



Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și
Tehnologia Informației

Sondaj: Utilizarea serviciilor de comunicații electronice de către persoane juridice. Evaluarea gradului de satisfacție



Republic of Moldova
MD-2012, Chișinău
Bd. Ștefan cel Mare, 134

E-mail: office@anrceti.md
Web: www.anrceti.md

Compania de cercetare: **XPLANE**

Perioada: 08.10.2014-02.11.2014

Mărimea eșantionului: 600 persoane juridice

- 177 întreprinderi micro (pînă la 5 angajați)
- 142 întreprinderi mici (pînă la 10 angajați)
- 231 întreprinderi mijlocii (pînă la 100 angajați)
- 50 întreprinderi mari (peste 100 angajați)

Marja de eroare: $\pm 3 \%$

Metodologia de eșantionare :

Studiul s-a realizat la nivel național, pe baza unui eșantion de tip probabilist, stratificat, aleatoriu

Utilizare

Cercetarea nivelului de **utilizare** a serviciilor comunicațiilor electronice: telefonie mobilă și fixă, Internet în bandă largă (fix și mobil), TV contra plată

Experiență

Evaluarea **gradului de satisfacție** a utilizatorilor de comunicații electronice. **Experiența consumatorului** în utilizarea serviciilor

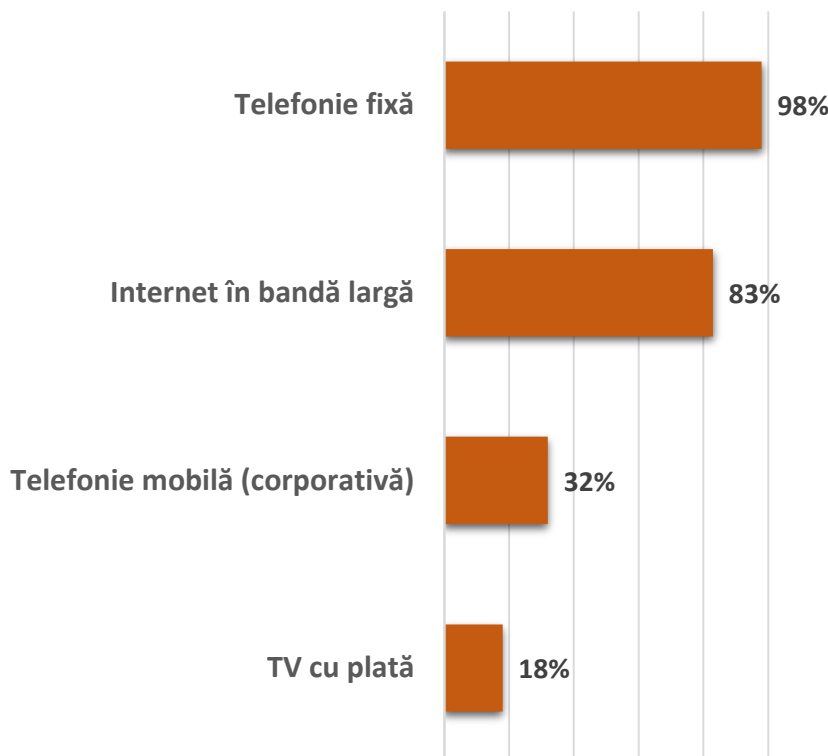
Concurență

Disponibilitatea ofertelor de servicii de la mai mulți operatori

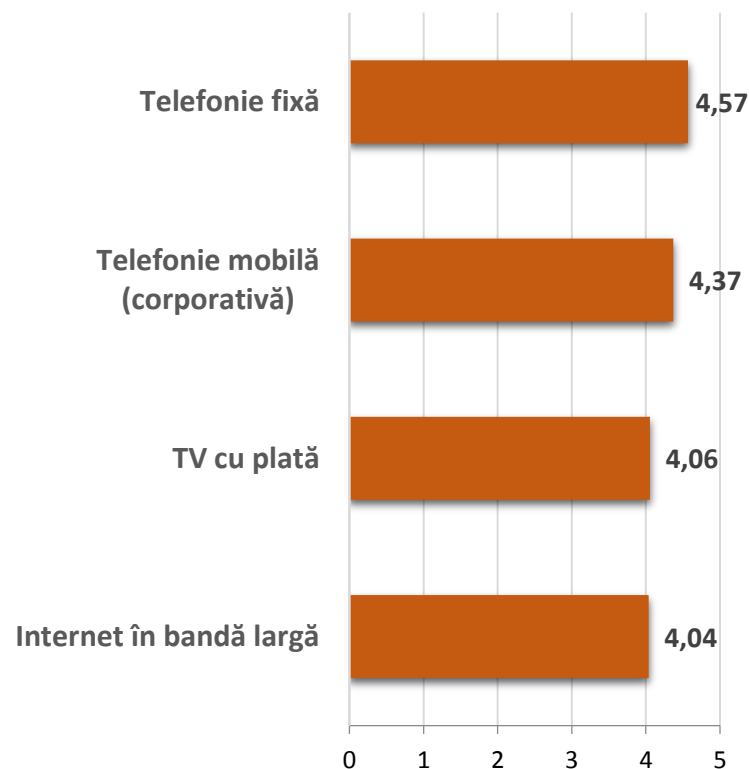


Totalizare pe sectoare

Utilizare servicii



Gradul de satisfacție

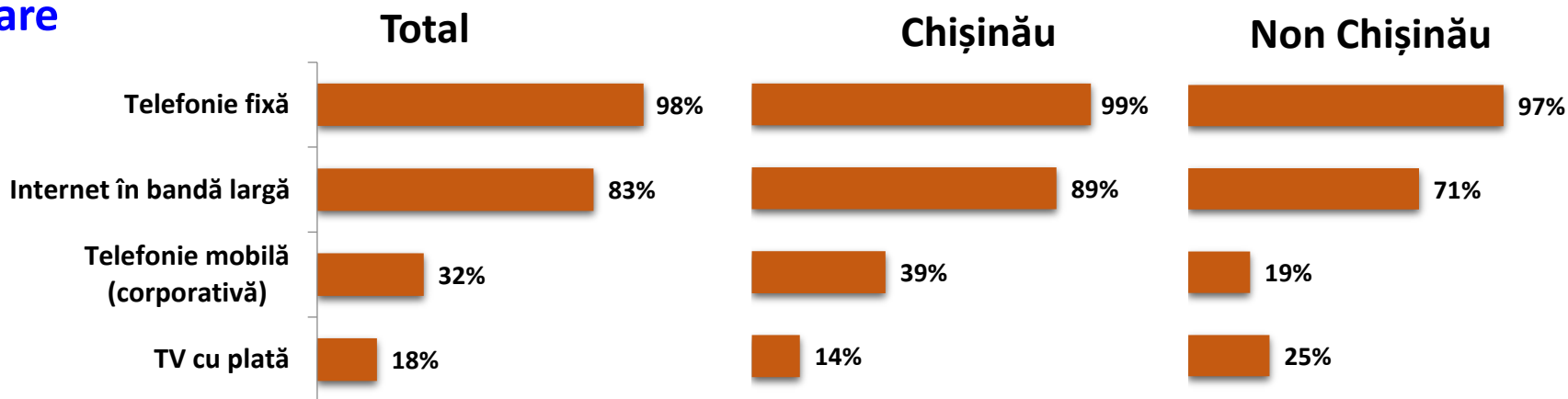


Întrebare:

La momentul dat, utilizați în cadrul companiei unul din următoarele servicii?

