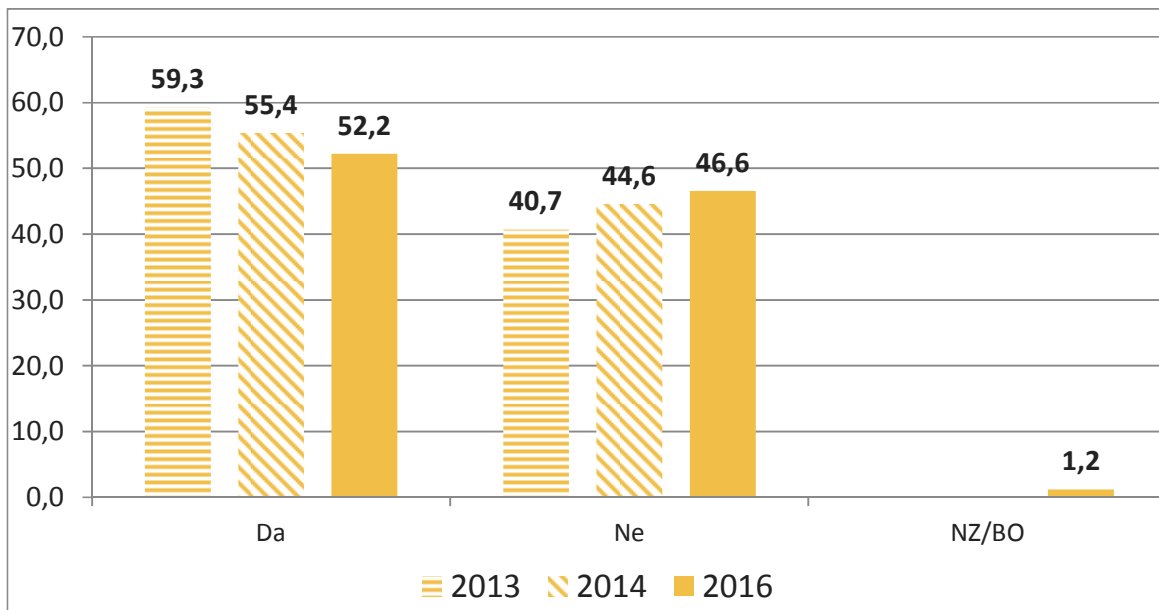
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (24% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju % ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog imenika) je ispod 50% onih koji izjavljuju da im je poznat sadržaj tog servisa.

Da li ste ikada pozvali broj 1180?

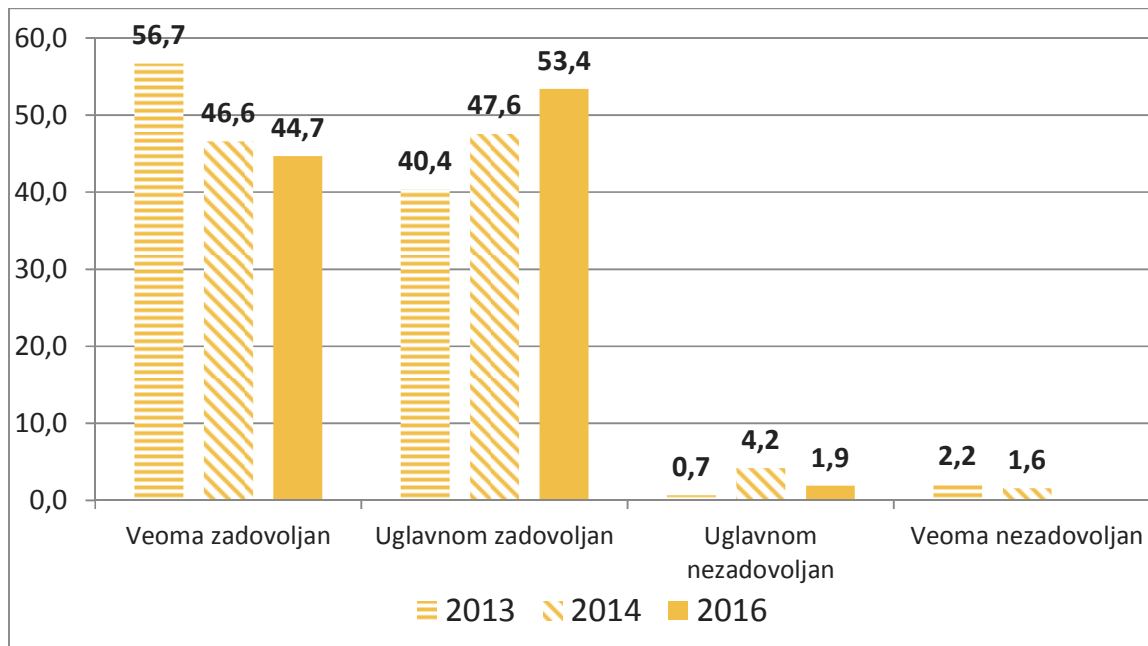
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (24% od ciljne populacije)



Od ukupnog broja građana koji su čuli za servis 1180 univerzalnog telefonskog imenika, njih preko 50% je i koristilo ovu uslugu, ali % korisnika ovog servisa blago pada iz istraživanja u istraživanje.

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

Baza: Oni koji su ikada pozvali broj 1180 (12% od ciljne populacije)



Dominantan broj korisnika ovog servisa (njih 98%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa i njihov broj je u blagom porastu u odnosu na prethodno istraživanje.

Ocijenite pojedine aspekte usluge

Baza: Oni koji su ikada pozvali broj 1180 (12% od ciljne populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Cijena poziva	24.6	52.5	11.5	03.7	07.7	77.1	15.2
Vrijeme čekanja na odgovor	29.5	51.4	15.2	00.9	02.9	80.9	16.2
Kvalitet odgovora	45.6	48.9	02.6	01.6	01.4	94.5	04.2
Kultura ophođenja	57.7	36.9	02.1	01.9	01.4	94.5	04.1

Većina korisnika ovog univerzalnog servisa (1180) iskazuje visok stepen zadovoljstva različitim aspektima te usluge a najviši nivo je u ovom istraživanju zabilježen na kriterijumima: kulture ophođenja i kvaliteta odgovora.

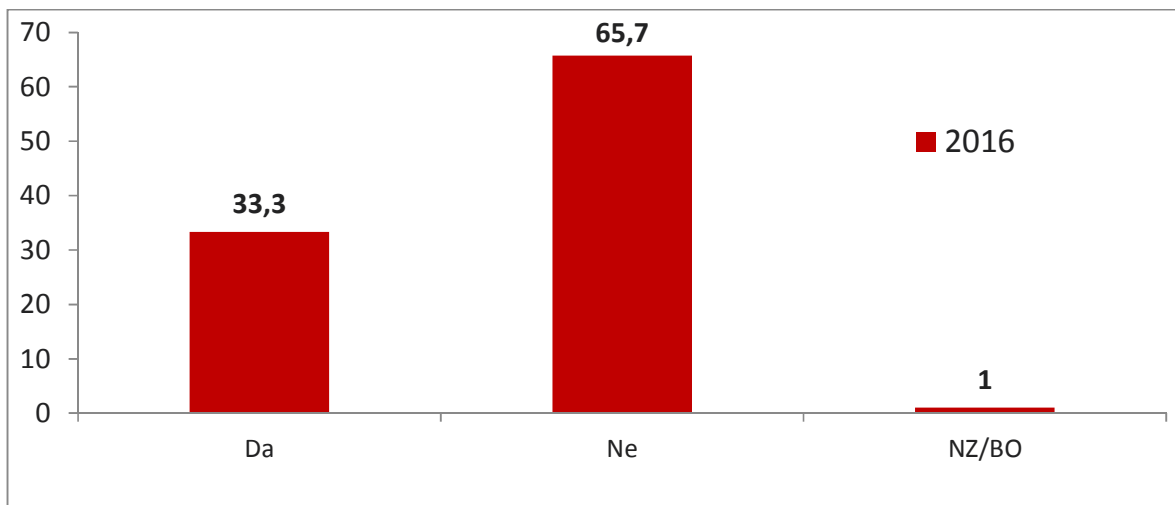
JEDNISTVENI EVROPSKI BROJ ZA HITNE SLUČAJEVE 112

Za jedinstveni evropski broj za hitne slučajeve 112 čulo je $\frac{1}{3}$ populacije.

Sa namjenom jedinstvenog evropskog broja za hitne slučajeve 112 upoznato je tek nešto više od 15% ukupne populacije.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

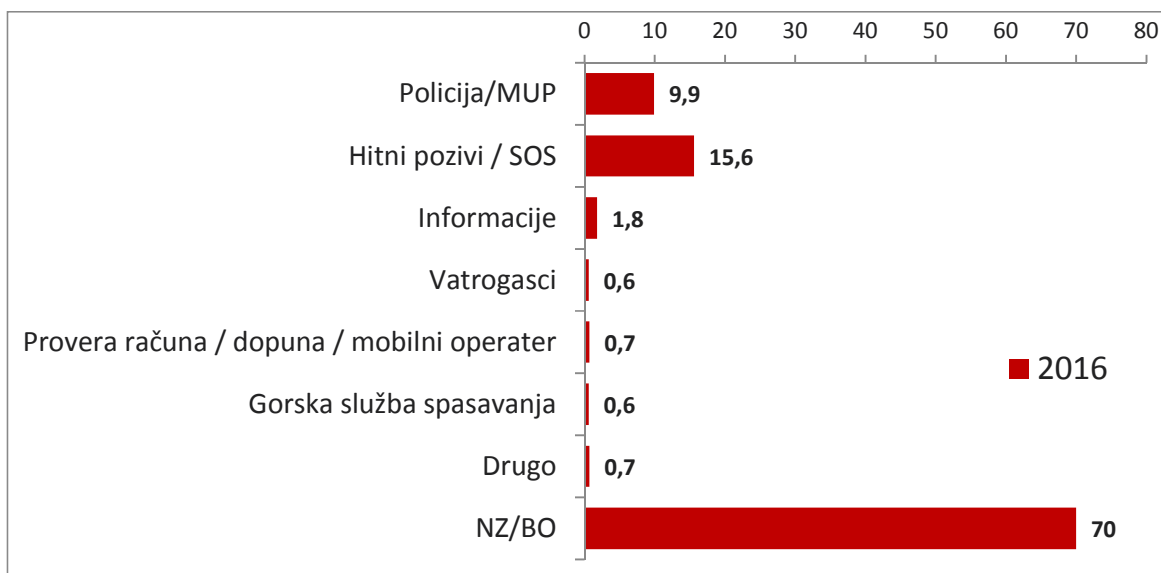
Baza: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)



Za jedinstveni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna $\frac{1}{3}$ populacije.

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: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljane populacije)



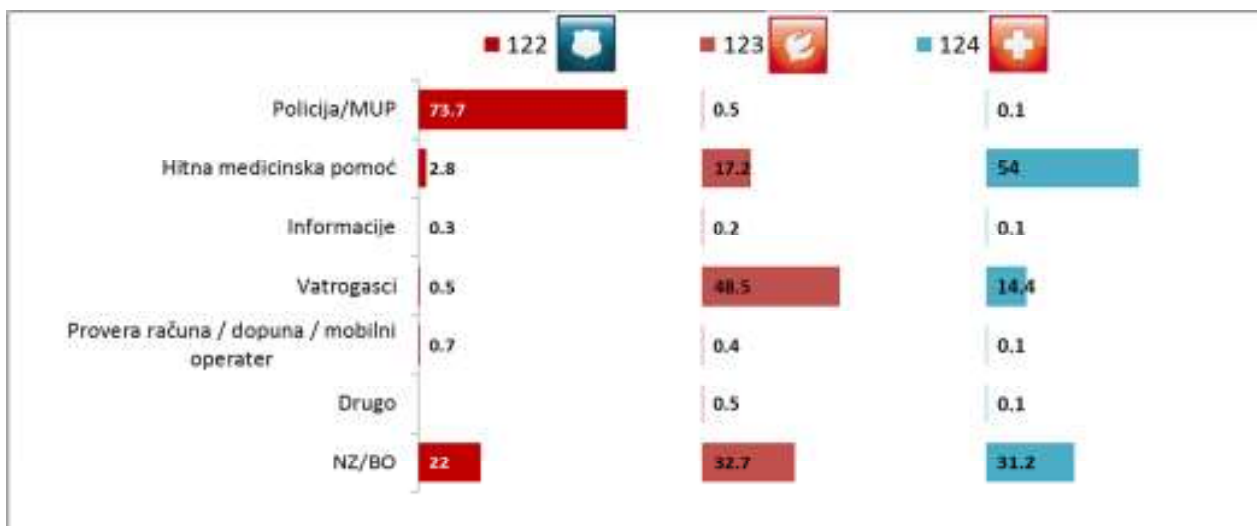
Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje tek nešto više od 15% ukupne populacije.

BROJEVI HITNIH SLUŽBI

Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju 122 (skoro 74%). Nešto više od polovine (54%) prepoznaje pozivni broj za hitnu medicinsku pomoć 124. Manje od 50% ispitanika prepoznaje pozivni broj za vatrogasnu službu 123.

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: Oni koji imaju aktivne mobilne brojeve (96% od ciljne populacije)



Najveći broj građana Crne Gore prepoznaje pozivni broj za policiju (skoro 74%), dok tek polovina njih prepoznaje pozivni broj za hitnu medicinsku pomoć. Ispod 50% ispitanika prepoznaje pozivni broj za vatrogasnu službu.

TELEVIZIJA

Kao i u prethodnom istraživanju skoro 73% građana Crne Gore prati TV programe preko nekog od sistema za distribuciju TV signala. Po broju korisnika su dominantni Crnogorski Telekom (Extra TV) i Total TV Montenegro sa po 36,5% ukupnog broja korisnika. Nešto manje od ¼ korisnika prati TV programe putem radio difuznog terestrialnog signala.

Nivo zadovoljstva kvalitetom slike građana koji koriste usluge provajdera TV programa je i dalje veoma visok (93,7%) i gotovo je identičan nivou zabilježenom 2014. godine.

Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa provajdera TV programa je i dalje veoma visok (88,4%) i u blagom je porastu u odnosu na stanje zabilježeno 2014. godine.

Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa je na visokom nivou (74,3%) i u blagom je rastu u odnosu na prethodna istraživanja.

