

*Agencija za ispitivanje javnog mnjenja  
"Damar" - Podgorica*

---

## ***REZULTATI ISTRAŽIVANJA***

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

*Februar, 2015. godine*

# METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

## Predmet i cilj istraživanja

Predmet ovog istraživanja je stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, to jest stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne i mobilne telefonije, interneta i distribucije televizijskih i radio programa, kao i stepenu obaviještenosti o pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga.

Cilj istraživanja je dobijanje podataka od strane korisnika, kako bi se stekla potpunija slika o tržištu elektronskih komunikacija

Specifični ciljevi ovoga istraživanja uključivali su identifikaciju:

1. Upotrebe i stepena zadovoljstva uslugama:
  - Fiksne i mobilne telefonije,
  - Provajdera TV programa i
  - Interneta.
2. Informisanost o:
  - Procesu digitalizacije u Crnoj Gori
  - Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
  - Zaštiti prava i interesa korisnika i
  - Univerzalnog telefonskog imeniku (1180)
3. Razlika u stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori s obzirom na socio-demografske karakteristike ispitanika (pol, starost, obrazovanje, radni status, materijalni položaj i regija).

## Uzorak

Veličina uzorka je bila 1013 ispitanika.

Ciljanu populaciju predstavljaju građani stari 18 i više godina.

Okvir za uzorak se zasniva na podacima iz popisa stanovništva sprovedenog 2011. godine.

Tip uzorka je slučajni, troetapni, stratifikovani uzorak.

Standardna statistička greška mjerenja iznosi +/- 3,1% za pojave sa incidencom od 50% sa intervalom povjerenja od 95%.

### *Prikupljanje podataka:*

Istraživanje "face to face" na reprezentativnom uzorku.

Ispitivanje se obavlja u domaćinstvu ispitanika.

Dužina trajanja intervjua – 25 minuta.

Podaci su prikupljeni terenskom anketom od 18. do 26. decembra 2014. godine.

## Druge metodološke napomene

Prilikom izrade izvještaja korištena je komparativna metoda, ali samo u onim slučajevima u kojima je to bilo metodološki opravdano.<sup>1</sup>

U prilogu izvještaja nalaze se tabele kontingencije za sva pitanja, izuzev nezavisnih varijabli, koja su sačinjavala anketni upitnik.

---

<sup>1</sup> Komparativna metoda je primjenjivana u odnosu na istraživanje iz 2013. godine, koje je sprovedeno na uzorku od 1046 ispitanika. Rezultati su poređeni samo u slučaju kada je bilo riječ o identičnim pitanjima i ponuđenim modalitetima odgovora.

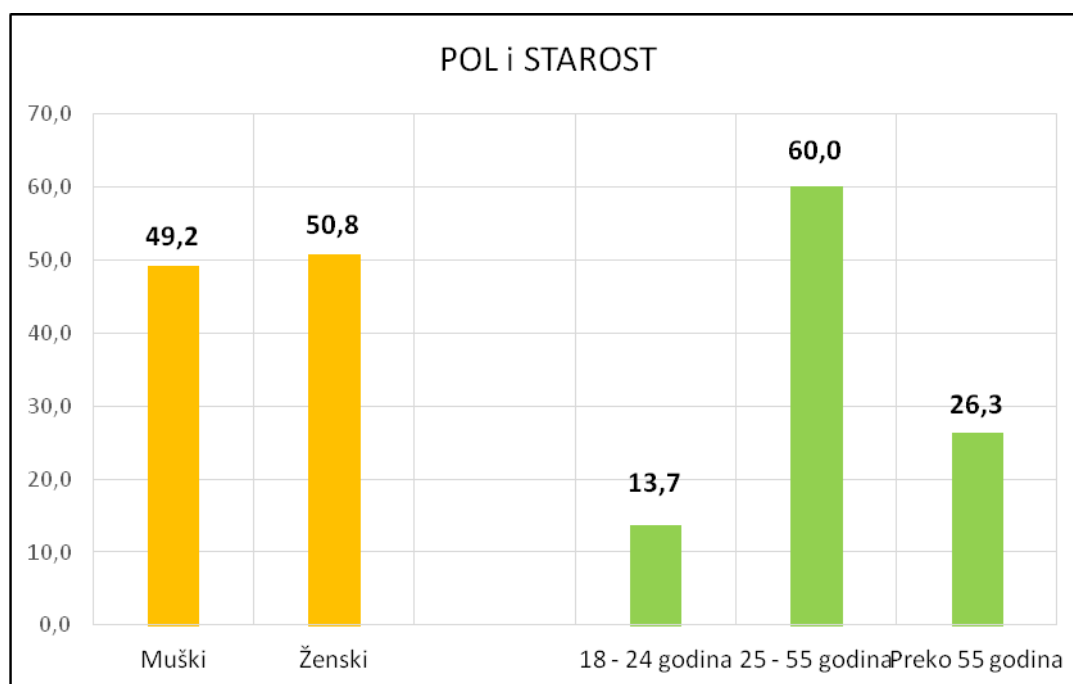
Tabela 1: *Presjek ispitanika po gradovima*

| GRAD         | N    | %     |
|--------------|------|-------|
| Podgorica    | 294  | 29,02 |
| Nikšić       | 118  | 11,65 |
| Danilovgrad  | 32   | 3,16  |
| Cetinje      | 28   | 2,76  |
| Kolašin      | 14   | 1,38  |
| Bijelo Polje | 71   | 7,01  |
| Mojkovac     | 15   | 1,48  |
| Berane       | 52   | 5,13  |
| Plužine      | 9    | 0,89  |
| Šavnik       | 5    | 0,49  |
| Žabljak      | 8    | 0,79  |
| Pljevlja     | 55   | 5,43  |
| Rožaje       | 36   | 3,55  |
| Andrijevica  | 10   | 0,99  |
| Plav         | 22   | 2,17  |
| Bar          | 68   | 6,71  |
| Ulcinj       | 31   | 3,06  |
| Budva        | 32   | 3,16  |
| Kotor        | 38   | 3,75  |
| Tivat        | 23   | 2,27  |
| Herceg Novi  | 52   | 5,13  |
| UKUPNO       | 1013 | 100,0 |

Tabela 2: *Presjek ispitanika po regijama*

| REGIJA    | N    | %     |
|-----------|------|-------|
| Centralna | 472  | 46,6  |
| Južna     | 297  | 29,3  |
| Sjeverna  | 244  | 24,1  |
| UKUPNO    | 1013 | 100,0 |

**GRAFIK 1:** POL i STAROST ISPITANIKA



**GRAFIK 2:** OBRAZOVANJE i RADNI STATUS ISPITANIKA

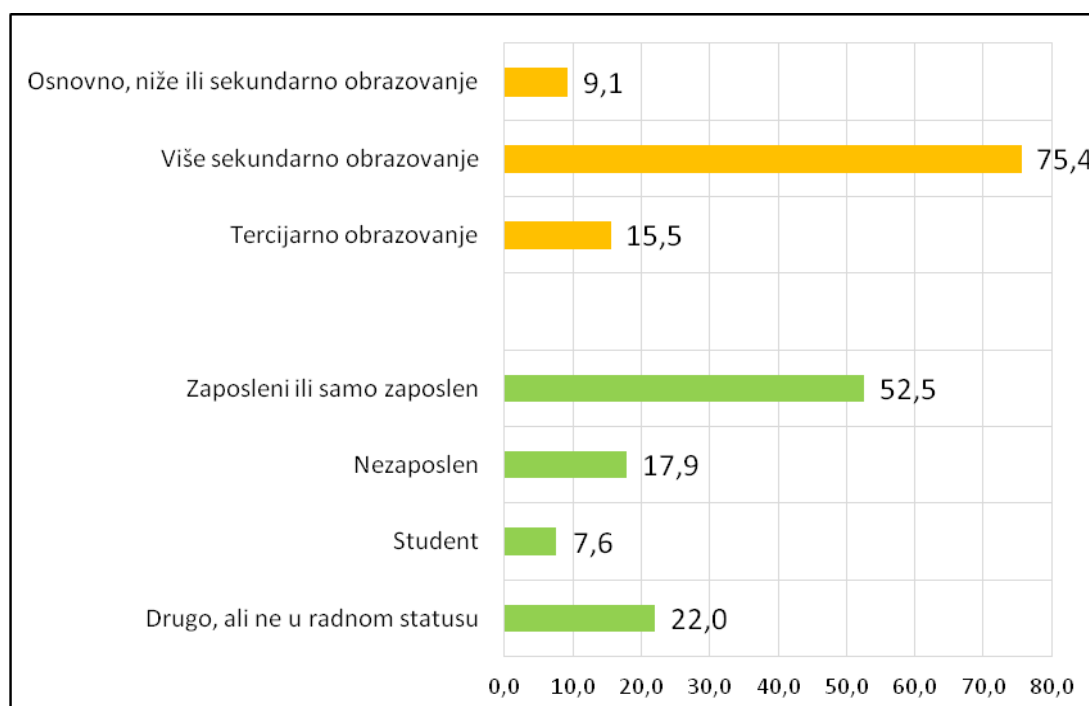


Tabela 3: *Broj članova domaćinstva*

| Broj članova | N   | %    |
|--------------|-----|------|
| 1            | 50  | 4,9  |
| 2            | 146 | 14,4 |
| 3            | 186 | 18,4 |
| 4            | 319 | 31,5 |
| 5            | 214 | 21,1 |
| 6            | 73  | 7,2  |
| 7            | 18  | 1,8  |
| 8            | 3   | 0,3  |
| 9            | 2   | 0,2  |
| 10           | 2   | 0,2  |

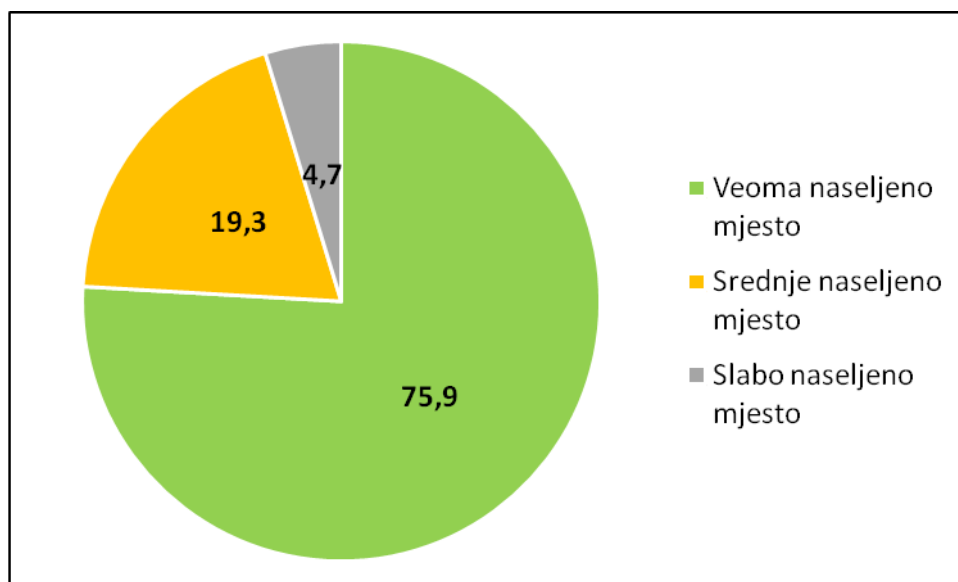
Tabela 4: *Broj članova domaćinstva ispod 16 godina*

| Broj članova | N   | %    |
|--------------|-----|------|
| 0            | 601 | 59,3 |
| 1            | 223 | 22,0 |
| 2            | 141 | 13,9 |
| 3            | 38  | 3,8  |
| 4            | 8   | 0,8  |
| 5            | 2   | 0,2  |

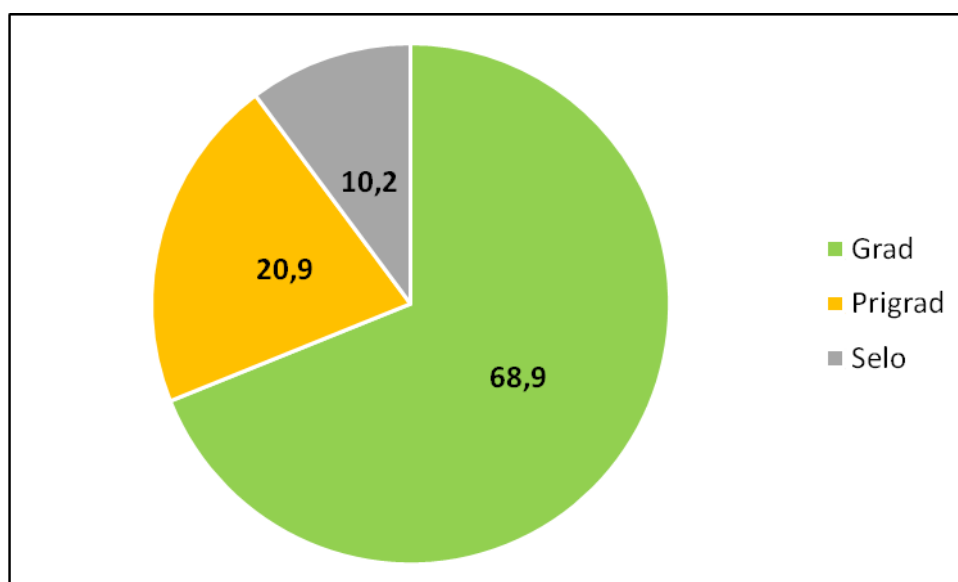
Tabela 5: *Mjesečni prihodi domaćinstva*

| Prihodi             | N    | %     |
|---------------------|------|-------|
| Ne želi da odgovori | 21   | 2,1   |
| Do 300 eura         | 268  | 26,5  |
| Od 301 do 600 eura  | 334  | 33,0  |
| Preko 600 eura      | 390  | 38,5  |
| TOTAL               | 1013 | 100,0 |

**GRAFIK 3:** TIP MJESTA STANOVANJA



**GRAFIK 4:** MJESTO STANOVANJA



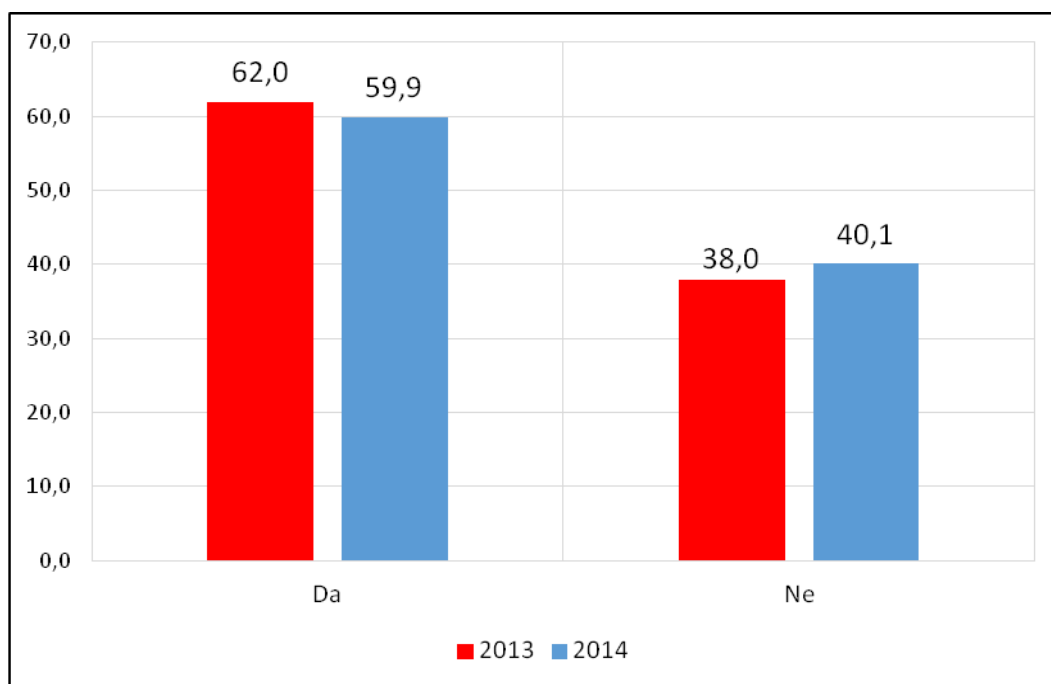
## FIKSNA TELEFONIJA

Prvi dio anketnog upitnika odnosio se na upotrebu fiksne telefonije, zadovoljstvo kvalitetom i cijenama usluga, te zadovoljstvo korisnika servisom podrške.

U odnosu na istraživanje iz 2013. godine, došlo je do blagog pada broja građana koji posjeduju fiksni telefon, a oni koji ne posjeduju kao glavni razlog navode korištenje usluga mobilne telefonije. Usluge Crnogorskog Telekom koristi 97,6% ispitanika. Uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji iskoristilo je 4% ispitanika. Blizu 90% građana je zadovoljno kvalitetom usluga fiksne telefonije, dok je 2/3 ispitanika zadovoljno cijenama njenih servisa. Skoro 2/3 ispitanika izjavilo je da nijesu nikada imali smetnju ili prekid u pružanju usluge fiksne telefonije. Od onih koji su imali navedene probleme (39,3%), najveći procenat ispitanika je zadovoljan vremenom otklanjanja problema u pružanju usluga fiksne telefonije (68,6%). Preko 40% građana je kontaktiralo podršku za korisnike svog provajdera fiksne telefonije. Stepenn ukupnog zadovoljstva korisnika usluga call centra iznosi 76,2%.

Na narednim stranicama su detaljno predstavljeni odgovori na sva pitanja iz oblasti fiksne telefonije.

Grafik 5: *Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?*

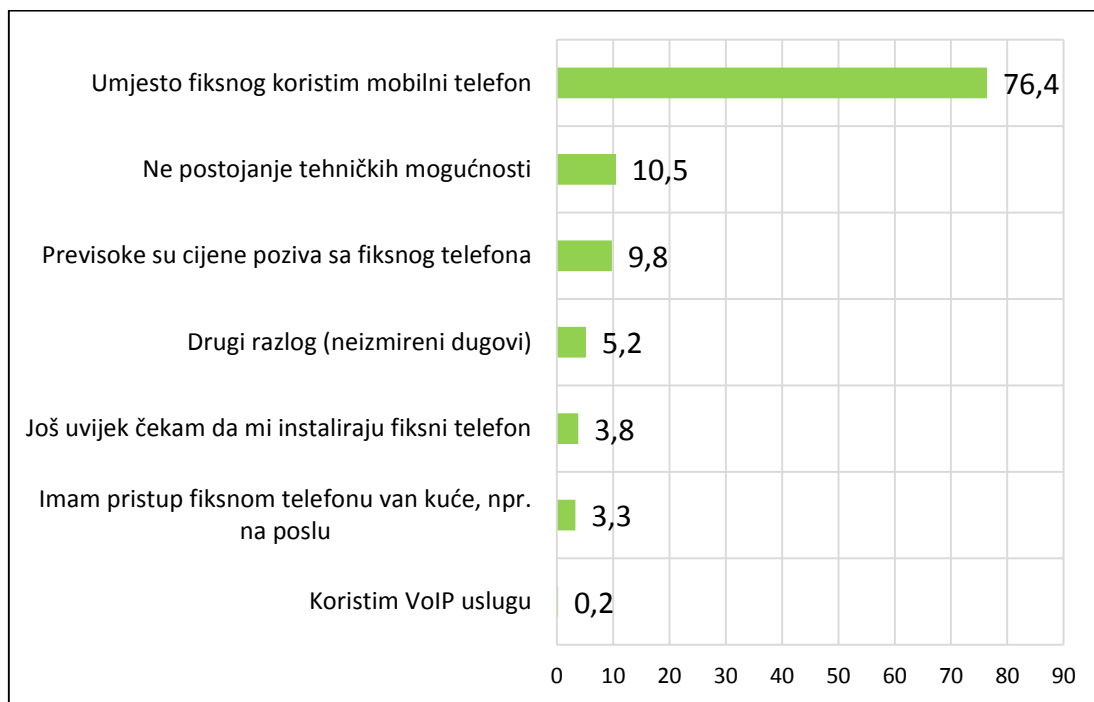


U odnosu na istraživanje realizovano 2013. godine, kada je 62% ispitanika odgovorilo da posjeduje fiksni telefon, ovo istraživanje pokazuje da broj korisnika fiksne telefonije bilježi blagi pad (59,9%).

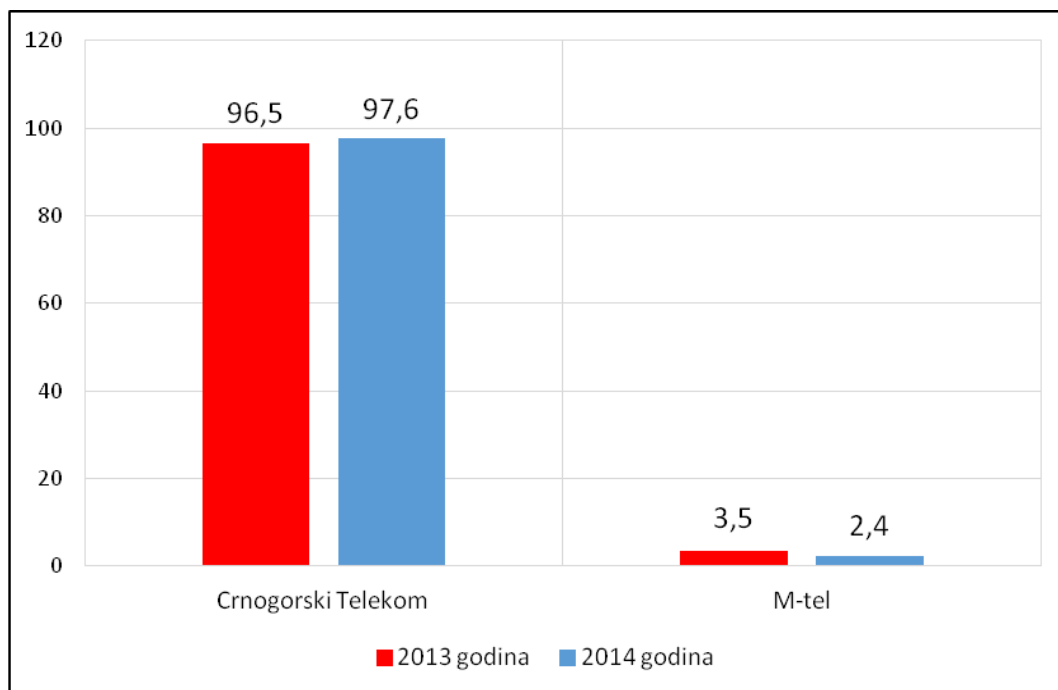
Oni ispitanici koji ne posjeduju fiksni telefon, njih 40,1%, kao glavne razloge navode korišćenje mobilnog umjesto fiksnog telefona, tehničke nemogućnosti uvođenja fiksnog

telefona, previsoke cijene poziva sa fiksnog telefona i prestanak korišćenja usluga fiksne telefonije zbog neplaćanja računa.

Grafik 6: *Koji je glavni razlog što ne posjedujete fiksni telefon u svom domaćinstvu?*



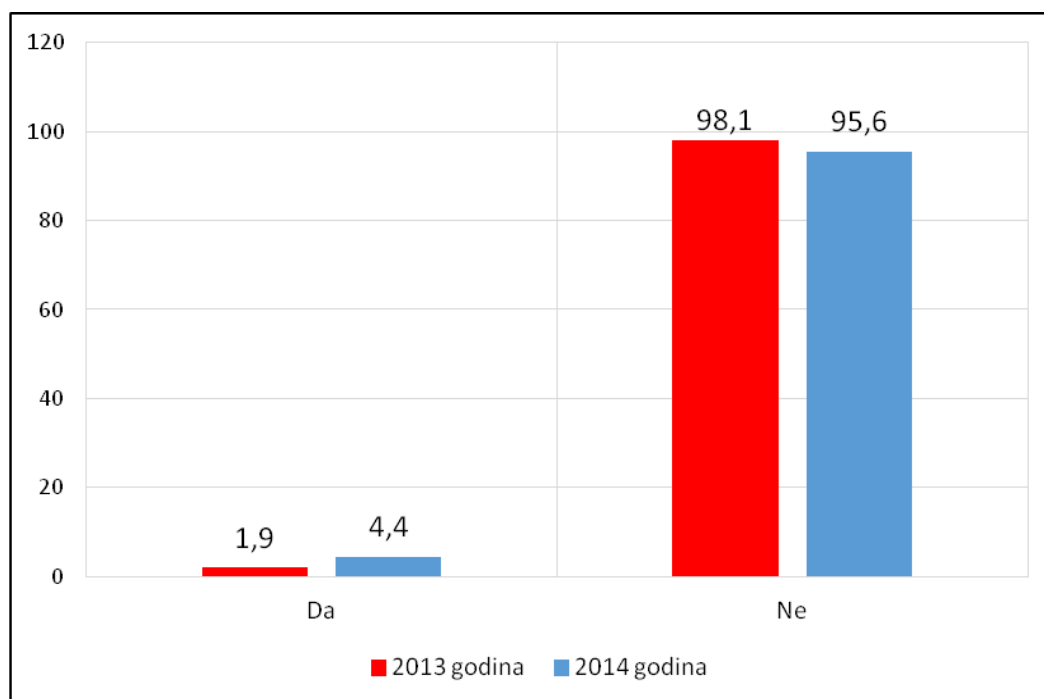
Grafik 7: *Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?*



Crnogorski Telekom, kao provajder fiksne telefonije, prema ovom istraživanju, zauzima 97,6% tržišta, što predstavlja rast za 1,1% u odnosu na istraživanje iz 2013. godine. S druge strane kompanija M-tel, bilježi blagi pad i njen udio u tržištu sada iznosi 2,4%, dok je u 2013. godini iznosio 3,5%.



Grafik 8: *Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?*

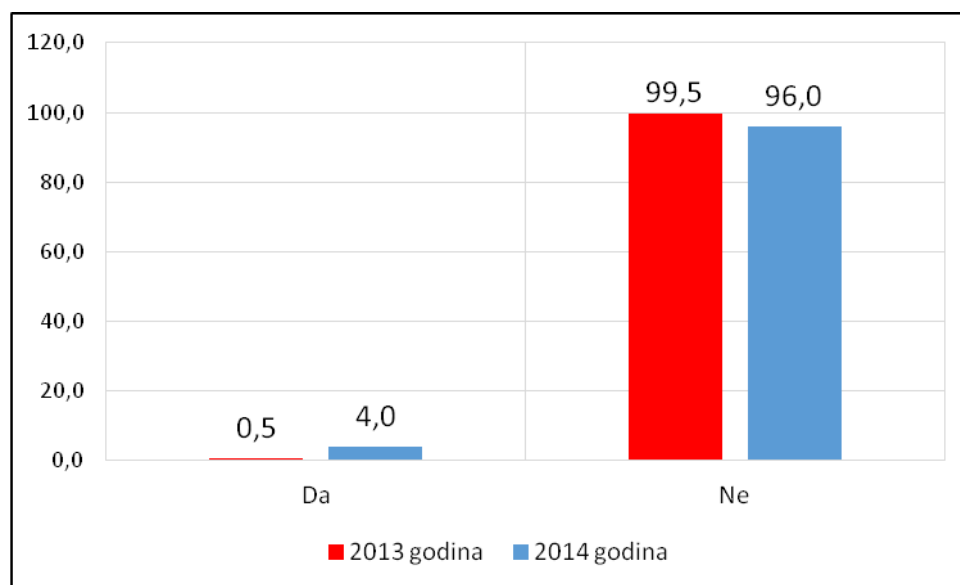


Provajdera fiksne telefonije je promijenilo svega 4,4% ispitanika, što je za 2,5% više u odnosu na istraživanje sprovedeno 2013. godine, a kao glavne razloge navode bolju ponudu novog provajdera, nezadovoljstvo cijenama, te bolju uslugu novog provajdera i kvalitet poziva.

Tabela 6: *Zbog čega?*

|                                                       | N  | %    |
|-------------------------------------------------------|----|------|
| 1. Nisam bio zadovoljan cijenama                      | 7  | 26,9 |
| 2. Novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom | 12 | 46,2 |
| 3. Lošiji kvalitet usluge starog provajdera           | 6  | 23,1 |
| 4. Bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder       | 5  | 19,2 |
| 5. Kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera      | 1  | 3,8  |

Grafik 9: ***Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?***

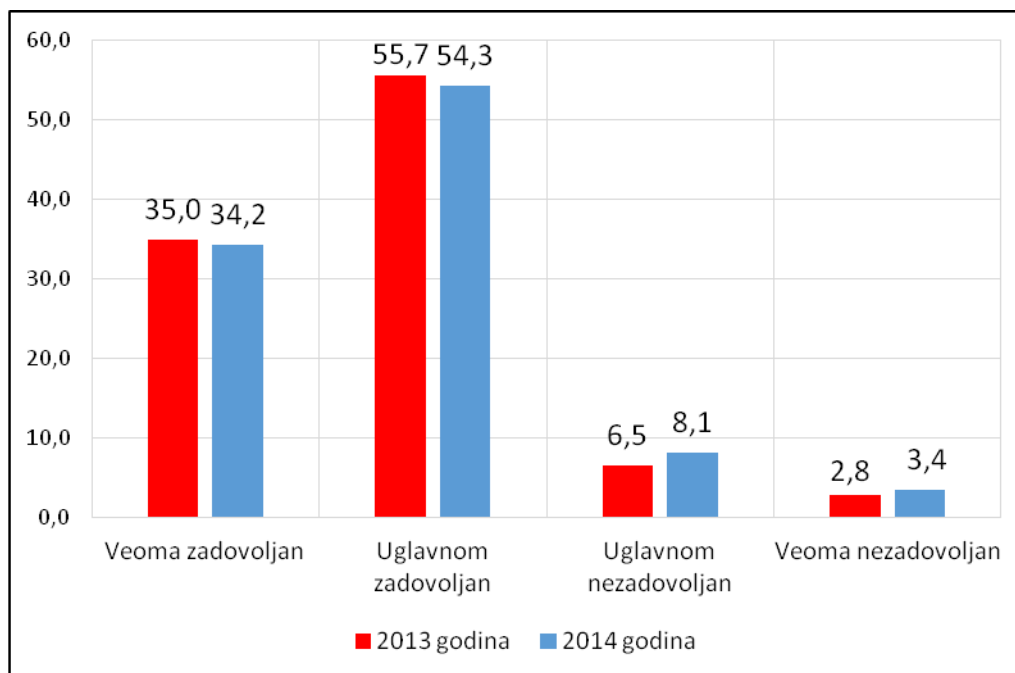


Uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji iskoristilo je 4,0% ispitanika, što predstavlja rast od 3,5% u odnosu na rezultat istraživanja realizovanog 2013. godine. Ispitanici koji su iskoristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji odgovorili su da su zadovoljni ovom uslugom.

Tabela 7: ***Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?***

|                       | N  | %    |
|-----------------------|----|------|
| Veoma zadovoljan      | 5  | 20,8 |
| Uglavnom zadovoljan   | 15 | 62,5 |
| Uglavnom nezadovoljan | 3  | 12,5 |
| Veoma nezadovoljan    | 1  | 4,2  |

Grafik 10: *Kada je u pitanju fiksna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?*



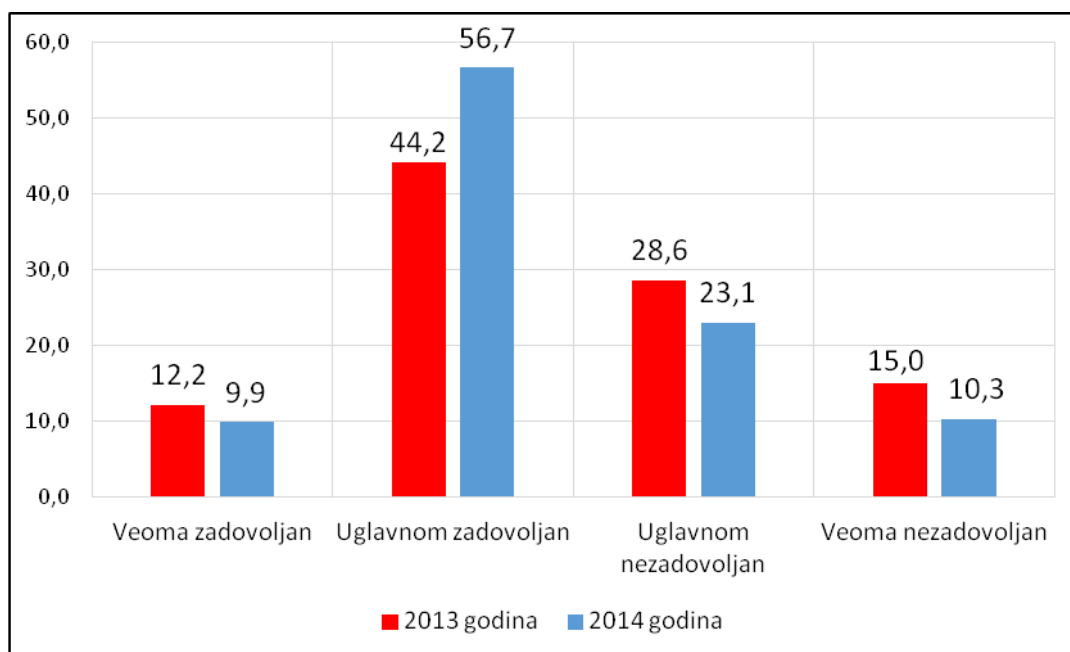
Rezultati ovog istraživanja, kao i istraživanja realizovanog 2013. godine pokazuju da su ispitanici gotovo u istom procentu iskazali visok stepen zadovoljstva kvalitetom usluga fiksne telefonije (88,5% - suma Uglavnom i Veoma zadovoljnih).

Tabela 8: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama*

|                                    | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan | Ne koristim tu uslugu |
|------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| 1. Lokalni pozivi                  | 38,3             | 53,5                | 4,2                   | 2,0                | 2,0                   |
| 2. Međugradski pozivi              | 33,7             | 49,9                | 6,2                   | 2,5                | 7,6                   |
| 3. Međunarodni pozivi              | 19,2             | 38,6                | 11,8                  | 5,1                | 25,3                  |
| 4. Prema mobilnim mrežama          | 15,3             | 30,9                | 19,9                  | 7,3                | 26,6                  |
| 5. Dial up pristup internetu       | 3,5              | 7,4                 | 3,7                   | 1,0                | 84,3                  |
| 6. Servisi sa dodatnom vrijednošću | 2,7              | 12,0                | 2,4                   | 3,5                | 79,4                  |

Ispitanici su, kada su pojedinačne usluge u pitanju, najviše zadovoljni sa lokalnim pozivima, dok su najviše nezadovoljni sa uslugama koje se odnose na pozive prema mobilnim mrežama. Građani su u najvećem procentu izjavili da ne koriste uslugu dial up pristupanja internetu (84,3%), te servise da dodatnom vrijednošću (79,4%).

Grafik 11: *Da li ste zadovoljni cijenom servisa fiksne telefonije?*



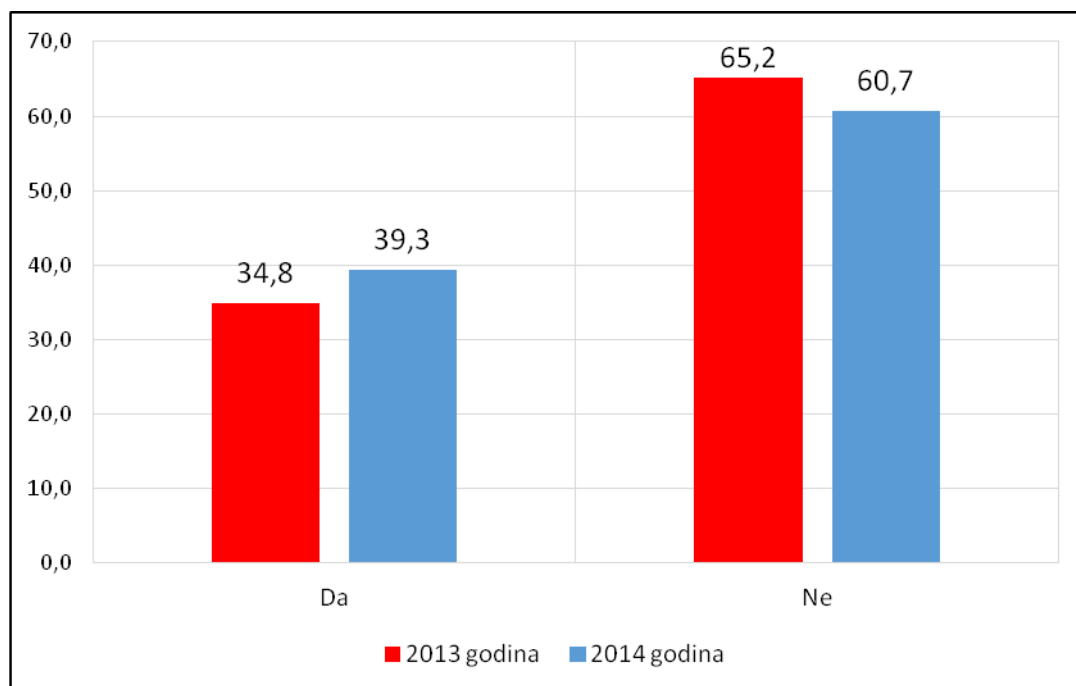
Očekivano, kada su u pitanju cijene servisa fiksne telefonije, građani su u manjem procentu zadovoljni u odnosu na kvalitet usluga fiksne telefonije. Međutim, ovo istraživanje pokazuje da je 2/3 anketiranih građana zadovoljno (veoma ili uglavnom) cijenom servisa fiksne telefonije, što je za 10% više nego u istraživanju koje je Agencija Damar realizovala 2013. godine. Istovremeno se za isti procenat, smanjio broj onih koji su nezadovoljni (veoma ili uglavnom) cijenom servisa fiksne telefonije, i sada iznosi 33,4%.

Tabela 9: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga*

|                                   | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan | Nisam informisan o cijenama |
|-----------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|
| 1. Lokalni pozivi                 | 25,6             | 53,1                | 12,6                  | 6,4                | 2,2                         |
| 2. Međugradski pozivi             | 19,4             | 50,4                | 15,9                  | 6,7                | 7,6                         |
| 3. Međunarodni pozivi             | 5,7              | 33,2                | 24,8                  | 12,3               | 23,9                        |
| 4. Prema mobilnim                 | 4,0              | 25,5                | 28,3                  | 16,5               | 25,6                        |
| 5. Dial up pristup                | 3,4              | 17,2                | 5,4                   | 8,6                | 65,4                        |
| 6. Servisi sa dodatom vrijednošću | 1,5              | 9,1                 | 3,9                   | 5,9                | 79,6                        |

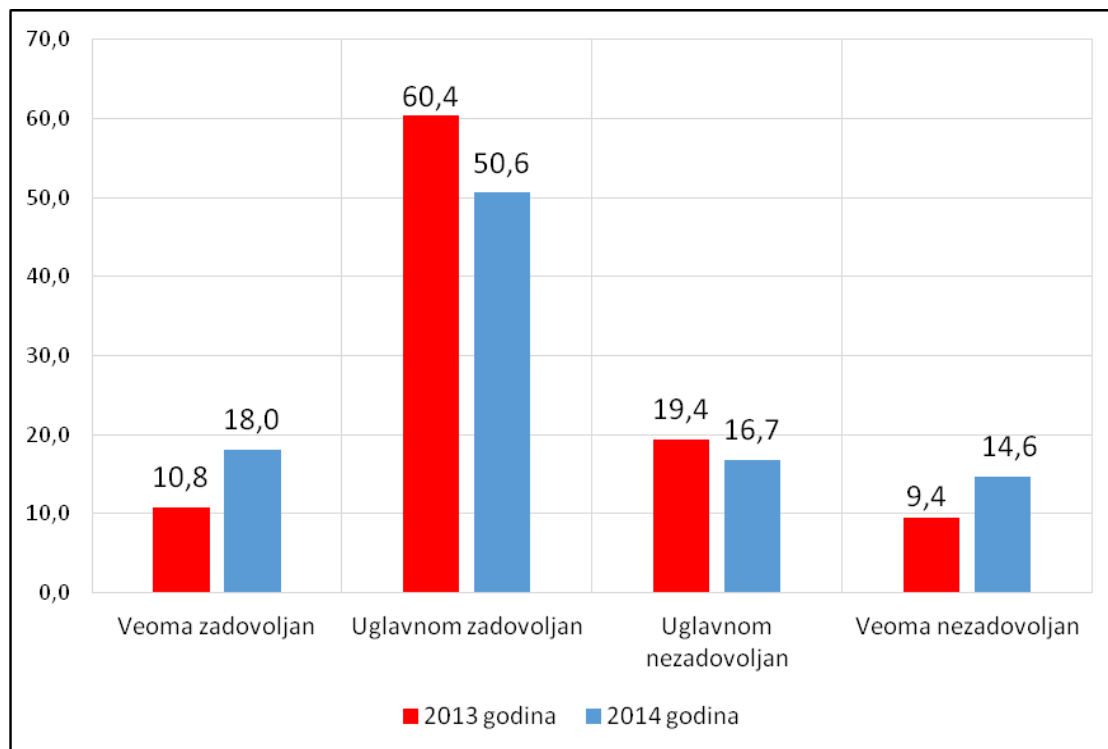
Građani su najviše zadovoljni cijenama lokalnih poziva (78,8%), dok su najviše nezadovoljni cijenama prema mobilnim mrežama (44,9). Najveći broj ispitanika nije informisan o cijenama usluga servisa sa dodatom vrijednošću, te cijenama dial up pristupa internetu.

Grafik 12: *Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju usluge fiksne telefonije?*

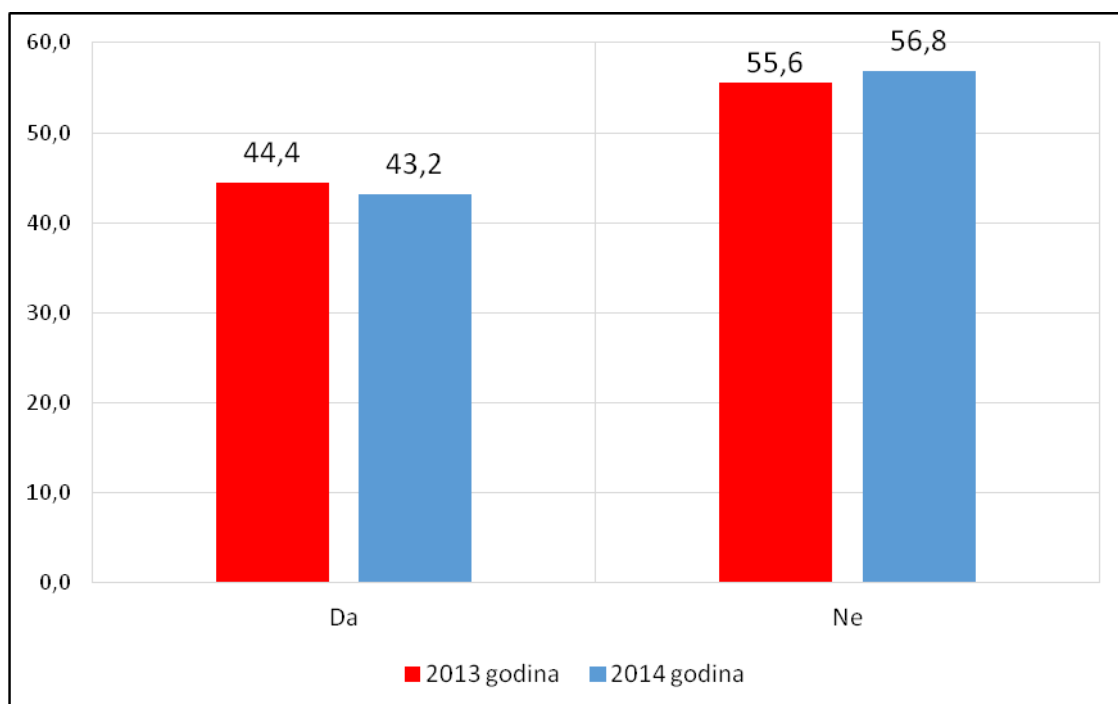


U odnosu na istraživanje iz 2013. godine, povećao se broj građana koji su imali smetnju ili prekid u pružanju usluge fiksne telefonije. Od onih koji su imali navedene probleme (39,3%), najveći procenat ispitanika, iako u nešto manjem procentu u odnosu na prethodno istraživanje, je veoma ili uglavnom zadovoljan vremenom otklanjanja problema u pružanju usluga fiksne telefonije (68,6%).

Grafik 13: *Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*



**Grafik 14: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?***



Broj građana koji je kontaktirao podršku za korisnike svog provajdera fiksne telefonije sada je neznatno manji u odnosu na istraživanje iz 2013. godine, i iznosi 43,2%. Istovremeno se smanjio (za 6,4%) i procenat ispitanika koji su veoma i uglavnom zadovoljni uslugom call centra, i u ovom istraživanju iznosi 76,2%.

**Grafik 15: *Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra)?***

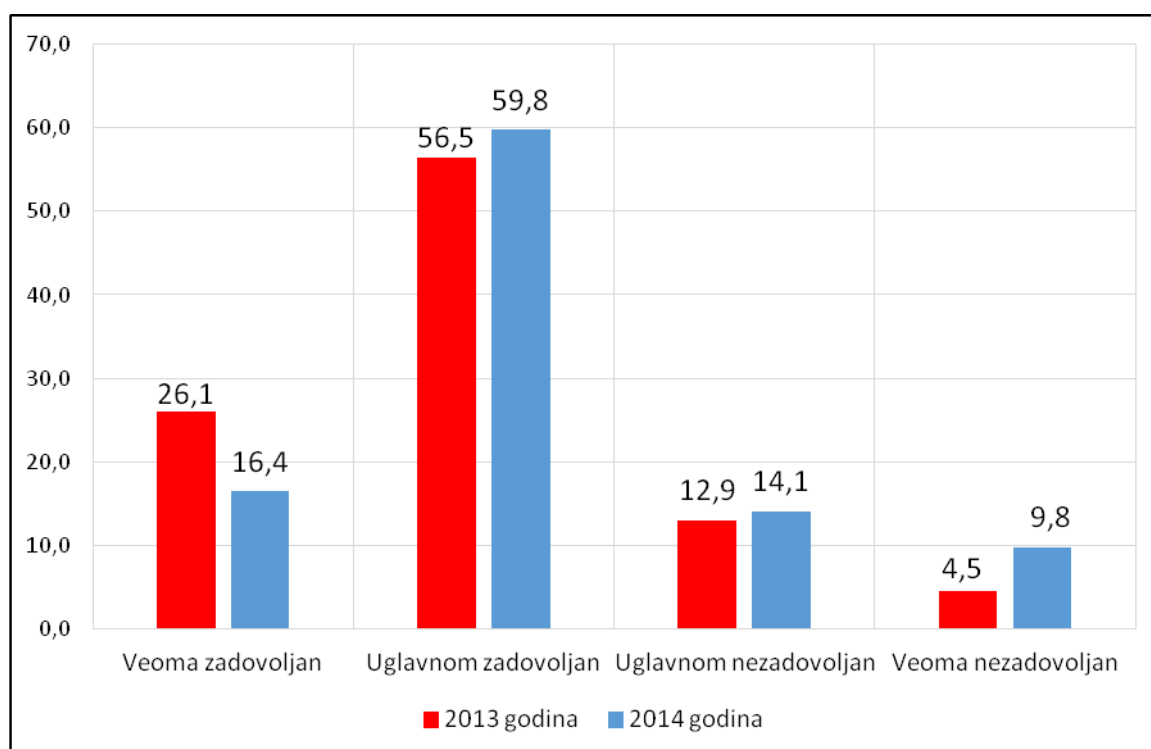


Tabela 10: *Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra) :*

| 2014                          | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |
|-------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Cijena poziva              | 33,2             | 52,7                | 8,6                   | 5,5                |
| 2. Vrijeme čekanja na odgovor | 15,2             | 43,4                | 24,6                  | 16,8               |
| 3. Kvalitet odgovora          | 22,3             | 55,1                | 12,5                  | 10,2               |
| 4. Kultura ophođenja          | 37,9             | 44,9                | 7,8                   | 9,4                |

Kada su u pitanju pojedinačni aspekti usluge servisa podrške, takođe je došlo do pada zadovoljstva kada su u pitanju kvalitet odgovora, kultura ophođenja, a posebno vrijeme čekanja na odgovor. S druge strane porastao je broj onih koji su zadovoljni cijenom poziva call centra.

## MOBILNA TELEFONIJA

U Crnoj Gori najveći broj stanovnika posjeduje mobilni telefon (95,1%). Usluge kompanije Crnogorski telekom koristi 51,4% (25,2% - postpaid, 26,2% - prepaid) ispitanika, Telenor koristi 49,8% (18,8% - postpaid, 31,0% - prepaid) ispitanika, a usluge mobilnog provajdera M-tel koristi 34,4% (9,6% - postpaid, 24,8% - prepaid) ispitanika.

Više od polovine građana posjeduje pametni telefon (smartphone). Među korisnicima pametnih telefona najviše je zastupljen Android operativni sistem (80,6%).

Građani najviše mobilne telefone koriste za razgovor (93,0%).

Stepen zadovoljstva mobilnom telefonijom, uopšte, je izrazito velik i iznosi 89,3%.

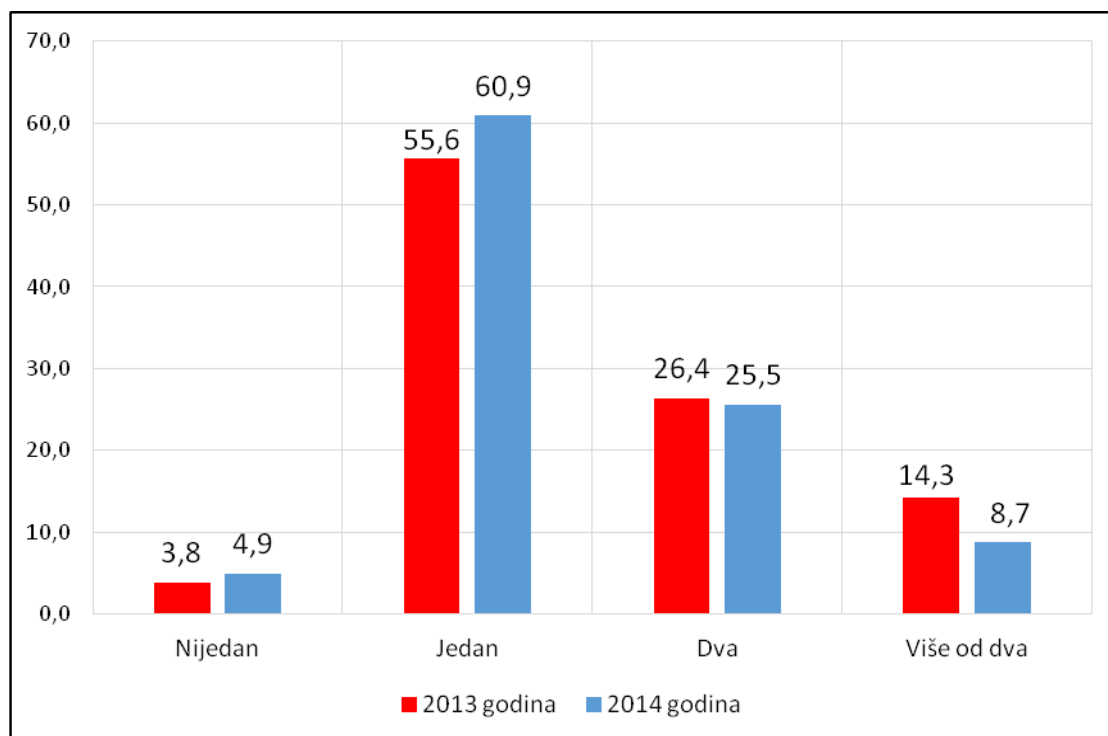
Kvalitetom usluga mobilne telefonije najviše su zadovoljni korisnici usluga kompanije Telenor (90,2%). Blizu 2/3 anketiranih građana izjavilo je da je zadovoljno cijenom usluga mobilne telefonije.

Provajdera mobilne telefonije je promijenilo 31,7% ispitanika. Najveći broj ispitanika je mobilnog operatera promijenio zbog nezadovoljstva cijenama.

Više od polovine ispitanika je kontaktiralo podršku za korisnike mobilnog operatera čije usluge koriste. Procenat zadovoljnih korisnika je 87,9%.

Usluge roaminga koristi 1/3 građana, dok više od 2/3 ispitanika smatra da su cijene roaming usluga previsoke.

Grafik 16: *Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?*



U odnosu na istraživanje realizovano 2013. godine, došlo je do rasta procenta ispitanika koji imaju jedan telefon, dok je broj onih koji posjeduju dva i više od dva telefona u padu.

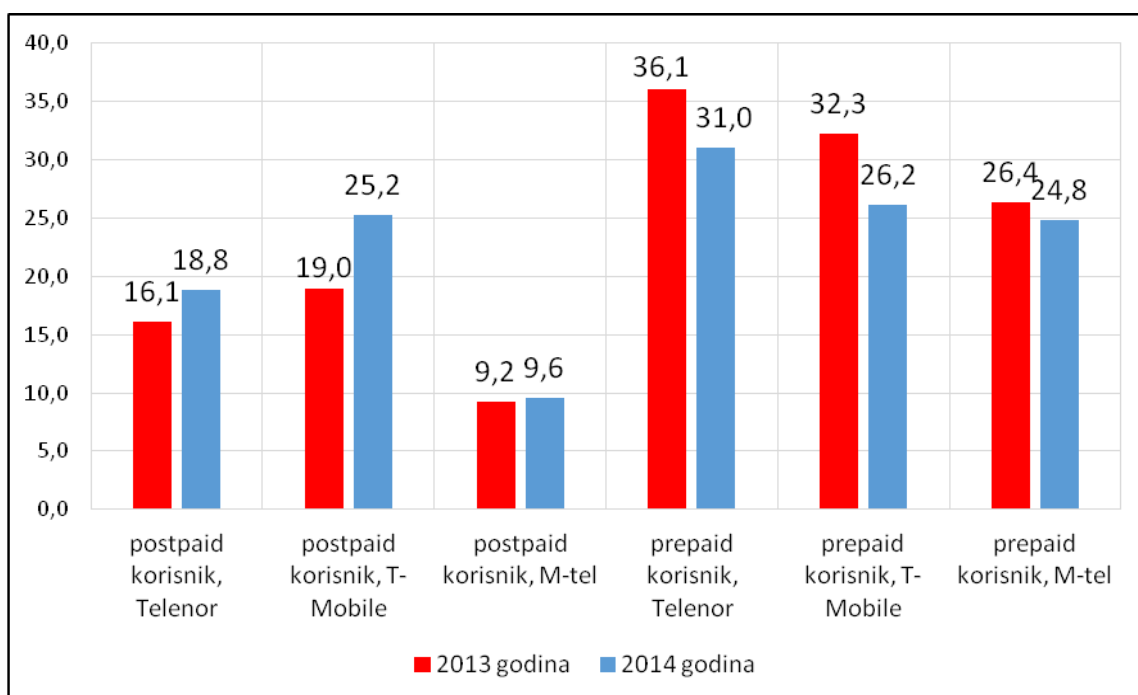


Prema istraživanju iz 2013. godine najveći broj korisnika usluga među ispitanicima imala je kompanija Telenor 52,2% (36,1% - prepaid, 16,1% postpaid), zatim T Mobile 51,3% (32,3% - prepaid, 19,0% - postpaid), a onda M Tel 35,6% (26,4% - prepaid, 9,2% - postpaid).

Rezultati koje je ove godine sprovela Agencija „Damar“ su sljedeći:

- Usluge T-Mobile-a koristi 51,4% (25,2% - postpaid, 26,2% - prepaid) ispitanika
- Usluge kompanije Telenor koristi 49,8% (18,8% - postpaid, 31,0% - prepaid) ispitanika
- Usluge mobilnog provajdera M-tel koristi 34,4% (9,6% - postpaid, 24,8% - prepaid) ispitanika

Grafik 17: *Koji tip i kojeg mobilnog operatera ste korisnik?*



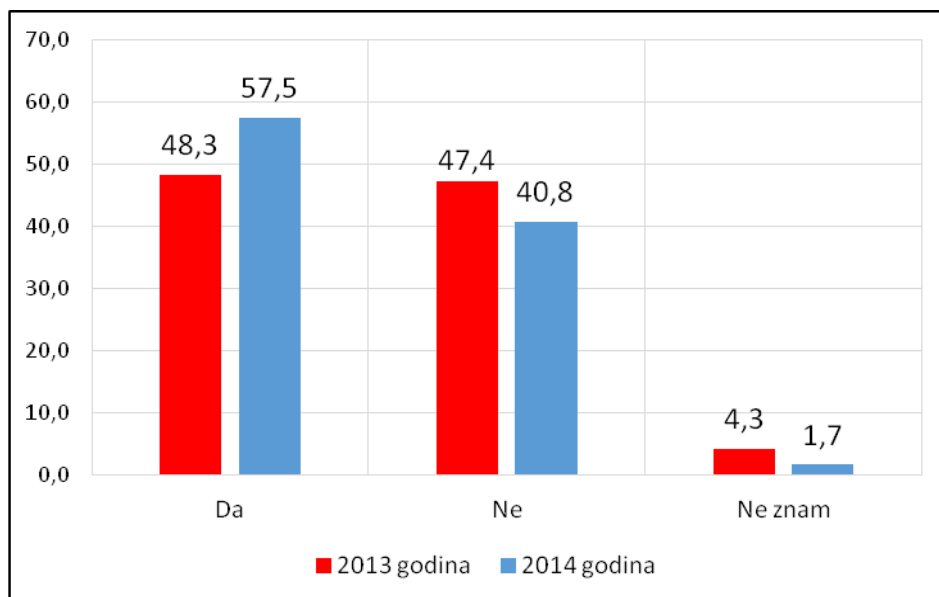
Kada se uporede rezultati dva istraživanja može se zaključiti da:

- Postoji trend rasta (za 6,2%) postpaid korisnika Crnogorskog Telekoma, ali i trend pada (-6,1%) prepaid korisnika ovog operatera;
- Rast broja postpaid korisnika (2,7%) bilježi i Telenor, ali i pad (za 5,1%) prepaid korisnika;
- Kada je u pitanju kompanija M-tel, prema rezultatima oba istraživanja, njene usluge koristi nešto više od 1/3 ispitanika (34,4%) i nije došlo do statistički značajnih razlika u broju postpaid, odnosno prepaid korisnika ovog operatera.

U istraživanju realizovanom 2013. godine, na pitanje: „***Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?***“ gotovo identičan broj ispitanika je odgovorio pozitivno, odnosno negativno, dok je 4,3% anketiranih kazalo da ne zna da li njihov telefon može pristupiti internetu.

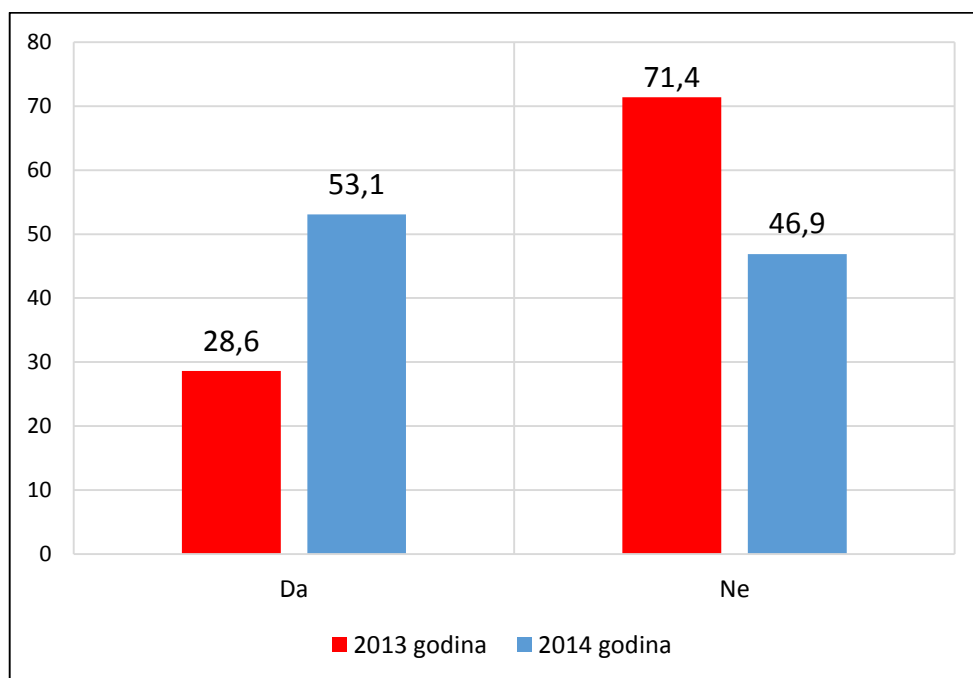
Istraživanje koje je sprovedeno 2014. godine pokazuje trend rasta mobilnih telefona, koje građani posjeduju, a putem kojih se može pristupiti internetu.

Grafik 18: ***Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?***



Naime, 57,5% ispitanika izjavilo je da posjeduje mobilni telefon putem kojeg može pristupiti internetu, što je za blizu 10% više nego u prethodnom istraživanju.

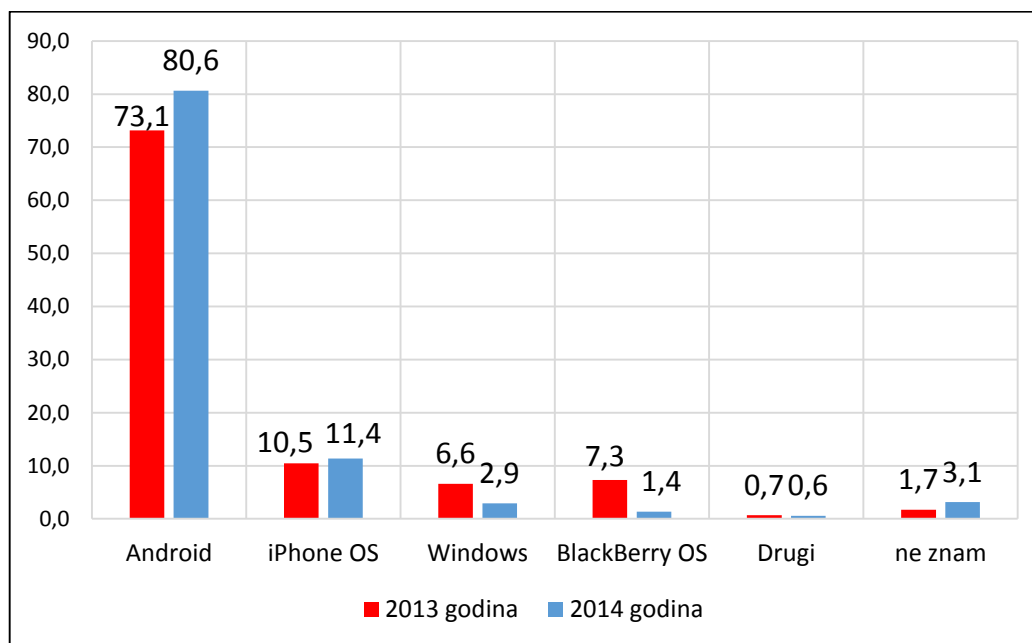
Grafik 19: ***Da li posjedujete pametni (smart) telefon?***



U odnosu na prethodno istraživanje broj građana koji posjeduju smart telefon porastao je za 24,5%.

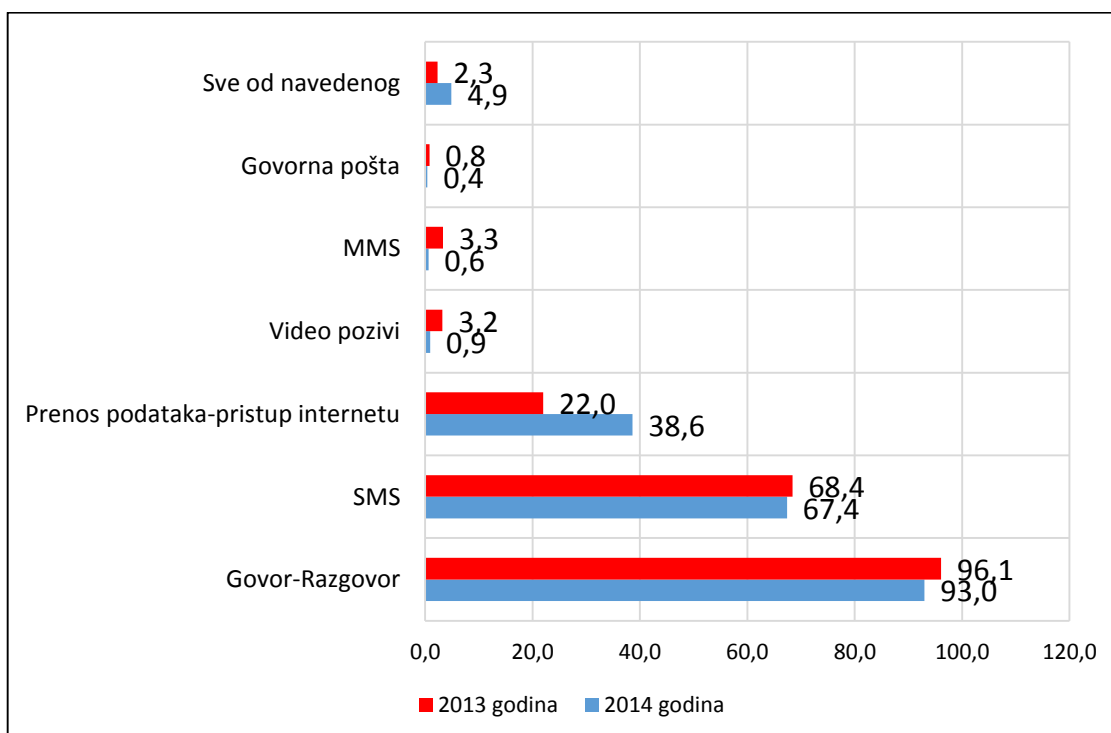
Kada je riječ o operativnim sistemima pametnih telefona, broj građana koji koriste Android porastao je za 7,5%, a takođe je porastao, za 0,9% i broj onih čiji je operativni sistem na mobilnom telefonu IOS (Iphone), dok je broj korisnika Windows i BlackBerry platforme u padu.

Grafik 20: *Koji je operativni sistem Vašeg pametnog telefona?*

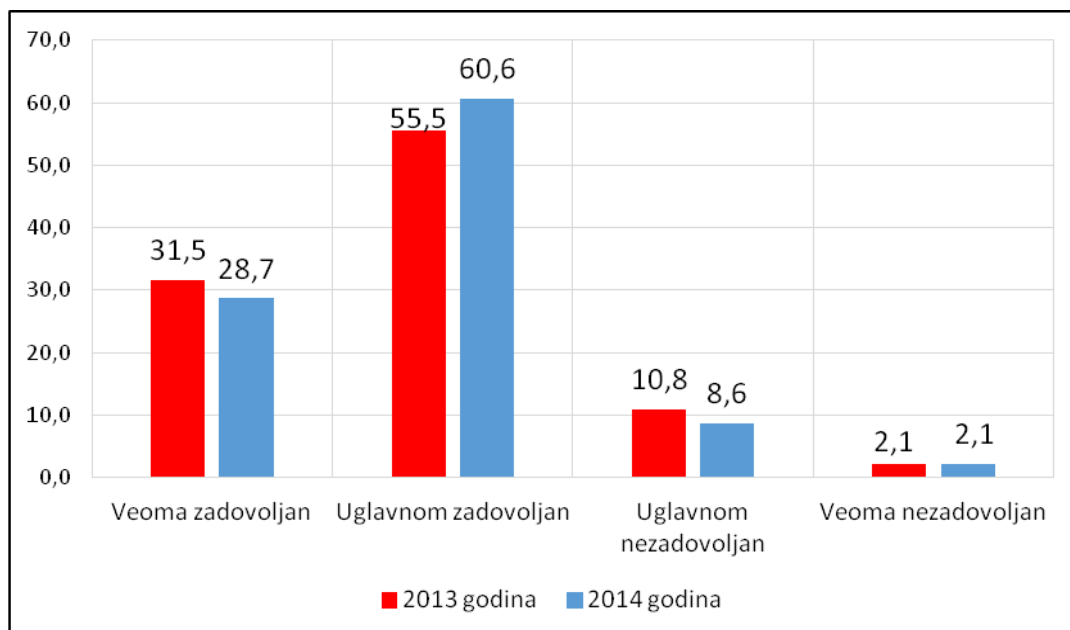


Od servisa mobilne telefonije, građani, kao i u prethodnom istraživanju, najviše mobilne telefone koriste za razgovor (93,0%), SMS (67,4%), te pristup internetu (38,6%). Interesan je podatak da je porastao, za 16,6%, broj građana koji koriste usluge prenosa podataka, odnosno pristupa internetu. Da koriste sve od navedenih servisa/usluga izjavilo je 4,9% ispitanika.

Grafik 21: *Koje servise mobilne telefonije koristite?*



Grafik 22: *Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?*



Stepen zadovoljstva mobilnom telefonijom, uopšte, je izrazito velik i iznosi 89,3% (suma veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan), što je za 2,3% više nego u istraživanju iz 2013. godine, dok je procenat onih koji misle suprotno je 10,7% (zbir veoma nezadovoljan i uglavnom nezadovoljan).

Tabela 11: *Provajder X Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?*

| PROVAJDER          |   | Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga? |                     |                       |                    | Total  |
|--------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
|                    |   | Veoma zadovoljan                                                                                 | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |        |
| Telenor            | N | 146                                                                                              | 287                 | 39                    | 8                  | 480    |
|                    | % | 30,4%                                                                                            | 59,8%               | 8,1%                  | 1,7%               | 100,0% |
| Crnogorski telekom | N | 150                                                                                              | 292                 | 38                    | 15                 | 495    |
|                    | % | 30,3%                                                                                            | 59,0%               | 7,7%                  | 3,0%               | 100,0% |
| M-tel              | N | 87                                                                                               | 210                 | 26                    | 8                  | 331    |
|                    | % | 26,3%                                                                                            | 63,4%               | 7,9%                  | 2,4%               | 100,0% |
| TOTAL              | N | 276                                                                                              | 584                 | 83                    | 20                 | 963    |
|                    | % | 28,7%                                                                                            | 60,6%               | 8,6%                  | 2,1%               | 100,0% |

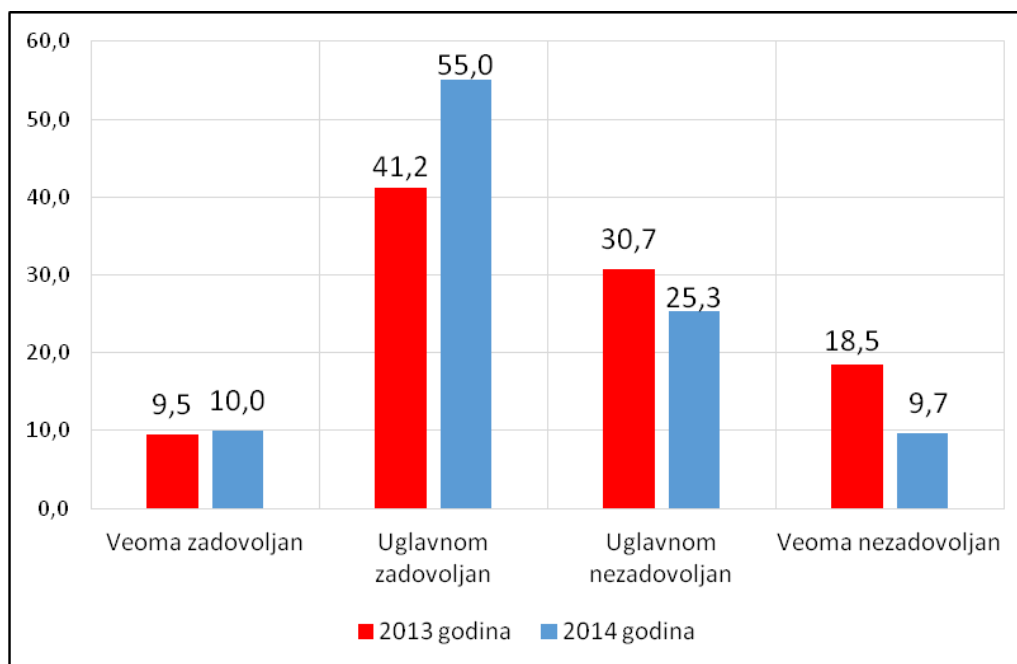
Iz tabele se može zaključiti da su kvalitetom usluga mobilne telefonije najviše zadovoljni korisnici Telenora (90,2%), zatim M-tel-a (89,7%), te crnogorskog telekoma (89,3%).