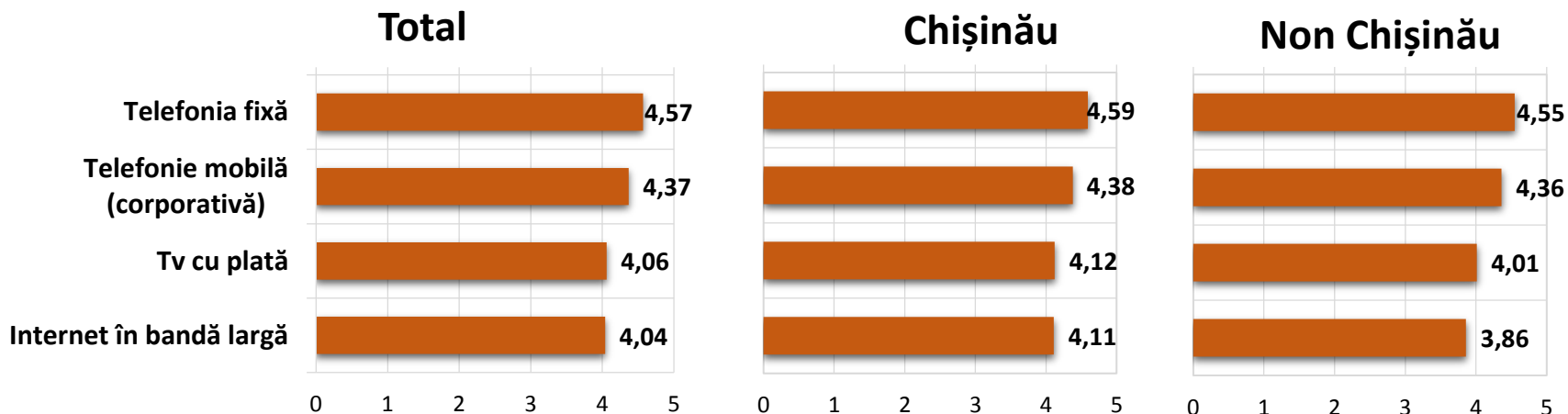
Apreciați de la 1 la 5 cât de satisfacut sunteți de operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfacut, sunt o multime de pretentii, iar
5 - foarte satisfacut, pretentii nu sunt.

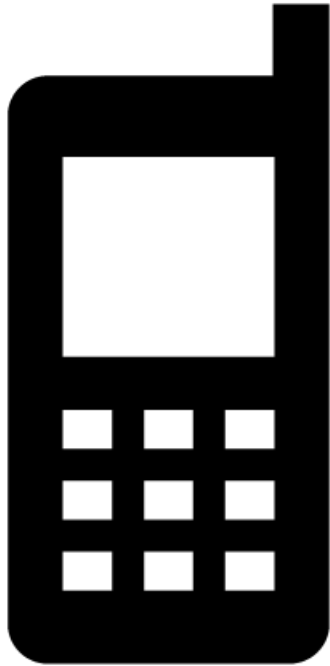
Utilizare



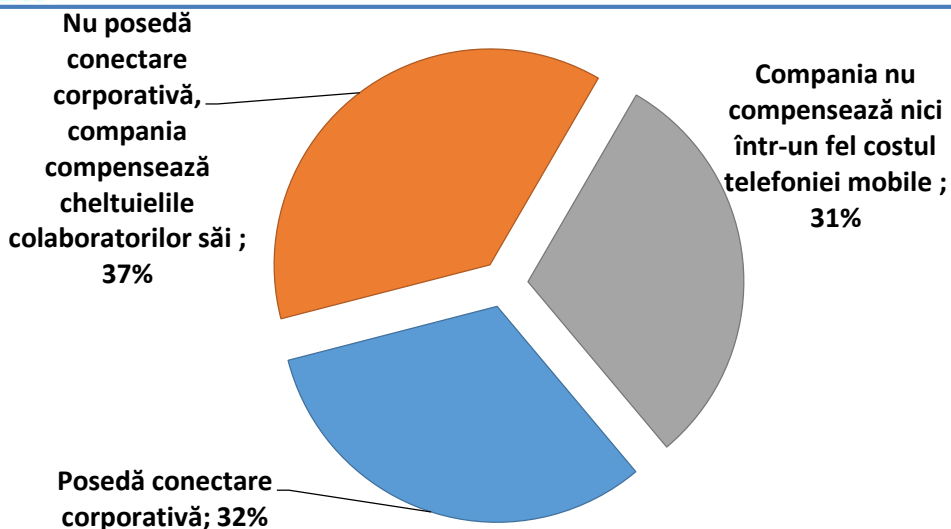
Gradul de satisfacție,

evaluarea medie, pentru toți utilizatorii serviciului respectiv





Telefonie mobilă (corporativă)

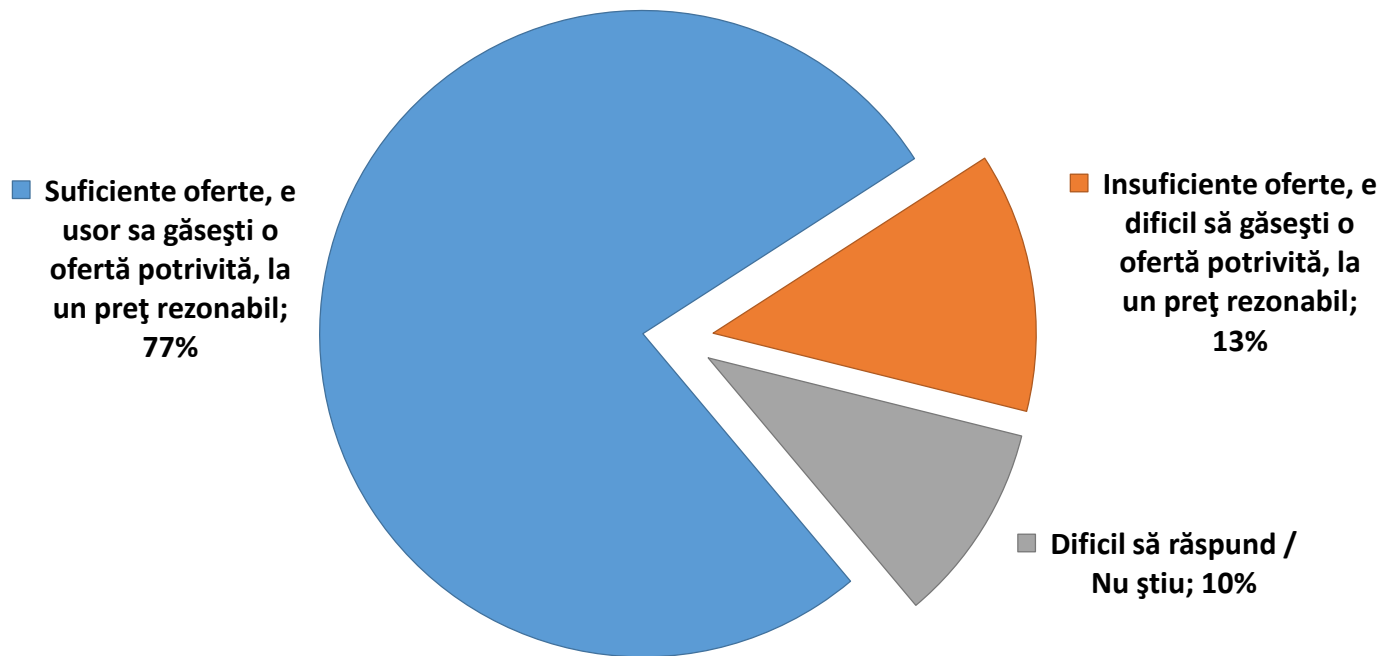


- X Din toate companiile cercetate, 32% utilizează telefonia mobilă corporativă.
- X Cea mai mare pondere a utilizatorilor corporativi se numără printre întreprinderile mari – 76%, și cea mai mică între întreprinderile micro – 24%
- X Comparativ cu media, ponderea utilizator corporativi este mai mare în Chișinău - 39%