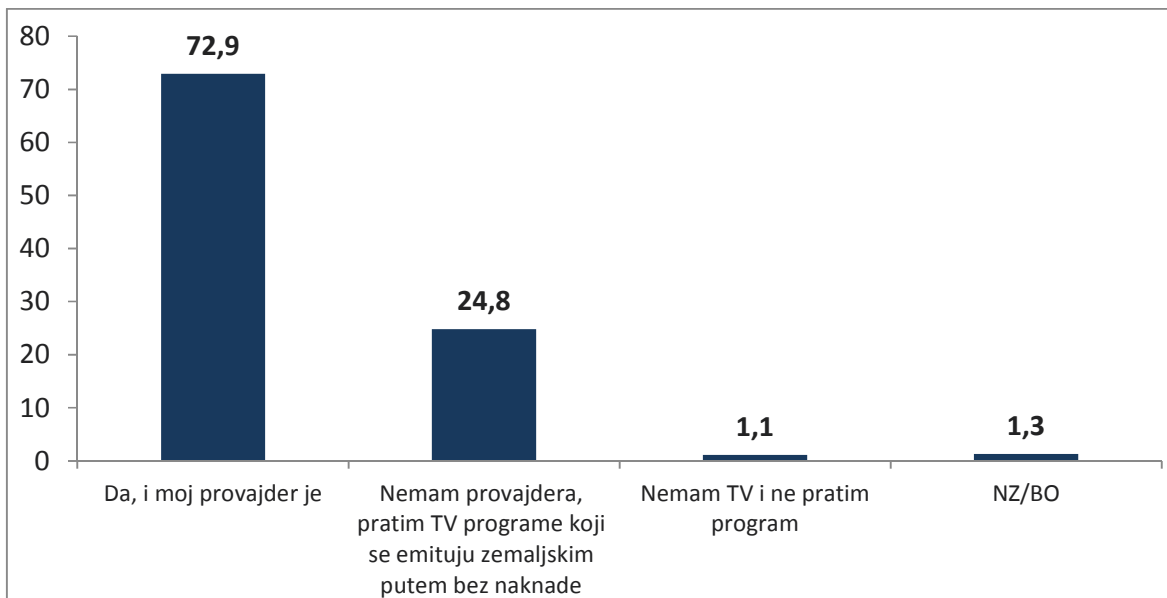
Broj građana koji je, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatovao smetnje ili prekide u prijemu signala je 58,1% i blago se smanjuje. Brzinom otklanjanja smetnje (prekida) zadovoljno je 75,9% ispitanika.

Oko polovine korisnika usluga provajdera TV programa kontaktiralo je centar za podršku korisnika (call centar) i u odnosu na prošlo istraživanje bilježi se blagi rast. Dominira stav zadovoljstva korisnika provajdera TV programa u odnosu na kvalitet servisa za podršku korisnika koji iskazuje njih skoro 83, što je neznatno više u odnosu na istraživanje iz 2014. godine. Zadovoljstvo različitim aspektima podrške korisničkog servisa provajdera TV programa je na vrlo visokom nivou, a naročito je istaknuto u domenu kulture ophođenja prema korisnicima (92,1%) i kvaliteta odgovora (83,9%).

Najveći broj građana Crne Gore ocjenjuje da je proces digitalizacije donio značajne koristi za njih, a prvenstveno u boljem kvalitetu slike i zvuka (preko 85%), te u većem izboru programa (kanala) – 65% i boljem prijemu signala (64,9%).

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

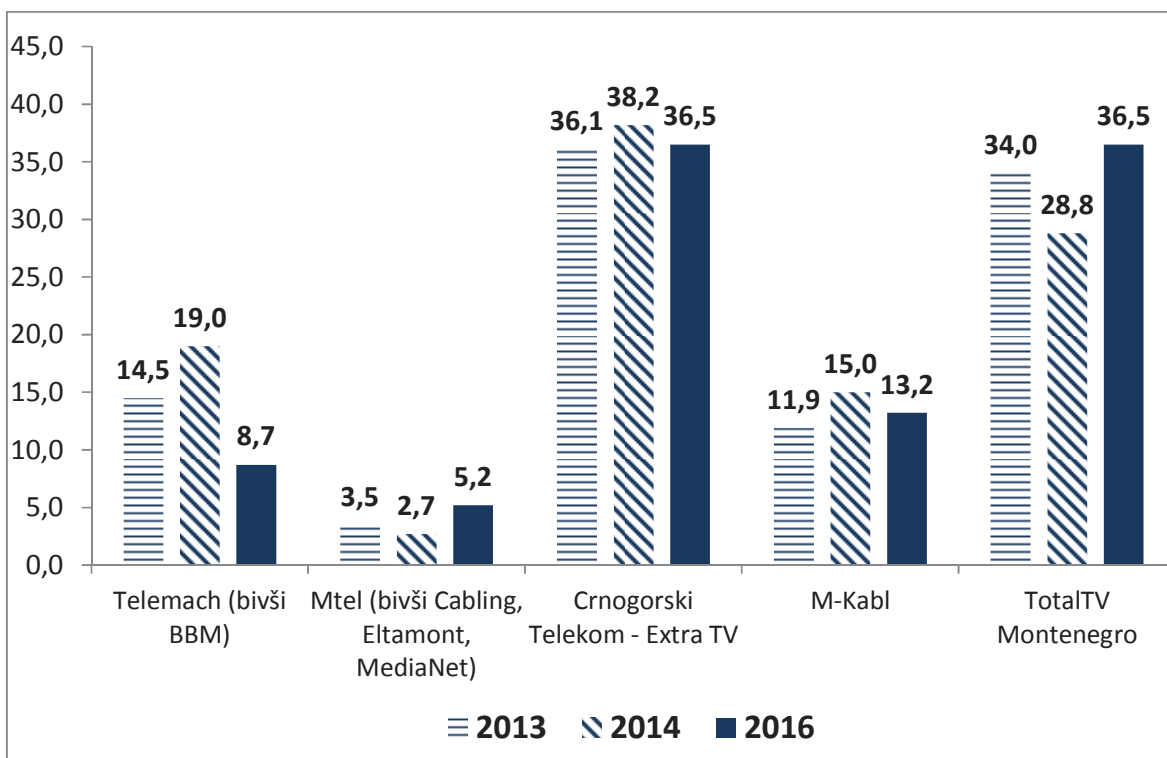
Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i u prethodnom istraživanju nešto više od ¼ građana Crne Gore prati TV program putem terestrialnog signala, dok skoro 73% njih ima svog provajdera TV programa.

Moj provajder je

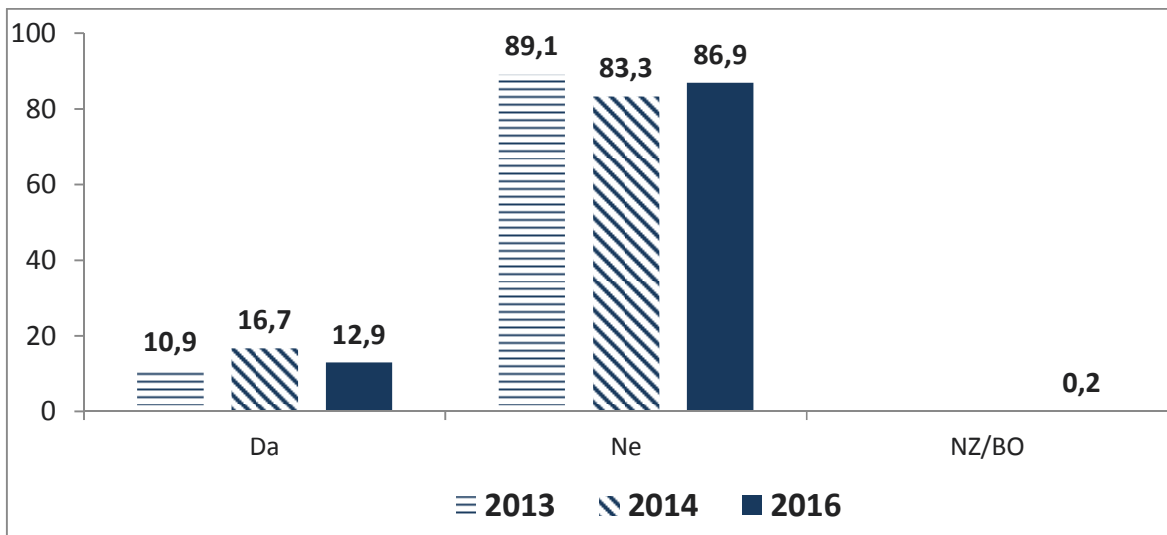
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodni istraživački snimak Telemach/BBM je izgubio najznačajniji dio svog auditorijuma (skoro 50%), dok i dalje vodeće mjesto zauzima Crnogorski Telekom sa blagim padom. M-tel bilježi značajan procentualni rast kao i TotalTV Montenegro..

Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?

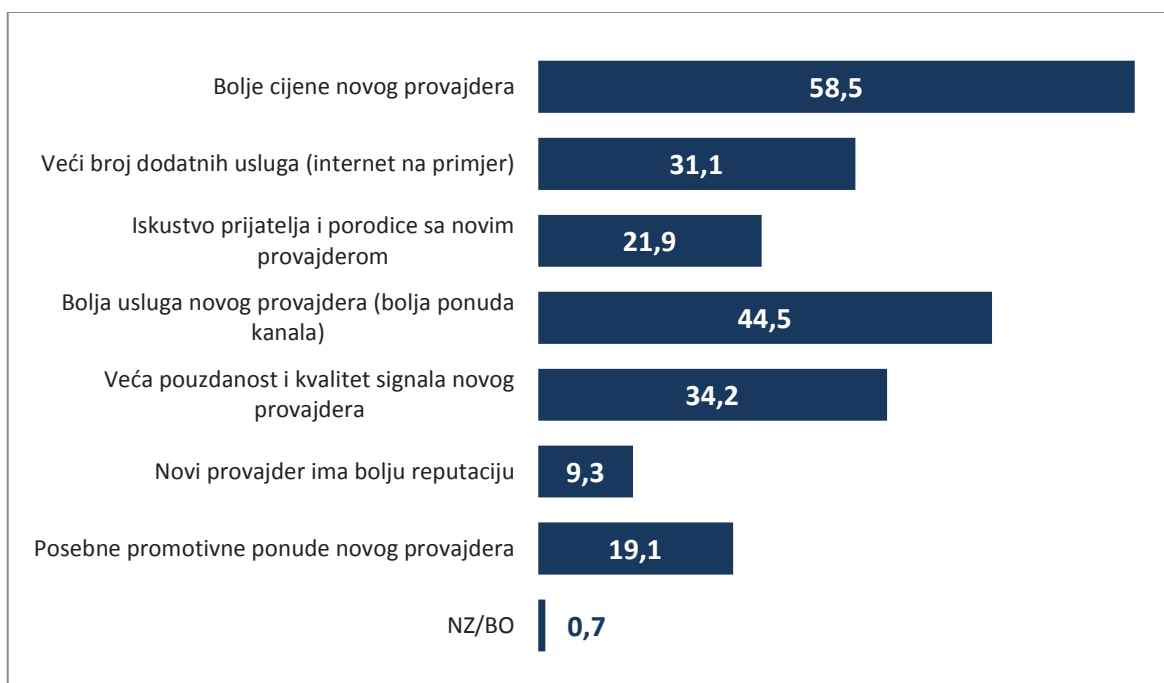
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)



Procenat građana Crne Gore koji TV program prate preko provajdera, a koji su tokom prethodnog perioda promijenili svog provajdera, je nešto niži nego u prethodnom istraživanju i kreće se na nivou od 13% korisničke populacije.

Šta je razlog za promjenu?

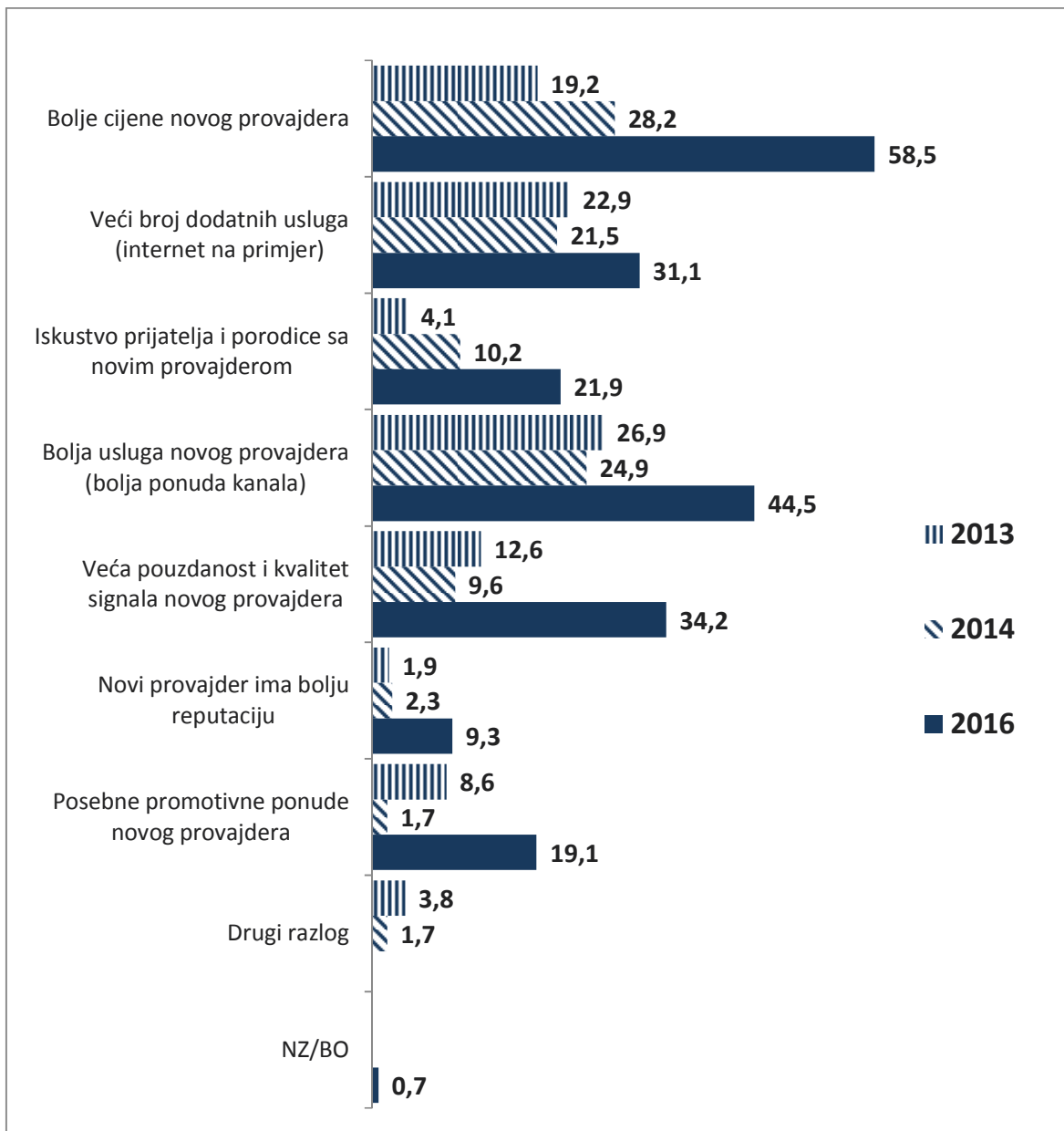
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su mijenjali provajdera TV programa (9% od ciljane populacije)



Tek negde oko 13% građana Crne Gore koji koriste usluge provajdera TV progama je promijenilo svog provajdera, a najznačajniji razlogi za promjenu su bolji finansijski uslovi i usluge koje nudi drugi provajder.

Šta je razlog za promjenu?