Tabela 12: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga*

|                                     | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan | N   |
|-------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----|
| 1. Govor (razgovori)                | 35,2             | 55,5                | 7,5                   | 1,9                | 963 |
| 2. SMS                              | 39,5             | 54,1                | 4,9                   | 1,6                | 740 |
| 3. Prenos podatka/pristup internetu | 30,8             | 53,8                | 13,1                  | 2,4                | 465 |
| 4. Video pozivi                     | 23,8             | 53,2                | 16,7                  | 6,3                | 126 |
| 5. Govorna pošta                    | 25,7             | 50,5                | 16,2                  | 7,6                | 105 |
| 6. MMS                              | 20,0             | 53,6                | 20,0                  | 6,4                | 110 |

Kada su u pitanju pojedinačne usluge, kao i istraživanju iz 2013. godine, građani su najviše zadovoljni SMS uslugom, dok su najviše nezadovoljni sa uslugama MMS-a i govorne pošte.

Grafik 23: *Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni cijenom usluga?*



Broj građana koji su veoma i uglavnom zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije porastao je, u odnosu na 2013. godinu, za skoro 15% i sada iznosi 65,0%.

Tabela 13: **Provajder X Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni cijenom usluga?**

|                    |   | Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni cijenom usluga? |                     |                       |                    | Total  |
|--------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
|                    |   | Veoma zadovoljan                                                                              | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |        |
| Telenor            | N | 49                                                                                            | 253                 | 125                   | 53                 | 480    |
|                    | % | 10,2%                                                                                         | 52,7%               | 26,0%                 | 11,0%              | 100,0% |
| Crnogorski telekom | N | 39                                                                                            | 285                 | 125                   | 46                 | 495    |
|                    | % | 7,9%                                                                                          | 57,6%               | 25,3%                 | 9,3%               | 100,0% |
| M-tel              | N | 27                                                                                            | 187                 | 81                    | 36                 | 331    |
|                    | % | 8,2%                                                                                          | 56,5%               | 24,5%                 | 10,9%              | 100,0% |
| TOTAL              | N | 96                                                                                            | 530                 | 244                   | 93                 | 963    |
|                    | % | 10,0%                                                                                         | 55,0%               | 25,3%                 | 9,7%               | 100,0% |

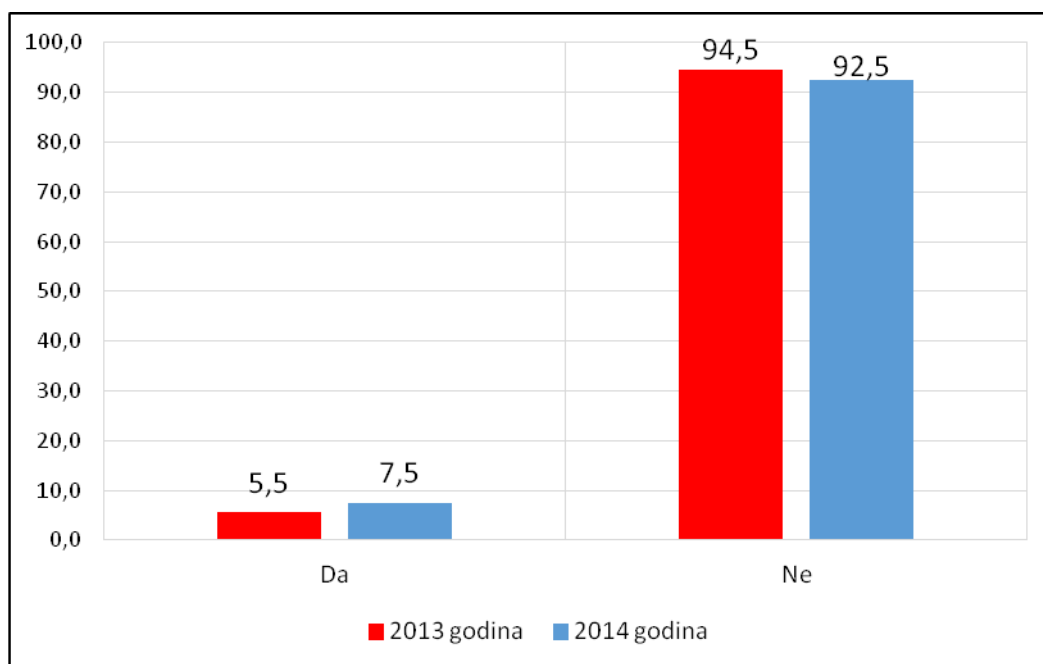
Cijenama usluga mobilne telefonije najviše su zadovoljni korisnici usluga Crnogorskog telekoma (65,5%), M-tel-a (64,7%), te korisnici usluga Telenor-a (62,9%).

Tabela 14: **Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga:**

|                                     | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan | N   |
|-------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----|
| 1. Govor (razgovori)                | 13,7             | 47,1                | 29,0                  | 10,2               | 963 |
| 2. SMS                              | 25,4             | 57,4                | 13,9                  | 3,2                | 740 |
| 3. Prenos podatka/pristup internetu | 16,3             | 44,3                | 26,7                  | 12,7               | 465 |
| 4. Video pozivi                     | 15,1             | 49,2                | 22,2                  | 13,5               | 126 |
| 5. Govorna pošta                    | 17,1             | 43,8                | 21,9                  | 17,1               | 105 |
| 6. MMS                              | 12,7             | 41,8                | 28,2                  | 17,3               | 110 |

Anketirani građani su najviše zadovoljni cijenama koje se odnose na uslugu SMS-a (82,8%), a najviše nezadovoljni sa cijenama usluge MMS-a (45,5%) i pristupa internetu (39,4%).

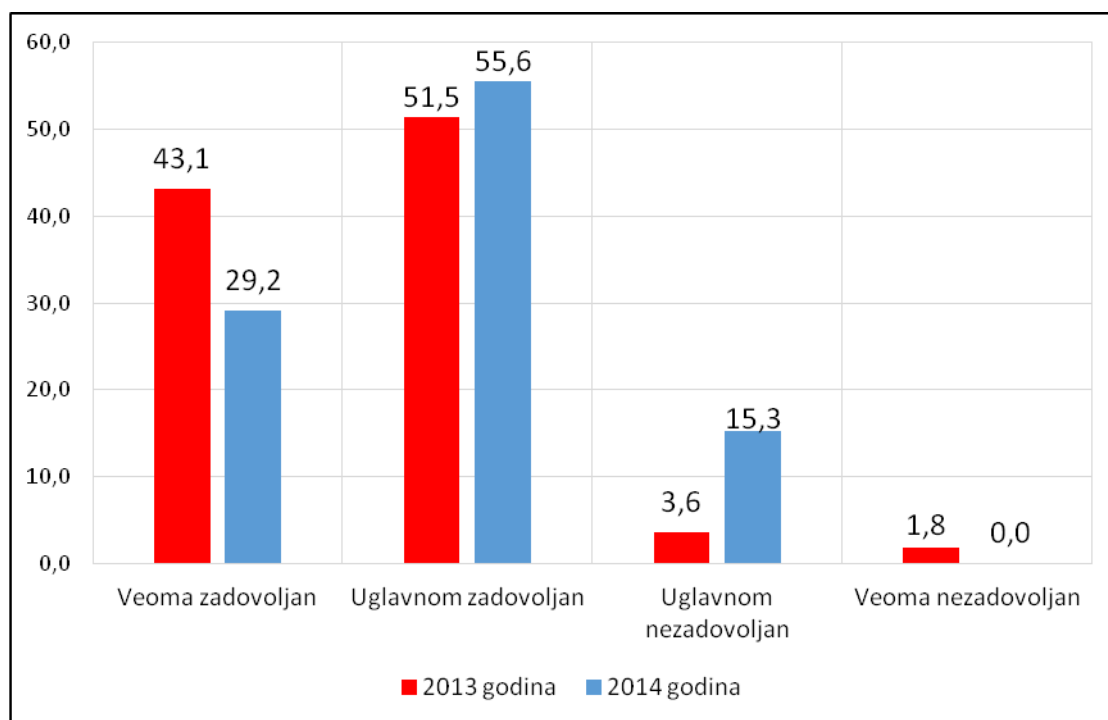
Grafik 24: *Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?*



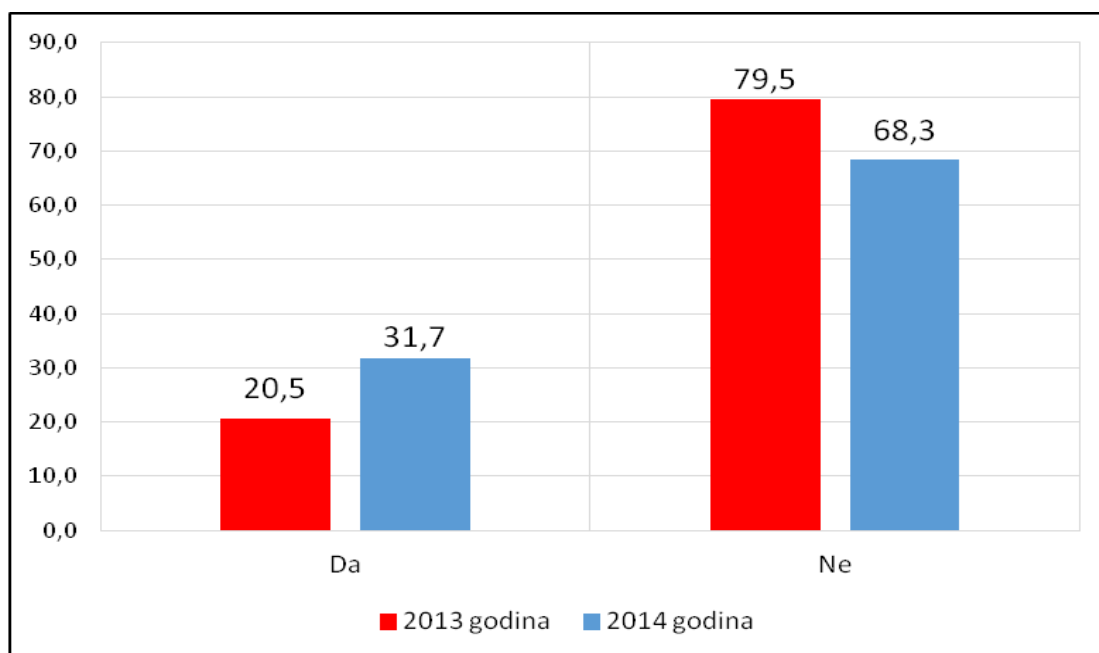
Uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji u 2014. godini iskoristilo je 7,5% anketiranih građana, što je 2% više nego u 2013. godini.

Građani koji su koristili uslugu prenosivosti broja su, iako u manjem procentu (za 9,8%) nego u istraživanju iz 2013. godine, u 84,8% slučajeva su veoma ili djelimično zadovoljni ovom uslugom.

Grafik 25: *Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?*

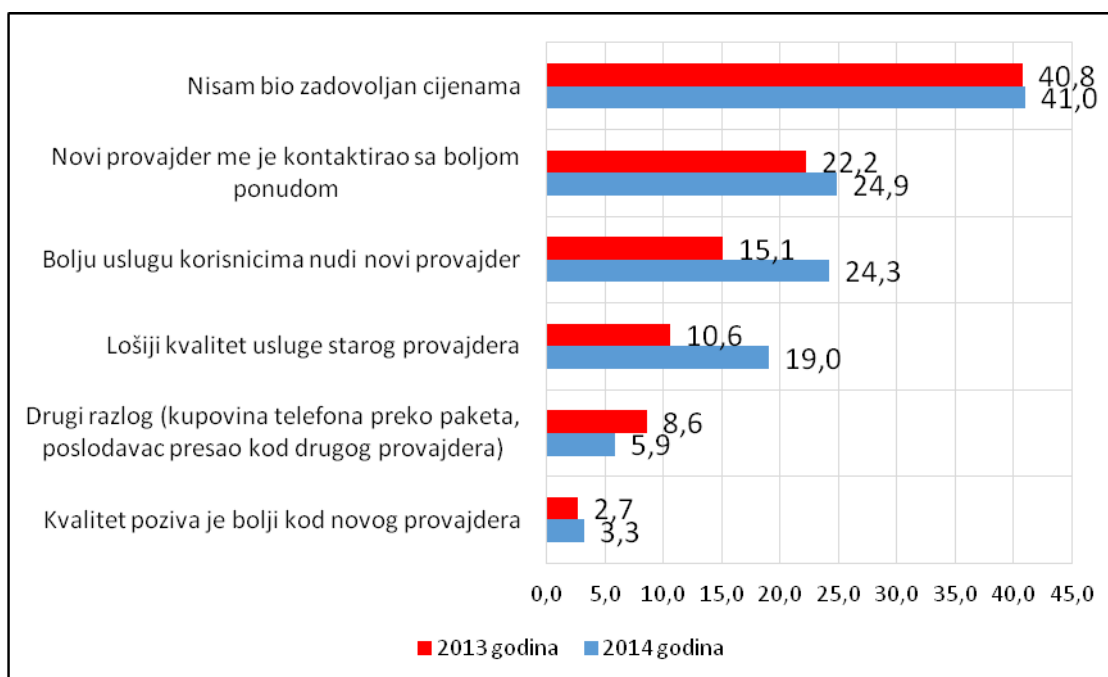


Grafik 26: *Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?*



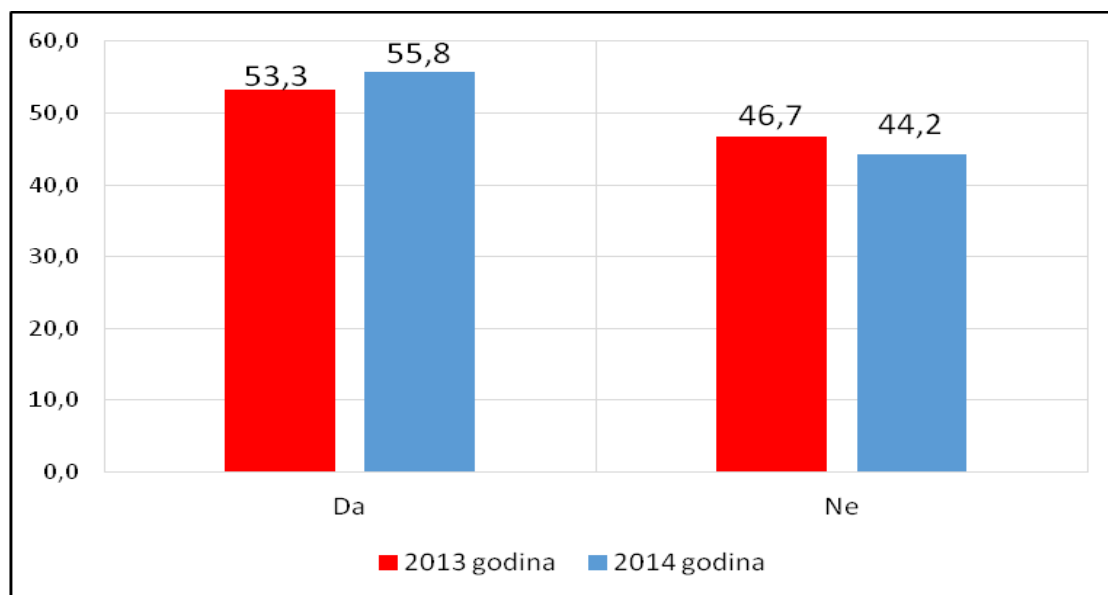
Provajdera mobilne telefonije je promijenilo skoro 1/3 ispitanika, što predstavlja porast od 11,2% u odnosu na 2013. godinu. Najveći broj ispitanika je mobilnog operatera promijenio zbog nezadovoljstva cijenama (41,0%), jer ih je novi provajder kontaktirao sa boljom ponudom (24,9%) i iz razlog što je novi provajder ponudio bolju uslugu (24,3%). Blizu 10% ispitanika kao neki drugi razlog za promjenu provajdera navelo je da je to učinilo jer je subjekt u kojem su zaposleni promijenio provajdera i jer su na taj način po povoljnijim uslovima kupili telefon.

Grafik 27: *Koji su razlozi za promjenu provajdera mobilne telefonije.*





**Grafik 28: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?***



U odnosu na istraživanje sprovedeno u 2013. godini došlo je do neznatnog rasta (za 2,5%) procenta ispitanika koji su kontaktirali call centar svog provajdera mobilne telefonije.

Procenat zadovoljnih (veoma i uglavnom) korisnika je 87,9%, što je na gotovo identičnom nivou kao i u istraživanju iz 2013. godine, kada je iznosio 87,6. Međutim, ono što predstavlja statistički značajnu razliku je podatak da je došlo do pomjeranja unutar grupe zadovoljnih korisnika. Tako, broj veoma zadovoljnih se smanjio za 11,1% i sada iznosi 23,5%, a u 2013. godini taj broj je bio 34,6%. Istovremeno se povećao broj uglavnom zadovoljnih sa 53,0% (istraživanje iz 2013. godine) na 64,4% (ovo istraživanje).

**Grafik 29: *Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?***

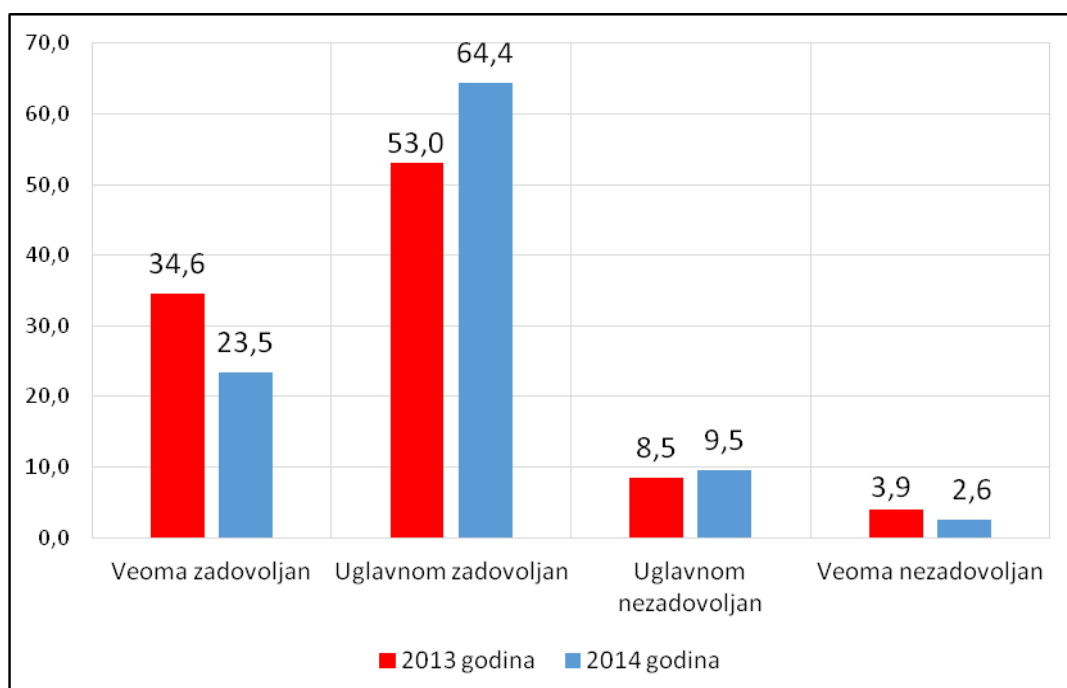


Tabela 15: *Provajder X Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?*

| PROVAJDER          |   | Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera? |                     |                       |                    | Total  |
|--------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
|                    |   | Veoma zadovoljan                                                                                      | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |        |
| Telenor            | N | 73                                                                                                    | 163                 | 28                    | 5                  | 269    |
|                    | % | 27,1%                                                                                                 | 60,6%               | 10,4%                 | 1,9%               | 100,0% |
| Crnogorski telekom | N | 70                                                                                                    | 205                 | 27                    | 8                  | 310    |
|                    | % | 22,6%                                                                                                 | 66,1%               | 8,7%                  | 2,6%               | 100,0% |
| M-tel              | N | 48                                                                                                    | 123                 | 14                    | 6                  | 191    |
|                    | % | 25,1%                                                                                                 | 64,4%               | 7,3%                  | 3,1%               | 100,0% |
| TOTAL              | N | 126                                                                                                   | 346                 | 51                    | 14                 | 537    |
|                    | % | 23,5%                                                                                                 | 64,4%               | 9,5%                  | 2,6%               | 100,0% |

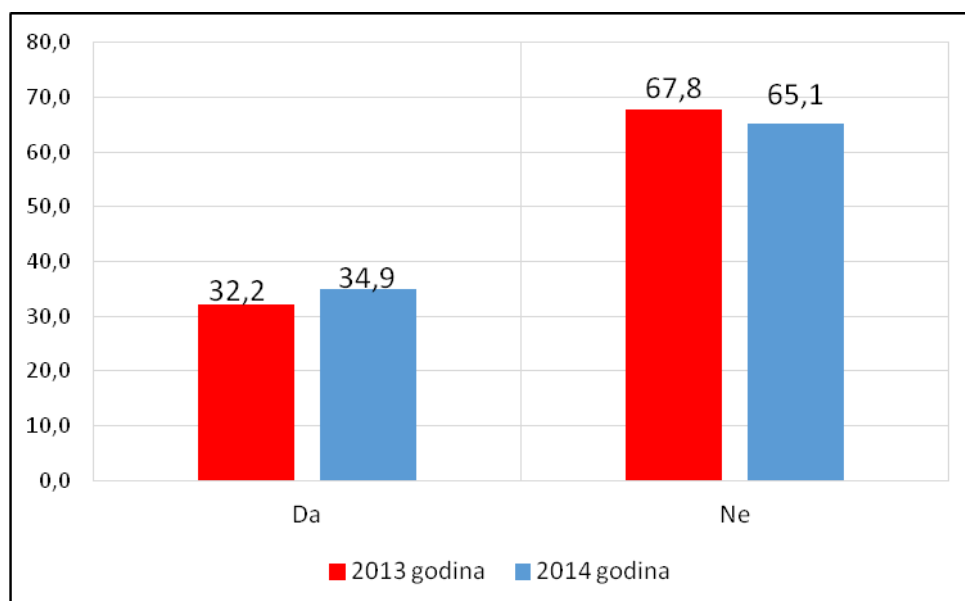
Servisom podrške za korisnike najviše su zadovoljni oni ispitanici koji koriste usluge M-tel-a (89,5%), zatim korisnici Crnogorskog telekoma (88,7%), te Telenor-a (87,7%).

Tabela 16: *Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?*

|                               | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |
|-------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Cijena poziva              | 30,0             | 58,8                | 8,2                   | 3,0                |
| 2. Vrijeme čekanja na odgovor | 14,0             | 52,1                | 24,4                  | 9,5                |
| 3. Kvalitet odgovora          | 36,1             | 48,2                | 11,9                  | 3,7                |
| 4. Kultura ophođenja          | 35,4             | 56,1                | 6,0                   | 2,6                |

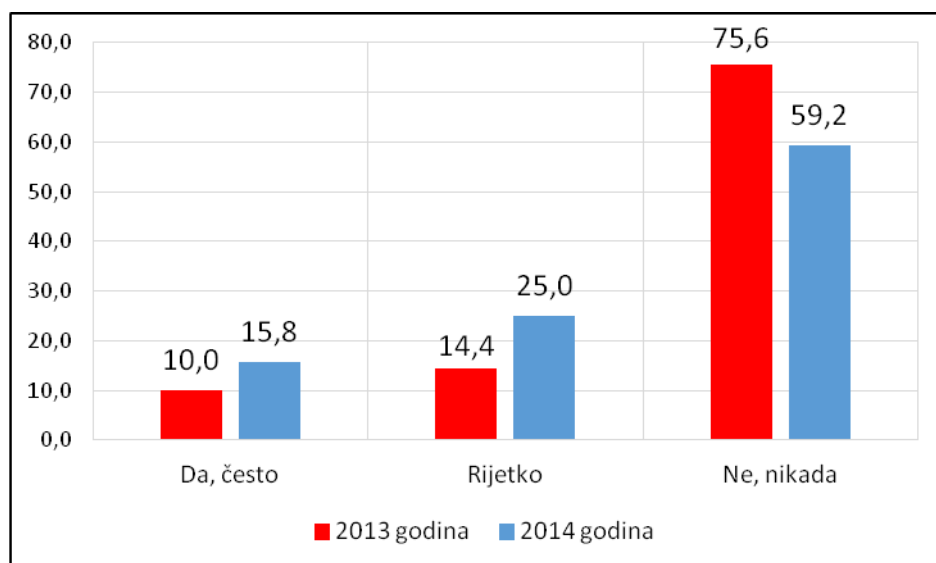
Kada su u pitanju pojedinačni aspekti servisa podrške za korisnike, ispitanici su najviše zadovoljni kulturom ophođenja 91,5%, a najviše su nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor 33,9%.

Grafik 30: *Da li koristite usluge roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu)?*



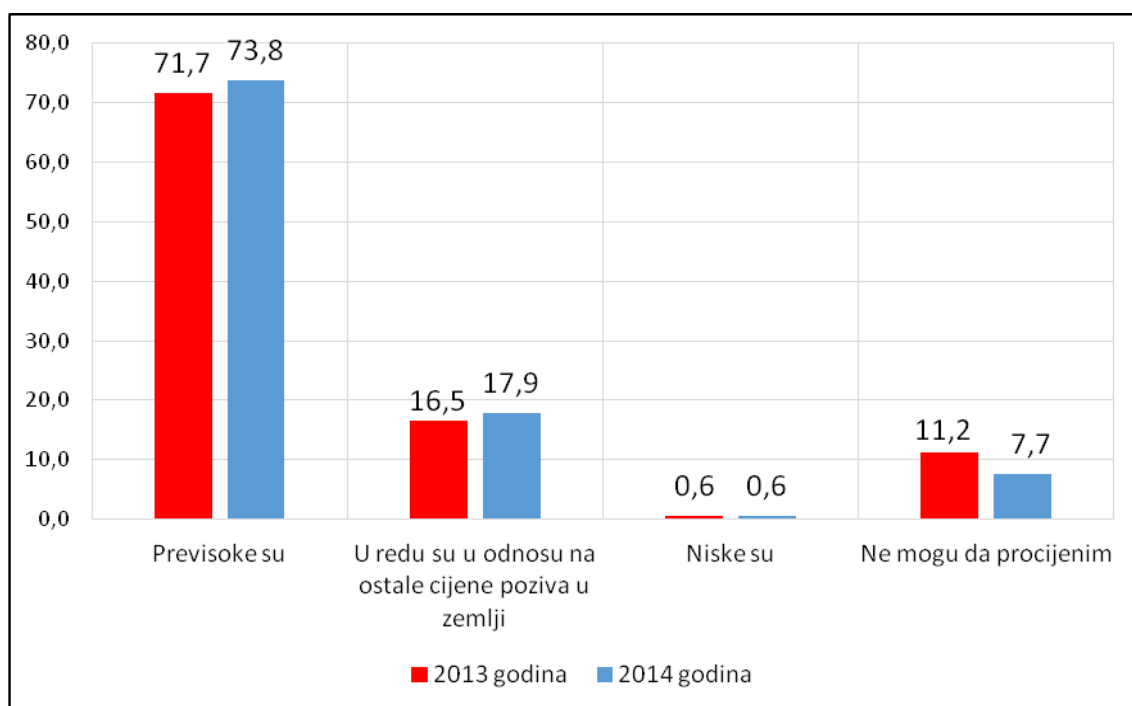
Usluge roaminga koristi 34,9% građana, što je za 2,7% više u odnosu na istraživanje iz 2013. godine.

Grafik 31: *Da li ste koristili uslugu pristupa Internetu dok ste bili u roamingu?*



Upoređujući podatke iz istraživanja sprovedenog 2013. godine i 2014. godine primjetan je trend rasta korišćenja usluge pristupa interneta u roamingu. Prema podacima iz ovog istraživanja internet u romaingu koristi (često i rijetko) 40,8% onih ispitanika koji koriste usluge roaminga uopšte, što predstavlja rast od 16,4% u odnosu na prethodno istraživanje.

Grafik 32: *Šta mislite o cijenama roaminga?*



Blizu 3/4 ispitanika smatra da su cijene roaming usluga previsoke, što je u odnosu na istraživanje iz 2013. godine porast za 2,1%. Istovremeno je, za 1,4%, porastao i broj onih koji smatraju da su cijene u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji. Za svega 0,6%

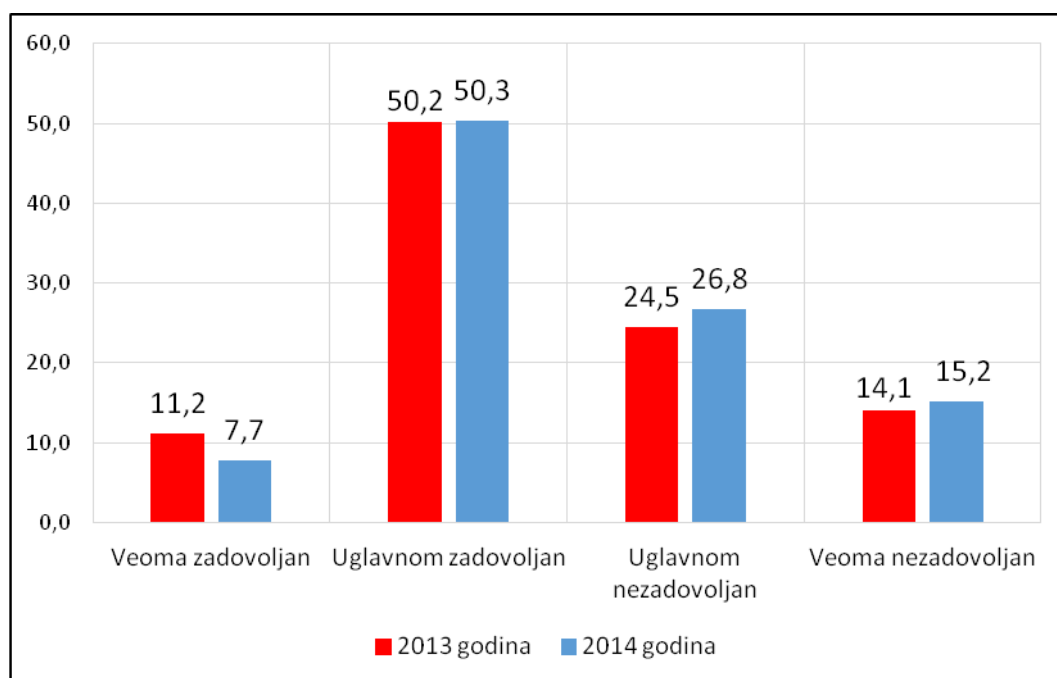
ispitanika, u oba istraživanja, cijene roaming usluga su niske, dok je broj onih koji nemaju stav o ovom pitanju sada manji za 3,5% i iznosi 7,7%.

Tabela 17: *Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu*

|                                     | Previsoke su | U redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | Niske su | Ne mogu da procijenim |
|-------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| 1. Dolazni pozivi                   | 64,9         | 21,1                                                | 0,3      | 13,7                  |
| 2. Odlazni pozivi                   | 72,6         | 20,2                                                | 0,6      | 6,5                   |
| 3. Prenos podatka/pristup internetu | 31,8         | 17,9                                                | 0,6      | 49,7                  |
| 4. SMS                              | 55,4         | 26,8                                                | 1,5      | 16,4                  |
| 5. MMS                              | 24,4         | 10,1                                                | 0,0      | 65,5                  |

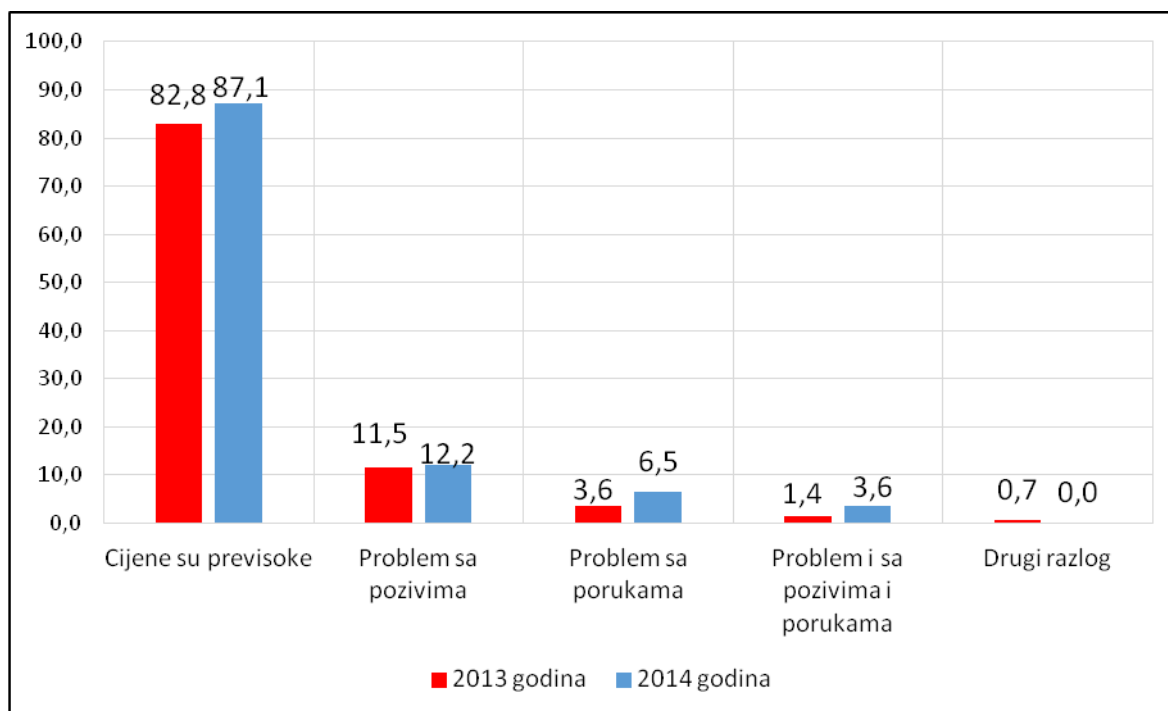
Gradani, u najvećem procentu (72,6%) smatraju da su cijene odlaznih poziva previsoke, dok nešto više od 1/5 ispitanika smatra da su cijene dolaznih poziva u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji.

Grafik 33: *Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatera?*



Roaming uslugama zadovoljno je 58,0%, što predstavlja pad zadovoljstva za 3,4% u odnosu na 2013. godinu. Od onih koji nijesu zadovoljni uslugama roaminga (42,0%), kao glavni razlog za nezadovoljstvo navode previsoke cijene usluga (87,1%).

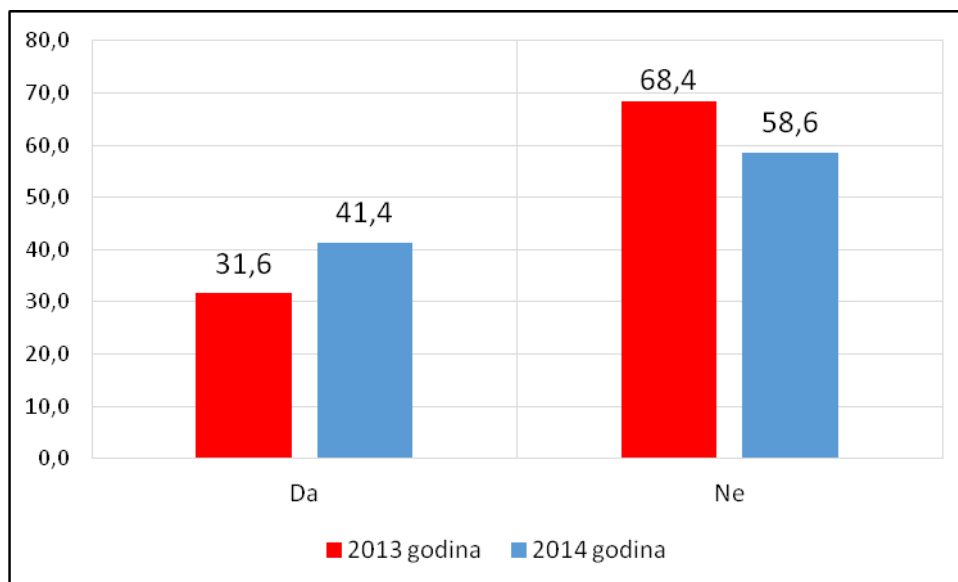
Grafik 34: *Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?*



## 1180

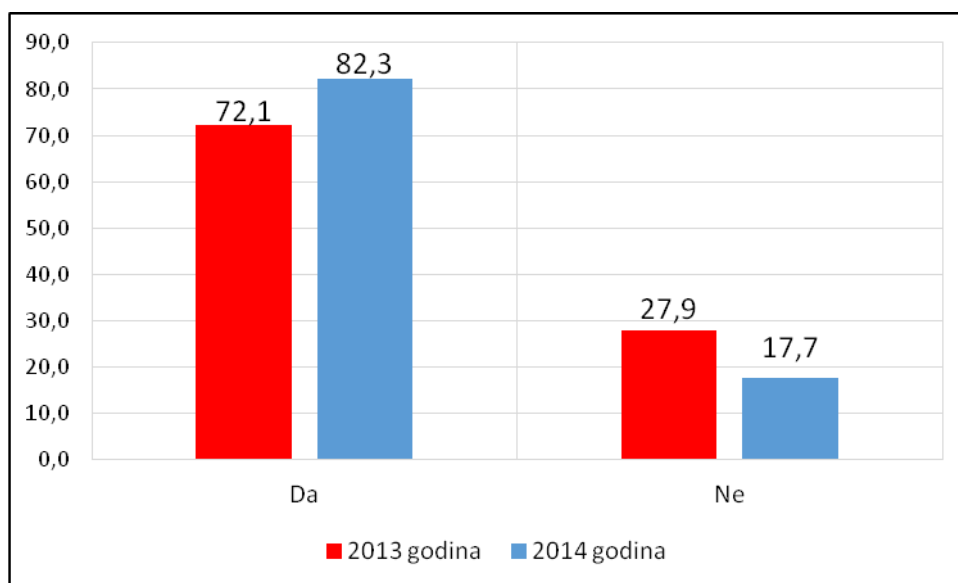
Treći dio anketnog upitnika se odnosio na informisanost građana o broju 1180, odnosno o univerzalnom telefonskom imeniku i stepenu zadovoljstva uslugom ovog servisa. U narednim graphicima predstavljeni su uporedni odgovori na ova pitanja.

Grafik 35: *Da li ste čuli za broj 1180?*



Za servis na kojem građani mogu da dobiju informacije o telefonskom broju korisnika fiksne i mobilne telefonije, 1180, čulo je tek 41,4% ispitanika, što je za skoro 10% više nego u 2013. godini.

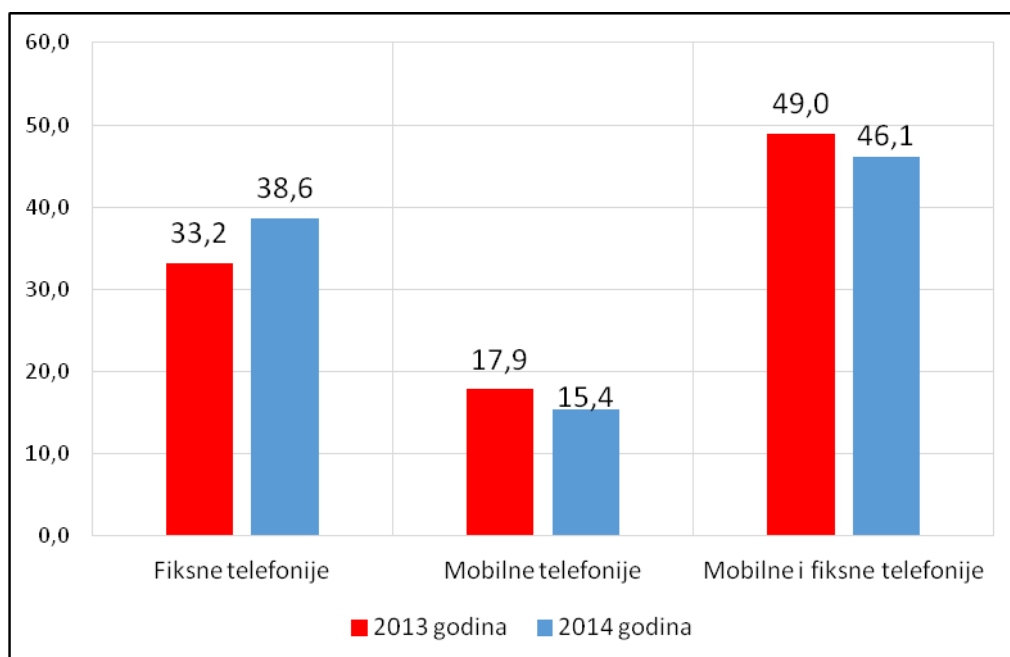
Grafik 36: *Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?*



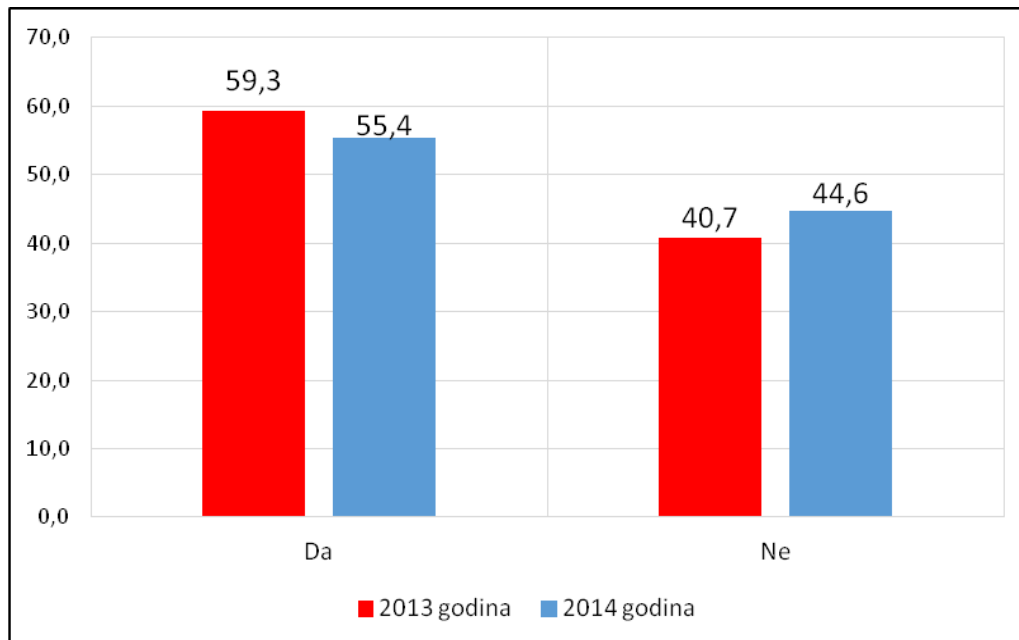
Od onih koji su čuli za broj 1180, 82,3% ispitanika je odgovorilo da zna koje informacije može dobiti pozivom na navedeni broj (porast od 10% u odnosu na istraživanje iz 2013. godine). Međutim, manje od polovine ispitanika, koji su izjavili da znaju koje informacije mogu dobiti

pozivom na broj 1180, je dao tačan odgovor – informacije o telefonskom broju korisnika mobilne i fiksne telefonije.

Grafik 37: *Pozivom na broj 1180 se mogu dobiti informacije o telefonskom broju korisnika:*



Grafik 38: *Da li ste ikada pozvali broj 1180?*



Više od polovine anketiranih koji su čuli za broj 1180, zatražilo je informacije preko ovog servisa i oni su pruženom uslugom zadovoljni (veoma i uglavnom) u 94,2% slučajeva, što predstavlja blagi pad stepena zadovoljstva u odnosu na 2013. godinu. (Grafik 38)

Grafik 39: *Kako ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?*

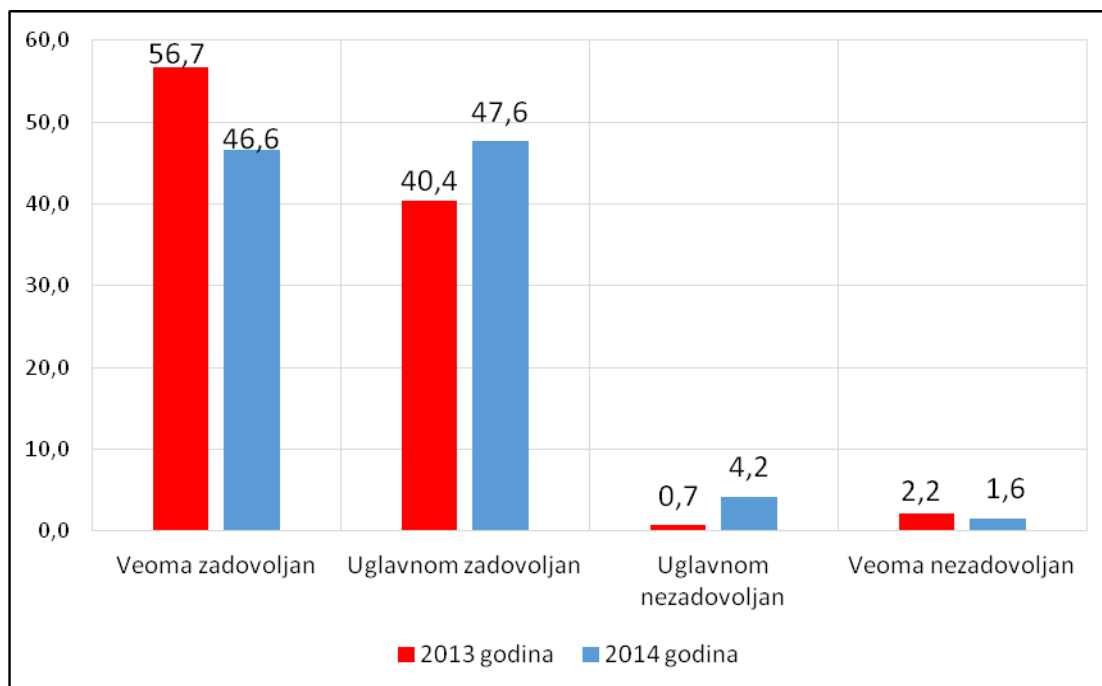


Tabela 18: *Ocijenite pojedine aspekte usluge:*

|                               | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |
|-------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Cijena poziva              | 36,1             | 46,1                | 9,9                   | 7,9                |
| 2. Vrijeme čekanja na odgovor | 40,3             | 49,2                | 6,3                   | 4,2                |
| 3. Kvalitet odgovora          | 47,6             | 49,2                | 1,6                   | 1,6                |
| 4. Kultura ophođenja          | 53,9             | 42,4                | 3,1                   | 0,5                |

Kada su u pitanju pojedinačne usluge ispitanici su najviše zadovoljni kvalitetom odgovora (96,8%) i kulturom ophođenja (96,3%), a najviše su nezadovoljni cijenom poziva (17,8%).



## TELEVIZIJA

Sljedeća pitanja iz upitnika odnosila se na način na koji građani prate TV program, zastupljenost provajdera TV programa, te zadovoljstvo kvalitetom i cijenom usluga provajdera.

Skoro 1/4 ispitanika TV program prati putem kućne antene, a od onih koji TV program prate koristeći usluge provajdera, najveći procenat korisnika (38,2%) ima Crnogorski telekom – Extra TV.

Provajdera TV programa promijenilo je 16,9% ispitanika, a glavni razlog promjene je bolja cijena usluga novog provajdera.

Ispitanici su u velikom broju zadovoljni kvalitetom slike (94,0%).

Oni ispitanici koji koriste usluge TotalTV-a su najzadovoljniji ponudom programa (93,7%).

Cijenama usluga zadovoljno je 73,9% ispitanika.

Veliki procenat građana (59,6%) je imao smetnje ili prekide prilikom pružanja usluga TV provajdera, ali su takođe, u velikom procentu (80,8%) zadovoljni vremenom otklanjanja nastalih problema.

Manje od polovine anketiranih građana je kontaktiralo podršku za korisnike provajdera čije usluge koriste i u 81,2% slučajeva su zadovoljni uslugom tog servisa.

Više od polovine ispitanika je upoznato sa uvođenjem digitalizacije TV signala u Crnoj Gori.

Kao izvor informisanosti građani dominantno navode Televiziju.

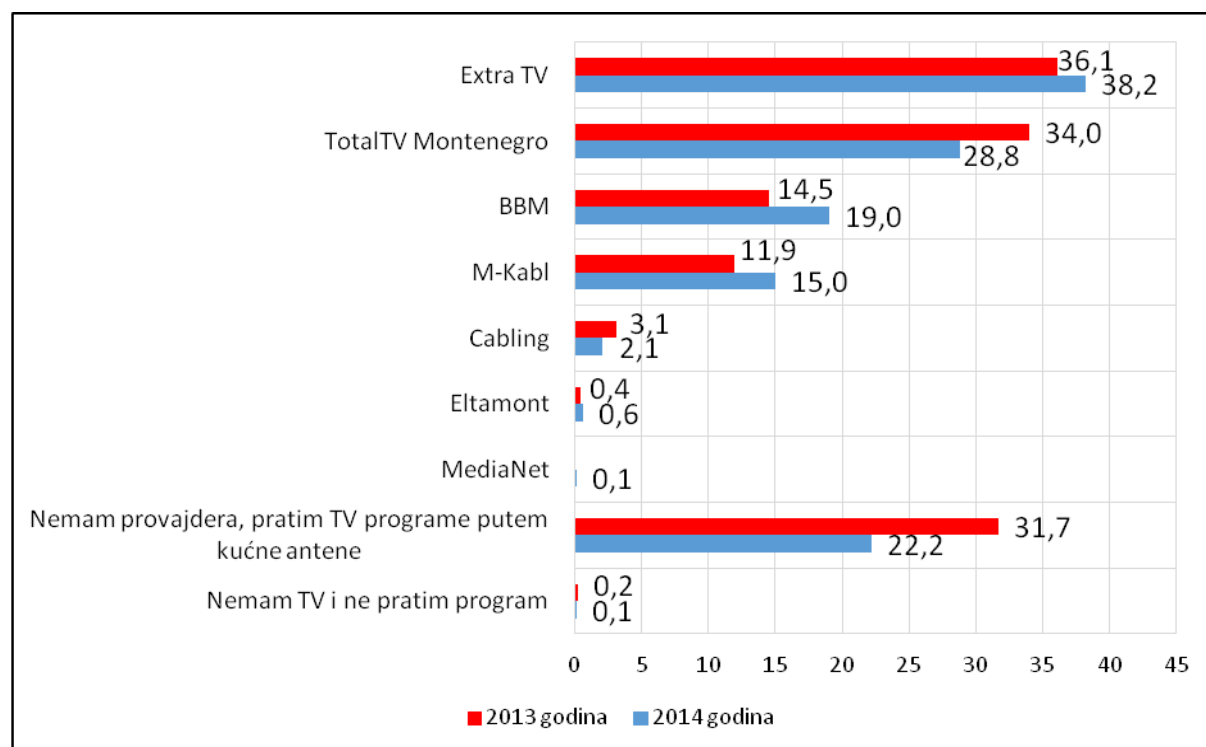
Blizu 2/3 ispitanika ne zna koji je krajnji rok za prestanak emitovanja analognog zemaljskog TV signala.

Skoro 3/4 građana je upoznato sa činjenicom da će im za prijem digitalnog zemaljskog signala biti potrebna dodatna oprema.

Više od polovine anketiranih, od onih koji su čuli za planirani prelazak na digitalno emitovanje zemaljskog signala, smatra da će digitalizacija donijeti prednosti u vidu boljeg kvaliteta slike i zvuka TV programa.

Prvo iz ovog seta pitanja glasilo je:

Grafik 40: „*Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?*“

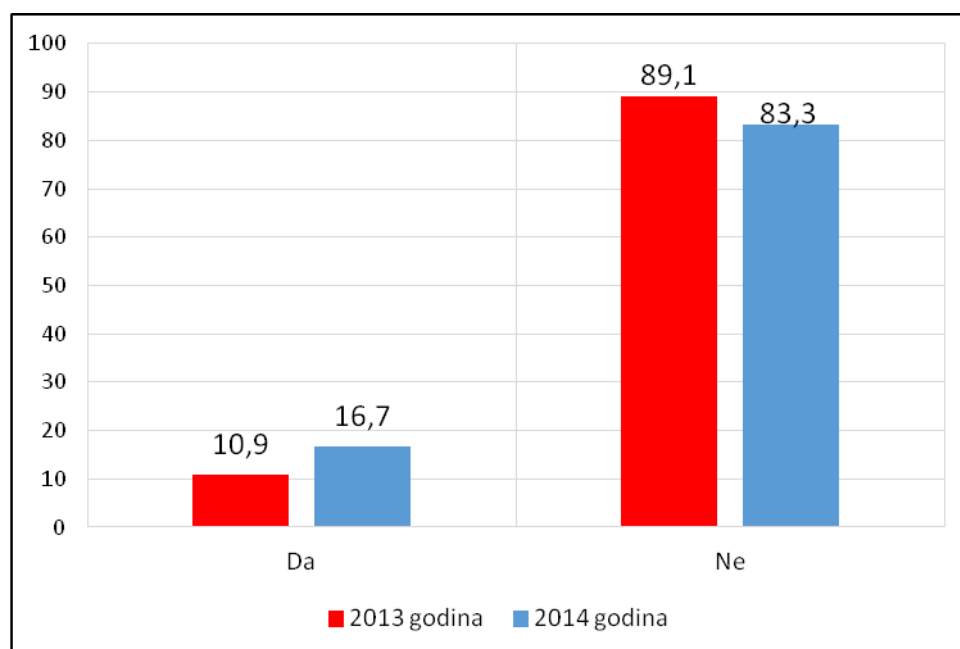


Za razliku od istraživanja iz 2013. godine, kada je skoro 1/3 ispitanika TV program pratila putem kućne antene, ovo istraživanje pokazuje da se taj broj smanjio na manje od ¼ anketiranih. Od onih koji prate TV programe preko provajdera, 38,2% koristi usluge Extra TV-a, 28,8% Total TV-a, dok 19,0% ispitanika televizijski program prati preko BBM-a.

Upoređujući podatke sa prethodnim istraživanjem istakle su sljedeće razlike:

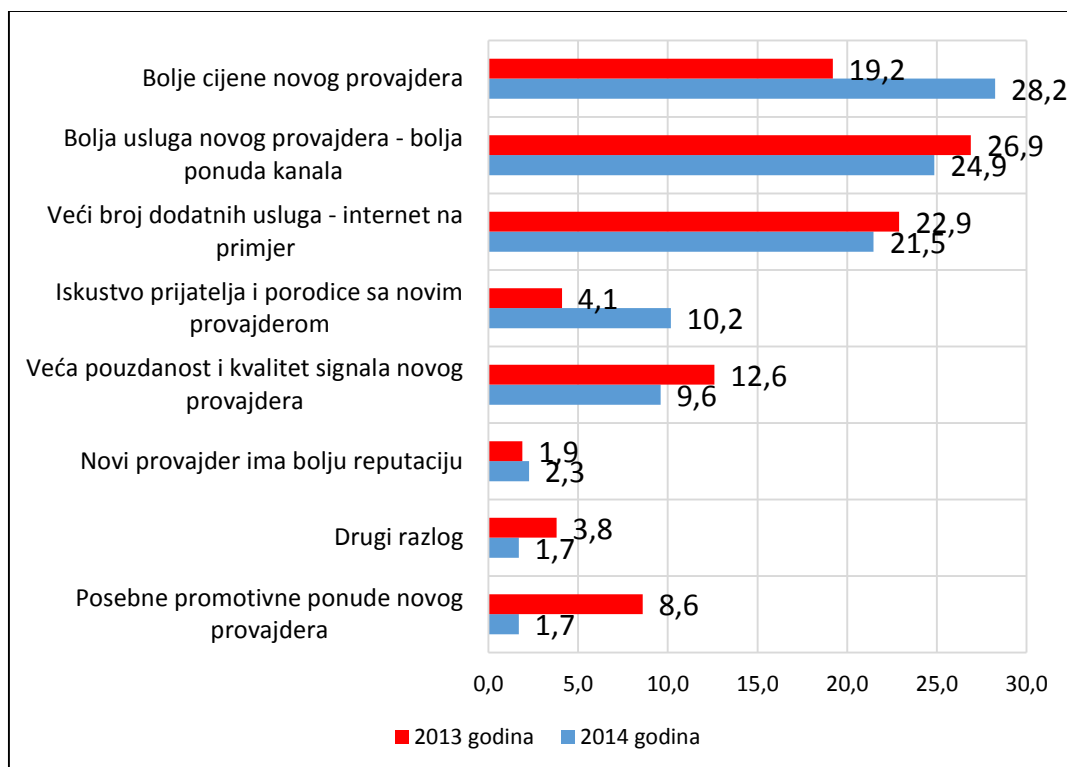
- Broj korisnika Extra TV-a porastao je za 2,1%;
- Broj korisnika TotalTV-a smanjio se za 5,2%;
- Broj korisnika BBM-a porastao je za 4,5%;
- Broj korisnika M-Kabl-a porastao je za 3,1%.

Grafik 41: *Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?*

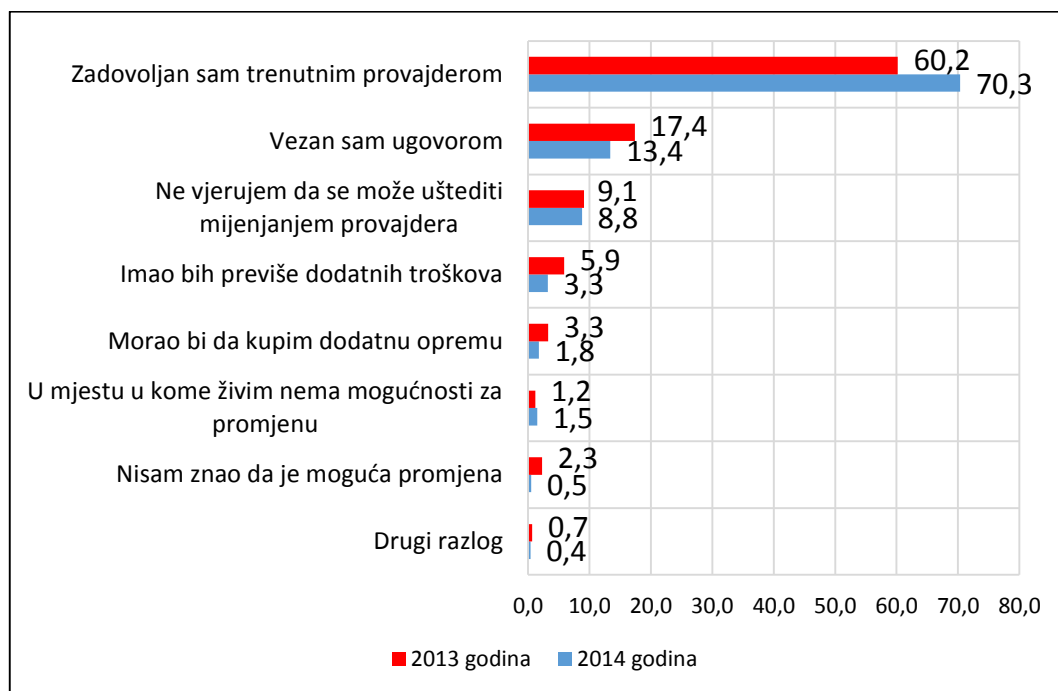


Provajdera TV programa promijenilo je 16,7% ispitanika, što je za 5,8% više nego u 2013. godini, a kao glavni razlog za promjenu najčešće navode bolje cijene novog provajdera (28,2%) i bolju ponudu kanala novog provajdera (24,9%).

Grafik 42: *Šta je razlog za promjenu?*

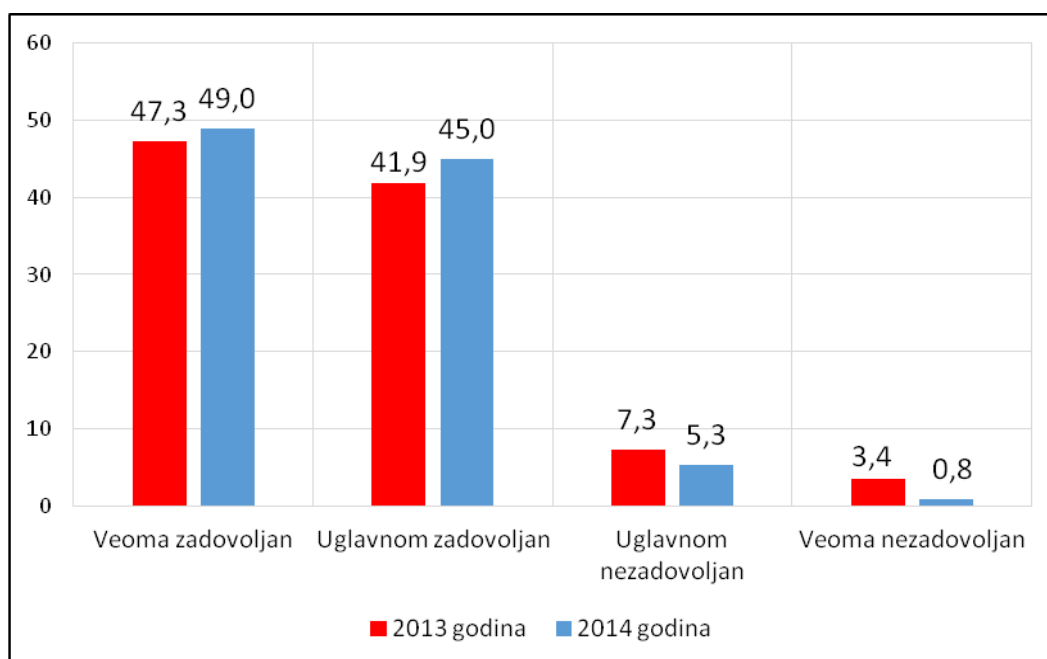


Grafik 43: *Ukoliko NISTE mijenjali provajdera šta je razlog?*



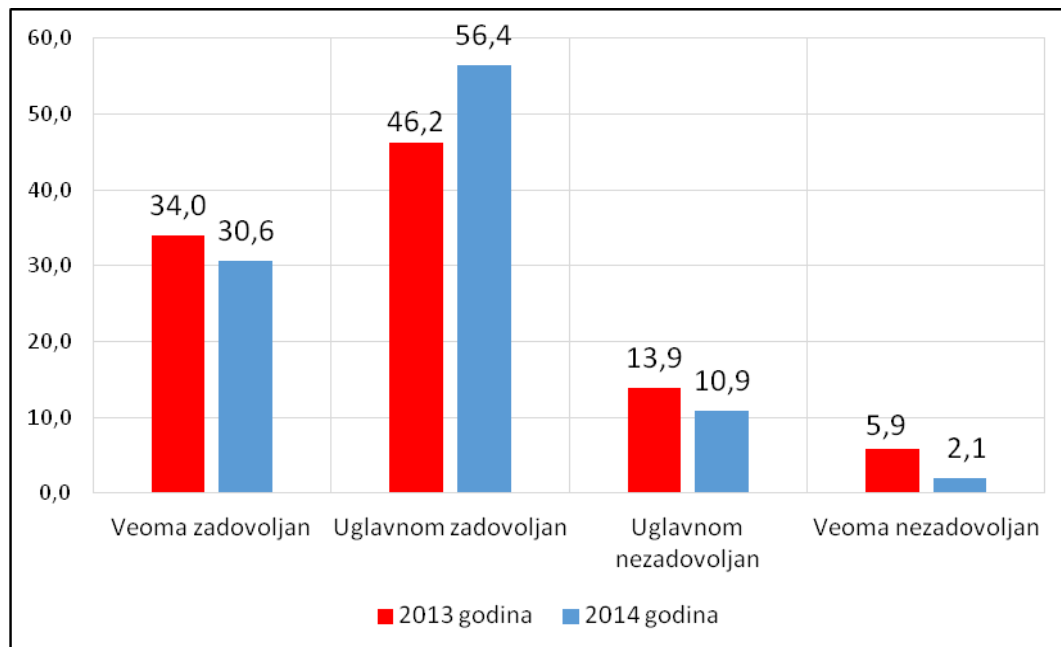
Najveći broj ispitanika, njih 70,3% (što predstavlja rast od 10% u odnosu na istraživanje iz 2013. godine), kao razlog zašto nijesu promijenili provajdera, navode da su zadovoljni uslugom koju im trenutni provajder pruža.

Grafik 44: *Da li ste zadovoljni kvalitetom slike koju vam pruža provajder?*



U donosu na 2013. godinu porastao je procenat ispitanika koji su zadovoljni (veoma i uglavnom) kvalitetom slike, i sada iznosi 94,0%, dok je 6,0% anketiranih građana kazalo da je nezadovoljno kvalitetom slike.

Grafik 45: *Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?*



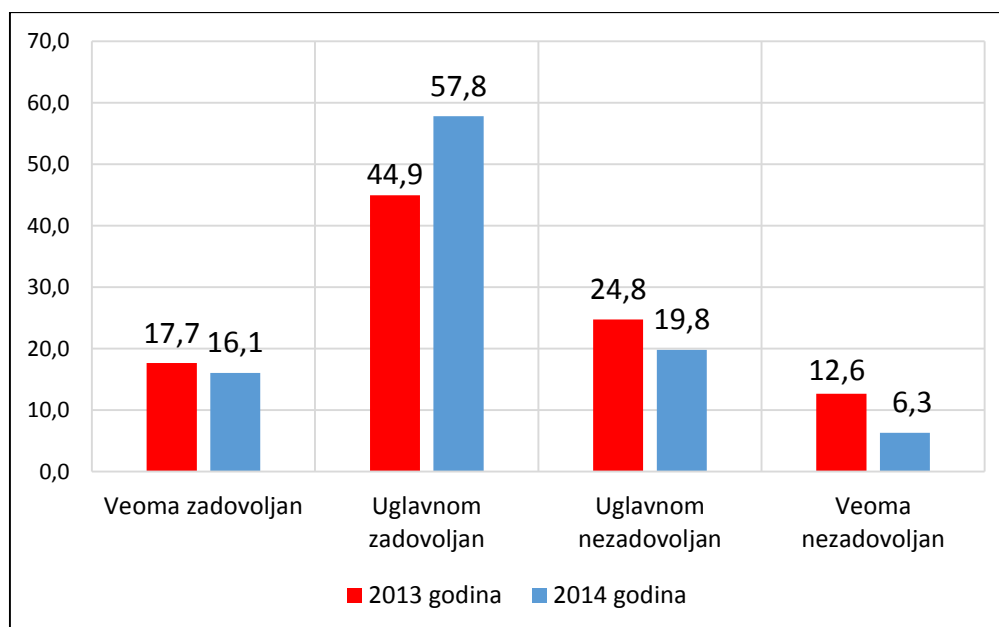
Ponudom programa je veoma ili uglavnom zadovoljno 87,0% ispitanika, što je za 6,8% više nego u 2013. godini. Kvalitetom ponude programa nezadovoljno je 13,0% ispitanika.

**Tabela 19: Provajder X Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?**

|          |   | Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera? |                     |                       |                    | Total  |
|----------|---|--------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
|          |   | Veoma zadovoljan                                       | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |        |
| BBM      | N | 52                                                     | 79                  | 12                    | 3                  | 146    |
|          | % | 35,6%                                                  | 54,1%               | 8,2%                  | 2,1%               | 100,0% |
| Cabling  | N | 1                                                      | 9                   | 6                     | 0                  | 16     |
|          | % | 6,3%                                                   | 56,3%               | 37,5%                 | 0,0%               | 100,0% |
| Extra TV | N | 79                                                     | 170                 | 38                    | 11                 | 298    |
|          | % | 26,5%                                                  | 57,0%               | 12,8%                 | 3,7%               | 100,0% |
| Eltamont | N | 0                                                      | 5                   | 0                     | 0                  | 5      |
|          | % | 0,0%                                                   | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| M-Kabl   | N | 21                                                     | 74                  | 19                    | 3                  | 117    |
|          | % | 17,9%                                                  | 63,2%               | 16,2%                 | 2,6%               | 100,0% |
| TotalTV  | N | 91                                                     | 120                 | 11                    | 3                  | 225    |
|          | % | 40,4%                                                  | 53,3%               | 4,9%                  | 1,3%               | 100,0% |
| TOTAL    | N | 238                                                    | 439                 | 85                    | 16                 | 778    |
|          | % | 30,6%                                                  | 56,4%               | 10,9%                 | 2,1%               | 100,0% |

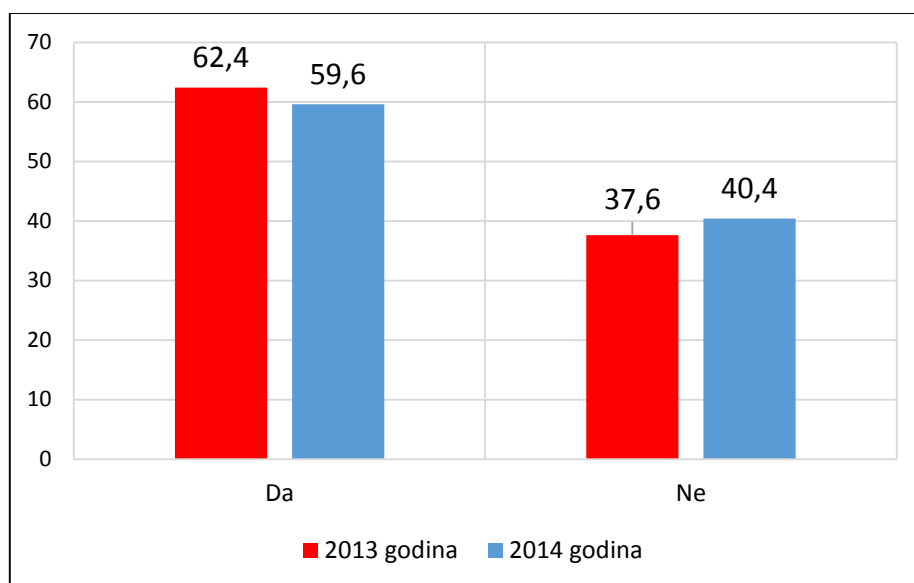
Ispitanici koji koriste usluge TotalTV-a su najzadovoljniji ponudom programa (93,7%), na drugom mjestu po zadovoljstvu su ispitanici koji TV program prate preko BBM-a (89,7%), dok su na trećem mjestu korisnici Extra TV-a (83,5%).