QQQ:
*Spuneti-mi, va rog, in ce mod, se achita comunicarea mobila, a colaboratorilor companiei Dvs?
 Daca sunt citeva variante - numiti-le pe toate?*

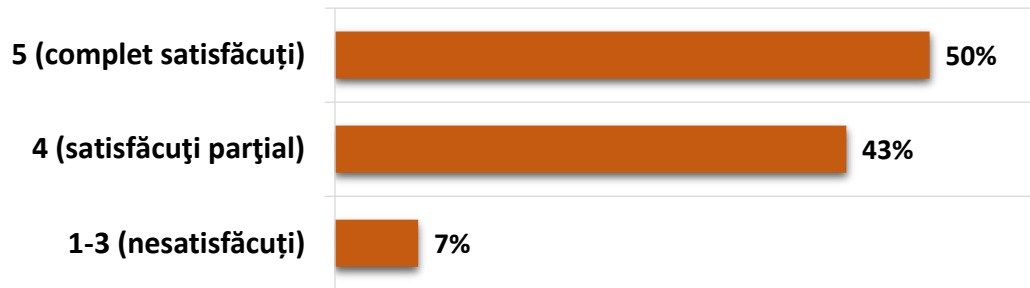
	Total	Dimensiunea companiei				Regiunea	
		Mare	Medie	mică	micro	Chișinău	Non Chișinău
Posedă conectare corporativă	32%	76%	58%	53%	24%	39%	19%
Nu posedă conectare corporativă, compania compensează cheltuielile colaboratorilor săi	37%	14%	15%	23%	43%	34%	44%
Compania nu compenseaza nici într-un fel costul telefoniei mobile	31%	10%	27%	24%	33%	27%	37%

% din toate companiile



QQQ:
 Cu care din următoarele două afirmații,
 care se referă la situația pe piața telefoniei mobile,
 sunteți de acord într-o măsură mai mare?

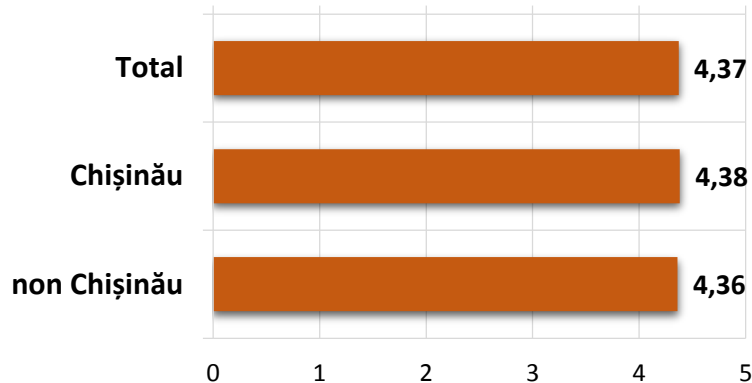
% din total companii cu conectare corporativă



Evaluarea medie, note
din 5 optimal
posibile

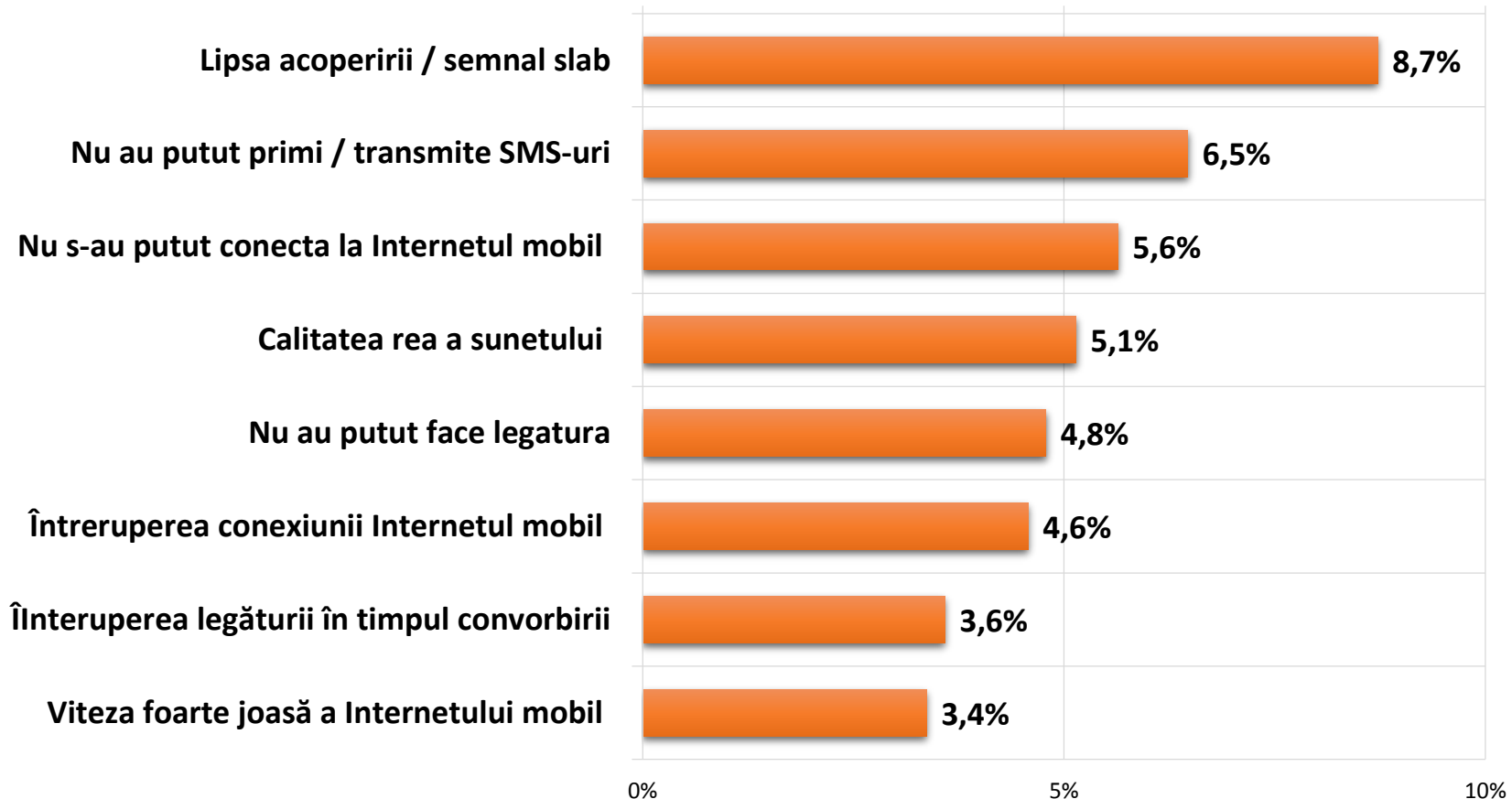
4.37

După Regiune



QQQ:
Apreciați de la 1 la 5 cât de satisfăcut sunteți de operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.