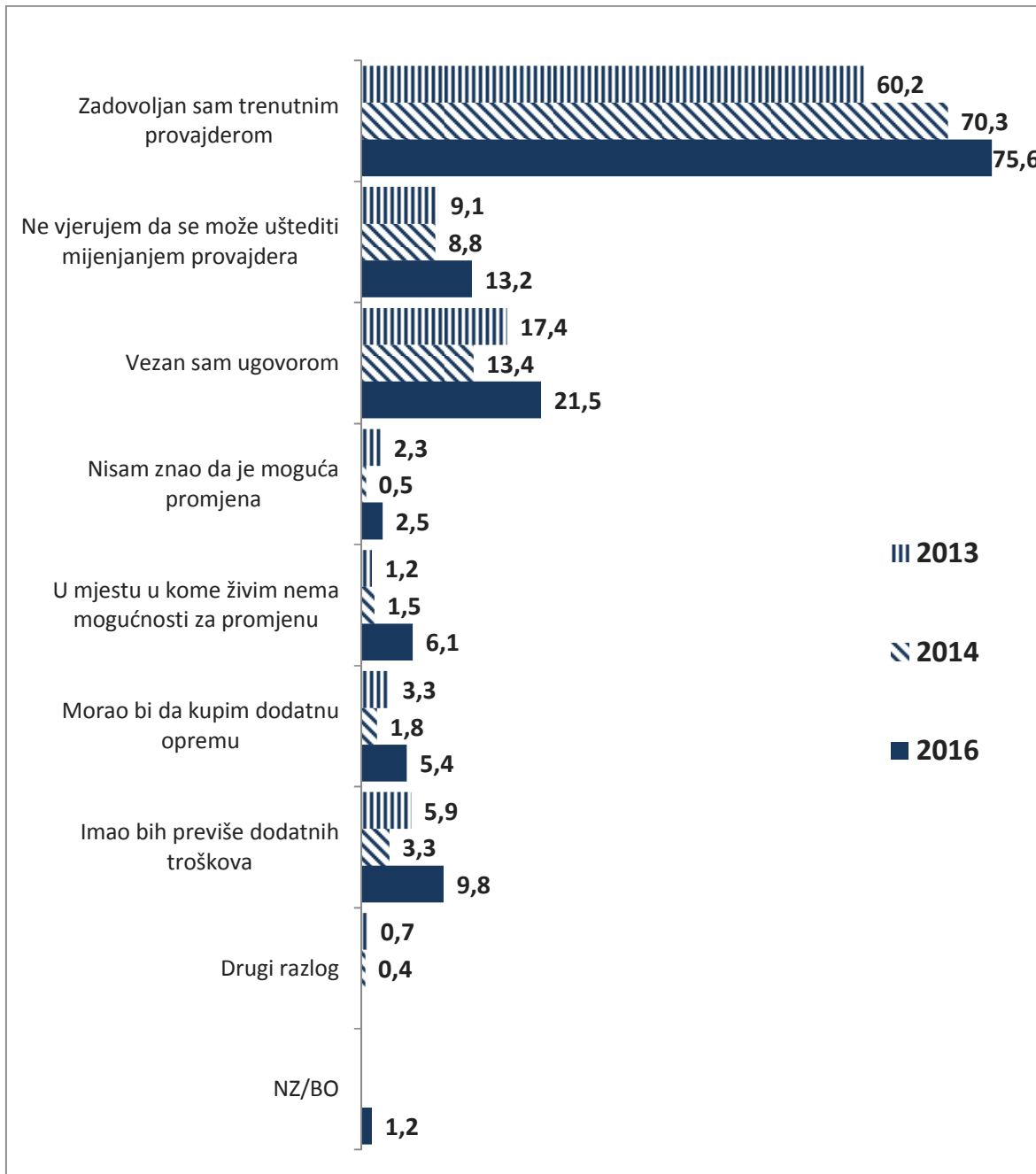
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su mijenjali provajdera TV programa (9% od ciljane populacije)



U ovogodišnjem istraživanju naglo je porastao finansijski faktor kao motiv promjene provajdera, a značajan rast je zabilježen i na kriterijumima: višeg kvaliteta usluge (broj kanala) kao i kvalitet signala (veća pouzdanost).

Ukoliko NIJESTE mijenjali provajdera šta je razlog?

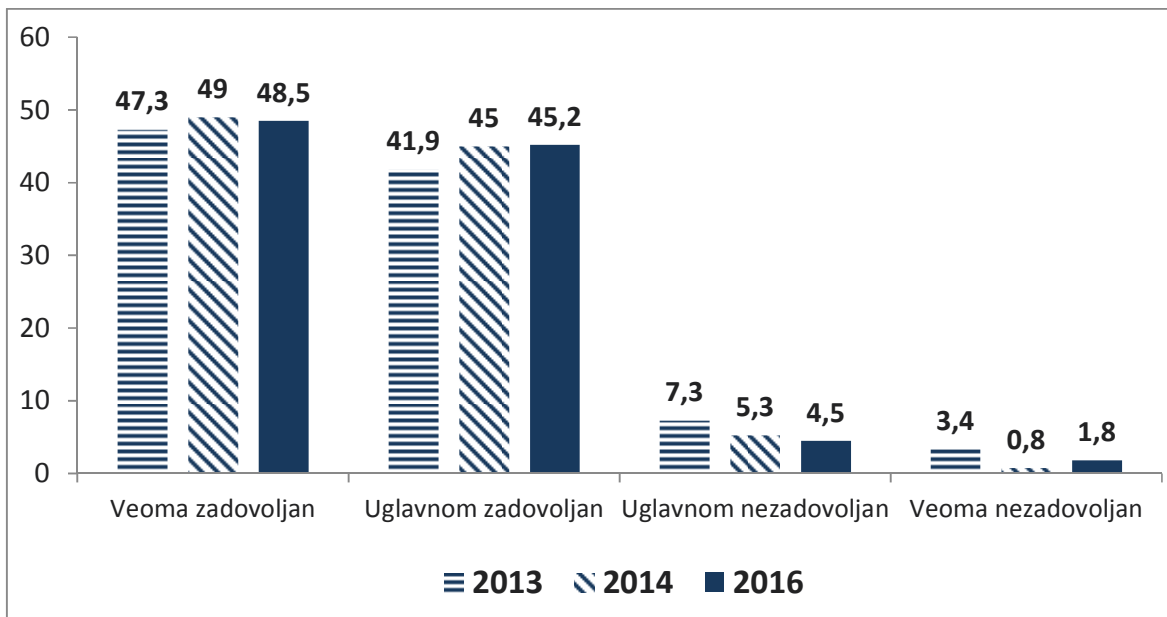
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji nisu mijenjali provajdera TV programa (64% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo trenutnim provajderom je i dalje dominantan razlog (skoro 76%) za sve one građane Crne Gore koji tokom prethodnog perioda nisu mijenjali svog provajdera TV programa.

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

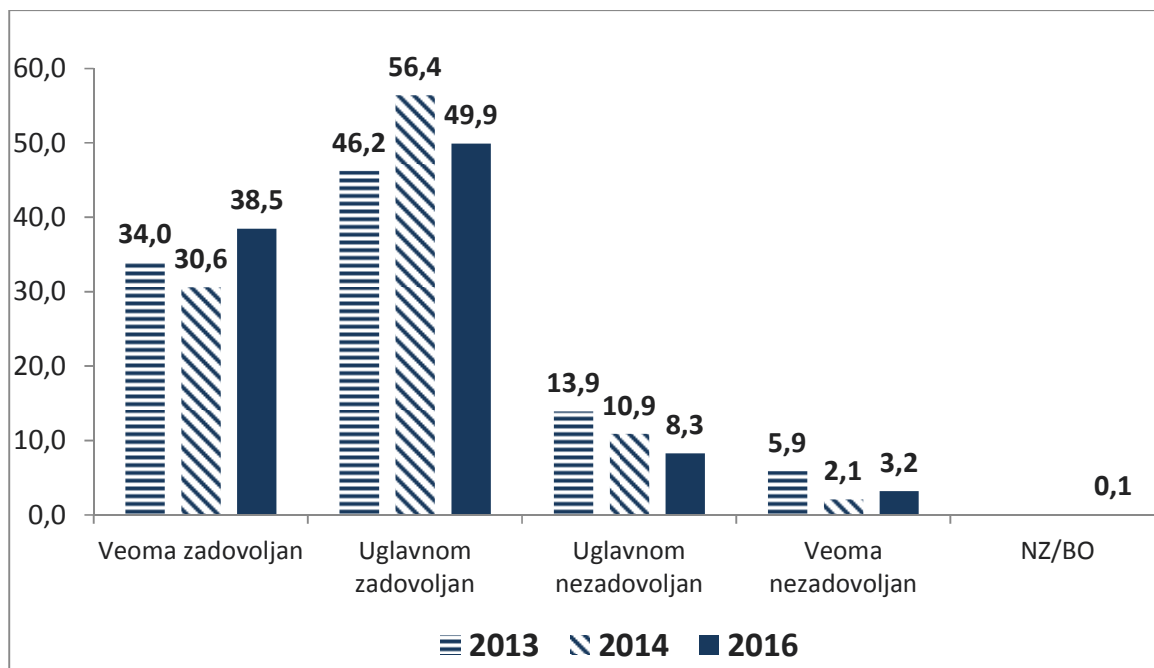
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom slike građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa je i dalje veoma visok (93,7%) i gotovo identičan nivou zabilježenom 2014. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa je i dalje veoma visok (88,4%) i u blagom je porastu u odnosu na stanje zabilježeno 2014. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

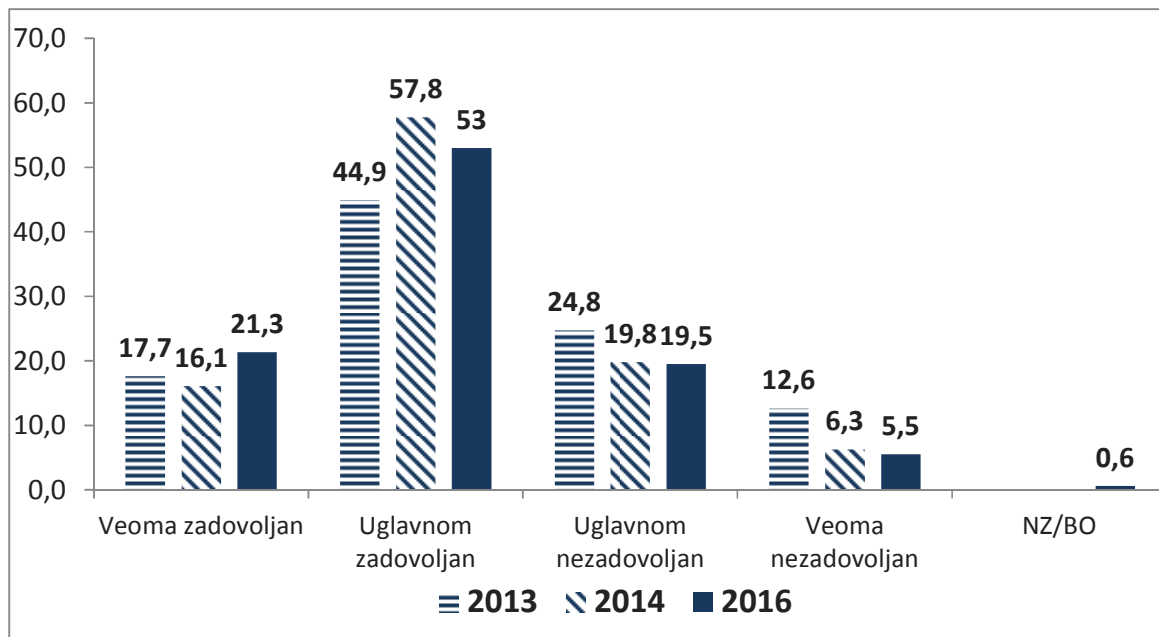
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)

Moj provajder je	U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?							
		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum+	Sum-	Total
Telemach (ex BBM)	N	23	36	5	0	92.20%	7.70%	64
	%	35.80%	56.40%	7.70%	0.00%			
Mtel (ex Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	18	17	2	1	93.20%	6.80%	38
	%	48.80%	44.40%	5.30%	1.50%			
Crnogorski Telekom - Extra TV	N	91	138	25	13	85.60%	14.10%	267
	%	34.10%	51.50%	9.30%	4.80%			
M-Kabl	N	36	46	11	4	84.60%	15.40%	97
	%	37.30%	47.30%	11.50%	3.90%			
TotalTV Montenegro	N	114	129	18	6	91.00%	9.00%	267
	%	42.50%	48.50%	6.60%	2.40%			
Total	N	282	366	61	23	88.40%	11.50%	732
	%	38.50%	49.90%	8.30%	3.20%			

Najveći dio građana Crne Gore koji koriste provajdera TV programa je zadovoljan ponudom programa svog provajdera (88,4%), a najviši stepen tog zadovoljstva manifestiraju korisnici usluga M-tela, Telemacha te Total TV Montenegro.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?

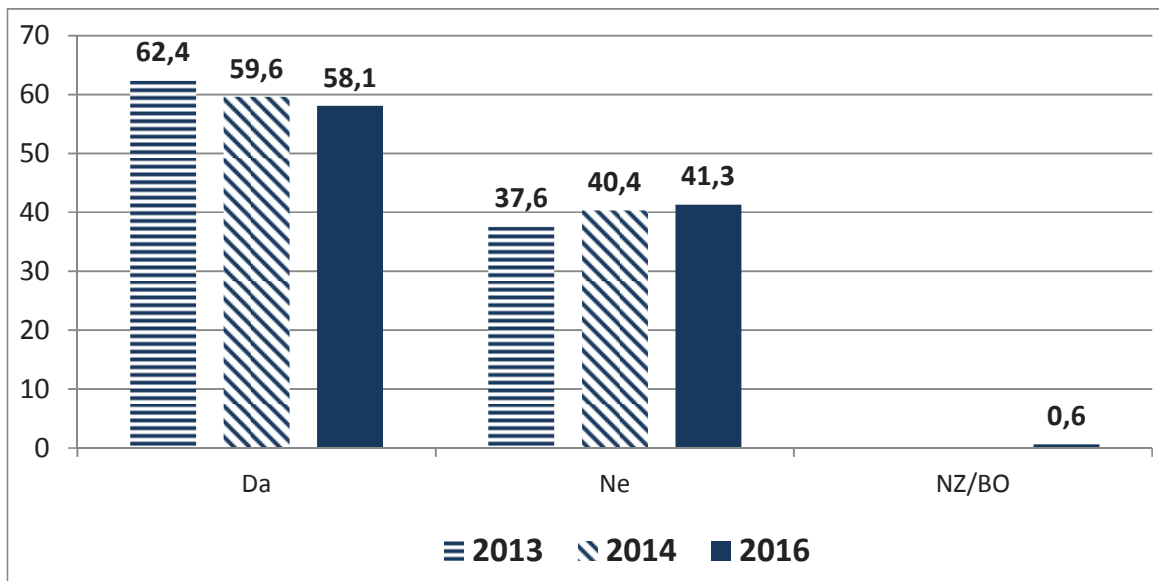
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga sopstvenog provajdera TV programa je na veoma zavidnom nivou (74,3%) i u blagom je rastu u odnosu na prethodna istraživanja.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?