**Grafik 46: Da li ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?**



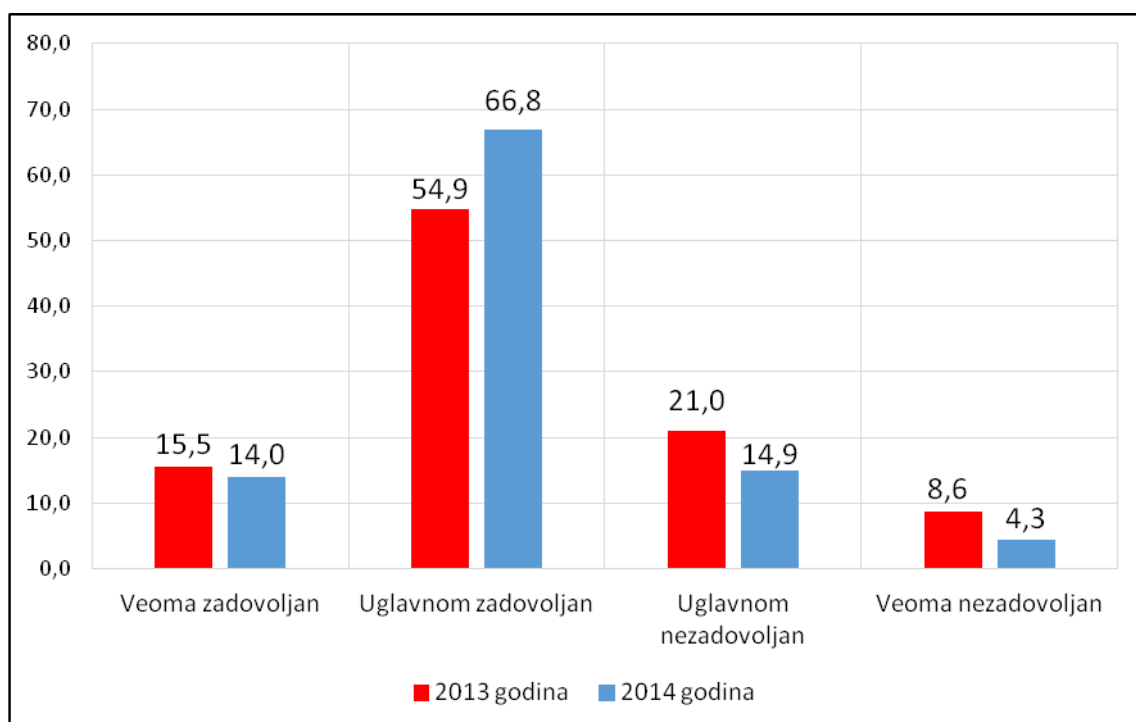
Građani su u 2014. godini iskazali veći stepen zadovoljstva cijenama usluga TV provajdera. Tako, cijenama usluga zadovoljno je 73,9% anketiranih, što je za 11,3% više nego 2013. godine. Nešto više od ¼ ispitanika izjavilo je da su veoma ili uglavnom nezadovoljni cijena usluga.

Grafik 47: *Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju ove usluge?*



Iako je u 2014. godini procenat ispitanika koji su imali smetnju ili prekid u pružanju usluga TV provajdera manji za 2,8%, i dalje je veliki procenat građana (59,6%) imao smetnje ili prekide prilikom pružanja usluga TV provajdera.

Grafik 48: *Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*



Veliki broj ispitanika (80,8%), čak 10% veći nego u istraživanju realizovanom 2013. godine, je zadovoljno (veoma ili uglavnom) vremenom otklanjanja nastalih problema. Skoro svaki peti ispitanik nije zadovoljan vremenom otklanjanja smetnje, odnosno prekida.

Tabela 20: *Provajder X Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju ove usluge?*

|          |   | Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju ove usluge? |       | Total  |
|----------|---|-------------------------------------------------------------------|-------|--------|
|          |   | Da                                                                | Ne    |        |
| BBM      | N | 90                                                                | 56    | 146    |
|          | % | 61,6%                                                             | 38,4% | 100,0% |
| Cabling  | N | 9                                                                 | 7     | 16     |
|          | % | 56,3%                                                             | 43,8% | 100,0% |
| Extra TV | N | 198                                                               | 100   | 298    |
|          | % | 66,4%                                                             | 33,6% | 100,0% |
| Eltamont | N | 4                                                                 | 1     | 5      |
|          | % | 80,0%                                                             | 20,0% | 100,0% |
| M-Kabl   | N | 73                                                                | 44    | 117    |
|          | % | 62,4%                                                             | 37,6% | 100,0% |
| TotalTV  | N | 114                                                               | 111   | 225    |
|          | % | 50,7%                                                             | 49,3% | 100,0% |
| TOTAL    | N | 464                                                               | 314   | 778    |
|          | % | 59,6%                                                             | 40,4% | 100,0% |

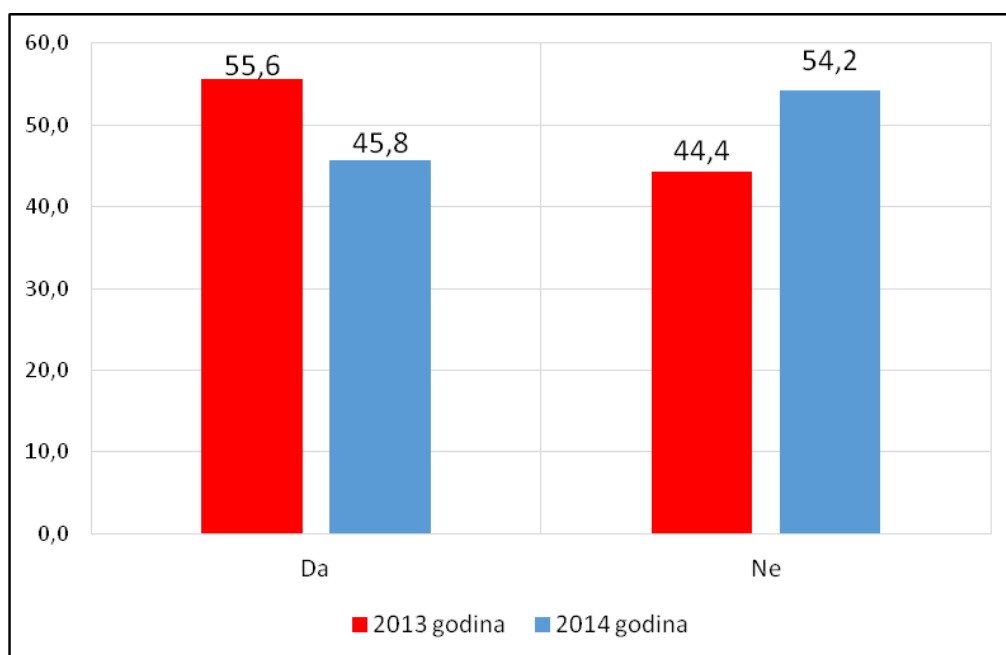
Najviše smetnji ili prekida pri korišćenju usluga TV provajdera imali su oni koji koriste Extra-TV (66,4%). S druge strane skoro polovina (49,3%) korisnika TotalTV-a kazali su da nijesu imali smetnji ili prekida prilikom korišćenja pomenute usluge.

Vremenom otklanjanja nastalih smetnji ili prekida u pružanju usluga, najviše su zadovoljni korisnici BBM-a (90,0%), TotalTV-a (85,1%), te Extra TV-a (76,7%).

Tabela 21: *Provajder X Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*

|          |   | Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida? |                     |                       |                    | Total  |
|----------|---|-----------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
|          |   | Veoma zadovoljan                                                | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |        |
| BBM      | N | 14                                                              | 67                  | 5                     | 4                  | 90     |
|          | % | 15,6%                                                           | 74,4%               | 5,6%                  | 4,4%               | 100,0% |
| Cabling  | N | 0                                                               | 4                   | 4                     | 1                  | 9      |
|          | % | 0,0%                                                            | 44,4%               | 44,4%                 | 11,1%              | 100,0% |
| Extra TV | N | 25                                                              | 127                 | 32                    | 14                 | 198    |
|          | % | 12,6%                                                           | 64,1%               | 16,2%                 | 7,1%               | 100,0% |
| M-Kabl   | N | 9                                                               | 46                  | 14                    | 4                  | 73     |
|          | % | 12,3%                                                           | 63,0%               | 19,2%                 | 5,5%               | 100,0% |
| TotalTV  | N | 17                                                              | 80                  | 15                    | 2                  | 114    |
|          | % | 14,9%                                                           | 70,2%               | 13,2%                 | 1,8%               | 100,0% |
| TOTAL    | N | 65                                                              | 310                 | 69                    | 20                 | 464    |
|          | % | 14,0%                                                           | 66,8%               | 14,9%                 | 4,3%               | 100,0% |

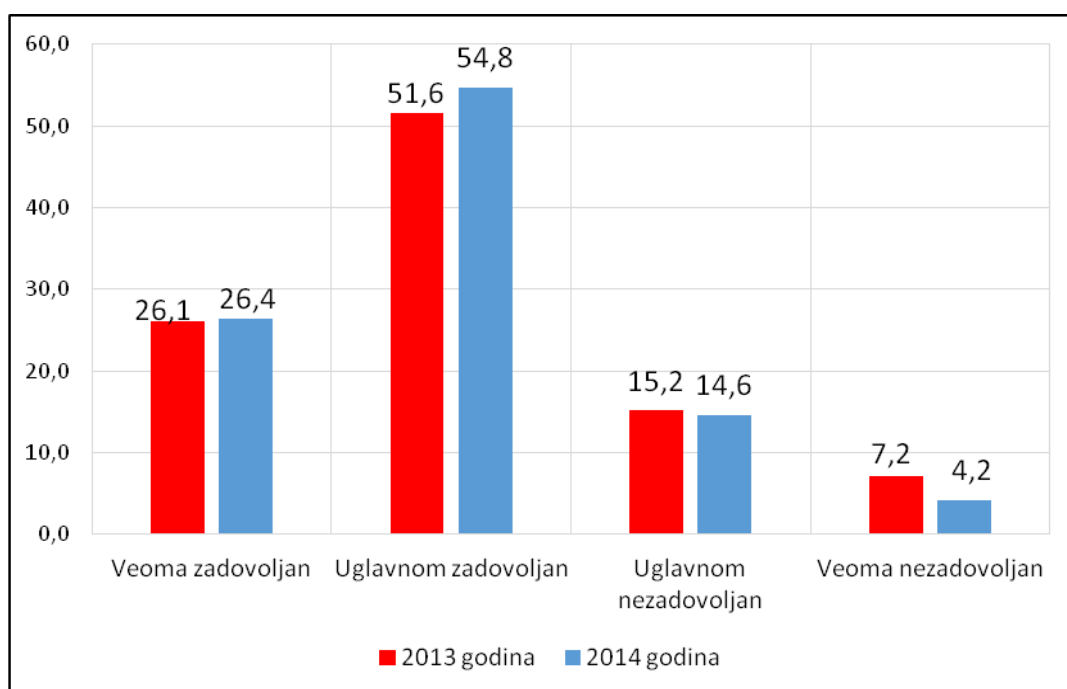
Grafik 49: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?*



Manje od polovine anketiranih građana je kontaktiralo podršku za korisnike provajdera čije usluge koriste, što predstavlja značajno manji procenat u odnosu na 2013. godinu kada je iznosio 55,6%.

Oni koji su kontaktirali podršku za korisnike, u 81,2% slučajeva su zadovoljni (veoma ili uglavnom) uslugom tog servisa, što je za 3,5% veći stepen zadovoljstva nego u prethodnom istraživanju. S druge strane skoro 1/5 anketiranih nije zadovoljna pomenutim servisom.

Grafik 50: *Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra)*





Sa uslugom call centra najviše su zadovoljni korisnici BBM-a (91,8%) i Extra TV-a (80,7%), dok su najviše nezadovoljni korisnici Cabling-a (27,3%) i M-Kabl-a (27,1%).

Tabela 22: *Provajder X Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra)*

|          |   | Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra) |                     |                       |                    | Total  |
|----------|---|------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
|          |   | veoma zadovoljan                                                       | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan |        |
| BBM      | N | 19                                                                     | 37                  | 4                     | 1                  | 61     |
|          | % | 31,1%                                                                  | 60,7%               | 6,6%                  | 1,6%               | 100,0% |
| Cabling  | N | 3                                                                      | 5                   | 3                     | 0                  | 11     |
|          | % | 27,3%                                                                  | 45,5%               | 27,3%                 | 0,0%               | 100,0% |
| Extra TV | N | 42                                                                     | 91                  | 21                    | 11                 | 165    |
|          | % | 25,5%                                                                  | 55,2%               | 12,7%                 | 6,7%               | 100,0% |
| M-Kabl   | N | 12                                                                     | 31                  | 14                    | 2                  | 59     |
|          | % | 20,3%                                                                  | 52,5%               | 23,7%                 | 3,4%               | 100,0% |
| TotalTV  | N | 21                                                                     | 37                  | 12                    | 4                  | 74     |
|          | % | 28,4%                                                                  | 50,0%               | 16,2%                 | 5,4%               | 100,0% |
| TOTAL    | N | 94                                                                     | 195                 | 52                    | 15                 | 356    |
|          | % | 26,4%                                                                  | 54,8%               | 14,6%                 | 4,2%               | 100,0% |

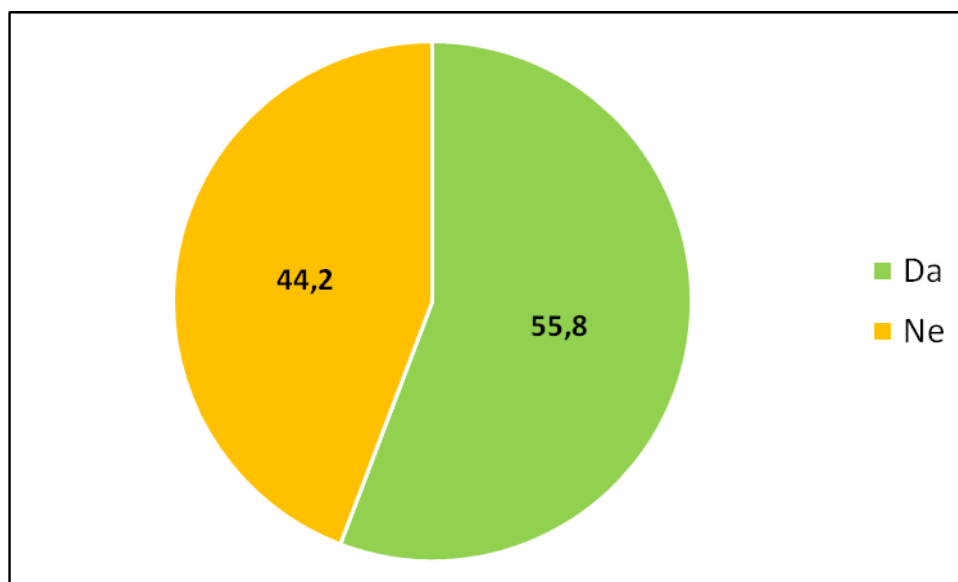
Tabela 23: *Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra) :*

|                               | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |
|-------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Cijena poziva              | 25,8             | 59,3                | 10,7                  | 4,2                |
| 2. Vrijeme čekanja na odgovor | 23,9             | 49,4                | 18,8                  | 7,9                |
| 3. Kvalitet odgovora          | 30,6             | 53,7                | 11,5                  | 4,2                |
| 4. Kultura ophođenja          | 36,8             | 51,7                | 7,3                   | 4,2                |

Kada su u pitanju pojedinačni aspekti servisa podrške TV provajdera, građani su najviše zadovoljni kulturom ophođenja 88,5% i cijenama poziva call centra 85,1%, a najviše nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor 26,7%.

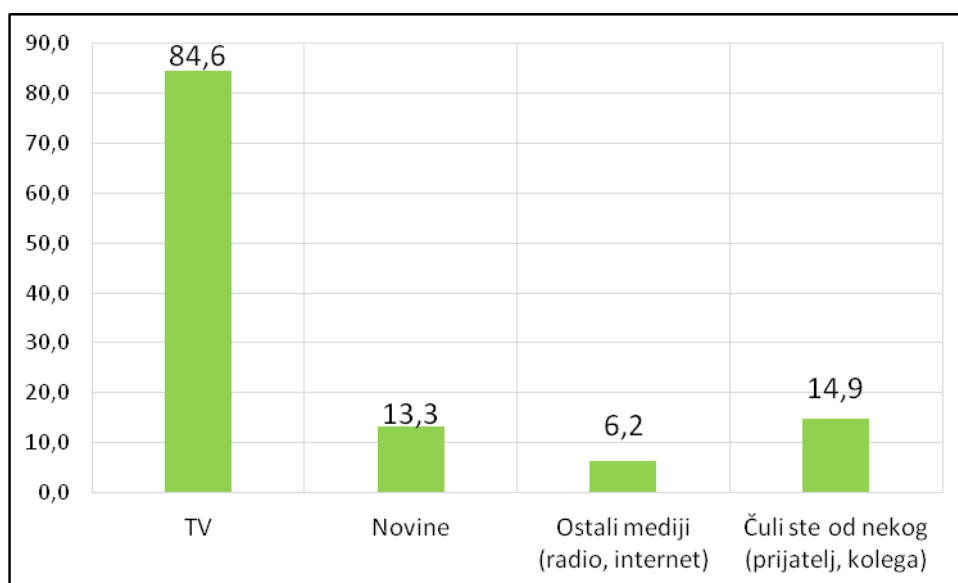
Set pitanja o stepenu i izvorima informisanosti, početku primjene i prednostima digitalizacije se prvi put našao u upitniku iz istraživanja realizovanog 2014. godine, te je nemoguće primjeniti komparativnu metodu.

Grafik 51: *Da li ste čuli da je planiran prestanak analognog i prelazak na digitalno zemaljsko emitovanje TV signala?*



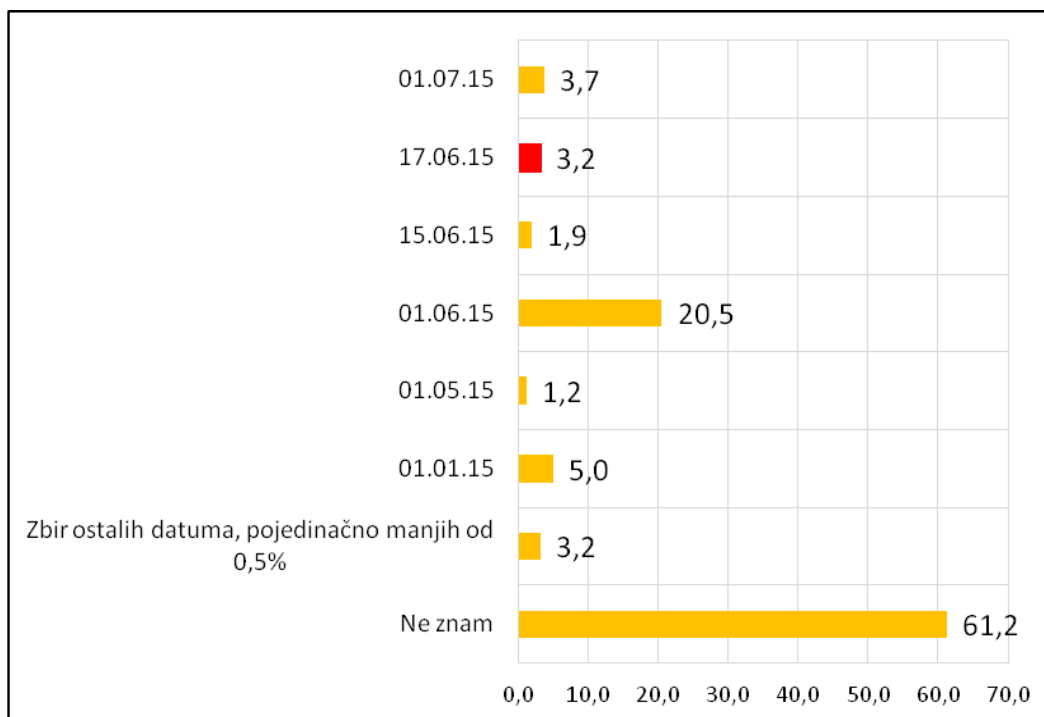
Više od polovine ispitanika je upoznato sa uvođenjem digitalizacije TV signala u Crnoj Gori. Kao izvor informisanosti građani dominantno navode Televiziju, kao mediji preko kojeg su dobili informacije o ovoj temi.

Grafik 52: *Preko koga ste čuli za prelazak na digitalno zemaljsko emitovanje TV signala?*



Jedno od pitanja koja su se odnosila na primjenu digitalizacije, glasilo je:

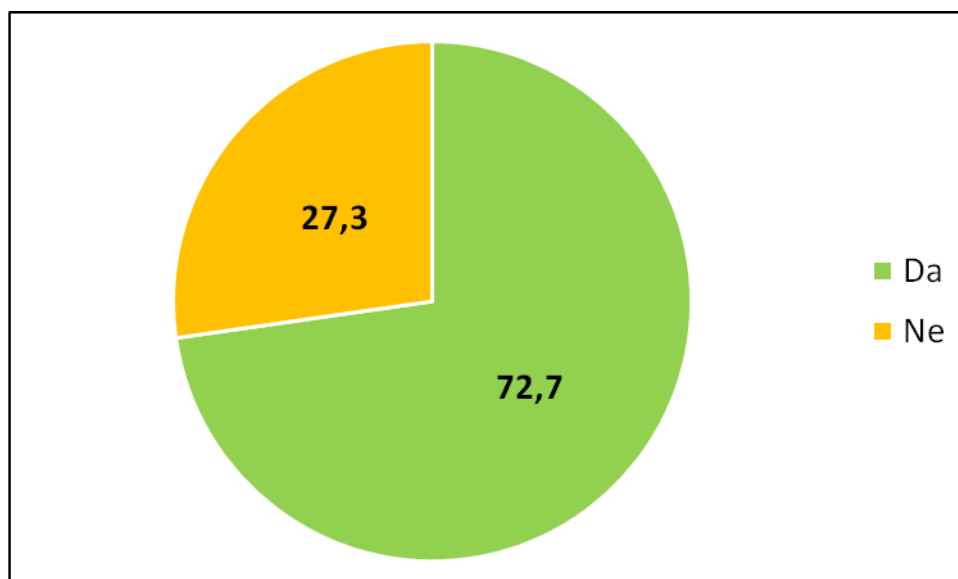
Grafik 53: *Da li znate koji je krajnji roka za prestanak emitovanja analognog zemaljskog TV signala?*



Istraživanjem smo dobili sljedeće podatke:

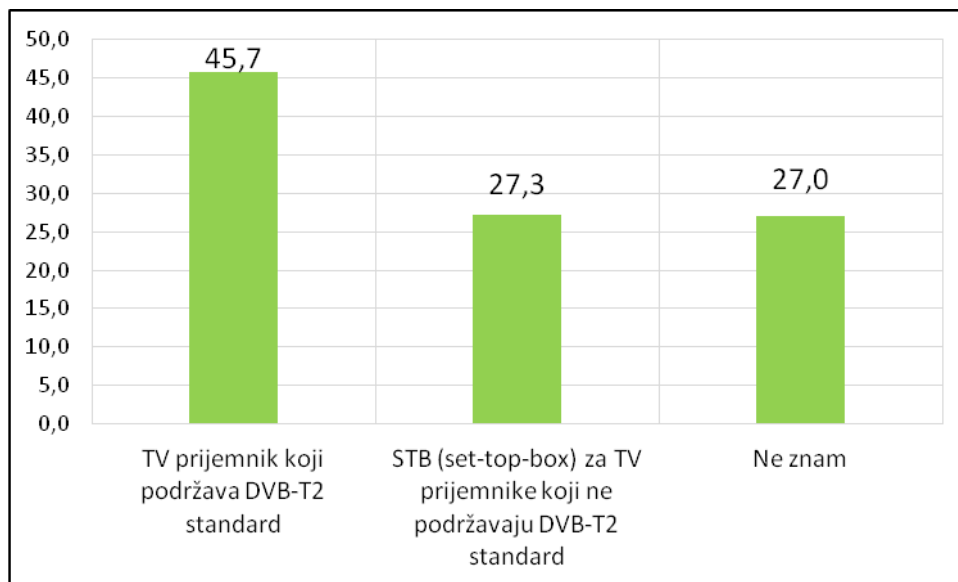
- Blizu 2/3 ispitanika ne zna koji je krajnji rok za prestanak emitovanja analognog zemaljskog TV signala;
- Kao krajnji datum najčešće se navodi 1. jun 2015. godine;
- Tačan odgovor (17. jun 2015. godine) dalo je 3,2% anketiranih građana.

Grafik 54: *Da li znate da će vam možda biti potrebna dodatna oprema/uređaj za prijem digitalnog zemaljskog TV signala?*

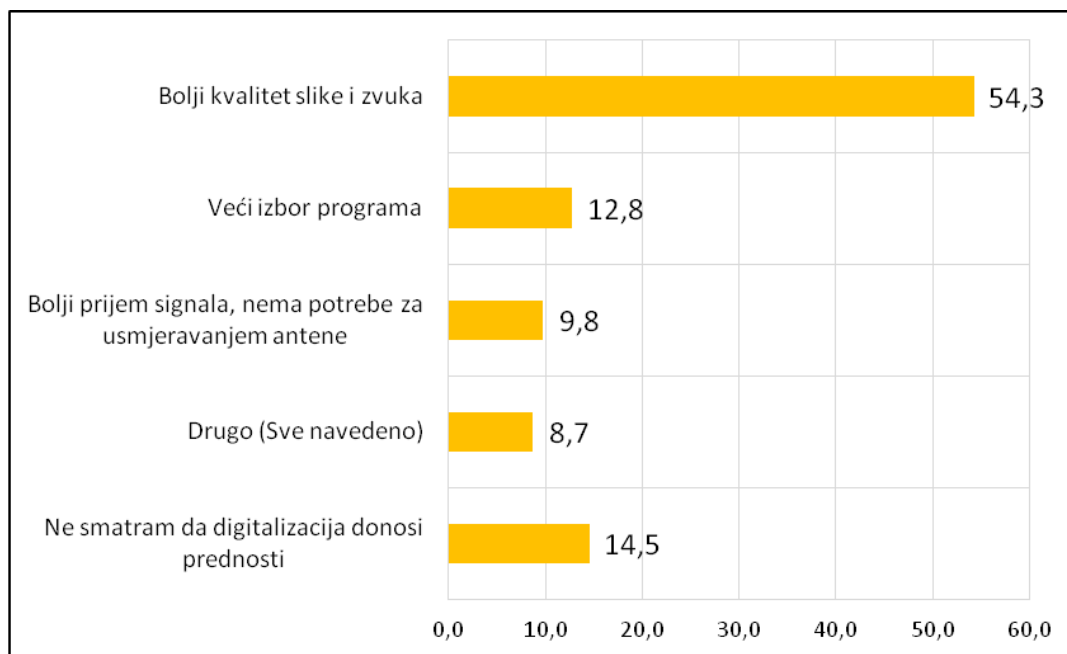


Skoro  $\frac{3}{4}$  građana je upoznato sa činjenicom da će im za prijem digitalnog zemaljskog signala biti potrebna dodatna oprema, a kao tip dodatne oprema koja će im biti potrebna najčešće navode TV prijemnik koji podržava DVB-T2 standard (45,7%), zatim Set-top-box (27,3%), dok nešto više od  $\frac{1}{4}$  ne zna koja je to dodatna oprema koja im je potrebna za praćenje digitalnog zemaljskog signala.

Grafik 55: *Koja dodatna oprema/uređaj će vam biti potrebna za prijem digitalnog zemaljskog TV signala?*



Grafik 56: *Da li smatrate da digitalizacija donosi prednosti, i koje?*



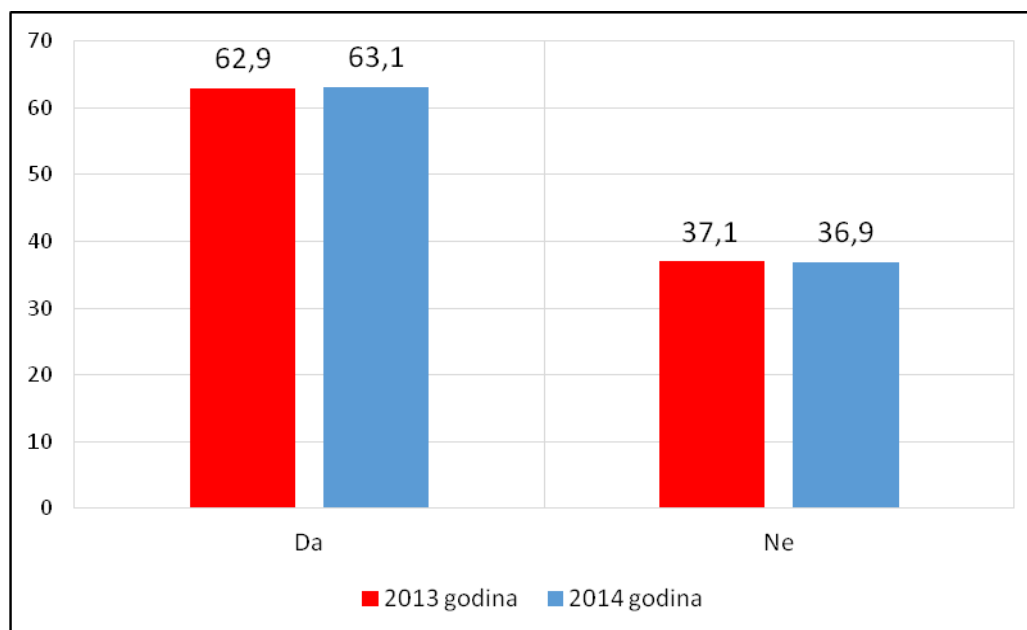
Više od polovine anketiranih, od onih koji su čuli za planirani prelazak na digitalno emitovanje zemaljskog signala, smatra da će digitalizacija donijeti prednosti u vidu boljeg kvaliteta slike i zvuka TV programa, dok je 14,5% ispitanika mišljenja da digitalizacija neće donijeti konkretne prednosti.

## UPOTREBA INTERNETA

Upotreba interneta, kvalitet i cijena usluga, pitanje ograničenosti upotrebe kao i eventualnog povećanja konkurencije u ovoj oblasti predstavljali su peti dio anketnog upitnika. Iz rezultata koji slijede može se zaključiti da:

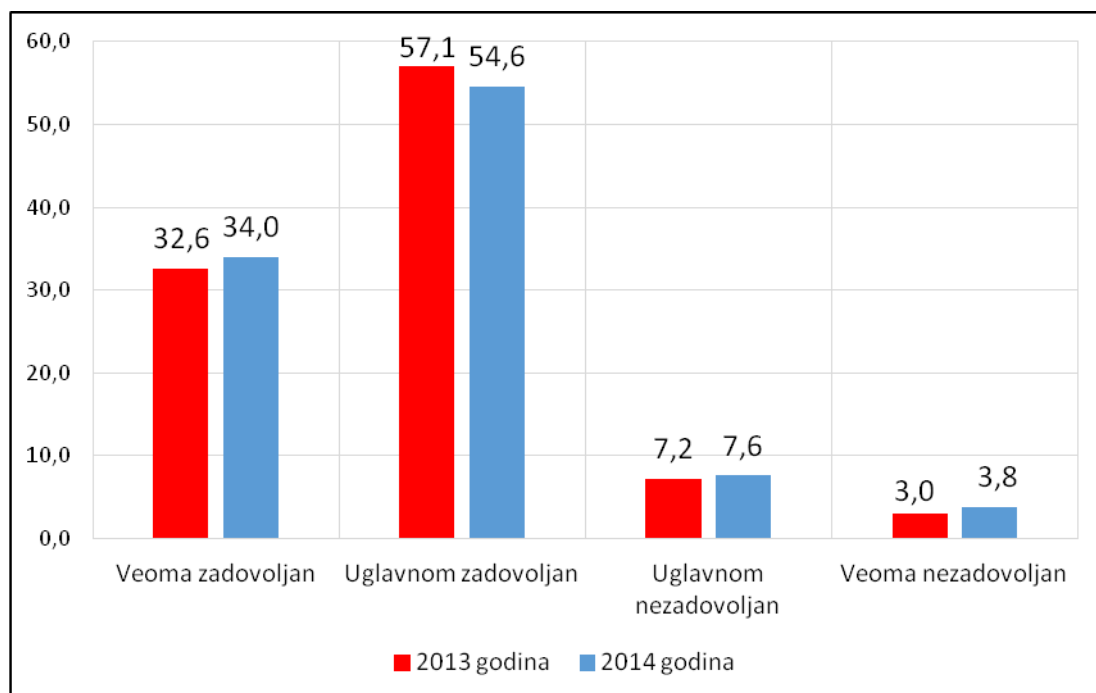
- Blizu 2/3 ispitanika ima mogućnost korišćenja Interneta kod kuće;
- Veliki broj građana (88,6%) je zadovoljan kvalitetom internet servisa, dok se, u odnosu na 2013. godinu, povećao broj ispitanika koji je zadovoljan cijenama usluga internet servisa;
- Da bi bilo korisno da se poveća konkurencija na tržištu internet provajdera smatra 75,3%;
- Internet provajdera promjenilo je 11,7% ispitanika;
- Više od polovine građana je imalo smetnju ili prekid u pružanju usluge pristupa Internetu;
- Brzinom otklanjanja problema zadovoljno je (veoma i uglavnom) 77,2% ispitanika;
- Call centar svog internet provajdera kontaktiralo je 43,8% anketiranih građana, a uslugom koja im je pružena zadovoljno je 83,1% anketiranih građana;

Grafik 57: *Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?*



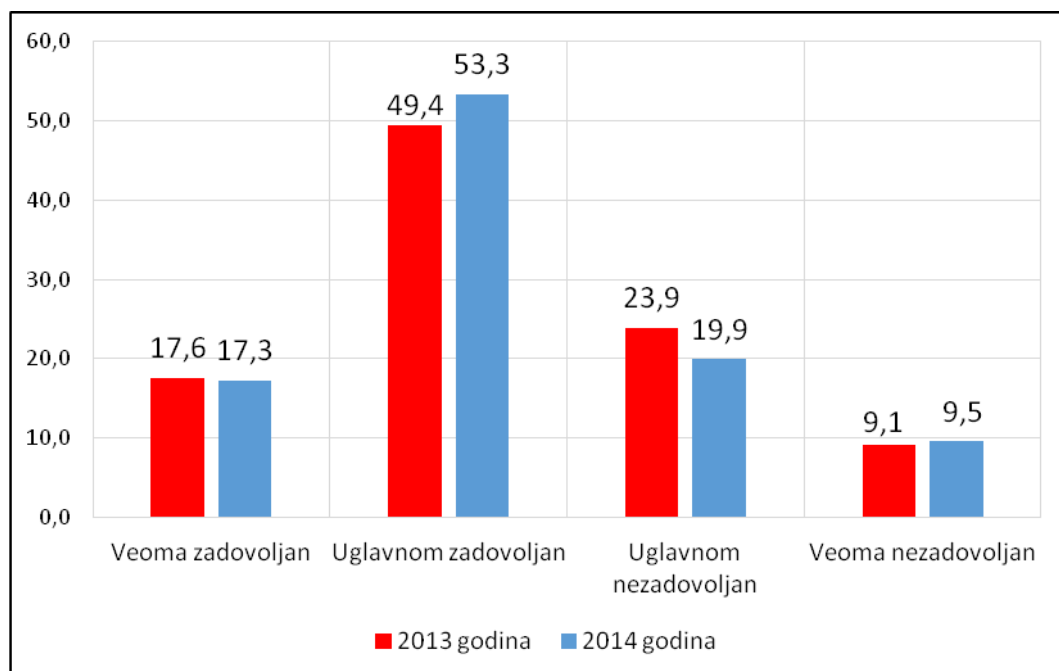
U odnosu na istraživanje koje je realizovano 2013. godine, broj građana koji imaju mogućnost korišćenja Interneta u domaćinstvu, bez obzira da li ga koriste, je porastao za 0,2%, te sada iznosi 63,1%. Međutim, 4,9% ispitanika koji imaju mogućnost korišćenja Interneta, ne koriste pomenutu uslugu.

Grafik 58: *Da li ste zadovoljni kvalitetom internet servisa?*



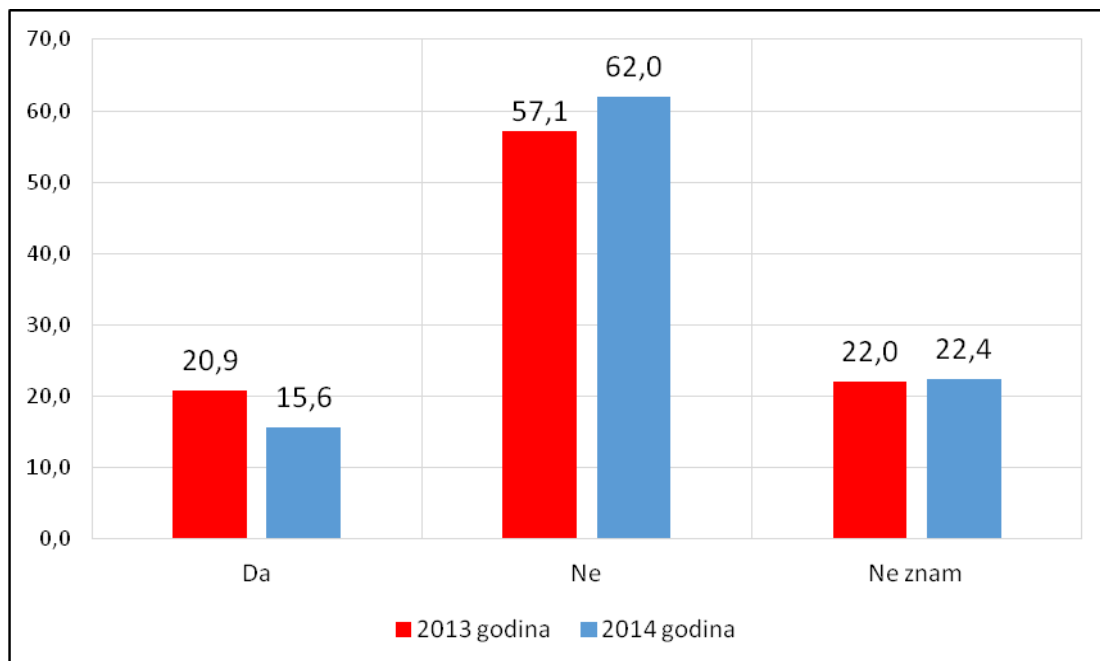
Stepen zadovoljstva kvalitetom internet servisa je na istom nivou kao i u 2013. godini. Dakle, anketirani građani su u veoma velikom procentu (88,6%) iskazali zadovoljstvo kvalitetom internet servisa.

Grafik 59: *Da li ste zadovoljni cijenom internet servisa?*



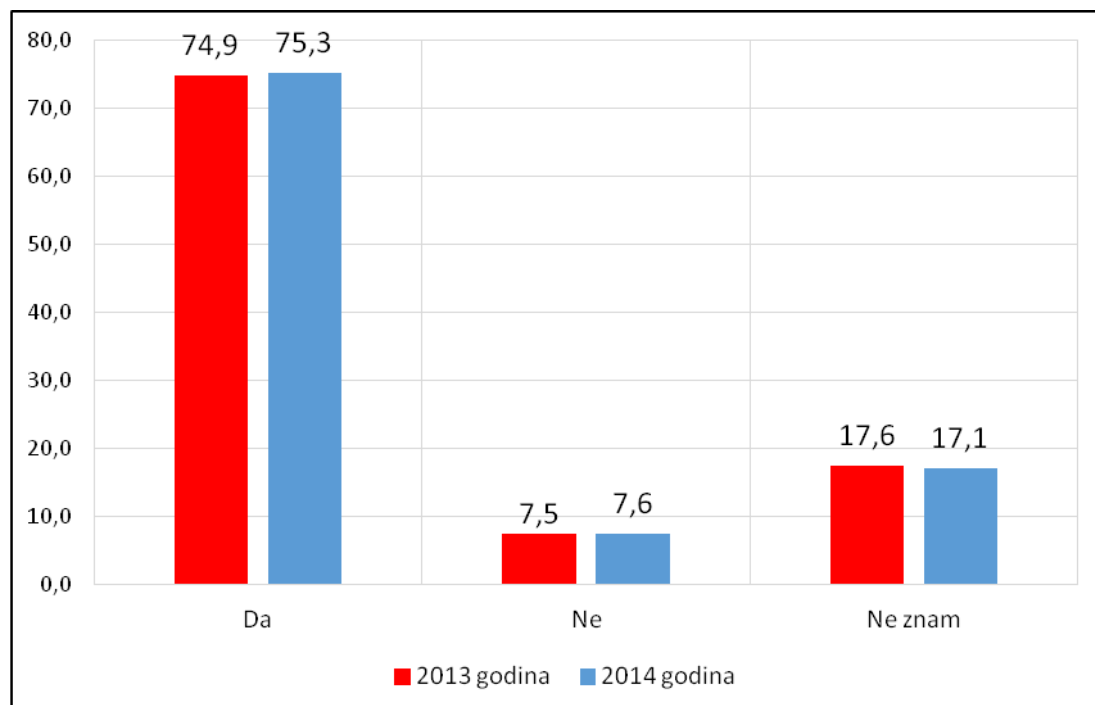
U odnosu na istraživanja realizovano 2013. godine, povećao se broj ispitanika koji su zadovoljni (veoma ili uglanom) cijenama internet servisa.

Grafik 60: „*Da li vaš internet provajder blokira neku vrstu saobraćaja ili aplikacije (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?*“



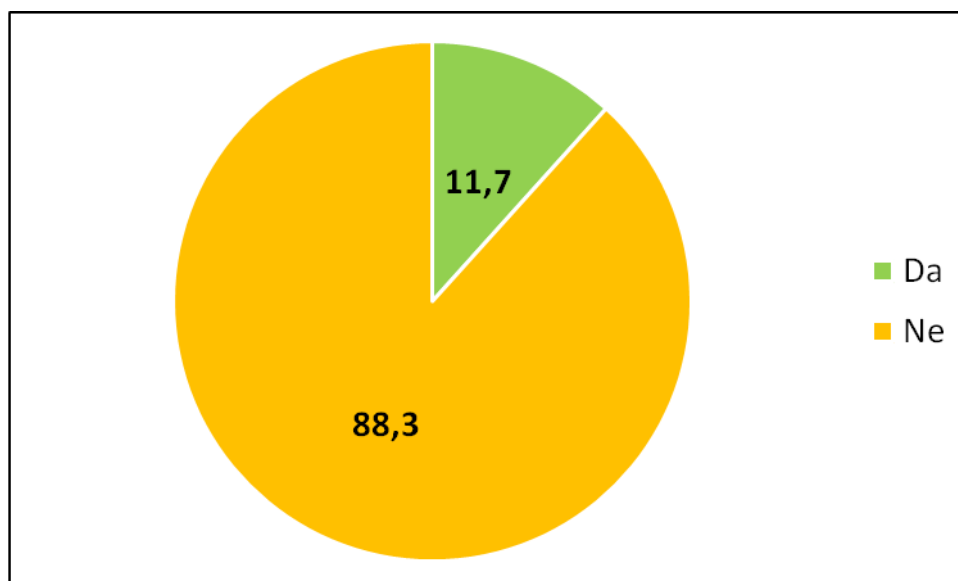
Da internet provajderi blokiraju određenu vrstu sadržaja ili aplikacija smatra 15,6% ispitanika, što je za 5,4% manje nego u 2013. godini. Istovremeno povećao se i procenat onih koji smatraju suprotno, dok je procenat anketiranih koji nemaju stav o ovom pitanju ostao na istom nivou.

Grafik 61: *Da li smatrate da bi bilo korisno da ima još internet provajdera?*



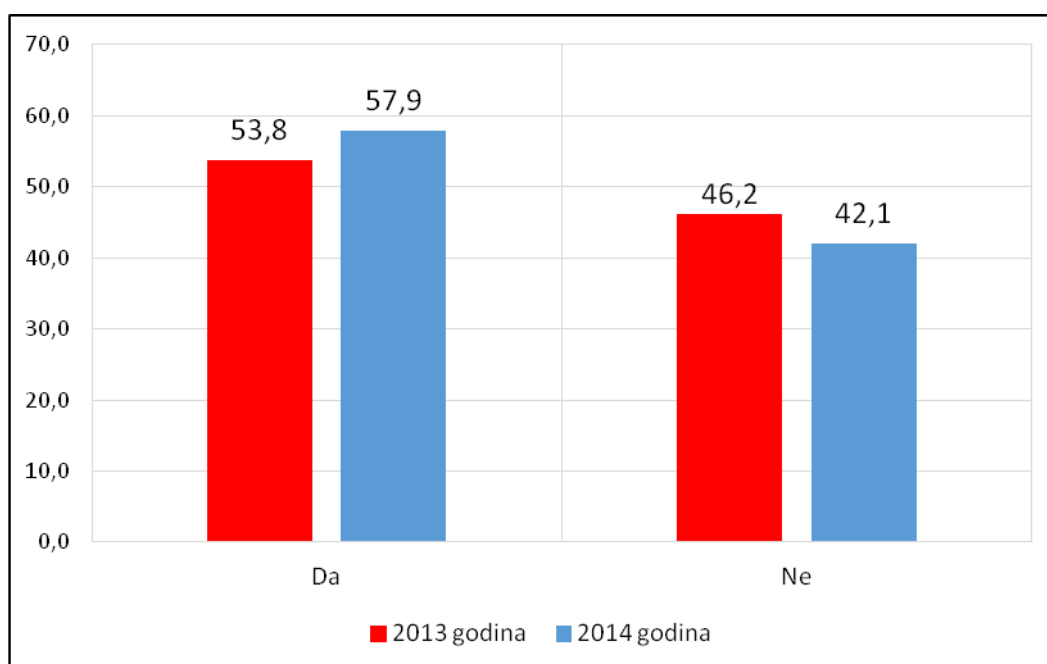
Da bi bilo korisno da se poveća konkurencija na tržištu internet provajdera smatra 75,3%, Suprotno misli svega 7,6% građana, dok o ovom pitanju definisan stav nema 17,1% ispitanika.

Grafik 62: *Da li ste mijenjali internet provajdera?*



Prema podacima iz ovog istraživanja internet provajdera promijenilo je 11,7% ispitanika.

Grafik 63: *Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju usluge pristupa Internetu?*

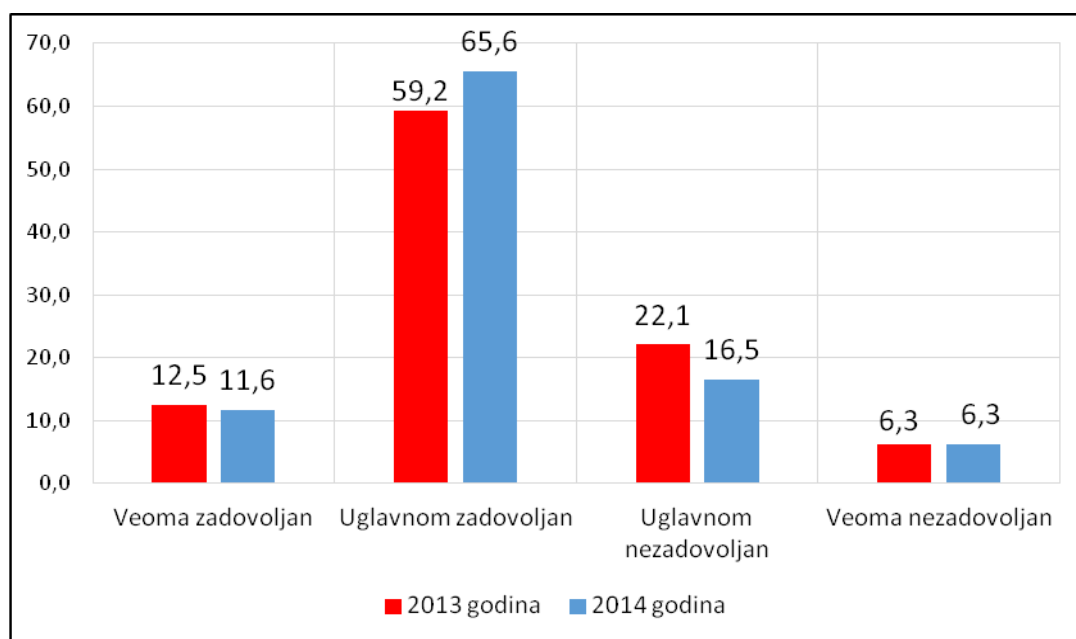


U odnosu na 2013. godinu, povećao se (za 4,1%) procenat ispitanika koji su imali smetnju ili prekid u pružanju usluge pristupa Internetu, i sada iznosi 57,9%.

Takođe se povećao i procenat zadovoljnih građana kada je u pitanju vrijeme otklanjanja smetnje ili prekida u radu servisa.

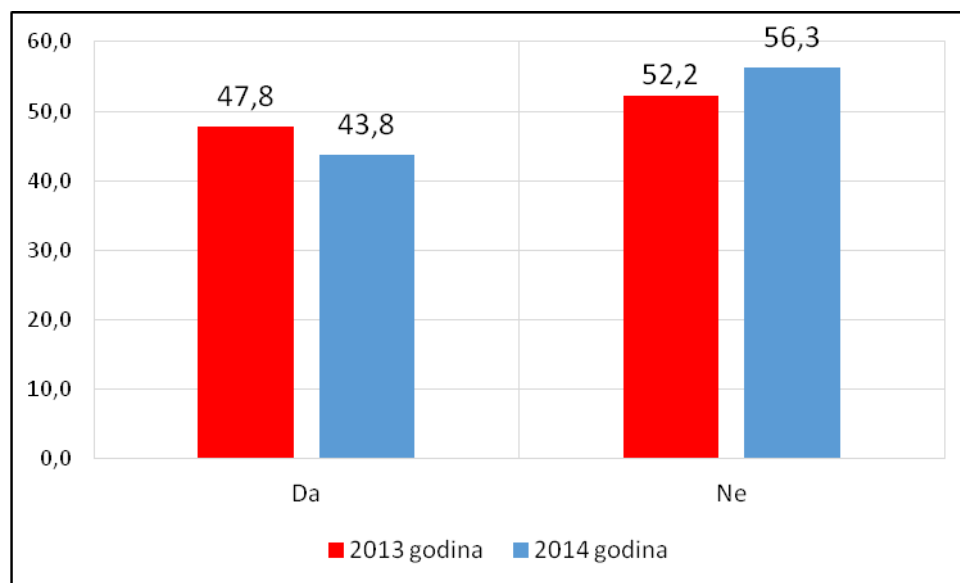


Grafik 64: *Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*



Brzinom otklanjanja problema zadovoljno je (veoma i uglavnom) 77,2% ispitanika, što je za 5,5% više nego u 2013. godini.

Grafik 65: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?*



Iako se povećao procenat ispitanika koji su imali smetnju ili prekid u radu internet servisa, broj onih koji su kontaktirali call centar svog internet provajdera se smanjio za 4% u odnosu na istraživanje iz 2013. godine.

Uslugom koja im je pružena od strane servisa podrške za korisnike zadovoljno je 83,1% anketiranih građana, što je gotovo identično sa podacima iz 2013. godine.

Grafik 66: *Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centar)?*

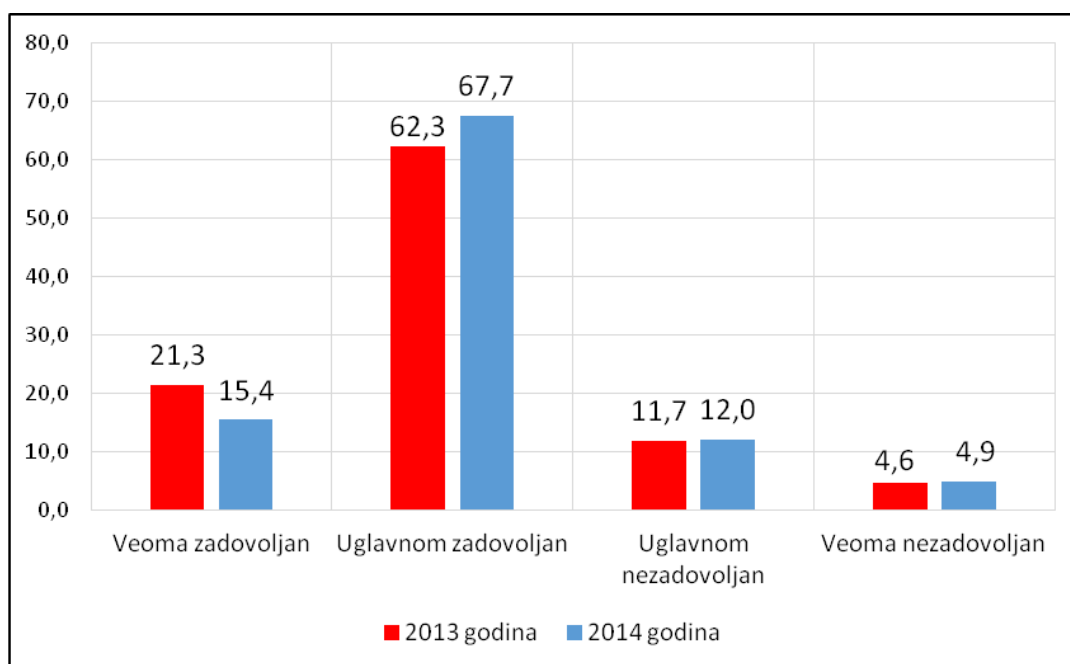


Tabela 24: *Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera?*

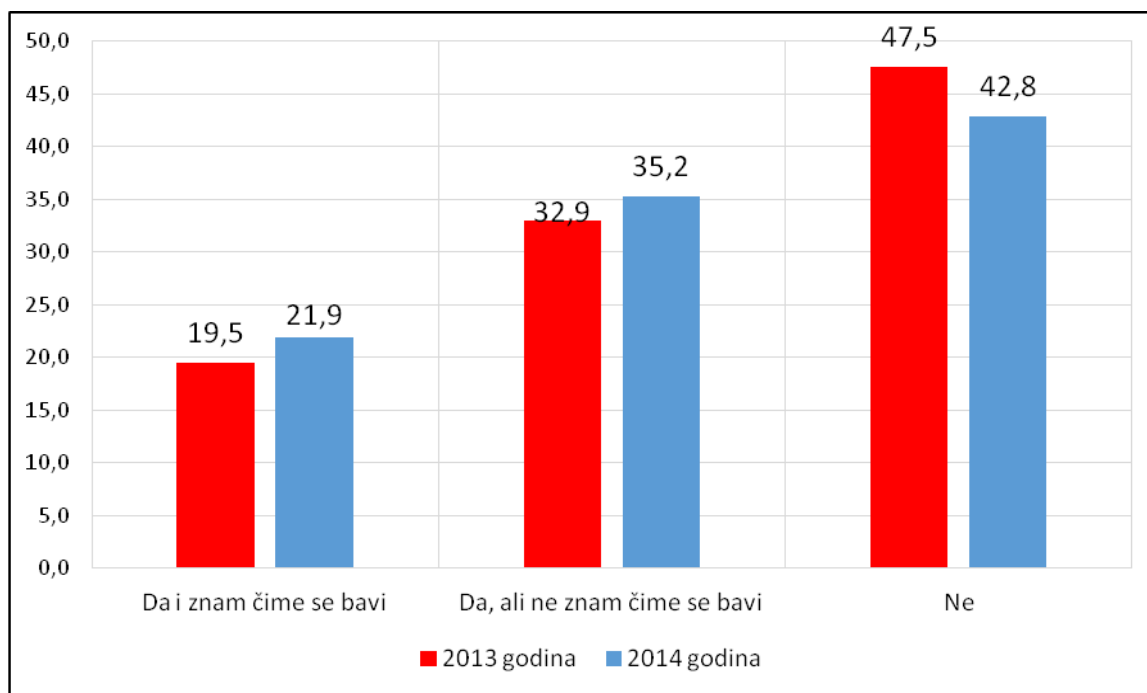
|                               | Veoma zadovoljan | Uglavnom zadovoljan | Uglavnom nezadovoljan | Veoma nezadovoljan |
|-------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Cijena poziva              | 30,1             | 52,6                | 11,7                  | 5,6                |
| 2. Vrijeme čekanja na odgovor | 13,5             | 55,6                | 21,1                  | 9,8                |
| 3. Kvalitet odgovora          | 24,8             | 61,3                | 9,8                   | 4,1                |
| 4. Kultura ophođenja          | 36,8             | 51,5                | 8,6                   | 3,0                |

Kada su u pitanju pojedini aspekti call centra internet provajdera čije usluge koriste, građani su najviše zadovoljni kulturom ophođenja (88,3%), dok su najviše nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor (30,9%).

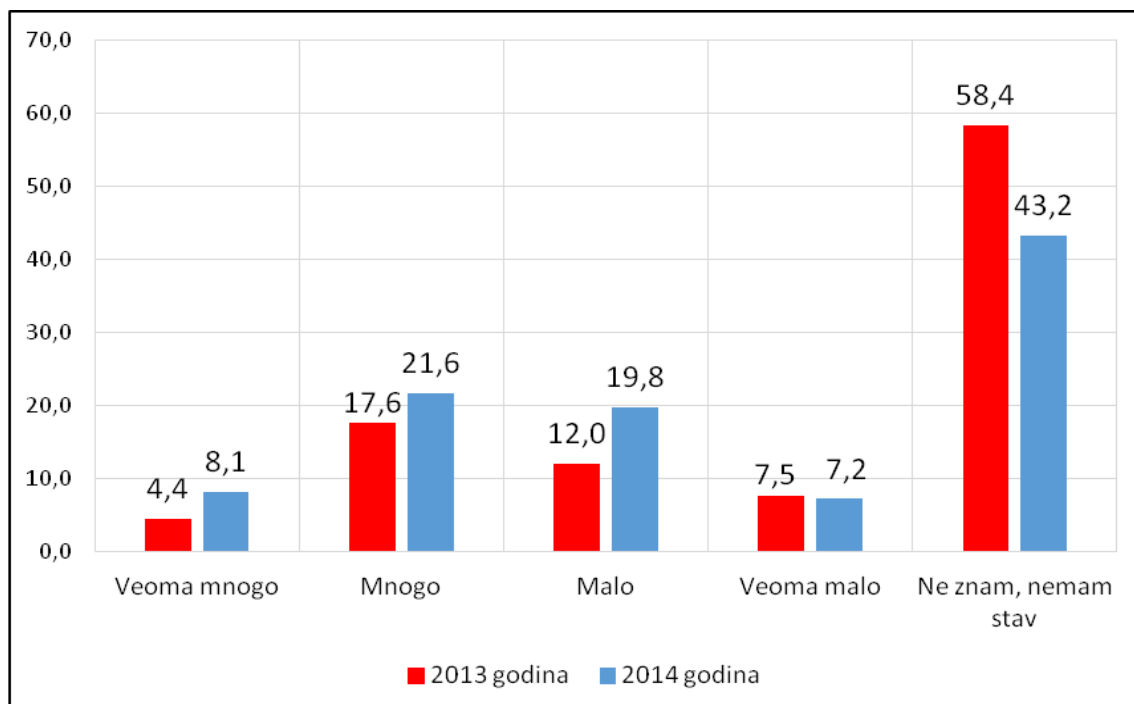
## AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Povećao se procenat građana koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i sada iznosi 57,1%. Međutim tek svaki peti ispitanik kazao je da zna čime se ova Agencija bavi, dok je nešto više od 1/3 anketiranih čula, ali ne zna čime se bavi EKIP.

Grafik 67: *Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?*

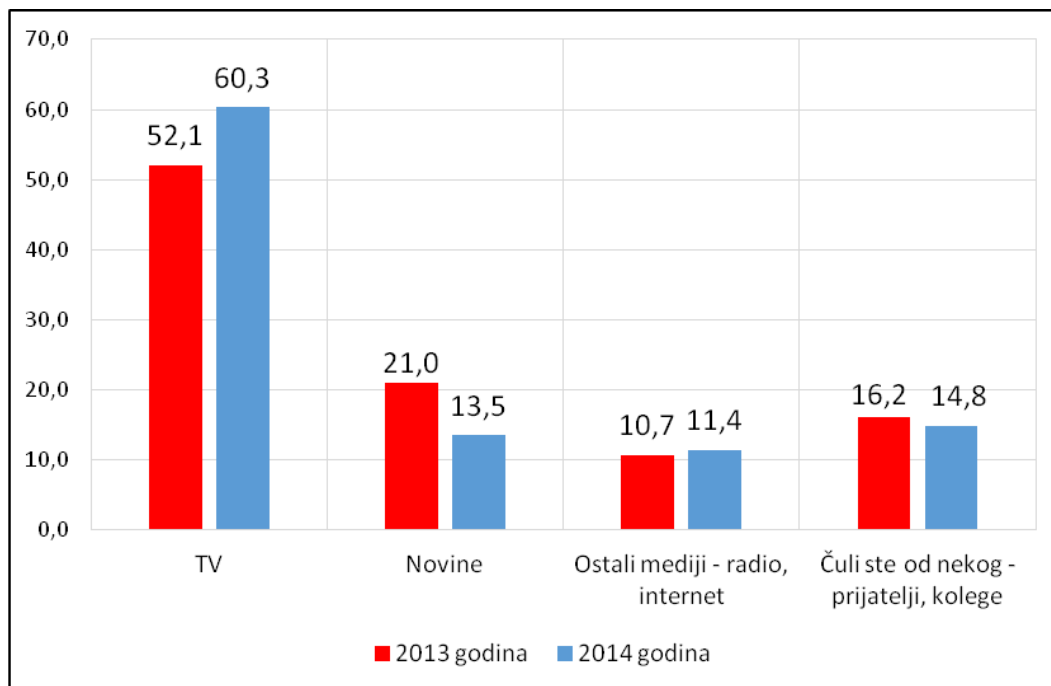


Grafik 68: *Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?*



Skoro 30% građana smatra da je Agencija uradila mnogo (kumulativno veoma mnogo i mnogo) za razvoj tržišta elektronskih komunikacija, što je za 7,7% više nego u istraživanju iz 2013. godine, dok je onih koji imaju suprotan stav 27,0%, što takođe predstavlja rast u odnosu na prethodno istraživanje. S druge strane, značajno se smanjio procenat ispitanika koji ne mogu da procjene koliko je EKIP uradio za razvoj tržišta elektronskih komunikacija i sada iznosi 43,2%.

Grafik 69: *Preko koga ste čuli za Agenciju?*



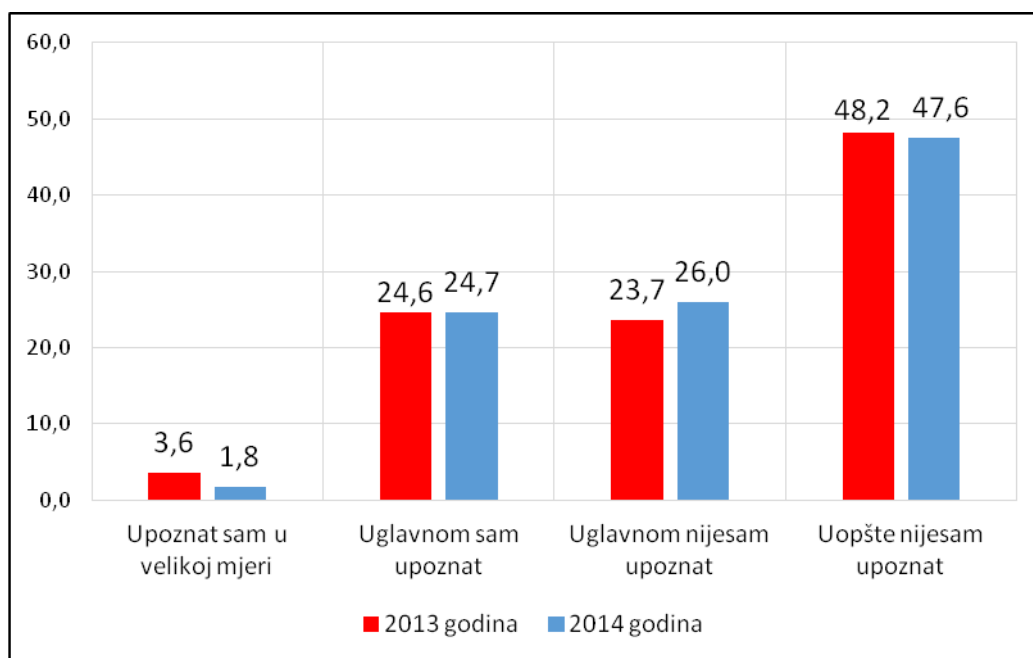
Građani su za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u najvećem procentu čuli preko televizije (60,3%), zatim preko prijatelja, kolega,... (14,8%), te novina (13,5%).

Upoređujući sa podacima iz prethodnog istraživanja – povećao se procenat onih koji su za EKIP čuli putem TV, a smanjio kada su u pitanju novine kao izvor informisanosti o Agenciji ze elektrosnke komunikacije i poštansku djelatnost.

## ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

Posljednja cjelina u upitniku odnosila se na ispitivanje informisanosti građana o pravima i interesima korisnika. U graphicima koji slijede predstavljeni su komparativni rezultati odgovora na pitanja iz ove oblasti.

Grafik 70: *Da li ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?*



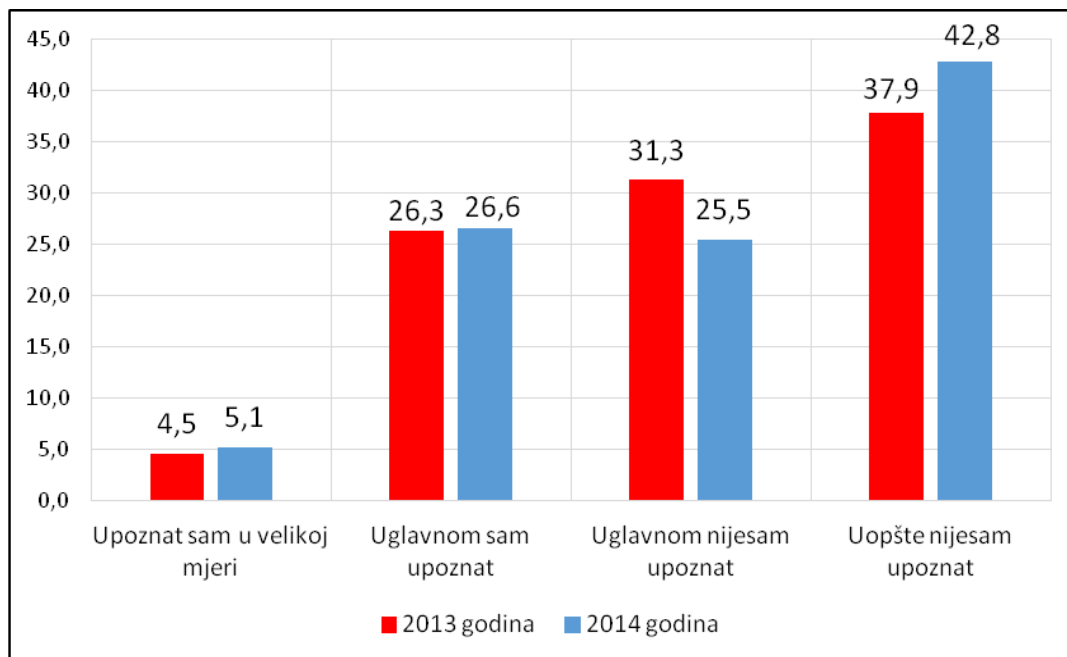
Kao i u prethodnom istraživanju, najveći broj ispitanika (73,6%) nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga.

Tabela 25: *Da li ste upoznati sa sljedećim pravima:*

|                                                                                                        | Upoznat u velikoj mjeri | Uglavnom sam upoznat | Uglavnom nijesam upoznat | Uopšte nijesam upoznat |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------|
| 1. Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži                                           | 2,6                     | 24,1                 | 26,1                     | 47,3                   |
| 2. Pravo na detaljan raščlanjen račun                                                                  | 11,7                    | 30,0                 | 19,7                     | 38,5                   |
| 3. Pravo na seobu i prenos broja                                                                       | 9,2                     | 25,4                 | 21,1                     | 44,3                   |
| 4. Pravo na zabranu odlaznih poziva                                                                    | 10,8                    | 25,8                 | 19,2                     | 44,2                   |
| 5. Pravo na ograničenje potrošnje                                                                      | 10,3                    | 23,0                 | 20,2                     | 46,5                   |
| 6. Pravo na podnošenje prigovora/žalbe                                                                 | 10,4                    | 23,7                 | 21,3                     | 44,6                   |
| 7. Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika | 11,5                    | 24,4                 | 22,4                     | 41,8                   |

Građani su najviše upoznati sa pravom na detaljan raščlanjen račun (41,7%), dok su najmanje upoznati sa pravom na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži (73,4%).

Grafik 71: *Da li ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja žalbi Agenciji)?*



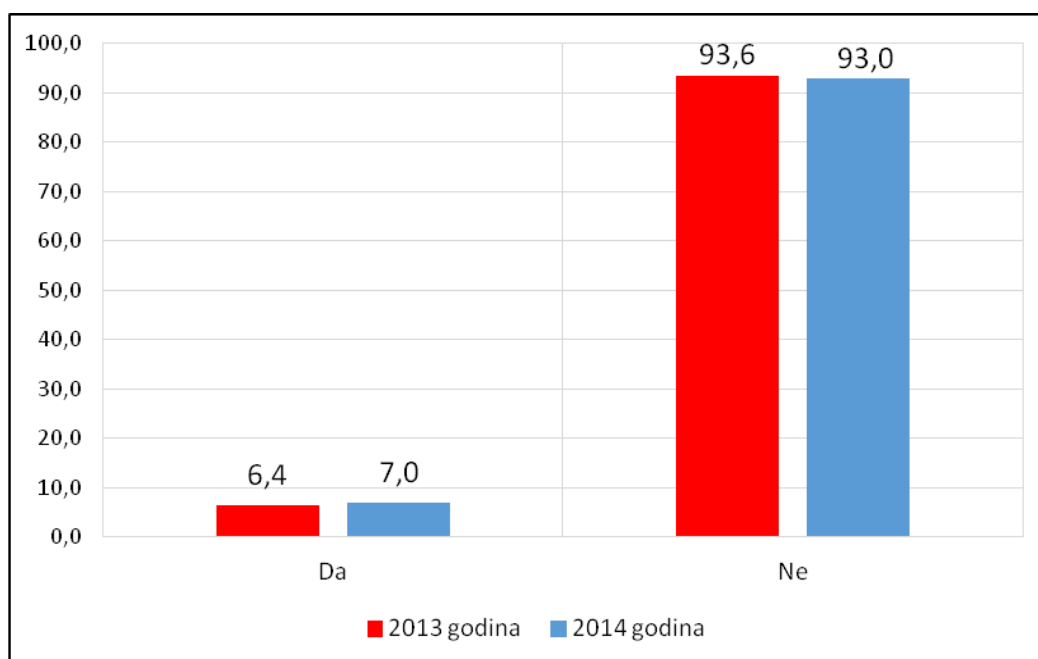
Sa procedurom zaštite svojih prava i interesa, odnosno mogućnost da Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost podnesu žalbu, upoznato je 31,7% ispitanika, što je neznatno više u odnosu na istraživanje iz 2013. godine.