% din total companii cu conectare corporativă

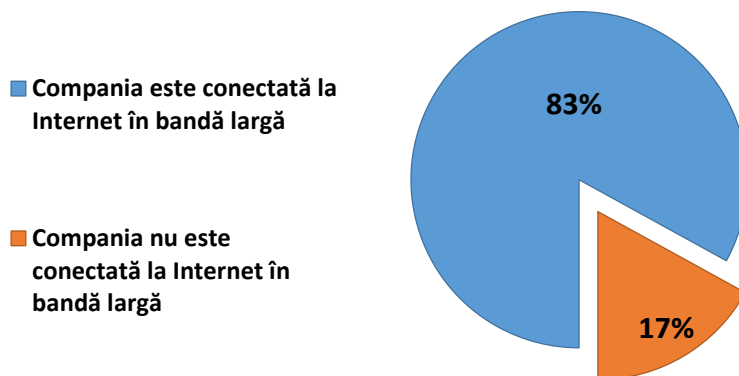


QQQ:
 Cu care din urmatoarele probleme,
 ce tin de calitatea telefoniei mobile ale operatorului utilizat de Dv,
 v-ati confruntat cel puțin o data in ultimele trei luni?



Internet în bandă largă fix și mobil dedicat (corporativ)

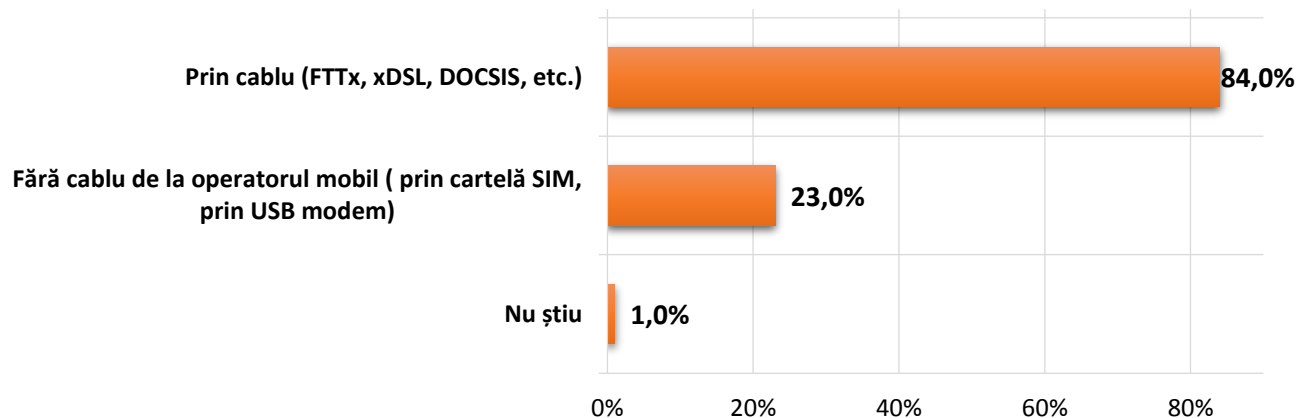
% din total companii



QQQ:
Compania Dv este conectata la internet?

	Total	Dimensiunea companiei				Regiunea	
		Mare	Medie	mică	micro	Chișinău	Non Chișinău
Compania este conectată la Internet	83%	96%	95%	95%	79%	89%	71%
Compania NU este conectată la Internet	17%	4%	5%	5%	21%	11%	29%

% din toate companiile conectate la internet

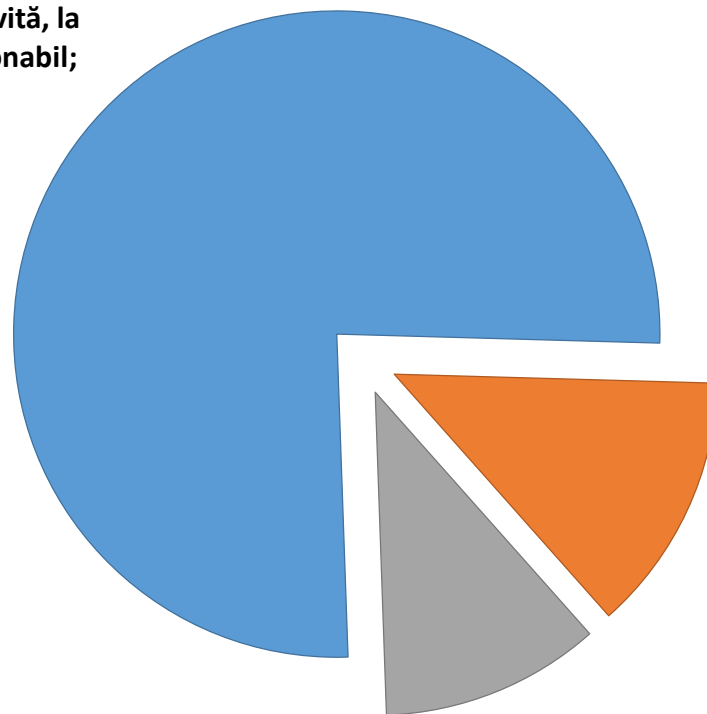


QQQ:
Ce tipuri de conectare la Internet utilizeaza compania Dvs?
daca sunt citeva - numiti-le pe toate.

	Total	Dimensiunea companiei				Regiunea	
		Big	Medium	Small	Micro	Chisinau	Non Chisinau
Prin cablu	84%	96%	86%	87%	82%	83%	85%
Fără cablu de la operatorul mobil (prin cartelă SIM, prin USB modem)	23%	24%	21%	19%	25%	23%	21%
Nu știu	1%	0%	2%	0%	1%	1%	1%

% din toate companiile conectate la Internet

Suficiente oferte, e
ușor să găsești o
ofertă potrivită, la
un preț rezonabil;
76%



Insuficiente oferte, e
dificil să găsești o
ofertă potrivită, la
un preț rezonabil;
13%

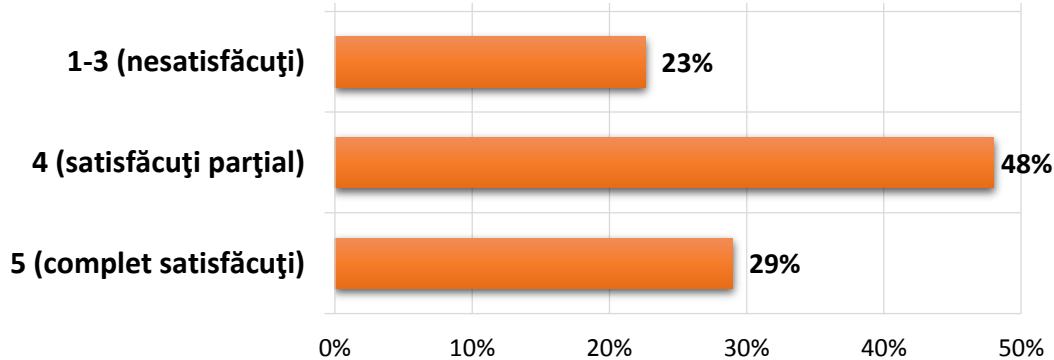
Dificil să răspundă /
Nu știu; **11%**

QQQ:
*Cu care din urmatoarele doua afirmatii,
care se refera la situatia pe piata internetului, sunteti de acord intr-o masura mai mare?*

% din toate companiile conectate la Internet

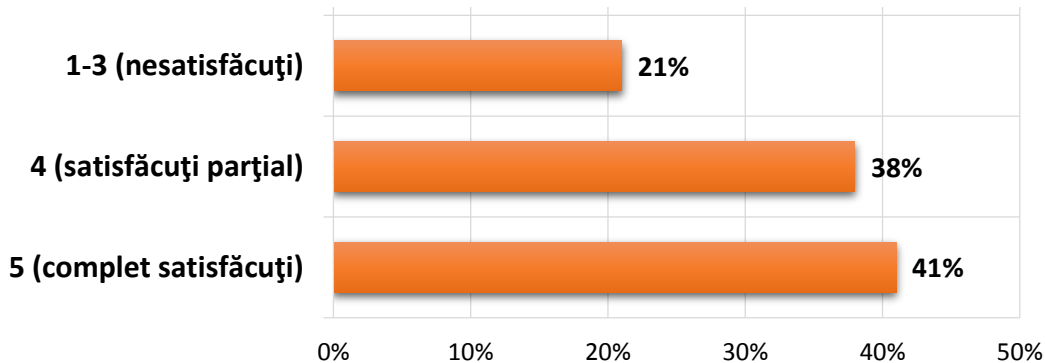
Evaluarea medie, note din 5 optimal posibil