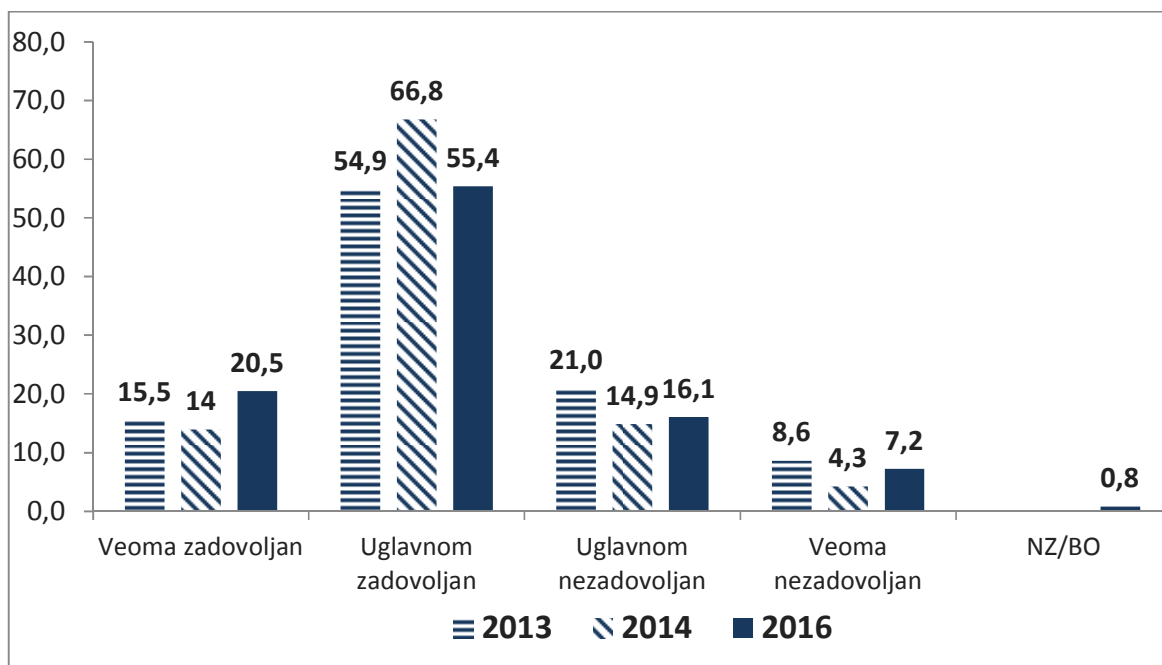
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljne populacije)



Broj građana koji, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatuje smetnje ili prekide u prijemu signala se blago smanjuje i u skladu je sa trendom rezultata od 2013. godine.

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

Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (42% od ciljne populacije)



Mada je procenat građana koji su, koristeći usluge provajdera TV programa, konstatovali određene smetnje i prekide u signalu svog provajdera, veoma zadovoljan brzinom otklanjanja smetnje (prekida) – 75,9%, primjećuje se blagi pad u nivou njihovog zadovoljstva u odnosu na 2014.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?

Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)

Moj provajder je	Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?			
		Da	Ne	Total
Telemach (bivsSi BBM)	N	42	21	63
	%	66.10%	32.40%	98.50%
Mtel (bivsSi Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	12	25	37
	%	32.90%	67.10%	100.00%
Crnogorski Telekom - Extra TV	N	171	94	265
	%	64.00%	35.30%	99.30%
M-Kabl	N	57	40	97
	%	59.00%	41.00%	100.00%
TotalTV Montenegro	N	143	122	265
	%	53.50%	45.80%	99.30%
Total	N	425	302	727
	%	58.10%	41.30%	99.40%

Najveći broj korisnika usluga provajdera TV programa, koji konstatuju smetnje ili prekide u prijemu signala, je među korisnicima usluga Telemacha (66%), Crnogorskog Telekom (64%), a zatim M-Kabla i TotalTV Montenegro, a najmanji među korisnicima Mtela 32,9%.

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

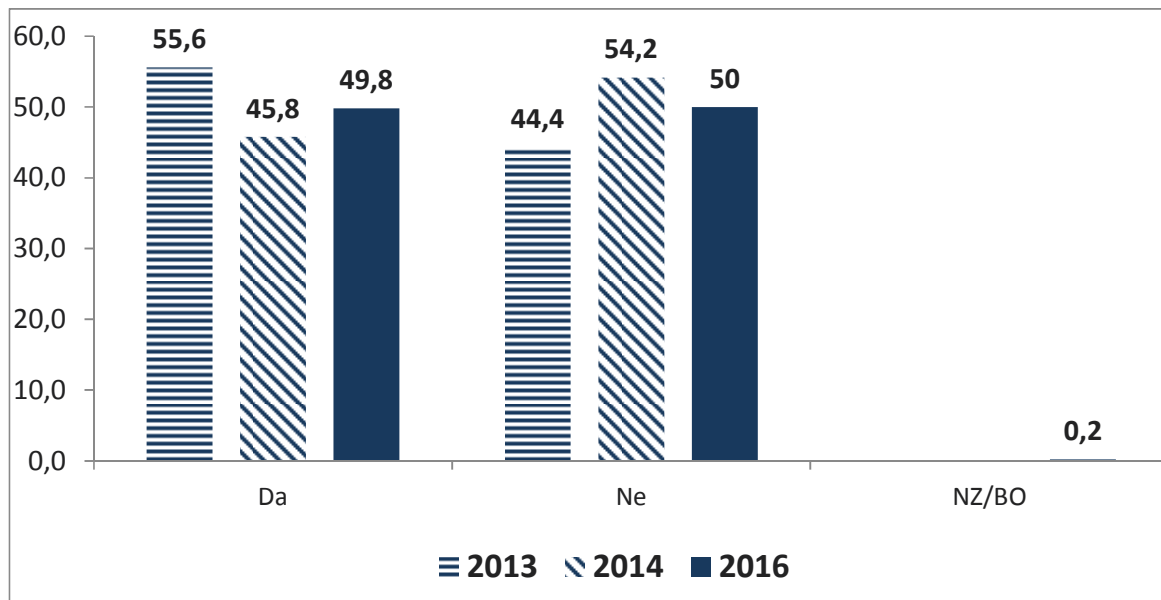
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (42% od ciljane populacije)

Moj provajder je	U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?							
		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum+	Sum-	Total
Telemach (ex BBM)	N	15	21	4	1	85.30%	11.00%	41
	%	34.60%	50.70%	8.60%	2.40%			
Mtel (ex Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	2	7	1	3	72.90%	27.10%	13
	%	14.00%	58.90%	4.70%	22.40%			
Crnogorski Telekom - Extra TV	N	35	88	34	14	72.10%	27.80%	171
	%	20.70%	51.40%	19.80%	8.00%			
M-Kabl	N	6	29	13	7	61.60%	35.40%	55
	%	11.30%	50.30%	23.00%	12.40%			
TotalTV Montenegro	N	29	90	17	6	83.80%	16.20%	142
	%	20.40%	63.40%	12.00%	4.20%			
Total	N	87	236	68	31	75.90%	23.30%	422
	%	20.50%	55.40%	16.10%	7.20%			

Brzinom otklanjanja prekida i smetnji u signalu TV programa najzadovoljniji su korisnici usluga Telemacha (83,5%), a najmanje korisnici usluga M-Kabla (61,6%). Generalno govoreći, najveći dio korisnika je u značajnoj mjeri zadovoljan ovim aspektom usluge svog provajdera (75,9%) .

Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?

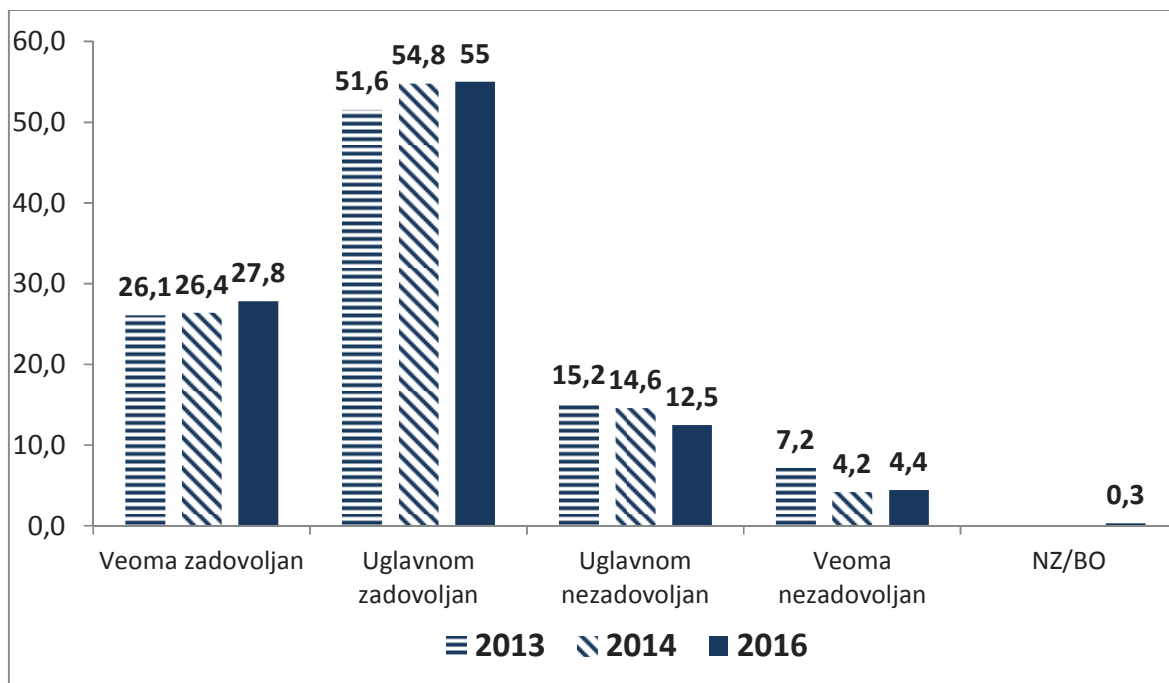
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (73% od ciljane populacije)



U istraživanju sprovedenom 2016. godine tek negdje oko polovine korisnika usluga provajdera TV programa kontaktira centar za podršku korisnika (call centar) i u odnosu na prošlo istraživanje bilježi se blagi rast ovih korisnika.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (36% od ciljane populacije)



I u ovogodišnjem istraživanju dominira stav zadovoljstva korisnika provajdera TV programa u odnosu na kvalitet servisa za podršku korisnika koji iskazuje njih skoro 83% što je neznatno više u odnosu na istraživanje iz 2014. godine

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (36% od ciljane populacije)

Moj provajder je								
		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum +	Sum -	Total
Telemach (ex BBM)	N	14	15	2	1	90.00%	10.00%	32
	%	43.20%	46.80%	6.80%	3.20%			
Mtel (ex Cabling, Eltamont, MediaNet)	N	4	7	5	0	68.60%	31.40%	16
	%	27.00%	41.60%	31.40%	0.00%			
Crnogorski Telekom - Extra TV	N	42	90	18	6	83.70%	15.70%	156
	%	26.80%	56.90%	11.60%	4.10%			
M-Kabl	N	5	29	10	3	71.20%	28.90%	47
	%	10.50%	60.70%	21.70%	7.20%			
TotalTV Montenegro	N	36	61	10	5	86.80%	13.20%	112
	%	32.50%	54.30%	8.60%	4.60%			
Total	N	102	201	45	16	82.80%	16.90%	364
	%	27.80%	55.00%	12.50%	4.40%			

Najviši stepen zadovoljstva servisom podrške korisnika provajdera TV programa iskazuju korisnici usluga Telemach-a (90%), a zatim TotalTV Montenegro i Crnogorskog Telekoma.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima usluge podrške za korisnike (Call centra):

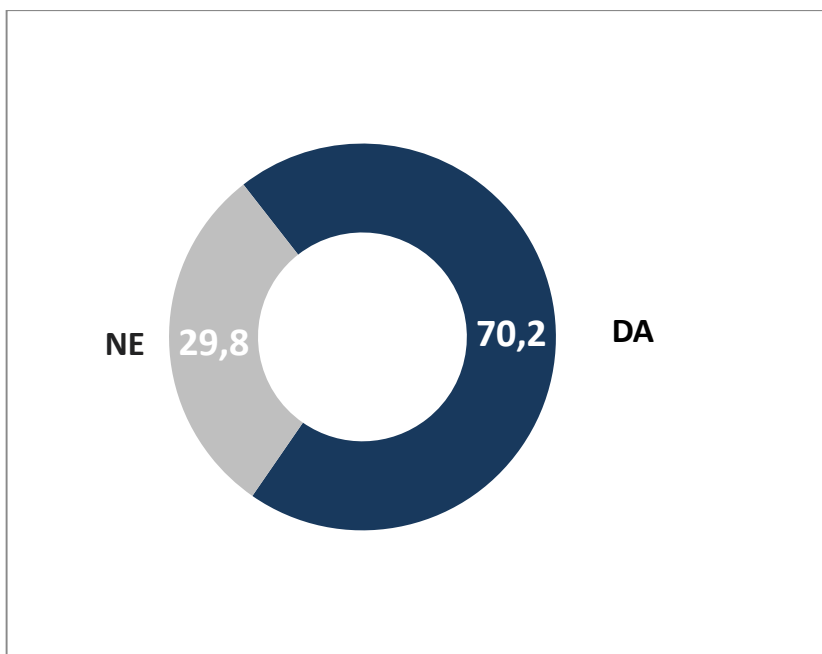
Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (36% od ciljane populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	NZ/BO	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	19.8	54.2	19.7	6.1	0.3	74.0	25.8
Kvalitet odgovora	32.8	51.1	11.6	4.0	0.5	83.9	15.6
Kultura ophođenja	43.7	48.3	6.2	0.8	0.9	92.1	7.0

Zadovoljstvo različitim aspektima podrške korisničkog servisa provajdera TV programa je na vrlo visokom nivou, a naročito je istaknuto u domenu kulture ophođenja (92.1%) i kvaliteta odgovora (83,9%).

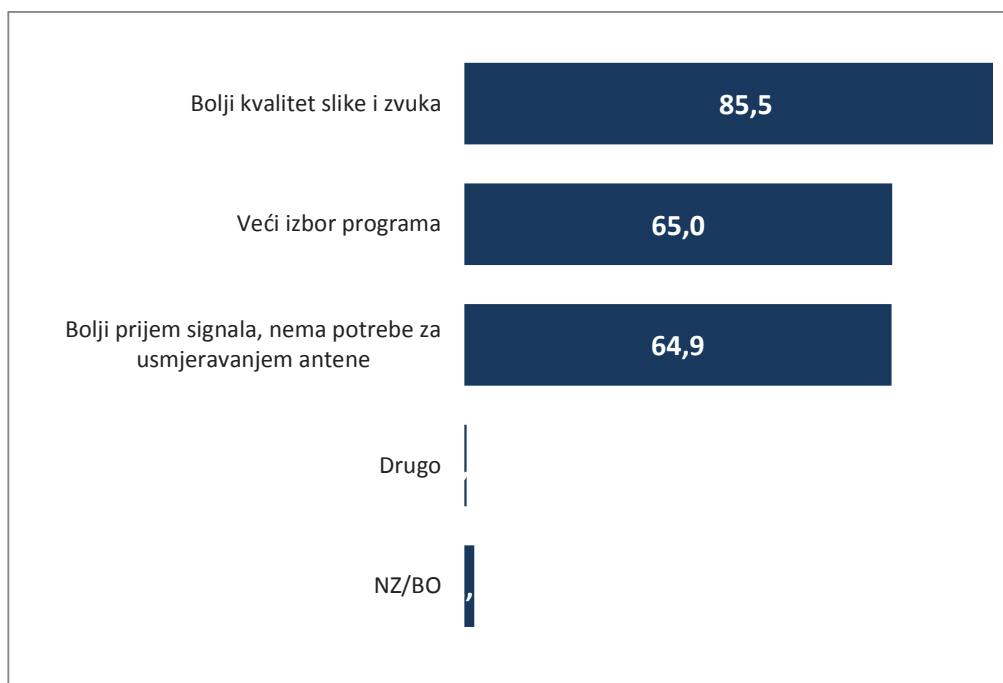
Da li smatrate da je prelazak na digitalno emitovanje TV signala donio prednosti, i koje?