Tabela 26: *Da li ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:*

|                                                                  | Upoznat u velikoj mjeri | Uglavnom sam upoznat | Uglavnom nijesam upoznat | Uopšte nijesam upoznat |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------|
| 1. Minimalnom trajanju ugovora                                   | 11,5                    | 32,2                 | 15,9                     | 40,4                   |
| 2. Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor | 11,4                    | 29,6                 | 19,8                     | 39,2                   |
| 3. Kvalitetu usluge                                              | 9,0                     | 26,9                 | 21,7                     | 42,4                   |
| 4. Načinu refundacije                                            | 5,0                     | 21,0                 | 26,4                     | 47,6                   |
| 5. Fer politici korišćenja usluga                                | 5,4                     | 23,5                 | 23,1                     | 48,0                   |

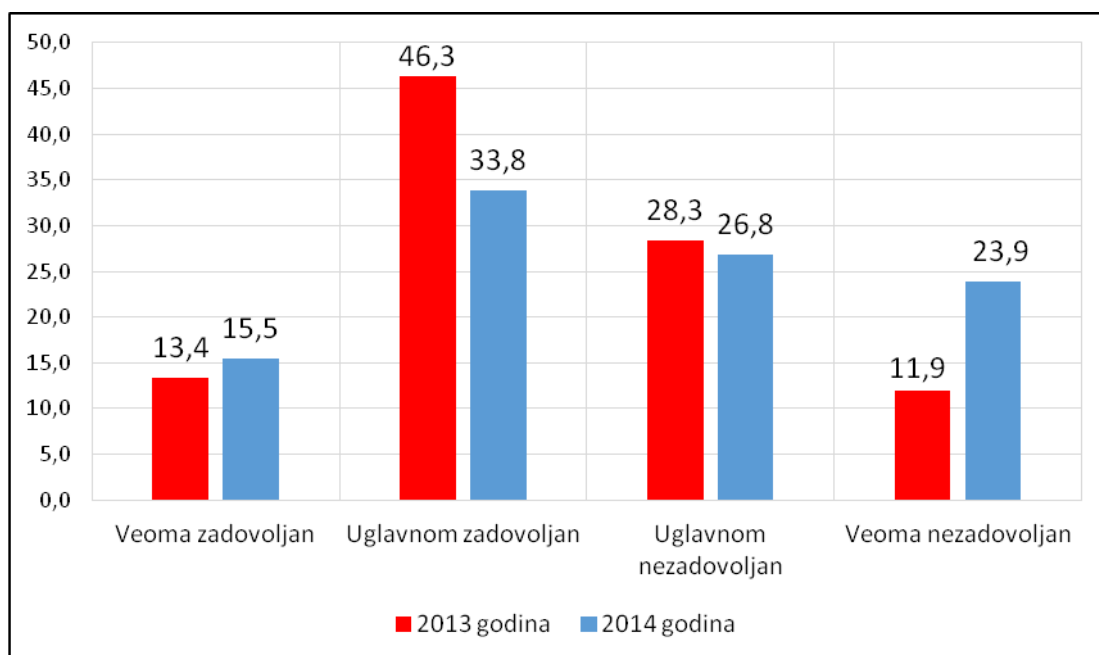
Kada su uslovi iz ugovora u pitanju, kao i u prethodnom istraživanju, ispitanici su najviše upoznati sa minimalnim trajanjem ugovora, a najmanje upoznati o načinu refundacije.

Grafik 72: *Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru, Agenciji ili Ministarstvu?*



Prema ovom istraživanju, svega 7,0% ispitanika je podnijelo prigovor/žalbu operatoru, Agenciji ili Ministarstvu, što je neznatno više u odnosu na 2013. godinu. Ažurnošću ovih subjekata zadovoljno je (uglavnom i veoma) manje od polovine (49,3%) onih koji su podnijeli prigovor, odnosno žalbu. Procenat zadovoljnih u istraživanju realizovanom 2013. godine iznosio je 59,7%.

Grafik 73: *Da li ste zadovoljni njihovom ažurnošću?*



## **CROSSTABULATION**



Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?

|                             |                                          | Da    | Ne    | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------|-------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 298   | 193   | 491    |
|                             |                                          | 60,7% | 39,3% | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 295   | 213   | 508    |
|                             |                                          | 58,1% | 41,9% | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 85    | 53    | 138    |
|                             |                                          | 61,6% | 38,4% | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 334   | 264   | 598    |
|                             |                                          | 55,9% | 44,1% | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 174   | 89    | 263    |
|                             |                                          | 66,2% | 33,8% | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 45    | 46    | 91     |
|                             |                                          | 49,5% | 50,5% | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 429   | 325   | 754    |
|                             |                                          | 56,9% | 43,1% | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 119   | 35    | 154    |
|                             |                                          | 77,3% | 22,7% | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 306   | 220   | 526    |
|                             |                                          | 58,2% | 41,8% | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 86    | 89    | 175    |
|                             |                                          | 49,1% | 50,9% | 100,0% |
|                             | student                                  | 57    | 20    | 77     |
|                             |                                          | 74,0% | 26,0% | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 144   | 77    | 221    |
|                             |                                          | 65,2% | 34,8% | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 8     | 11    | 19     |
|                             |                                          | 42,1% | 57,9% | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 107   | 160   | 267    |
|                             |                                          | 40,1% | 59,9% | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 196   | 138   | 334    |
|                             |                                          | 58,7% | 41,3% | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 282   | 97    | 379    |
|                             |                                          | 74,4% | 25,6% | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 306   | 153   | 459    |
|                             |                                          | 66,7% | 33,3% | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 141   | 156   | 297    |
|                             |                                          | 47,5% | 52,5% | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 146   | 97    | 243    |
|                             |                                          | 60,1% | 39,9% | 100,0% |
| Total                       |                                          | 593   | 406   | 999    |
|                             |                                          | 59,4% | 40,6% | 100,0% |

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

|                             |                                          | Ne postojanje tehničkih mogućnosti | Još uvijek čekam da mi instaliraju fiksni telefon | Previsoke su cijene poziva sa fiksnog telefona | Imam pristup fiksnom telefonu van kuće,npr. na poslu | Umjesto fiksnog koristim mobilni telefon | Koristim VoIP uslugu | Drugi razlog | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------|--------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 20                                 | 9                                                 | 23                                             | 10                                                   | 156                                      | 1                    | 8            | 200    |
|                             |                                          | 10,0%                              | 4,5%                                              | 11,5%                                          | 5,0%                                                 | 78,0%                                    | ,5%                  | 4,0%         | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 24                                 | 7                                                 | 18                                             | 4                                                    | 165                                      | 0                    | 14           | 220    |
|                             |                                          | 10,9%                              | 3,2%                                              | 8,2%                                           | 1,8%                                                 | 75,0%                                    | 0,0%                 | 6,4%         | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 4                                  | 2                                                 | 3                                              | 2                                                    | 45                                       | 0                    | 2            | 54     |
|                             |                                          | 7,4%                               | 3,7%                                              | 5,6%                                           | 3,7%                                                 | 83,3%                                    | 0,0%                 | 3,7%         | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 30                                 | 9                                                 | 26                                             | 10                                                   | 220                                      | 1                    | 6            | 274    |
|                             |                                          | 10,9%                              | 3,3%                                              | 9,5%                                           | 3,6%                                                 | 80,3%                                    | ,4%                  | 2,2%         | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 10                                 | 5                                                 | 12                                             | 2                                                    | 56                                       | 0                    | 14           | 92     |
|                             |                                          | 10,9%                              | 5,4%                                              | 13,0%                                          | 2,2%                                                 | 60,9%                                    | 0,0%                 | 15,2%        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5                                  | 3                                                 | 4                                              | 1                                                    | 27                                       | 0                    | 11           | 47     |
|                             |                                          | 10,6%                              | 6,4%                                              | 8,5%                                           | 2,1%                                                 | 57,4%                                    | 0,0%                 | 23,4%        | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 34                                 | 13                                                | 37                                             | 10                                                   | 262                                      | 1                    | 10           | 335    |
|                             |                                          | 10,1%                              | 3,9%                                              | 11,0%                                          | 3,0%                                                 | 78,2%                                    | ,3%                  | 3,0%         | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 5                                  | 0                                                 | 0                                              | 3                                                    | 32                                       | 0                    | 1            | 38     |
|                             |                                          | 13,2%                              | 0,0%                                              | 0,0%                                           | 7,9%                                                 | 84,2%                                    | 0,0%                 | 2,6%         | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 25                                 | 9                                                 | 20                                             | 10                                                   | 186                                      | 0                    | 2            | 226    |
|                             |                                          | 11,1%                              | 4,0%                                              | 8,8%                                           | 4,4%                                                 | 82,3%                                    | 0,0%                 | ,9%          | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 11                                 | 4                                                 | 10                                             | 2                                                    | 70                                       | 0                    | 6            | 95     |
|                             |                                          | 11,6%                              | 4,2%                                              | 10,5%                                          | 2,1%                                                 | 73,7%                                    | 0,0%                 | 6,3%         | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                                  | 0                                                 | 1                                              | 0                                                    | 16                                       | 0                    | 2            | 20     |
|                             |                                          | 10,0%                              | 0,0%                                              | 5,0%                                           | 0,0%                                                 | 80,0%                                    | 0,0%                 | 10,0%        | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 6                                  | 3                                                 | 10                                             | 2                                                    | 49                                       | 1                    | 12           | 79     |
|                             |                                          | 7,6%                               | 3,8%                                              | 12,7%                                          | 2,5%                                                 | 62,0%                                    | 1,3%                 | 15,2%        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                                  | 0                                                 | 0                                              | 0                                                    | 10                                       | 0                    | 3            | 13     |
|                             |                                          | 0,0%                               | 0,0%                                              | 0,0%                                           | 0,0%                                                 | 76,9%                                    | 0,0%                 | 23,1%        | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 16                                 | 6                                                 | 23                                             | 0                                                    | 113                                      | 0                    | 12           | 161    |
|                             |                                          | 9,9%                               | 3,7%                                              | 14,3%                                          | 0,0%                                                 | 70,2%                                    | 0,0%                 | 7,5%         | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 18                                 | 7                                                 | 10                                             | 3                                                    | 111                                      | 0                    | 5            | 138    |
|                             |                                          | 13,0%                              | 5,1%                                              | 7,2%                                           | 2,2%                                                 | 80,4%                                    | 0,0%                 | 3,6%         | 100,0% |
| Preko 600 eura              | 10                                       | 3                                  | 8                                                 | 11                                             | 87                                                   | 1                                        | 2                    | 108          |        |
|                             | 9,3%                                     | 2,8%                               | 7,4%                                              | 10,2%                                          | 80,6%                                                | ,9%                                      | 1,9%                 | 100,0%       |        |
| REGIJA                      | Centralna                                | 18                                 | 4                                                 | 14                                             | 7                                                    | 135                                      | 0                    | 7            | 166    |
|                             |                                          | 10,8%                              | 2,4%                                              | 8,4%                                           | 4,2%                                                 | 81,3%                                    | 0,0%                 | 4,2%         | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 16                                 | 5                                                 | 22                                             | 5                                                    | 108                                      | 1                    | 11           | 156    |
|                             |                                          | 10,3%                              | 3,2%                                              | 14,1%                                          | 3,2%                                                 | 69,2%                                    | ,6%                  | 7,1%         | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 10                                 | 7                                                 | 5                                              | 2                                                    | 78                                       | 0                    | 4            | 98     |
|                             |                                          | 10,2%                              | 7,1%                                              | 5,1%                                           | 2,0%                                                 | 79,6%                                    | 0,0%                 | 4,1%         | 100,0% |
| Total                       |                                          | 44                                 | 16                                                | 41                                             | 14                                                   | 321                                      | 1                    | 22           | 420    |
|                             |                                          | 10,5%                              | 3,8%                                              | 9,8%                                           | 3,3%                                                 | 76,4%                                    | ,2%                  | 5,2%         | 100,0% |

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

|                             |                                          | Crnogorski Telekom | M Tel | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------------|-------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 289                | 9     | 298    |
|                             |                                          | 97,0%              | 3,0%  | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 290                | 5     | 295    |
|                             |                                          | 98,3%              | 1,7%  | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 84                 | 1     | 85     |
|                             |                                          | 98,8%              | 1,2%  | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 324                | 10    | 334    |
|                             |                                          | 97,0%              | 3,0%  | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 171                | 3     | 174    |
|                             |                                          | 98,3%              | 1,7%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 44                 | 1     | 45     |
|                             |                                          | 97,8%              | 2,2%  | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 419                | 10    | 429    |
|                             |                                          | 97,7%              | 2,3%  | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 116                | 3     | 119    |
|                             |                                          | 97,5%              | 2,5%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 296                | 10    | 306    |
|                             |                                          | 96,7%              | 3,3%  | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 84                 | 2     | 86     |
|                             |                                          | 97,7%              | 2,3%  | 100,0% |
|                             | student                                  | 57                 | 0     | 57     |
|                             |                                          | 100,0%             | 0,0%  | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 142                | 2     | 144    |
|                             |                                          | 98,6%              | 1,4%  | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 8                  | 0     | 8      |
|                             |                                          | 100,0%             | 0,0%  | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 106                | 1     | 107    |
|                             |                                          | 99,1%              | ,9%   | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 187                | 9     | 196    |
|                             |                                          | 95,4%              | 4,6%  | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 278                | 4     | 282    |
|                             |                                          | 98,6%              | 1,4%  | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 297                | 9     | 306    |
|                             |                                          | 97,1%              | 2,9%  | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 137                | 4     | 141    |
|                             |                                          | 97,2%              | 2,8%  | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 145                | 1     | 146    |
|                             |                                          | 99,3%              | ,7%   | 100,0% |
| Total                       |                                          | 579                | 14    | 593    |
|                             |                                          | 97,6%              | 2,4%  | 100,0% |

Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 13    | 285    | 298    |
|                                |                                          | 4,4%  | 95,6%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 13    | 282    | 295    |
|                                |                                          | 4,4%  | 95,6%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 4     | 81     | 85     |
|                                |                                          | 4,7%  | 95,3%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 16    | 318    | 334    |
|                                |                                          | 4,8%  | 95,2%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 6     | 168    | 174    |
|                                |                                          | 3,4%  | 96,6%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1     | 44     | 45     |
|                                |                                          | 2,2%  | 97,8%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 19    | 410    | 429    |
|                                |                                          | 4,4%  | 95,6%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 6     | 113    | 119    |
|                                |                                          | 5,0%  | 95,0%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 14    | 292    | 306    |
|                                |                                          | 4,6%  | 95,4%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 5     | 81     | 86     |
|                                |                                          | 5,8%  | 94,2%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 4     | 53     | 57     |
|                                |                                          | 7,0%  | 93,0%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 3                                        | 141   | 144    |        |
|                                | 2,1%                                     | 97,9% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0     | 8      | 8      |
|                                |                                          | 0,0%  | 100,0% | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 3     | 104    | 107    |
|                                |                                          | 2,8%  | 97,2%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 8     | 188    | 196    |
|                                |                                          | 4,1%  | 95,9%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 15                                       | 267   | 282    |        |
|                                | 5,3%                                     | 94,7% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 11    | 295    | 306    |
|                                |                                          | 3,6%  | 96,4%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 10    | 131    | 141    |
|                                |                                          | 7,1%  | 92,9%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 5     | 141    | 146    |
|                                |                                          | 3,4%  | 96,6%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 26    | 567    | 593    |
|                                |                                          | 4,4%  | 95,6%  | 100,0% |

Zbog čega ste promijenili provajdera fiksne telefonije?

|                             |                                          | nisam bio zadovoljan cijenama | novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom | lošiji kvalitet usluge starog provajdera | bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder | kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 4                             | 7                                                  | 2                                        | 3                                            | 0                                             | 13     |
|                             |                                          | 30,8%                         | 53,8%                                              | 15,4%                                    | 23,1%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 3                             | 5                                                  | 4                                        | 2                                            | 1                                             | 13     |
|                             |                                          | 23,1%                         | 38,5%                                              | 30,8%                                    | 15,4%                                        | 7,7%                                          | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 0                             | 2                                                  | 2                                        | 0                                            | 0                                             | 4      |
|                             |                                          | 0,0%                          | 50,0%                                              | 50,0%                                    | 0,0%                                         | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 6                             | 7                                                  | 2                                        | 4                                            | 0                                             | 16     |
|                             |                                          | 37,5%                         | 43,8%                                              | 12,5%                                    | 25,0%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 1                             | 3                                                  | 2                                        | 1                                            | 1                                             | 6      |
|                             |                                          | 16,7%                         | 50,0%                                              | 33,3%                                    | 16,7%                                        | 16,7%                                         | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                             | 0                                                  | 0                                        | 1                                            | 0                                             | 1      |
|                             |                                          | 0,0%                          | 0,0%                                               | 0,0%                                     | 100,0%                                       | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 4                             | 11                                                 | 4                                        | 4                                            | 1                                             | 19     |
|                             |                                          | 21,1%                         | 57,9%                                              | 21,1%                                    | 21,1%                                        | 5,3%                                          | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 3                             | 1                                                  | 2                                        | 0                                            | 0                                             | 6      |
|                             |                                          | 50,0%                         | 16,7%                                              | 33,3%                                    | 0,0%                                         | 0,0%                                          | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 5                             | 6                                                  | 3                                        | 1                                            | 1                                             | 14     |
|                             |                                          | 35,7%                         | 42,9%                                              | 21,4%                                    | 7,1%                                         | 7,1%                                          | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 1                             | 3                                                  | 0                                        | 3                                            | 0                                             | 5      |
|                             |                                          | 20,0%                         | 60,0%                                              | 0,0%                                     | 60,0%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | student                                  | 0                             | 3                                                  | 1                                        | 0                                            | 0                                             | 4      |
|                             |                                          | 0,0%                          | 75,0%                                              | 25,0%                                    | 0,0%                                         | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 1                             | 0                                                  | 2                                        | 1                                            | 0                                             | 3      |
|                             |                                          | 33,3%                         | 0,0%                                               | 66,7%                                    | 33,3%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                             | 0                                                  | 0                                        | 0                                            | 0                                             | 0      |
|                             |                                          | 0,0%                          | 0,0%                                               | 0,0%                                     | 0,0%                                         | 0,0%                                          | 0,0%   |
|                             | Do 300 eura                              | 0                             | 2                                                  | 1                                        | 1                                            | 0                                             | 3      |
|                             |                                          | 0,0%                          | 66,7%                                              | 33,3%                                    | 33,3%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 3                             | 2                                                  | 2                                        | 3                                            | 0                                             | 8      |
|                             |                                          | 37,5%                         | 25,0%                                              | 25,0%                                    | 37,5%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 4                             | 8                                                  | 3                                        | 1                                            | 1                                             | 15     |
|                             |                                          | 26,7%                         | 53,3%                                              | 20,0%                                    | 6,7%                                         | 6,7%                                          | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 2                             | 7                                                  | 3                                        | 1                                            | 1                                             | 11     |
|                             |                                          | 18,2%                         | 63,6%                                              | 27,3%                                    | 9,1%                                         | 9,1%                                          | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 3                             | 4                                                  | 2                                        | 3                                            | 0                                             | 10     |
|                             |                                          | 30,0%                         | 40,0%                                              | 20,0%                                    | 30,0%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 2                             | 1                                                  | 1                                        | 1                                            | 0                                             | 5      |
|                             |                                          | 40,0%                         | 20,0%                                              | 20,0%                                    | 20,0%                                        | 0,0%                                          | 100,0% |
| Total                       |                                          | 7                             | 12                                                 | 6                                        | 5                                            | 1                                             | 26     |
|                             |                                          | 26,9%                         | 46,2%                                              | 23,1%                                    | 19,2%                                        | 3,8%                                          | 100,0% |

Kada je u pitanju fiksna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 109              | 145                 | 32                    | 12                 | 298    |
|                             |                                          | 36,6%            | 48,7%               | 10,7%                 | 4,0%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 94               | 177                 | 16                    | 8                  | 295    |
|                             |                                          | 31,9%            | 60,0%               | 5,4%                  | 2,7%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 29               | 47                  | 8                     | 1                  | 85     |
|                             |                                          | 34,1%            | 55,3%               | 9,4%                  | 1,2%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 100              | 192                 | 30                    | 12                 | 334    |
|                             |                                          | 29,9%            | 57,5%               | 9,0%                  | 3,6%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 74               | 83                  | 10                    | 7                  | 174    |
|                             |                                          | 42,5%            | 47,7%               | 5,7%                  | 4,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 24               | 19                  | 1                     | 1                  | 45     |
|                             |                                          | 53,3%            | 42,2%               | 2,2%                  | 2,2%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 143              | 234                 | 37                    | 15                 | 429    |
|                             |                                          | 33,3%            | 54,5%               | 8,6%                  | 3,5%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 36               | 69                  | 10                    | 4                  | 119    |
|                             |                                          | 30,3%            | 58,0%               | 8,4%                  | 3,4%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 86               | 181                 | 31                    | 8                  | 306    |
|                             |                                          | 28,1%            | 59,2%               | 10,1%                 | 2,6%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 31               | 43                  | 7                     | 5                  | 86     |
|                             |                                          | 36,0%            | 50,0%               | 8,1%                  | 5,8%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 21               | 31                  | 4                     | 1                  | 57     |
|                             |                                          | 36,8%            | 54,4%               | 7,0%                  | 1,8%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 65               | 67                  | 6                     | 6                  | 144    |
|                             |                                          | 45,1%            | 46,5%               | 4,2%                  | 4,2%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 1                   | 3                     | 2                  | 8      |
|                             |                                          | 25,0%            | 12,5%               | 37,5%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 41               | 52                  | 8                     | 6                  | 107    |
|                             |                                          | 38,3%            | 48,6%               | 7,5%                  | 5,6%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 50               | 122                 | 19                    | 5                  | 196    |
|                             |                                          | 25,5%            | 62,2%               | 9,7%                  | 2,6%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 110              | 147                 | 18                    | 7                  | 282    |
|                             |                                          | 39,0%            | 52,1%               | 6,4%                  | 2,5%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 111              | 155                 | 28                    | 12                 | 306    |
|                             |                                          | 36,3%            | 50,7%               | 9,2%                  | 3,9%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 46               | 82                  | 7                     | 6                  | 141    |
|                             |                                          | 32,6%            | 58,2%               | 5,0%                  | 4,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 46               | 85                  | 13                    | 2                  | 146    |
|                             |                                          | 31,5%            | 58,2%               | 8,9%                  | 1,4%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 203              | 322                 | 48                    | 20                 | 593    |
|                             |                                          | 34,2%            | 54,3%               | 8,1%                  | 3,4%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Lokalni pozivi

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | ne koristi uslugu | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 111              | 152                 | 18                    | 10                 | 7                 | 298    |
|                                |                                          | 37,2%            | 51,0%               | 6,0%                  | 3,4%               | 2,3%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 116              | 165                 | 7                     | 2                  | 5                 | 295    |
|                                |                                          | 39,3%            | 55,9%               | 2,4%                  | ,7%                | 1,7%              | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 34               | 44                  | 4                     | 1                  | 2                 | 85     |
|                                |                                          | 40,0%            | 51,8%               | 4,7%                  | 1,2%               | 2,4%              | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 117              | 188                 | 12                    | 9                  | 8                 | 334    |
|                                |                                          | 35,0%            | 56,3%               | 3,6%                  | 2,7%               | 2,4%              | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 76               | 85                  | 9                     | 2                  | 2                 | 174    |
|                                |                                          | 43,7%            | 48,9%               | 5,2%                  | 1,1%               | 1,1%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 23               | 20                  | 2                     | 0                  | 0                 | 45     |
|                                |                                          | 51,1%            | 44,4%               | 4,4%                  | 0,0%               | 0,0%              | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 161              | 227                 | 21                    | 10                 | 10                | 429    |
|                                |                                          | 37,5%            | 52,9%               | 4,9%                  | 2,3%               | 2,3%              | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 43               | 70                  | 2                     | 2                  | 2                 | 119    |
|                                |                                          | 36,1%            | 58,8%               | 1,7%                  | 1,7%               | 1,7%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 100              | 179                 | 14                    | 6                  | 7                 | 306    |
|                                |                                          | 32,7%            | 58,5%               | 4,6%                  | 2,0%               | 2,3%              | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 34               | 44                  | 3                     | 4                  | 1                 | 86     |
|                                |                                          | 39,5%            | 51,2%               | 3,5%                  | 4,7%               | 1,2%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 25               | 26                  | 3                     | 1                  | 2                 | 57     |
|                                |                                          | 43,9%            | 45,6%               | 5,3%                  | 1,8%               | 3,5%              | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 68                                       | 68               | 5                   | 1                     | 2                  | 144               |        |
|                                | 47,2%                                    | 47,2%            | 3,5%                | ,7%                   | 1,4%               | 100,0%            |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 3                | 0                   | 2                     | 2                  | 1                 | 8      |
|                                |                                          | 37,5%            | 0,0%                | 25,0%                 | 25,0%              | 12,5%             | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 46               | 55                  | 3                     | 3                  | 0                 | 107    |
|                                |                                          | 43,0%            | 51,4%               | 2,8%                  | 2,8%               | 0,0%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 58               | 118                 | 11                    | 4                  | 5                 | 196    |
|                                |                                          | 29,6%            | 60,2%               | 5,6%                  | 2,0%               | 2,6%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 120                                      | 144              | 9                   | 3                     | 6                  | 282               |        |
|                                | 42,6%                                    | 51,1%            | 3,2%                | 1,1%                  | 2,1%               | 100,0%            |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 142              | 135                 | 16                    | 8                  | 5                 | 306    |
|                                |                                          | 46,4%            | 44,1%               | 5,2%                  | 2,6%               | 1,6%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 42               | 92                  | 4                     | 3                  | 0                 | 141    |
|                                |                                          | 29,8%            | 65,2%               | 2,8%                  | 2,1%               | 0,0%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 43               | 90                  | 5                     | 1                  | 7                 | 146    |
|                                |                                          | 29,5%            | 61,6%               | 3,4%                  | ,7%                | 4,8%              | 100,0% |
| Total                          |                                          | 227              | 317                 | 25                    | 12                 | 12                | 593    |
|                                |                                          | 38,3%            | 53,5%               | 4,2%                  | 2,0%               | 2,0%              | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Međugradski pozivi

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | ne koristi uslugu | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 105              | 141                 | 22                    | 12                 | 18                | 298    |
|                             |                                          | 35,2%            | 47,3%               | 7,4%                  | 4,0%               | 6,0%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 95               | 155                 | 15                    | 3                  | 27                | 295    |
|                             |                                          | 32,2%            | 52,5%               | 5,1%                  | 1,0%               | 9,2%              | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 31               | 45                  | 5                     | 1                  | 3                 | 85     |
|                             |                                          | 36,5%            | 52,9%               | 5,9%                  | 1,2%               | 3,5%              | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 101              | 180                 | 20                    | 11                 | 22                | 334    |
|                             |                                          | 30,2%            | 53,9%               | 6,0%                  | 3,3%               | 6,6%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 68               | 71                  | 12                    | 3                  | 20                | 174    |
|                             |                                          | 39,1%            | 40,8%               | 6,9%                  | 1,7%               | 11,5%             | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 19               | 18                  | 1                     | 1                  | 6                 | 45     |
|                             |                                          | 42,2%            | 40,0%               | 2,2%                  | 2,2%               | 13,3%             | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 144              | 216                 | 29                    | 12                 | 28                | 429    |
|                             |                                          | 33,6%            | 50,3%               | 6,8%                  | 2,8%               | 6,5%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 37               | 62                  | 7                     | 2                  | 11                | 119    |
|                             |                                          | 31,1%            | 52,1%               | 5,9%                  | 1,7%               | 9,2%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 93               | 167                 | 22                    | 7                  | 17                | 306    |
|                             |                                          | 30,4%            | 54,6%               | 7,2%                  | 2,3%               | 5,6%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 26               | 41                  | 5                     | 5                  | 9                 | 86     |
|                             |                                          | 30,2%            | 47,7%               | 5,8%                  | 5,8%               | 10,5%             | 100,0% |
|                             | student                                  | 20               | 31                  | 3                     | 1                  | 2                 | 57     |
|                             |                                          | 35,1%            | 54,4%               | 5,3%                  | 1,8%               | 3,5%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 61               | 57                  | 7                     | 2                  | 17                | 144    |
|                             |                                          | 42,4%            | 39,6%               | 4,9%                  | 1,4%               | 11,8%             | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 0                   | 1                     | 3                  | 1                 | 8      |
|                             |                                          | 37,5%            | 0,0%                | 12,5%                 | 37,5%              | 12,5%             | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 40               | 48                  | 5                     | 4                  | 10                | 107    |
|                             |                                          | 37,4%            | 44,9%               | 4,7%                  | 3,7%               | 9,3%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 52               | 108                 | 15                    | 4                  | 17                | 196    |
|                             |                                          | 26,5%            | 55,1%               | 7,7%                  | 2,0%               | 8,7%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 105              | 140                 | 16                    | 4                  | 17                | 282    |
|                             |                                          | 37,2%            | 49,6%               | 5,7%                  | 1,4%               | 6,0%              | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 122              | 126                 | 16                    | 9                  | 33                | 306    |
|                             |                                          | 39,9%            | 41,2%               | 5,2%                  | 2,9%               | 10,8%             | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 40               | 84                  | 12                    | 4                  | 1                 | 141    |
|                             |                                          | 28,4%            | 59,6%               | 8,5%                  | 2,8%               | ,7%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 38               | 86                  | 9                     | 2                  | 11                | 146    |
|                             |                                          | 26,0%            | 58,9%               | 6,2%                  | 1,4%               | 7,5%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 200              | 296                 | 37                    | 15                 | 45                | 593    |
|                             |                                          | 33,7%            | 49,9%               | 6,2%                  | 2,5%               | 7,6%              | 100,0% |



Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Međunarodni pozivi

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | ne koristi uslugu | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 59               | 106                 | 39                    | 21                 | 73                | 298    |
|                                |                                          | 19,8%            | 35,6%               | 13,1%                 | 7,0%               | 24,5%             | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 55               | 123                 | 31                    | 9                  | 77                | 295    |
|                                |                                          | 18,6%            | 41,7%               | 10,5%                 | 3,1%               | 26,1%             | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 16               | 37                  | 15                    | 3                  | 14                | 85     |
|                                |                                          | 18,8%            | 43,5%               | 17,6%                 | 3,5%               | 16,5%             | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 64               | 141                 | 41                    | 22                 | 66                | 334    |
|                                |                                          | 19,2%            | 42,2%               | 12,3%                 | 6,6%               | 19,8%             | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 34               | 51                  | 14                    | 5                  | 70                | 174    |
|                                |                                          | 19,5%            | 29,3%               | 8,0%                  | 2,9%               | 40,2%             | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 10               | 15                  | 1                     | 1                  | 18                | 45     |
|                                |                                          | 22,2%            | 33,3%               | 2,2%                  | 2,2%               | 40,0%             | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 77               | 170                 | 52                    | 21                 | 109               | 429    |
|                                |                                          | 17,9%            | 39,6%               | 12,1%                 | 4,9%               | 25,4%             | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 27               | 44                  | 17                    | 8                  | 23                | 119    |
|                                |                                          | 22,7%            | 37,0%               | 14,3%                 | 6,7%               | 19,3%             | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 60               | 136                 | 42                    | 15                 | 53                | 306    |
|                                |                                          | 19,6%            | 44,4%               | 13,7%                 | 4,9%               | 17,3%             | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 16               | 31                  | 9                     | 8                  | 22                | 86     |
|                                |                                          | 18,6%            | 36,0%               | 10,5%                 | 9,3%               | 25,6%             | 100,0% |
|                                | student                                  | 8                | 28                  | 8                     | 2                  | 11                | 57     |
|                                |                                          | 14,0%            | 49,1%               | 14,0%                 | 3,5%               | 19,3%             | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 30                                       | 34               | 11                  | 5                     | 64                 | 144               |        |
|                                | 20,8%                                    | 23,6%            | 7,6%                | 3,5%                  | 44,4%              | 100,0%            |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 2                | 0                   | 1                     | 3                  | 2                 | 8      |
|                                |                                          | 25,0%            | 0,0%                | 12,5%                 | 37,5%              | 25,0%             | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 19               | 33                  | 10                    | 7                  | 38                | 107    |
|                                |                                          | 17,8%            | 30,8%               | 9,3%                  | 6,5%               | 35,5%             | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 29               | 78                  | 30                    | 8                  | 51                | 196    |
|                                |                                          | 14,8%            | 39,8%               | 15,3%                 | 4,1%               | 26,0%             | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 64                                       | 118              | 29                  | 12                    | 59                 | 282               |        |
|                                | 22,7%                                    | 41,8%            | 10,3%               | 4,3%                  | 20,9%              | 100,0%            |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 68               | 92                  | 31                    | 14                 | 101               | 306    |
|                                |                                          | 22,2%            | 30,1%               | 10,1%                 | 4,6%               | 33,0%             | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 23               | 72                  | 22                    | 11                 | 13                | 141    |
|                                |                                          | 16,3%            | 51,1%               | 15,6%                 | 7,8%               | 9,2%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 23               | 65                  | 17                    | 5                  | 36                | 146    |
|                                |                                          | 15,8%            | 44,5%               | 11,6%                 | 3,4%               | 24,7%             | 100,0% |
| Total                          |                                          | 114              | 229                 | 70                    | 30                 | 150               | 593    |
|                                |                                          | 19,2%            | 38,6%               | 11,8%                 | 5,1%               | 25,3%             | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Prema mobilnim mrežama

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | ne koristi uslugu | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 44               | 83                  | 64                    | 26                 | 81                | 298    |
|                                |                                          | 14,8%            | 27,9%               | 21,5%                 | 8,7%               | 27,2%             | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 47               | 100                 | 54                    | 17                 | 77                | 295    |
|                                |                                          | 15,9%            | 33,9%               | 18,3%                 | 5,8%               | 26,1%             | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 16               | 30                  | 21                    | 5                  | 13                | 85     |
|                                |                                          | 18,8%            | 35,3%               | 24,7%                 | 5,9%               | 15,3%             | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 56               | 117                 | 67                    | 29                 | 65                | 334    |
|                                |                                          | 16,8%            | 35,0%               | 20,1%                 | 8,7%               | 19,5%             | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 19               | 36                  | 30                    | 9                  | 80                | 174    |
|                                |                                          | 10,9%            | 20,7%               | 17,2%                 | 5,2%               | 46,0%             | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 9                   | 6                     | 3                  | 21                | 45     |
|                                |                                          | 13,3%            | 20,0%               | 13,3%                 | 6,7%               | 46,7%             | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 62               | 138                 | 93                    | 28                 | 108               | 429    |
|                                |                                          | 14,5%            | 32,2%               | 21,7%                 | 6,5%               | 25,2%             | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 23               | 36                  | 19                    | 12                 | 29                | 119    |
|                                |                                          | 19,3%            | 30,3%               | 16,0%                 | 10,1%              | 24,4%             | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 50               | 112                 | 64                    | 23                 | 57                | 306    |
|                                |                                          | 16,3%            | 36,6%               | 20,9%                 | 7,5%               | 18,6%             | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 12               | 27                  | 16                    | 8                  | 23                | 86     |
|                                |                                          | 14,0%            | 31,4%               | 18,6%                 | 9,3%               | 26,7%             | 100,0% |
|                                | student                                  | 11               | 19                  | 14                    | 6                  | 7                 | 57     |
|                                |                                          | 19,3%            | 33,3%               | 24,6%                 | 10,5%              | 12,3%             | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 18                                       | 25               | 24                  | 6                     | 71                 | 144               |        |
|                                | 12,5%                                    | 17,4%            | 16,7%               | 4,2%                  | 49,3%              | 100,0%            |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 0                   | 2                     | 3                  | 2                 | 8      |
|                                |                                          | 12,5%            | 0,0%                | 25,0%                 | 37,5%              | 25,0%             | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 14               | 21                  | 23                    | 8                  | 41                | 107    |
|                                |                                          | 13,1%            | 19,6%               | 21,5%                 | 7,5%               | 38,3%             | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 22               | 61                  | 43                    | 18                 | 52                | 196    |
|                                |                                          | 11,2%            | 31,1%               | 21,9%                 | 9,2%               | 26,5%             | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 54                                       | 101              | 50                  | 14                    | 63                 | 282               |        |
|                                | 19,1%                                    | 35,8%            | 17,7%               | 5,0%                  | 22,3%              | 100,0%            |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 59               | 63                  | 59                    | 22                 | 103               | 306    |
|                                |                                          | 19,3%            | 20,6%               | 19,3%                 | 7,2%               | 33,7%             | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 17               | 59                  | 38                    | 13                 | 14                | 141    |
|                                |                                          | 12,1%            | 41,8%               | 27,0%                 | 9,2%               | 9,9%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 15               | 61                  | 21                    | 8                  | 41                | 146    |
|                                |                                          | 10,3%            | 41,8%               | 14,4%                 | 5,5%               | 28,1%             | 100,0% |
| Total                          |                                          | 91               | 183                 | 118                   | 43                 | 158               | 593    |
|                                |                                          | 15,3%            | 30,9%               | 19,9%                 | 7,3%               | 26,6%             | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Dial up pristup internetu

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | ne koristi uslugu | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 14               | 21                  | 11                    | 2                  | 250               | 298    |
|                             |                                          | 4,7%             | 7,0%                | 3,7%                  | ,7%                | 83,9%             | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 7                | 23                  | 11                    | 4                  | 250               | 295    |
|                             |                                          | 2,4%             | 7,8%                | 3,7%                  | 1,4%               | 84,7%             | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 1                | 7                   | 4                     | 2                  | 71                | 85     |
|                             |                                          | 1,2%             | 8,2%                | 4,7%                  | 2,4%               | 83,5%             | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 18               | 30                  | 14                    | 4                  | 268               | 334    |
|                             |                                          | 5,4%             | 9,0%                | 4,2%                  | 1,2%               | 80,2%             | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 2                | 7                   | 4                     | 0                  | 161               | 174    |
|                             |                                          | 1,1%             | 4,0%                | 2,3%                  | 0,0%               | 92,5%             | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 1                   | 0                     | 0                  | 42                | 45     |
|                             |                                          | 4,4%             | 2,2%                | 0,0%                  | 0,0%               | 93,3%             | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 13               | 31                  | 16                    | 4                  | 365               | 429    |
|                             |                                          | 3,0%             | 7,2%                | 3,7%                  | ,9%                | 85,1%             | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 6                | 12                  | 6                     | 2                  | 93                | 119    |
|                             |                                          | 5,0%             | 10,1%               | 5,0%                  | 1,7%               | 78,2%             | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 12               | 28                  | 13                    | 3                  | 250               | 306    |
|                             |                                          | 3,9%             | 9,2%                | 4,2%                  | 1,0%               | 81,7%             | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 4                | 6                   | 3                     | 1                  | 72                | 86     |
|                             |                                          | 4,7%             | 7,0%                | 3,5%                  | 1,2%               | 83,7%             | 100,0% |
|                             | student                                  | 1                | 6                   | 3                     | 2                  | 45                | 57     |
|                             |                                          | 1,8%             | 10,5%               | 5,3%                  | 3,5%               | 78,9%             | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 4                | 4                   | 3                     | 0                  | 133               | 144    |
|                             |                                          | 2,8%             | 2,8%                | 2,1%                  | 0,0%               | 92,4%             | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 1                | 0                   | 0                     | 0                  | 7                 | 8      |
|                             |                                          | 12,5%            | 0,0%                | 0,0%                  | 0,0%               | 87,5%             | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 4                | 6                   | 2                     | 0                  | 95                | 107    |
|                             |                                          | 3,7%             | 5,6%                | 1,9%                  | 0,0%               | 88,8%             | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 9                | 20                  | 8                     | 0                  | 159               | 196    |
|                             |                                          | 4,6%             | 10,2%               | 4,1%                  | 0,0%               | 81,1%             | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 7                | 18                  | 12                    | 6                  | 239               | 282    |
|                             |                                          | 2,5%             | 6,4%                | 4,3%                  | 2,1%               | 84,8%             | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 21               | 24                  | 6                     | 6                  | 249               | 306    |
|                             |                                          | 6,9%             | 7,8%                | 2,0%                  | 2,0%               | 81,4%             | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 0                | 14                  | 11                    | 0                  | 116               | 141    |
|                             |                                          | 0,0%             | 9,9%                | 7,8%                  | 0,0%               | 82,3%             | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 0                | 6                   | 5                     | 0                  | 135               | 146    |
|                             |                                          | 0,0%             | 4,1%                | 3,4%                  | 0,0%               | 92,5%             | 100,0% |
| Total                       |                                          | 21               | 44                  | 22                    | 6                  | 500               | 593    |
|                             |                                          | 3,5%             | 7,4%                | 3,7%                  | 1,0%               | 84,3%             | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Servisi sa dodatom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | ne koristi uslugu | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 11               | 35                  | 9                     | 15                 | 228               | 298    |
|                             |                                          | 3,7%             | 11,7%               | 3,0%                  | 5,0%               | 76,5%             | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 5                | 36                  | 5                     | 6                  | 243               | 295    |
|                             |                                          | 1,7%             | 12,2%               | 1,7%                  | 2,0%               | 82,4%             | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 4                | 16                  | 3                     | 1                  | 61                | 85     |
|                             |                                          | 4,7%             | 18,8%               | 3,5%                  | 1,2%               | 71,8%             | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 10               | 49                  | 9                     | 17                 | 249               | 334    |
|                             |                                          | 3,0%             | 14,7%               | 2,7%                  | 5,1%               | 74,6%             | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 2                | 6                   | 2                     | 3                  | 161               | 174    |
|                             |                                          | 1,1%             | 3,4%                | 1,1%                  | 1,7%               | 92,5%             | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 1                   | 0                     | 1                  | 41                | 45     |
|                             |                                          | 4,4%             | 2,2%                | 0,0%                  | 2,2%               | 91,1%             | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 9                | 54                  | 13                    | 14                 | 339               | 429    |
|                             |                                          | 2,1%             | 12,6%               | 3,0%                  | 3,3%               | 79,0%             | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 5                | 16                  | 1                     | 6                  | 91                | 119    |
|                             |                                          | 4,2%             | 13,4%               | ,8%                   | 5,0%               | 76,5%             | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 10               | 50                  | 8                     | 13                 | 225               | 306    |
|                             |                                          | 3,3%             | 16,3%               | 2,6%                  | 4,2%               | 73,5%             | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 1                | 10                  | 2                     | 4                  | 69                | 86     |
|                             |                                          | 1,2%             | 11,6%               | 2,3%                  | 4,7%               | 80,2%             | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                | 9                   | 3                     | 2                  | 41                | 57     |
|                             |                                          | 3,5%             | 15,8%               | 5,3%                  | 3,5%               | 71,9%             | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 3                | 2                   | 1                     | 2                  | 136               | 144    |
|                             |                                          | 2,1%             | 1,4%                | ,7%                   | 1,4%               | 94,4%             | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 0                   | 0                     | 1                  | 7                 | 8      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                  | 12,5%              | 87,5%             | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 2                | 10                  | 3                     | 4                  | 88                | 107    |
|                             |                                          | 1,9%             | 9,3%                | 2,8%                  | 3,7%               | 82,2%             | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 4                | 34                  | 3                     | 7                  | 148               | 196    |
|                             |                                          | 2,0%             | 17,3%               | 1,5%                  | 3,6%               | 75,5%             | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 10               | 27                  | 8                     | 9                  | 228               | 282    |
|                             |                                          | 3,5%             | 9,6%                | 2,8%                  | 3,2%               | 80,9%             | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 6                | 23                  | 10                    | 10                 | 257               | 306    |
|                             |                                          | 2,0%             | 7,5%                | 3,3%                  | 3,3%               | 84,0%             | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 7                | 33                  | 4                     | 7                  | 90                | 141    |
|                             |                                          | 5,0%             | 23,4%               | 2,8%                  | 5,0%               | 63,8%             | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 3                | 15                  | 0                     | 4                  | 124               | 146    |
|                             |                                          | 2,1%             | 10,3%               | 0,0%                  | 2,7%               | 84,9%             | 100,0% |
| Total                       |                                          | 16               | 71                  | 14                    | 21                 | 471               | 593    |
|                             |                                          | 2,7%             | 12,0%               | 2,4%                  | 3,5%               | 79,4%             | 100,0% |

Da li ste zadovoljni cijenom servisa fiksne telefonije?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 30               | 159                 | 74                    | 35                 | 298    |
|                             |                                          | 10,1%            | 53,4%               | 24,8%                 | 11,7%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 29               | 177                 | 63                    | 26                 | 295    |
|                             |                                          | 9,8%             | 60,0%               | 21,4%                 | 8,8%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 2                | 63                  | 16                    | 4                  | 85     |
|                             |                                          | 2,4%             | 74,1%               | 18,8%                 | 4,7%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 28               | 184                 | 80                    | 42                 | 334    |
|                             |                                          | 8,4%             | 55,1%               | 24,0%                 | 12,6%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 29               | 89                  | 41                    | 15                 | 174    |
|                             |                                          | 16,7%            | 51,1%               | 23,6%                 | 8,6%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 8                | 26                  | 8                     | 3                  | 45     |
|                             |                                          | 17,8%            | 57,8%               | 17,8%                 | 6,7%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 40               | 242                 | 103                   | 44                 | 429    |
|                             |                                          | 9,3%             | 56,4%               | 24,0%                 | 10,3%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 11               | 68                  | 26                    | 14                 | 119    |
|                             |                                          | 9,2%             | 57,1%               | 21,8%                 | 11,8%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 28               | 177                 | 68                    | 33                 | 306    |
|                             |                                          | 9,2%             | 57,8%               | 22,2%                 | 10,8%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 4                | 47                  | 23                    | 12                 | 86     |
|                             |                                          | 4,7%             | 54,7%               | 26,7%                 | 14,0%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                | 43                  | 10                    | 2                  | 57     |
|                             |                                          | 3,5%             | 75,4%               | 17,5%                 | 3,5%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 25               | 69                  | 36                    | 14                 | 144    |
|                             |                                          | 17,4%            | 47,9%               | 25,0%                 | 9,7%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 1                | 2                   | 4                     | 1                  | 8      |
|                             |                                          | 12,5%            | 25,0%               | 50,0%                 | 12,5%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 18               | 48                  | 28                    | 13                 | 107    |
|                             |                                          | 16,8%            | 44,9%               | 26,2%                 | 12,1%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 17               | 109                 | 49                    | 21                 | 196    |
|                             |                                          | 8,7%             | 55,6%               | 25,0%                 | 10,7%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 23               | 177                 | 56                    | 26                 | 282    |
|                             |                                          | 8,2%             | 62,8%               | 19,9%                 | 9,2%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 36               | 151                 | 80                    | 39                 | 306    |
|                             |                                          | 11,8%            | 49,3%               | 26,1%                 | 12,7%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 11               | 88                  | 25                    | 17                 | 141    |
|                             |                                          | 7,8%             | 62,4%               | 17,7%                 | 12,1%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 12               | 97                  | 32                    | 5                  | 146    |
|                             |                                          | 8,2%             | 66,4%               | 21,9%                 | 3,4%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 59               | 336                 | 137                   | 61                 | 593    |
|                             |                                          | 9,9%             | 56,7%               | 23,1%                 | 10,3%              | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Lokalni pozivi

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | nisam informisan o cijenama | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 78               | 144                 | 46                    | 20                 | 10                          | 298    |
|                                |                                          | 26,2%            | 48,3%               | 15,4%                 | 6,7%               | 3,4%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 74               | 171                 | 29                    | 18                 | 3                           | 295    |
|                                |                                          | 25,1%            | 58,0%               | 9,8%                  | 6,1%               | 1,0%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 21               | 52                  | 8                     | 2                  | 2                           | 85     |
|                                |                                          | 24,7%            | 61,2%               | 9,4%                  | 2,4%               | 2,4%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 83               | 174                 | 45                    | 24                 | 8                           | 334    |
|                                |                                          | 24,9%            | 52,1%               | 13,5%                 | 7,2%               | 2,4%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 48               | 89                  | 22                    | 12                 | 3                           | 174    |
|                                |                                          | 27,6%            | 51,1%               | 12,6%                 | 6,9%               | 1,7%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 17               | 23                  | 3                     | 2                  | 0                           | 45     |
|                                |                                          | 37,8%            | 51,1%               | 6,7%                  | 4,4%               | 0,0%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 104              | 225                 | 60                    | 30                 | 10                          | 429    |
|                                |                                          | 24,2%            | 52,4%               | 14,0%                 | 7,0%               | 2,3%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 31               | 67                  | 12                    | 6                  | 3                           | 119    |
|                                |                                          | 26,1%            | 56,3%               | 10,1%                 | 5,0%               | 2,5%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 73               | 164                 | 42                    | 19                 | 8                           | 306    |
|                                |                                          | 23,9%            | 53,6%               | 13,7%                 | 6,2%               | 2,6%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 18               | 50                  | 10                    | 7                  | 1                           | 86     |
|                                |                                          | 20,9%            | 58,1%               | 11,6%                 | 8,1%               | 1,2%                        | 100,0% |
|                                | student                                  | 17               | 33                  | 4                     | 1                  | 2                           | 57     |
|                                |                                          | 29,8%            | 57,9%               | 7,0%                  | 1,8%               | 3,5%                        | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 44                                       | 68               | 19                  | 11                    | 2                  | 144                         |        |
|                                | 30,6%                                    | 47,2%            | 13,2%               | 7,6%                  | 1,4%               | 100,0%                      |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 2                | 2                   | 0                     | 3                  | 1                           | 8      |
|                                |                                          | 25,0%            | 25,0%               | 0,0%                  | 37,5%              | 12,5%                       | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 29               | 54                  | 14                    | 10                 | 0                           | 107    |
|                                |                                          | 27,1%            | 50,5%               | 13,1%                 | 9,3%               | 0,0%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 39               | 112                 | 27                    | 12                 | 6                           | 196    |
|                                |                                          | 19,9%            | 57,1%               | 13,8%                 | 6,1%               | 3,1%                        | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 82                                       | 147              | 34                  | 13                    | 6                  | 282                         |        |
|                                | 29,1%                                    | 52,1%            | 12,1%               | 4,6%                  | 2,1%               | 100,0%                      |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 91               | 144                 | 41                    | 24                 | 6                           | 306    |
|                                |                                          | 29,7%            | 47,1%               | 13,4%                 | 7,8%               | 2,0%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 30               | 84                  | 16                    | 10                 | 1                           | 141    |
|                                |                                          | 21,3%            | 59,6%               | 11,3%                 | 7,1%               | ,7%                         | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 31               | 87                  | 18                    | 4                  | 6                           | 146    |
|                                |                                          | 21,2%            | 59,6%               | 12,3%                 | 2,7%               | 4,1%                        | 100,0% |
| Total                          |                                          | 152              | 315                 | 75                    | 38                 | 13                          | 593    |
|                                |                                          | 25,6%            | 53,1%               | 12,6%                 | 6,4%               | 2,2%                        | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Međugradski pozivi

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | nisam informisan o cijenama | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 60               | 139                 | 53                    | 23                 | 23                          | 298    |
|                                |                                          | 20,1%            | 46,6%               | 17,8%                 | 7,7%               | 7,7%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 55               | 160                 | 41                    | 17                 | 22                          | 295    |
|                                |                                          | 18,6%            | 54,2%               | 13,9%                 | 5,8%               | 7,5%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 11               | 58                  | 10                    | 2                  | 4                           | 85     |
|                                |                                          | 12,9%            | 68,2%               | 11,8%                 | 2,4%               | 4,7%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 66               | 168                 | 52                    | 25                 | 23                          | 334    |
|                                |                                          | 19,8%            | 50,3%               | 15,6%                 | 7,5%               | 6,9%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 38               | 73                  | 32                    | 13                 | 18                          | 174    |
|                                |                                          | 21,8%            | 42,0%               | 18,4%                 | 7,5%               | 10,3%                       | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 15               | 19                  | 4                     | 1                  | 6                           | 45     |
|                                |                                          | 33,3%            | 42,2%               | 8,9%                  | 2,2%               | 13,3%                       | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 76               | 218                 | 75                    | 32                 | 28                          | 429    |
|                                |                                          | 17,7%            | 50,8%               | 17,5%                 | 7,5%               | 6,5%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 24               | 62                  | 15                    | 7                  | 11                          | 119    |
|                                |                                          | 20,2%            | 52,1%               | 12,6%                 | 5,9%               | 9,2%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 59               | 158                 | 51                    | 20                 | 18                          | 306    |
|                                |                                          | 19,3%            | 51,6%               | 16,7%                 | 6,5%               | 5,9%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 14               | 46                  | 8                     | 8                  | 10                          | 86     |
|                                |                                          | 16,3%            | 53,5%               | 9,3%                  | 9,3%               | 11,6%                       | 100,0% |
|                                | student                                  | 9                | 39                  | 6                     | 1                  | 2                           | 57     |
|                                |                                          | 15,8%            | 68,4%               | 10,5%                 | 1,8%               | 3,5%                        | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 33                                       | 56               | 29                  | 11                    | 15                 | 144                         |        |
|                                | 22,9%                                    | 38,9%            | 20,1%               | 7,6%                  | 10,4%              | 100,0%                      |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 2                | 1                   | 1                     | 3                  | 1                           | 8      |
|                                |                                          | 25,0%            | 12,5%               | 12,5%                 | 37,5%              | 12,5%                       | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 23               | 51                  | 15                    | 8                  | 10                          | 107    |
|                                |                                          | 21,5%            | 47,7%               | 14,0%                 | 7,5%               | 9,3%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 33               | 98                  | 34                    | 15                 | 16                          | 196    |
|                                |                                          | 16,8%            | 50,0%               | 17,3%                 | 7,7%               | 8,2%                        | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 57                                       | 149              | 44                  | 14                    | 18                 | 282                         |        |
|                                | 20,2%                                    | 52,8%            | 15,6%               | 5,0%                  | 6,4%               | 100,0%                      |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 68               | 135                 | 47                    | 23                 | 33                          | 306    |
|                                |                                          | 22,2%            | 44,1%               | 15,4%                 | 7,5%               | 10,8%                       | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 24               | 81                  | 21                    | 13                 | 2                           | 141    |
|                                |                                          | 17,0%            | 57,4%               | 14,9%                 | 9,2%               | 1,4%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 23               | 83                  | 26                    | 4                  | 10                          | 146    |
|                                |                                          | 15,8%            | 56,8%               | 17,8%                 | 2,7%               | 6,8%                        | 100,0% |
| Total                          |                                          | 115              | 299                 | 94                    | 40                 | 45                          | 593    |
|                                |                                          | 19,4%            | 50,4%               | 15,9%                 | 6,7%               | 7,6%                        | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Međunarodni pozivi

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | nisam informisan o cijenama | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 21               | 89                  | 71                    | 43                 | 74                          | 298    |
|                             |                                          | 7,0%             | 29,9%               | 23,8%                 | 14,4%              | 24,8%                       | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 13               | 108                 | 76                    | 30                 | 68                          | 295    |
|                             |                                          | 4,4%             | 36,6%               | 25,8%                 | 10,2%              | 23,1%                       | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 3                | 35                  | 27                    | 8                  | 12                          | 85     |
|                             |                                          | 3,5%             | 41,2%               | 31,8%                 | 9,4%               | 14,1%                       | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 20               | 120                 | 79                    | 48                 | 67                          | 334    |
|                             |                                          | 6,0%             | 35,9%               | 23,7%                 | 14,4%              | 20,1%                       | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 11               | 42                  | 41                    | 17                 | 63                          | 174    |
|                             |                                          | 6,3%             | 24,1%               | 23,6%                 | 9,8%               | 36,2%                       | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 12                  | 9                     | 2                  | 16                          | 45     |
|                             |                                          | 13,3%            | 26,7%               | 20,0%                 | 4,4%               | 35,6%                       | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 16               | 145                 | 108                   | 56                 | 104                         | 429    |
|                             |                                          | 3,7%             | 33,8%               | 25,2%                 | 13,1%              | 24,2%                       | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 12               | 40                  | 30                    | 15                 | 22                          | 119    |
|                             |                                          | 10,1%            | 33,6%               | 25,2%                 | 12,6%              | 18,5%                       | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 20               | 116                 | 78                    | 38                 | 54                          | 306    |
|                             |                                          | 6,5%             | 37,9%               | 25,5%                 | 12,4%              | 17,6%                       | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 3                | 28                  | 21                    | 12                 | 22                          | 86     |
|                             |                                          | 3,5%             | 32,6%               | 24,4%                 | 14,0%              | 25,6%                       | 100,0% |
|                             | student                                  | 1                | 25                  | 15                    | 7                  | 9                           | 57     |
|                             |                                          | 1,8%             | 43,9%               | 26,3%                 | 12,3%              | 15,8%                       | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 10               | 28                  | 33                    | 16                 | 57                          | 144    |
|                             |                                          | 6,9%             | 19,4%               | 22,9%                 | 11,1%              | 39,6%                       | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 1                   | 0                     | 3                  | 2                           | 8      |
|                             |                                          | 25,0%            | 12,5%               | 0,0%                  | 37,5%              | 25,0%                       | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 5                | 28                  | 27                    | 11                 | 36                          | 107    |
|                             |                                          | 4,7%             | 26,2%               | 25,2%                 | 10,3%              | 33,6%                       | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 6                | 60                  | 57                    | 26                 | 47                          | 196    |
|                             |                                          | 3,1%             | 30,6%               | 29,1%                 | 13,3%              | 24,0%                       | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 21               | 108                 | 63                    | 33                 | 57                          | 282    |
|                             |                                          | 7,4%             | 38,3%               | 22,3%                 | 11,7%              | 20,2%                       | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 16               | 79                  | 74                    | 38                 | 99                          | 306    |
|                             |                                          | 5,2%             | 25,8%               | 24,2%                 | 12,4%              | 32,4%                       | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 11               | 55                  | 43                    | 21                 | 11                          | 141    |
|                             |                                          | 7,8%             | 39,0%               | 30,5%                 | 14,9%              | 7,8%                        | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 7                | 63                  | 30                    | 14                 | 32                          | 146    |
|                             |                                          | 4,8%             | 43,2%               | 20,5%                 | 9,6%               | 21,9%                       | 100,0% |
| Total                       |                                          | 34               | 197                 | 147                   | 73                 | 142                         | 593    |
|                             |                                          | 5,7%             | 33,2%               | 24,8%                 | 12,3%              | 23,9%                       | 100,0% |



Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Prema mobilnim mrežama

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | nisam informisan o cijenama | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 15               | 62                  | 83                    | 56                 | 82                          | 298    |
|                             |                                          | 5,0%             | 20,8%               | 27,9%                 | 18,8%              | 27,5%                       | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 9                | 89                  | 85                    | 42                 | 70                          | 295    |
|                             |                                          | 3,1%             | 30,2%               | 28,8%                 | 14,2%              | 23,7%                       | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 3                | 31                  | 27                    | 11                 | 13                          | 85     |
|                             |                                          | 3,5%             | 36,5%               | 31,8%                 | 12,9%              | 15,3%                       | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 14               | 91                  | 101                   | 63                 | 65                          | 334    |
|                             |                                          | 4,2%             | 27,2%               | 30,2%                 | 18,9%              | 19,5%                       | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 7                | 29                  | 40                    | 24                 | 74                          | 174    |
|                             |                                          | 4,0%             | 16,7%               | 23,0%                 | 13,8%              | 42,5%                       | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3                | 9                   | 12                    | 4                  | 17                          | 45     |
|                             |                                          | 6,7%             | 20,0%               | 26,7%                 | 8,9%               | 37,8%                       | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 14               | 106                 | 131                   | 70                 | 108                         | 429    |
|                             |                                          | 3,3%             | 24,7%               | 30,5%                 | 16,3%              | 25,2%                       | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 7                | 36                  | 25                    | 24                 | 27                          | 119    |
|                             |                                          | 5,9%             | 30,3%               | 21,0%                 | 20,2%              | 22,7%                       | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 13               | 88                  | 95                    | 53                 | 57                          | 306    |
|                             |                                          | 4,2%             | 28,8%               | 31,0%                 | 17,3%              | 18,6%                       | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 2                | 21                  | 25                    | 13                 | 25                          | 86     |
|                             |                                          | 2,3%             | 24,4%               | 29,1%                 | 15,1%              | 29,1%                       | 100,0% |
|                             | student                                  | 1                | 21                  | 18                    | 10                 | 7                           | 57     |
|                             |                                          | 1,8%             | 36,8%               | 31,6%                 | 17,5%              | 12,3%                       | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 8                | 21                  | 30                    | 22                 | 63                          | 144    |
|                             |                                          | 5,6%             | 14,6%               | 20,8%                 | 15,3%              | 43,8%                       | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 0                   | 3                     | 3                  | 2                           | 8      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 37,5%                 | 37,5%              | 25,0%                       | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 5                | 18                  | 32                    | 15                 | 37                          | 107    |
|                             |                                          | 4,7%             | 16,8%               | 29,9%                 | 14,0%              | 34,6%                       | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 6                | 45                  | 62                    | 34                 | 49                          | 196    |
|                             |                                          | 3,1%             | 23,0%               | 31,6%                 | 17,3%              | 25,0%                       | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 13               | 88                  | 71                    | 46                 | 64                          | 282    |
|                             |                                          | 4,6%             | 31,2%               | 25,2%                 | 16,3%              | 22,7%                       | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 12               | 59                  | 79                    | 56                 | 100                         | 306    |
|                             |                                          | 3,9%             | 19,3%               | 25,8%                 | 18,3%              | 32,7%                       | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 7                | 44                  | 51                    | 27                 | 12                          | 141    |
|                             |                                          | 5,0%             | 31,2%               | 36,2%                 | 19,1%              | 8,5%                        | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 5                | 48                  | 38                    | 15                 | 40                          | 146    |
|                             |                                          | 3,4%             | 32,9%               | 26,0%                 | 10,3%              | 27,4%                       | 100,0% |
| Total                       |                                          | 24               | 151                 | 168                   | 98                 | 152                         | 593    |
|                             |                                          | 4,0%             | 25,5%               | 28,3%                 | 16,5%              | 25,6%                       | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Dial up pristup internetu

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | nisam informisan o cijenama | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 13               | 50                  | 14                    | 30                 | 191                         | 298    |
|                                |                                          | 4,4%             | 16,8%               | 4,7%                  | 10,1%              | 64,1%                       | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 7                | 52                  | 18                    | 21                 | 197                         | 295    |
|                                |                                          | 2,4%             | 17,6%               | 6,1%                  | 7,1%               | 66,8%                       | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 3                | 24                  | 9                     | 4                  | 45                          | 85     |
|                                |                                          | 3,5%             | 28,2%               | 10,6%                 | 4,7%               | 52,9%                       | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 13               | 68                  | 17                    | 40                 | 196                         | 334    |
|                                |                                          | 3,9%             | 20,4%               | 5,1%                  | 12,0%              | 58,7%                       | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 4                | 10                  | 6                     | 7                  | 147                         | 174    |
|                                |                                          | 2,3%             | 5,7%                | 3,4%                  | 4,0%               | 84,5%                       | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4                | 4                   | 0                     | 3                  | 34                          | 45     |
|                                |                                          | 8,9%             | 8,9%                | 0,0%                  | 6,7%               | 75,6%                       | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 9                | 75                  | 27                    | 39                 | 279                         | 429    |
|                                |                                          | 2,1%             | 17,5%               | 6,3%                  | 9,1%               | 65,0%                       | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 7                | 23                  | 5                     | 9                  | 75                          | 119    |
|                                |                                          | 5,9%             | 19,3%               | 4,2%                  | 7,6%               | 63,0%                       | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 12               | 66                  | 19                    | 29                 | 180                         | 306    |
|                                |                                          | 3,9%             | 21,6%               | 6,2%                  | 9,5%               | 58,8%                       | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 4                | 15                  | 4                     | 10                 | 53                          | 86     |
|                                |                                          | 4,7%             | 17,4%               | 4,7%                  | 11,6%              | 61,6%                       | 100,0% |
|                                | student                                  | 1                | 15                  | 5                     | 5                  | 31                          | 57     |
|                                |                                          | 1,8%             | 26,3%               | 8,8%                  | 8,8%               | 54,4%                       | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 3                                        | 6                | 4                   | 7                     | 124                | 144                         |        |
|                                | 2,1%                                     | 4,2%             | 2,8%                | 4,9%                  | 86,1%              | 100,0%                      |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAČINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 1                   | 0                     | 2                  | 4                           | 8      |
|                                |                                          | 12,5%            | 12,5%               | 0,0%                  | 25,0%              | 50,0%                       | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 3                | 14                  | 4                     | 9                  | 77                          | 107    |
|                                |                                          | 2,8%             | 13,1%               | 3,7%                  | 8,4%               | 72,0%                       | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 6                | 38                  | 12                    | 24                 | 116                         | 196    |
|                                |                                          | 3,1%             | 19,4%               | 6,1%                  | 12,2%              | 59,2%                       | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 10                                       | 49               | 16                  | 16                    | 191                | 282                         |        |
|                                | 3,5%                                     | 17,4%            | 5,7%                | 5,7%                  | 67,7%              | 100,0%                      |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 8                | 35                  | 18                    | 34                 | 211                         | 306    |
|                                |                                          | 2,6%             | 11,4%               | 5,9%                  | 11,1%              | 69,0%                       | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 5                | 42                  | 7                     | 14                 | 73                          | 141    |
|                                |                                          | 3,5%             | 29,8%               | 5,0%                  | 9,9%               | 51,8%                       | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 7                | 25                  | 7                     | 3                  | 104                         | 146    |
|                                |                                          | 4,8%             | 17,1%               | 4,8%                  | 2,1%               | 71,2%                       | 100,0% |
| Total                          |                                          | 20               | 102                 | 32                    | 51                 | 388                         | 593    |
|                                |                                          | 3,4%             | 17,2%               | 5,4%                  | 8,6%               | 65,4%                       | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Servisi sa dodatom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | nisam informisan o cijenama | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 8                | 24                  | 13                    | 24                 | 229                         | 298    |
|                             |                                          | 2,7%             | 8,1%                | 4,4%                  | 8,1%               | 76,8%                       | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 1                | 30                  | 10                    | 11                 | 243                         | 295    |
|                             |                                          | ,3%              | 10,2%               | 3,4%                  | 3,7%               | 82,4%                       | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 2                | 15                  | 5                     | 4                  | 59                          | 85     |
|                             |                                          | 2,4%             | 17,6%               | 5,9%                  | 4,7%               | 69,4%                       | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 5                | 35                  | 15                    | 26                 | 253                         | 334    |
|                             |                                          | 1,5%             | 10,5%               | 4,5%                  | 7,8%               | 75,7%                       | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 2                | 4                   | 3                     | 5                  | 160                         | 174    |
|                             |                                          | 1,1%             | 2,3%                | 1,7%                  | 2,9%               | 92,0%                       | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 1                   | 0                     | 1                  | 41                          | 45     |
|                             |                                          | 4,4%             | 2,2%                | 0,0%                  | 2,2%               | 91,1%                       | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 2                | 42                  | 20                    | 25                 | 340                         | 429    |
|                             |                                          | ,5%              | 9,8%                | 4,7%                  | 5,8%               | 79,3%                       | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 5                | 11                  | 3                     | 9                  | 91                          | 119    |
|                             |                                          | 4,2%             | 9,2%                | 2,5%                  | 7,6%               | 76,5%                       | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 6                | 37                  | 16                    | 21                 | 226                         | 306    |
|                             |                                          | 2,0%             | 12,1%               | 5,2%                  | 6,9%               | 73,9%                       | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 0                | 7                   | 3                     | 5                  | 71                          | 86     |
|                             |                                          | 0,0%             | 8,1%                | 3,5%                  | 5,8%               | 82,6%                       | 100,0% |
|                             | student                                  | 1                | 8                   | 3                     | 5                  | 40                          | 57     |
|                             |                                          | 1,8%             | 14,0%               | 5,3%                  | 8,8%               | 70,2%                       | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 2                | 2                   | 1                     | 4                  | 135                         | 144    |
|                             |                                          | 1,4%             | 1,4%                | ,7%                   | 2,8%               | 93,8%                       | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 0                   | 0                     | 1                  | 7                           | 8      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                  | 12,5%              | 87,5%                       | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 2                | 6                   | 5                     | 6                  | 88                          | 107    |
|                             |                                          | 1,9%             | 5,6%                | 4,7%                  | 5,6%               | 82,2%                       | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 2                | 20                  | 10                    | 14                 | 150                         | 196    |
|                             |                                          | 1,0%             | 10,2%               | 5,1%                  | 7,1%               | 76,5%                       | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 5                | 28                  | 8                     | 14                 | 227                         | 282    |
|                             |                                          | 1,8%             | 9,9%                | 2,8%                  | 5,0%               | 80,5%                       | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 2                | 16                  | 14                    | 19                 | 255                         | 306    |
|                             |                                          | ,7%              | 5,2%                | 4,6%                  | 6,2%               | 83,3%                       | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 5                | 25                  | 7                     | 14                 | 90                          | 141    |
|                             |                                          | 3,5%             | 17,7%               | 5,0%                  | 9,9%               | 63,8%                       | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 2                | 13                  | 2                     | 2                  | 127                         | 146    |
|                             |                                          | 1,4%             | 8,9%                | 1,4%                  | 1,4%               | 87,0%                       | 100,0% |
| Total                       |                                          | 9                | 54                  | 23                    | 35                 | 472                         | 593    |
|                             |                                          | 1,5%             | 9,1%                | 3,9%                  | 5,9%               | 79,6%                       | 100,0% |

Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 8     | 290    | 298    |
|                                |                                          | 2,7%  | 97,3%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 16    | 279    | 295    |
|                                |                                          | 5,4%  | 94,6%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 7     | 78     | 85     |
|                                |                                          | 8,2%  | 91,8%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 15    | 319    | 334    |
|                                |                                          | 4,5%  | 95,5%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 2     | 172    | 174    |
|                                |                                          | 1,1%  | 98,9%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0     | 45     | 45     |
|                                |                                          | 0,0%  | 100,0% | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 17    | 412    | 429    |
|                                |                                          | 4,0%  | 96,0%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 7     | 112    | 119    |
|                                |                                          | 5,9%  | 94,1%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 13    | 293    | 306    |
|                                |                                          | 4,2%  | 95,8%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 4     | 82     | 86     |
|                                |                                          | 4,7%  | 95,3%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 5     | 52     | 57     |
|                                |                                          | 8,8%  | 91,2%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 2                                        | 142   | 144    |        |
|                                | 1,4%                                     | 98,6% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 2     | 6      | 8      |
|                                |                                          | 25,0% | 75,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 2     | 105    | 107    |
|                                |                                          | 1,9%  | 98,1%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 7     | 189    | 196    |
|                                |                                          | 3,6%  | 96,4%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 13                                       | 269   | 282    |        |
|                                | 4,6%                                     | 95,4% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 11    | 295    | 306    |
|                                |                                          | 3,6%  | 96,4%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 7     | 134    | 141    |
|                                |                                          | 5,0%  | 95,0%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 6     | 140    | 146    |
|                                |                                          | 4,1%  | 95,9%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 24    | 569    | 593    |
|                                |                                          | 4,0%  | 96,0%  | 100,0% |

Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 1                | 5                   | 1                     | 1                  | 8      |
|                             |                                          | 12,5%            | 62,5%               | 12,5%                 | 12,5%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 4                | 10                  | 2                     | 0                  | 16     |
|                             |                                          | 25,0%            | 62,5%               | 12,5%                 | 0,0%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 1                | 5                   | 1                     | 0                  | 7      |
|                             |                                          | 14,3%            | 71,4%               | 14,3%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 4                | 9                   | 1                     | 1                  | 15     |
|                             |                                          | 26,7%            | 60,0%               | 6,7%                  | 6,7%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 0                | 1                   | 1                     | 0                  | 2      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 50,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 0                     | 0                  | 0      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                  | 0,0%               | 0,0%   |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 3                | 10                  | 3                     | 1                  | 17     |
|                             |                                          | 17,6%            | 58,8%               | 17,6%                 | 5,9%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 2                | 5                   | 0                     | 0                  | 7      |
|                             |                                          | 28,6%            | 71,4%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 4                | 7                   | 1                     | 1                  | 13     |
|                             |                                          | 30,8%            | 53,8%               | 7,7%                  | 7,7%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 0                | 3                   | 1                     | 0                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 75,0%               | 25,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 1                | 4                   | 0                     | 0                  | 5      |
|                             |                                          | 20,0%            | 80,0%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 0                | 1                   | 1                     | 0                  | 2      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 50,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 0                   | 1                     | 1                  | 2      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 50,0%                 | 50,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 0                | 0                   | 2                     | 0                  | 2      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 2                | 5                   | 0                     | 0                  | 7      |
|                             |                                          | 28,6%            | 71,4%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 3                | 10                  | 0                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 23,1%            | 76,9%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 3                | 5                   | 2                     | 1                  | 11     |
|                             |                                          | 27,3%            | 45,5%               | 18,2%                 | 9,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 0                | 7                   | 0                     | 0                  | 7      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 2                | 3                   | 1                     | 0                  | 6      |
|                             |                                          | 33,3%            | 50,0%               | 16,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 5                | 15                  | 3                     | 1                  | 24     |
|                             |                                          | 20,8%            | 62,5%               | 12,5%                 | 4,2%               | 100,0% |

Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju usluge fiksne telefonije?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 124   | 174    | 298    |
|                                |                                          | 41,6% | 58,4%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 109   | 186    | 295    |
|                                |                                          | 36,9% | 63,1%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 34    | 51     | 85     |
|                                |                                          | 40,0% | 60,0%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 139   | 195    | 334    |
|                                |                                          | 41,6% | 58,4%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 60    | 114    | 174    |
|                                |                                          | 34,5% | 65,5%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 10    | 35     | 45     |
|                                |                                          | 22,2% | 77,8%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 180   | 249    | 429    |
|                                |                                          | 42,0% | 58,0%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 43    | 76     | 119    |
|                                |                                          | 36,1% | 63,9%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 134   | 172    | 306    |
|                                |                                          | 43,8% | 56,2%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 29    | 57     | 86     |
|                                |                                          | 33,7% | 66,3%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 24    | 33     | 57     |
|                                |                                          | 42,1% | 57,9%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 46                                       | 98    | 144    |        |
|                                | 31,9%                                    | 68,1% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 6     | 2      | 8      |
|                                |                                          | 75,0% | 25,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 39    | 68     | 107    |
|                                |                                          | 36,4% | 63,6%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 75    | 121    | 196    |
|                                |                                          | 38,3% | 61,7%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 113                                      | 169   | 282    |        |
|                                | 40,1%                                    | 59,9% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 139   | 167    | 306    |
|                                |                                          | 45,4% | 54,6%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 52    | 89     | 141    |
|                                |                                          | 36,9% | 63,1%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 42    | 104    | 146    |
|                                |                                          | 28,8% | 71,2%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 233   | 360    | 593    |
|                                |                                          | 39,3% | 60,7%  | 100,0% |

Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 21               | 60                  | 24                    | 19                 | 124    |
|                             |                                          | 16,9%            | 48,4%               | 19,4%                 | 15,3%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 21               | 58                  | 15                    | 15                 | 109    |
|                             |                                          | 19,3%            | 53,2%               | 13,8%                 | 13,8%              | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 9                | 15                  | 5                     | 5                  | 34     |
|                             |                                          | 26,5%            | 44,1%               | 14,7%                 | 14,7%              | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 22               | 73                  | 23                    | 21                 | 139    |
|                             |                                          | 15,8%            | 52,5%               | 16,5%                 | 15,1%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 11               | 30                  | 11                    | 8                  | 60     |
|                             |                                          | 18,3%            | 50,0%               | 18,3%                 | 13,3%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 5                   | 1                     | 2                  | 10     |
|                             |                                          | 20,0%            | 50,0%               | 10,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 30               | 89                  | 31                    | 30                 | 180    |
|                             |                                          | 16,7%            | 49,4%               | 17,2%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 10               | 24                  | 7                     | 2                  | 43     |
|                             |                                          | 23,3%            | 55,8%               | 16,3%                 | 4,7%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 24               | 66                  | 24                    | 20                 | 134    |
|                             |                                          | 17,9%            | 49,3%               | 17,9%                 | 14,9%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 3                | 13                  | 6                     | 7                  | 29     |
|                             |                                          | 10,3%            | 44,8%               | 20,7%                 | 24,1%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 6                | 13                  | 3                     | 2                  | 24     |
|                             |                                          | 25,0%            | 54,2%               | 12,5%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 9                | 26                  | 6                     | 5                  | 46     |
|                             |                                          | 19,6%            | 56,5%               | 13,0%                 | 10,9%              | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 2                   | 1                     | 3                  | 6      |
|                             |                                          | 0,0%             | 33,3%               | 16,7%                 | 50,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 9                | 14                  | 6                     | 10                 | 39     |
|                             |                                          | 23,1%            | 35,9%               | 15,4%                 | 25,6%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 3                | 46                  | 14                    | 12                 | 75     |
|                             |                                          | 4,0%             | 61,3%               | 18,7%                 | 16,0%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 30               | 56                  | 18                    | 9                  | 113    |
|                             |                                          | 26,5%            | 49,6%               | 15,9%                 | 8,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 34               | 62                  | 23                    | 20                 | 139    |
|                             |                                          | 24,5%            | 44,6%               | 16,5%                 | 14,4%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 7                | 27                  | 10                    | 8                  | 52     |
|                             |                                          | 13,5%            | 51,9%               | 19,2%                 | 15,4%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 1                | 29                  | 6                     | 6                  | 42     |
|                             |                                          | 2,4%             | 69,0%               | 14,3%                 | 14,3%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 42               | 118                 | 39                    | 34                 | 233    |
|                             |                                          | 18,0%            | 50,6%               | 16,7%                 | 14,6%              | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 120   | 178    | 298    |
|                                |                                          | 40,3% | 59,7%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 136   | 159    | 295    |
|                                |                                          | 46,1% | 53,9%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 40    | 45     | 85     |
|                                |                                          | 47,1% | 52,9%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 165   | 169    | 334    |
|                                |                                          | 49,4% | 50,6%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 51    | 123    | 174    |
|                                |                                          | 29,3% | 70,7%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 13    | 32     | 45     |
|                                |                                          | 28,9% | 71,1%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 189   | 240    | 429    |
|                                |                                          | 44,1% | 55,9%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 54    | 65     | 119    |
|                                |                                          | 45,4% | 54,6%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 156   | 150    | 306    |
|                                |                                          | 51,0% | 49,0%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 36    | 50     | 86     |
|                                |                                          | 41,9% | 58,1%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 25    | 32     | 57     |
|                                |                                          | 43,9% | 56,1%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 39                                       | 105   | 144    |        |
|                                | 27,1%                                    | 72,9% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 4     | 4      | 8      |
|                                |                                          | 50,0% | 50,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 40    | 67     | 107    |
|                                |                                          | 37,4% | 62,6%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 87    | 109    | 196    |
|                                |                                          | 44,4% | 55,6%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 125                                      | 157   | 282    |        |
|                                | 44,3%                                    | 55,7% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 147   | 159    | 306    |
|                                |                                          | 48,0% | 52,0%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 60    | 81     | 141    |
|                                |                                          | 42,6% | 57,4%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 49    | 97     | 146    |
|                                |                                          | 33,6% | 66,4%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 256   | 337    | 593    |
|                                |                                          | 43,2% | 56,8%  | 100,0% |



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

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 19               | 62                  | 20                    | 19                 | 120    |
|                             |                                          | 15,8%            | 51,7%               | 16,7%                 | 15,8%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 23               | 91                  | 16                    | 6                  | 136    |
|                             |                                          | 16,9%            | 66,9%               | 11,8%                 | 4,4%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 7                | 26                  | 4                     | 3                  | 40     |
|                             |                                          | 17,5%            | 65,0%               | 10,0%                 | 7,5%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 28               | 99                  | 21                    | 17                 | 165    |
|                             |                                          | 17,0%            | 60,0%               | 12,7%                 | 10,3%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 7                | 28                  | 11                    | 5                  | 51     |
|                             |                                          | 13,7%            | 54,9%               | 21,6%                 | 9,8%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 9                   | 2                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 15,4%            | 69,2%               | 15,4%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 29               | 112                 | 26                    | 22                 | 189    |
|                             |                                          | 15,3%            | 59,3%               | 13,8%                 | 11,6%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 11               | 32                  | 8                     | 3                  | 54     |
|                             |                                          | 20,4%            | 59,3%               | 14,8%                 | 5,6%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 27               | 90                  | 24                    | 15                 | 156    |
|                             |                                          | 17,3%            | 57,7%               | 15,4%                 | 9,6%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 3                | 23                  | 5                     | 5                  | 36     |
|                             |                                          | 8,3%             | 63,9%               | 13,9%                 | 13,9%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 7                | 14                  | 2                     | 2                  | 25     |
|                             |                                          | 28,0%            | 56,0%               | 8,0%                  | 8,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 5                | 26                  | 5                     | 3                  | 39     |
|                             |                                          | 12,8%            | 66,7%               | 12,8%                 | 7,7%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 2                   | 0                     | 2                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 0,0%                  | 50,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 5                | 25                  | 4                     | 6                  | 40     |
|                             |                                          | 12,5%            | 62,5%               | 10,0%                 | 15,0%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 8                | 60                  | 13                    | 6                  | 87     |
|                             |                                          | 9,2%             | 69,0%               | 14,9%                 | 6,9%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 29               | 66                  | 19                    | 11                 | 125    |
|                             |                                          | 23,2%            | 52,8%               | 15,2%                 | 8,8%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 34               | 75                  | 23                    | 15                 | 147    |
|                             |                                          | 23,1%            | 51,0%               | 15,6%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 5                | 41                  | 9                     | 5                  | 60     |
|                             |                                          | 8,3%             | 68,3%               | 15,0%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 3                | 37                  | 4                     | 5                  | 49     |
|                             |                                          | 6,1%             | 75,5%               | 8,2%                  | 10,2%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 42               | 153                 | 36                    | 25                 | 256    |
|                             |                                          | 16,4%            | 59,8%               | 14,1%                 | 9,8%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Cijena poziva

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 43               | 53                  | 13                    | 11                 | 120    |
|                             |                                          | 35,8%            | 44,2%               | 10,8%                 | 9,2%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 42               | 82                  | 9                     | 3                  | 136    |
|                             |                                          | 30,9%            | 60,3%               | 6,6%                  | 2,2%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 13               | 23                  | 2                     | 2                  | 40     |
|                             |                                          | 32,5%            | 57,5%               | 5,0%                  | 5,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 56               | 85                  | 16                    | 8                  | 165    |
|                             |                                          | 33,9%            | 51,5%               | 9,7%                  | 4,8%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 16               | 27                  | 4                     | 4                  | 51     |
|                             |                                          | 31,4%            | 52,9%               | 7,8%                  | 7,8%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 7                   | 0                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 46,2%            | 53,8%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 63               | 97                  | 16                    | 13                 | 189    |
|                             |                                          | 33,3%            | 51,3%               | 8,5%                  | 6,9%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 16               | 31                  | 6                     | 1                  | 54     |
|                             |                                          | 29,6%            | 57,4%               | 11,1%                 | 1,9%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 51               | 80                  | 16                    | 9                  | 156    |
|                             |                                          | 32,7%            | 51,3%               | 10,3%                 | 5,8%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 12               | 18                  | 4                     | 2                  | 36     |
|                             |                                          | 33,3%            | 50,0%               | 11,1%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 7                | 16                  | 0                     | 2                  | 25     |
|                             |                                          | 28,0%            | 64,0%               | 0,0%                  | 8,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 15               | 21                  | 2                     | 1                  | 39     |
|                             |                                          | 38,5%            | 53,8%               | 5,1%                  | 2,6%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 0                   | 1                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 50,0%            | 0,0%                | 25,0%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 12               | 23                  | 2                     | 3                  | 40     |
|                             |                                          | 30,0%            | 57,5%               | 5,0%                  | 7,5%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 27               | 47                  | 8                     | 5                  | 87     |
|                             |                                          | 31,0%            | 54,0%               | 9,2%                  | 5,7%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 44               | 65                  | 11                    | 5                  | 125    |
|                             |                                          | 35,2%            | 52,0%               | 8,8%                  | 4,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 57               | 65                  | 16                    | 9                  | 147    |
|                             |                                          | 38,8%            | 44,2%               | 10,9%                 | 6,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 18               | 36                  | 4                     | 2                  | 60     |
|                             |                                          | 30,0%            | 60,0%               | 6,7%                  | 3,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 10               | 34                  | 2                     | 3                  | 49     |
|                             |                                          | 20,4%            | 69,4%               | 4,1%                  | 6,1%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 85               | 135                 | 22                    | 14                 | 256    |
|                             |                                          | 33,2%            | 52,7%               | 8,6%                  | 5,5%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Vrijeme čekanja na odgovor

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 18               | 44                  | 33                    | 25                 | 120    |
|                             |                                          | 15,0%            | 36,7%               | 27,5%                 | 20,8%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 21               | 67                  | 30                    | 18                 | 136    |
|                             |                                          | 15,4%            | 49,3%               | 22,1%                 | 13,2%              | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 2                | 19                  | 13                    | 6                  | 40     |
|                             |                                          | 5,0%             | 47,5%               | 32,5%                 | 15,0%              | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 31               | 70                  | 37                    | 27                 | 165    |
|                             |                                          | 18,8%            | 42,4%               | 22,4%                 | 16,4%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 6                | 22                  | 13                    | 10                 | 51     |
|                             |                                          | 11,8%            | 43,1%               | 25,5%                 | 19,6%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 6                   | 3                     | 2                  | 13     |
|                             |                                          | 15,4%            | 46,2%               | 23,1%                 | 15,4%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 23               | 84                  | 51                    | 31                 | 189    |
|                             |                                          | 12,2%            | 44,4%               | 27,0%                 | 16,4%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 14               | 21                  | 9                     | 10                 | 54     |
|                             |                                          | 25,9%            | 38,9%               | 16,7%                 | 18,5%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 28               | 64                  | 38                    | 26                 | 156    |
|                             |                                          | 17,9%            | 41,0%               | 24,4%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 4                | 16                  | 8                     | 8                  | 36     |
|                             |                                          | 11,1%            | 44,4%               | 22,2%                 | 22,2%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                | 11                  | 7                     | 5                  | 25     |
|                             |                                          | 8,0%             | 44,0%               | 28,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 5                | 20                  | 10                    | 4                  | 39     |
|                             |                                          | 12,8%            | 51,3%               | 25,6%                 | 10,3%              | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 2                   | 1                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 25,0%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 5                | 19                  | 10                    | 6                  | 40     |
|                             |                                          | 12,5%            | 47,5%               | 25,0%                 | 15,0%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 9                | 40                  | 26                    | 12                 | 87     |
|                             |                                          | 10,3%            | 46,0%               | 29,9%                 | 13,8%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 25               | 50                  | 26                    | 24                 | 125    |
|                             |                                          | 20,0%            | 40,0%               | 20,8%                 | 19,2%              | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 27               | 57                  | 38                    | 25                 | 147    |
|                             |                                          | 18,4%            | 38,8%               | 25,9%                 | 17,0%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 8                | 26                  | 14                    | 12                 | 60     |
|                             |                                          | 13,3%            | 43,3%               | 23,3%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 4                | 28                  | 11                    | 6                  | 49     |
|                             |                                          | 8,2%             | 57,1%               | 22,4%                 | 12,2%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 39               | 111                 | 63                    | 43                 | 256    |
|                             |                                          | 15,2%            | 43,4%               | 24,6%                 | 16,8%              | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Kvalitet odgovora

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 23               | 61                  | 15                    | 21                 | 120    |
|                             |                                          | 19,2%            | 50,8%               | 12,5%                 | 17,5%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 34               | 80                  | 17                    | 5                  | 136    |
|                             |                                          | 25,0%            | 58,8%               | 12,5%                 | 3,7%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 9                | 24                  | 4                     | 3                  | 40     |
|                             |                                          | 22,5%            | 60,0%               | 10,0%                 | 7,5%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 38               | 90                  | 21                    | 16                 | 165    |
|                             |                                          | 23,0%            | 54,5%               | 12,7%                 | 9,7%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 10               | 27                  | 7                     | 7                  | 51     |
|                             |                                          | 19,6%            | 52,9%               | 13,7%                 | 13,7%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4                | 7                   | 2                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 30,8%            | 53,8%               | 15,4%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 35               | 107                 | 25                    | 22                 | 189    |
|                             |                                          | 18,5%            | 56,6%               | 13,2%                 | 11,6%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 18               | 27                  | 5                     | 4                  | 54     |
|                             |                                          | 33,3%            | 50,0%               | 9,3%                  | 7,4%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 35               | 85                  | 20                    | 16                 | 156    |
|                             |                                          | 22,4%            | 54,5%               | 12,8%                 | 10,3%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 7                | 18                  | 5                     | 6                  | 36     |
|                             |                                          | 19,4%            | 50,0%               | 13,9%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 7                | 14                  | 2                     | 2                  | 25     |
|                             |                                          | 28,0%            | 56,0%               | 8,0%                  | 8,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 8                | 24                  | 5                     | 2                  | 39     |
|                             |                                          | 20,5%            | 61,5%               | 12,8%                 | 5,1%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 1                     | 2                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 25,0%               | 25,0%                 | 50,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 8                | 26                  | 3                     | 3                  | 40     |
|                             |                                          | 20,0%            | 65,0%               | 7,5%                  | 7,5%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 17               | 53                  | 10                    | 7                  | 87     |
|                             |                                          | 19,5%            | 60,9%               | 11,5%                 | 8,0%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 32               | 61                  | 18                    | 14                 | 125    |
|                             |                                          | 25,6%            | 48,8%               | 14,4%                 | 11,2%              | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 43               | 68                  | 20                    | 16                 | 147    |
|                             |                                          | 29,3%            | 46,3%               | 13,6%                 | 10,9%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 9                | 38                  | 8                     | 5                  | 60     |
|                             |                                          | 15,0%            | 63,3%               | 13,3%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 5                | 35                  | 4                     | 5                  | 49     |
|                             |                                          | 10,2%            | 71,4%               | 8,2%                  | 10,2%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 57               | 141                 | 32                    | 26                 | 256    |
|                             |                                          | 22,3%            | 55,1%               | 12,5%                 | 10,2%              | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Kultura ophođenja

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 44               | 47                  | 10                    | 19                 | 120    |
|                             |                                          | 36,7%            | 39,2%               | 8,3%                  | 15,8%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 53               | 68                  | 10                    | 5                  | 136    |
|                             |                                          | 39,0%            | 50,0%               | 7,4%                  | 3,7%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 16               | 20                  | 2                     | 2                  | 40     |
|                             |                                          | 40,0%            | 50,0%               | 5,0%                  | 5,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 62               | 76                  | 12                    | 15                 | 165    |
|                             |                                          | 37,6%            | 46,1%               | 7,3%                  | 9,1%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 19               | 19                  | 6                     | 7                  | 51     |
|                             |                                          | 37,3%            | 37,3%               | 11,8%                 | 13,7%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 9                | 3                   | 1                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 69,2%            | 23,1%               | 7,7%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 67               | 86                  | 16                    | 20                 | 189    |
|                             |                                          | 35,4%            | 45,5%               | 8,5%                  | 10,6%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 21               | 26                  | 3                     | 4                  | 54     |
|                             |                                          | 38,9%            | 48,1%               | 5,6%                  | 7,4%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 54               | 74                  | 12                    | 16                 | 156    |
|                             |                                          | 34,6%            | 47,4%               | 7,7%                  | 10,3%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 16               | 12                  | 4                     | 4                  | 36     |
|                             |                                          | 44,4%            | 33,3%               | 11,1%                 | 11,1%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 11               | 11                  | 1                     | 2                  | 25     |
|                             |                                          | 44,0%            | 44,0%               | 4,0%                  | 8,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 16               | 18                  | 3                     | 2                  | 39     |
|                             |                                          | 41,0%            | 46,2%               | 7,7%                  | 5,1%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 1                   | 0                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 50,0%            | 25,0%               | 0,0%                  | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 15               | 19                  | 1                     | 5                  | 40     |
|                             |                                          | 37,5%            | 47,5%               | 2,5%                  | 12,5%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 27               | 44                  | 8                     | 8                  | 87     |
|                             |                                          | 31,0%            | 50,6%               | 9,2%                  | 9,2%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 53               | 51                  | 11                    | 10                 | 125    |
|                             |                                          | 42,4%            | 40,8%               | 8,8%                  | 8,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 68               | 50                  | 12                    | 17                 | 147    |
|                             |                                          | 46,3%            | 34,0%               | 8,2%                  | 11,6%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 21               | 33                  | 4                     | 2                  | 60     |
|                             |                                          | 35,0%            | 55,0%               | 6,7%                  | 3,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 8                | 32                  | 4                     | 5                  | 49     |
|                             |                                          | 16,3%            | 65,3%               | 8,2%                  | 10,2%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 97               | 115                 | 20                    | 24                 | 256    |
|                             |                                          | 37,9%            | 44,9%               | 7,8%                  | 9,4%               | 100,0% |

Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

|                                |                                          | nijedan | jedan | dva   | više od dva | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|---------|-------|-------|-------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 16      | 291   | 145   | 46          | 498    |
|                                |                                          | 3,2%    | 58,4% | 29,1% | 9,2%        | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 34      | 326   | 113   | 42          | 515    |
|                                |                                          | 6,6%    | 63,3% | 21,9% | 8,2%        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 0       | 91    | 38    | 10          | 139    |
|                                |                                          | 0,0%    | 65,5% | 27,3% | 7,2%        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 3       | 346   | 193   | 66          | 608    |
|                                |                                          | ,5%     | 56,9% | 31,7% | 10,9%       | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 47      | 180   | 27    | 12          | 266    |
|                                |                                          | 17,7%   | 67,7% | 10,2% | 4,5%        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 19      | 62    | 6     | 5           | 92     |
|                                |                                          | 20,7%   | 67,4% | 6,5%  | 5,4%        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 31      | 480   | 187   | 66          | 764    |
|                                |                                          | 4,1%    | 62,8% | 24,5% | 8,6%        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 0       | 75    | 65    | 17          | 157    |
|                                |                                          | 0,0%    | 47,8% | 41,4% | 10,8%       | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 3       | 290   | 190   | 49          | 532    |
|                                |                                          | ,6%     | 54,5% | 35,7% | 9,2%        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 6       | 122   | 28    | 25          | 181    |
|                                |                                          | 3,3%    | 67,4% | 15,5% | 13,8%       | 100,0% |
|                                | student                                  | 0       | 56    | 17    | 4           | 77     |
|                                |                                          | 0,0%    | 72,7% | 22,1% | 5,2%        | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 41                                       | 149     | 23    | 10    | 223         |        |
|                                | 18,4%                                    | 66,8%   | 10,3% | 4,5%  | 100,0%      |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 3       | 11    | 3     | 4           | 21     |
|                                |                                          | 14,3%   | 52,4% | 14,3% | 19,0%       | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 28      | 182   | 40    | 18          | 268    |
|                                |                                          | 10,4%   | 67,9% | 14,9% | 6,7%        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 9       | 213   | 88    | 24          | 334    |
|                                |                                          | 2,7%    | 63,8% | 26,3% | 7,2%        | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 10                                       | 211     | 127   | 42    | 390         |        |
|                                | 2,6%                                     | 54,1%   | 32,6% | 10,8% | 100,0%      |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 21      | 276   | 118   | 57          | 472    |
|                                |                                          | 4,4%    | 58,5% | 25,0% | 12,1%       | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 18      | 180   | 80    | 19          | 297    |
|                                |                                          | 6,1%    | 60,6% | 26,9% | 6,4%        | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 11      | 161   | 60    | 12          | 244    |
|                                |                                          | 4,5%    | 66,0% | 24,6% | 4,9%        | 100,0% |
| Total                          |                                          | 50      | 617   | 258   | 88          | 1013   |
|                                |                                          | 4,9%    | 60,9% | 25,5% | 8,7%        | 100,0% |

Da li ste:

|                                   |                                                | postpaid<br>korisnik,<br>Telenor | postpaid<br>korisnik, T-<br>Mobile | postpaid<br>korisnik, M-<br>tel | prepaid<br>korisnik,<br>Telenor | prepaid<br>korisnik, T-<br>Mobile | prepaid<br>korisnik, M-<br>tel | Total  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------|
| POL                               | Muški                                          | 105                              | 133                                | 44                              | 161                             | 121                               | 108                            | 482    |
|                                   |                                                | 21,8%                            | 27,6%                              | 9,1%                            | 33,4%                           | 25,1%                             | 22,4%                          | 100,0% |
|                                   | Ženski                                         | 76                               | 110                                | 48                              | 138                             | 131                               | 131                            | 481    |
|                                   |                                                | 15,8%                            | 22,9%                              | 10,0%                           | 28,7%                           | 27,2%                             | 27,2%                          | 100,0% |
| STAROST                           | Od 18 do 24 godine                             | 22                               | 24                                 | 17                              | 36                              | 44                                | 41                             | 139    |
|                                   |                                                | 15,8%                            | 17,3%                              | 12,2%                           | 25,9%                           | 31,7%                             | 29,5%                          | 100,0% |
|                                   | Od 25 do 55 godina                             | 131                              | 190                                | 59                              | 186                             | 142                               | 159                            | 605    |
|                                   |                                                | 21,7%                            | 31,4%                              | 9,8%                            | 30,7%                           | 23,5%                             | 26,3%                          | 100,0% |
|                                   | Više od 55 godina                              | 28                               | 29                                 | 16                              | 77                              | 66                                | 39                             | 219    |
|                                   |                                                | 12,8%                            | 13,2%                              | 7,3%                            | 35,2%                           | 30,1%                             | 17,8%                          | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                       | Osnovno, niže ili<br>sekundarno<br>obrazovanje | 5                                | 13                                 | 1                               | 25                              | 25                                | 15                             | 73     |
|                                   |                                                | 6,8%                             | 17,8%                              | 1,4%                            | 34,2%                           | 34,2%                             | 20,5%                          | 100,0% |
|                                   | Više sekundarno<br>obrazovanje                 | 136                              | 162                                | 77                              | 233                             | 193                               | 186                            | 733    |
|                                   |                                                | 18,6%                            | 22,1%                              | 10,5%                           | 31,8%                           | 26,3%                             | 25,4%                          | 100,0% |
|                                   | Tercijarno<br>obrazovanje                      | 40                               | 68                                 | 14                              | 41                              | 34                                | 38                             | 157    |
|                                   |                                                | 25,5%                            | 43,3%                              | 8,9%                            | 26,1%                           | 21,7%                             | 24,2%                          | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                        | zaposleni ili samo<br>zaposlen                 | 120                              | 172                                | 60                              | 163                             | 119                               | 131                            | 529    |
|                                   |                                                | 22,7%                            | 32,5%                              | 11,3%                           | 30,8%                           | 22,5%                             | 24,8%                          | 100,0% |
|                                   | nezaposlen                                     | 23                               | 34                                 | 12                              | 60                              | 52                                | 51                             | 175    |
|                                   |                                                | 13,1%                            | 19,4%                              | 6,9%                            | 34,3%                           | 29,7%                             | 29,1%                          | 100,0% |
|                                   | student                                        | 13                               | 15                                 | 11                              | 14                              | 28                                | 17                             | 77     |
|                                   |                                                | 16,9%                            | 19,5%                              | 14,3%                           | 18,2%                           | 36,4%                             | 22,1%                          | 100,0% |
| drugo, ali ne u<br>radnom statusu | 25                                             | 22                               | 9                                  | 62                              | 53                              | 40                                | 182                            |        |
|                                   | 13,7%                                          | 12,1%                            | 4,9%                               | 34,1%                           | 29,1%                           | 22,0%                             | 100,0%                         |        |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                            | 2                                | 3                                  | 1                               | 7                               | 6                                 | 5                              | 18     |
|                                   |                                                | 11,1%                            | 16,7%                              | 5,6%                            | 38,9%                           | 33,3%                             | 27,8%                          | 100,0% |
|                                   | Do 300 eura                                    | 24                               | 34                                 | 19                              | 90                              | 70                                | 58                             | 240    |
|                                   |                                                | 10,0%                            | 14,2%                              | 7,9%                            | 37,5%                           | 29,2%                             | 24,2%                          | 100,0% |
|                                   | Od 301 do 600 eura                             | 67                               | 76                                 | 29                              | 98                              | 69                                | 93                             | 325    |
|                                   |                                                | 20,6%                            | 23,4%                              | 8,9%                            | 30,2%                           | 21,2%                             | 28,6%                          | 100,0% |
| Preko 600 eura                    | 88                                             | 130                              | 43                                 | 104                             | 107                             | 83                                | 380                            |        |
|                                   | 23,2%                                          | 34,2%                            | 11,3%                              | 27,4%                           | 28,2%                           | 21,8%                             | 100,0%                         |        |
| REGIJA                            | Centralna                                      | 96                               | 123                                | 34                              | 156                             | 136                               | 95                             | 451    |
|                                   |                                                | 21,3%                            | 27,3%                              | 7,5%                            | 34,6%                           | 30,2%                             | 21,1%                          | 100,0% |
|                                   | Sjeverna                                       | 41                               | 58                                 | 47                              | 77                              | 65                                | 82                             | 279    |
|                                   |                                                | 14,7%                            | 20,8%                              | 16,8%                           | 27,6%                           | 23,3%                             | 29,4%                          | 100,0% |
|                                   | Južna                                          | 44                               | 62                                 | 11                              | 66                              | 51                                | 62                             | 233    |
|                                   |                                                | 18,9%                            | 26,6%                              | 4,7%                            | 28,3%                           | 21,9%                             | 26,6%                          | 100,0% |
| Total                             |                                                | 181                              | 243                                | 92                              | 299                             | 252                               | 239                            | 963    |
|                                   |                                                | 18,8%                            | 25,2%                              | 9,6%                            | 31,0%                           | 26,2%                             | 24,8%                          | 100,0% |

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

|                                |                                          | da    | ne    | ne znam | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|-------|---------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 283   | 190   | 8       | 481    |
|                                |                                          | 58,8% | 39,5% | 1,7%    | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 270   | 202   | 8       | 480    |
|                                |                                          | 56,3% | 42,1% | 1,7%    | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 127   | 12    | 0       | 139    |
|                                |                                          | 91,4% | 8,6%  | 0,0%    | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 398   | 196   | 9       | 603    |
|                                |                                          | 66,0% | 32,5% | 1,5%    | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 28    | 184   | 7       | 219    |
|                                |                                          | 12,8% | 84,0% | 3,2%    | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 10    | 62    | 1       | 73     |
|                                |                                          | 13,7% | 84,9% | 1,4%    | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 417   | 303   | 11      | 731    |
|                                |                                          | 57,0% | 41,5% | 1,5%    | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 126   | 27    | 4       | 157    |
|                                |                                          | 80,3% | 17,2% | 2,5%    | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 369   | 149   | 9       | 527    |
|                                |                                          | 70,0% | 28,3% | 1,7%    | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 94    | 78    | 3       | 175    |
|                                |                                          | 53,7% | 44,6% | 1,7%    | 100,0% |
|                                | student                                  | 73    | 4     | 0       | 77     |
|                                |                                          | 94,8% | 5,2%  | 0,0%    | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 17                                       | 161   | 4     | 182     |        |
|                                | 9,3%                                     | 88,5% | 2,2%  | 100,0%  |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 9     | 9     | 0       | 18     |
|                                |                                          | 50,0% | 50,0% | 0,0%    | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 70    | 168   | 2       | 240    |
|                                |                                          | 29,2% | 70,0% | ,8%     | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 196   | 125   | 2       | 323    |
|                                |                                          | 60,7% | 38,7% | ,6%     | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 278                                      | 90    | 12    | 380     |        |
|                                | 73,2%                                    | 23,7% | 3,2%  | 100,0%  |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 259   | 181   | 10      | 450    |
|                                |                                          | 57,6% | 40,2% | 2,2%    | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 145   | 132   | 2       | 279    |
|                                |                                          | 52,0% | 47,3% | ,7%     | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 149   | 79    | 4       | 232    |
|                                |                                          | 64,2% | 34,1% | 1,7%    | 100,0% |
| Total                          |                                          | 553   | 392   | 16      | 961    |
|                                |                                          | 57,5% | 40,8% | 1,7%    | 100,0% |



Da li imate pametni (smart) telefon?

|                             |                                          | Android | iPhone OS | Windows | BlacBerry OS | Drugi | ne znam | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|---------|-----------|---------|--------------|-------|---------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 212     | 32        | 6       | 3            | 2     | 8       | 263    |
|                             |                                          | 80,6%   | 12,2%     | 2,3%    | 1,1%         | ,8%   | 3,0%    | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 200     | 26        | 9       | 4            | 1     | 8       | 248    |
|                             |                                          | 80,6%   | 10,5%     | 3,6%    | 1,6%         | ,4%   | 3,2%    | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 95      | 22        | 2       | 2            | 0     | 0       | 121    |
|                             |                                          | 78,5%   | 18,2%     | 1,7%    | 1,7%         | 0,0%  | 0,0%    | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 298     | 36        | 11      | 5            | 3     | 11      | 364    |
|                             |                                          | 81,9%   | 9,9%      | 3,0%    | 1,4%         | ,8%   | 3,0%    | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 19      | 0         | 2       | 0            | 0     | 5       | 26     |
|                             |                                          | 73,1%   | 0,0%      | 7,7%    | 0,0%         | 0,0%  | 19,2%   | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5       | 0         | 1       | 0            | 0     | 0       | 6      |
|                             |                                          | 83,3%   | 0,0%      | 16,7%   | 0,0%         | 0,0%  | 0,0%    | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 319     | 35        | 13      | 5            | 3     | 13      | 388    |
|                             |                                          | 82,2%   | 9,0%      | 3,4%    | 1,3%         | ,8%   | 3,4%    | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 88      | 23        | 1       | 2            | 0     | 3       | 117    |
|                             |                                          | 75,2%   | 19,7%     | ,9%     | 1,7%         | 0,0%  | 2,6%    | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 275     | 38        | 10      | 3            | 2     | 13      | 341    |
|                             |                                          | 80,6%   | 11,1%     | 2,9%    | ,9%          | ,6%   | 3,8%    | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 74      | 6         | 3       | 1            | 1     | 1       | 86     |
|                             |                                          | 86,0%   | 7,0%      | 3,5%    | 1,2%         | 1,2%  | 1,2%    | 100,0% |
|                             | student                                  | 52      | 14        | 1       | 3            | 0     | 0       | 70     |
|                             |                                          | 74,3%   | 20,0%     | 1,4%    | 4,3%         | 0,0%  | 0,0%    | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 11      | 0         | 1       | 0            | 0     | 2       | 14     |
|                             |                                          | 78,6%   | 0,0%      | 7,1%    | 0,0%         | 0,0%  | 14,3%   | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 7       | 0         | 0       | 0            | 0     | 0       | 7      |
|                             |                                          | 100,0%  | 0,0%      | 0,0%    | 0,0%         | 0,0%  | 0,0%    | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 52      | 4         | 4       | 1            | 1     | 2       | 64     |
|                             |                                          | 81,3%   | 6,3%      | 6,3%    | 1,6%         | 1,6%  | 3,1%    | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 150     | 14        | 3       | 1            | 2     | 6       | 176    |
|                             |                                          | 85,2%   | 8,0%      | 1,7%    | ,6%          | 1,1%  | 3,4%    | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 203     | 40        | 8       | 5            | 0     | 8       | 264    |
|                             |                                          | 76,9%   | 15,2%     | 3,0%    | 1,9%         | 0,0%  | 3,0%    | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 189     | 26        | 8       | 6            | 3     | 10      | 242    |
|                             |                                          | 78,1%   | 10,7%     | 3,3%    | 2,5%         | 1,2%  | 4,1%    | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 109     | 10        | 4       | 0            | 0     | 3       | 126    |
|                             |                                          | 86,5%   | 7,9%      | 3,2%    | 0,0%         | 0,0%  | 2,4%    | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 114     | 22        | 3       | 1            | 0     | 3       | 143    |
|                             |                                          | 79,7%   | 15,4%     | 2,1%    | ,7%          | 0,0%  | 2,1%    | 100,0% |
| Total                       |                                          | 412     | 58        | 15      | 7            | 3     | 16      | 511    |
|                             |                                          | 80,6%   | 11,4%     | 2,9%    | 1,4%         | ,6%   | 3,1%    | 100,0% |

Koje servise mobilne telefonije koristite?

|                                |                                                | govor-<br>razgovori | SMS   | prenos<br>podataka-<br>pristup<br>internetu | video<br>pozivi | MMS  | govorna<br>pošta | sve   | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------|---------------------------------------------|-----------------|------|------------------|-------|--------|
| POL                            | Muški                                          | 447                 | 316   | 199                                         | 3               | 2    | 4                | 29    | 482    |
|                                |                                                | 92,7%               | 65,6% | 41,3%                                       | ,6%             | ,4%  | ,8%              | 6,0%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                         | 449                 | 333   | 173                                         | 6               | 4    | 0                | 18    | 481    |
|                                |                                                | 93,3%               | 69,2% | 36,0%                                       | 1,2%            | ,8%  | 0,0%             | 3,7%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24<br>godine                          | 116                 | 118   | 96                                          | 2               | 3    | 0                | 14    | 139    |
|                                |                                                | 83,5%               | 84,9% | 69,1%                                       | 1,4%            | 2,2% | 0,0%             | 10,1% | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55<br>godina                          | 563                 | 467   | 263                                         | 7               | 3    | 3                | 32    | 605    |
|                                |                                                | 93,1%               | 77,2% | 43,5%                                       | 1,2%            | ,5%  | ,5%              | 5,3%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                              | 217                 | 64    | 13                                          | 0               | 0    | 1                | 1     | 219    |
|                                |                                                | 99,1%               | 29,2% | 5,9%                                        | 0,0%            | 0,0% | ,5%              | ,5%   | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno<br>obrazovanje | 72                  | 23    | 3                                           | 0               | 0    | 0                | 1     | 73     |
|                                |                                                | 98,6%               | 31,5% | 4,1%                                        | 0,0%            | 0,0% | 0,0%             | 1,4%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje                 | 683                 | 502   | 281                                         | 6               | 4    | 4                | 33    | 733    |
|                                |                                                | 93,2%               | 68,5% | 38,3%                                       | ,8%             | ,5%  | ,5%              | 4,5%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno<br>obrazovanje                      | 141                 | 124   | 88                                          | 3               | 2    | 0                | 13    | 157    |
|                                |                                                | 89,8%               | 79,0% | 56,1%                                       | 1,9%            | 1,3% | 0,0%             | 8,3%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen                 | 486                 | 411   | 253                                         | 5               | 4    | 2                | 26    | 529    |
|                                |                                                | 91,9%               | 77,7% | 47,8%                                       | ,9%             | ,8%  | ,4%              | 4,9%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                     | 159                 | 126   | 61                                          | 3               | 0    | 0                | 13    | 175    |
|                                |                                                | 90,9%               | 72,0% | 34,9%                                       | 1,7%            | 0,0% | 0,0%             | 7,4%  | 100,0% |
|                                | student                                        | 69                  | 67    | 52                                          | 1               | 2    | 0                | 8     | 77     |
|                                |                                                | 89,6%               | 87,0% | 67,5%                                       | 1,3%            | 2,6% | 0,0%             | 10,4% | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u<br>radnom statusu              | 182                 | 45    | 6                                           | 0               | 0    | 2                | 0     | 182    |
|                                |                                                | 100,0%              | 24,7% | 3,3%                                        | 0,0%            | 0,0% | 1,1%             | 0,0%  | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                            | 17                  | 14    | 7                                           | 0               | 0    | 0                | 0     | 18     |
|                                |                                                | 94,4%               | 77,8% | 38,9%                                       | 0,0%            | 0,0% | 0,0%             | 0,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                    | 229                 | 116   | 43                                          | 1               | 0    | 2                | 8     | 240    |
|                                |                                                | 95,4%               | 48,3% | 17,9%                                       | ,4%             | 0,0% | ,8%              | 3,3%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600<br>eura                          | 306                 | 236   | 132                                         | 0               | 1    | 2                | 11    | 325    |
|                                |                                                | 94,2%               | 72,6% | 40,6%                                       | 0,0%            | ,3%  | ,6%              | 3,4%  | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                                 | 344                 | 283   | 190                                         | 8               | 5    | 0                | 28    | 380    |
|                                |                                                | 90,5%               | 74,5% | 50,0%                                       | 2,1%            | 1,3% | 0,0%             | 7,4%  | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                      | 423                 | 298   | 170                                         | 5               | 2    | 1                | 26    | 451    |
|                                |                                                | 93,8%               | 66,1% | 37,7%                                       | 1,1%            | ,4%  | ,2%              | 5,8%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                       | 254                 | 177   | 87                                          | 1               | 1    | 3                | 18    | 279    |
|                                |                                                | 91,0%               | 63,4% | 31,2%                                       | ,4%             | ,4%  | 1,1%             | 6,5%  | 100,0% |
|                                | Južna                                          | 219                 | 174   | 115                                         | 3               | 3    | 0                | 3     | 233    |
|                                |                                                | 94,0%               | 74,7% | 49,4%                                       | 1,3%            | 1,3% | 0,0%             | 1,3%  | 100,0% |
| Total                          |                                                | 896                 | 649   | 372                                         | 9               | 6    | 4                | 47    | 963    |
|                                |                                                | 93,0%               | 67,4% | 38,6%                                       | ,9%             | ,6%  | ,4%              | 4,9%  | 100,0% |

Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 142              | 280                 | 51                    | 9                  | 482    |
|                             |                                          | 29,5%            | 58,1%               | 10,6%                 | 1,9%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 134              | 304                 | 32                    | 11                 | 481    |
|                             |                                          | 27,9%            | 63,2%               | 6,7%                  | 2,3%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 43               | 92                  | 3                     | 1                  | 139    |
|                             |                                          | 30,9%            | 66,2%               | 2,2%                  | ,7%                | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 160              | 376                 | 54                    | 15                 | 605    |
|                             |                                          | 26,4%            | 62,1%               | 8,9%                  | 2,5%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 73               | 116                 | 26                    | 4                  | 219    |
|                             |                                          | 33,3%            | 53,0%               | 11,9%                 | 1,8%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 19               | 40                  | 13                    | 1                  | 73     |
|                             |                                          | 26,0%            | 54,8%               | 17,8%                 | 1,4%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 205              | 450                 | 64                    | 14                 | 733    |
|                             |                                          | 28,0%            | 61,4%               | 8,7%                  | 1,9%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 52               | 94                  | 6                     | 5                  | 157    |
|                             |                                          | 33,1%            | 59,9%               | 3,8%                  | 3,2%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 142              | 333                 | 39                    | 15                 | 529    |
|                             |                                          | 26,8%            | 62,9%               | 7,4%                  | 2,8%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 40               | 107                 | 25                    | 3                  | 175    |
|                             |                                          | 22,9%            | 61,1%               | 14,3%                 | 1,7%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 31               | 46                  | 0                     | 0                  | 77     |
|                             |                                          | 40,3%            | 59,7%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 63               | 98                  | 19                    | 2                  | 182    |
|                             |                                          | 34,6%            | 53,8%               | 10,4%                 | 1,1%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 7                | 5                   | 4                     | 2                  | 18     |
|                             |                                          | 38,9%            | 27,8%               | 22,2%                 | 11,1%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 53               | 147                 | 35                    | 5                  | 240    |
|                             |                                          | 22,1%            | 61,3%               | 14,6%                 | 2,1%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 72               | 214                 | 31                    | 8                  | 325    |
|                             |                                          | 22,2%            | 65,8%               | 9,5%                  | 2,5%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 144              | 218                 | 13                    | 5                  | 380    |
|                             |                                          | 37,9%            | 57,4%               | 3,4%                  | 1,3%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 188              | 223                 | 25                    | 15                 | 451    |
|                             |                                          | 41,7%            | 49,4%               | 5,5%                  | 3,3%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 49               | 196                 | 32                    | 2                  | 279    |
|                             |                                          | 17,6%            | 70,3%               | 11,5%                 | ,7%                | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 39               | 165                 | 26                    | 3                  | 233    |
|                             |                                          | 16,7%            | 70,8%               | 11,2%                 | 1,3%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 276              | 584                 | 83                    | 20                 | 963    |
|                             |                                          | 28,7%            | 60,6%               | 8,6%                  | 2,1%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga - Govor (razgovori)

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 166              | 265                 | 41                    | 10                 | 482    |
|                             |                                          | 34,4%            | 55,0%               | 8,5%                  | 2,1%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 173              | 269                 | 31                    | 8                  | 481    |
|                             |                                          | 36,0%            | 55,9%               | 6,4%                  | 1,7%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 56               | 76                  | 6                     | 1                  | 139    |
|                             |                                          | 40,3%            | 54,7%               | 4,3%                  | ,7%                | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 199              | 344                 | 48                    | 14                 | 605    |
|                             |                                          | 32,9%            | 56,9%               | 7,9%                  | 2,3%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 84               | 114                 | 18                    | 3                  | 219    |
|                             |                                          | 38,4%            | 52,1%               | 8,2%                  | 1,4%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 27               | 37                  | 8                     | 1                  | 73     |
|                             |                                          | 37,0%            | 50,7%               | 11,0%                 | 1,4%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 245              | 418                 | 57                    | 13                 | 733    |
|                             |                                          | 33,4%            | 57,0%               | 7,8%                  | 1,8%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 67               | 79                  | 7                     | 4                  | 157    |
|                             |                                          | 42,7%            | 50,3%               | 4,5%                  | 2,5%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 166              | 316                 | 34                    | 13                 | 529    |
|                             |                                          | 31,4%            | 59,7%               | 6,4%                  | 2,5%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 63               | 89                  | 20                    | 3                  | 175    |
|                             |                                          | 36,0%            | 50,9%               | 11,4%                 | 1,7%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 37               | 39                  | 1                     | 0                  | 77     |
|                             |                                          | 48,1%            | 50,6%               | 1,3%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 73               | 90                  | 17                    | 2                  | 182    |
|                             |                                          | 40,1%            | 49,5%               | 9,3%                  | 1,1%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 8                | 5                   | 3                     | 2                  | 18     |
|                             |                                          | 44,4%            | 27,8%               | 16,7%                 | 11,1%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 65               | 142                 | 28                    | 5                  | 240    |
|                             |                                          | 27,1%            | 59,2%               | 11,7%                 | 2,1%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 89               | 201                 | 28                    | 7                  | 325    |
|                             |                                          | 27,4%            | 61,8%               | 8,6%                  | 2,2%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 177              | 186                 | 13                    | 4                  | 380    |
|                             |                                          | 46,6%            | 48,9%               | 3,4%                  | 1,1%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 216              | 190                 | 32                    | 13                 | 451    |
|                             |                                          | 47,9%            | 42,1%               | 7,1%                  | 2,9%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 73               | 175                 | 27                    | 4                  | 279    |
|                             |                                          | 26,2%            | 62,7%               | 9,7%                  | 1,4%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 50               | 169                 | 13                    | 1                  | 233    |
|                             |                                          | 21,5%            | 72,5%               | 5,6%                  | ,4%                | 100,0% |
| Total                       |                                          | 339              | 534                 | 72                    | 18                 | 963    |
|                             |                                          | 35,2%            | 55,5%               | 7,5%                  | 1,9%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga – SMS

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 138              | 205                 | 19                    | 7                  | 369    |
|                                |                                          | 37,4%            | 55,6%               | 5,1%                  | 1,9%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 154              | 195                 | 17                    | 5                  | 371    |
|                                |                                          | 41,5%            | 52,6%               | 4,6%                  | 1,3%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 65               | 66                  | 5                     | 1                  | 137    |
|                                |                                          | 47,4%            | 48,2%               | 3,6%                  | ,7%                | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 204              | 289                 | 28                    | 10                 | 531    |
|                                |                                          | 38,4%            | 54,4%               | 5,3%                  | 1,9%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 23               | 45                  | 3                     | 1                  | 72     |
|                                |                                          | 31,9%            | 62,5%               | 4,2%                  | 1,4%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 8                | 16                  | 2                     | 1                  | 27     |
|                                |                                          | 29,6%            | 59,3%               | 7,4%                  | 3,7%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 212              | 321                 | 31                    | 7                  | 571    |
|                                |                                          | 37,1%            | 56,2%               | 5,4%                  | 1,2%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 72               | 63                  | 3                     | 4                  | 142    |
|                                |                                          | 50,7%            | 44,4%               | 2,1%                  | 2,8%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 176              | 258                 | 23                    | 9                  | 466    |
|                                |                                          | 37,8%            | 55,4%               | 4,9%                  | 1,9%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 54               | 78                  | 12                    | 2                  | 146    |
|                                |                                          | 37,0%            | 53,4%               | 8,2%                  | 1,4%               | 100,0% |
|                                | student                                  | 44               | 32                  | 0                     | 0                  | 76     |
|                                |                                          | 57,9%            | 42,1%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 18                                       | 32               | 1                   | 1                     | 52                 |        |
|                                | 34,6%                                    | 61,5%            | 1,9%                | 1,9%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 6                | 5                   | 1                     | 1                  | 13     |
|                                |                                          | 46,2%            | 38,5%               | 7,7%                  | 7,7%               | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 36               | 93                  | 9                     | 3                  | 141    |
|                                |                                          | 25,5%            | 66,0%               | 6,4%                  | 2,1%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 81               | 160                 | 17                    | 5                  | 263    |
|                                |                                          | 30,8%            | 60,8%               | 6,5%                  | 1,9%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 169                                      | 142              | 9                   | 3                     | 323                |        |
|                                | 52,3%                                    | 44,0%            | 2,8%                | ,9%                   | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 179              | 120                 | 12                    | 11                 | 322    |
|                                |                                          | 55,6%            | 37,3%               | 3,7%                  | 3,4%               | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 63               | 147                 | 15                    | 0                  | 225    |
|                                |                                          | 28,0%            | 65,3%               | 6,7%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 50               | 133                 | 9                     | 1                  | 193    |
|                                |                                          | 25,9%            | 68,9%               | 4,7%                  | ,5%                | 100,0% |
| Total                          |                                          | 292              | 400                 | 36                    | 12                 | 740    |
|                                |                                          | 39,5%            | 54,1%               | 4,9%                  | 1,6%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga - Prenos podatka/pristup internetu

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 77               | 130                 | 36                    | 8                  | 251    |
|                                |                                          | 30,7%            | 51,8%               | 14,3%                 | 3,2%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 66               | 120                 | 25                    | 3                  | 214    |
|                                |                                          | 30,8%            | 56,1%               | 11,7%                 | 1,4%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 38               | 66                  | 15                    | 1                  | 120    |
|                                |                                          | 31,7%            | 55,0%               | 12,5%                 | ,8%                | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 103              | 171                 | 43                    | 10                 | 327    |
|                                |                                          | 31,5%            | 52,3%               | 13,1%                 | 3,1%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 2                | 13                  | 3                     | 0                  | 18     |
|                                |                                          | 11,1%            | 72,2%               | 16,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 3                   | 2                     | 0                  | 5      |
|                                |                                          | 0,0%             | 60,0%               | 40,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 100              | 199                 | 47                    | 8                  | 354    |
|                                |                                          | 28,2%            | 56,2%               | 13,3%                 | 2,3%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 43               | 48                  | 12                    | 3                  | 106    |
|                                |                                          | 40,6%            | 45,3%               | 11,3%                 | 2,8%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 95               | 170                 | 36                    | 5                  | 306    |
|                                |                                          | 31,0%            | 55,6%               | 11,8%                 | 1,6%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 17               | 42                  | 17                    | 5                  | 81     |
|                                |                                          | 21,0%            | 51,9%               | 21,0%                 | 6,2%               | 100,0% |
|                                | student                                  | 26               | 33                  | 7                     | 1                  | 67     |
|                                |                                          | 38,8%            | 49,3%               | 10,4%                 | 1,5%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 5                                        | 5                | 1                   | 0                     | 11                 |        |
|                                | 45,5%                                    | 45,5%            | 9,1%                | 0,0%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 3                   | 3                     | 1                  | 8      |
|                                |                                          | 12,5%            | 37,5%               | 37,5%                 | 12,5%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 10               | 37                  | 13                    | 1                  | 61     |
|                                |                                          | 16,4%            | 60,7%               | 21,3%                 | 1,6%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 39               | 98                  | 22                    | 3                  | 162    |
|                                |                                          | 24,1%            | 60,5%               | 13,6%                 | 1,9%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 93                                       | 112              | 23                  | 6                     | 234                |        |
|                                | 39,7%                                    | 47,9%            | 9,8%                | 2,6%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 79               | 87                  | 31                    | 6                  | 203    |
|                                |                                          | 38,9%            | 42,9%               | 15,3%                 | 3,0%               | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 33               | 73                  | 19                    | 4                  | 129    |
|                                |                                          | 25,6%            | 56,6%               | 14,7%                 | 3,1%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 31               | 90                  | 11                    | 1                  | 133    |
|                                |                                          | 23,3%            | 67,7%               | 8,3%                  | ,8%                | 100,0% |
| Total                          |                                          | 143              | 250                 | 61                    | 11                 | 465    |
|                                |                                          | 30,8%            | 53,8%               | 13,1%                 | 2,4%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga - Video pozivi

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 18               | 33                  | 14                    | 7                  | 72     |
|                             |                                          | 25,0%            | 45,8%               | 19,4%                 | 9,7%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 12               | 34                  | 7                     | 1                  | 54     |
|                             |                                          | 22,2%            | 63,0%               | 13,0%                 | 1,9%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 8                | 22                  | 3                     | 2                  | 35     |
|                             |                                          | 22,9%            | 62,9%               | 8,6%                  | 5,7%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 22               | 43                  | 17                    | 6                  | 88     |
|                             |                                          | 25,0%            | 48,9%               | 19,3%                 | 6,8%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 0                | 2                   | 1                     | 0                  | 3      |
|                             |                                          | 0,0%             | 66,7%               | 33,3%                 | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 1                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 21               | 51                  | 16                    | 5                  | 93     |
|                             |                                          | 22,6%            | 54,8%               | 17,2%                 | 5,4%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 9                | 16                  | 4                     | 3                  | 32     |
|                             |                                          | 28,1%            | 50,0%               | 12,5%                 | 9,4%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 23               | 40                  | 14                    | 4                  | 81     |
|                             |                                          | 28,4%            | 49,4%               | 17,3%                 | 4,9%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 3                | 12                  | 6                     | 1                  | 22     |
|                             |                                          | 13,6%            | 54,5%               | 27,3%                 | 4,5%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 4                | 13                  | 1                     | 3                  | 21     |
|                             |                                          | 19,0%            | 61,9%               | 4,8%                  | 14,3%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 0                | 2                   | 0                     | 0                  | 2      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 4                | 15                  | 4                     | 0                  | 23     |
|                             |                                          | 17,4%            | 65,2%               | 17,4%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 6                | 16                  | 11                    | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 16,7%            | 44,4%               | 30,6%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 20               | 35                  | 6                     | 5                  | 66     |
|                             |                                          | 30,3%            | 53,0%               | 9,1%                  | 7,6%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 19               | 22                  | 10                    | 2                  | 53     |
|                             |                                          | 35,8%            | 41,5%               | 18,9%                 | 3,8%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 9                | 36                  | 11                    | 4                  | 60     |
|                             |                                          | 15,0%            | 60,0%               | 18,3%                 | 6,7%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 2                | 9                   | 0                     | 2                  | 13     |
|                             |                                          | 15,4%            | 69,2%               | 0,0%                  | 15,4%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 30               | 67                  | 21                    | 8                  | 126    |
|                             |                                          | 23,8%            | 53,2%               | 16,7%                 | 6,3%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga - Govorna pošta

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 15               | 30                  | 14                    | 5                  | 64     |
|                             |                                          | 23,4%            | 46,9%               | 21,9%                 | 7,8%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 12               | 23                  | 3                     | 3                  | 41     |
|                             |                                          | 29,3%            | 56,1%               | 7,3%                  | 7,3%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 7                | 21                  | 1                     | 1                  | 30     |
|                             |                                          | 23,3%            | 70,0%               | 3,3%                  | 3,3%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 20               | 30                  | 15                    | 7                  | 72     |
|                             |                                          | 27,8%            | 41,7%               | 20,8%                 | 9,7%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 0                | 2                   | 1                     | 0                  | 3      |
|                             |                                          | 0,0%             | 66,7%               | 33,3%                 | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 1                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 19               | 41                  | 13                    | 6                  | 79     |
|                             |                                          | 24,1%            | 51,9%               | 16,5%                 | 7,6%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 8                | 12                  | 3                     | 2                  | 25     |
|                             |                                          | 32,0%            | 48,0%               | 12,0%                 | 8,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 22               | 29                  | 13                    | 4                  | 68     |
|                             |                                          | 32,4%            | 42,6%               | 19,1%                 | 5,9%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 2                | 9                   | 4                     | 2                  | 17     |
|                             |                                          | 11,8%            | 52,9%               | 23,5%                 | 11,8%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 3                | 12                  | 0                     | 2                  | 17     |
|                             |                                          | 17,6%            | 70,6%               | 0,0%                  | 11,8%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 0                | 3                   | 0                     | 0                  | 3      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 2                | 13                  | 4                     | 1                  | 20     |
|                             |                                          | 10,0%            | 65,0%               | 20,0%                 | 5,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 7                | 15                  | 7                     | 4                  | 33     |
|                             |                                          | 21,2%            | 45,5%               | 21,2%                 | 12,1%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 18               | 24                  | 6                     | 3                  | 51     |
|                             |                                          | 35,3%            | 47,1%               | 11,8%                 | 5,9%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 19               | 14                  | 9                     | 1                  | 43     |
|                             |                                          | 44,2%            | 32,6%               | 20,9%                 | 2,3%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 8                | 35                  | 7                     | 6                  | 56     |
|                             |                                          | 14,3%            | 62,5%               | 12,5%                 | 10,7%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 0                | 4                   | 1                     | 1                  | 6      |
|                             |                                          | 0,0%             | 66,7%               | 16,7%                 | 16,7%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 27               | 53                  | 17                    | 8                  | 105    |
|                             |                                          | 25,7%            | 50,5%               | 16,2%                 | 7,6%               | 100,0% |



Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga – MMS

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 13               | 32                  | 14                    | 6                  | 65     |
|                             |                                          | 20,0%            | 49,2%               | 21,5%                 | 9,2%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 9                | 27                  | 8                     | 1                  | 45     |
|                             |                                          | 20,0%            | 60,0%               | 17,8%                 | 2,2%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 6                | 25                  | 2                     | 1                  | 34     |
|                             |                                          | 17,6%            | 73,5%               | 5,9%                  | 2,9%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 16               | 34                  | 19                    | 6                  | 75     |
|                             |                                          | 21,3%            | 45,3%               | 25,3%                 | 8,0%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 0                | 0                   | 1                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 1                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 16               | 45                  | 17                    | 5                  | 83     |
|                             |                                          | 19,3%            | 54,2%               | 20,5%                 | 6,0%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 6                | 14                  | 4                     | 2                  | 26     |
|                             |                                          | 23,1%            | 53,8%               | 15,4%                 | 7,7%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 17               | 31                  | 15                    | 4                  | 67     |
|                             |                                          | 25,4%            | 46,3%               | 22,4%                 | 6,0%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 3                | 12                  | 6                     | 1                  | 22     |
|                             |                                          | 13,6%            | 54,5%               | 27,3%                 | 4,5%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                | 16                  | 1                     | 2                  | 21     |
|                             |                                          | 9,5%             | 76,2%               | 4,8%                  | 9,5%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 0                | 0                   | 0                     | 0                  | 0      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                  | 0,0%               | 0,0%   |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 2                | 13                  | 4                     | 0                  | 19     |
|                             |                                          | 10,5%            | 68,4%               | 21,1%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 6                | 16                  | 9                     | 3                  | 34     |
|                             |                                          | 17,6%            | 47,1%               | 26,5%                 | 8,8%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 14               | 29                  | 9                     | 4                  | 56     |
|                             |                                          | 25,0%            | 51,8%               | 16,1%                 | 7,1%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 15               | 19                  | 13                    | 0                  | 47     |
|                             |                                          | 31,9%            | 40,4%               | 27,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 7                | 33                  | 8                     | 5                  | 53     |
|                             |                                          | 13,2%            | 62,3%               | 15,1%                 | 9,4%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 0                | 7                   | 1                     | 2                  | 10     |
|                             |                                          | 0,0%             | 70,0%               | 10,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 22               | 59                  | 22                    | 7                  | 110    |
|                             |                                          | 20,0%            | 53,6%               | 20,0%                 | 6,4%               | 100,0% |

Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni cijenom usluga?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 51               | 251                 | 131                   | 49                 | 482    |
|                             |                                          | 10,6%            | 52,1%               | 27,2%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 45               | 279                 | 113                   | 44                 | 481    |
|                             |                                          | 9,4%             | 58,0%               | 23,5%                 | 9,1%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 12               | 95                  | 27                    | 5                  | 139    |
|                             |                                          | 8,6%             | 68,3%               | 19,4%                 | 3,6%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 56               | 335                 | 152                   | 62                 | 605    |
|                             |                                          | 9,3%             | 55,4%               | 25,1%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 28               | 100                 | 65                    | 26                 | 219    |
|                             |                                          | 12,8%            | 45,7%               | 29,7%                 | 11,9%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5                | 33                  | 26                    | 9                  | 73     |
|                             |                                          | 6,8%             | 45,2%               | 35,6%                 | 12,3%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 79               | 390                 | 194                   | 70                 | 733    |
|                             |                                          | 10,8%            | 53,2%               | 26,5%                 | 9,5%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 12               | 107                 | 24                    | 14                 | 157    |
|                             |                                          | 7,6%             | 68,2%               | 15,3%                 | 8,9%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 47               | 306                 | 123                   | 53                 | 529    |
|                             |                                          | 8,9%             | 57,8%               | 23,3%                 | 10,0%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 14               | 86                  | 57                    | 18                 | 175    |
|                             |                                          | 8,0%             | 49,1%               | 32,6%                 | 10,3%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 11               | 49                  | 15                    | 2                  | 77     |
|                             |                                          | 14,3%            | 63,6%               | 19,5%                 | 2,6%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 24               | 89                  | 49                    | 20                 | 182    |
|                             |                                          | 13,2%            | 48,9%               | 26,9%                 | 11,0%              | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 9                   | 3                     | 4                  | 18     |
|                             |                                          | 11,1%            | 50,0%               | 16,7%                 | 22,2%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 17               | 118                 | 78                    | 27                 | 240    |
|                             |                                          | 7,1%             | 49,2%               | 32,5%                 | 11,3%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 31               | 172                 | 88                    | 34                 | 325    |
|                             |                                          | 9,5%             | 52,9%               | 27,1%                 | 10,5%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 46               | 231                 | 75                    | 28                 | 380    |
|                             |                                          | 12,1%            | 60,8%               | 19,7%                 | 7,4%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 61               | 215                 | 118                   | 57                 | 451    |
|                             |                                          | 13,5%            | 47,7%               | 26,2%                 | 12,6%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 22               | 164                 | 70                    | 23                 | 279    |
|                             |                                          | 7,9%             | 58,8%               | 25,1%                 | 8,2%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 13               | 151                 | 56                    | 13                 | 233    |
|                             |                                          | 5,6%             | 64,8%               | 24,0%                 | 5,6%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 96               | 530                 | 244                   | 93                 | 963    |
|                             |                                          | 10,0%            | 55,0%               | 25,3%                 | 9,7%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga- Govor (razgovori)

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 70               | 211                 | 140                   | 61                 | 482    |
|                                |                                          | 14,5%            | 43,8%               | 29,0%                 | 12,7%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 62               | 243                 | 139                   | 37                 | 481    |
|                                |                                          | 12,9%            | 50,5%               | 28,9%                 | 7,7%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 18               | 79                  | 35                    | 7                  | 139    |
|                                |                                          | 12,9%            | 56,8%               | 25,2%                 | 5,0%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 86               | 281                 | 177                   | 61                 | 605    |
|                                |                                          | 14,2%            | 46,4%               | 29,3%                 | 10,1%              | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 28               | 94                  | 67                    | 30                 | 219    |
|                                |                                          | 12,8%            | 42,9%               | 30,6%                 | 13,7%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 31                  | 24                    | 12                 | 73     |
|                                |                                          | 8,2%             | 42,5%               | 32,9%                 | 16,4%              | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 98               | 343                 | 221                   | 71                 | 733    |
|                                |                                          | 13,4%            | 46,8%               | 30,2%                 | 9,7%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 28               | 80                  | 34                    | 15                 | 157    |
|                                |                                          | 17,8%            | 51,0%               | 21,7%                 | 9,6%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 77               | 251                 | 150                   | 51                 | 529    |
|                                |                                          | 14,6%            | 47,4%               | 28,4%                 | 9,6%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 17               | 80                  | 57                    | 21                 | 175    |
|                                |                                          | 9,7%             | 45,7%               | 32,6%                 | 12,0%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 11               | 42                  | 21                    | 3                  | 77     |
|                                |                                          | 14,3%            | 54,5%               | 27,3%                 | 3,9%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 27                                       | 81               | 51                  | 23                    | 182                |        |
|                                | 14,8%                                    | 44,5%            | 28,0%               | 12,6%                 | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 2                | 9                   | 1                     | 6                  | 18     |
|                                |                                          | 11,1%            | 50,0%               | 5,6%                  | 33,3%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 20               | 113                 | 80                    | 27                 | 240    |
|                                |                                          | 8,3%             | 47,1%               | 33,3%                 | 11,3%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 36               | 149                 | 99                    | 41                 | 325    |
|                                |                                          | 11,1%            | 45,8%               | 30,5%                 | 12,6%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 74                                       | 183              | 99                  | 24                    | 380                |        |
|                                | 19,5%                                    | 48,2%            | 26,1%               | 6,3%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 86               | 175                 | 129                   | 61                 | 451    |
|                                |                                          | 19,1%            | 38,8%               | 28,6%                 | 13,5%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 28               | 147                 | 84                    | 20                 | 279    |
|                                |                                          | 10,0%            | 52,7%               | 30,1%                 | 7,2%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 18               | 132                 | 66                    | 17                 | 233    |
|                                |                                          | 7,7%             | 56,7%               | 28,3%                 | 7,3%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 132              | 454                 | 279                   | 98                 | 963    |
|                                |                                          | 13,7%            | 47,1%               | 29,0%                 | 10,2%              | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga– SMS

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 85               | 208                 | 57                    | 19                 | 369    |
|                             |                                          | 23,0%            | 56,4%               | 15,4%                 | 5,1%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 103              | 217                 | 46                    | 5                  | 371    |
|                             |                                          | 27,8%            | 58,5%               | 12,4%                 | 1,3%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 44               | 84                  | 6                     | 3                  | 137    |
|                             |                                          | 32,1%            | 61,3%               | 4,4%                  | 2,2%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 136              | 300                 | 79                    | 18                 | 533    |
|                             |                                          | 25,5%            | 56,3%               | 14,8%                 | 3,4%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 8                | 41                  | 18                    | 3                  | 70     |
|                             |                                          | 11,4%            | 58,6%               | 25,7%                 | 4,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5                | 14                  | 6                     | 2                  | 27     |
|                             |                                          | 18,5%            | 51,9%               | 22,2%                 | 7,4%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 140              | 325                 | 87                    | 19                 | 571    |
|                             |                                          | 24,5%            | 56,9%               | 15,2%                 | 3,3%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 43               | 86                  | 10                    | 3                  | 142    |
|                             |                                          | 30,3%            | 60,6%               | 7,0%                  | 2,1%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 120              | 269                 | 66                    | 14                 | 469    |
|                             |                                          | 25,6%            | 57,4%               | 14,1%                 | 3,0%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 32               | 79                  | 26                    | 8                  | 145    |
|                             |                                          | 22,1%            | 54,5%               | 17,9%                 | 5,5%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 30               | 42                  | 3                     | 1                  | 76     |
|                             |                                          | 39,5%            | 55,3%               | 3,9%                  | 1,3%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 6                | 35                  | 8                     | 1                  | 50     |
|                             |                                          | 12,0%            | 70,0%               | 16,0%                 | 2,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 6                   | 1                     | 4                  | 13     |
|                             |                                          | 15,4%            | 46,2%               | 7,7%                  | 30,8%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 24               | 85                  | 25                    | 3                  | 137    |
|                             |                                          | 17,5%            | 62,0%               | 18,2%                 | 2,2%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 48               | 157                 | 46                    | 11                 | 262    |
|                             |                                          | 18,3%            | 59,9%               | 17,6%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 114              | 177                 | 31                    | 6                  | 328    |
|                             |                                          | 34,8%            | 54,0%               | 9,5%                  | 1,8%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 116              | 154                 | 42                    | 10                 | 322    |
|                             |                                          | 36,0%            | 47,8%               | 13,0%                 | 3,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 36               | 144                 | 38                    | 9                  | 227    |
|                             |                                          | 15,9%            | 63,4%               | 16,7%                 | 4,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 36               | 127                 | 23                    | 5                  | 191    |
|                             |                                          | 18,8%            | 66,5%               | 12,0%                 | 2,6%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 188              | 425                 | 103                   | 24                 | 740    |
|                             |                                          | 25,4%            | 57,4%               | 13,9%                 | 3,2%               | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga- Prenos podatka/pristup internetu

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 33               | 113                 | 68                    | 40                 | 254    |
|                                |                                          | 13,0%            | 44,5%               | 26,8%                 | 15,7%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 43               | 93                  | 56                    | 19                 | 211    |
|                                |                                          | 20,4%            | 44,1%               | 26,5%                 | 9,0%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 21               | 51                  | 34                    | 15                 | 121    |
|                                |                                          | 17,4%            | 42,1%               | 28,1%                 | 12,4%              | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 54               | 147                 | 85                    | 39                 | 325    |
|                                |                                          | 16,6%            | 45,2%               | 26,2%                 | 12,0%              | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 1                | 8                   | 5                     | 5                  | 19     |
|                                |                                          | 5,3%             | 42,1%               | 26,3%                 | 26,3%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 1                   | 0                     | 4                  | 5      |
|                                |                                          | 0,0%             | 20,0%               | 0,0%                  | 80,0%              | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 55               | 150                 | 107                   | 41                 | 353    |
|                                |                                          | 15,6%            | 42,5%               | 30,3%                 | 11,6%              | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 21               | 55                  | 17                    | 14                 | 107    |
|                                |                                          | 19,6%            | 51,4%               | 15,9%                 | 13,1%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 56               | 142                 | 76                    | 31                 | 305    |
|                                |                                          | 18,4%            | 46,6%               | 24,9%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 9                | 31                  | 26                    | 16                 | 82     |
|                                |                                          | 11,0%            | 37,8%               | 31,7%                 | 19,5%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 11               | 28                  | 18                    | 11                 | 68     |
|                                |                                          | 16,2%            | 41,2%               | 26,5%                 | 16,2%              | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 0                                        | 5                | 4                   | 1                     | 10                 |        |
|                                | 0,0%                                     | 50,0%            | 40,0%               | 10,0%                 | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 2                   | 3                     | 3                  | 9      |
|                                |                                          | 11,1%            | 22,2%               | 33,3%                 | 33,3%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 6                | 27                  | 15                    | 11                 | 59     |
|                                |                                          | 10,2%            | 45,8%               | 25,4%                 | 18,6%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 19               | 68                  | 51                    | 20                 | 158    |
|                                |                                          | 12,0%            | 43,0%               | 32,3%                 | 12,7%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 50                                       | 109              | 55                  | 25                    | 239                |        |
|                                | 20,9%                                    | 45,6%            | 23,0%               | 10,5%                 | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 44               | 74                  | 51                    | 34                 | 203    |
|                                |                                          | 21,7%            | 36,5%               | 25,1%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 15               | 58                  | 37                    | 19                 | 129    |
|                                |                                          | 11,6%            | 45,0%               | 28,7%                 | 14,7%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 17               | 74                  | 36                    | 6                  | 133    |
|                                |                                          | 12,8%            | 55,6%               | 27,1%                 | 4,5%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 76               | 206                 | 124                   | 59                 | 465    |
|                                |                                          | 16,3%            | 44,3%               | 26,7%                 | 12,7%              | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga- Video pozivi