Internetul FIX



4.02

Internetul mobil dedicat



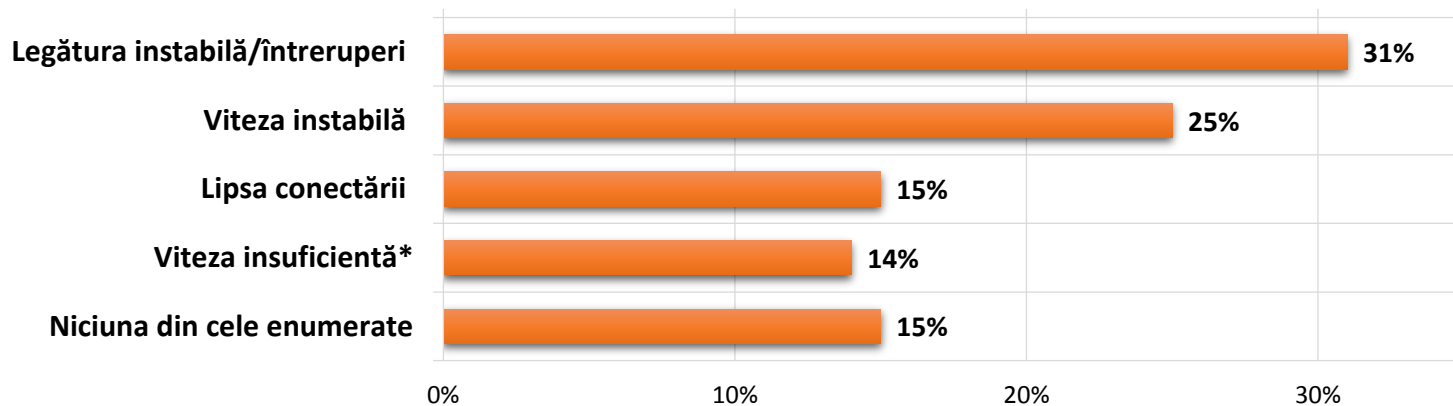
4.09

QQQ:

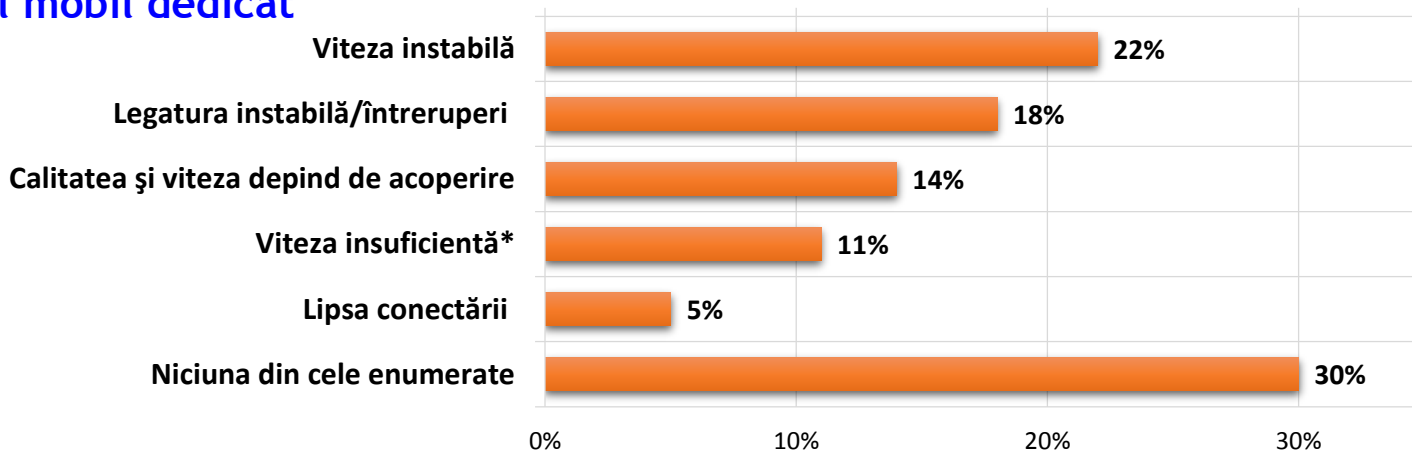
Apreciați de la 1 la 5 cât de satisfăcut sunteți de operatorul Dvs, la general, unde: 1 - foarte nesatisfăcut, sunt o mulțime de pretenții, iar 5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.

% din toate companiile conectate la internet

Internetul FIX



Internetul mobil dedicat

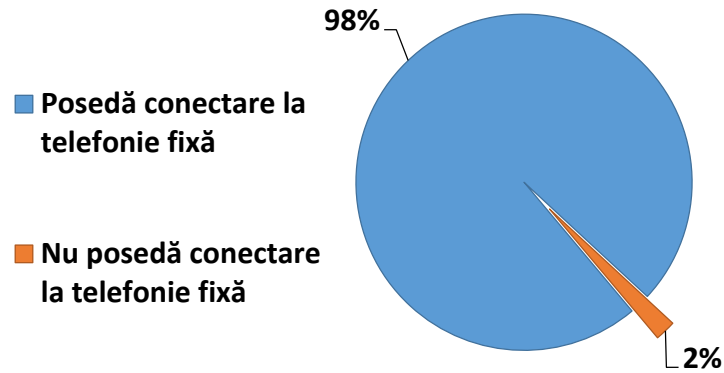


*Viteza mai mica decit cea contractuala

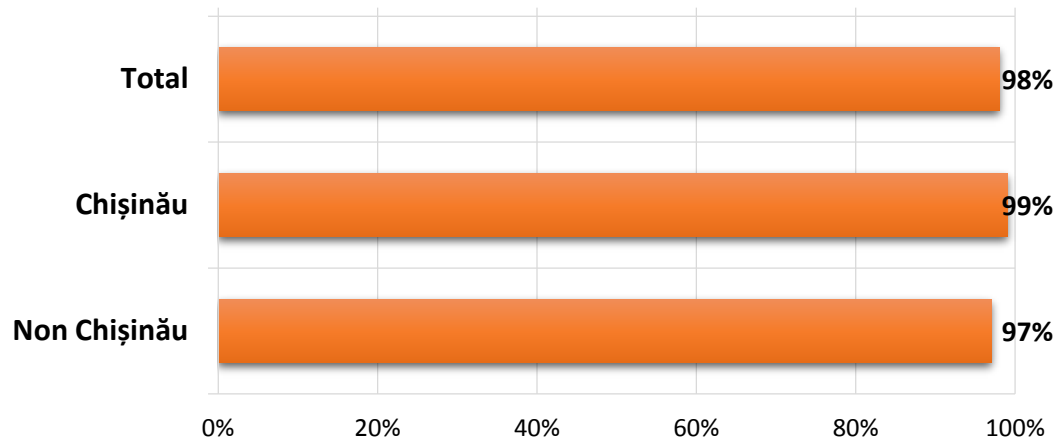
QQQ: Cu care din urmatoarele probleme, ce tin de calitatea internetului de la operatorul ..., la care sunteti conectati, compania Dvs s-a confruntat cel puțin o data in ultimele trei luni?