Baza: Oni koji imaju TV (98% od ciljne populacije)



Da i to...

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji smatraju da je prelazak na digitalno emitovanje TV signala donio prednosti (69% od ciljne populacije)



Najveći broj građana Crne Gore ocjenjuje da je proces digitalizacije donio značajne koristi za njih, a prvenstveno u boljem kvalitetu slike i zvuka (preko 85%), te u većem izboru programa (kanala) – 65% i boljem prijemu signala (64,9%).

INTERNET

Skoro 60% građana Crne Gore ima mogućnost da koristi internet kod kuće.

Najveći broj korisnika internet koristi za potrebe informisanja o aktuelnim dešavanjima i socijalne komunikacije. Zabava i razonoda predstavljaju treću najzastupljeniju kategoriju internet korišćenja.

Večernji i noćni časovi predstavljaju omiljeno vrijeme „za internet“. Broj korisnika interneta je najveći u periodu od 18 i 22 časa, kada se „na internetu“ može zateći skoro 50% „interent populacije“.

Generalni nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori iznosi 76,5%, što je za 12 procentnih poena manje nego 2014. godine.

Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori iznosi 59,4%, što je za 11 procentnih poena manje nego 2014. godine.

Za razliku od istraživanja iz 2014. godine, raste procenat korisnika interneta koji uočava probleme u funkcionisanju određenih servisa i aplikacija Viber, Skype i sl. (22,3%), dok je procenat onih koji ne uočavaju takve probleme gotovo na istom nivou kao i u prethodnom istraživanju.

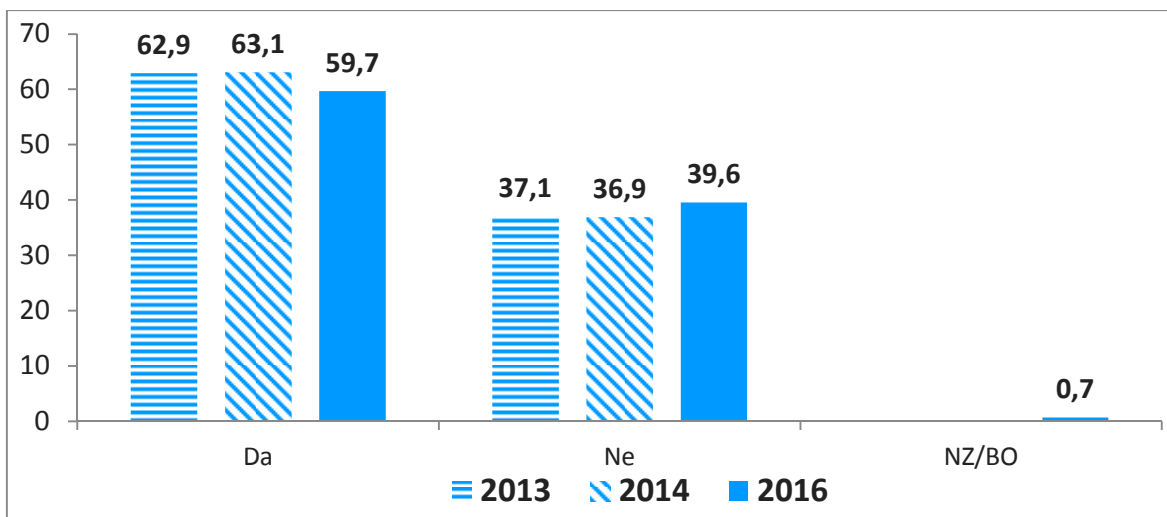
Među crnogorskim korisnicima interneta preovlađuje ocjena da je korisno da na tržištu postoji još internet provajdera, ali je uočljiv pad sa 75,3 na 70,3%, Broj onih koji ne dijele ovo uvjerenje uvećao se sa 7,6 na 19,3% u odnosu na prethodno istraživanje.

Broj korisnika interneta koji je primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta je 58,5% i blago je porastao. Broj onih koji nisu imali takva iskustva je opao sa 42,1 na 33,9%. Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida (74%).

Procenat korisnika interneta koji je koristilo uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 44,6%. Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (81,2%), a njihov broj je u blagom padu u odnosu na prethodno istraživanje. Nivo zadovoljstva različitim aspektima servisa podrške korisnicima je među korisnicima interneta u Crnoj Gori na visokom nivou, a najviši stepen zadovoljstva se vezuje za kultura ophođenja prema korisnicima (92,6) i kvalitet odgovora (81,9%).

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

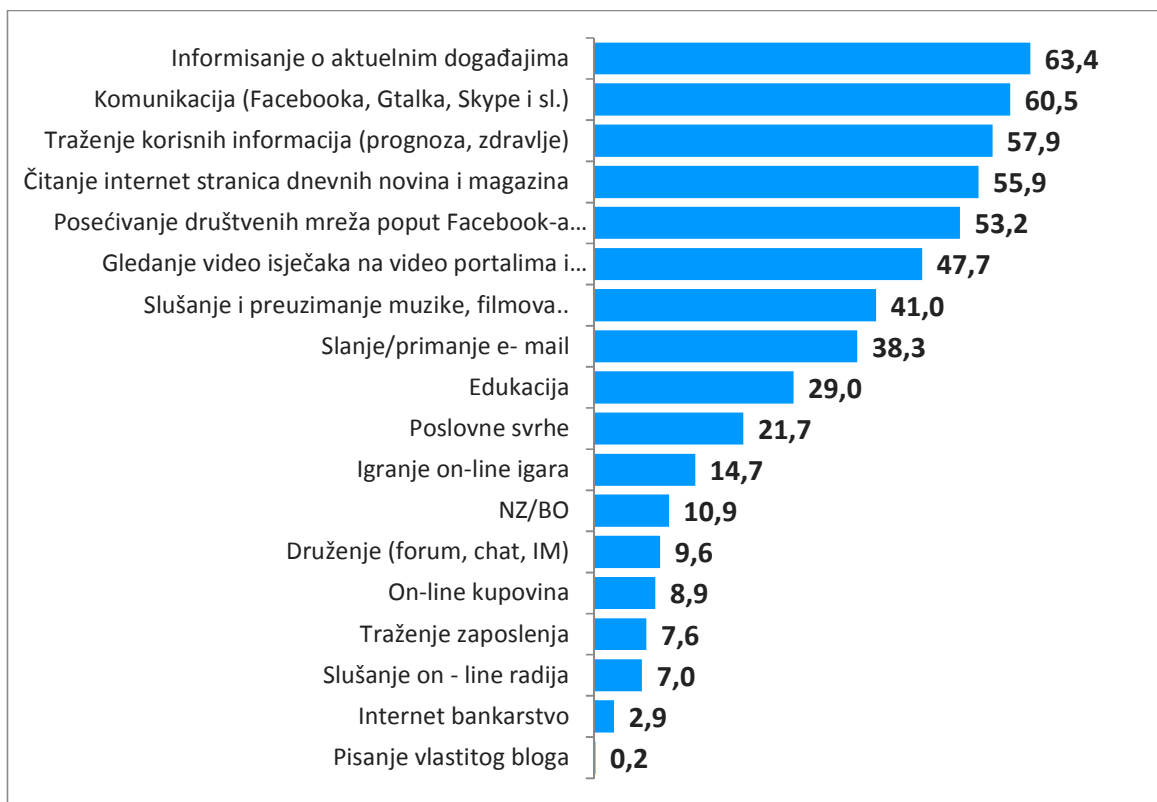
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je, u odnosu na prethodno istraživanja u blagom padu, ali i dalje skoro 60% populacije ima takvu mogućnost.

Molim vas da mi kazete za sto sve koristite internet?

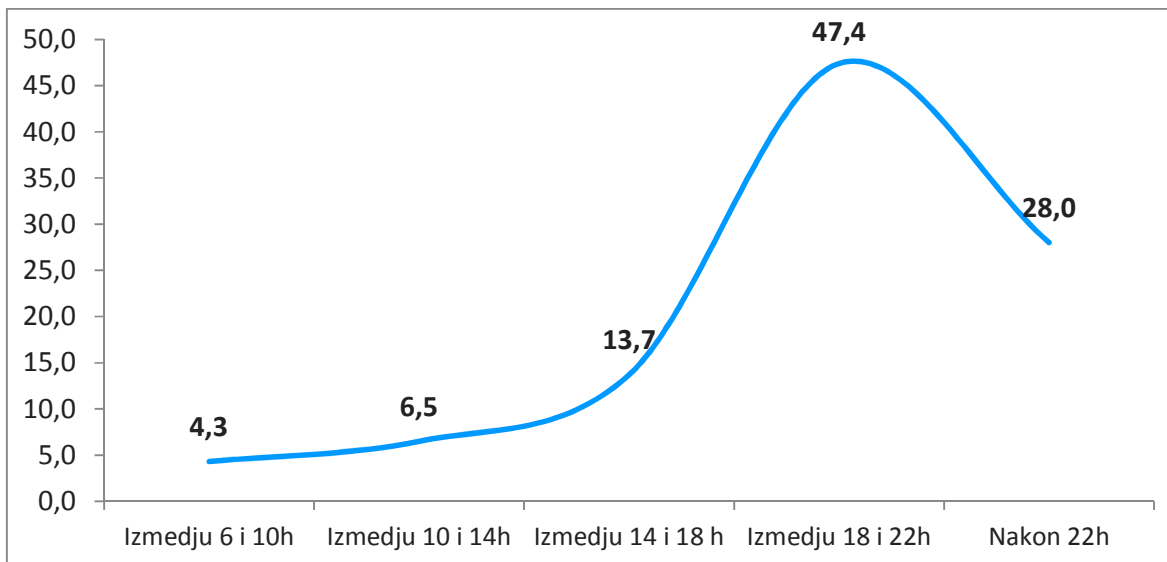
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljne populacije)



Najveći broj korisnika interneta koristi ovaj kanal komuniciranja za potrebe ličnog informisanja o aktuelnim dešavanjima i socijalnih komunikacija. Zabava i razonoda predstavljaju treću najzastupljeniju kategoriju internet potreba.

U koje doba dana najcesce koristite internet?

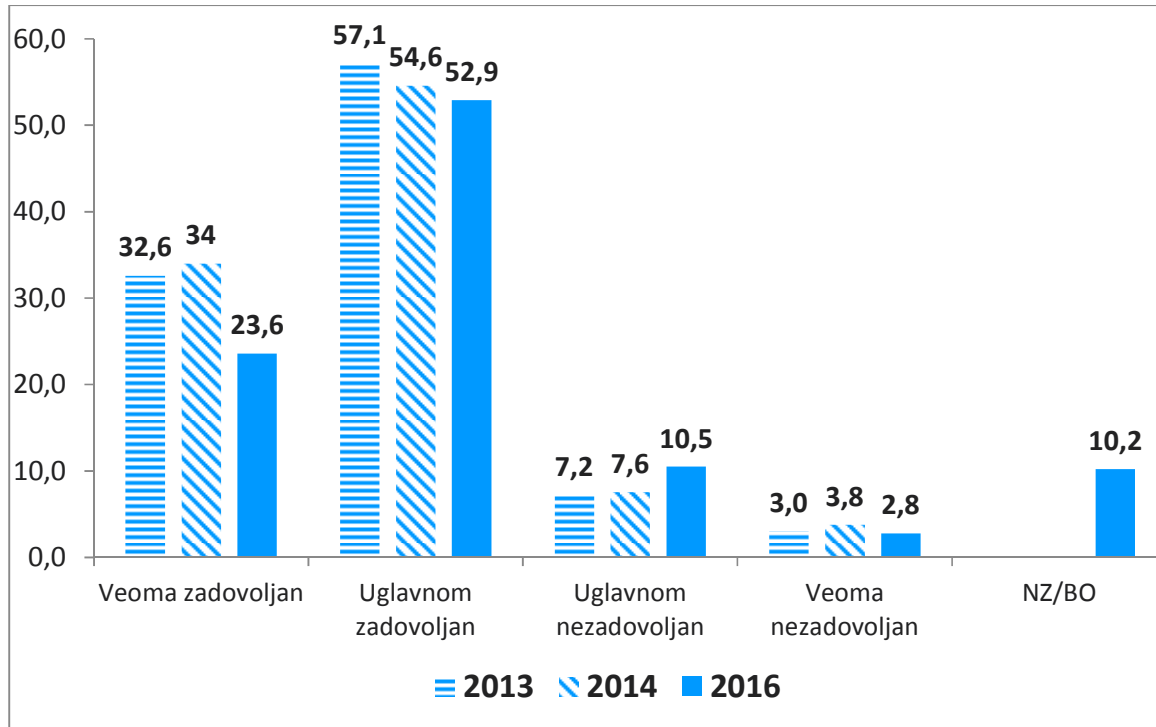
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljne populacije)



Broj korisnika interneta je najveći u periodu od 18 i 22 časova, kada se „na internetu“ može zateći skoro 50% „internet populacije“. Čini se da večernji i noćni časovi predstavljaju omiljeno vrijeme „za internet“.

U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?

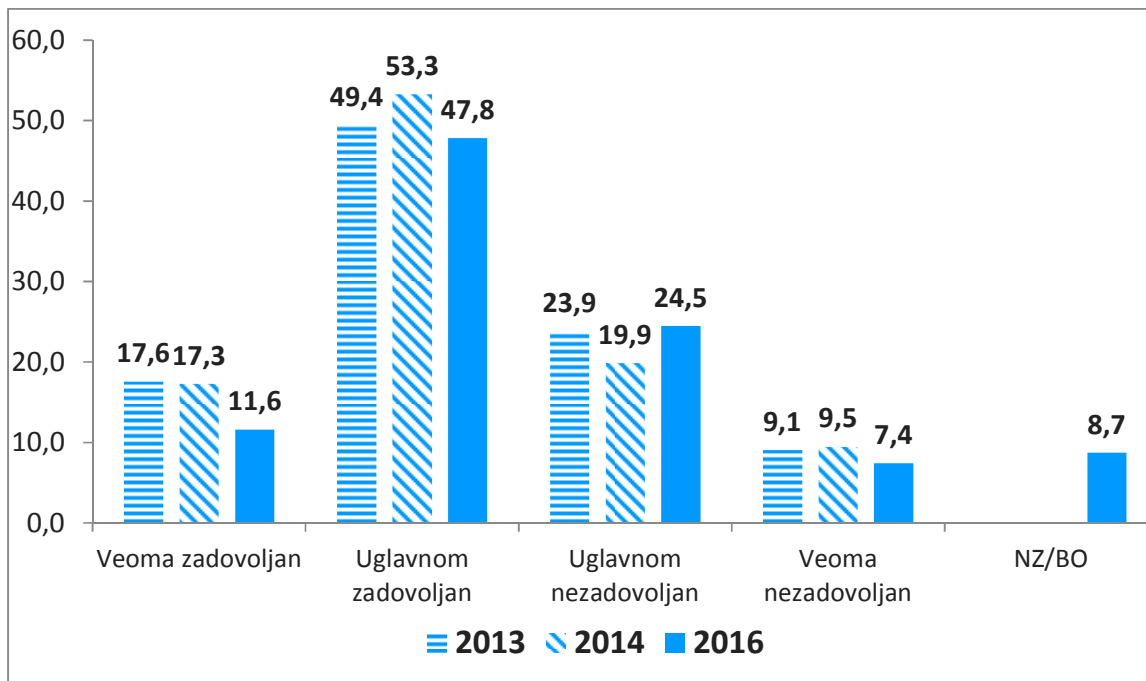
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljne populacije)



Generalni nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori iznosi 76,5% što je za 12 procentnih poena manje nego 2014. godine.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet servisa?