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 6                | 40                  | 13                    | 13                 | 72     |
|                             |                                          | 8,3%             | 55,6%               | 18,1%                 | 18,1%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 13               | 22                  | 15                    | 4                  | 54     |
|                             |                                          | 24,1%            | 40,7%               | 27,8%                 | 7,4%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 4                | 22                  | 4                     | 2                  | 32     |
|                             |                                          | 12,5%            | 68,8%               | 12,5%                 | 6,3%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 13               | 38                  | 21                    | 13                 | 85     |
|                             |                                          | 15,3%            | 44,7%               | 24,7%                 | 15,3%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 2                | 2                   | 3                     | 2                  | 9      |
|                             |                                          | 22,2%            | 22,2%               | 33,3%                 | 22,2%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 0                     | 1                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                  | 100,0%             | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 14               | 47                  | 22                    | 10                 | 93     |
|                             |                                          | 15,1%            | 50,5%               | 23,7%                 | 10,8%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 5                | 15                  | 6                     | 6                  | 32     |
|                             |                                          | 15,6%            | 46,9%               | 18,8%                 | 18,8%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 12               | 38                  | 20                    | 10                 | 80     |
|                             |                                          | 15,0%            | 47,5%               | 25,0%                 | 12,5%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 3                | 11                  | 5                     | 3                  | 22     |
|                             |                                          | 13,6%            | 50,0%               | 22,7%                 | 13,6%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                | 11                  | 2                     | 3                  | 18     |
|                             |                                          | 11,1%            | 61,1%               | 11,1%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 2                | 2                   | 1                     | 1                  | 6      |
|                             |                                          | 33,3%            | 33,3%               | 16,7%                 | 16,7%              | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 3                | 13                  | 7                     | 2                  | 25     |
|                             |                                          | 12,0%            | 52,0%               | 28,0%                 | 8,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 7                | 14                  | 9                     | 7                  | 37     |
|                             |                                          | 18,9%            | 37,8%               | 24,3%                 | 18,9%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 9                | 34                  | 12                    | 8                  | 63     |
|                             |                                          | 14,3%            | 54,0%               | 19,0%                 | 12,7%              | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 12               | 25                  | 11                    | 6                  | 54     |
|                             |                                          | 22,2%            | 46,3%               | 20,4%                 | 11,1%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 5                | 28                  | 15                    | 9                  | 57     |
|                             |                                          | 8,8%             | 49,1%               | 26,3%                 | 15,8%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 2                | 9                   | 2                     | 2                  | 15     |
|                             |                                          | 13,3%            | 60,0%               | 13,3%                 | 13,3%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 19               | 62                  | 28                    | 17                 | 126    |
|                             |                                          | 15,1%            | 49,2%               | 22,2%                 | 13,5%              | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga- Govorna pošta

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 11               | 25                  | 14                    | 13                 | 63     |
|                                |                                          | 17,5%            | 39,7%               | 22,2%                 | 20,6%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 7                | 21                  | 9                     | 5                  | 42     |
|                                |                                          | 16,7%            | 50,0%               | 21,4%                 | 11,9%              | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 4                | 19                  | 3                     | 2                  | 28     |
|                                |                                          | 14,3%            | 67,9%               | 10,7%                 | 7,1%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 14               | 25                  | 16                    | 14                 | 69     |
|                                |                                          | 20,3%            | 36,2%               | 23,2%                 | 20,3%              | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 0                | 2                   | 4                     | 2                  | 8      |
|                                |                                          | 0,0%             | 25,0%               | 50,0%                 | 25,0%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 0                     | 1                  | 1      |
|                                |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 0,0%                  | 100,0%             | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 11               | 37                  | 20                    | 13                 | 81     |
|                                |                                          | 13,6%            | 45,7%               | 24,7%                 | 16,0%              | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 7                | 9                   | 3                     | 4                  | 23     |
|                                |                                          | 30,4%            | 39,1%               | 13,0%                 | 17,4%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 16               | 26                  | 16                    | 9                  | 67     |
|                                |                                          | 23,9%            | 38,8%               | 23,9%                 | 13,4%              | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 0                | 9                   | 2                     | 6                  | 17     |
|                                |                                          | 0,0%             | 52,9%               | 11,8%                 | 35,3%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 2                | 9                   | 1                     | 3                  | 15     |
|                                |                                          | 13,3%            | 60,0%               | 6,7%                  | 20,0%              | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 0                                        | 2                | 4                   | 0                     | 6                  |        |
|                                | 0,0%                                     | 33,3%            | 66,7%               | 0,0%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                                |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 1                | 10                  | 8                     | 2                  | 21     |
|                                |                                          | 4,8%             | 47,6%               | 38,1%                 | 9,5%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 3                | 14                  | 7                     | 8                  | 32     |
|                                |                                          | 9,4%             | 43,8%               | 21,9%                 | 25,0%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 14                                       | 21               | 8                   | 8                     | 51                 |        |
|                                | 27,5%                                    | 41,2%            | 15,7%               | 15,7%                 | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 15               | 15                  | 10                    | 6                  | 46     |
|                                |                                          | 32,6%            | 32,6%               | 21,7%                 | 13,0%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 3                | 28                  | 11                    | 10                 | 52     |
|                                |                                          | 5,8%             | 53,8%               | 21,2%                 | 19,2%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 0                | 3                   | 2                     | 2                  | 7      |
|                                |                                          | 0,0%             | 42,9%               | 28,6%                 | 28,6%              | 100,0% |
| Total                          |                                          | 18               | 46                  | 23                    | 18                 | 105    |
|                                |                                          | 17,1%            | 43,8%               | 21,9%                 | 17,1%              | 100,0% |

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga– MMS

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 8                | 29                  | 15                    | 14                 | 66     |
|                             |                                          | 12,1%            | 43,9%               | 22,7%                 | 21,2%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 6                | 17                  | 16                    | 5                  | 44     |
|                             |                                          | 13,6%            | 38,6%               | 36,4%                 | 11,4%              | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 2                | 20                  | 6                     | 3                  | 31     |
|                             |                                          | 6,5%             | 64,5%               | 19,4%                 | 9,7%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 11               | 24                  | 21                    | 14                 | 70     |
|                             |                                          | 15,7%            | 34,3%               | 30,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 1                | 2                   | 4                     | 2                  | 9      |
|                             |                                          | 11,1%            | 22,2%               | 44,4%                 | 22,2%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 1                   | 3                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 0,0%             | 20,0%               | 60,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 9                | 36                  | 21                    | 13                 | 79     |
|                             |                                          | 11,4%            | 45,6%               | 26,6%                 | 16,5%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 5                | 9                   | 7                     | 5                  | 26     |
|                             |                                          | 19,2%            | 34,6%               | 26,9%                 | 19,2%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 10               | 23                  | 21                    | 10                 | 64     |
|                             |                                          | 15,6%            | 35,9%               | 32,8%                 | 15,6%              | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 1                | 9                   | 4                     | 5                  | 19     |
|                             |                                          | 5,3%             | 47,4%               | 21,1%                 | 26,3%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 2                | 11                  | 2                     | 4                  | 19     |
|                             |                                          | 10,5%            | 57,9%               | 10,5%                 | 21,1%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 1                | 3                   | 4                     | 0                  | 8      |
|                             |                                          | 12,5%            | 37,5%               | 50,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                             |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 3                | 11                  | 10                    | 1                  | 25     |
|                             |                                          | 12,0%            | 44,0%               | 40,0%                 | 4,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 2                | 12                  | 10                    | 8                  | 32     |
|                             |                                          | 6,3%             | 37,5%               | 31,3%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 9                | 22                  | 11                    | 10                 | 52     |
|                             |                                          | 17,3%            | 42,3%               | 21,2%                 | 19,2%              | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 10               | 18                  | 11                    | 6                  | 45     |
|                             |                                          | 22,2%            | 40,0%               | 24,4%                 | 13,3%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 3                | 25                  | 15                    | 11                 | 54     |
|                             |                                          | 5,6%             | 46,3%               | 27,8%                 | 20,4%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 1                | 3                   | 5                     | 2                  | 11     |
|                             |                                          | 9,1%             | 27,3%               | 45,5%                 | 18,2%              | 100,0% |
| Total                       |                                          | 14               | 46                  | 31                    | 19                 | 110    |
|                             |                                          | 12,7%            | 41,8%               | 28,2%                 | 17,3%              | 100,0% |



Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 43    | 439    | 482    |
|                                |                                          | 8,9%  | 91,1%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 29    | 452    | 481    |
|                                |                                          | 6,0%  | 94,0%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 14    | 125    | 139    |
|                                |                                          | 10,1% | 89,9%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 55    | 550    | 605    |
|                                |                                          | 9,1%  | 90,9%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 3     | 216    | 219    |
|                                |                                          | 1,4%  | 98,6%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1     | 72     | 73     |
|                                |                                          | 1,4%  | 98,6%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 52    | 681    | 733    |
|                                |                                          | 7,1%  | 92,9%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 19    | 138    | 157    |
|                                |                                          | 12,1% | 87,9%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 49    | 480    | 529    |
|                                |                                          | 9,3%  | 90,7%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 12    | 163    | 175    |
|                                |                                          | 6,9%  | 93,1%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 10    | 67     | 77     |
|                                |                                          | 13,0% | 87,0%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 1                                        | 181   | 182    |        |
|                                | ,5%                                      | 99,5% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1     | 17     | 18     |
|                                |                                          | 5,6%  | 94,4%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 3     | 237    | 240    |
|                                |                                          | 1,3%  | 98,8%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 27    | 298    | 325    |
|                                |                                          | 8,3%  | 91,7%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 41                                       | 339   | 380    |        |
|                                | 10,8%                                    | 89,2% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 30    | 421    | 451    |
|                                |                                          | 6,7%  | 93,3%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 20    | 259    | 279    |
|                                |                                          | 7,2%  | 92,8%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 22    | 211    | 233    |
|                                |                                          | 9,4%  | 90,6%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 72    | 891    | 963    |
|                                |                                          | 7,5%  | 92,5%  | 100,0% |

Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 10               | 24                  | 9                     | 0                  | 43     |
|                                |                                          | 23,3%            | 55,8%               | 20,9%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 11               | 16                  | 2                     | 0                  | 29     |
|                                |                                          | 37,9%            | 55,2%               | 6,9%                  | 0,0%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 5                | 8                   | 1                     | 0                  | 14     |
|                                |                                          | 35,7%            | 57,1%               | 7,1%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 16               | 29                  | 10                    | 0                  | 55     |
|                                |                                          | 29,1%            | 52,7%               | 18,2%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 0                | 3                   | 0                     | 0                  | 3      |
|                                |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1                | 0                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                                |                                          | 100,0%           | 0,0%                | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 15               | 31                  | 6                     | 0                  | 52     |
|                                |                                          | 28,8%            | 59,6%               | 11,5%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 5                | 9                   | 5                     | 0                  | 19     |
|                                |                                          | 26,3%            | 47,4%               | 26,3%                 | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 13               | 27                  | 9                     | 0                  | 49     |
|                                |                                          | 26,5%            | 55,1%               | 18,4%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 3                | 7                   | 2                     | 0                  | 12     |
|                                |                                          | 25,0%            | 58,3%               | 16,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | student                                  | 5                | 5                   | 0                     | 0                  | 10     |
|                                |                                          | 50,0%            | 50,0%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 0                                        | 1                | 0                   | 0                     | 1                  |        |
|                                | 0,0%                                     | 100,0%           | 0,0%                | 0,0%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 0                     | 0                  | 1      |
|                                |                                          | 0,0%             | 100,0%              | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 1                | 2                   | 0                     | 0                  | 3      |
|                                |                                          | 33,3%            | 66,7%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 10               | 14                  | 3                     | 0                  | 27     |
|                                |                                          | 37,0%            | 51,9%               | 11,1%                 | 0,0%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 10                                       | 23               | 8                   | 0                     | 41                 |        |
|                                | 24,4%                                    | 56,1%            | 19,5%               | 0,0%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 9                | 15                  | 6                     | 0                  | 30     |
|                                |                                          | 30,0%            | 50,0%               | 20,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 6                | 12                  | 2                     | 0                  | 20     |
|                                |                                          | 30,0%            | 60,0%               | 10,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 6                | 13                  | 3                     | 0                  | 22     |
|                                |                                          | 27,3%            | 59,1%               | 13,6%                 | 0,0%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 21               | 40                  | 11                    | 0                  | 72     |
|                                |                                          | 29,2%            | 55,6%               | 15,3%                 | 0,0%               | 100,0% |

Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 154   | 328    | 482    |
|                                |                                          | 32,0% | 68,0%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 151   | 330    | 481    |
|                                |                                          | 31,4% | 68,6%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 63    | 76     | 139    |
|                                |                                          | 45,3% | 54,7%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 205   | 400    | 605    |
|                                |                                          | 33,9% | 66,1%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 37    | 182    | 219    |
|                                |                                          | 16,9% | 83,1%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 10    | 63     | 73     |
|                                |                                          | 13,7% | 86,3%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 222   | 511    | 733    |
|                                |                                          | 30,3% | 69,7%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 73    | 84     | 157    |
|                                |                                          | 46,5% | 53,5%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 183   | 346    | 529    |
|                                |                                          | 34,6% | 65,4%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 63    | 112    | 175    |
|                                |                                          | 36,0% | 64,0%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 34    | 43     | 77     |
|                                |                                          | 44,2% | 55,8%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 25                                       | 157   | 182    |        |
|                                | 13,7%                                    | 86,3% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 5     | 13     | 18     |
|                                |                                          | 27,8% | 72,2%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 49    | 191    | 240    |
|                                |                                          | 20,4% | 79,6%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 96    | 229    | 325    |
|                                |                                          | 29,5% | 70,5%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 155                                      | 225   | 380    |        |
|                                | 40,8%                                    | 59,2% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 145   | 306    | 451    |
|                                |                                          | 32,2% | 67,8%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 72    | 207    | 279    |
|                                |                                          | 25,8% | 74,2%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 88    | 145    | 233    |
|                                |                                          | 37,8% | 62,2%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 305   | 658    | 963    |
|                                |                                          | 31,7% | 68,3%  | 100,0% |

Zbog čega ste promijenili provajdera mobilne telefonije?

|                             |                                          | nisam bio zadovoljan cijenama | novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom | lošiji kvalitet usluge starog provajdera | bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder | kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera | drugi razlog | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 61                            | 36                                                 | 35                                       | 36                                           | 7                                             | 11           | 154    |
|                             |                                          | 39,6%                         | 23,4%                                              | 22,7%                                    | 23,4%                                        | 4,5%                                          | 7,1%         | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 64                            | 40                                                 | 23                                       | 38                                           | 3                                             | 7            | 151    |
|                             |                                          | 42,4%                         | 26,5%                                              | 15,2%                                    | 25,2%                                        | 2,0%                                          | 4,6%         | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 27                            | 18                                                 | 8                                        | 13                                           | 2                                             | 5            | 63     |
|                             |                                          | 42,9%                         | 28,6%                                              | 12,7%                                    | 20,6%                                        | 3,2%                                          | 7,9%         | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 82                            | 52                                                 | 43                                       | 49                                           | 8                                             | 10           | 205    |
|                             |                                          | 40,0%                         | 25,4%                                              | 21,0%                                    | 23,9%                                        | 3,9%                                          | 4,9%         | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 16                            | 6                                                  | 7                                        | 12                                           | 0                                             | 3            | 37     |
|                             |                                          | 43,2%                         | 16,2%                                              | 18,9%                                    | 32,4%                                        | 0,0%                                          | 8,1%         | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3                             | 2                                                  | 3                                        | 4                                            | 0                                             | 1            | 10     |
|                             |                                          | 30,0%                         | 20,0%                                              | 30,0%                                    | 40,0%                                        | 0,0%                                          | 10,0%        | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 93                            | 54                                                 | 41                                       | 49                                           | 4                                             | 11           | 222    |
|                             |                                          | 41,9%                         | 24,3%                                              | 18,5%                                    | 22,1%                                        | 1,8%                                          | 5,0%         | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 29                            | 20                                                 | 14                                       | 21                                           | 6                                             | 6            | 73     |
|                             |                                          | 39,7%                         | 27,4%                                              | 19,2%                                    | 28,8%                                        | 8,2%                                          | 8,2%         | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 76                            | 44                                                 | 32                                       | 52                                           | 9                                             | 12           | 183    |
|                             |                                          | 41,5%                         | 24,0%                                              | 17,5%                                    | 28,4%                                        | 4,9%                                          | 6,6%         | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 23                            | 19                                                 | 16                                       | 7                                            | 1                                             | 5            | 63     |
|                             |                                          | 36,5%                         | 30,2%                                              | 25,4%                                    | 11,1%                                        | 1,6%                                          | 7,9%         | 100,0% |
|                             | student                                  | 17                            | 7                                                  | 3                                        | 8                                            | 0                                             | 1            | 34     |
|                             |                                          | 50,0%                         | 20,6%                                              | 8,8%                                     | 23,5%                                        | 0,0%                                          | 2,9%         | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 9                             | 6                                                  | 7                                        | 7                                            | 0                                             | 0            | 25     |
|                             |                                          | 36,0%                         | 24,0%                                              | 28,0%                                    | 28,0%                                        | 0,0%                                          | 0,0%         | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                             | 0                                                  | 1                                        | 0                                            | 0                                             | 2            | 5      |
|                             |                                          | 40,0%                         | 0,0%                                               | 20,0%                                    | 0,0%                                         | 0,0%                                          | 40,0%        | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 21                            | 12                                                 | 12                                       | 7                                            | 1                                             | 2            | 49     |
|                             |                                          | 42,9%                         | 24,5%                                              | 24,5%                                    | 14,3%                                        | 2,0%                                          | 4,1%         | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 40                            | 21                                                 | 15                                       | 25                                           | 1                                             | 6            | 96     |
|                             |                                          | 41,7%                         | 21,9%                                              | 15,6%                                    | 26,0%                                        | 1,0%                                          | 6,3%         | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 62                            | 43                                                 | 30                                       | 42                                           | 8                                             | 8            | 155    |
|                             |                                          | 40,0%                         | 27,7%                                              | 19,4%                                    | 27,1%                                        | 5,2%                                          | 5,2%         | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 62                            | 35                                                 | 28                                       | 40                                           | 7                                             | 9            | 145    |
|                             |                                          | 42,8%                         | 24,1%                                              | 19,3%                                    | 27,6%                                        | 4,8%                                          | 6,2%         | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 29                            | 21                                                 | 19                                       | 10                                           | 2                                             | 1            | 72     |
|                             |                                          | 40,3%                         | 29,2%                                              | 26,4%                                    | 13,9%                                        | 2,8%                                          | 1,4%         | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 34                            | 20                                                 | 11                                       | 24                                           | 1                                             | 8            | 88     |
|                             |                                          | 38,6%                         | 22,7%                                              | 12,5%                                    | 27,3%                                        | 1,1%                                          | 9,1%         | 100,0% |
| Total                       |                                          | 125                           | 76                                                 | 58                                       | 74                                           | 10                                            | 18           | 305    |
|                             |                                          | 41,0%                         | 24,9%                                              | 19,0%                                    | 24,3%                                        | 3,3%                                          | 5,9%         | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 263   | 219    | 482    |
|                                |                                          | 54,6% | 45,4%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 274   | 207    | 481    |
|                                |                                          | 57,0% | 43,0%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 110   | 29     | 139    |
|                                |                                          | 79,1% | 20,9%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 384   | 221    | 605    |
|                                |                                          | 63,5% | 36,5%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 43    | 176    | 219    |
|                                |                                          | 19,6% | 80,4%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 10    | 63     | 73     |
|                                |                                          | 13,7% | 86,3%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 414   | 319    | 733    |
|                                |                                          | 56,5% | 43,5%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 113   | 44     | 157    |
|                                |                                          | 72,0% | 28,0%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 354   | 175    | 529    |
|                                |                                          | 66,9% | 33,1%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 87    | 88     | 175    |
|                                |                                          | 49,7% | 50,3%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 62    | 15     | 77     |
|                                |                                          | 80,5% | 19,5%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 34                                       | 148   | 182    |        |
|                                | 18,7%                                    | 81,3% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 7     | 11     | 18     |
|                                |                                          | 38,9% | 61,1%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 79    | 161    | 240    |
|                                |                                          | 32,9% | 67,1%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 195   | 130    | 325    |
|                                |                                          | 60,0% | 40,0%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 256                                      | 124   | 380    |        |
|                                | 67,4%                                    | 32,6% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 249   | 202    | 451    |
|                                |                                          | 55,2% | 44,8%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 133   | 146    | 279    |
|                                |                                          | 47,7% | 52,3%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 155   | 78     | 233    |
|                                |                                          | 66,5% | 33,5%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 537   | 426    | 963    |
|                                |                                          | 55,8% | 44,2%  | 100,0% |

Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 52               | 170                 | 34                    | 7                  | 263    |
|                             |                                          | 19,8%            | 64,6%               | 12,9%                 | 2,7%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 74               | 176                 | 17                    | 7                  | 274    |
|                             |                                          | 27,0%            | 64,2%               | 6,2%                  | 2,6%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 35               | 68                  | 5                     | 2                  | 110    |
|                             |                                          | 31,8%            | 61,8%               | 4,5%                  | 1,8%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 87               | 251                 | 37                    | 9                  | 384    |
|                             |                                          | 22,7%            | 65,4%               | 9,6%                  | 2,3%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 4                | 27                  | 9                     | 3                  | 43     |
|                             |                                          | 9,3%             | 62,8%               | 20,9%                 | 7,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 6                   | 2                     | 0                  | 10     |
|                             |                                          | 20,0%            | 60,0%               | 20,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 94               | 266                 | 41                    | 13                 | 414    |
|                             |                                          | 22,7%            | 64,3%               | 9,9%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 30               | 74                  | 8                     | 1                  | 113    |
|                             |                                          | 26,5%            | 65,5%               | 7,1%                  | ,9%                | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 75               | 234                 | 38                    | 7                  | 354    |
|                             |                                          | 21,2%            | 66,1%               | 10,7%                 | 2,0%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 26               | 52                  | 4                     | 5                  | 87     |
|                             |                                          | 29,9%            | 59,8%               | 4,6%                  | 5,7%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 22               | 36                  | 3                     | 1                  | 62     |
|                             |                                          | 35,5%            | 58,1%               | 4,8%                  | 1,6%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 3                | 24                  | 6                     | 1                  | 34     |
|                             |                                          | 8,8%             | 70,6%               | 17,6%                 | 2,9%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 3                   | 0                     | 1                  | 7      |
|                             |                                          | 42,9%            | 42,9%               | 0,0%                  | 14,3%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 16               | 50                  | 9                     | 4                  | 79     |
|                             |                                          | 20,3%            | 63,3%               | 11,4%                 | 5,1%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 29               | 136                 | 25                    | 5                  | 195    |
|                             |                                          | 14,9%            | 69,7%               | 12,8%                 | 2,6%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 78               | 157                 | 17                    | 4                  | 256    |
|                             |                                          | 30,5%            | 61,3%               | 6,6%                  | 1,6%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 80               | 146                 | 17                    | 6                  | 249    |
|                             |                                          | 32,1%            | 58,6%               | 6,8%                  | 2,4%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 18               | 101                 | 10                    | 4                  | 133    |
|                             |                                          | 13,5%            | 75,9%               | 7,5%                  | 3,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 28               | 99                  | 24                    | 4                  | 155    |
|                             |                                          | 18,1%            | 63,9%               | 15,5%                 | 2,6%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 126              | 346                 | 51                    | 14                 | 537    |
|                             |                                          | 23,5%            | 64,4%               | 9,5%                  | 2,6%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera? - Cijena poziva

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 84               | 148                 | 24                    | 7                  | 263    |
|                             |                                          | 31,9%            | 56,3%               | 9,1%                  | 2,7%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 77               | 168                 | 20                    | 9                  | 274    |
|                             |                                          | 28,1%            | 61,3%               | 7,3%                  | 3,3%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 34               | 65                  | 9                     | 2                  | 110    |
|                             |                                          | 30,9%            | 59,1%               | 8,2%                  | 1,8%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 116              | 234                 | 24                    | 10                 | 384    |
|                             |                                          | 30,2%            | 60,9%               | 6,3%                  | 2,6%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 11               | 17                  | 11                    | 4                  | 43     |
|                             |                                          | 25,6%            | 39,5%               | 25,6%                 | 9,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3                | 4                   | 1                     | 2                  | 10     |
|                             |                                          | 30,0%            | 40,0%               | 10,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 119              | 243                 | 39                    | 13                 | 414    |
|                             |                                          | 28,7%            | 58,7%               | 9,4%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 39               | 69                  | 4                     | 1                  | 113    |
|                             |                                          | 34,5%            | 61,1%               | 3,5%                  | ,9%                | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 105              | 217                 | 26                    | 6                  | 354    |
|                             |                                          | 29,7%            | 61,3%               | 7,3%                  | 1,7%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 31               | 45                  | 4                     | 7                  | 87     |
|                             |                                          | 35,6%            | 51,7%               | 4,6%                  | 8,0%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 18               | 36                  | 7                     | 1                  | 62     |
|                             |                                          | 29,0%            | 58,1%               | 11,3%                 | 1,6%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 7                | 18                  | 7                     | 2                  | 34     |
|                             |                                          | 20,6%            | 52,9%               | 20,6%                 | 5,9%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 2                   | 1                     | 1                  | 7      |
|                             |                                          | 42,9%            | 28,6%               | 14,3%                 | 14,3%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 21               | 43                  | 11                    | 4                  | 79     |
|                             |                                          | 26,6%            | 54,4%               | 13,9%                 | 5,1%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 45               | 126                 | 18                    | 6                  | 195    |
|                             |                                          | 23,1%            | 64,6%               | 9,2%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 92               | 145                 | 14                    | 5                  | 256    |
|                             |                                          | 35,9%            | 56,6%               | 5,5%                  | 2,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 89               | 138                 | 15                    | 7                  | 249    |
|                             |                                          | 35,7%            | 55,4%               | 6,0%                  | 2,8%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 33               | 83                  | 11                    | 6                  | 133    |
|                             |                                          | 24,8%            | 62,4%               | 8,3%                  | 4,5%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 39               | 95                  | 18                    | 3                  | 155    |
|                             |                                          | 25,2%            | 61,3%               | 11,6%                 | 1,9%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 161              | 316                 | 44                    | 16                 | 537    |
|                             |                                          | 30,0%            | 58,8%               | 8,2%                  | 3,0%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera? - Vrijeme čekanja na odgovor

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 31               | 134                 | 73                    | 25                 | 263    |
|                             |                                          | 11,8%            | 51,0%               | 27,8%                 | 9,5%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 44               | 146                 | 58                    | 26                 | 274    |
|                             |                                          | 16,1%            | 53,3%               | 21,2%                 | 9,5%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 14               | 61                  | 24                    | 11                 | 110    |
|                             |                                          | 12,7%            | 55,5%               | 21,8%                 | 10,0%              | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 58               | 201                 | 89                    | 36                 | 384    |
|                             |                                          | 15,1%            | 52,3%               | 23,2%                 | 9,4%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 3                | 18                  | 18                    | 4                  | 43     |
|                             |                                          | 7,0%             | 41,9%               | 41,9%                 | 9,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1                | 6                   | 1                     | 2                  | 10     |
|                             |                                          | 10,0%            | 60,0%               | 10,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 54               | 216                 | 103                   | 41                 | 414    |
|                             |                                          | 13,0%            | 52,2%               | 24,9%                 | 9,9%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 20               | 58                  | 27                    | 8                  | 113    |
|                             |                                          | 17,7%            | 51,3%               | 23,9%                 | 7,1%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 54               | 194                 | 79                    | 27                 | 354    |
|                             |                                          | 15,3%            | 54,8%               | 22,3%                 | 7,6%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 12               | 38                  | 23                    | 14                 | 87     |
|                             |                                          | 13,8%            | 43,7%               | 26,4%                 | 16,1%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 7                | 32                  | 15                    | 8                  | 62     |
|                             |                                          | 11,3%            | 51,6%               | 24,2%                 | 12,9%              | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 2                | 16                  | 14                    | 2                  | 34     |
|                             |                                          | 5,9%             | 47,1%               | 41,2%                 | 5,9%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 2                   | 1                     | 2                  | 7      |
|                             |                                          | 28,6%            | 28,6%               | 14,3%                 | 28,6%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 5                | 42                  | 20                    | 12                 | 79     |
|                             |                                          | 6,3%             | 53,2%               | 25,3%                 | 15,2%              | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 19               | 109                 | 46                    | 21                 | 195    |
|                             |                                          | 9,7%             | 55,9%               | 23,6%                 | 10,8%              | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 49               | 127                 | 64                    | 16                 | 256    |
|                             |                                          | 19,1%            | 49,6%               | 25,0%                 | 6,3%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 47               | 112                 | 62                    | 28                 | 249    |
|                             |                                          | 18,9%            | 45,0%               | 24,9%                 | 11,2%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 13               | 77                  | 32                    | 11                 | 133    |
|                             |                                          | 9,8%             | 57,9%               | 24,1%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 15               | 91                  | 37                    | 12                 | 155    |
|                             |                                          | 9,7%             | 58,7%               | 23,9%                 | 7,7%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 75               | 280                 | 131                   | 51                 | 537    |
|                             |                                          | 14,0%            | 52,1%               | 24,4%                 | 9,5%               | 100,0% |



Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera? - Kvalitet odgovora

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 94               | 120                 | 36                    | 13                 | 263    |
|                             |                                          | 35,7%            | 45,6%               | 13,7%                 | 4,9%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 100              | 139                 | 28                    | 7                  | 274    |
|                             |                                          | 36,5%            | 50,7%               | 10,2%                 | 2,6%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 50               | 51                  | 7                     | 2                  | 110    |
|                             |                                          | 45,5%            | 46,4%               | 6,4%                  | 1,8%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 136              | 188                 | 45                    | 15                 | 384    |
|                             |                                          | 35,4%            | 49,0%               | 11,7%                 | 3,9%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 8                | 20                  | 12                    | 3                  | 43     |
|                             |                                          | 18,6%            | 46,5%               | 27,9%                 | 7,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 6                   | 1                     | 1                  | 10     |
|                             |                                          | 20,0%            | 60,0%               | 10,0%                 | 10,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 145              | 201                 | 54                    | 14                 | 414    |
|                             |                                          | 35,0%            | 48,6%               | 13,0%                 | 3,4%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 47               | 52                  | 9                     | 5                  | 113    |
|                             |                                          | 41,6%            | 46,0%               | 8,0%                  | 4,4%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 125              | 170                 | 47                    | 12                 | 354    |
|                             |                                          | 35,3%            | 48,0%               | 13,3%                 | 3,4%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 35               | 40                  | 6                     | 6                  | 87     |
|                             |                                          | 40,2%            | 46,0%               | 6,9%                  | 6,9%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 30               | 28                  | 3                     | 1                  | 62     |
|                             |                                          | 48,4%            | 45,2%               | 4,8%                  | 1,6%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 4                | 21                  | 8                     | 1                  | 34     |
|                             |                                          | 11,8%            | 61,8%               | 23,5%                 | 2,9%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 4                | 2                   | 0                     | 1                  | 7      |
|                             |                                          | 57,1%            | 28,6%               | 0,0%                  | 14,3%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 24               | 41                  | 11                    | 3                  | 79     |
|                             |                                          | 30,4%            | 51,9%               | 13,9%                 | 3,8%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 49               | 109                 | 30                    | 7                  | 195    |
|                             |                                          | 25,1%            | 55,9%               | 15,4%                 | 3,6%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 117              | 107                 | 23                    | 9                  | 256    |
|                             |                                          | 45,7%            | 41,8%               | 9,0%                  | 3,5%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 119              | 102                 | 23                    | 5                  | 249    |
|                             |                                          | 47,8%            | 41,0%               | 9,2%                  | 2,0%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 38               | 70                  | 18                    | 7                  | 133    |
|                             |                                          | 28,6%            | 52,6%               | 13,5%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 37               | 87                  | 23                    | 8                  | 155    |
|                             |                                          | 23,9%            | 56,1%               | 14,8%                 | 5,2%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 194              | 259                 | 64                    | 20                 | 537    |
|                             |                                          | 36,1%            | 48,2%               | 11,9%                 | 3,7%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera? - Kultura ophođenja

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 89               | 147                 | 20                    | 7                  | 263    |
|                             |                                          | 33,8%            | 55,9%               | 7,6%                  | 2,7%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 101              | 154                 | 12                    | 7                  | 274    |
|                             |                                          | 36,9%            | 56,2%               | 4,4%                  | 2,6%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 48               | 60                  | 2                     | 0                  | 110    |
|                             |                                          | 43,6%            | 54,5%               | 1,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 131              | 219                 | 21                    | 13                 | 384    |
|                             |                                          | 34,1%            | 57,0%               | 5,5%                  | 3,4%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 11               | 22                  | 9                     | 1                  | 43     |
|                             |                                          | 25,6%            | 51,2%               | 20,9%                 | 2,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3                | 7                   | 0                     | 0                  | 10     |
|                             |                                          | 30,0%            | 70,0%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 142              | 235                 | 27                    | 10                 | 414    |
|                             |                                          | 34,3%            | 56,8%               | 6,5%                  | 2,4%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 45               | 59                  | 5                     | 4                  | 113    |
|                             |                                          | 39,8%            | 52,2%               | 4,4%                  | 3,5%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 119              | 206                 | 19                    | 10                 | 354    |
|                             |                                          | 33,6%            | 58,2%               | 5,4%                  | 2,8%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 35               | 46                  | 2                     | 4                  | 87     |
|                             |                                          | 40,2%            | 52,9%               | 2,3%                  | 4,6%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 27               | 32                  | 3                     | 0                  | 62     |
|                             |                                          | 43,5%            | 51,6%               | 4,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 9                | 17                  | 8                     | 0                  | 34     |
|                             |                                          | 26,5%            | 50,0%               | 23,5%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 3                   | 0                     | 1                  | 7      |
|                             |                                          | 42,9%            | 42,9%               | 0,0%                  | 14,3%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 25               | 47                  | 7                     | 0                  | 79     |
|                             |                                          | 31,6%            | 59,5%               | 8,9%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 55               | 125                 | 9                     | 6                  | 195    |
|                             |                                          | 28,2%            | 64,1%               | 4,6%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 107              | 126                 | 16                    | 7                  | 256    |
|                             |                                          | 41,8%            | 49,2%               | 6,3%                  | 2,7%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 113              | 120                 | 12                    | 4                  | 249    |
|                             |                                          | 45,4%            | 48,2%               | 4,8%                  | 1,6%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 40               | 77                  | 11                    | 5                  | 133    |
|                             |                                          | 30,1%            | 57,9%               | 8,3%                  | 3,8%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 37               | 104                 | 9                     | 5                  | 155    |
|                             |                                          | 23,9%            | 67,1%               | 5,8%                  | 3,2%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 190              | 301                 | 32                    | 14                 | 537    |
|                             |                                          | 35,4%            | 56,1%               | 6,0%                  | 2,6%               | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 165   | 317    | 482    |
|                                |                                          | 34,2% | 65,8%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 171   | 310    | 481    |
|                                |                                          | 35,6% | 64,4%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 58    | 81     | 139    |
|                                |                                          | 41,7% | 58,3%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 241   | 364    | 605    |
|                                |                                          | 39,8% | 60,2%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 37    | 182    | 219    |
|                                |                                          | 16,9% | 83,1%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5     | 68     | 73     |
|                                |                                          | 6,8%  | 93,2%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 238   | 495    | 733    |
|                                |                                          | 32,5% | 67,5%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 93    | 64     | 157    |
|                                |                                          | 59,2% | 40,8%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 236   | 293    | 529    |
|                                |                                          | 44,6% | 55,4%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 42    | 133    | 175    |
|                                |                                          | 24,0% | 76,0%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 30    | 47     | 77     |
|                                |                                          | 39,0% | 61,0%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 28                                       | 154   | 182    |        |
|                                | 15,4%                                    | 84,6% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 4     | 14     | 18     |
|                                |                                          | 22,2% | 77,8%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 54    | 186    | 240    |
|                                |                                          | 22,5% | 77,5%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 103   | 222    | 325    |
|                                |                                          | 31,7% | 68,3%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 175                                      | 205   | 380    |        |
|                                | 46,1%                                    | 53,9% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 159   | 292    | 451    |
|                                |                                          | 35,3% | 64,7%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 88    | 191    | 279    |
|                                |                                          | 31,5% | 68,5%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 89    | 144    | 233    |
|                                |                                          | 38,2% | 61,8%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 336   | 627    | 963    |
|                                |                                          | 34,9% | 65,1%  | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da , često | Rijetko | Ne, nikada | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------|---------|------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 29         | 45      | 91         | 165    |
|                                |                                          | 17,6%      | 27,3%   | 55,2%      | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 24         | 39      | 108        | 171    |
|                                |                                          | 14,0%      | 22,8%   | 63,2%      | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 7          | 19      | 32         | 58     |
|                                |                                          | 12,1%      | 32,8%   | 55,2%      | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 45         | 61      | 135        | 241    |
|                                |                                          | 18,7%      | 25,3%   | 56,0%      | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 1          | 4       | 32         | 37     |
|                                |                                          | 2,7%       | 10,8%   | 86,5%      | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0          | 1       | 4          | 5      |
|                                |                                          | 0,0%       | 20,0%   | 80,0%      | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 35         | 60      | 143        | 238    |
|                                |                                          | 14,7%      | 25,2%   | 60,1%      | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 18         | 23      | 52         | 93     |
|                                |                                          | 19,4%      | 24,7%   | 55,9%      | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 43         | 62      | 131        | 236    |
|                                |                                          | 18,2%      | 26,3%   | 55,5%      | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 6          | 12      | 24         | 42     |
|                                |                                          | 14,3%      | 28,6%   | 57,1%      | 100,0% |
|                                | student                                  | 4          | 8       | 18         | 30     |
|                                |                                          | 13,3%      | 26,7%   | 60,0%      | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 0                                        | 2          | 26      | 28         |        |
|                                | 0,0%                                     | 7,1%       | 92,9%   | 100,0%     |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0          | 1       | 3          | 4      |
|                                |                                          | 0,0%       | 25,0%   | 75,0%      | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 8          | 6       | 40         | 54     |
|                                |                                          | 14,8%      | 11,1%   | 74,1%      | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 12         | 24      | 67         | 103    |
|                                |                                          | 11,7%      | 23,3%   | 65,0%      | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 33                                       | 53         | 89      | 175        |        |
|                                | 18,9%                                    | 30,3%      | 50,9%   | 100,0%     |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 29         | 36      | 94         | 159    |
|                                |                                          | 18,2%      | 22,6%   | 59,1%      | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 12         | 25      | 51         | 88     |
|                                |                                          | 13,6%      | 28,4%   | 58,0%      | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 12         | 23      | 54         | 89     |
|                                |                                          | 13,5%      | 25,8%   | 60,7%      | 100,0% |
| Total                          |                                          | 53         | 84      | 199        | 336    |
|                                |                                          | 15,8%      | 25,0%   | 59,2%      | 100,0% |

Šta mislite o cijenama roaminga?

|                             |                                          | previsoke su | u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | niske su | ne mogu da procijenim | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 124          | 36                                                  | 0        | 5                     | 165    |
|                             |                                          | 75,2%        | 21,8%                                               | 0,0%     | 3,0%                  | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 124          | 24                                                  | 2        | 21                    | 171    |
|                             |                                          | 72,5%        | 14,0%                                               | 1,2%     | 12,3%                 | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 38           | 15                                                  | 0        | 5                     | 58     |
|                             |                                          | 65,5%        | 25,9%                                               | 0,0%     | 8,6%                  | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 176          | 44                                                  | 2        | 19                    | 241    |
|                             |                                          | 73,0%        | 18,3%                                               | ,8%      | 7,9%                  | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 34           | 1                                                   | 0        | 2                     | 37     |
|                             |                                          | 91,9%        | 2,7%                                                | 0,0%     | 5,4%                  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4            | 0                                                   | 0        | 1                     | 5      |
|                             |                                          | 80,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 20,0%                 | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 183          | 35                                                  | 0        | 20                    | 238    |
|                             |                                          | 76,9%        | 14,7%                                               | 0,0%     | 8,4%                  | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 61           | 25                                                  | 2        | 5                     | 93     |
|                             |                                          | 65,6%        | 26,9%                                               | 2,2%     | 5,4%                  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 168          | 45                                                  | 2        | 21                    | 236    |
|                             |                                          | 71,2%        | 19,1%                                               | ,8%      | 8,9%                  | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 34           | 5                                                   | 0        | 3                     | 42     |
|                             |                                          | 81,0%        | 11,9%                                               | 0,0%     | 7,1%                  | 100,0% |
|                             | student                                  | 20           | 9                                                   | 0        | 1                     | 30     |
|                             |                                          | 66,7%        | 30,0%                                               | 0,0%     | 3,3%                  | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 26           | 1                                                   | 0        | 1                     | 28     |
|                             |                                          | 92,9%        | 3,6%                                                | 0,0%     | 3,6%                  | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3            | 0                                                   | 0        | 1                     | 4      |
|                             |                                          | 75,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 25,0%                 | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 44           | 4                                                   | 0        | 6                     | 54     |
|                             |                                          | 81,5%        | 7,4%                                                | 0,0%     | 11,1%                 | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 82           | 15                                                  | 1        | 5                     | 103    |
|                             |                                          | 79,6%        | 14,6%                                               | 1,0%     | 4,9%                  | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 119          | 41                                                  | 1        | 14                    | 175    |
|                             |                                          | 68,0%        | 23,4%                                               | ,6%      | 8,0%                  | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 110          | 42                                                  | 0        | 7                     | 159    |
|                             |                                          | 69,2%        | 26,4%                                               | 0,0%     | 4,4%                  | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 72           | 7                                                   | 0        | 9                     | 88     |
|                             |                                          | 81,8%        | 8,0%                                                | 0,0%     | 10,2%                 | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 66           | 11                                                  | 2        | 10                    | 89     |
|                             |                                          | 74,2%        | 12,4%                                               | 2,2%     | 11,2%                 | 100,0% |
| Total                       |                                          | 248          | 60                                                  | 2        | 26                    | 336    |
|                             |                                          | 73,8%        | 17,9%                                               | ,6%      | 7,7%                  | 100,0% |

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - Dolazni pozivi

|                             |                                          | previsoke su | u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | niske su | ne mogu da procijenim | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 105          | 36                                                  | 0        | 24                    | 165    |
|                             |                                          | 63,6%        | 21,8%                                               | 0,0%     | 14,5%                 | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 113          | 35                                                  | 1        | 22                    | 171    |
|                             |                                          | 66,1%        | 20,5%                                               | ,6%      | 12,9%                 | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 32           | 19                                                  | 0        | 7                     | 58     |
|                             |                                          | 55,2%        | 32,8%                                               | 0,0%     | 12,1%                 | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 161          | 50                                                  | 1        | 29                    | 241    |
|                             |                                          | 66,8%        | 20,7%                                               | ,4%      | 12,0%                 | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 25           | 2                                                   | 0        | 10                    | 37     |
|                             |                                          | 67,6%        | 5,4%                                                | 0,0%     | 27,0%                 | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4            | 0                                                   | 0        | 1                     | 5      |
|                             |                                          | 80,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 20,0%                 | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 160          | 43                                                  | 0        | 35                    | 238    |
|                             |                                          | 67,2%        | 18,1%                                               | 0,0%     | 14,7%                 | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 54           | 28                                                  | 1        | 10                    | 93     |
|                             |                                          | 58,1%        | 30,1%                                               | 1,1%     | 10,8%                 | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 151          | 53                                                  | 1        | 31                    | 236    |
|                             |                                          | 64,0%        | 22,5%                                               | ,4%      | 13,1%                 | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 31           | 5                                                   | 0        | 6                     | 42     |
|                             |                                          | 73,8%        | 11,9%                                               | 0,0%     | 14,3%                 | 100,0% |
|                             | student                                  | 17           | 11                                                  | 0        | 2                     | 30     |
|                             |                                          | 56,7%        | 36,7%                                               | 0,0%     | 6,7%                  | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 19           | 2                                                   | 0        | 7                     | 28     |
|                             |                                          | 67,9%        | 7,1%                                                | 0,0%     | 25,0%                 | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2            | 0                                                   | 0        | 2                     | 4      |
|                             |                                          | 50,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 50,0%                 | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 37           | 8                                                   | 0        | 9                     | 54     |
|                             |                                          | 68,5%        | 14,8%                                               | 0,0%     | 16,7%                 | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 68           | 18                                                  | 0        | 17                    | 103    |
|                             |                                          | 66,0%        | 17,5%                                               | 0,0%     | 16,5%                 | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 111          | 45                                                  | 1        | 18                    | 175    |
|                             |                                          | 63,4%        | 25,7%                                               | ,6%      | 10,3%                 | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 100          | 43                                                  | 0        | 16                    | 159    |
|                             |                                          | 62,9%        | 27,0%                                               | 0,0%     | 10,1%                 | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 57           | 11                                                  | 0        | 20                    | 88     |
|                             |                                          | 64,8%        | 12,5%                                               | 0,0%     | 22,7%                 | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 61           | 17                                                  | 1        | 10                    | 89     |
|                             |                                          | 68,5%        | 19,1%                                               | 1,1%     | 11,2%                 | 100,0% |
| Total                       |                                          | 218          | 71                                                  | 1        | 46                    | 336    |
|                             |                                          | 64,9%        | 21,1%                                               | ,3%      | 13,7%                 | 100,0% |

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - Odlazni pozivi

|                             |                                          | previsoke su | u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | niske su | ne mogu da procijenim | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 120          | 38                                                  | 0        | 7                     | 165    |
|                             |                                          | 72,7%        | 23,0%                                               | 0,0%     | 4,2%                  | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 124          | 30                                                  | 2        | 15                    | 171    |
|                             |                                          | 72,5%        | 17,5%                                               | 1,2%     | 8,8%                  | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 38           | 15                                                  | 0        | 5                     | 58     |
|                             |                                          | 65,5%        | 25,9%                                               | 0,0%     | 8,6%                  | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 174          | 50                                                  | 2        | 15                    | 241    |
|                             |                                          | 72,2%        | 20,7%                                               | ,8%      | 6,2%                  | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 32           | 3                                                   | 0        | 2                     | 37     |
|                             |                                          | 86,5%        | 8,1%                                                | 0,0%     | 5,4%                  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4            | 0                                                   | 0        | 1                     | 5      |
|                             |                                          | 80,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 20,0%                 | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 180          | 39                                                  | 1        | 18                    | 238    |
|                             |                                          | 75,6%        | 16,4%                                               | ,4%      | 7,6%                  | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 60           | 29                                                  | 1        | 3                     | 93     |
|                             |                                          | 64,5%        | 31,2%                                               | 1,1%     | 3,2%                  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 165          | 52                                                  | 1        | 18                    | 236    |
|                             |                                          | 69,9%        | 22,0%                                               | ,4%      | 7,6%                  | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 33           | 5                                                   | 1        | 3                     | 42     |
|                             |                                          | 78,6%        | 11,9%                                               | 2,4%     | 7,1%                  | 100,0% |
|                             | student                                  | 21           | 8                                                   | 0        | 1                     | 30     |
|                             |                                          | 70,0%        | 26,7%                                               | 0,0%     | 3,3%                  | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 25           | 3                                                   | 0        | 0                     | 28     |
|                             |                                          | 89,3%        | 10,7%                                               | 0,0%     | 0,0%                  | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3            | 0                                                   | 0        | 1                     | 4      |
|                             |                                          | 75,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 25,0%                 | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 42           | 8                                                   | 0        | 4                     | 54     |
|                             |                                          | 77,8%        | 14,8%                                               | 0,0%     | 7,4%                  | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 79           | 17                                                  | 0        | 7                     | 103    |
|                             |                                          | 76,7%        | 16,5%                                               | 0,0%     | 6,8%                  | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 120          | 43                                                  | 2        | 10                    | 175    |
|                             |                                          | 68,6%        | 24,6%                                               | 1,1%     | 5,7%                  | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 109          | 43                                                  | 0        | 7                     | 159    |
|                             |                                          | 68,6%        | 27,0%                                               | 0,0%     | 4,4%                  | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 72           | 9                                                   | 0        | 7                     | 88     |
|                             |                                          | 81,8%        | 10,2%                                               | 0,0%     | 8,0%                  | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 63           | 16                                                  | 2        | 8                     | 89     |
|                             |                                          | 70,8%        | 18,0%                                               | 2,2%     | 9,0%                  | 100,0% |
| Total                       |                                          | 244          | 68                                                  | 2        | 22                    | 336    |
|                             |                                          | 72,6%        | 20,2%                                               | ,6%      | 6,5%                  | 100,0% |

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - Prenos podatka/pristup internetu

|                             |                                          |  | previsoke su | u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | niske su | ne mogu da procijenim | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--|--------------|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    |  | 47           | 30                                                  | 1        | 87                    | 165    |
|                             |                                          |  | 28,5%        | 18,2%                                               | ,6%      | 52,7%                 | 100,0% |
|                             | Ženski                                   |  | 60           | 30                                                  | 1        | 80                    | 171    |
|                             |                                          |  | 35,1%        | 17,5%                                               | ,6%      | 46,8%                 | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       |  | 18           | 12                                                  | 0        | 28                    | 58     |
|                             |                                          |  | 31,0%        | 20,7%                                               | 0,0%     | 48,3%                 | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       |  | 71           | 46                                                  | 2        | 122                   | 241    |
|                             |                                          |  | 29,5%        | 19,1%                                               | ,8%      | 50,6%                 | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        |  | 18           | 2                                                   | 0        | 17                    | 37     |
|                             |                                          |  | 48,6%        | 5,4%                                                | 0,0%     | 45,9%                 | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje |  | 2            | 0                                                   | 0        | 3                     | 5      |
|                             |                                          |  | 40,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 60,0%                 | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              |  | 81           | 35                                                  | 1        | 121                   | 238    |
|                             |                                          |  | 34,0%        | 14,7%                                               | ,4%      | 50,8%                 | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   |  | 24           | 25                                                  | 1        | 43                    | 93     |
|                             |                                          |  | 25,8%        | 26,9%                                               | 1,1%     | 46,2%                 | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              |  | 66           | 48                                                  | 1        | 121                   | 236    |
|                             |                                          |  | 28,0%        | 20,3%                                               | ,4%      | 51,3%                 | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               |  | 13           | 5                                                   | 0        | 24                    | 42     |
|                             |                                          |  | 31,0%        | 11,9%                                               | 0,0%     | 57,1%                 | 100,0% |
|                             | student                                  |  | 12           | 6                                                   | 0        | 12                    | 30     |
|                             |                                          |  | 40,0%        | 20,0%                                               | 0,0%     | 40,0%                 | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           |  | 16           | 1                                                   | 1        | 10                    | 28     |
|                             |                                          |  | 57,1%        | 3,6%                                                | 3,6%     | 35,7%                 | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      |  | 0            | 0                                                   | 0        | 4                     | 4      |
|                             |                                          |  | 0,0%         | 0,0%                                                | 0,0%     | 100,0%                | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              |  | 18           | 7                                                   | 1        | 28                    | 54     |
|                             |                                          |  | 33,3%        | 13,0%                                               | 1,9%     | 51,9%                 | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       |  | 39           | 16                                                  | 0        | 48                    | 103    |
|                             |                                          |  | 37,9%        | 15,5%                                               | 0,0%     | 46,6%                 | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           |  | 50           | 37                                                  | 1        | 87                    | 175    |
|                             |                                          |  | 28,6%        | 21,1%                                               | ,6%      | 49,7%                 | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                |  | 47           | 31                                                  | 1        | 80                    | 159    |
|                             |                                          |  | 29,6%        | 19,5%                                               | ,6%      | 50,3%                 | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 |  | 27           | 13                                                  | 1        | 47                    | 88     |
|                             |                                          |  | 30,7%        | 14,8%                                               | 1,1%     | 53,4%                 | 100,0% |
|                             | Južna                                    |  | 33           | 16                                                  | 0        | 40                    | 89     |
|                             |                                          |  | 37,1%        | 18,0%                                               | 0,0%     | 44,9%                 | 100,0% |
| Total                       |                                          |  | 107          | 60                                                  | 2        | 167                   | 336    |
|                             |                                          |  | 31,8%        | 17,9%                                               | ,6%      | 49,7%                 | 100,0% |



## Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - SMS

|                             |                                          | previsoke su | u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | niske su | ne mogu da procijenim | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 90           | 52                                                  | 2        | 21                    | 165    |
|                             |                                          | 54,5%        | 31,5%                                               | 1,2%     | 12,7%                 | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 96           | 38                                                  | 3        | 34                    | 171    |
|                             |                                          | 56,1%        | 22,2%                                               | 1,8%     | 19,9%                 | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 27           | 21                                                  | 0        | 10                    | 58     |
|                             |                                          | 46,6%        | 36,2%                                               | 0,0%     | 17,2%                 | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 130          | 65                                                  | 5        | 41                    | 241    |
|                             |                                          | 53,9%        | 27,0%                                               | 2,1%     | 17,0%                 | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 29           | 4                                                   | 0        | 4                     | 37     |
|                             |                                          | 78,4%        | 10,8%                                               | 0,0%     | 10,8%                 | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3            | 0                                                   | 0        | 2                     | 5      |
|                             |                                          | 60,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 40,0%                 | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 134          | 60                                                  | 3        | 41                    | 238    |
|                             |                                          | 56,3%        | 25,2%                                               | 1,3%     | 17,2%                 | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 49           | 30                                                  | 2        | 12                    | 93     |
|                             |                                          | 52,7%        | 32,3%                                               | 2,2%     | 12,9%                 | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 121          | 71                                                  | 4        | 40                    | 236    |
|                             |                                          | 51,3%        | 30,1%                                               | 1,7%     | 16,9%                 | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 23           | 5                                                   | 0        | 14                    | 42     |
|                             |                                          | 54,8%        | 11,9%                                               | 0,0%     | 33,3%                 | 100,0% |
|                             | student                                  | 17           | 12                                                  | 0        | 1                     | 30     |
|                             |                                          | 56,7%        | 40,0%                                               | 0,0%     | 3,3%                  | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 25           | 2                                                   | 1        | 0                     | 28     |
|                             |                                          | 89,3%        | 7,1%                                                | 3,6%     | 0,0%                  | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3            | 0                                                   | 0        | 1                     | 4      |
|                             |                                          | 75,0%        | 0,0%                                                | 0,0%     | 25,0%                 | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 35           | 8                                                   | 1        | 10                    | 54     |
|                             |                                          | 64,8%        | 14,8%                                               | 1,9%     | 18,5%                 | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 57           | 24                                                  | 2        | 20                    | 103    |
|                             |                                          | 55,3%        | 23,3%                                               | 1,9%     | 19,4%                 | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 91           | 58                                                  | 2        | 24                    | 175    |
|                             |                                          | 52,0%        | 33,1%                                               | 1,1%     | 13,7%                 | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 86           | 49                                                  | 3        | 21                    | 159    |
|                             |                                          | 54,1%        | 30,8%                                               | 1,9%     | 13,2%                 | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 44           | 20                                                  | 1        | 23                    | 88     |
|                             |                                          | 50,0%        | 22,7%                                               | 1,1%     | 26,1%                 | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 56           | 21                                                  | 1        | 11                    | 89     |
|                             |                                          | 62,9%        | 23,6%                                               | 1,1%     | 12,4%                 | 100,0% |
| Total                       |                                          | 186          | 90                                                  | 5        | 55                    | 336    |
|                             |                                          | 55,4%        | 26,8%                                               | 1,5%     | 16,4%                 | 100,0% |

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - MMS

|                             |                                          | previsoke su | u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji | ne mogu da procijenim | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 35           | 17                                                  | 113                   | 165    |
|                             |                                          | 21,2%        | 10,3%                                               | 68,5%                 | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 47           | 17                                                  | 107                   | 171    |
|                             |                                          | 27,5%        | 9,9%                                                | 62,6%                 | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 15           | 8                                                   | 35                    | 58     |
|                             |                                          | 25,9%        | 13,8%                                               | 60,3%                 | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 52           | 26                                                  | 163                   | 241    |
|                             |                                          | 21,6%        | 10,8%                                               | 67,6%                 | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 15           | 0                                                   | 22                    | 37     |
|                             |                                          | 40,5%        | 0,0%                                                | 59,5%                 | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3            | 0                                                   | 2                     | 5      |
|                             |                                          | 60,0%        | 0,0%                                                | 40,0%                 | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 57           | 18                                                  | 163                   | 238    |
|                             |                                          | 23,9%        | 7,6%                                                | 68,5%                 | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 22           | 16                                                  | 55                    | 93     |
|                             |                                          | 23,7%        | 17,2%                                               | 59,1%                 | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 49           | 27                                                  | 160                   | 236    |
|                             |                                          | 20,8%        | 11,4%                                               | 67,8%                 | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 10           | 3                                                   | 29                    | 42     |
|                             |                                          | 23,8%        | 7,1%                                                | 69,0%                 | 100,0% |
|                             | student                                  | 10           | 4                                                   | 16                    | 30     |
|                             |                                          | 33,3%        | 13,3%                                               | 53,3%                 | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 13           | 0                                                   | 15                    | 28     |
|                             |                                          | 46,4%        | 0,0%                                                | 53,6%                 | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2            | 0                                                   | 2                     | 4      |
|                             |                                          | 50,0%        | 0,0%                                                | 50,0%                 | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 14           | 5                                                   | 35                    | 54     |
|                             |                                          | 25,9%        | 9,3%                                                | 64,8%                 | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 26           | 7                                                   | 70                    | 103    |
|                             |                                          | 25,2%        | 6,8%                                                | 68,0%                 | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 40           | 22                                                  | 113                   | 175    |
|                             |                                          | 22,9%        | 12,6%                                               | 64,6%                 | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 32           | 15                                                  | 112                   | 159    |
|                             |                                          | 20,1%        | 9,4%                                                | 70,4%                 | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 30           | 10                                                  | 48                    | 88     |
|                             |                                          | 34,1%        | 11,4%                                               | 54,5%                 | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 20           | 9                                                   | 60                    | 89     |
|                             |                                          | 22,5%        | 10,1%                                               | 67,4%                 | 100,0% |
| Total                       |                                          | 82           | 34                                                  | 220                   | 336    |
|                             |                                          | 24,4%        | 10,1%                                               | 65,5%                 | 100,0% |

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga Vašeg operatera?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 12               | 83                  | 48                    | 22                 | 165    |
|                                |                                          | 7,3%             | 50,3%               | 29,1%                 | 13,3%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 14               | 86                  | 42                    | 29                 | 171    |
|                                |                                          | 8,2%             | 50,3%               | 24,6%                 | 17,0%              | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 5                | 33                  | 13                    | 7                  | 58     |
|                                |                                          | 8,6%             | 56,9%               | 22,4%                 | 12,1%              | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 20               | 121                 | 64                    | 36                 | 241    |
|                                |                                          | 8,3%             | 50,2%               | 26,6%                 | 14,9%              | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 1                | 15                  | 13                    | 8                  | 37     |
|                                |                                          | 2,7%             | 40,5%               | 35,1%                 | 21,6%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 1                   | 1                     | 1                  | 5      |
|                                |                                          | 40,0%            | 20,0%               | 20,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 14               | 122                 | 62                    | 40                 | 238    |
|                                |                                          | 5,9%             | 51,3%               | 26,1%                 | 16,8%              | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 10               | 46                  | 27                    | 10                 | 93     |
|                                |                                          | 10,8%            | 49,5%               | 29,0%                 | 10,8%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 18               | 125                 | 62                    | 31                 | 236    |
|                                |                                          | 7,6%             | 53,0%               | 26,3%                 | 13,1%              | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 3                | 18                  | 9                     | 12                 | 42     |
|                                |                                          | 7,1%             | 42,9%               | 21,4%                 | 28,6%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 4                | 16                  | 7                     | 3                  | 30     |
|                                |                                          | 13,3%            | 53,3%               | 23,3%                 | 10,0%              | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 1                                        | 10               | 12                  | 5                     | 28                 |        |
|                                | 3,6%                                     | 35,7%            | 42,9%               | 17,9%                 | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 1                     | 2                  | 4      |
|                                |                                          | 0,0%             | 25,0%               | 25,0%                 | 50,0%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 4                | 23                  | 16                    | 11                 | 54     |
|                                |                                          | 7,4%             | 42,6%               | 29,6%                 | 20,4%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 9                | 49                  | 28                    | 17                 | 103    |
|                                |                                          | 8,7%             | 47,6%               | 27,2%                 | 16,5%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 13                                       | 96               | 45                  | 21                    | 175                |        |
|                                | 7,4%                                     | 54,9%            | 25,7%               | 12,0%                 | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 18               | 75                  | 36                    | 30                 | 159    |
|                                |                                          | 11,3%            | 47,2%               | 22,6%                 | 18,9%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 4                | 43                  | 32                    | 9                  | 88     |
|                                |                                          | 4,5%             | 48,9%               | 36,4%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 4                | 51                  | 22                    | 12                 | 89     |
|                                |                                          | 4,5%             | 57,3%               | 24,7%                 | 13,5%              | 100,0% |
| Total                          |                                          | 26               | 169                 | 90                    | 51                 | 336    |
|                                |                                          | 7,7%             | 50,3%               | 26,8%                 | 15,2%              | 100,0% |

Ukoliko niste zadovoljni roaming uslugama Vašeg operatera, šta je razlog?

|                             |                                          | cijene su previsoke | problem sa pozivima | problem sa porukama | problem i sa pozivima i porukama | Total  |        |
|-----------------------------|------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|--------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 57                  | 7                   | 6                   | 4                                | 70     |        |
|                             |                                          | 81,4%               | 10,0%               | 8,6%                | 5,7%                             | 100,0% |        |
|                             | Ženski                                   | 64                  | 10                  | 3                   | 1                                | 69     |        |
|                             |                                          | 92,8%               | 14,5%               | 4,3%                | 1,4%                             | 100,0% |        |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 18                  | 3                   | 4                   | 0                                | 20     |        |
|                             |                                          | 90,0%               | 15,0%               | 20,0%               | 0,0%                             | 100,0% |        |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 87                  | 13                  | 4                   | 4                                | 100    |        |
|                             |                                          | 87,0%               | 13,0%               | 4,0%                | 4,0%                             | 100,0% |        |
|                             | Više od 55 godina                        | 16                  | 1                   | 1                   | 1                                | 19     |        |
|                             |                                          | 84,2%               | 5,3%                | 5,3%                | 5,3%                             | 100,0% |        |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                   | 0                   | 0                   | 0                                | 2      |        |
|                             |                                          | 100,0%              | 0,0%                | 0,0%                | 0,0%                             | 100,0% |        |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 91                  | 9                   | 8                   | 4                                | 101    |        |
|                             |                                          | 90,1%               | 8,9%                | 7,9%                | 4,0%                             | 100,0% |        |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 28                  | 8                   | 1                   | 1                                | 36     |        |
|                             |                                          | 77,8%               | 22,2%               | 2,8%                | 2,8%                             | 100,0% |        |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 81                  | 12                  | 5                   | 2                                | 92     |        |
|                             |                                          | 88,0%               | 13,0%               | 5,4%                | 2,2%                             | 100,0% |        |
|                             | nezaposlen                               | 19                  | 1                   | 1                   | 1                                | 21     |        |
|                             |                                          | 90,5%               | 4,8%                | 4,8%                | 4,8%                             | 100,0% |        |
|                             | student                                  | 9                   | 2                   | 3                   | 0                                | 10     |        |
|                             |                                          | 90,0%               | 20,0%               | 30,0%               | 0,0%                             | 100,0% |        |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 12                  | 2                   | 0                   | 2                                | 16     |        |
|                             |                                          | 75,0%               | 12,5%               | 0,0%                | 12,5%                            | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                   | 1                   | 0                   | 0                                | 3      |        |
|                             |                                          | 66,7%               | 33,3%               | 0,0%                | 0,0%                             | 100,0% |        |
|                             | Do 300 eura                              | 21                  | 3                   | 1                   | 2                                | 27     |        |
|                             |                                          | 77,8%               | 11,1%               | 3,7%                | 7,4%                             | 100,0% |        |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 38                  | 4                   | 6                   | 1                                | 44     |        |
|                             |                                          | 86,4%               | 9,1%                | 13,6%               | 2,3%                             | 100,0% |        |
| REGIJA                      | Preko 600 eura                           | 60                  | 9                   | 2                   | 2                                | 65     |        |
|                             |                                          | 92,3%               | 13,8%               | 3,1%                | 3,1%                             | 100,0% |        |
|                             | Centralna                                | 59                  | 10                  | 5                   | 1                                | 65     |        |
|                             |                                          | 90,8%               | 15,4%               | 7,7%                | 1,5%                             | 100,0% |        |
|                             |                                          | Sjeverna            | 31                  | 5                   | 4                                | 4      | 41     |
|                             |                                          |                     | 75,6%               | 12,2%               | 9,8%                             | 9,8%   | 100,0% |
| Južna                       | 31                                       | 2                   | 0                   | 0                   | 33                               |        |        |
|                             | 93,9%                                    | 6,1%                | 0,0%                | 0,0%                | 100,0%                           |        |        |
|                             | Total                                    | 121                 | 17                  | 9                   | 5                                | 139    |        |
|                             |                                          | 87,1%               | 12,2%               | 6,5%                | 3,6%                             | 100,0% |        |

Da li ste čuli za broj 1180?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 211   | 287    | 498    |
|                                |                                          | 42,4% | 57,6%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 208   | 307    | 515    |
|                                |                                          | 40,4% | 59,6%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 44    | 95     | 139    |
|                                |                                          | 31,7% | 68,3%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 279   | 329    | 608    |
|                                |                                          | 45,9% | 54,1%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 96    | 170    | 266    |
|                                |                                          | 36,1% | 63,9%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 33    | 59     | 92     |
|                                |                                          | 35,9% | 64,1%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 293   | 471    | 764    |
|                                |                                          | 38,4% | 61,6%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 93    | 64     | 157    |
|                                |                                          | 59,2% | 40,8%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 244   | 288    | 532    |
|                                |                                          | 45,9% | 54,1%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 74    | 107    | 181    |
|                                |                                          | 40,9% | 59,1%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 25    | 52     | 77     |
|                                |                                          | 32,5% | 67,5%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 76                                       | 147   | 223    |        |
|                                | 34,1%                                    | 65,9% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 9     | 12     | 21     |
|                                |                                          | 42,9% | 57,1%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 85    | 183    | 268    |
|                                |                                          | 31,7% | 68,3%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 140   | 194    | 334    |
|                                |                                          | 41,9% | 58,1%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 185                                      | 205   | 390    |        |
|                                | 47,4%                                    | 52,6% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 192   | 280    | 472    |
|                                |                                          | 40,7% | 59,3%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 130   | 167    | 297    |
|                                |                                          | 43,8% | 56,2%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 97    | 147    | 244    |
|                                |                                          | 39,8% | 60,2%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 419   | 594    | 1013   |
|                                |                                          | 41,4% | 58,6%  | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 173   | 38     | 211    |
|                                |                                          | 82,0% | 18,0%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 172   | 36     | 208    |
|                                |                                          | 82,7% | 17,3%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 41    | 3      | 44     |
|                                |                                          | 93,2% | 6,8%   | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 228   | 51     | 279    |
|                                |                                          | 81,7% | 18,3%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 76    | 20     | 96     |
|                                |                                          | 79,2% | 20,8%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 27    | 6      | 33     |
|                                |                                          | 81,8% | 18,2%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 243   | 50     | 293    |
|                                |                                          | 82,9% | 17,1%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 75    | 18     | 93     |
|                                |                                          | 80,6% | 19,4%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 204   | 40     | 244    |
|                                |                                          | 83,6% | 16,4%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 57    | 17     | 74     |
|                                |                                          | 77,0% | 23,0%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 24    | 1      | 25     |
|                                |                                          | 96,0% | 4,0%   | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 60                                       | 16    | 76     |        |
|                                | 78,9%                                    | 21,1% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 7     | 2      | 9      |
|                                |                                          | 77,8% | 22,2%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 69    | 16     | 85     |
|                                |                                          | 81,2% | 18,8%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 120   | 20     | 140    |
|                                |                                          | 85,7% | 14,3%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 149                                      | 36    | 185    |        |
|                                | 80,5%                                    | 19,5% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 162   | 30     | 192    |
|                                |                                          | 84,4% | 15,6%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 112   | 18     | 130    |
|                                |                                          | 86,2% | 13,8%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 71    | 26     | 97     |
|                                |                                          | 73,2% | 26,8%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 345   | 74     | 419    |
|                                |                                          | 82,3% | 17,7%  | 100,0% |

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

|                             |                                          | Fiksne telefonije | Mobilne telefonije | Mobilne i fiksne telefonije | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 62                | 27                 | 84                          | 173    |
|                             |                                          | 35,8%             | 15,6%              | 48,6%                       | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 71                | 26                 | 75                          | 172    |
|                             |                                          | 41,3%             | 15,1%              | 43,6%                       | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 18                | 9                  | 14                          | 41     |
|                             |                                          | 43,9%             | 22,0%              | 34,1%                       | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 73                | 36                 | 119                         | 228    |
|                             |                                          | 32,0%             | 15,8%              | 52,2%                       | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 42                | 8                  | 26                          | 76     |
|                             |                                          | 55,3%             | 10,5%              | 34,2%                       | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 11                | 4                  | 12                          | 27     |
|                             |                                          | 40,7%             | 14,8%              | 44,4%                       | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 100               | 42                 | 101                         | 243    |
|                             |                                          | 41,2%             | 17,3%              | 41,6%                       | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 22                | 7                  | 46                          | 75     |
|                             |                                          | 29,3%             | 9,3%               | 61,3%                       | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 59                | 30                 | 115                         | 204    |
|                             |                                          | 28,9%             | 14,7%              | 56,4%                       | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 31                | 9                  | 17                          | 57     |
|                             |                                          | 54,4%             | 15,8%              | 29,8%                       | 100,0% |
|                             | student                                  | 11                | 5                  | 8                           | 24     |
|                             |                                          | 45,8%             | 20,8%              | 33,3%                       | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 32                | 9                  | 19                          | 60     |
|                             |                                          | 53,3%             | 15,0%              | 31,7%                       | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 6                 | 0                  | 1                           | 7      |
|                             |                                          | 85,7%             | 0,0%               | 14,3%                       | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 31                | 8                  | 30                          | 69     |
|                             |                                          | 44,9%             | 11,6%              | 43,5%                       | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 47                | 25                 | 48                          | 120    |
|                             |                                          | 39,2%             | 20,8%              | 40,0%                       | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 49                | 20                 | 80                          | 149    |
|                             |                                          | 32,9%             | 13,4%              | 53,7%                       | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 71                | 17                 | 74                          | 162    |
|                             |                                          | 43,8%             | 10,5%              | 45,7%                       | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 40                | 26                 | 46                          | 112    |
|                             |                                          | 35,7%             | 23,2%              | 41,1%                       | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 22                | 10                 | 39                          | 71     |
|                             |                                          | 31,0%             | 14,1%              | 54,9%                       | 100,0% |
| Total                       |                                          | 133               | 53                 | 159                         | 345    |
|                             |                                          | 38,6%             | 15,4%              | 46,1%                       | 100,0% |