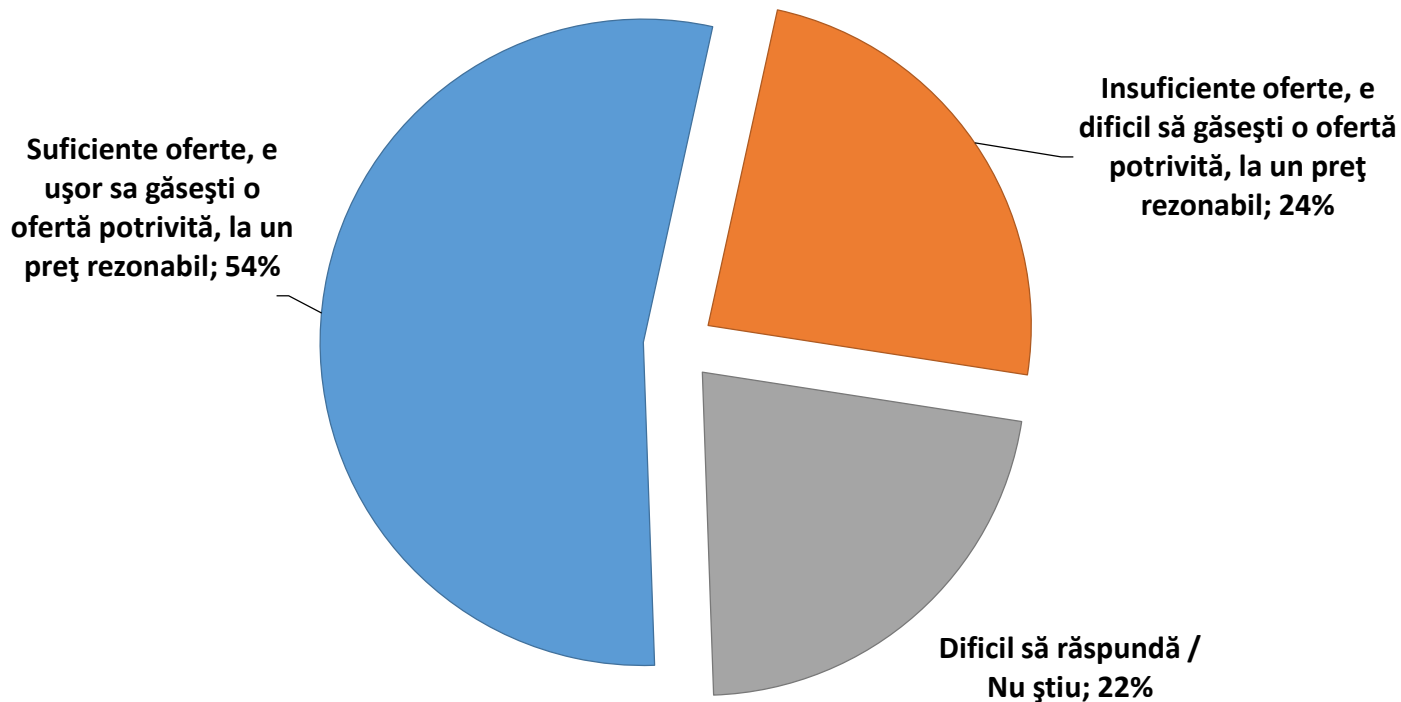
Telefonie fixă (corporativă)



Regiune



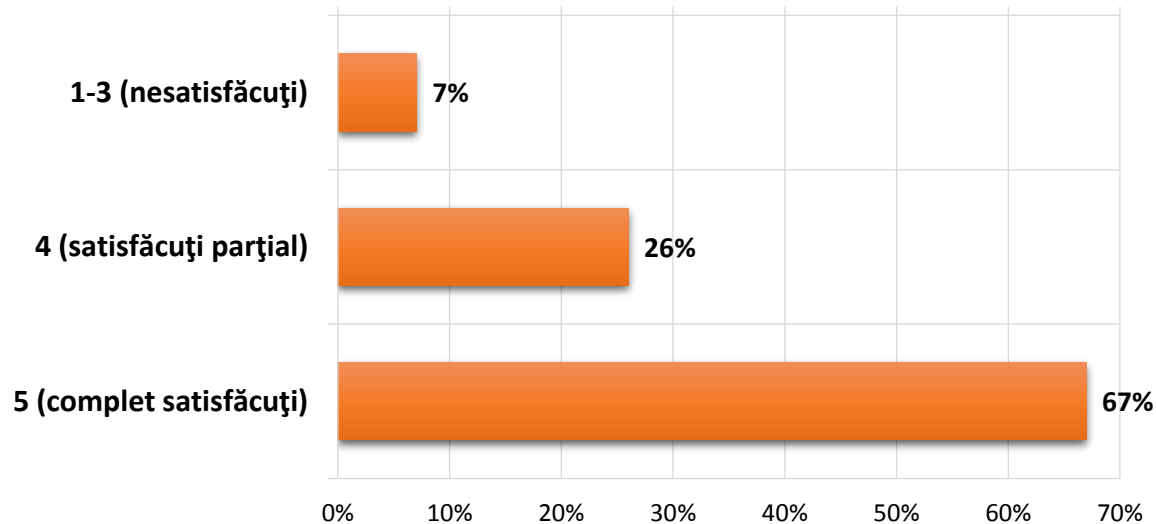
% din toate companiile, care utilizeaza serviciul telefonie fixă



QQQ:
Cu care din urmatoarele doua afirmatii, care se refera la situatia pe piata telefoniei fixe, sunteti de acord intr-o masura mai mare?

% din toate companiile,
care utilizeaza serviciile telefoniei fixe

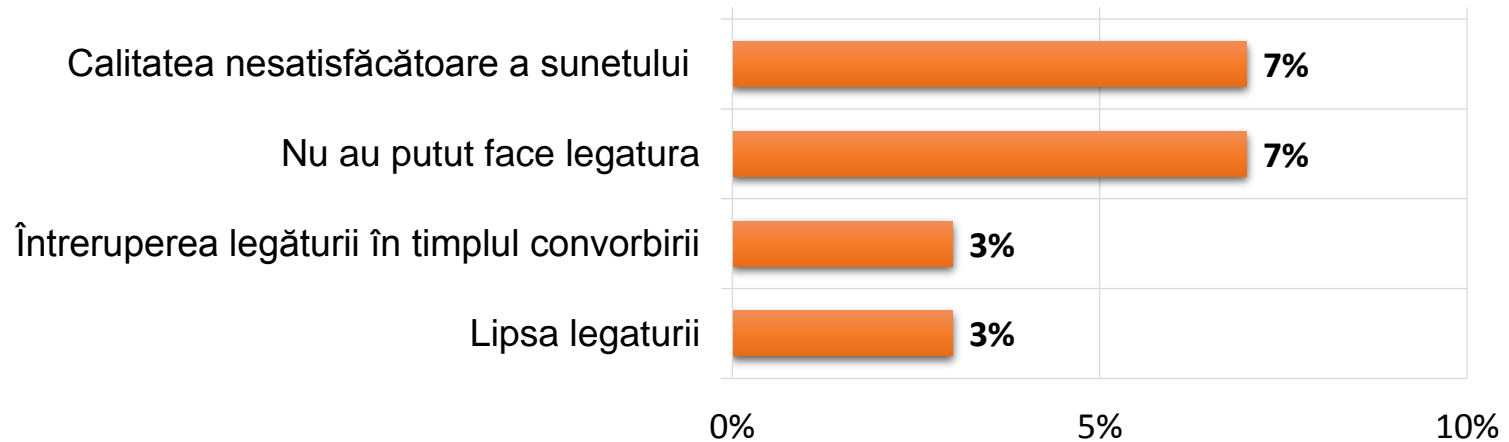
Evaluarea medie, note
din 5 optimal
posibile



4.57

QQQ:
Apreciați de la 1 la 5
cit de satisfăcut sunteți de
Telefonia fixa de la operatorul Dvs ..., unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretentii, iar
5 - foarte satisfăcut, pretentii nu sunt.