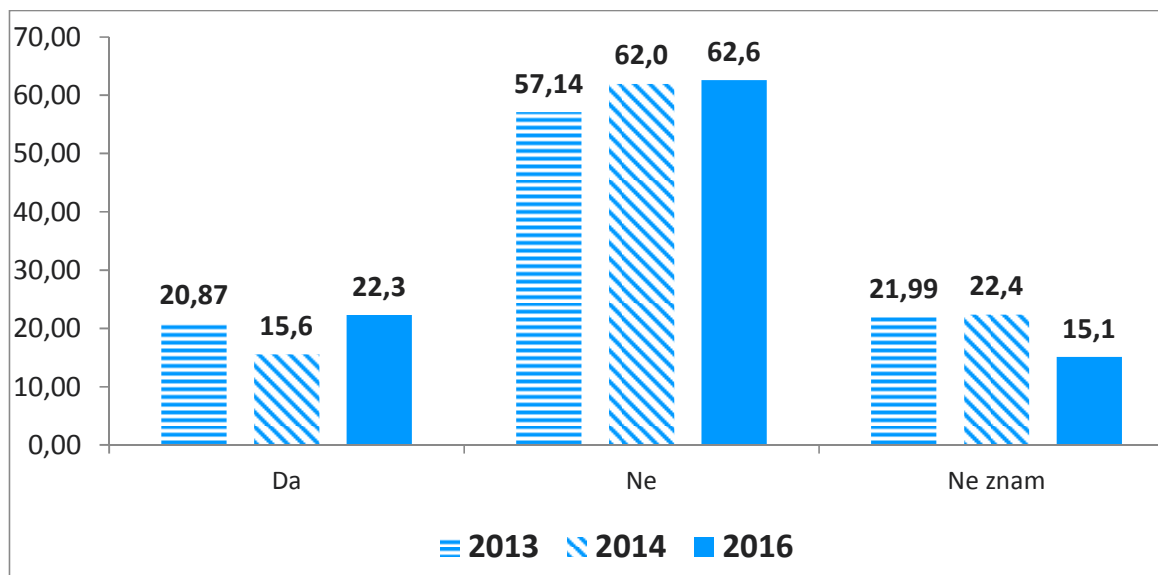
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljane populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori iznosi 59,4% što je za 11 procentnih poena manje nego 2014. godine.

Da li imate nekih problema sa radom pojedinih aplikacija ili servisa preko interneta (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?

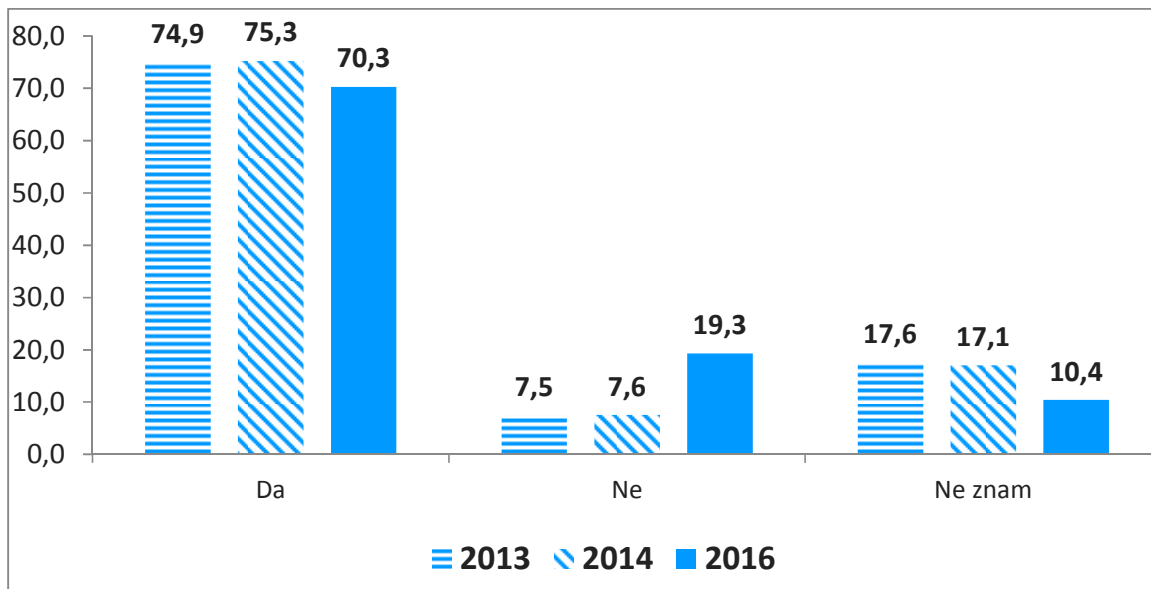
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljane populacije)



Za razliku od istraživanja iz 2014. godine, raste procenat korisnika interneta koji uočava probleme u funkcionisanju udređenih servisa i aplikacija (22,3%), dok je procenat onih koji ne uočavaju takve probleme gotovo na istom nivou kao i u prethodnom istraživanju.

Da li smatrate da bi bilo korisno da ima još internet provajdera?

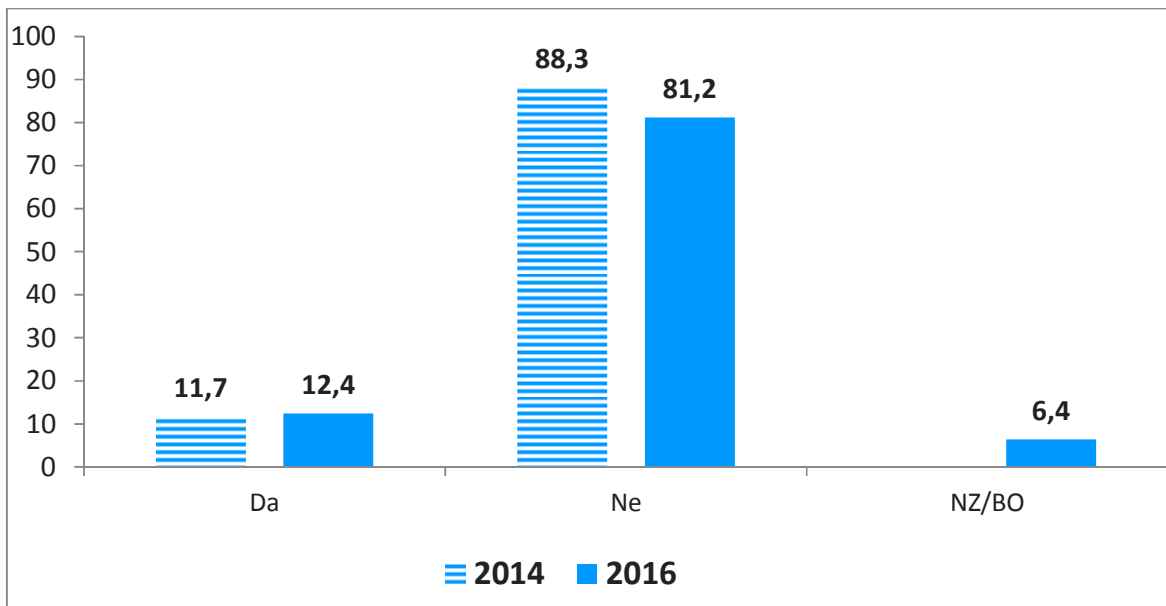
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljane populacije)



I dalje preovlađuje ocjena među crnogorskim korisnicima interneta da je korisno da na tržištu postoji još internet provajdera (70%), mada se broj onih koji ne dijele ovo uvjerenje značajno uvećao u odnosu na prethodno istraživanje (19%).

Da li ste mijenjali internet provajdera?

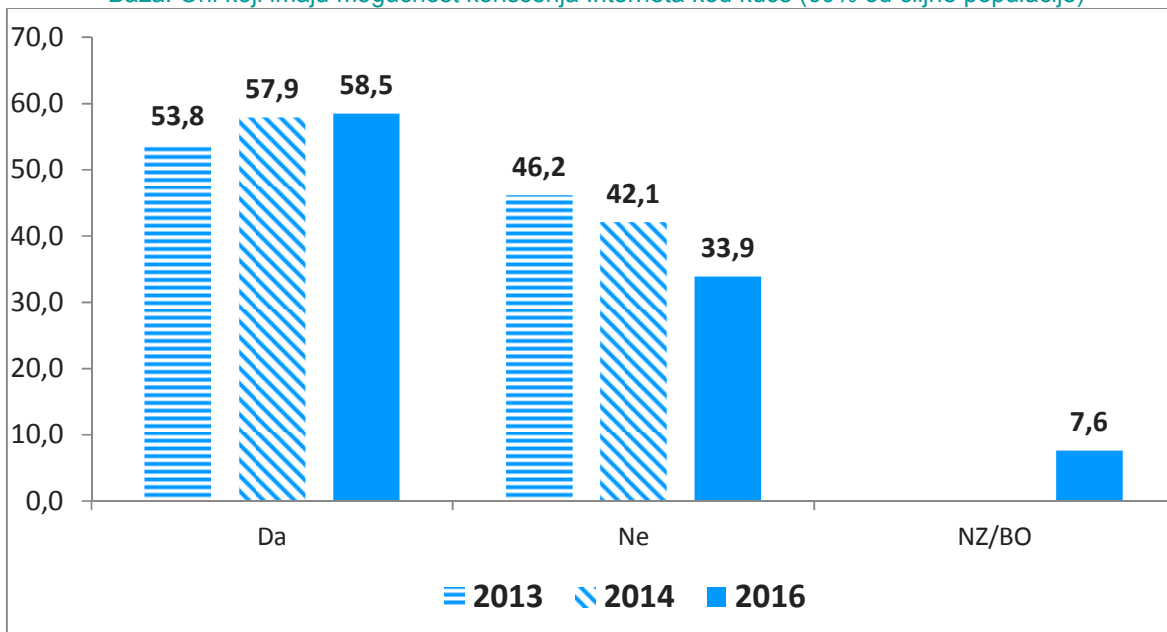
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je promijenio svog provajdera se neznatno uvećao, za oko 0,7 procentna poena, što je i dalje veoma niska stopa promjene.

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu?

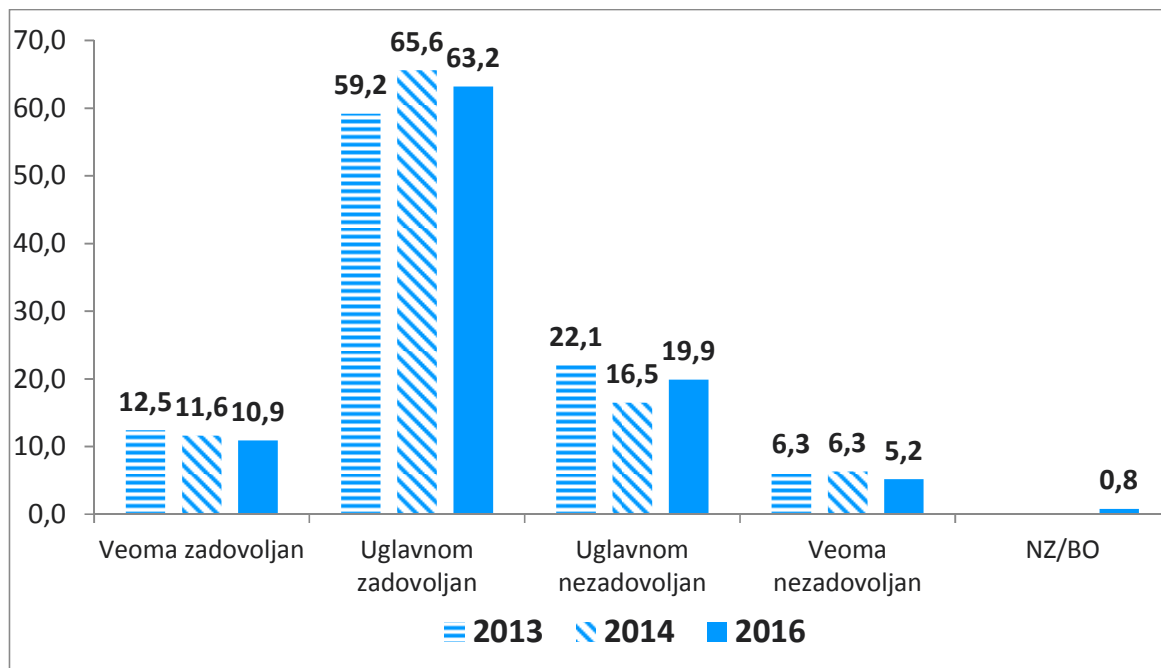
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljane populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje broj korisnika interneta koji je primijetio određene smetnje i prekide u prijemu internet signala je blago porastao na 58,5 %, ali je značajno i opao broj onih koji nisu imali takva iskustva. Značajan procenat korisnika interneta nije u stanju da da bilo kakvu procjenu tim povodom.

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

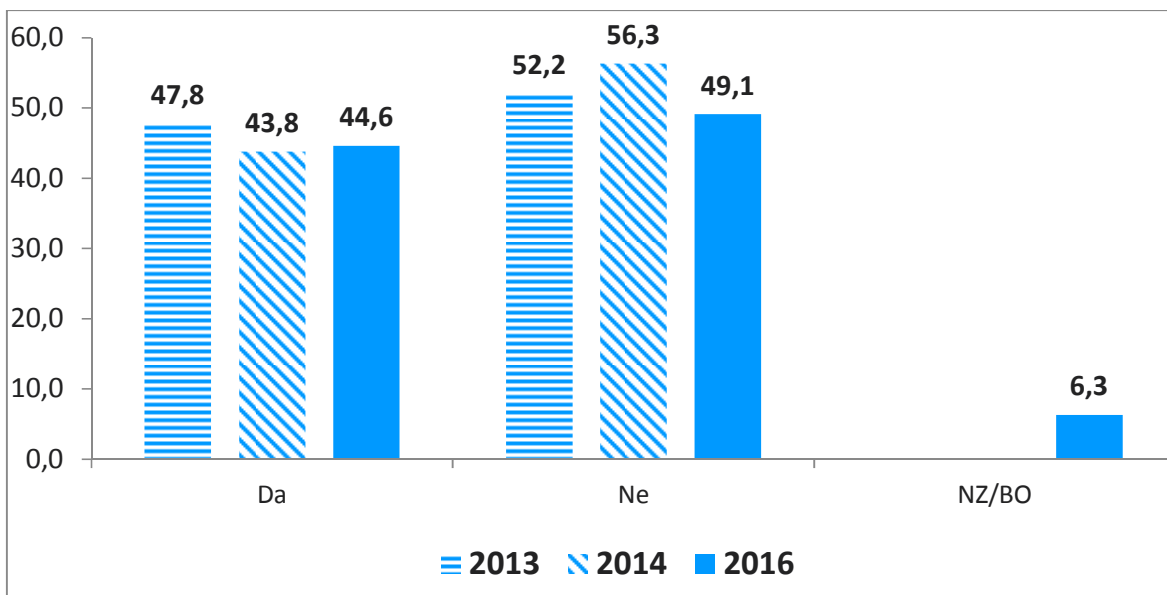
Baza: Oni koji su ikada imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (35% od ciljane populacije)



Najveći procenat korisnika interneta je zadovoljan brzinom otklanjanja smetnji i prekida u signalu (74%) ali je njihov broj u blagom padu u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?