Da li ste ikada pozvali broj 1180?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 89    | 84     | 173    |
|                                |                                          | 51,4% | 48,6%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 102   | 70     | 172    |
|                                |                                          | 59,3% | 40,7%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 21    | 20     | 41     |
|                                |                                          | 51,2% | 48,8%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 126   | 102    | 228    |
|                                |                                          | 55,3% | 44,7%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 44    | 32     | 76     |
|                                |                                          | 57,9% | 42,1%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 16    | 11     | 27     |
|                                |                                          | 59,3% | 40,7%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 139   | 104    | 243    |
|                                |                                          | 57,2% | 42,8%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 36    | 39     | 75     |
|                                |                                          | 48,0% | 52,0%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 111   | 93     | 204    |
|                                |                                          | 54,4% | 45,6%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 36    | 21     | 57     |
|                                |                                          | 63,2% | 36,8%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 11    | 13     | 24     |
|                                |                                          | 45,8% | 54,2%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 33                                       | 27    | 60     |        |
|                                | 55,0%                                    | 45,0% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 6     | 1      | 7      |
|                                |                                          | 85,7% | 14,3%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 42    | 27     | 69     |
|                                |                                          | 60,9% | 39,1%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 66    | 54     | 120    |
|                                |                                          | 55,0% | 45,0%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 77                                       | 72    | 149    |        |
|                                | 51,7%                                    | 48,3% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 88    | 74     | 162    |
|                                |                                          | 54,3% | 45,7%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 63    | 49     | 112    |
|                                |                                          | 56,3% | 43,8%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 40    | 31     | 71     |
|                                |                                          | 56,3% | 43,7%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 191   | 154    | 345    |
|                                |                                          | 55,4% | 44,6%  | 100,0% |



Kako ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 41               | 40                  | 6                     | 2                  | 89     |
|                             |                                          | 46,1%            | 44,9%               | 6,7%                  | 2,2%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 48               | 51                  | 2                     | 1                  | 102    |
|                             |                                          | 47,1%            | 50,0%               | 2,0%                  | 1,0%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 7                | 14                  | 0                     | 0                  | 21     |
|                             |                                          | 33,3%            | 66,7%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 60               | 58                  | 6                     | 2                  | 126    |
|                             |                                          | 47,6%            | 46,0%               | 4,8%                  | 1,6%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 22               | 19                  | 2                     | 1                  | 44     |
|                             |                                          | 50,0%            | 43,2%               | 4,5%                  | 2,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 9                   | 1                     | 0                  | 16     |
|                             |                                          | 37,5%            | 56,3%               | 6,3%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 64               | 66                  | 6                     | 3                  | 139    |
|                             |                                          | 46,0%            | 47,5%               | 4,3%                  | 2,2%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 19               | 16                  | 1                     | 0                  | 36     |
|                             |                                          | 52,8%            | 44,4%               | 2,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 52               | 53                  | 5                     | 1                  | 111    |
|                             |                                          | 46,8%            | 47,7%               | 4,5%                  | ,9%                | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 18               | 16                  | 2                     | 0                  | 36     |
|                             |                                          | 50,0%            | 44,4%               | 5,6%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 5                | 6                   | 0                     | 0                  | 11     |
|                             |                                          | 45,5%            | 54,5%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 14               | 16                  | 1                     | 2                  | 33     |
|                             |                                          | 42,4%            | 48,5%               | 3,0%                  | 6,1%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 1                   | 1                     | 1                  | 6      |
|                             |                                          | 50,0%            | 16,7%               | 16,7%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 16               | 24                  | 1                     | 1                  | 42     |
|                             |                                          | 38,1%            | 57,1%               | 2,4%                  | 2,4%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 31               | 30                  | 4                     | 1                  | 66     |
|                             |                                          | 47,0%            | 45,5%               | 6,1%                  | 1,5%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 39               | 36                  | 2                     | 0                  | 77     |
|                             |                                          | 50,6%            | 46,8%               | 2,6%                  | 0,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 54               | 28                  | 3                     | 3                  | 88     |
|                             |                                          | 61,4%            | 31,8%               | 3,4%                  | 3,4%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 21               | 39                  | 3                     | 0                  | 63     |
|                             |                                          | 33,3%            | 61,9%               | 4,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 14               | 24                  | 2                     | 0                  | 40     |
|                             |                                          | 35,0%            | 60,0%               | 5,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 89               | 91                  | 8                     | 3                  | 191    |
|                             |                                          | 46,6%            | 47,6%               | 4,2%                  | 1,6%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Cijena poziva

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 33               | 38                  | 11                    | 7                  | 89     |
|                                |                                          | 37,1%            | 42,7%               | 12,4%                 | 7,9%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 36               | 50                  | 8                     | 8                  | 102    |
|                                |                                          | 35,3%            | 49,0%               | 7,8%                  | 7,8%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 5                | 11                  | 1                     | 4                  | 21     |
|                                |                                          | 23,8%            | 52,4%               | 4,8%                  | 19,0%              | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 47               | 56                  | 16                    | 7                  | 126    |
|                                |                                          | 37,3%            | 44,4%               | 12,7%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 17               | 21                  | 2                     | 4                  | 44     |
|                                |                                          | 38,6%            | 47,7%               | 4,5%                  | 9,1%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4                | 8                   | 2                     | 2                  | 16     |
|                                |                                          | 25,0%            | 50,0%               | 12,5%                 | 12,5%              | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 50               | 63                  | 14                    | 12                 | 139    |
|                                |                                          | 36,0%            | 45,3%               | 10,1%                 | 8,6%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 15               | 17                  | 3                     | 1                  | 36     |
|                                |                                          | 41,7%            | 47,2%               | 8,3%                  | 2,8%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 41               | 54                  | 12                    | 4                  | 111    |
|                                |                                          | 36,9%            | 48,6%               | 10,8%                 | 3,6%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 14               | 12                  | 5                     | 5                  | 36     |
|                                |                                          | 38,9%            | 33,3%               | 13,9%                 | 13,9%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 4                | 4                   | 0                     | 3                  | 11     |
|                                |                                          | 36,4%            | 36,4%               | 0,0%                  | 27,3%              | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 10                                       | 18               | 2                   | 3                     | 33                 |        |
|                                | 30,3%                                    | 54,5%            | 6,1%                | 9,1%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 3                | 0                   | 0                     | 3                  | 6      |
|                                |                                          | 50,0%            | 0,0%                | 0,0%                  | 50,0%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 13               | 21                  | 5                     | 3                  | 42     |
|                                |                                          | 31,0%            | 50,0%               | 11,9%                 | 7,1%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 17               | 37                  | 8                     | 4                  | 66     |
|                                |                                          | 25,8%            | 56,1%               | 12,1%                 | 6,1%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 36                                       | 30               | 6                   | 5                     | 77                 |        |
|                                | 46,8%                                    | 39,0%            | 7,8%                | 6,5%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 35               | 30                  | 10                    | 13                 | 88     |
|                                |                                          | 39,8%            | 34,1%               | 11,4%                 | 14,8%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 20               | 35                  | 6                     | 2                  | 63     |
|                                |                                          | 31,7%            | 55,6%               | 9,5%                  | 3,2%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 14               | 23                  | 3                     | 0                  | 40     |
|                                |                                          | 35,0%            | 57,5%               | 7,5%                  | 0,0%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 69               | 88                  | 19                    | 15                 | 191    |
|                                |                                          | 36,1%            | 46,1%               | 9,9%                  | 7,9%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Vrijeme čekanja na odgovor

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 37               | 46                  | 3                     | 3                  | 89     |
|                             |                                          | 41,6%            | 51,7%               | 3,4%                  | 3,4%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 40               | 48                  | 9                     | 5                  | 102    |
|                             |                                          | 39,2%            | 47,1%               | 8,8%                  | 4,9%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 8                | 10                  | 2                     | 1                  | 21     |
|                             |                                          | 38,1%            | 47,6%               | 9,5%                  | 4,8%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 48               | 65                  | 10                    | 3                  | 126    |
|                             |                                          | 38,1%            | 51,6%               | 7,9%                  | 2,4%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 21               | 19                  | 0                     | 4                  | 44     |
|                             |                                          | 47,7%            | 43,2%               | 0,0%                  | 9,1%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 8                   | 0                     | 2                  | 16     |
|                             |                                          | 37,5%            | 50,0%               | 0,0%                  | 12,5%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 53               | 70                  | 11                    | 5                  | 139    |
|                             |                                          | 38,1%            | 50,4%               | 7,9%                  | 3,6%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 18               | 16                  | 1                     | 1                  | 36     |
|                             |                                          | 50,0%            | 44,4%               | 2,8%                  | 2,8%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 39               | 63                  | 8                     | 1                  | 111    |
|                             |                                          | 35,1%            | 56,8%               | 7,2%                  | ,9%                | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 18               | 12                  | 3                     | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 50,0%            | 33,3%               | 8,3%                  | 8,3%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 5                | 5                   | 1                     | 0                  | 11     |
|                             |                                          | 45,5%            | 45,5%               | 9,1%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 15               | 14                  | 0                     | 4                  | 33     |
|                             |                                          | 45,5%            | 42,4%               | 0,0%                  | 12,1%              | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 4                | 0                   | 0                     | 2                  | 6      |
|                             |                                          | 66,7%            | 0,0%                | 0,0%                  | 33,3%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 16               | 20                  | 3                     | 3                  | 42     |
|                             |                                          | 38,1%            | 47,6%               | 7,1%                  | 7,1%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 19               | 39                  | 6                     | 2                  | 66     |
|                             |                                          | 28,8%            | 59,1%               | 9,1%                  | 3,0%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 38               | 35                  | 3                     | 1                  | 77     |
|                             |                                          | 49,4%            | 45,5%               | 3,9%                  | 1,3%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 44               | 32                  | 5                     | 7                  | 88     |
|                             |                                          | 50,0%            | 36,4%               | 5,7%                  | 8,0%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 21               | 37                  | 4                     | 1                  | 63     |
|                             |                                          | 33,3%            | 58,7%               | 6,3%                  | 1,6%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 12               | 25                  | 3                     | 0                  | 40     |
|                             |                                          | 30,0%            | 62,5%               | 7,5%                  | 0,0%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 77               | 94                  | 12                    | 8                  | 191    |
|                             |                                          | 40,3%            | 49,2%               | 6,3%                  | 4,2%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Kvalitet odgovora

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| POL                            | Muški                                    | 43               | 42                  | 1                     | 3                  |
|                                |                                          | 48,3%            | 47,2%               | 1,1%                  | 3,4%               |
|                                | Ženski                                   | 48               | 52                  | 2                     | 0                  |
|                                |                                          | 47,1%            | 51,0%               | 2,0%                  | 0,0%               |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 7                | 14                  | 0                     | 0                  |
|                                |                                          | 33,3%            | 66,7%               | 0,0%                  | 0,0%               |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 61               | 60                  | 3                     | 2                  |
|                                |                                          | 48,4%            | 47,6%               | 2,4%                  | 1,6%               |
|                                | Više od 55 godina                        | 23               | 20                  | 0                     | 1                  |
|                                |                                          | 52,3%            | 45,5%               | 0,0%                  | 2,3%               |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 7                | 9                   | 0                     | 0                  |
|                                |                                          | 43,8%            | 56,3%               | 0,0%                  | 0,0%               |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 63               | 71                  | 3                     | 2                  |
|                                |                                          | 45,3%            | 51,1%               | 2,2%                  | 1,4%               |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 21               | 14                  | 0                     | 1                  |
|                                |                                          | 58,3%            | 38,9%               | 0,0%                  | 2,8%               |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 52               | 56                  | 2                     | 1                  |
|                                |                                          | 46,8%            | 50,5%               | 1,8%                  | ,9%                |
|                                | nezaposlen                               | 20               | 14                  | 1                     | 1                  |
|                                |                                          | 55,6%            | 38,9%               | 2,8%                  | 2,8%               |
|                                | student                                  | 4                | 7                   | 0                     | 0                  |
|                                |                                          | 36,4%            | 63,6%               | 0,0%                  | 0,0%               |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 15                                       | 17               | 0                   | 1                     |                    |
|                                | 45,5%                                    | 51,5%            | 0,0%                | 3,0%                  |                    |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 4                | 0                   | 0                     | 2                  |
|                                |                                          | 66,7%            | 0,0%                | 0,0%                  | 33,3%              |
|                                | Do 300 eura                              | 16               | 25                  | 0                     | 1                  |
|                                |                                          | 38,1%            | 59,5%               | 0,0%                  | 2,4%               |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 27               | 36                  | 3                     | 0                  |
|                                |                                          | 40,9%            | 54,5%               | 4,5%                  | 0,0%               |
| Preko 600 eura                 | 44                                       | 33               | 0                   | 0                     |                    |
|                                | 57,1%                                    | 42,9%            | 0,0%                | 0,0%                  |                    |
| REGIJA                         | Centralna                                | 50               | 34                  | 1                     | 3                  |
|                                |                                          | 56,8%            | 38,6%               | 1,1%                  | 3,4%               |
|                                | Sjeverna                                 | 26               | 36                  | 1                     | 0                  |
|                                |                                          | 41,3%            | 57,1%               | 1,6%                  | 0,0%               |
|                                | Južna                                    | 15               | 24                  | 1                     | 0                  |
|                                |                                          | 37,5%            | 60,0%               | 2,5%                  | 0,0%               |
| Total                          |                                          | 91               | 94                  | 3                     | 3                  |
|                                |                                          | 47,6%            | 49,2%               | 1,6%                  | 1,6%               |

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Kultura ophođenja

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 44               | 40                  | 4                     | 1                  | 89     |
|                             |                                          | 49,4%            | 44,9%               | 4,5%                  | 1,1%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 59               | 41                  | 2                     | 0                  | 102    |
|                             |                                          | 57,8%            | 40,2%               | 2,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 11               | 10                  | 0                     | 0                  | 21     |
|                             |                                          | 52,4%            | 47,6%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 67               | 53                  | 5                     | 1                  | 126    |
|                             |                                          | 53,2%            | 42,1%               | 4,0%                  | ,8%                | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 25               | 18                  | 1                     | 0                  | 44     |
|                             |                                          | 56,8%            | 40,9%               | 2,3%                  | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 9                | 7                   | 0                     | 0                  | 16     |
|                             |                                          | 56,3%            | 43,8%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 74               | 59                  | 5                     | 1                  | 139    |
|                             |                                          | 53,2%            | 42,4%               | 3,6%                  | ,7%                | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 20               | 15                  | 1                     | 0                  | 36     |
|                             |                                          | 55,6%            | 41,7%               | 2,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 57               | 50                  | 3                     | 1                  | 111    |
|                             |                                          | 51,4%            | 45,0%               | 2,7%                  | ,9%                | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 23               | 11                  | 2                     | 0                  | 36     |
|                             |                                          | 63,9%            | 30,6%               | 5,6%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 6                | 5                   | 0                     | 0                  | 11     |
|                             |                                          | 54,5%            | 45,5%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 17               | 15                  | 1                     | 0                  | 33     |
|                             |                                          | 51,5%            | 45,5%               | 3,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 4                | 1                   | 0                     | 1                  | 6      |
|                             |                                          | 66,7%            | 16,7%               | 0,0%                  | 16,7%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 20               | 20                  | 2                     | 0                  | 42     |
|                             |                                          | 47,6%            | 47,6%               | 4,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 31               | 33                  | 2                     | 0                  | 66     |
|                             |                                          | 47,0%            | 50,0%               | 3,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 48               | 27                  | 2                     | 0                  | 77     |
|                             |                                          | 62,3%            | 35,1%               | 2,6%                  | 0,0%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 61               | 25                  | 1                     | 1                  | 88     |
|                             |                                          | 69,3%            | 28,4%               | 1,1%                  | 1,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 25               | 35                  | 3                     | 0                  | 63     |
|                             |                                          | 39,7%            | 55,6%               | 4,8%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 17               | 21                  | 2                     | 0                  | 40     |
|                             |                                          | 42,5%            | 52,5%               | 5,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 103              | 81                  | 6                     | 1                  | 191    |
|                             |                                          | 53,9%            | 42,4%               | 3,1%                  | ,5%                | 100,0% |

## TV program pratim preko provajdera:

|                                   |                                                | BroadBand<br>Montenegro<br>- BBM | Cabling | Crnogorski<br>Telekom-<br>Extra TV | Eltamont | MediaNet | M-Kabl | TotalTV<br>Montenegro | Total  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|---------|------------------------------------|----------|----------|--------|-----------------------|--------|
| POL                               | Muški                                          | 73                               | 7       | 141                                | 2        | 1        | 69     | 108                   | 386    |
|                                   |                                                | 18,9%                            | 1,8%    | 36,5%                              | ,5%      | ,3%      | 17,9%  | 28,0%                 | 100,0% |
|                                   | Ženski                                         | 75                               | 9       | 157                                | 3        | 0        | 48     | 117                   | 394    |
|                                   |                                                | 19,0%                            | 2,3%    | 39,8%                              | ,8%      | 0,0%     | 12,2%  | 29,7%                 | 100,0% |
| STAROST                           | Od 18 do 24<br>godine                          | 28                               | 3       | 47                                 | 1        | 0        | 13     | 32                    | 124    |
|                                   |                                                | 22,6%                            | 2,4%    | 37,9%                              | ,8%      | 0,0%     | 10,5%  | 25,8%                 | 100,0% |
|                                   | Od 25 do 55<br>godina                          | 92                               | 11      | 187                                | 3        | 1        | 78     | 140                   | 484    |
|                                   |                                                | 19,0%                            | 2,3%    | 38,6%                              | ,6%      | ,2%      | 16,1%  | 28,9%                 | 100,0% |
|                                   | Više od 55 godina                              | 28                               | 2       | 64                                 | 1        | 0        | 26     | 53                    | 172    |
|                                   |                                                | 16,3%                            | 1,2%    | 37,2%                              | ,6%      | 0,0%     | 15,1%  | 30,8%                 | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                       | Osnovno, niže ili<br>sekundarno<br>obrazovanje | 5                                | 0       | 11                                 | 0        | 0        | 9      | 17                    | 42     |
|                                   |                                                | 11,9%                            | 0,0%    | 26,2%                              | 0,0%     | 0,0%     | 21,4%  | 40,5%                 | 100,0% |
|                                   | Više sekundarno<br>obrazovanje                 | 113                              | 13      | 215                                | 4        | 1        | 92     | 172                   | 592    |
|                                   |                                                | 19,1%                            | 2,2%    | 36,3%                              | ,7%      | ,2%      | 15,5%  | 29,1%                 | 100,0% |
|                                   | Tercijarno<br>obrazovanje                      | 30                               | 3       | 72                                 | 1        | 0        | 16     | 36                    | 146    |
|                                   |                                                | 20,5%                            | 2,1%    | 49,3%                              | ,7%      | 0,0%     | 11,0%  | 24,7%                 | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                        | zaposleni ili samo<br>zaposlen                 | 79                               | 13      | 183                                | 3        | 1        | 71     | 125                   | 450    |
|                                   |                                                | 17,6%                            | 2,9%    | 40,7%                              | ,7%      | ,2%      | 15,8%  | 27,8%                 | 100,0% |
|                                   | nezaposlen                                     | 23                               | 0       | 41                                 | 0        | 0        | 15     | 39                    | 114    |
|                                   |                                                | 20,2%                            | 0,0%    | 36,0%                              | 0,0%     | 0,0%     | 13,2%  | 34,2%                 | 100,0% |
|                                   | student                                        | 22                               | 2       | 27                                 | 1        | 0        | 5      | 16                    | 73     |
|                                   |                                                | 30,1%                            | 2,7%    | 37,0%                              | 1,4%     | 0,0%     | 6,8%   | 21,9%                 | 100,0% |
| drugo, ali ne u<br>radnom statusu | 24                                             | 1                                | 47      | 1                                  | 0        | 26       | 45     | 143                   |        |
|                                   | 16,8%                                          | ,7%                              | 32,9%   | ,7%                                | 0,0%     | 18,2%    | 31,5%  | 100,0%                |        |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA    | Ne želi da<br>odgovori                         | 2                                | 0       | 5                                  | 0        | 0        | 1      | 4                     | 10     |
|                                   |                                                | 20,0%                            | 0,0%    | 50,0%                              | 0,0%     | 0,0%     | 10,0%  | 40,0%                 | 100,0% |
|                                   | Do 300 eura                                    | 28                               | 3       | 34                                 | 2        | 0        | 24     | 46                    | 136    |
|                                   |                                                | 20,6%                            | 2,2%    | 25,0%                              | 1,5%     | 0,0%     | 17,6%  | 33,8%                 | 100,0% |
|                                   | Od 301 do 600<br>eura                          | 49                               | 6       | 84                                 | 3        | 0        | 55     | 76                    | 266    |
|                                   |                                                | 18,4%                            | 2,3%    | 31,6%                              | 1,1%     | 0,0%     | 20,7%  | 28,6%                 | 100,0% |
| Preko 600 eura                    | 69                                             | 7                                | 175     | 0                                  | 1        | 37       | 99     | 368                   |        |
|                                   | 18,8%                                          | 1,9%                             | 47,6%   | 0,0%                               | ,3%      | 10,1%    | 26,9%  | 100,0%                |        |
| REGIJA                            | Centralna                                      | 76                               | 5       | 156                                | 5        | 1        | 26     | 120                   | 374    |
|                                   |                                                | 20,3%                            | 1,3%    | 41,7%                              | 1,3%     | ,3%      | 7,0%   | 32,1%                 | 100,0% |
|                                   | Sjeverna                                       | 28                               | 0       | 73                                 | 0        | 0        | 63     | 60                    | 216    |
|                                   |                                                | 13,0%                            | 0,0%    | 33,8%                              | 0,0%     | 0,0%     | 29,2%  | 27,8%                 | 100,0% |
|                                   | Južna                                          | 44                               | 11      | 69                                 | 0        | 0        | 28     | 45                    | 190    |
|                                   |                                                | 23,2%                            | 5,8%    | 36,3%                              | 0,0%     | 0,0%     | 14,7%  | 23,7%                 | 100,0% |
| Total                             |                                                | 148                              | 16      | 298                                | 5        | 1        | 117    | 225                   | 780    |
|                                   |                                                | 19,0%                            | 2,1%    | 38,2%                              | ,6%      | ,1%      | 15,0%  | 28,8%                 | 100,0% |

Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 71    | 315    | 386    |
|                                |                                          | 18,4% | 81,6%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 59    | 333    | 392    |
|                                |                                          | 15,1% | 84,9%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 27    | 97     | 124    |
|                                |                                          | 21,8% | 78,2%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 82    | 401    | 483    |
|                                |                                          | 17,0% | 83,0%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 21    | 150    | 171    |
|                                |                                          | 12,3% | 87,7%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5     | 37     | 42     |
|                                |                                          | 11,9% | 88,1%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 93    | 498    | 591    |
|                                |                                          | 15,7% | 84,3%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 32    | 113    | 145    |
|                                |                                          | 22,1% | 77,9%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 79    | 370    | 449    |
|                                |                                          | 17,6% | 82,4%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 16    | 97     | 113    |
|                                |                                          | 14,2% | 85,8%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 17    | 56     | 73     |
|                                |                                          | 23,3% | 76,7%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 18                                       | 125   | 143    |        |
|                                | 12,6%                                    | 87,4% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 3     | 7      | 10     |
|                                |                                          | 30,0% | 70,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 19    | 116    | 135    |
|                                |                                          | 14,1% | 85,9%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 45    | 221    | 266    |
|                                |                                          | 16,9% | 83,1%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 63                                       | 304   | 367    |        |
|                                | 17,2%                                    | 82,8% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 65    | 309    | 374    |
|                                |                                          | 17,4% | 82,6%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 37    | 179    | 216    |
|                                |                                          | 17,1% | 82,9%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 28    | 160    | 188    |
|                                |                                          | 14,9% | 85,1%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 130   | 648    | 778    |
|                                |                                          | 16,7% | 83,3%  | 100,0% |

Šta je razlog za promjenu provajdera?

|                             |                                          | bolje cijene novog provajdera | veći broj dodatnih usluga - internet na primjer | iskustvo prijatelja i porodice sa novim provajderom | bolja usluga novog provajdera - bolja ponuda kanala | veća pouzdanost i kvalitet signala novog provajdera | novi provajder ima bolju reputaciju | posebne promotivne ponude novog provajdera | drugi razlog | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|--------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 27                            | 22                                              | 11                                                  | 25                                                  | 8                                                   | 3                                   | 2                                          | 1            | 99     |
|                             |                                          | 27,3%                         | 22,2%                                           | 11,1%                                               | 25,3%                                               | 8,1%                                                | 3,0%                                | 2,0%                                       | 1,0%         | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 23                            | 16                                              | 7                                                   | 19                                                  | 9                                                   | 1                                   | 1                                          | 2            | 78     |
|                             |                                          | 29,5%                         | 20,5%                                           | 9,0%                                                | 24,4%                                               | 11,5%                                               | 1,3%                                | 1,3%                                       | 2,6%         | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 9                             | 10                                              | 7                                                   | 9                                                   | 1                                                   | 0                                   | 1                                          | 0            | 37     |
|                             |                                          | 24,3%                         | 27,0%                                           | 18,9%                                               | 24,3%                                               | 2,7%                                                | 0,0%                                | 2,7%                                       | 0,0%         | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 32                            | 24                                              | 8                                                   | 31                                                  | 12                                                  | 3                                   | 2                                          | 1            | 113    |
|                             |                                          | 28,3%                         | 21,2%                                           | 7,1%                                                | 27,4%                                               | 10,6%                                               | 2,7%                                | 1,8%                                       | ,9%          | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 9                             | 4                                               | 3                                                   | 4                                                   | 4                                                   | 1                                   | 0                                          | 2            | 27     |
|                             |                                          | 33,3%                         | 14,8%                                           | 11,1%                                               | 14,8%                                               | 14,8%                                               | 3,7%                                | 0,0%                                       | 7,4%         | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1                             | 0                                               | 0                                                   | 1                                                   | 3                                                   | 0                                   | 0                                          | 1            | 6      |
|                             |                                          | 16,7%                         | 0,0%                                            | 0,0%                                                | 16,7%                                               | 50,0%                                               | 0,0%                                | 0,0%                                       | 16,7%        | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 36                            | 28                                              | 13                                                  | 30                                                  | 11                                                  | 4                                   | 2                                          | 2            | 126    |
|                             |                                          | 28,6%                         | 22,2%                                           | 10,3%                                               | 23,8%                                               | 8,7%                                                | 3,2%                                | 1,6%                                       | 1,6%         | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 13                            | 10                                              | 5                                                   | 13                                                  | 3                                                   | 0                                   | 1                                          | 0            | 45     |
|                             |                                          | 28,9%                         | 22,2%                                           | 11,1%                                               | 28,9%                                               | 6,7%                                                | 0,0%                                | 2,2%                                       | 0,0%         | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 31                            | 24                                              | 8                                                   | 31                                                  | 10                                                  | 2                                   | 2                                          | 0            | 108    |
|                             |                                          | 28,7%                         | 22,2%                                           | 7,4%                                                | 28,7%                                               | 9,3%                                                | 1,9%                                | 1,9%                                       | 0,0%         | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 6                             | 4                                               | 2                                                   | 3                                                   | 4                                                   | 1                                   | 0                                          | 0            | 20     |
|                             |                                          | 30,0%                         | 20,0%                                           | 10,0%                                               | 15,0%                                               | 20,0%                                               | 5,0%                                | 0,0%                                       | 0,0%         | 100,0% |
|                             | student                                  | 4                             | 5                                               | 6                                                   | 8                                                   | 0                                                   | 0                                   | 1                                          | 1            | 25     |
|                             |                                          | 16,0%                         | 20,0%                                           | 24,0%                                               | 32,0%                                               | 0,0%                                                | 0,0%                                | 4,0%                                       | 4,0%         | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 9                             | 5                                               | 2                                                   | 2                                                   | 3                                                   | 1                                   | 0                                          | 2            | 24     |
|                             |                                          | 37,5%                         | 20,8%                                           | 8,3%                                                | 8,3%                                                | 12,5%                                               | 4,2%                                | 0,0%                                       | 8,3%         | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 1                             | 1                                               | 0                                                   | 2                                                   | 0                                                   | 0                                   | 0                                          | 0            | 4      |
|                             |                                          | 25,0%                         | 25,0%                                           | 0,0%                                                | 50,0%                                               | 0,0%                                                | 0,0%                                | 0,0%                                       | 0,0%         | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 9                             | 3                                               | 0                                                   | 4                                                   | 4                                                   | 1                                   | 0                                          | 1            | 22     |
|                             |                                          | 40,9%                         | 13,6%                                           | 0,0%                                                | 18,2%                                               | 18,2%                                               | 4,5%                                | 0,0%                                       | 4,5%         | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 18                            | 12                                              | 4                                                   | 11                                                  | 8                                                   | 1                                   | 2                                          | 1            | 57     |
|                             |                                          | 31,6%                         | 21,1%                                           | 7,0%                                                | 19,3%                                               | 14,0%                                               | 1,8%                                | 3,5%                                       | 1,8%         | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 25                            | 23                                              | 11                                                  | 23                                                  | 9                                                   | 2                                   | 1                                          | 1            | 95     |
|                             |                                          | 26,3%                         | 24,2%                                           | 11,6%                                               | 24,2%                                               | 9,5%                                                | 2,1%                                | 1,1%                                       | 1,1%         | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 15                            | 8                                               | 3                                                   | 7                                                   | 6                                                   | 2                                   | 0                                          | 1            | 42     |
|                             |                                          | 35,7%                         | 19,0%                                           | 7,1%                                                | 16,7%                                               | 14,3%                                               | 4,8%                                | 0,0%                                       | 2,4%         | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 10                            | 7                                               | 4                                                   | 14                                                  | 2                                                   | 0                                   | 2                                          | 1            | 40     |
|                             |                                          | 25,0%                         | 17,5%                                           | 10,0%                                               | 35,0%                                               | 5,0%                                                | 0,0%                                | 5,0%                                       | 2,5%         | 100,0% |
| Total                       |                                          | 50                            | 38                                              | 18                                                  | 44                                                  | 17                                                  | 4                                   | 3                                          | 3            | 177    |
|                             |                                          | 28,2%                         | 21,5%                                           | 10,2%                                               | 24,9%                                               | 9,6%                                                | 2,3%                                | 1,7%                                       | 1,7%         | 100,0% |



Ukoliko NISTE mijenjali provajdera šta je razlog?

|                                |                                          | zadovoljan sam trenutnim provajderom | ne vjerujem da se može uštediti mijenjanjem provajdera | vezan sam ugovorom | nisam znao da je moguća promjena | u mjestu u kome živim nema mogućnosti za promjenu | morao bi da kupim dodatnu opremu | imao bih previše dodatnih troškova | drugi razlog | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 246                                  | 31                                                     | 54                 | 2                                | 7                                                 | 7                                | 15                                 | 1            | 363    |
|                                |                                          | 67,8%                                | 8,5%                                                   | 14,9%              | ,6%                              | 1,9%                                              | 1,9%                             | 4,1%                               | ,3%          | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 273                                  | 33                                                     | 45                 | 2                                | 4                                                 | 6                                | 9                                  | 2            | 374    |
|                                |                                          | 73,0%                                | 8,8%                                                   | 12,0%              | ,5%                              | 1,1%                                              | 1,6%                             | 2,4%                               | ,5%          | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 79                                   | 9                                                      | 14                 | 1                                | 2                                                 | 1                                | 5                                  | 1            | 112    |
|                                |                                          | 70,5%                                | 8,0%                                                   | 12,5%              | ,9%                              | 1,8%                                              | ,9%                              | 4,5%                               | ,9%          | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 314                                  | 42                                                     | 66                 | 1                                | 9                                                 | 9                                | 18                                 | 2            | 461    |
|                                |                                          | 68,1%                                | 9,1%                                                   | 14,3%              | ,2%                              | 2,0%                                              | 2,0%                             | 3,9%                               | ,4%          | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 126                                  | 13                                                     | 19                 | 2                                | 0                                                 | 3                                | 1                                  | 0            | 164    |
|                                |                                          | 76,8%                                | 7,9%                                                   | 11,6%              | 1,2%                             | 0,0%                                              | 1,8%                             | ,6%                                | 0,0%         | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 33                                   | 1                                                      | 3                  | 0                                | 0                                                 | 0                                | 1                                  | 0            | 38     |
|                                |                                          | 86,8%                                | 2,6%                                                   | 7,9%               | 0,0%                             | 0,0%                                              | 0,0%                             | 2,6%                               | 0,0%         | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 388                                  | 50                                                     | 82                 | 3                                | 9                                                 | 12                               | 20                                 | 2            | 566    |
|                                |                                          | 68,6%                                | 8,8%                                                   | 14,5%              | ,5%                              | 1,6%                                              | 2,1%                             | 3,5%                               | ,4%          | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 98                                   | 13                                                     | 14                 | 1                                | 2                                                 | 1                                | 3                                  | 1            | 133    |
|                                |                                          | 73,7%                                | 9,8%                                                   | 10,5%              | ,8%                              | 1,5%                                              | ,8%                              | 2,3%                               | ,8%          | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 290                                  | 39                                                     | 61                 | 1                                | 8                                                 | 11                               | 16                                 | 2            | 428    |
|                                |                                          | 67,8%                                | 9,1%                                                   | 14,3%              | ,2%                              | 1,9%                                              | 2,6%                             | 3,7%                               | ,5%          | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 75                                   | 7                                                      | 16                 | 1                                | 2                                                 | 0                                | 5                                  | 1            | 107    |
|                                |                                          | 70,1%                                | 6,5%                                                   | 15,0%              | ,9%                              | 1,9%                                              | 0,0%                             | 4,7%                               | ,9%          | 100,0% |
|                                | student                                  | 47                                   | 6                                                      | 10                 | 0                                | 0                                                 | 1                                | 2                                  | 0            | 66     |
|                                |                                          | 71,2%                                | 9,1%                                                   | 15,2%              | 0,0%                             | 0,0%                                              | 1,5%                             | 3,0%                               | 0,0%         | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 107                                      | 12                                   | 12                                                     | 2                  | 1                                | 1                                                 | 1                                | 0                                  | 136          |        |
|                                | 78,7%                                    | 8,8%                                 | 8,8%                                                   | 1,5%               | ,7%                              | ,7%                                               | ,7%                              | 0,0%                               | 100,0%       |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 7                                    | 1                                                      | 0                  | 0                                | 0                                                 | 0                                | 0                                  | 0            | 8      |
|                                |                                          | 87,5%                                | 12,5%                                                  | 0,0%               | 0,0%                             | 0,0%                                              | 0,0%                             | 0,0%                               | 0,0%         | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 93                                   | 10                                                     | 15                 | 0                                | 4                                                 | 3                                | 3                                  | 0            | 128    |
|                                |                                          | 72,7%                                | 7,8%                                                   | 11,7%              | 0,0%                             | 3,1%                                              | 2,3%                             | 2,3%                               | 0,0%         | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 167                                  | 18                                                     | 40                 | 2                                | 6                                                 | 2                                | 3                                  | 2            | 240    |
|                                |                                          | 69,6%                                | 7,5%                                                   | 16,7%              | ,8%                              | 2,5%                                              | ,8%                              | 1,3%                               | ,8%          | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                           | 252                                  | 35                                                     | 44                 | 2                                | 1                                                 | 8                                | 18                                 | 1            | 361    |
|                                |                                          | 69,8%                                | 9,7%                                                   | 12,2%              | ,6%                              | ,3%                                               | 2,2%                             | 5,0%                               | ,3%          | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                | 253                                  | 30                                                     | 48                 | 1                                | 1                                                 | 3                                | 16                                 | 1            | 353    |
|                                |                                          | 71,7%                                | 8,5%                                                   | 13,6%              | ,3%                              | ,3%                                               | ,8%                              | 4,5%                               | ,3%          | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 136                                  | 18                                                     | 27                 | 2                                | 8                                                 | 5                                | 7                                  | 0            | 203    |
|                                |                                          | 67,0%                                | 8,9%                                                   | 13,3%              | 1,0%                             | 3,9%                                              | 2,5%                             | 3,4%                               | 0,0%         | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 130                                  | 16                                                     | 24                 | 1                                | 2                                                 | 5                                | 1                                  | 2            | 181    |
|                                |                                          | 71,8%                                | 8,8%                                                   | 13,3%              | ,6%                              | 1,1%                                              | 2,8%                             | ,6%                                | 1,1%         | 100,0% |
| Total                          |                                          | 519                                  | 64                                                     | 99                 | 4                                | 11                                                | 13                               | 24                                 | 3            | 737    |
|                                |                                          | 70,4%                                | 8,7%                                                   | 13,4%              | ,5%                              | 1,5%                                              | 1,8%                             | 3,3%                               | ,4%          | 100,0% |

Da li ste zadovoljni kvalitetom slike koju vam pruža provajder?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 197              | 170                 | 15                    | 4                  | 386    |
|                             |                                          | 51,0%            | 44,0%               | 3,9%                  | 1,0%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 184              | 180                 | 26                    | 2                  | 392    |
|                             |                                          | 46,9%            | 45,9%               | 6,6%                  | ,5%                | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 62               | 58                  | 4                     | 0                  | 124    |
|                             |                                          | 50,0%            | 46,8%               | 3,2%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 227              | 224                 | 28                    | 4                  | 483    |
|                             |                                          | 47,0%            | 46,4%               | 5,8%                  | ,8%                | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 92               | 68                  | 9                     | 2                  | 171    |
|                             |                                          | 53,8%            | 39,8%               | 5,3%                  | 1,2%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 27               | 15                  | 0                     | 0                  | 42     |
|                             |                                          | 64,3%            | 35,7%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 282              | 271                 | 33                    | 5                  | 591    |
|                             |                                          | 47,7%            | 45,9%               | 5,6%                  | ,8%                | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 72               | 64                  | 8                     | 1                  | 145    |
|                             |                                          | 49,7%            | 44,1%               | 5,5%                  | ,7%                | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 207              | 210                 | 27                    | 5                  | 449    |
|                             |                                          | 46,1%            | 46,8%               | 6,0%                  | 1,1%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 55               | 53                  | 4                     | 1                  | 113    |
|                             |                                          | 48,7%            | 46,9%               | 3,5%                  | ,9%                | 100,0% |
|                             | student                                  | 39               | 31                  | 3                     | 0                  | 73     |
|                             |                                          | 53,4%            | 42,5%               | 4,1%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 80               | 56                  | 7                     | 0                  | 143    |
|                             |                                          | 55,9%            | 39,2%               | 4,9%                  | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 7                | 2                   | 0                     | 1                  | 10     |
|                             |                                          | 70,0%            | 20,0%               | 0,0%                  | 10,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 55               | 73                  | 7                     | 0                  | 135    |
|                             |                                          | 40,7%            | 54,1%               | 5,2%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 125              | 122                 | 17                    | 2                  | 266    |
|                             |                                          | 47,0%            | 45,9%               | 6,4%                  | ,8%                | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 194              | 153                 | 17                    | 3                  | 367    |
|                             |                                          | 52,9%            | 41,7%               | 4,6%                  | ,8%                | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 225              | 130                 | 15                    | 4                  | 374    |
|                             |                                          | 60,2%            | 34,8%               | 4,0%                  | 1,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 95               | 106                 | 14                    | 1                  | 216    |
|                             |                                          | 44,0%            | 49,1%               | 6,5%                  | ,5%                | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 61               | 114                 | 12                    | 1                  | 188    |
|                             |                                          | 32,4%            | 60,6%               | 6,4%                  | ,5%                | 100,0% |
| Total                       |                                          | 381              | 350                 | 41                    | 6                  | 778    |
|                             |                                          | 49,0%            | 45,0%               | 5,3%                  | ,8%                | 100,0% |

Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 122              | 207                 | 48                    | 9                  | 386    |
|                             |                                          | 31,6%            | 53,6%               | 12,4%                 | 2,3%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 116              | 232                 | 37                    | 7                  | 392    |
|                             |                                          | 29,6%            | 59,2%               | 9,4%                  | 1,8%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 40               | 69                  | 13                    | 2                  | 124    |
|                             |                                          | 32,3%            | 55,6%               | 10,5%                 | 1,6%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 132              | 283                 | 58                    | 10                 | 483    |
|                             |                                          | 27,3%            | 58,6%               | 12,0%                 | 2,1%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 66               | 87                  | 14                    | 4                  | 171    |
|                             |                                          | 38,6%            | 50,9%               | 8,2%                  | 2,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 18               | 21                  | 3                     | 0                  | 42     |
|                             |                                          | 42,9%            | 50,0%               | 7,1%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 178              | 333                 | 68                    | 12                 | 591    |
|                             |                                          | 30,1%            | 56,3%               | 11,5%                 | 2,0%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 42               | 85                  | 14                    | 4                  | 145    |
|                             |                                          | 29,0%            | 58,6%               | 9,7%                  | 2,8%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 122              | 268                 | 49                    | 10                 | 449    |
|                             |                                          | 27,2%            | 59,7%               | 10,9%                 | 2,2%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 39               | 57                  | 14                    | 3                  | 113    |
|                             |                                          | 34,5%            | 50,4%               | 12,4%                 | 2,7%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 25               | 36                  | 11                    | 1                  | 73     |
|                             |                                          | 34,2%            | 49,3%               | 15,1%                 | 1,4%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 52               | 78                  | 11                    | 2                  | 143    |
|                             |                                          | 36,4%            | 54,5%               | 7,7%                  | 1,4%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 4                | 3                   | 1                     | 2                  | 10     |
|                             |                                          | 40,0%            | 30,0%               | 10,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 41               | 76                  | 17                    | 1                  | 135    |
|                             |                                          | 30,4%            | 56,3%               | 12,6%                 | ,7%                | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 66               | 164                 | 30                    | 6                  | 266    |
|                             |                                          | 24,8%            | 61,7%               | 11,3%                 | 2,3%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 127              | 196                 | 37                    | 7                  | 367    |
|                             |                                          | 34,6%            | 53,4%               | 10,1%                 | 1,9%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 154              | 177                 | 30                    | 13                 | 374    |
|                             |                                          | 41,2%            | 47,3%               | 8,0%                  | 3,5%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 48               | 140                 | 25                    | 3                  | 216    |
|                             |                                          | 22,2%            | 64,8%               | 11,6%                 | 1,4%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 36               | 122                 | 30                    | 0                  | 188    |
|                             |                                          | 19,1%            | 64,9%               | 16,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 238              | 439                 | 85                    | 16                 | 778    |
|                             |                                          | 30,6%            | 56,4%               | 10,9%                 | 2,1%               | 100,0% |

Da li ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 63               | 213                 | 85                    | 25                 | 386    |
|                                |                                          | 16,3%            | 55,2%               | 22,0%                 | 6,5%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 62               | 237                 | 69                    | 24                 | 392    |
|                                |                                          | 15,8%            | 60,5%               | 17,6%                 | 6,1%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 24               | 72                  | 24                    | 4                  | 124    |
|                                |                                          | 19,4%            | 58,1%               | 19,4%                 | 3,2%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 78               | 279                 | 91                    | 35                 | 483    |
|                                |                                          | 16,1%            | 57,8%               | 18,8%                 | 7,2%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 23               | 99                  | 39                    | 10                 | 171    |
|                                |                                          | 13,5%            | 57,9%               | 22,8%                 | 5,8%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4                | 26                  | 9                     | 3                  | 42     |
|                                |                                          | 9,5%             | 61,9%               | 21,4%                 | 7,1%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 95               | 339                 | 121                   | 36                 | 591    |
|                                |                                          | 16,1%            | 57,4%               | 20,5%                 | 6,1%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 26               | 85                  | 24                    | 10                 | 145    |
|                                |                                          | 17,9%            | 58,6%               | 16,6%                 | 6,9%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 70               | 268                 | 81                    | 30                 | 449    |
|                                |                                          | 15,6%            | 59,7%               | 18,0%                 | 6,7%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 25               | 57                  | 22                    | 9                  | 113    |
|                                |                                          | 22,1%            | 50,4%               | 19,5%                 | 8,0%               | 100,0% |
|                                | student                                  | 11               | 40                  | 18                    | 4                  | 73     |
|                                |                                          | 15,1%            | 54,8%               | 24,7%                 | 5,5%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 19                                       | 85               | 33                  | 6                     | 143                |        |
|                                | 13,3%                                    | 59,4%            | 23,1%               | 4,2%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 2                | 3                   | 4                     | 1                  | 10     |
|                                |                                          | 20,0%            | 30,0%               | 40,0%                 | 10,0%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 17               | 75                  | 34                    | 9                  | 135    |
|                                |                                          | 12,6%            | 55,6%               | 25,2%                 | 6,7%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 32               | 159                 | 57                    | 18                 | 266    |
|                                |                                          | 12,0%            | 59,8%               | 21,4%                 | 6,8%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 74                                       | 213              | 59                  | 21                    | 367                |        |
|                                | 20,2%                                    | 58,0%            | 16,1%               | 5,7%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 74               | 208                 | 66                    | 26                 | 374    |
|                                |                                          | 19,8%            | 55,6%               | 17,6%                 | 7,0%               | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 27               | 124                 | 48                    | 17                 | 216    |
|                                |                                          | 12,5%            | 57,4%               | 22,2%                 | 7,9%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 24               | 118                 | 40                    | 6                  | 188    |
|                                |                                          | 12,8%            | 62,8%               | 21,3%                 | 3,2%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 125              | 450                 | 154                   | 49                 | 778    |
|                                |                                          | 16,1%            | 57,8%               | 19,8%                 | 6,3%               | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 229   | 157    | 386    |
|                                |                                          | 59,3% | 40,7%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 235   | 157    | 392    |
|                                |                                          | 59,9% | 40,1%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 71    | 53     | 124    |
|                                |                                          | 57,3% | 42,7%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 295   | 188    | 483    |
|                                |                                          | 61,1% | 38,9%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 98    | 73     | 171    |
|                                |                                          | 57,3% | 42,7%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 21    | 21     | 42     |
|                                |                                          | 50,0% | 50,0%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 354   | 237    | 591    |
|                                |                                          | 59,9% | 40,1%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 89    | 56     | 145    |
|                                |                                          | 61,4% | 38,6%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 270   | 179    | 449    |
|                                |                                          | 60,1% | 39,9%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 72    | 41     | 113    |
|                                |                                          | 63,7% | 36,3%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 41    | 32     | 73     |
|                                |                                          | 56,2% | 43,8%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 81                                       | 62    | 143    |        |
|                                | 56,6%                                    | 43,4% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 7     | 3      | 10     |
|                                |                                          | 70,0% | 30,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 79    | 56     | 135    |
|                                |                                          | 58,5% | 41,5%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 168   | 98     | 266    |
|                                |                                          | 63,2% | 36,8%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 210                                      | 157   | 367    |        |
|                                | 57,2%                                    | 42,8% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 228   | 146    | 374    |
|                                |                                          | 61,0% | 39,0%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 129   | 87     | 216    |
|                                |                                          | 59,7% | 40,3%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 107   | 81     | 188    |
|                                |                                          | 56,9% | 43,1%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 464   | 314    | 778    |
|                                |                                          | 59,6% | 40,4%  | 100,0% |

Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 31               | 154                 | 32                    | 12                 | 229    |
|                                |                                          | 13,5%            | 67,2%               | 14,0%                 | 5,2%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 34               | 156                 | 37                    | 8                  | 235    |
|                                |                                          | 14,5%            | 66,4%               | 15,7%                 | 3,4%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 8                | 49                  | 10                    | 4                  | 71     |
|                                |                                          | 11,3%            | 69,0%               | 14,1%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 41               | 198                 | 45                    | 11                 | 295    |
|                                |                                          | 13,9%            | 67,1%               | 15,3%                 | 3,7%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 16               | 63                  | 14                    | 5                  | 98     |
|                                |                                          | 16,3%            | 64,3%               | 14,3%                 | 5,1%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 11                  | 4                     | 0                  | 21     |
|                                |                                          | 28,6%            | 52,4%               | 19,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 50               | 233                 | 56                    | 15                 | 354    |
|                                |                                          | 14,1%            | 65,8%               | 15,8%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 9                | 66                  | 9                     | 5                  | 89     |
|                                |                                          | 10,1%            | 74,2%               | 10,1%                 | 5,6%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 34               | 179                 | 44                    | 13                 | 270    |
|                                |                                          | 12,6%            | 66,3%               | 16,3%                 | 4,8%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 11               | 48                  | 9                     | 4                  | 72     |
|                                |                                          | 15,3%            | 66,7%               | 12,5%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                                | student                                  | 7                | 28                  | 6                     | 0                  | 41     |
|                                |                                          | 17,1%            | 68,3%               | 14,6%                 | 0,0%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 13                                       | 55               | 10                  | 3                     | 81                 |        |
|                                | 16,0%                                    | 67,9%            | 12,3%               | 3,7%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 3                   | 0                     | 3                  | 7      |
|                                |                                          | 14,3%            | 42,9%               | 0,0%                  | 42,9%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 14               | 41                  | 19                    | 5                  | 79     |
|                                |                                          | 17,7%            | 51,9%               | 24,1%                 | 6,3%               | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 20               | 123                 | 20                    | 5                  | 168    |
|                                |                                          | 11,9%            | 73,2%               | 11,9%                 | 3,0%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 30                                       | 143              | 30                  | 7                     | 210                |        |
|                                | 14,3%                                    | 68,1%            | 14,3%               | 3,3%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 46               | 139                 | 31                    | 12                 | 228    |
|                                |                                          | 20,2%            | 61,0%               | 13,6%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 13               | 87                  | 24                    | 5                  | 129    |
|                                |                                          | 10,1%            | 67,4%               | 18,6%                 | 3,9%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 6                | 84                  | 14                    | 3                  | 107    |
|                                |                                          | 5,6%             | 78,5%               | 13,1%                 | 2,8%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 65               | 310                 | 69                    | 20                 | 464    |
|                                |                                          | 14,0%            | 66,8%               | 14,9%                 | 4,3%               | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 173   | 213    | 386    |
|                                |                                          | 44,8% | 55,2%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 183   | 209    | 392    |
|                                |                                          | 46,7% | 53,3%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 51    | 73     | 124    |
|                                |                                          | 41,1% | 58,9%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 243   | 240    | 483    |
|                                |                                          | 50,3% | 49,7%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 62    | 109    | 171    |
|                                |                                          | 36,3% | 63,7%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 13    | 29     | 42     |
|                                |                                          | 31,0% | 69,0%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 277   | 314    | 591    |
|                                |                                          | 46,9% | 53,1%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 66    | 79     | 145    |
|                                |                                          | 45,5% | 54,5%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 228   | 221    | 449    |
|                                |                                          | 50,8% | 49,2%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 48    | 65     | 113    |
|                                |                                          | 42,5% | 57,5%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 32    | 41     | 73     |
|                                |                                          | 43,8% | 56,2%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 48                                       | 95    | 143    |        |
|                                | 33,6%                                    | 66,4% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 5     | 5      | 10     |
|                                |                                          | 50,0% | 50,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 58    | 77     | 135    |
|                                |                                          | 43,0% | 57,0%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 138   | 128    | 266    |
|                                |                                          | 51,9% | 48,1%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 155                                      | 212   | 367    |        |
|                                | 42,2%                                    | 57,8% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 175   | 199    | 374    |
|                                |                                          | 46,8% | 53,2%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 99    | 117    | 216    |
|                                |                                          | 45,8% | 54,2%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 82    | 106    | 188    |
|                                |                                          | 43,6% | 56,4%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 356   | 422    | 778    |
|                                |                                          | 45,8% | 54,2%  | 100,0% |

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

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 49               | 85                  | 31                    | 8                  | 173    |
|                             |                                          | 28,3%            | 49,1%               | 17,9%                 | 4,6%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 45               | 110                 | 21                    | 7                  | 183    |
|                             |                                          | 24,6%            | 60,1%               | 11,5%                 | 3,8%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 12               | 31                  | 6                     | 2                  | 51     |
|                             |                                          | 23,5%            | 60,8%               | 11,8%                 | 3,9%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 63               | 133                 | 39                    | 8                  | 243    |
|                             |                                          | 25,9%            | 54,7%               | 16,0%                 | 3,3%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 19               | 31                  | 7                     | 5                  | 62     |
|                             |                                          | 30,6%            | 50,0%               | 11,3%                 | 8,1%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 6                | 5                   | 1                     | 1                  | 13     |
|                             |                                          | 46,2%            | 38,5%               | 7,7%                  | 7,7%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 64               | 155                 | 45                    | 13                 | 277    |
|                             |                                          | 23,1%            | 56,0%               | 16,2%                 | 4,7%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 24               | 35                  | 6                     | 1                  | 66     |
|                             |                                          | 36,4%            | 53,0%               | 9,1%                  | 1,5%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 54               | 128                 | 35                    | 11                 | 228    |
|                             |                                          | 23,7%            | 56,1%               | 15,4%                 | 4,8%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 15               | 21                  | 8                     | 4                  | 48     |
|                             |                                          | 31,3%            | 43,8%               | 16,7%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 10               | 19                  | 3                     | 0                  | 32     |
|                             |                                          | 31,3%            | 59,4%               | 9,4%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 15               | 27                  | 6                     | 0                  | 48     |
|                             |                                          | 31,3%            | 56,3%               | 12,5%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 1                   | 1                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 40,0%            | 20,0%               | 20,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 11               | 35                  | 11                    | 1                  | 58     |
|                             |                                          | 19,0%            | 60,3%               | 19,0%                 | 1,7%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 29               | 81                  | 20                    | 8                  | 138    |
|                             |                                          | 21,0%            | 58,7%               | 14,5%                 | 5,8%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 52               | 78                  | 20                    | 5                  | 155    |
|                             |                                          | 33,5%            | 50,3%               | 12,9%                 | 3,2%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 59               | 86                  | 20                    | 10                 | 175    |
|                             |                                          | 33,7%            | 49,1%               | 11,4%                 | 5,7%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 16               | 60                  | 21                    | 2                  | 99     |
|                             |                                          | 16,2%            | 60,6%               | 21,2%                 | 2,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 19               | 49                  | 11                    | 3                  | 82     |
|                             |                                          | 23,2%            | 59,8%               | 13,4%                 | 3,7%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 94               | 195                 | 52                    | 15                 | 356    |
|                             |                                          | 26,4%            | 54,8%               | 14,6%                 | 4,2%               | 100,0% |



Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Cijena poziva

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 43               | 105                 | 17                    | 8                  | 173    |
|                             |                                          | 24,9%            | 60,7%               | 9,8%                  | 4,6%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 49               | 106                 | 21                    | 7                  | 183    |
|                             |                                          | 26,8%            | 57,9%               | 11,5%                 | 3,8%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 12               | 32                  | 4                     | 3                  | 51     |
|                             |                                          | 23,5%            | 62,7%               | 7,8%                  | 5,9%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 64               | 143                 | 27                    | 9                  | 243    |
|                             |                                          | 26,3%            | 58,8%               | 11,1%                 | 3,7%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 16               | 36                  | 7                     | 3                  | 62     |
|                             |                                          | 25,8%            | 58,1%               | 11,3%                 | 4,8%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5                | 7                   | 0                     | 1                  | 13     |
|                             |                                          | 38,5%            | 53,8%               | 0,0%                  | 7,7%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 67               | 170                 | 29                    | 11                 | 277    |
|                             |                                          | 24,2%            | 61,4%               | 10,5%                 | 4,0%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 20               | 34                  | 9                     | 3                  | 66     |
|                             |                                          | 30,3%            | 51,5%               | 13,6%                 | 4,5%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 57               | 137                 | 24                    | 10                 | 228    |
|                             |                                          | 25,0%            | 60,1%               | 10,5%                 | 4,4%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 15               | 24                  | 7                     | 2                  | 48     |
|                             |                                          | 31,3%            | 50,0%               | 14,6%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 7                | 21                  | 3                     | 1                  | 32     |
|                             |                                          | 21,9%            | 65,6%               | 9,4%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 13               | 29                  | 4                     | 2                  | 48     |
|                             |                                          | 27,1%            | 60,4%               | 8,3%                  | 4,2%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 1                   | 1                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 40,0%            | 20,0%               | 20,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 12               | 37                  | 6                     | 3                  | 58     |
|                             |                                          | 20,7%            | 63,8%               | 10,3%                 | 5,2%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 27               | 87                  | 18                    | 6                  | 138    |
|                             |                                          | 19,6%            | 63,0%               | 13,0%                 | 4,3%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 51               | 86                  | 13                    | 5                  | 155    |
|                             |                                          | 32,9%            | 55,5%               | 8,4%                  | 3,2%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 60               | 92                  | 16                    | 7                  | 175    |
|                             |                                          | 34,3%            | 52,6%               | 9,1%                  | 4,0%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 20               | 58                  | 15                    | 6                  | 99     |
|                             |                                          | 20,2%            | 58,6%               | 15,2%                 | 6,1%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 12               | 61                  | 7                     | 2                  | 82     |
|                             |                                          | 14,6%            | 74,4%               | 8,5%                  | 2,4%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 92               | 211                 | 38                    | 15                 | 356    |
|                             |                                          | 25,8%            | 59,3%               | 10,7%                 | 4,2%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Vrijeme čekanja na odgovor

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 42               | 80                  | 36                    | 15                 | 173    |
|                             |                                          | 24,3%            | 46,2%               | 20,8%                 | 8,7%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 43               | 96                  | 31                    | 13                 | 183    |
|                             |                                          | 23,5%            | 52,5%               | 16,9%                 | 7,1%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 12               | 26                  | 9                     | 4                  | 51     |
|                             |                                          | 23,5%            | 51,0%               | 17,6%                 | 7,8%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 57               | 122                 | 47                    | 17                 | 243    |
|                             |                                          | 23,5%            | 50,2%               | 19,3%                 | 7,0%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 16               | 28                  | 11                    | 7                  | 62     |
|                             |                                          | 25,8%            | 45,2%               | 17,7%                 | 11,3%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 3                | 7                   | 2                     | 1                  | 13     |
|                             |                                          | 23,1%            | 53,8%               | 15,4%                 | 7,7%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 57               | 141                 | 56                    | 23                 | 277    |
|                             |                                          | 20,6%            | 50,9%               | 20,2%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 25               | 28                  | 9                     | 4                  | 66     |
|                             |                                          | 37,9%            | 42,4%               | 13,6%                 | 6,1%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 51               | 117                 | 42                    | 18                 | 228    |
|                             |                                          | 22,4%            | 51,3%               | 18,4%                 | 7,9%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 13               | 19                  | 12                    | 4                  | 48     |
|                             |                                          | 27,1%            | 39,6%               | 25,0%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 5                | 20                  | 5                     | 2                  | 32     |
|                             |                                          | 15,6%            | 62,5%               | 15,6%                 | 6,3%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 16               | 20                  | 8                     | 4                  | 48     |
|                             |                                          | 33,3%            | 41,7%               | 16,7%                 | 8,3%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 1                   | 0                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 60,0%            | 20,0%               | 0,0%                  | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 9                | 31                  | 14                    | 4                  | 58     |
|                             |                                          | 15,5%            | 53,4%               | 24,1%                 | 6,9%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 25               | 75                  | 25                    | 13                 | 138    |
|                             |                                          | 18,1%            | 54,3%               | 18,1%                 | 9,4%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Preko 600 eura                           | 48               | 69                  | 28                    | 10                 | 155    |
|                             |                                          | 31,0%            | 44,5%               | 18,1%                 | 6,5%               | 100,0% |
|                             | Centralna                                | 52               | 77                  | 31                    | 15                 | 175    |
|                             |                                          | 29,7%            | 44,0%               | 17,7%                 | 8,6%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 20               | 46                  | 23                    | 10                 | 99     |
|                             |                                          | 20,2%            | 46,5%               | 23,2%                 | 10,1%              | 100,0% |
| Južna                       | 13                                       | 53               | 13                  | 3                     | 82                 |        |
|                             | 15,9%                                    | 64,6%            | 15,9%               | 3,7%                  | 100,0%             |        |
| Total                       |                                          | 85               | 176                 | 67                    | 28                 | 356    |
|                             |                                          | 23,9%            | 49,4%               | 18,8%                 | 7,9%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Kvalitet odgovora

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 54               | 87                  | 23                    | 9                  | 173    |
|                             |                                          | 31,2%            | 50,3%               | 13,3%                 | 5,2%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 55               | 104                 | 18                    | 6                  | 183    |
|                             |                                          | 30,1%            | 56,8%               | 9,8%                  | 3,3%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 17               | 30                  | 1                     | 3                  | 51     |
|                             |                                          | 33,3%            | 58,8%               | 2,0%                  | 5,9%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 73               | 129                 | 32                    | 9                  | 243    |
|                             |                                          | 30,0%            | 53,1%               | 13,2%                 | 3,7%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 19               | 32                  | 8                     | 3                  | 62     |
|                             |                                          | 30,6%            | 51,6%               | 12,9%                 | 4,8%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4                | 7                   | 2                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 30,8%            | 53,8%               | 15,4%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 75               | 154                 | 35                    | 13                 | 277    |
|                             |                                          | 27,1%            | 55,6%               | 12,6%                 | 4,7%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 30               | 30                  | 4                     | 2                  | 66     |
|                             |                                          | 45,5%            | 45,5%               | 6,1%                  | 3,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 65               | 124                 | 27                    | 12                 | 228    |
|                             |                                          | 28,5%            | 54,4%               | 11,8%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 16               | 23                  | 7                     | 2                  | 48     |
|                             |                                          | 33,3%            | 47,9%               | 14,6%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 10               | 20                  | 1                     | 1                  | 32     |
|                             |                                          | 31,3%            | 62,5%               | 3,1%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 18               | 24                  | 6                     | 0                  | 48     |
|                             |                                          | 37,5%            | 50,0%               | 12,5%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 1                   | 0                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 60,0%            | 20,0%               | 0,0%                  | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 11               | 36                  | 10                    | 1                  | 58     |
|                             |                                          | 19,0%            | 62,1%               | 17,2%                 | 1,7%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 34               | 81                  | 15                    | 8                  | 138    |
|                             |                                          | 24,6%            | 58,7%               | 10,9%                 | 5,8%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 61               | 73                  | 16                    | 5                  | 155    |
|                             |                                          | 39,4%            | 47,1%               | 10,3%                 | 3,2%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 69               | 85                  | 13                    | 8                  | 175    |
|                             |                                          | 39,4%            | 48,6%               | 7,4%                  | 4,6%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 25               | 52                  | 18                    | 4                  | 99     |
|                             |                                          | 25,3%            | 52,5%               | 18,2%                 | 4,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 15               | 54                  | 10                    | 3                  | 82     |
|                             |                                          | 18,3%            | 65,9%               | 12,2%                 | 3,7%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 109              | 191                 | 41                    | 15                 | 356    |
|                             |                                          | 30,6%            | 53,7%               | 11,5%                 | 4,2%               | 100,0% |

Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra): Kultura ophođenja

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 66               | 84                  | 17                    | 6                  | 173    |
|                             |                                          | 38,2%            | 48,6%               | 9,8%                  | 3,5%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 65               | 100                 | 9                     | 9                  | 183    |
|                             |                                          | 35,5%            | 54,6%               | 4,9%                  | 4,9%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 20               | 27                  | 3                     | 1                  | 51     |
|                             |                                          | 39,2%            | 52,9%               | 5,9%                  | 2,0%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 88               | 127                 | 18                    | 10                 | 243    |
|                             |                                          | 36,2%            | 52,3%               | 7,4%                  | 4,1%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 23               | 30                  | 5                     | 4                  | 62     |
|                             |                                          | 37,1%            | 48,4%               | 8,1%                  | 6,5%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5                | 8                   | 0                     | 0                  | 13     |
|                             |                                          | 38,5%            | 61,5%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 95               | 147                 | 22                    | 13                 | 277    |
|                             |                                          | 34,3%            | 53,1%               | 7,9%                  | 4,7%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 31               | 29                  | 4                     | 2                  | 66     |
|                             |                                          | 47,0%            | 43,9%               | 6,1%                  | 3,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 79               | 118                 | 17                    | 14                 | 228    |
|                             |                                          | 34,6%            | 51,8%               | 7,5%                  | 6,1%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 22               | 21                  | 4                     | 1                  | 48     |
|                             |                                          | 45,8%            | 43,8%               | 8,3%                  | 2,1%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 11               | 19                  | 2                     | 0                  | 32     |
|                             |                                          | 34,4%            | 59,4%               | 6,3%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 19               | 26                  | 3                     | 0                  | 48     |
|                             |                                          | 39,6%            | 54,2%               | 6,3%                  | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 3                | 1                   | 0                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 60,0%            | 20,0%               | 0,0%                  | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 15               | 37                  | 5                     | 1                  | 58     |
|                             |                                          | 25,9%            | 63,8%               | 8,6%                  | 1,7%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 42               | 79                  | 10                    | 7                  | 138    |
|                             |                                          | 30,4%            | 57,2%               | 7,2%                  | 5,1%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 71               | 67                  | 11                    | 6                  | 155    |
|                             |                                          | 45,8%            | 43,2%               | 7,1%                  | 3,9%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 84               | 77                  | 5                     | 9                  | 175    |
|                             |                                          | 48,0%            | 44,0%               | 2,9%                  | 5,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 32               | 51                  | 13                    | 3                  | 99     |
|                             |                                          | 32,3%            | 51,5%               | 13,1%                 | 3,0%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 15               | 56                  | 8                     | 3                  | 82     |
|                             |                                          | 18,3%            | 68,3%               | 9,8%                  | 3,7%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 131              | 184                 | 26                    | 15                 | 356    |
|                             |                                          | 36,8%            | 51,7%               | 7,3%                  | 4,2%               | 100,0% |

Da li ste čuli da je planiran prestanak analognog i prelazak na digitalno zemaljsko emitovanje TV signala?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 297   | 201    | 498    |
|                                |                                          | 59,6% | 40,4%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 268   | 247    | 515    |
|                                |                                          | 52,0% | 48,0%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 75    | 64     | 139    |
|                                |                                          | 54,0% | 46,0%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 371   | 237    | 608    |
|                                |                                          | 61,0% | 39,0%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 119   | 147    | 266    |
|                                |                                          | 44,7% | 55,3%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 40    | 52     | 92     |
|                                |                                          | 43,5% | 56,5%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 429   | 335    | 764    |
|                                |                                          | 56,2% | 43,8%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 96    | 61     | 157    |
|                                |                                          | 61,1% | 38,9%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 328   | 204    | 532    |
|                                |                                          | 61,7% | 38,3%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 108   | 73     | 181    |
|                                |                                          | 59,7% | 40,3%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 44    | 33     | 77     |
|                                |                                          | 57,1% | 42,9%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 85                                       | 138   | 223    |        |
|                                | 38,1%                                    | 61,9% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 16    | 5      | 21     |
|                                |                                          | 76,2% | 23,8%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 123   | 145    | 268    |
|                                |                                          | 45,9% | 54,1%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 188   | 146    | 334    |
|                                |                                          | 56,3% | 43,7%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 238                                      | 152   | 390    |        |
|                                | 61,0%                                    | 39,0% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 285   | 187    | 472    |
|                                |                                          | 60,4% | 39,6%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 147   | 150    | 297    |
|                                |                                          | 49,5% | 50,5%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 133   | 111    | 244    |
|                                |                                          | 54,5% | 45,5%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 565   | 448    | 1013   |
|                                |                                          | 55,8% | 44,2%  | 100,0% |

Preko koga ste čuli za prelazak na digitalno zemaljsko emitovanje TV signala?

|                                |                                             | TV    | Novine | Ostali mediji<br>(radio,<br>internet) | Čuli ste od<br>nekog<br>(prijatelj,<br>kolega) | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|-------|--------|---------------------------------------|------------------------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 255   | 51     | 19                                    | 41                                             | 297    |
|                                |                                             | 85,9% | 17,2%  | 6,4%                                  | 13,8%                                          | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 223   | 24     | 16                                    | 43                                             | 268    |
|                                |                                             | 83,2% | 9,0%   | 6,0%                                  | 16,0%                                          | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 58    | 8      | 7                                     | 14                                             | 75     |
|                                |                                             | 77,3% | 10,7%  | 9,3%                                  | 18,7%                                          | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 316   | 52     | 26                                    | 54                                             | 371    |
|                                |                                             | 85,2% | 14,0%  | 7,0%                                  | 14,6%                                          | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 104   | 15     | 2                                     | 16                                             | 119    |
|                                |                                             | 87,4% | 12,6%  | 1,7%                                  | 13,4%                                          | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 38    | 2      | 0                                     | 2                                              | 40     |
|                                |                                             | 95,0% | 5,0%   | 0,0%                                  | 5,0%                                           | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 359   | 60     | 30                                    | 62                                             | 429    |
|                                |                                             | 83,7% | 14,0%  | 7,0%                                  | 14,5%                                          | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 81    | 13     | 5                                     | 20                                             | 96     |
|                                |                                             | 84,4% | 13,5%  | 5,2%                                  | 20,8%                                          | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 274   | 48     | 23                                    | 55                                             | 328    |
|                                |                                             | 83,5% | 14,6%  | 7,0%                                  | 16,8%                                          | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 94    | 11     | 7                                     | 10                                             | 108    |
|                                |                                             | 87,0% | 10,2%  | 6,5%                                  | 9,3%                                           | 100,0% |
|                                | student                                     | 34    | 5      | 3                                     | 9                                              | 44     |
|                                |                                             | 77,3% | 11,4%  | 6,8%                                  | 20,5%                                          | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 76    | 11     | 2                                     | 10                                             | 85     |
|                                |                                             | 89,4% | 12,9%  | 2,4%                                  | 11,8%                                          | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 13    | 2      | 2                                     | 1                                              | 16     |
|                                |                                             | 81,3% | 12,5%  | 12,5%                                 | 6,3%                                           | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 103   | 5      | 7                                     | 17                                             | 123    |
|                                |                                             | 83,7% | 4,1%   | 5,7%                                  | 13,8%                                          | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 169   | 19     | 6                                     | 21                                             | 188    |
|                                |                                             | 89,9% | 10,1%  | 3,2%                                  | 11,2%                                          | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 193   | 49     | 20                                    | 45                                             | 238    |
|                                |                                             | 81,1% | 20,6%  | 8,4%                                  | 18,9%                                          | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 235   | 52     | 20                                    | 45                                             | 285    |
|                                |                                             | 82,5% | 18,2%  | 7,0%                                  | 15,8%                                          | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 136   | 14     | 6                                     | 13                                             | 147    |
|                                |                                             | 92,5% | 9,5%   | 4,1%                                  | 8,8%                                           | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 107   | 9      | 9                                     | 26                                             | 133    |
|                                |                                             | 80,5% | 6,8%   | 6,8%                                  | 19,5%                                          | 100,0% |
| Total                          |                                             | 478   | 75     | 35                                    | 84                                             | 565    |
|                                |                                             | 84,6% | 13,3%  | 6,2%                                  | 14,9%                                          | 100,0% |

Da li znate koji je krajnji rok za prestanak emitovanja analognog zemaljskog TV signala?