*% din toate companiile,
care utilizeaza serviciile telefoniei fixe*

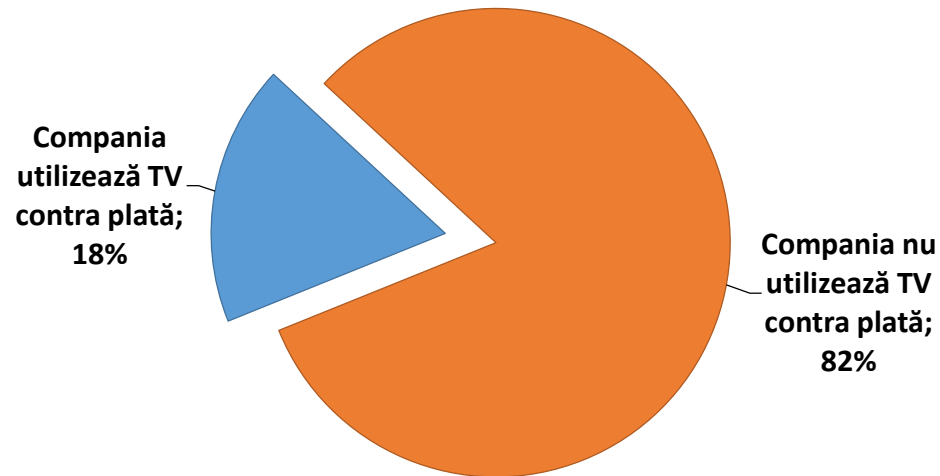


QQQ:
*Cu care din urmatoarele probleme,
ce tin de calitatea telefoniei fixe ale operatorului Dvs,
v-ati confruntat cel putin o data in ultimele trei luni?*

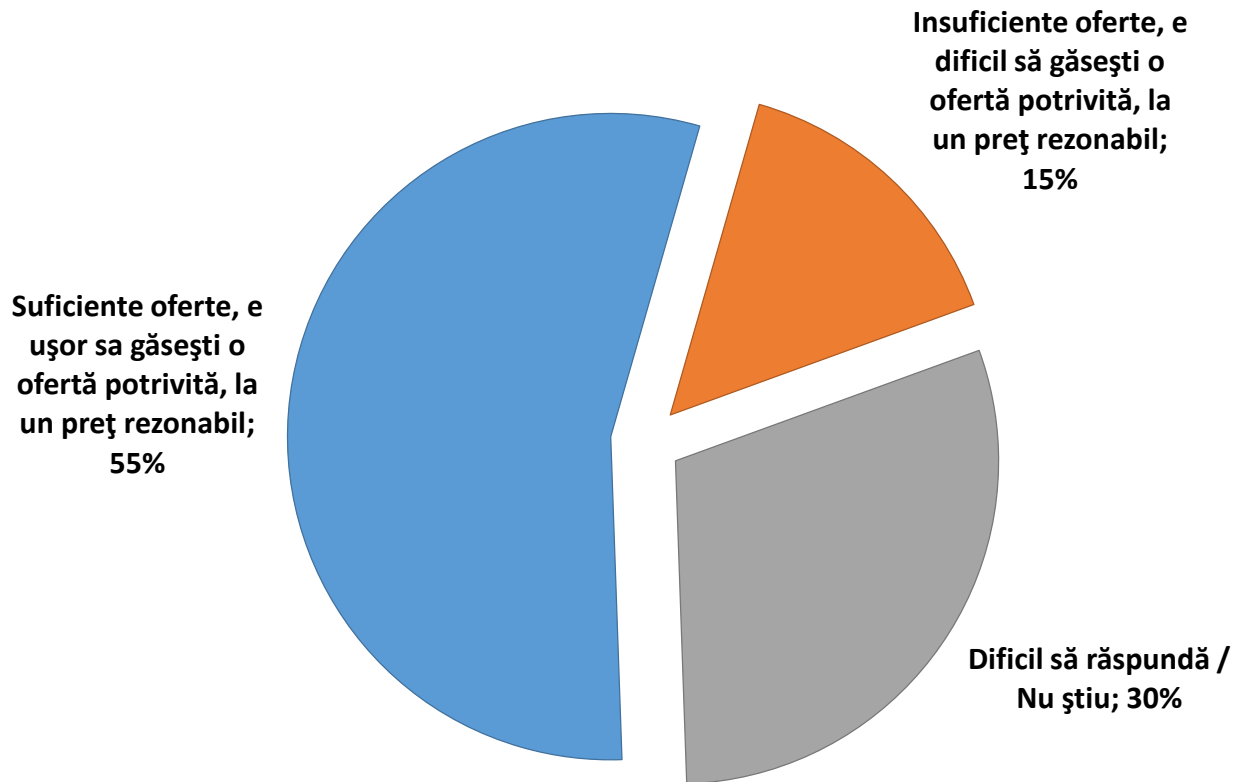


TV contra plată (corporativ)

% din toate companiile



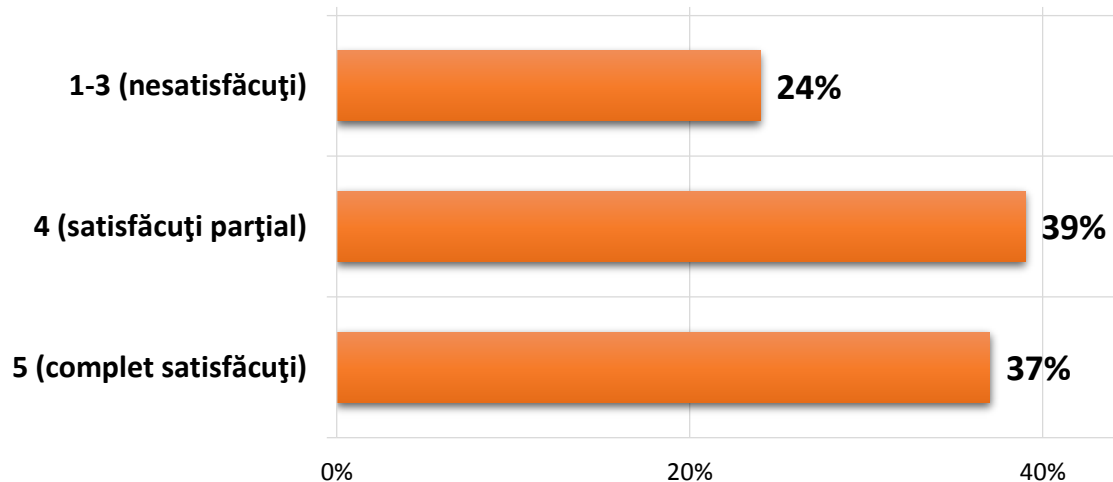
	Total	Dimensiunea companiei				Regiunea	
		Mare	Medie	Mica	Micro	Chisinau	Non Chisinau
Compania utilizează Tv contra plată	18%	16%	19%	22%	17%	14%	25%
Compania NU utilizează Tv contra plată	82%	84%	81%	78%	83%	86%	75%



QQQ:
 Cu care din următoarele două afirmații,
 care se referă la situația pe piața televiziunii cu plată prin cablu, sau satelit,
 sunteți de acord într-o măsură mai mare?