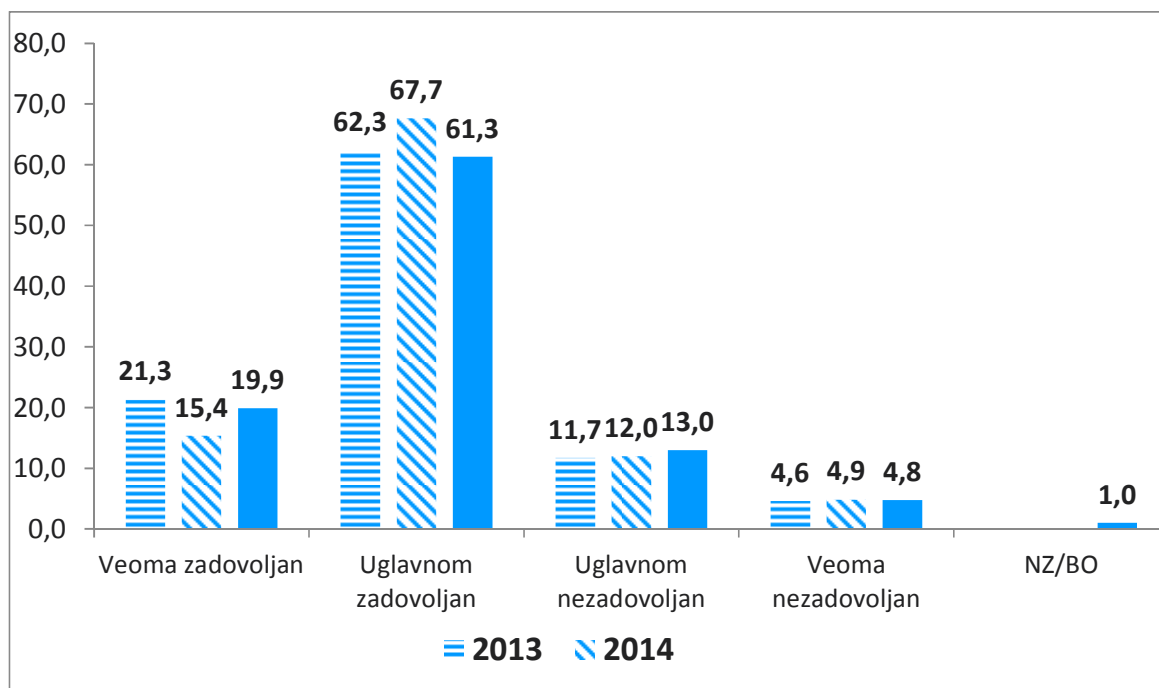
Baza: Oni koji imaju mogućnost korišćenja Interneta kod kuće (60% od ciljane populacije)



Kao i u prethodnim istraživanjima, ispod 50% korisnika interneta koristi uslugu podrške korisničkog servisa.

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

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera (27% od ciljane populacije)



Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom, a njihov broj je u blagom padu u odnosu na prethodno istraživanje (81,2%) .

U kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim aspektima podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera?

Baza: Oni koji su ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera (27% od ciljne populacije)

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Sum +	Sum -
Vrijeme čekanja na odgovor	16.4	52.8	21.6	9.1	69.3	30.7
Kvalitet odgovora	28.6	53.3	14.7	3.4	81.9	18.1
Kultura ophođenja	42.6	50.0	5.3	2.1	92.6	07.4

Nivo zadovoljstva različitim aspektima servisa podrške korisnicima je među korisnicima interneta u Crnoj Gori na visokom nivou, a najviši stepen zadovoljstva se vezuje za kulturu ophođenja prema korisnicima i kvalitet odgovora.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Procenat građana Crne Gore koji je čuo za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je 33% i znatno je niži nego u prethodnim istraživanjima. Procenat onih koji znaju i predmetnu djelatnost Agencije je 10,9 i značajno niži nego u prethodnim godinama.

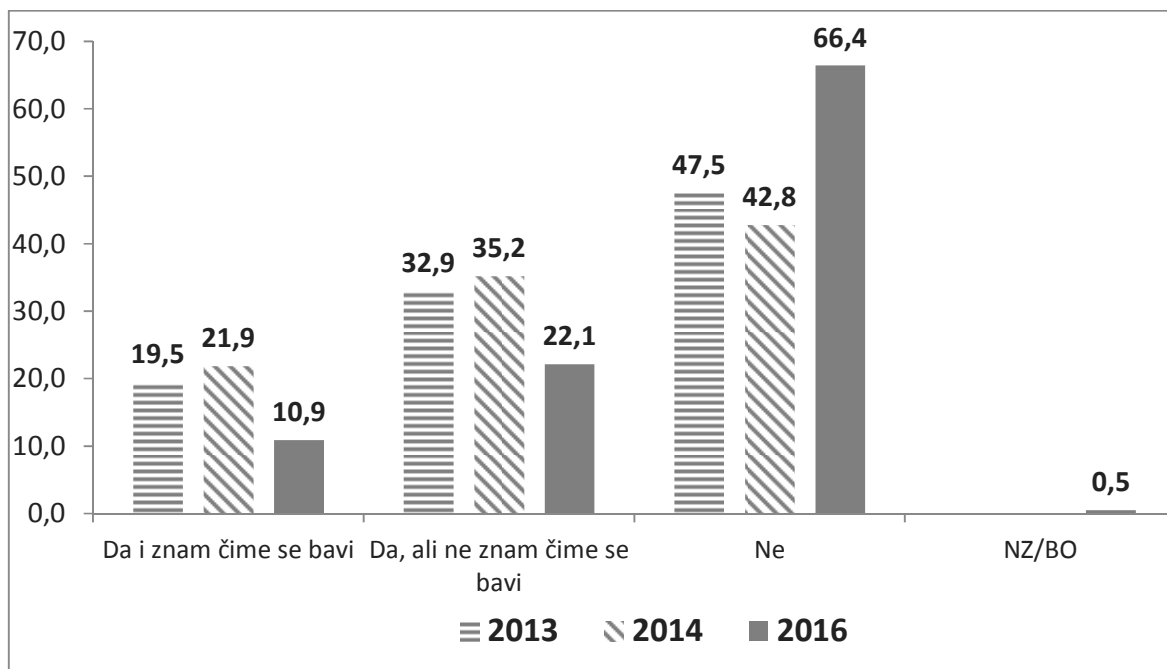
Od onih ispitanika koji su čuli za Agenciju i znaju čime se bavi, 44,6% procjenjuje da je Agencija učinila mnogo za razvoj tržišta elektronskih komunikacija. Ovaj procenat se povećao za 15 procentnih poena. Procenat onih koji nije u mogućnosti da da takvu procjenu se značajno smanjio (sa 43,2 na 19%).

Kada je u pitanju izvor informacija o Agenciji i dalje televizija predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore (59,7%). Ovoga puta, sa obzirom da je kao kanal informisanja zasebno bilježen, internet dobija značajnije mjesto u sistemu informisanja građana o Agenciji (19,3%).

Većina građana Crne Gore nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije za elektronske i poštanske komunikacije. Od onih ispitanika koji su čuli za Agenciju 91% nije upoznata sa internet adresom sajta Agencije i samo je njih 4,3% „posjetilo” sajt Agencije www.ekip.me.

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

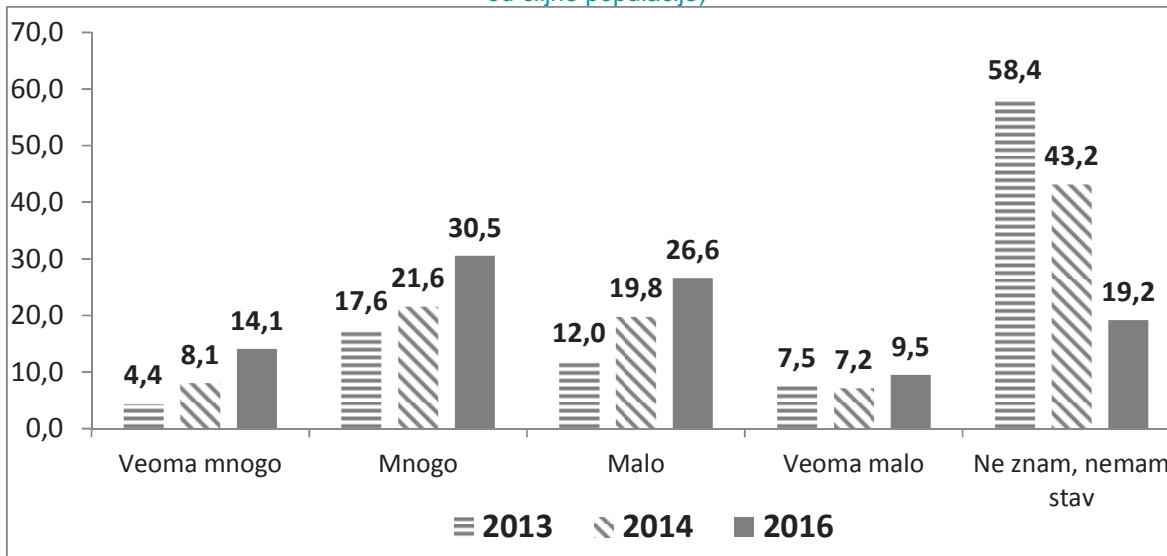
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji poznaje Agenciju je znatno niži nego u prethodnim istraživanjima (33%), a procenat onih koji znaju i predmetnu djelatnost Agencije je značajno niži nego u prethodnim godinama.

Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?

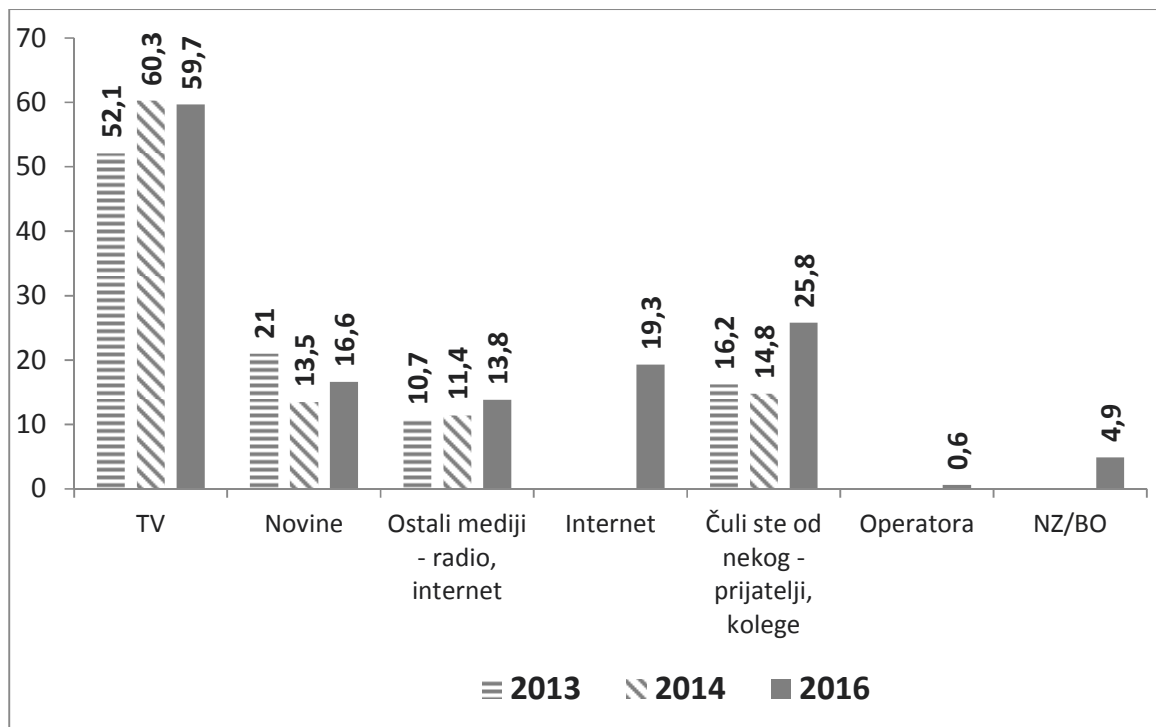
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i znaju čime se bavi (11% od ciljane populacije)



U istraživanju sprovedenom 2016. broj građana koji procjenjuje da je Agencija učinila mnogo za razvoj tržišta elektronskih komunikacija značajno se povećao (na 44,6), a procenat onih koji nije u mogućnosti da da takvu procjenu se značajno smanjio (na 19%).

Preko koga ste čuli za Agenciju?

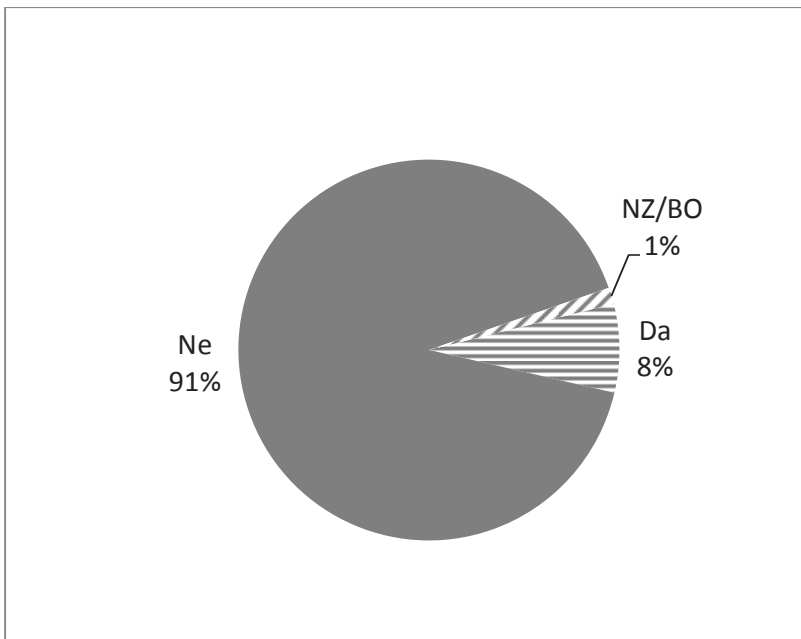
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (33% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, i dalje televizija predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. Ovoga puta, sa obzirom da je kao kanal informisanja zasebno bilježen, internet dobija značajnije mjesto u sistemu informisanja građana o Agenciji, kao i WOM.

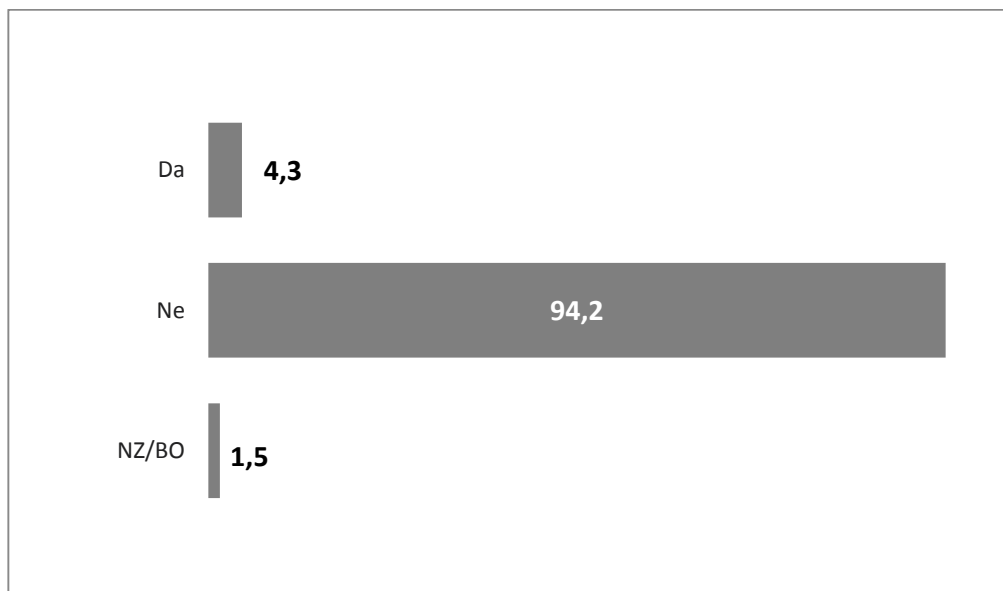
Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi

Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (33% od ciljne



Da li ste makar jednom posjetili sajt www.ekip.me?

Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (33% od ciljne populacije)



Većina građana Crne Gore nije upoznata sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije za elektronske i poštanske komunikacije.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

Procenat građana Crne Gore koji nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga iznosi 82,4%, što je za skoro 9 procentnih poena više nego u prethodnom istraživanju. Najviši nivo upoznatosti sa različitim pravima korisnika elektronskih komunikacija vezan je za pravo na ograničenje potrošnje (46,9%) i pravo na zabranu odlaznih poziva (46,1%). Najniži stepen informisanosti vezan je za pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži (22,1%).

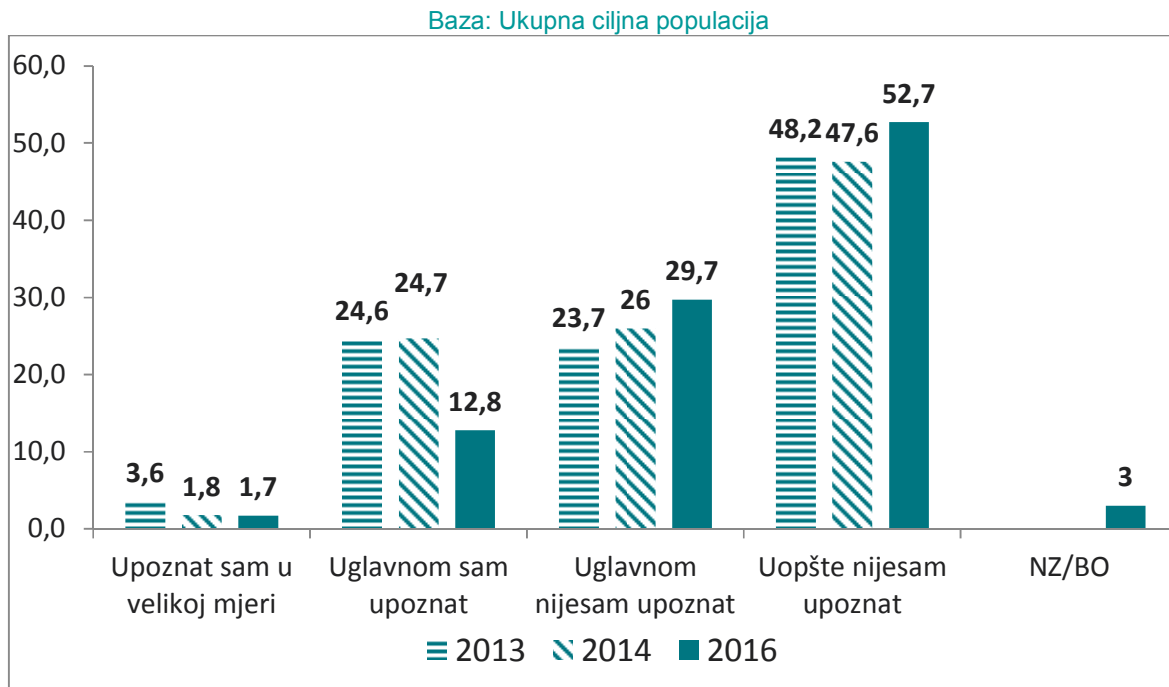
Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa procedurom zaštite svojih prava je 23,5%, generalno je na niskom nivou i niži je nego prethodnih godina.

Najviši nivo upoznatosti u vezi sa sadržajem ugovora odnosi se na minimalno trajanje ugovora (44,8%), dok se najniži odnosi na način refundacije 16,6%.

Procenat građana koji se obratio Agenciji ili operatoru sa žalbom ili prigovorom je 6,4% i bitno ne odstupa od rezultata istraživanja iz prethodnih godina. Mada 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 54,7% i u blagom je porastu u odnosu na prethodno istraživanje..

Najveći dio građana Crne Gore (91%) nije upoznat da na sajtu Agencije može postavljati pitanja u vezi sa različitim aspektima zaštite svojih prava i interesa.

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



Procenat građana Crne Gore koji nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je u odnosu na prethodno istraživanje značajno porastao i sada iznosi 82,4% što je za skoro 9 procentnih poena više nego u prošlom istraživanju.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima

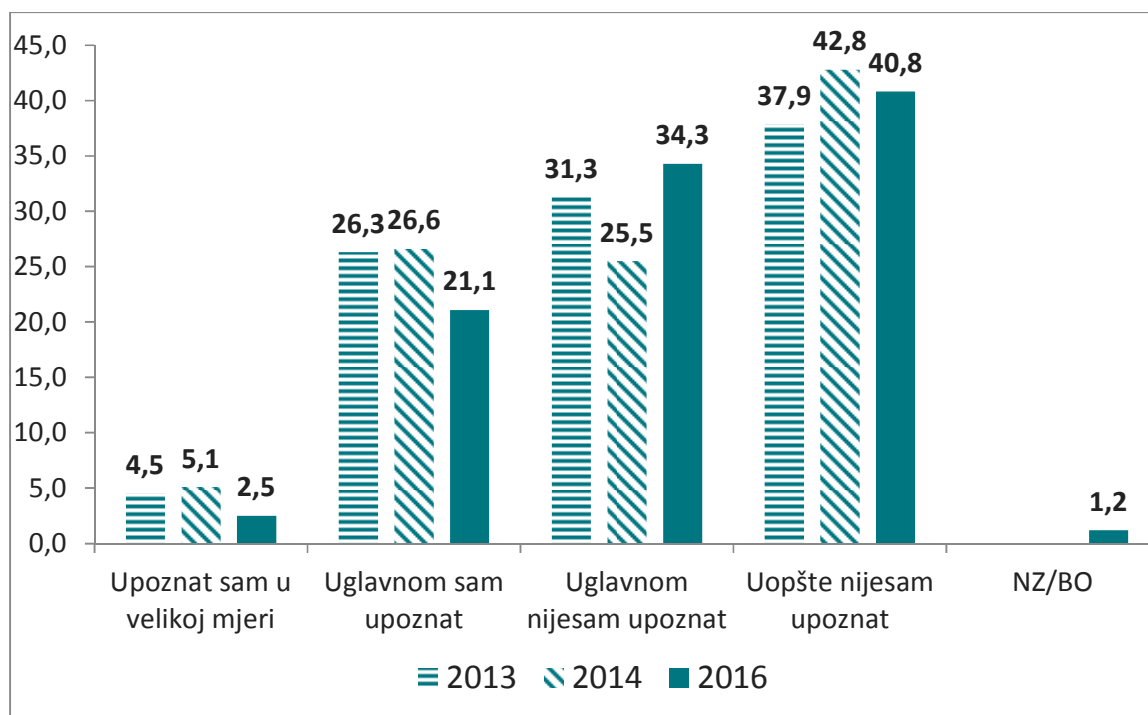
Baza: Ukupna ciljna populacija

	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	2.8	19.2	31.6	37.3	9.0	22.1	68.9
Pravo na detaljan raščlanjen račun	5.3	26.9	24.6	33.3	9.9	32.2	58.0
Pravo na seobu i prenos broja	08.9	27.4	25.0	29.6	9.1	36.3	54.7
Pravno na zabranu odlaznih poziva	11.4	34.7	17.6	27.6	8.7	46.1	45.2
Pravo na ograničenje potrošnje	11.6	35.4	18.0	26.3	8.7	46.9	44.4
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	9.1	31.3	21.5	29.4	8.8	40.4	50.8
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	7.1	26.7	26.7	29.1	10.3	33.8	55.9

Najviši nivo upoznatosti sa različitim pravima korisnika elektronskih komunikacija vezan je za pravo na ograničenje potrošnje i pravo na zabranu odlaznih poziva. Najniži stepen informisanosti vezan je za pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

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 nešto manji (23,5 %), i generalno je na relativno niskom nivou kao i prethodnih godina.

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o

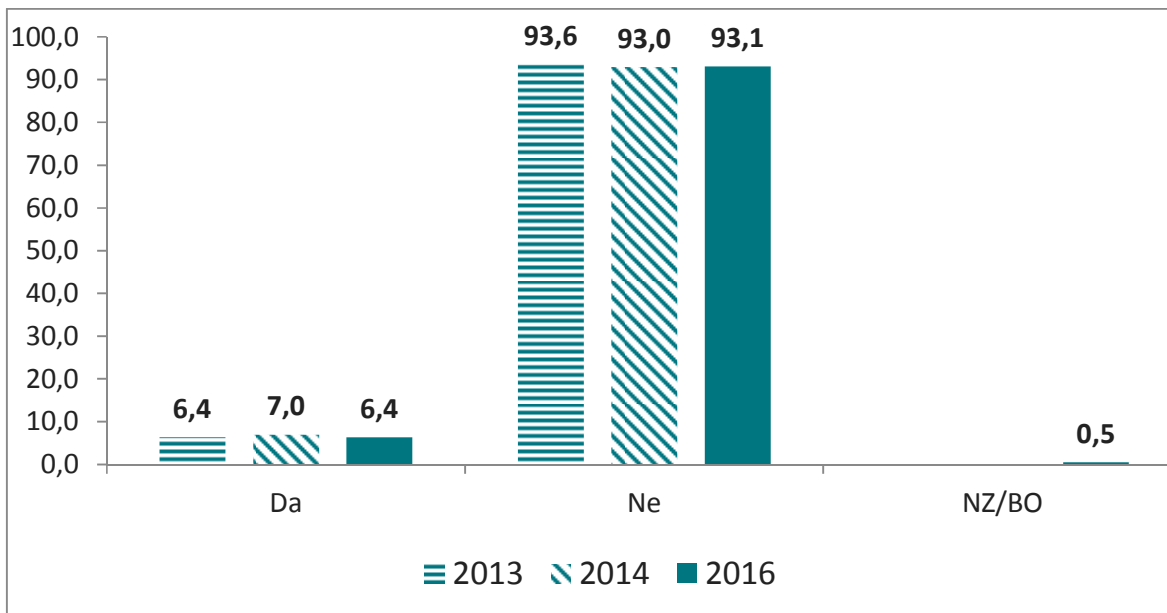
Baza: Ukupna ciljna populacija

	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	10.0	34.8	23.3	24.8	7.1	44.8	48.1
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	9.6	31.0	23.6	27.3	8.4	40.7	51.0
Kvalitetu usluge	6.5	32.9	26.7	24.8	9.1	39.4	51.5
Načinu refundacije	3.7	12.9	35.2	37.9	10.3	16.6	73.1
Fer politici korišćenja usluga	4.3	15.0	33.4	35.5	11.9	19.3	68.9

Najviši nivo upoznatosti sa sadržajem ugovora među građanima Crne Gore vezan je za minimalno trajanje ugovora, uslove raskida ugovora i kvalitet usluge.

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

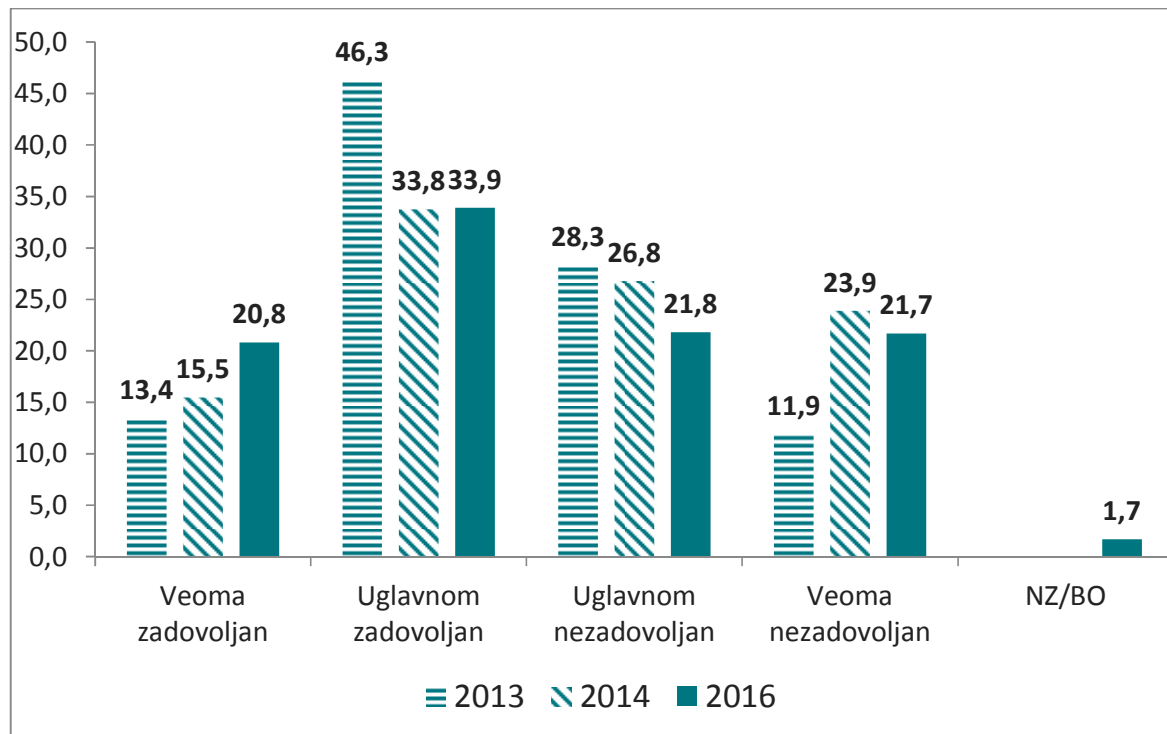
Baza: Ukupna ciljna populacija



I dalje je broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom na veoma niskom nivou i bitno ne odstupa od rezultata istraživa iz prethodnih godina.

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (6% od ciljne populacije)



Mada 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 u blagom je porastu (54,7%).

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



Najveći dio građana Crne Gore (91%) nije upoznat sa činjenicom da na sajtu Agencije može postavljati pitanja u vezi sa različitim aspektima zaštite prava i interesa korisnika.