*% din toate companiile,
care utilizeaza serviciile Tv cu plată*

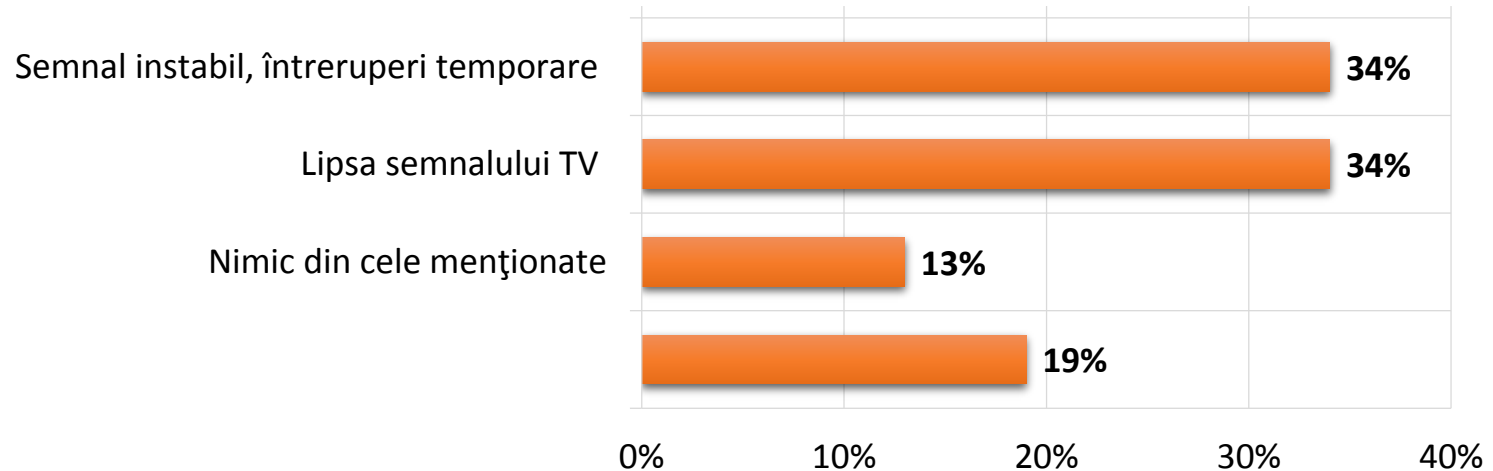
**Evaluarea medie, note
din 5 optimal
posibile**



4.06

QQQ:
*Apreciați de la 1 la 5 cit de satisfăcut sunteți de televiziunea de la operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.*

*% din toate companiile,
care utilizeaza serviciile Tv cu plata*

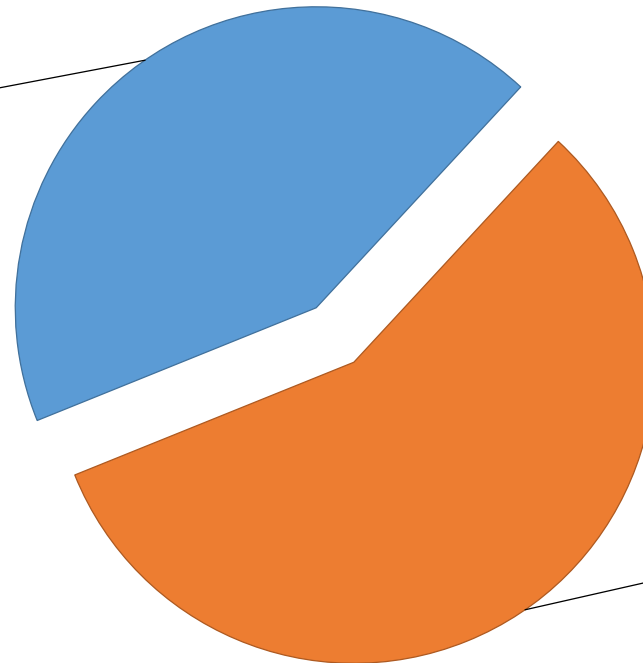


QQQ:
*Cu care din urmatoarele probleme,
ce tin de calitatea de televiziunii
a operatorului Dvs, compania dvs s-a confruntat cel puțin o data in ultimele trei luni?*



Date suplimentare

Utilizează câteva servicii ale unui singur operator incluse într-un abonament; 43%



Nu utilizează câteva servicii ale unui singur operator incluse într-un abonament; 57%

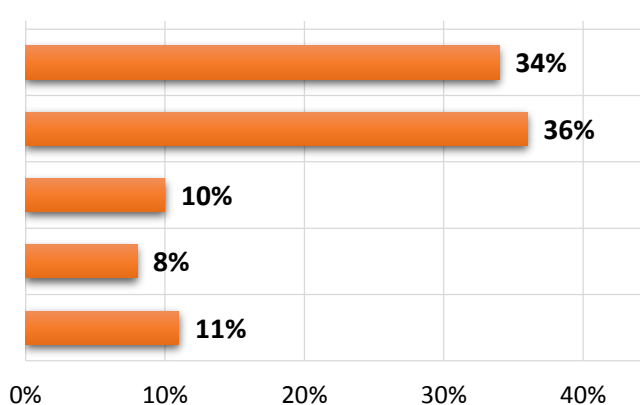
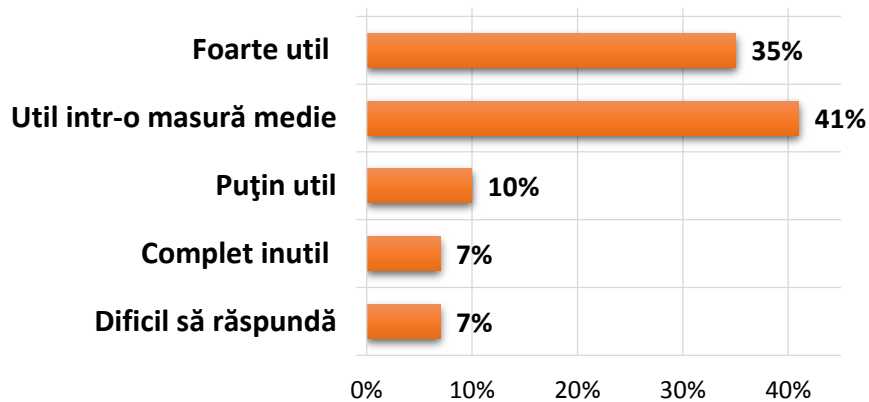
QQQ:

Sunteți conectat la un furnizor, care printr-un abonament va ofera mai multe servicii concomitent?

% din toate companiile

Perceperea utilității unui site care ar facilita compararea oferțelor operatorilor comunicațiilor electronice

Perceperea utilității unui site care ar facilita compararea calității serviciilor operatorilor comunicațiilor electronice



QQQ:
Cit de util, ar fi pentru Dvs un site, care v-ar ajuta sa comparati ofertele tuturor furnizorilor serviciilor de comunicarea electronica?

QQQ:
Cit de util, ar fi pentru Dvs un site, care v-ar ajuta sa comparati calitatea serviciilor tuturor furnizorilor serviciilor de comunicarea electronica?

Acțiuni preconizate de ANRCETI, ca rezultat al sondajului

- Dezvoltarea reglementărilor în vigoare;
- Utilizarea informației din sondaj pentru analizele de piață
- Elaborare în viitor a unui comparator de tarife și a unui comparator de calitate. Ulterior, organizarea de campanii de informare a consumatorilor finali
- Efectuarea periodică de sondaje, pentru a vedea care sunt tendințele pe piața de comunicații electronice