|                                |                                          | NE    | 1.1.2015 | 1.5.2015 | 1.6.2015 | 15.6.2015 | 17.6.2015 | 1.7.2015 | ostali datumi | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|---------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 178   | 17       | 5        | 57       | 4         | 12        | 12       | 12            | 297    |
|                                |                                          | 59,9% | 5,7%     | 1,7%     | 19,2%    | 1,3%      | 4,0%      | 4,0%     | 4,0%          | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 168   | 11       | 2        | 59       | 7         | 6         | 9        | 6             | 268    |
|                                |                                          | 62,7% | 4,1%     | ,7%      | 22,0%    | 2,6%      | 2,2%      | 3,4%     | 2,2%          | 100,0% |
| Godine                         | Od 18 do 24 godine                       | 57    | 3        | 0        | 11       | 0         | 0         | 4        | 0             | 75     |
|                                |                                          | 76,0% | 4,0%     | 0,0%     | 14,7%    | 0,0%      | 0,0%      | 5,3%     | 0,0%          | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 219   | 21       | 5        | 82       | 5         | 15        | 12       | 12            | 371    |
|                                |                                          | 59,0% | 5,7%     | 1,3%     | 22,1%    | 1,3%      | 4,0%      | 3,2%     | 3,2%          | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 70    | 4        | 2        | 23       | 6         | 3         | 5        | 6             | 119    |
|                                |                                          | 58,8% | 3,4%     | 1,7%     | 19,3%    | 5,0%      | 2,5%      | 4,2%     | 5,0%          | 100,0% |
| Obrazovanje                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 28    | 0        | 0        | 6        | 1         | 2         | 1        | 2             | 40     |
|                                |                                          | 70,0% | 0,0%     | 0,0%     | 15,0%    | 2,5%      | 5,0%      | 2,5%     | 5,0%          | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 268   | 22       | 6        | 82       | 8         | 11        | 18       | 14            | 429    |
|                                |                                          | 62,5% | 5,1%     | 1,4%     | 19,1%    | 1,9%      | 2,6%      | 4,2%     | 3,3%          | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 50    | 6        | 1        | 28       | 2         | 5         | 2        | 2             | 96     |
|                                |                                          | 52,1% | 6,3%     | 1,0%     | 29,2%    | 2,1%      | 5,2%      | 2,1%     | 2,1%          | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 191   | 19       | 3        | 72       | 6         | 14        | 12       | 11            | 328    |
|                                |                                          | 58,2% | 5,8%     | ,9%      | 22,0%    | 1,8%      | 4,3%      | 3,7%     | 3,4%          | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 70    | 5        | 2        | 22       | 0         | 2         | 3        | 4             | 108    |
|                                |                                          | 64,8% | 4,6%     | 1,9%     | 20,4%    | 0,0%      | 1,9%      | 2,8%     | 3,7%          | 100,0% |
|                                | student                                  | 34    | 1        | 0        | 8        | 0         | 0         | 1        | 0             | 44     |
|                                |                                          | 77,3% | 2,3%     | 0,0%     | 18,2%    | 0,0%      | 0,0%      | 2,3%     | 0,0%          | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom statusu           | 51    | 3        | 2        | 14       | 5         | 2         | 5        | 3             | 85     |
|                                |                                          | 60,0% | 3,5%     | 2,4%     | 16,5%    | 5,9%      | 2,4%      | 5,9%     | 3,5%          | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 11    | 0        | 0        | 4        | 0         | 0         | 1        | 0             | 16     |
|                                |                                          | 68,8% | 0,0%     | 0,0%     | 25,0%    | 0,0%      | 0,0%      | 6,3%     | 0,0%          | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 77    | 5        | 3        | 22       | 5         | 3         | 4        | 4             | 123    |
|                                |                                          | 62,6% | 4,1%     | 2,4%     | 17,9%    | 4,1%      | 2,4%      | 3,3%     | 3,3%          | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 104   | 14       | 3        | 37       | 6         | 6         | 10       | 8             | 188    |
|                                |                                          | 55,3% | 7,4%     | 1,6%     | 19,7%    | 3,2%      | 3,2%      | 5,3%     | 4,3%          | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                           | 154   | 9        | 1        | 53       | 0         | 9         | 6        | 6             | 238    |
|                                |                                          | 64,7% | 3,8%     | ,4%      | 22,3%    | 0,0%      | 3,8%      | 2,5%     | 2,5%          | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                | 184   | 11       | 5        | 59       | 4         | 8         | 5        | 9             | 285    |
|                                |                                          | 64,6% | 3,9%     | 1,8%     | 20,7%    | 1,4%      | 2,8%      | 1,8%     | 3,2%          | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 83    | 7        | 2        | 28       | 4         | 7         | 11       | 5             | 147    |
|                                |                                          | 56,5% | 4,8%     | 1,4%     | 19,0%    | 2,7%      | 4,8%      | 7,5%     | 3,4%          | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 79    | 10       | 0        | 29       | 3         | 3         | 5        | 4             | 133    |
|                                |                                          | 59,4% | 7,5%     | 0,0%     | 21,8%    | 2,3%      | 2,3%      | 3,8%     | 3,0%          | 100,0% |
| Total                          |                                          | 346   | 28       | 7        | 116      | 11        | 18        | 21       | 18            | 565    |
|                                |                                          | 61,2% | 5,0%     | 1,2%     | 20,5%    | 1,9%      | 3,2%      | 3,7%     | 3,2%          | 100,0% |

Da li znate da će vam možda biti potrebna dodatna oprema/uređaj za prijem digitalnog zemaljskog TV signala?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 231   | 66     | 297    |
|                                |                                          | 77,8% | 22,2%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 180   | 88     | 268    |
|                                |                                          | 67,2% | 32,8%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 53    | 22     | 75     |
|                                |                                          | 70,7% | 29,3%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 279   | 92     | 371    |
|                                |                                          | 75,2% | 24,8%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 79    | 40     | 119    |
|                                |                                          | 66,4% | 33,6%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 24    | 16     | 40     |
|                                |                                          | 60,0% | 40,0%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 320   | 109    | 429    |
|                                |                                          | 74,6% | 25,4%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 67    | 29     | 96     |
|                                |                                          | 69,8% | 30,2%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 253   | 75     | 328    |
|                                |                                          | 77,1% | 22,9%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 74    | 34     | 108    |
|                                |                                          | 68,5% | 31,5%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 27    | 17     | 44     |
|                                |                                          | 61,4% | 38,6%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 57                                       | 28    | 85     |        |
|                                | 67,1%                                    | 32,9% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 12    | 4      | 16     |
|                                |                                          | 75,0% | 25,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 91    | 32     | 123    |
|                                |                                          | 74,0% | 26,0%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 125   | 63     | 188    |
|                                |                                          | 66,5% | 33,5%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 183                                      | 55    | 238    |        |
|                                | 76,9%                                    | 23,1% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 213   | 72     | 285    |
|                                |                                          | 74,7% | 25,3%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 116   | 31     | 147    |
|                                |                                          | 78,9% | 21,1%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 82    | 51     | 133    |
|                                |                                          | 61,7% | 38,3%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 411   | 154    | 565    |
|                                |                                          | 72,7% | 27,3%  | 100,0% |



Koja dodatna oprema/uređaj će vam biti potrebna za prijem digitalnog zemaljskog TV signala?

|                             |                                          | TV prijemnik koji podržava DVB-T2 standard | STB (set-top-box) za TV prijemnike koji ne podržavaju DVB-T2 standard | Ne znam | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 96                                         | 68                                                                    | 67      | 231    |
|                             |                                          | 41,6%                                      | 29,4%                                                                 | 29,0%   | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 92                                         | 44                                                                    | 44      | 180    |
|                             |                                          | 51,1%                                      | 24,4%                                                                 | 24,4%   | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 26                                         | 15                                                                    | 12      | 53     |
|                             |                                          | 49,1%                                      | 28,3%                                                                 | 22,6%   | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 135                                        | 73                                                                    | 71      | 279    |
|                             |                                          | 48,4%                                      | 26,2%                                                                 | 25,4%   | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 27                                         | 24                                                                    | 28      | 79     |
|                             |                                          | 34,2%                                      | 30,4%                                                                 | 35,4%   | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 7                                          | 7                                                                     | 10      | 24     |
|                             |                                          | 29,2%                                      | 29,2%                                                                 | 41,7%   | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 143                                        | 97                                                                    | 80      | 320    |
|                             |                                          | 44,7%                                      | 30,3%                                                                 | 25,0%   | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 38                                         | 8                                                                     | 21      | 67     |
|                             |                                          | 56,7%                                      | 11,9%                                                                 | 31,3%   | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 123                                        | 58                                                                    | 72      | 253    |
|                             |                                          | 48,6%                                      | 22,9%                                                                 | 28,5%   | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 31                                         | 31                                                                    | 12      | 74     |
|                             |                                          | 41,9%                                      | 41,9%                                                                 | 16,2%   | 100,0% |
|                             | student                                  | 15                                         | 7                                                                     | 5       | 27     |
|                             |                                          | 55,6%                                      | 25,9%                                                                 | 18,5%   | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 19                                         | 16                                                                    | 22      | 57     |
|                             |                                          | 33,3%                                      | 28,1%                                                                 | 38,6%   | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 4                                          | 2                                                                     | 6       | 12     |
|                             |                                          | 33,3%                                      | 16,7%                                                                 | 50,0%   | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 29                                         | 37                                                                    | 25      | 91     |
|                             |                                          | 31,9%                                      | 40,7%                                                                 | 27,5%   | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 52                                         | 42                                                                    | 31      | 125    |
|                             |                                          | 41,6%                                      | 33,6%                                                                 | 24,8%   | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 103                                        | 31                                                                    | 49      | 183    |
|                             |                                          | 56,3%                                      | 16,9%                                                                 | 26,8%   | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 107                                        | 55                                                                    | 51      | 213    |
|                             |                                          | 50,2%                                      | 25,8%                                                                 | 23,9%   | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 47                                         | 38                                                                    | 31      | 116    |
|                             |                                          | 40,5%                                      | 32,8%                                                                 | 26,7%   | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 34                                         | 19                                                                    | 29      | 82     |
|                             |                                          | 41,5%                                      | 23,2%                                                                 | 35,4%   | 100,0% |
| Total                       |                                          | 188                                        | 112                                                                   | 111     | 411    |
|                             |                                          | 45,7%                                      | 27,3%                                                                 | 27,0%   | 100,0% |

Da li smatrate da digitalizacija donosi prednosti, i koje?

|                                |                                          | Bolji kvalitet slike i zvuka | Veći izbor programa | Bolji prijem signala, nema potrebe za usmjeravanjem antene | Drugo | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 174                          | 37                  | 27                                                         | 25    | 34     | 297    |
|                                |                                          | 58,6%                        | 12,5%               | 9,1%                                                       | 8,4%  | 11,4%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 132                          | 35                  | 28                                                         | 24    | 48     | 267    |
|                                |                                          | 49,4%                        | 13,1%               | 10,5%                                                      | 9,0%  | 18,0%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 47                           | 10                  | 7                                                          | 5     | 6      | 75     |
|                                |                                          | 62,7%                        | 13,3%               | 9,3%                                                       | 6,7%  | 8,0%   | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 203                          | 50                  | 37                                                         | 27    | 54     | 371    |
|                                |                                          | 54,7%                        | 13,5%               | 10,0%                                                      | 7,3%  | 14,6%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 56                           | 12                  | 11                                                         | 17    | 22     | 118    |
|                                |                                          | 47,5%                        | 10,2%               | 9,3%                                                       | 14,4% | 18,6%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 14                           | 4                   | 2                                                          | 7     | 13     | 40     |
|                                |                                          | 35,0%                        | 10,0%               | 5,0%                                                       | 17,5% | 32,5%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 230                          | 53                  | 45                                                         | 35    | 66     | 429    |
|                                |                                          | 53,6%                        | 12,4%               | 10,5%                                                      | 8,2%  | 15,4%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 62                           | 15                  | 8                                                          | 7     | 3      | 95     |
|                                |                                          | 65,3%                        | 15,8%               | 8,4%                                                       | 7,4%  | 3,2%   | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 192                          | 40                  | 29                                                         | 24    | 42     | 327    |
|                                |                                          | 58,7%                        | 12,2%               | 8,9%                                                       | 7,3%  | 12,8%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 53                           | 13                  | 12                                                         | 11    | 19     | 108    |
|                                |                                          | 49,1%                        | 12,0%               | 11,1%                                                      | 10,2% | 17,6%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 25                           | 9                   | 3                                                          | 3     | 4      | 44     |
|                                |                                          | 56,8%                        | 20,5%               | 6,8%                                                       | 6,8%  | 9,1%   | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 36                                       | 10                           | 11                  | 11                                                         | 17    | 85     |        |
|                                | 42,4%                                    | 11,8%                        | 12,9%               | 12,9%                                                      | 20,0% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 8                            | 0                   | 2                                                          | 2     | 4      | 16     |
|                                |                                          | 50,0%                        | 0,0%                | 12,5%                                                      | 12,5% | 25,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 52                           | 16                  | 14                                                         | 13    | 28     | 123    |
|                                |                                          | 42,3%                        | 13,0%               | 11,4%                                                      | 10,6% | 22,8%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 100                          | 21                  | 23                                                         | 17    | 27     | 188    |
|                                |                                          | 53,2%                        | 11,2%               | 12,2%                                                      | 9,0%  | 14,4%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 146                                      | 35                           | 16                  | 17                                                         | 23    | 237    |        |
|                                | 61,6%                                    | 14,8%                        | 6,8%                | 7,2%                                                       | 9,7%  | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 169                          | 37                  | 18                                                         | 28    | 32     | 284    |
|                                |                                          | 59,5%                        | 13,0%               | 6,3%                                                       | 9,9%  | 11,3%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 65                           | 20                  | 24                                                         | 11    | 27     | 147    |
|                                |                                          | 44,2%                        | 13,6%               | 16,3%                                                      | 7,5%  | 18,4%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 72                           | 15                  | 13                                                         | 10    | 23     | 133    |
|                                |                                          | 54,1%                        | 11,3%               | 9,8%                                                       | 7,5%  | 17,3%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 306                          | 72                  | 55                                                         | 49    | 82     | 564    |
|                                |                                          | 54,3%                        | 12,8%               | 9,8%                                                       | 8,7%  | 14,5%  | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 301   | 172    | 473    |
|                                |                                          | 63,6% | 36,4%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 307   | 183    | 490    |
|                                |                                          | 62,7% | 37,3%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 123   | 16     | 139    |
|                                |                                          | 88,5% | 11,5%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 416   | 176    | 592    |
|                                |                                          | 70,3% | 29,7%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 69    | 163    | 232    |
|                                |                                          | 29,7% | 70,3%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 14    | 68     | 82     |
|                                |                                          | 17,1% | 82,9%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 460   | 267    | 727    |
|                                |                                          | 63,3% | 36,7%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 134   | 20     | 154    |
|                                |                                          | 87,0% | 13,0%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 382   | 127    | 509    |
|                                |                                          | 75,0% | 25,0%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 97    | 79     | 176    |
|                                |                                          | 55,1% | 44,9%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 73    | 4      | 77     |
|                                |                                          | 94,8% | 5,2%   | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 56                                       | 145   | 201    |        |
|                                | 27,9%                                    | 72,1% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 6     | 14     | 20     |
|                                |                                          | 30,0% | 70,0%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 83    | 170    | 253    |
|                                |                                          | 32,8% | 67,2%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 213   | 109    | 322    |
|                                |                                          | 66,1% | 33,9%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 306                                      | 62    | 368    |        |
|                                | 83,2%                                    | 16,8% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 294   | 153    | 447    |
|                                |                                          | 65,8% | 34,2%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 167   | 119    | 286    |
|                                |                                          | 58,4% | 41,6%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 147   | 83     | 230    |
|                                |                                          | 63,9% | 36,1%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 608   | 355    | 963    |
|                                |                                          | 63,1% | 36,9%  | 100,0% |

Da li ste zadovoljni kvalitetom internet servisa?

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 103              | 164                 | 19                    | 15                 | 301    |
|                             |                                          | 34,2%            | 54,5%               | 6,3%                  | 5,0%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 104              | 168                 | 27                    | 8                  | 307    |
|                             |                                          | 33,9%            | 54,7%               | 8,8%                  | 2,6%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 48               | 65                  | 7                     | 3                  | 123    |
|                             |                                          | 39,0%            | 52,8%               | 5,7%                  | 2,4%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 134              | 230                 | 34                    | 18                 | 416    |
|                             |                                          | 32,2%            | 55,3%               | 8,2%                  | 4,3%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 25               | 37                  | 5                     | 2                  | 69     |
|                             |                                          | 36,2%            | 53,6%               | 7,2%                  | 2,9%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4                | 10                  | 0                     | 0                  | 14     |
|                             |                                          | 28,6%            | 71,4%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 150              | 251                 | 38                    | 21                 | 460    |
|                             |                                          | 32,6%            | 54,6%               | 8,3%                  | 4,6%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 53               | 71                  | 8                     | 2                  | 134    |
|                             |                                          | 39,6%            | 53,0%               | 6,0%                  | 1,5%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 131              | 205                 | 29                    | 17                 | 382    |
|                             |                                          | 34,3%            | 53,7%               | 7,6%                  | 4,5%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 31               | 51                  | 9                     | 6                  | 97     |
|                             |                                          | 32,0%            | 52,6%               | 9,3%                  | 6,2%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 28               | 43                  | 2                     | 0                  | 73     |
|                             |                                          | 38,4%            | 58,9%               | 2,7%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 17               | 33                  | 6                     | 0                  | 56     |
|                             |                                          | 30,4%            | 58,9%               | 10,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 2                | 2                   | 0                     | 2                  | 6      |
|                             |                                          | 33,3%            | 33,3%               | 0,0%                  | 33,3%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 16               | 53                  | 7                     | 7                  | 83     |
|                             |                                          | 19,3%            | 63,9%               | 8,4%                  | 8,4%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 59               | 128                 | 17                    | 9                  | 213    |
|                             |                                          | 27,7%            | 60,1%               | 8,0%                  | 4,2%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 130              | 149                 | 22                    | 5                  | 306    |
|                             |                                          | 42,5%            | 48,7%               | 7,2%                  | 1,6%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 117              | 146                 | 19                    | 12                 | 294    |
|                             |                                          | 39,8%            | 49,7%               | 6,5%                  | 4,1%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 44               | 102                 | 14                    | 7                  | 167    |
|                             |                                          | 26,3%            | 61,1%               | 8,4%                  | 4,2%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 46               | 84                  | 13                    | 4                  | 147    |
|                             |                                          | 31,3%            | 57,1%               | 8,8%                  | 2,7%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 207              | 332                 | 46                    | 23                 | 608    |
|                             |                                          | 34,0%            | 54,6%               | 7,6%                  | 3,8%               | 100,0% |

Da li ste zadovoljni cijenom internet servisa?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 55               | 147                 | 65                    | 34                 | 301    |
|                                |                                          | 18,3%            | 48,8%               | 21,6%                 | 11,3%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 50               | 177                 | 56                    | 24                 | 307    |
|                                |                                          | 16,3%            | 57,7%               | 18,2%                 | 7,8%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 27               | 68                  | 23                    | 5                  | 123    |
|                                |                                          | 22,0%            | 55,3%               | 18,7%                 | 4,1%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 69               | 225                 | 82                    | 40                 | 416    |
|                                |                                          | 16,6%            | 54,1%               | 19,7%                 | 9,6%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 9                | 31                  | 16                    | 13                 | 69     |
|                                |                                          | 13,0%            | 44,9%               | 23,2%                 | 18,8%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1                | 10                  | 0                     | 3                  | 14     |
|                                |                                          | 7,1%             | 71,4%               | 0,0%                  | 21,4%              | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 77               | 241                 | 96                    | 46                 | 460    |
|                                |                                          | 16,7%            | 52,4%               | 20,9%                 | 10,0%              | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 27               | 73                  | 25                    | 9                  | 134    |
|                                |                                          | 20,1%            | 54,5%               | 18,7%                 | 6,7%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 68               | 211                 | 67                    | 36                 | 382    |
|                                |                                          | 17,8%            | 55,2%               | 17,5%                 | 9,4%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 13               | 52                  | 21                    | 11                 | 97     |
|                                |                                          | 13,4%            | 53,6%               | 21,6%                 | 11,3%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 16               | 38                  | 15                    | 4                  | 73     |
|                                |                                          | 21,9%            | 52,1%               | 20,5%                 | 5,5%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 8                                        | 23               | 18                  | 7                     | 56                 |        |
|                                | 14,3%                                    | 41,1%            | 32,1%               | 12,5%                 | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 2                   | 0                     | 3                  | 6      |
|                                |                                          | 16,7%            | 33,3%               | 0,0%                  | 50,0%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 7                | 40                  | 26                    | 10                 | 83     |
|                                |                                          | 8,4%             | 48,2%               | 31,3%                 | 12,0%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 26               | 117                 | 48                    | 22                 | 213    |
|                                |                                          | 12,2%            | 54,9%               | 22,5%                 | 10,3%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 71                                       | 165              | 47                  | 23                    | 306                |        |
|                                | 23,2%                                    | 53,9%            | 15,4%               | 7,5%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 61               | 147                 | 52                    | 34                 | 294    |
|                                |                                          | 20,7%            | 50,0%               | 17,7%                 | 11,6%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 23               | 86                  | 43                    | 15                 | 167    |
|                                |                                          | 13,8%            | 51,5%               | 25,7%                 | 9,0%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 21               | 91                  | 26                    | 9                  | 147    |
|                                |                                          | 14,3%            | 61,9%               | 17,7%                 | 6,1%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 105              | 324                 | 121                   | 58                 | 608    |
|                                |                                          | 17,3%            | 53,3%               | 19,9%                 | 9,5%               | 100,0% |

Da li vaš internet provajder blokira neku vrstu saobraćaja ili aplikacije (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?

|                                |                                          | Da    | Ne    | Ne znam | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|-------|---------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 43    | 193   | 65      | 301    |
|                                |                                          | 14,3% | 64,1% | 21,6%   | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 52    | 184   | 71      | 307    |
|                                |                                          | 16,9% | 59,9% | 23,1%   | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 16    | 87    | 20      | 123    |
|                                |                                          | 13,0% | 70,7% | 16,3%   | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 66    | 268   | 82      | 416    |
|                                |                                          | 15,9% | 64,4% | 19,7%   | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 13    | 22    | 34      | 69     |
|                                |                                          | 18,8% | 31,9% | 49,3%   | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 4     | 4     | 6       | 14     |
|                                |                                          | 28,6% | 28,6% | 42,9%   | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 75    | 275   | 110     | 460    |
|                                |                                          | 16,3% | 59,8% | 23,9%   | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 16    | 98    | 20      | 134    |
|                                |                                          | 11,9% | 73,1% | 14,9%   | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 51    | 247   | 84      | 382    |
|                                |                                          | 13,4% | 64,7% | 22,0%   | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 22    | 61    | 14      | 97     |
|                                |                                          | 22,7% | 62,9% | 14,4%   | 100,0% |
|                                | student                                  | 9     | 52    | 12      | 73     |
|                                |                                          | 12,3% | 71,2% | 16,4%   | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 13                                       | 17    | 26    | 56      |        |
|                                | 23,2%                                    | 30,4% | 46,4% | 100,0%  |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 3     | 3     | 0       | 6      |
|                                |                                          | 50,0% | 50,0% | 0,0%    | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 19    | 45    | 19      | 83     |
|                                |                                          | 22,9% | 54,2% | 22,9%   | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 43    | 119   | 51      | 213    |
|                                |                                          | 20,2% | 55,9% | 23,9%   | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 30                                       | 210   | 66    | 306     |        |
|                                | 9,8%                                     | 68,6% | 21,6% | 100,0%  |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 56    | 181   | 57      | 294    |
|                                |                                          | 19,0% | 61,6% | 19,4%   | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 26    | 90    | 51      | 167    |
|                                |                                          | 15,6% | 53,9% | 30,5%   | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 13    | 106   | 28      | 147    |
|                                |                                          | 8,8%  | 72,1% | 19,0%   | 100,0% |
| Total                          |                                          | 95    | 377   | 136     | 608    |
|                                |                                          | 15,6% | 62,0% | 22,4%   | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da     | Ne    | Ne znam | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|--------|-------|---------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 237    | 20    | 44      | 301    |
|                                |                                          | 78,7%  | 6,6%  | 14,6%   | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 221    | 26    | 60      | 307    |
|                                |                                          | 72,0%  | 8,5%  | 19,5%   | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 104    | 6     | 13      | 123    |
|                                |                                          | 84,6%  | 4,9%  | 10,6%   | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 313    | 35    | 68      | 416    |
|                                |                                          | 75,2%  | 8,4%  | 16,3%   | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 41     | 5     | 23      | 69     |
|                                |                                          | 59,4%  | 7,2%  | 33,3%   | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 8      | 0     | 6       | 14     |
|                                |                                          | 57,1%  | 0,0%  | 42,9%   | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 341    | 36    | 83      | 460    |
|                                |                                          | 74,1%  | 7,8%  | 18,0%   | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 109    | 10    | 15      | 134    |
|                                |                                          | 81,3%  | 7,5%  | 11,2%   | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 288    | 34    | 60      | 382    |
|                                |                                          | 75,4%  | 8,9%  | 15,7%   | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 75     | 6     | 16      | 97     |
|                                |                                          | 77,3%  | 6,2%  | 16,5%   | 100,0% |
|                                | student                                  | 61     | 4     | 8       | 73     |
|                                |                                          | 83,6%  | 5,5%  | 11,0%   | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 34                                       | 2      | 20    | 56      |        |
|                                | 60,7%                                    | 3,6%   | 35,7% | 100,0%  |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 6      | 0     | 0       | 6      |
|                                |                                          | 100,0% | 0,0%  | 0,0%    | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 65     | 4     | 14      | 83     |
|                                |                                          | 78,3%  | 4,8%  | 16,9%   | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 158    | 11    | 44      | 213    |
|                                |                                          | 74,2%  | 5,2%  | 20,7%   | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 229                                      | 31     | 46    | 306     |        |
|                                | 74,8%                                    | 10,1%  | 15,0% | 100,0%  |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 224    | 24    | 46      | 294    |
|                                |                                          | 76,2%  | 8,2%  | 15,6%   | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 125    | 10    | 32      | 167    |
|                                |                                          | 74,9%  | 6,0%  | 19,2%   | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 109    | 12    | 26      | 147    |
|                                |                                          | 74,1%  | 8,2%  | 17,7%   | 100,0% |
| Total                          |                                          | 458    | 46    | 104     | 608    |
|                                |                                          | 75,3%  | 7,6%  | 17,1%   | 100,0% |

Da li ste mijenjali internet provajdera?

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 37    | 264    | 301    |
|                                |                                          | 12,3% | 87,7%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 34    | 273    | 307    |
|                                |                                          | 11,1% | 88,9%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 12    | 111    | 123    |
|                                |                                          | 9,8%  | 90,2%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 53    | 363    | 416    |
|                                |                                          | 12,7% | 87,3%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 6     | 63     | 69     |
|                                |                                          | 8,7%  | 91,3%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2     | 12     | 14     |
|                                |                                          | 14,3% | 85,7%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 53    | 407    | 460    |
|                                |                                          | 11,5% | 88,5%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 16    | 118    | 134    |
|                                |                                          | 11,9% | 88,1%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 42    | 340    | 382    |
|                                |                                          | 11,0% | 89,0%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 14    | 83     | 97     |
|                                |                                          | 14,4% | 85,6%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 9     | 64     | 73     |
|                                |                                          | 12,3% | 87,7%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 6                                        | 50    | 56     |        |
|                                | 10,7%                                    | 89,3% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0     | 6      | 6      |
|                                |                                          | 0,0%  | 100,0% | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 15    | 68     | 83     |
|                                |                                          | 18,1% | 81,9%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 27    | 186    | 213    |
|                                |                                          | 12,7% | 87,3%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 29                                       | 277   | 306    |        |
|                                | 9,5%                                     | 90,5% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 30    | 264    | 294    |
|                                |                                          | 10,2% | 89,8%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 28    | 139    | 167    |
|                                |                                          | 16,8% | 83,2%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 13    | 134    | 147    |
|                                |                                          | 8,8%  | 91,2%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 71    | 537    | 608    |
|                                |                                          | 11,7% | 88,3%  | 100,0% |



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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 184   | 117    | 301    |
|                                |                                          | 61,1% | 38,9%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 168   | 139    | 307    |
|                                |                                          | 54,7% | 45,3%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 76    | 47     | 123    |
|                                |                                          | 61,8% | 38,2%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 241   | 175    | 416    |
|                                |                                          | 57,9% | 42,1%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 35    | 34     | 69     |
|                                |                                          | 50,7% | 49,3%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 8     | 6      | 14     |
|                                |                                          | 57,1% | 42,9%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 267   | 193    | 460    |
|                                |                                          | 58,0% | 42,0%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 77    | 57     | 134    |
|                                |                                          | 57,5% | 42,5%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 224   | 158    | 382    |
|                                |                                          | 58,6% | 41,4%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 52    | 45     | 97     |
|                                |                                          | 53,6% | 46,4%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 45    | 28     | 73     |
|                                |                                          | 61,6% | 38,4%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 31                                       | 25    | 56     |        |
|                                | 55,4%                                    | 44,6% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 5     | 1      | 6      |
|                                |                                          | 83,3% | 16,7%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 52    | 31     | 83     |
|                                |                                          | 62,7% | 37,3%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 127   | 86     | 213    |
|                                |                                          | 59,6% | 40,4%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 168                                      | 138   | 306    |        |
|                                | 54,9%                                    | 45,1% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 181   | 113    | 294    |
|                                |                                          | 61,6% | 38,4%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 96    | 71     | 167    |
|                                |                                          | 57,5% | 42,5%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 75    | 72     | 147    |
|                                |                                          | 51,0% | 49,0%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 352   | 256    | 608    |
|                                |                                          | 57,9% | 42,1%  | 100,0% |

Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 23               | 118                 | 32                    | 11                 | 184    |
|                                |                                          | 12,5%            | 64,1%               | 17,4%                 | 6,0%               | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 18               | 113                 | 26                    | 11                 | 168    |
|                                |                                          | 10,7%            | 67,3%               | 15,5%                 | 6,5%               | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 9                | 52                  | 11                    | 4                  | 76     |
|                                |                                          | 11,8%            | 68,4%               | 14,5%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 31               | 156                 | 39                    | 15                 | 241    |
|                                |                                          | 12,9%            | 64,7%               | 16,2%                 | 6,2%               | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 1                | 23                  | 8                     | 3                  | 35     |
|                                |                                          | 2,9%             | 65,7%               | 22,9%                 | 8,6%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1                | 5                   | 2                     | 0                  | 8      |
|                                |                                          | 12,5%            | 62,5%               | 25,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 24               | 180                 | 44                    | 19                 | 267    |
|                                |                                          | 9,0%             | 67,4%               | 16,5%                 | 7,1%               | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 16               | 46                  | 12                    | 3                  | 77     |
|                                |                                          | 20,8%            | 59,7%               | 15,6%                 | 3,9%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 27               | 144                 | 36                    | 17                 | 224    |
|                                |                                          | 12,1%            | 64,3%               | 16,1%                 | 7,6%               | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 6                | 30                  | 12                    | 4                  | 52     |
|                                |                                          | 11,5%            | 57,7%               | 23,1%                 | 7,7%               | 100,0% |
|                                | student                                  | 6                | 34                  | 5                     | 0                  | 45     |
|                                |                                          | 13,3%            | 75,6%               | 11,1%                 | 0,0%               | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 2                                        | 23               | 5                   | 1                     | 31                 |        |
|                                | 6,5%                                     | 74,2%            | 16,1%               | 3,2%                  | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 2                     | 2                  | 5      |
|                                |                                          | 0,0%             | 20,0%               | 40,0%                 | 40,0%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 4                | 32                  | 10                    | 6                  | 52     |
|                                |                                          | 7,7%             | 61,5%               | 19,2%                 | 11,5%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 9                | 91                  | 21                    | 6                  | 127    |
|                                |                                          | 7,1%             | 71,7%               | 16,5%                 | 4,7%               | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 28                                       | 107              | 25                  | 8                     | 168                |        |
|                                | 16,7%                                    | 63,7%            | 14,9%               | 4,8%                  | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 31               | 112                 | 26                    | 12                 | 181    |
|                                |                                          | 17,1%            | 61,9%               | 14,4%                 | 6,6%               | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 3                | 68                  | 21                    | 4                  | 96     |
|                                |                                          | 3,1%             | 70,8%               | 21,9%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 7                | 51                  | 11                    | 6                  | 75     |
|                                |                                          | 9,3%             | 68,0%               | 14,7%                 | 8,0%               | 100,0% |
| Total                          |                                          | 41               | 231                 | 58                    | 22                 | 352    |
|                                |                                          | 11,6%            | 65,6%               | 16,5%                 | 6,3%               | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 132   | 169    | 301    |
|                                |                                          | 43,9% | 56,1%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 134   | 173    | 307    |
|                                |                                          | 43,6% | 56,4%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 54    | 69     | 123    |
|                                |                                          | 43,9% | 56,1%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 189   | 227    | 416    |
|                                |                                          | 45,4% | 54,6%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 23    | 46     | 69     |
|                                |                                          | 33,3% | 66,7%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 5     | 9      | 14     |
|                                |                                          | 35,7% | 64,3%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 197   | 263    | 460    |
|                                |                                          | 42,8% | 57,2%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 64    | 70     | 134    |
|                                |                                          | 47,8% | 52,2%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 176   | 206    | 382    |
|                                |                                          | 46,1% | 53,9%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 36    | 61     | 97     |
|                                |                                          | 37,1% | 62,9%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 32    | 41     | 73     |
|                                |                                          | 43,8% | 56,2%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 22                                       | 34    | 56     |        |
|                                | 39,3%                                    | 60,7% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 4     | 2      | 6      |
|                                |                                          | 66,7% | 33,3%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 36    | 47     | 83     |
|                                |                                          | 43,4% | 56,6%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 96    | 117    | 213    |
|                                |                                          | 45,1% | 54,9%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 130                                      | 176   | 306    |        |
|                                | 42,5%                                    | 57,5% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 137   | 157    | 294    |
|                                |                                          | 46,6% | 53,4%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 70    | 97     | 167    |
|                                |                                          | 41,9% | 58,1%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 59    | 88     | 147    |
|                                |                                          | 40,1% | 59,9%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 266   | 342    | 608    |
|                                |                                          | 43,8% | 56,3%  | 100,0% |

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

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 23               | 88                  | 13                    | 8                  | 132    |
|                             |                                          | 17,4%            | 66,7%               | 9,8%                  | 6,1%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 18               | 92                  | 19                    | 5                  | 134    |
|                             |                                          | 13,4%            | 68,7%               | 14,2%                 | 3,7%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 14               | 35                  | 3                     | 2                  | 54     |
|                             |                                          | 25,9%            | 64,8%               | 5,6%                  | 3,7%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 26               | 130                 | 23                    | 10                 | 189    |
|                             |                                          | 13,8%            | 68,8%               | 12,2%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 1                | 15                  | 6                     | 1                  | 23     |
|                             |                                          | 4,3%             | 65,2%               | 26,1%                 | 4,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 2                   | 1                     | 0                  | 5      |
|                             |                                          | 40,0%            | 40,0%               | 20,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 29               | 131                 | 24                    | 13                 | 197    |
|                             |                                          | 14,7%            | 66,5%               | 12,2%                 | 6,6%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 10               | 47                  | 7                     | 0                  | 64     |
|                             |                                          | 15,6%            | 73,4%               | 10,9%                 | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 21               | 123                 | 22                    | 10                 | 176    |
|                             |                                          | 11,9%            | 69,9%               | 12,5%                 | 5,7%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 9                | 19                  | 5                     | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 25,0%            | 52,8%               | 13,9%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 10               | 21                  | 1                     | 0                  | 32     |
|                             |                                          | 31,3%            | 65,6%               | 3,1%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 1                | 17                  | 4                     | 0                  | 22     |
|                             |                                          | 4,5%             | 77,3%               | 18,2%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 1                   | 2                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 25,0%               | 50,0%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 5                | 23                  | 6                     | 2                  | 36     |
|                             |                                          | 13,9%            | 63,9%               | 16,7%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 10               | 68                  | 14                    | 4                  | 96     |
|                             |                                          | 10,4%            | 70,8%               | 14,6%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 26               | 88                  | 10                    | 6                  | 130    |
|                             |                                          | 20,0%            | 67,7%               | 7,7%                  | 4,6%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 28               | 88                  | 15                    | 6                  | 137    |
|                             |                                          | 20,4%            | 64,2%               | 10,9%                 | 4,4%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 9                | 48                  | 10                    | 3                  | 70     |
|                             |                                          | 12,9%            | 68,6%               | 14,3%                 | 4,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 4                | 44                  | 7                     | 4                  | 59     |
|                             |                                          | 6,8%             | 74,6%               | 11,9%                 | 6,8%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 41               | 180                 | 32                    | 13                 | 266    |
|                             |                                          | 15,4%            | 67,7%               | 12,0%                 | 4,9%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera - Cijena poziva

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 46               | 64                  | 13                    | 9                  | 132    |
|                             |                                          | 34,8%            | 48,5%               | 9,8%                  | 6,8%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 34               | 76                  | 18                    | 6                  | 134    |
|                             |                                          | 25,4%            | 56,7%               | 13,4%                 | 4,5%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 25               | 26                  | 0                     | 3                  | 54     |
|                             |                                          | 46,3%            | 48,1%               | 0,0%                  | 5,6%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 53               | 99                  | 27                    | 10                 | 189    |
|                             |                                          | 28,0%            | 52,4%               | 14,3%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 2                | 15                  | 4                     | 2                  | 23     |
|                             |                                          | 8,7%             | 65,2%               | 17,4%                 | 8,7%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 1                   | 1                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 40,0%            | 20,0%               | 20,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 57               | 104                 | 23                    | 13                 | 197    |
|                             |                                          | 28,9%            | 52,8%               | 11,7%                 | 6,6%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 21               | 35                  | 7                     | 1                  | 64     |
|                             |                                          | 32,8%            | 54,7%               | 10,9%                 | 1,6%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 50               | 95                  | 22                    | 9                  | 176    |
|                             |                                          | 28,4%            | 54,0%               | 12,5%                 | 5,1%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 13               | 15                  | 5                     | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 36,1%            | 41,7%               | 13,9%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 15               | 16                  | 0                     | 1                  | 32     |
|                             |                                          | 46,9%            | 50,0%               | 0,0%                  | 3,1%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 2                | 14                  | 4                     | 2                  | 22     |
|                             |                                          | 9,1%             | 63,6%               | 18,2%                 | 9,1%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 2                   | 1                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 25,0%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 8                | 19                  | 6                     | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 22,2%            | 52,8%               | 16,7%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 20               | 56                  | 14                    | 6                  | 96     |
|                             |                                          | 20,8%            | 58,3%               | 14,6%                 | 6,3%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 52               | 63                  | 10                    | 5                  | 130    |
|                             |                                          | 40,0%            | 48,5%               | 7,7%                  | 3,8%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 51               | 64                  | 12                    | 10                 | 137    |
|                             |                                          | 37,2%            | 46,7%               | 8,8%                  | 7,3%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 18               | 38                  | 11                    | 3                  | 70     |
|                             |                                          | 25,7%            | 54,3%               | 15,7%                 | 4,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 11               | 38                  | 8                     | 2                  | 59     |
|                             |                                          | 18,6%            | 64,4%               | 13,6%                 | 3,4%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 80               | 140                 | 31                    | 15                 | 266    |
|                             |                                          | 30,1%            | 52,6%               | 11,7%                 | 5,6%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera - Vrijeme čekanja na odgovor

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 20               | 68                  | 29                    | 15                 | 132    |
|                             |                                          | 15,2%            | 51,5%               | 22,0%                 | 11,4%              | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 16               | 80                  | 27                    | 11                 | 134    |
|                             |                                          | 11,9%            | 59,7%               | 20,1%                 | 8,2%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 15               | 29                  | 6                     | 4                  | 54     |
|                             |                                          | 27,8%            | 53,7%               | 11,1%                 | 7,4%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 20               | 108                 | 44                    | 17                 | 189    |
|                             |                                          | 10,6%            | 57,1%               | 23,3%                 | 9,0%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 1                | 11                  | 6                     | 5                  | 23     |
|                             |                                          | 4,3%             | 47,8%               | 26,1%                 | 21,7%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 3                   | 1                     | 1                  | 5      |
|                             |                                          | 0,0%             | 60,0%               | 20,0%                 | 20,0%              | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 28               | 105                 | 44                    | 20                 | 197    |
|                             |                                          | 14,2%            | 53,3%               | 22,3%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 8                | 40                  | 11                    | 5                  | 64     |
|                             |                                          | 12,5%            | 62,5%               | 17,2%                 | 7,8%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 20               | 102                 | 39                    | 15                 | 176    |
|                             |                                          | 11,4%            | 58,0%               | 22,2%                 | 8,5%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 6                | 17                  | 7                     | 6                  | 36     |
|                             |                                          | 16,7%            | 47,2%               | 19,4%                 | 16,7%              | 100,0% |
|                             | student                                  | 8                | 17                  | 5                     | 2                  | 32     |
|                             |                                          | 25,0%            | 53,1%               | 15,6%                 | 6,3%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 2                | 12                  | 5                     | 3                  | 22     |
|                             |                                          | 9,1%             | 54,5%               | 22,7%                 | 13,6%              | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 2                   | 0                     | 2                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 0,0%                  | 50,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 1                | 22                  | 10                    | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 2,8%             | 61,1%               | 27,8%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 10               | 54                  | 24                    | 8                  | 96     |
|                             |                                          | 10,4%            | 56,3%               | 25,0%                 | 8,3%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 25               | 70                  | 22                    | 13                 | 130    |
|                             |                                          | 19,2%            | 53,8%               | 16,9%                 | 10,0%              | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 22               | 70                  | 31                    | 14                 | 137    |
|                             |                                          | 16,1%            | 51,1%               | 22,6%                 | 10,2%              | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 6                | 42                  | 15                    | 7                  | 70     |
|                             |                                          | 8,6%             | 60,0%               | 21,4%                 | 10,0%              | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 8                | 36                  | 10                    | 5                  | 59     |
|                             |                                          | 13,6%            | 61,0%               | 16,9%                 | 8,5%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 36               | 148                 | 56                    | 26                 | 266    |
|                             |                                          | 13,5%            | 55,6%               | 21,1%                 | 9,8%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera - Kvalitet odgovora

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 35               | 76                  | 14                    | 7                  | 132    |
|                             |                                          | 26,5%            | 57,6%               | 10,6%                 | 5,3%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 31               | 87                  | 12                    | 4                  | 134    |
|                             |                                          | 23,1%            | 64,9%               | 9,0%                  | 3,0%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 16               | 34                  | 2                     | 2                  | 54     |
|                             |                                          | 29,6%            | 63,0%               | 3,7%                  | 3,7%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 46               | 116                 | 19                    | 8                  | 189    |
|                             |                                          | 24,3%            | 61,4%               | 10,1%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 4                | 13                  | 5                     | 1                  | 23     |
|                             |                                          | 17,4%            | 56,5%               | 21,7%                 | 4,3%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 1                | 2                   | 2                     | 0                  | 5      |
|                             |                                          | 20,0%            | 40,0%               | 40,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 43               | 123                 | 20                    | 11                 | 197    |
|                             |                                          | 21,8%            | 62,4%               | 10,2%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 22               | 38                  | 4                     | 0                  | 64     |
|                             |                                          | 34,4%            | 59,4%               | 6,3%                  | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 42               | 107                 | 19                    | 8                  | 176    |
|                             |                                          | 23,9%            | 60,8%               | 10,8%                 | 4,5%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 10               | 21                  | 2                     | 3                  | 36     |
|                             |                                          | 27,8%            | 58,3%               | 5,6%                  | 8,3%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 10               | 22                  | 0                     | 0                  | 32     |
|                             |                                          | 31,3%            | 68,8%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 4                | 13                  | 5                     | 0                  | 22     |
|                             |                                          | 18,2%            | 59,1%               | 22,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 3                   | 0                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 75,0%               | 0,0%                  | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 3                | 25                  | 6                     | 2                  | 36     |
|                             |                                          | 8,3%             | 69,4%               | 16,7%                 | 5,6%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 16               | 63                  | 13                    | 4                  | 96     |
|                             |                                          | 16,7%            | 65,6%               | 13,5%                 | 4,2%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 47               | 72                  | 7                     | 4                  | 130    |
|                             |                                          | 36,2%            | 55,4%               | 5,4%                  | 3,1%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 38               | 81                  | 13                    | 5                  | 137    |
|                             |                                          | 27,7%            | 59,1%               | 9,5%                  | 3,6%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 16               | 41                  | 10                    | 3                  | 70     |
|                             |                                          | 22,9%            | 58,6%               | 14,3%                 | 4,3%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 12               | 41                  | 3                     | 3                  | 59     |
|                             |                                          | 20,3%            | 69,5%               | 5,1%                  | 5,1%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 66               | 163                 | 26                    | 11                 | 266    |
|                             |                                          | 24,8%            | 61,3%               | 9,8%                  | 4,1%               | 100,0% |

Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera - Kultura ophođenja

|                             |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|-----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 54               | 60                  | 13                    | 5                  | 132    |
|                             |                                          | 40,9%            | 45,5%               | 9,8%                  | 3,8%               | 100,0% |
|                             | Ženski                                   | 44               | 77                  | 10                    | 3                  | 134    |
|                             |                                          | 32,8%            | 57,5%               | 7,5%                  | 2,2%               | 100,0% |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 25               | 28                  | 0                     | 1                  | 54     |
|                             |                                          | 46,3%            | 51,9%               | 0,0%                  | 1,9%               | 100,0% |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 67               | 97                  | 18                    | 7                  | 189    |
|                             |                                          | 35,4%            | 51,3%               | 9,5%                  | 3,7%               | 100,0% |
|                             | Više od 55 godina                        | 6                | 12                  | 5                     | 0                  | 23     |
|                             |                                          | 26,1%            | 52,2%               | 21,7%                 | 0,0%               | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2                | 2                   | 1                     | 0                  | 5      |
|                             |                                          | 40,0%            | 40,0%               | 20,0%                 | 0,0%               | 100,0% |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 70               | 103                 | 16                    | 8                  | 197    |
|                             |                                          | 35,5%            | 52,3%               | 8,1%                  | 4,1%               | 100,0% |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 26               | 32                  | 6                     | 0                  | 64     |
|                             |                                          | 40,6%            | 50,0%               | 9,4%                  | 0,0%               | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 59               | 93                  | 17                    | 7                  | 176    |
|                             |                                          | 33,5%            | 52,8%               | 9,7%                  | 4,0%               | 100,0% |
|                             | nezaposlen                               | 17               | 14                  | 4                     | 1                  | 36     |
|                             |                                          | 47,2%            | 38,9%               | 11,1%                 | 2,8%               | 100,0% |
|                             | student                                  | 16               | 16                  | 0                     | 0                  | 32     |
|                             |                                          | 50,0%            | 50,0%               | 0,0%                  | 0,0%               | 100,0% |
|                             | drugo, ali ne u radnom statusu           | 6                | 14                  | 2                     | 0                  | 22     |
|                             |                                          | 27,3%            | 63,6%               | 9,1%                  | 0,0%               | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0                | 2                   | 1                     | 1                  | 4      |
|                             |                                          | 0,0%             | 50,0%               | 25,0%                 | 25,0%              | 100,0% |
|                             | Do 300 eura                              | 9                | 21                  | 5                     | 1                  | 36     |
|                             |                                          | 25,0%            | 58,3%               | 13,9%                 | 2,8%               | 100,0% |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 24               | 58                  | 11                    | 3                  | 96     |
|                             |                                          | 25,0%            | 60,4%               | 11,5%                 | 3,1%               | 100,0% |
|                             | Preko 600 eura                           | 65               | 56                  | 6                     | 3                  | 130    |
|                             |                                          | 50,0%            | 43,1%               | 4,6%                  | 2,3%               | 100,0% |
| REGIJA                      | Centralna                                | 60               | 65                  | 8                     | 4                  | 137    |
|                             |                                          | 43,8%            | 47,4%               | 5,8%                  | 2,9%               | 100,0% |
|                             | Sjeverna                                 | 25               | 35                  | 8                     | 2                  | 70     |
|                             |                                          | 35,7%            | 50,0%               | 11,4%                 | 2,9%               | 100,0% |
|                             | Južna                                    | 13               | 37                  | 7                     | 2                  | 59     |
|                             |                                          | 22,0%            | 62,7%               | 11,9%                 | 3,4%               | 100,0% |
| Total                       |                                          | 98               | 137                 | 23                    | 8                  | 266    |
|                             |                                          | 36,8%            | 51,5%               | 8,6%                  | 3,0%               | 100,0% |



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

|                                |                                             | Da i znam<br>čime se bavi | Da, ali ne<br>znam čime se<br>bavi | Ne    | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|-------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 128                       | 191                                | 179   | 498    |
|                                |                                             | 25,7%                     | 38,4%                              | 35,9% | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 94                        | 166                                | 255   | 515    |
|                                |                                             | 18,3%                     | 32,2%                              | 49,5% | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 28                        | 43                                 | 68    | 139    |
|                                |                                             | 20,1%                     | 30,9%                              | 48,9% | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 156                       | 226                                | 226   | 608    |
|                                |                                             | 25,7%                     | 37,2%                              | 37,2% | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 38                        | 88                                 | 140   | 266    |
|                                |                                             | 14,3%                     | 33,1%                              | 52,6% | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 6                         | 30                                 | 56    | 92     |
|                                |                                             | 6,5%                      | 32,6%                              | 60,9% | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 148                       | 275                                | 341   | 764    |
|                                |                                             | 19,4%                     | 36,0%                              | 44,6% | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 68                        | 52                                 | 37    | 157    |
|                                |                                             | 43,3%                     | 33,1%                              | 23,6% | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 156                       | 188                                | 188   | 532    |
|                                |                                             | 29,3%                     | 35,3%                              | 35,3% | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 19                        | 67                                 | 95    | 181    |
|                                |                                             | 10,5%                     | 37,0%                              | 52,5% | 100,0% |
|                                | student                                     | 18                        | 29                                 | 30    | 77     |
|                                |                                             | 23,4%                     | 37,7%                              | 39,0% | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 29                        | 73                                 | 121   | 223    |
|                                |                                             | 13,0%                     | 32,7%                              | 54,3% | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 4                         | 6                                  | 11    | 21     |
|                                |                                             | 19,0%                     | 28,6%                              | 52,4% | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 31                        | 90                                 | 147   | 268    |
|                                |                                             | 11,6%                     | 33,6%                              | 54,9% | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 66                        | 135                                | 133   | 334    |
|                                |                                             | 19,8%                     | 40,4%                              | 39,8% | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 121                       | 126                                | 143   | 390    |
|                                |                                             | 31,0%                     | 32,3%                              | 36,7% | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 111                       | 166                                | 195   | 472    |
|                                |                                             | 23,5%                     | 35,2%                              | 41,3% | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 64                        | 99                                 | 134   | 297    |
|                                |                                             | 21,5%                     | 33,3%                              | 45,1% | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 47                        | 92                                 | 105   | 244    |
|                                |                                             | 19,3%                     | 37,7%                              | 43,0% | 100,0% |
| Total                          |                                             | 222                       | 357                                | 434   | 1013   |
|                                |                                             | 21,9%                     | 35,2%                              | 42,8% | 100,0% |

Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?

|                             |                                          | veoma mnogo | mного | malo  | veoma malo | ne znam, nemam stav | Total  |        |
|-----------------------------|------------------------------------------|-------------|-------|-------|------------|---------------------|--------|--------|
| POL                         | Muški                                    | 10          | 26    | 29    | 9          | 54                  | 128    |        |
|                             |                                          | 7,8%        | 20,3% | 22,7% | 7,0%       | 42,2%               | 100,0% |        |
|                             | Ženski                                   | 8           | 22    | 15    | 7          | 42                  | 94     |        |
|                             |                                          | 8,5%        | 23,4% | 16,0% | 7,4%       | 44,7%               | 100,0% |        |
| STAROST                     | Od 18 do 24 godine                       | 3           | 5     | 7     | 3          | 10                  | 28     |        |
|                             |                                          | 10,7%       | 17,9% | 25,0% | 10,7%      | 35,7%               | 100,0% |        |
|                             | Od 25 do 55 godina                       | 13          | 34    | 30    | 12         | 67                  | 156    |        |
|                             |                                          | 8,3%        | 21,8% | 19,2% | 7,7%       | 42,9%               | 100,0% |        |
|                             | Više od 55 godina                        | 2           | 9     | 7     | 1          | 19                  | 38     |        |
|                             |                                          | 5,3%        | 23,7% | 18,4% | 2,6%       | 50,0%               | 100,0% |        |
| OBRAZOVANJE                 | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0           | 0     | 1     | 0          | 5                   | 6      |        |
|                             |                                          | 0,0%        | 0,0%  | 16,7% | 0,0%       | 83,3%               | 100,0% |        |
|                             | Više sekundarno obrazovanje              | 10          | 26    | 31    | 12         | 69                  | 148    |        |
|                             |                                          | 6,8%        | 17,6% | 20,9% | 8,1%       | 46,6%               | 100,0% |        |
|                             | Tercijarno obrazovanje                   | 8           | 22    | 12    | 4          | 22                  | 68     |        |
|                             |                                          | 11,8%       | 32,4% | 17,6% | 5,9%       | 32,4%               | 100,0% |        |
| ZAPOSLENJE                  | zaposleni ili samo zaposlen              | 14          | 34    | 31    | 12         | 65                  | 156    |        |
|                             |                                          | 9,0%        | 21,8% | 19,9% | 7,7%       | 41,7%               | 100,0% |        |
|                             | nezaposlen                               | 0           | 4     | 4     | 1          | 10                  | 19     |        |
|                             |                                          | 0,0%        | 21,1% | 21,1% | 5,3%       | 52,6%               | 100,0% |        |
|                             | student                                  | 3           | 4     | 4     | 2          | 5                   | 18     |        |
|                             |                                          | 16,7%       | 22,2% | 22,2% | 11,1%      | 27,8%               | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                      | 0           | 1     | 2     | 0          | 1                   | 4      |        |
|                             |                                          | 0,0%        | 25,0% | 50,0% | 0,0%       | 25,0%               | 100,0% |        |
|                             | Do 300 eura                              | 1           | 5     | 2     | 2          | 21                  | 31     |        |
|                             |                                          | 3,2%        | 16,1% | 6,5%  | 6,5%       | 67,7%               | 100,0% |        |
|                             | Od 301 do 600 eura                       | 4           | 11    | 17    | 6          | 28                  | 66     |        |
|                             |                                          | 6,1%        | 16,7% | 25,8% | 9,1%       | 42,4%               | 100,0% |        |
| REGIJA                      | Preko 600 eura                           | 13          | 31    | 23    | 8          | 46                  | 121    |        |
|                             |                                          | 10,7%       | 25,6% | 19,0% | 6,6%       | 38,0%               | 100,0% |        |
|                             | Total                                    | Centralna   | 15    | 19    | 27         | 9                   | 41     | 111    |
|                             |                                          |             | 13,5% | 17,1% | 24,3%      | 8,1%                | 36,9%  | 100,0% |
|                             |                                          | Sjeverna    | 3     | 15    | 10         | 5                   | 31     | 64     |
|                             |                                          |             | 4,7%  | 23,4% | 15,6%      | 7,8%                | 48,4%  | 100,0% |
| Južna                       |                                          | 0           | 14    | 7     | 2          | 24                  | 47     |        |
|                             |                                          | 0,0%        | 29,8% | 14,9% | 4,3%       | 51,1%               | 100,0% |        |
|                             |                                          | 18          | 48    | 44    | 16         | 96                  | 222    |        |
|                             |                                          | 8,1%        | 21,6% | 19,8% | 7,2%       | 43,2%               | 100,0% |        |

Preko koga ste čuli za Agenciju?

|                                |                                             | TV    | novine | ostali mediji -<br>radio, internet | čuli ste od<br>nekog -<br>prijatelji,<br>kolege |
|--------------------------------|---------------------------------------------|-------|--------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| POL                            | Muški                                       | 226   | 59     | 45                                 | 44                                              |
|                                |                                             | 60,4% | 15,8%  | 12,0%                              | 11,8%                                           |
|                                | Ženski                                      | 176   | 31     | 31                                 | 55                                              |
|                                |                                             | 60,1% | 10,6%  | 10,6%                              | 18,8%                                           |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 48    | 9      | 13                                 | 9                                               |
|                                |                                             | 60,8% | 11,4%  | 16,5%                              | 11,4%                                           |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 258   | 64     | 60                                 | 69                                              |
|                                |                                             | 57,2% | 14,2%  | 13,3%                              | 15,3%                                           |
|                                | Više od 55 godina                           | 96    | 17     | 3                                  | 21                                              |
|                                |                                             | 70,1% | 12,4%  | 2,2%                               | 15,3%                                           |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 30    | 3      | 0                                  | 4                                               |
|                                |                                             | 81,1% | 8,1%   | 0,0%                               | 10,8%                                           |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 294   | 62     | 55                                 | 69                                              |
|                                |                                             | 61,3% | 12,9%  | 11,5%                              | 14,4%                                           |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 78    | 25     | 21                                 | 26                                              |
|                                |                                             | 52,0% | 16,7%  | 14,0%                              | 17,3%                                           |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 240   | 58     | 49                                 | 60                                              |
|                                |                                             | 59,0% | 14,3%  | 12,0%                              | 14,7%                                           |
|                                | nezaposlen                                  | 55    | 11     | 14                                 | 16                                              |
|                                |                                             | 57,3% | 11,5%  | 14,6%                              | 16,7%                                           |
|                                | student                                     | 31    | 8      | 9                                  | 6                                               |
|                                |                                             | 57,4% | 14,8%  | 16,7%                              | 11,1%                                           |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 76    | 13     | 4                                  | 17                                              |
|                                |                                             | 69,1% | 11,8%  | 3,6%                               | 15,5%                                           |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 6     | 3      | 1                                  | 1                                               |
|                                |                                             | 54,5% | 27,3%  | 9,1%                               | 9,1%                                            |
|                                | Do 300 eura                                 | 96    | 12     | 9                                  | 14                                              |
|                                |                                             | 73,3% | 9,2%   | 6,9%                               | 10,7%                                           |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 135   | 34     | 24                                 | 34                                              |
|                                |                                             | 59,5% | 15,0%  | 10,6%                              | 15,0%                                           |
|                                | Preko 600 eura                              | 165   | 41     | 42                                 | 50                                              |
|                                |                                             | 55,4% | 13,8%  | 14,1%                              | 16,8%                                           |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 192   | 53     | 38                                 | 43                                              |
|                                |                                             | 58,9% | 16,3%  | 11,7%                              | 13,2%                                           |
|                                | Sjeverna                                    | 122   | 15     | 20                                 | 26                                              |
|                                |                                             | 66,7% | 8,2%   | 10,9%                              | 14,2%                                           |
|                                | Južna                                       | 88    | 22     | 18                                 | 30                                              |
|                                |                                             | 55,7% | 13,9%  | 11,4%                              | 19,0%                                           |
| Total                          |                                             | 402   | 90     | 76                                 | 99                                              |
|                                |                                             | 60,3% | 13,5%  | 11,4%                              | 14,8%                                           |

Da li ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 10                             | 136                     | 144                            | 208                          | 498    |
|                                |                                             | 2,0%                           | 27,3%                   | 28,9%                          | 41,8%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 8                              | 114                     | 119                            | 274                          | 515    |
|                                |                                             | 1,6%                           | 22,1%                   | 23,1%                          | 53,2%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 1                              | 40                      | 38                             | 60                           | 139    |
|                                |                                             | ,7%                            | 28,8%                   | 27,3%                          | 43,2%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 14                             | 180                     | 170                            | 244                          | 608    |
|                                |                                             | 2,3%                           | 29,6%                   | 28,0%                          | 40,1%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 3                              | 30                      | 55                             | 178                          | 266    |
|                                |                                             | 1,1%                           | 11,3%                   | 20,7%                          | 66,9%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 0                              | 6                       | 14                             | 72                           | 92     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 6,5%                    | 15,2%                          | 78,3%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 8                              | 181                     | 212                            | 363                          | 764    |
|                                |                                             | 1,0%                           | 23,7%                   | 27,7%                          | 47,5%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 10                             | 63                      | 37                             | 47                           | 157    |
|                                |                                             | 6,4%                           | 40,1%                   | 23,6%                          | 29,9%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 16                             | 162                     | 147                            | 207                          | 532    |
|                                |                                             | 3,0%                           | 30,5%                   | 27,6%                          | 38,9%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 1                              | 41                      | 43                             | 96                           | 181    |
|                                |                                             | ,6%                            | 22,7%                   | 23,8%                          | 53,0%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 1                              | 26                      | 22                             | 28                           | 77     |
|                                |                                             | 1,3%                           | 33,8%                   | 28,6%                          | 36,4%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 0                              | 21                      | 51                             | 151                          | 223    |
|                                |                                             | 0,0%                           | 9,4%                    | 22,9%                          | 67,7%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 0                              | 7                       | 1                              | 13                           | 21     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 33,3%                   | 4,8%                           | 61,9%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 2                              | 28                      | 54                             | 184                          | 268    |
|                                |                                             | ,7%                            | 10,4%                   | 20,1%                          | 68,7%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 2                              | 84                      | 109                            | 139                          | 334    |
|                                |                                             | ,6%                            | 25,1%                   | 32,6%                          | 41,6%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 14                             | 131                     | 99                             | 146                          | 390    |
|                                |                                             | 3,6%                           | 33,6%                   | 25,4%                          | 37,4%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 10                             | 122                     | 109                            | 231                          | 472    |
|                                |                                             | 2,1%                           | 25,8%                   | 23,1%                          | 48,9%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 6                              | 61                      | 94                             | 136                          | 297    |
|                                |                                             | 2,0%                           | 20,5%                   | 31,6%                          | 45,8%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 2                              | 67                      | 60                             | 115                          | 244    |
|                                |                                             | ,8%                            | 27,5%                   | 24,6%                          | 47,1%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 18                             | 250                     | 263                            | 482                          | 1013   |
|                                |                                             | 1,8%                           | 24,7%                   | 26,0%                          | 47,6%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 14                             | 136                     | 143                            | 205                          | 498    |
|                                |                                             | 2,8%                           | 27,3%                   | 28,7%                          | 41,2%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 12                             | 108                     | 121                            | 274                          | 515    |
|                                |                                             | 2,3%                           | 21,0%                   | 23,5%                          | 53,2%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 4                              | 38                      | 38                             | 59                           | 139    |
|                                |                                             | 2,9%                           | 27,3%                   | 27,3%                          | 42,4%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 19                             | 172                     | 166                            | 251                          | 608    |
|                                |                                             | 3,1%                           | 28,3%                   | 27,3%                          | 41,3%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 3                              | 34                      | 60                             | 169                          | 266    |
|                                |                                             | 1,1%                           | 12,8%                   | 22,6%                          | 63,5%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 0                              | 6                       | 15                             | 71                           | 92     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 6,5%                    | 16,3%                          | 77,2%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 14                             | 179                     | 206                            | 365                          | 764    |
|                                |                                             | 1,8%                           | 23,4%                   | 27,0%                          | 47,8%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 12                             | 59                      | 43                             | 43                           | 157    |
|                                |                                             | 7,6%                           | 37,6%                   | 27,4%                          | 27,4%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 21                             | 156                     | 143                            | 212                          | 532    |
|                                |                                             | 3,9%                           | 29,3%                   | 26,9%                          | 39,8%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 1                              | 39                      | 42                             | 99                           | 181    |
|                                |                                             | ,6%                            | 21,5%                   | 23,2%                          | 54,7%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 4                              | 27                      | 22                             | 24                           | 77     |
|                                |                                             | 5,2%                           | 35,1%                   | 28,6%                          | 31,2%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 0                              | 22                      | 57                             | 144                          | 223    |
|                                |                                             | 0,0%                           | 9,9%                    | 25,6%                          | 64,6%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 0                              | 7                       | 1                              | 13                           | 21     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 33,3%                   | 4,8%                           | 61,9%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 0                              | 31                      | 55                             | 182                          | 268    |
|                                |                                             | 0,0%                           | 11,6%                   | 20,5%                          | 67,9%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 4                              | 83                      | 103                            | 144                          | 334    |
|                                |                                             | 1,2%                           | 24,9%                   | 30,8%                          | 43,1%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 22                             | 123                     | 105                            | 140                          | 390    |
|                                |                                             | 5,6%                           | 31,5%                   | 26,9%                          | 35,9%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 20                             | 106                     | 115                            | 231                          | 472    |
|                                |                                             | 4,2%                           | 22,5%                   | 24,4%                          | 48,9%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 4                              | 66                      | 87                             | 140                          | 297    |
|                                |                                             | 1,3%                           | 22,2%                   | 29,3%                          | 47,1%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 2                              | 72                      | 62                             | 108                          | 244    |
|                                |                                             | ,8%                            | 29,5%                   | 25,4%                          | 44,3%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 26                             | 244                     | 264                            | 479                          | 1013   |
|                                |                                             | 2,6%                           | 24,1%                   | 26,1%                          | 47,3%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na detaljan raščlanjen račun

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 72                             | 150                     | 104                            | 172                          | 498    |
|                                |                                             | 14,5%                          | 30,1%                   | 20,9%                          | 34,5%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 47                             | 154                     | 96                             | 218                          | 515    |
|                                |                                             | 9,1%                           | 29,9%                   | 18,6%                          | 42,3%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 19                             | 42                      | 30                             | 48                           | 139    |
|                                |                                             | 13,7%                          | 30,2%                   | 21,6%                          | 34,5%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 82                             | 204                     | 121                            | 201                          | 608    |
|                                |                                             | 13,5%                          | 33,6%                   | 19,9%                          | 33,1%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 18                             | 58                      | 49                             | 141                          | 266    |
|                                |                                             | 6,8%                           | 21,8%                   | 18,4%                          | 53,0%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 2                              | 14                      | 14                             | 62                           | 92     |
|                                |                                             | 2,2%                           | 15,2%                   | 15,2%                          | 67,4%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 76                             | 233                     | 155                            | 300                          | 764    |
|                                |                                             | 9,9%                           | 30,5%                   | 20,3%                          | 39,3%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 41                             | 57                      | 31                             | 28                           | 157    |
|                                |                                             | 26,1%                          | 36,3%                   | 19,7%                          | 17,8%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 80                             | 190                     | 98                             | 164                          | 532    |
|                                |                                             | 15,0%                          | 35,7%                   | 18,4%                          | 30,8%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 14                             | 39                      | 41                             | 87                           | 181    |
|                                |                                             | 7,7%                           | 21,5%                   | 22,7%                          | 48,1%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 15                             | 25                      | 15                             | 22                           | 77     |
|                                |                                             | 19,5%                          | 32,5%                   | 19,5%                          | 28,6%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 10                             | 50                      | 46                             | 117                          | 223    |
|                                |                                             | 4,5%                           | 22,4%                   | 20,6%                          | 52,5%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 2                              | 5                       | 1                              | 13                           | 21     |
|                                |                                             | 9,5%                           | 23,8%                   | 4,8%                           | 61,9%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 5                              | 60                      | 46                             | 157                          | 268    |
|                                |                                             | 1,9%                           | 22,4%                   | 17,2%                          | 58,6%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 32                             | 112                     | 82                             | 108                          | 334    |
|                                |                                             | 9,6%                           | 33,5%                   | 24,6%                          | 32,3%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 80                             | 127                     | 71                             | 112                          | 390    |
|                                |                                             | 20,5%                          | 32,6%                   | 18,2%                          | 28,7%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 75                             | 136                     | 79                             | 182                          | 472    |
|                                |                                             | 15,9%                          | 28,8%                   | 16,7%                          | 38,6%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 19                             | 98                      | 70                             | 110                          | 297    |
|                                |                                             | 6,4%                           | 33,0%                   | 23,6%                          | 37,0%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 25                             | 70                      | 51                             | 98                           | 244    |
|                                |                                             | 10,2%                          | 28,7%                   | 20,9%                          | 40,2%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 119                            | 304                     | 200                            | 390                          | 1013   |
|                                |                                             | 11,7%                          | 30,0%                   | 19,7%                          | 38,5%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na seobu i prenos broja

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 48                             | 144                     | 114                            | 192                          | 498    |
|                                |                                             | 9,6%                           | 28,9%                   | 22,9%                          | 38,6%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 45                             | 113                     | 100                            | 257                          | 515    |
|                                |                                             | 8,7%                           | 21,9%                   | 19,4%                          | 49,9%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 11                             | 42                      | 31                             | 55                           | 139    |
|                                |                                             | 7,9%                           | 30,2%                   | 22,3%                          | 39,6%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 68                             | 180                     | 139                            | 221                          | 608    |
|                                |                                             | 11,2%                          | 29,6%                   | 22,9%                          | 36,3%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 14                             | 35                      | 44                             | 173                          | 266    |
|                                |                                             | 5,3%                           | 13,2%                   | 16,5%                          | 65,0%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 5                              | 3                       | 13                             | 71                           | 92     |
|                                |                                             | 5,4%                           | 3,3%                    | 14,1%                          | 77,2%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 61                             | 200                     | 165                            | 338                          | 764    |
|                                |                                             | 8,0%                           | 26,2%                   | 21,6%                          | 44,2%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 27                             | 54                      | 36                             | 40                           | 157    |
|                                |                                             | 17,2%                          | 34,4%                   | 22,9%                          | 25,5%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 58                             | 173                     | 112                            | 189                          | 532    |
|                                |                                             | 10,9%                          | 32,5%                   | 21,1%                          | 35,5%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 21                             | 36                      | 42                             | 82                           | 181    |
|                                |                                             | 11,6%                          | 19,9%                   | 23,2%                          | 45,3%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 7                              | 22                      | 20                             | 28                           | 77     |
|                                |                                             | 9,1%                           | 28,6%                   | 26,0%                          | 36,4%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 7                              | 26                      | 40                             | 150                          | 223    |
|                                |                                             | 3,1%                           | 11,7%                   | 17,9%                          | 67,3%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 3                              | 3                       | 1                              | 14                           | 21     |
|                                |                                             | 14,3%                          | 14,3%                   | 4,8%                           | 66,7%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 13                             | 41                      | 43                             | 171                          | 268    |
|                                |                                             | 4,9%                           | 15,3%                   | 16,0%                          | 63,8%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 28                             | 96                      | 89                             | 121                          | 334    |
|                                |                                             | 8,4%                           | 28,7%                   | 26,6%                          | 36,2%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 49                             | 117                     | 81                             | 143                          | 390    |
|                                |                                             | 12,6%                          | 30,0%                   | 20,8%                          | 36,7%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 65                             | 102                     | 80                             | 225                          | 472    |
|                                |                                             | 13,8%                          | 21,6%                   | 16,9%                          | 47,7%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 18                             | 80                      | 77                             | 122                          | 297    |
|                                |                                             | 6,1%                           | 26,9%                   | 25,9%                          | 41,1%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 10                             | 75                      | 57                             | 102                          | 244    |
|                                |                                             | 4,1%                           | 30,7%                   | 23,4%                          | 41,8%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 93                             | 257                     | 214                            | 449                          | 1013   |
|                                |                                             | 9,2%                           | 25,4%                   | 21,1%                          | 44,3%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na zabranu odlaznih poziva

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 54                             | 145                     | 107                            | 192                          | 498    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 29,1%                   | 21,5%                          | 38,6%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 55                             | 116                     | 88                             | 256                          | 515    |
|                                |                                             | 10,7%                          | 22,5%                   | 17,1%                          | 49,7%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 14                             | 39                      | 33                             | 53                           | 139    |
|                                |                                             | 10,1%                          | 28,1%                   | 23,7%                          | 38,1%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 85                             | 183                     | 123                            | 217                          | 608    |
|                                |                                             | 14,0%                          | 30,1%                   | 20,2%                          | 35,7%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 10                             | 39                      | 39                             | 178                          | 266    |
|                                |                                             | 3,8%                           | 14,7%                   | 14,7%                          | 66,9%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 7                              | 4                       | 9                              | 72                           | 92     |
|                                |                                             | 7,6%                           | 4,3%                    | 9,8%                           | 78,3%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 73                             | 204                     | 150                            | 337                          | 764    |
|                                |                                             | 9,6%                           | 26,7%                   | 19,6%                          | 44,1%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 29                             | 53                      | 36                             | 39                           | 157    |
|                                |                                             | 18,5%                          | 33,8%                   | 22,9%                          | 24,8%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 70                             | 174                     | 107                            | 181                          | 532    |
|                                |                                             | 13,2%                          | 32,7%                   | 20,1%                          | 34,0%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 24                             | 41                      | 35                             | 81                           | 181    |
|                                |                                             | 13,3%                          | 22,7%                   | 19,3%                          | 44,8%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 9                              | 21                      | 18                             | 29                           | 77     |
|                                |                                             | 11,7%                          | 27,3%                   | 23,4%                          | 37,7%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 6                              | 25                      | 35                             | 157                          | 223    |
|                                |                                             | 2,7%                           | 11,2%                   | 15,7%                          | 70,4%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 4                              | 3                       | 0                              | 14                           | 21     |
|                                |                                             | 19,0%                          | 14,3%                   | 0,0%                           | 66,7%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 18                             | 43                      | 33                             | 174                          | 268    |
|                                |                                             | 6,7%                           | 16,0%                   | 12,3%                          | 64,9%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 31                             | 101                     | 81                             | 121                          | 334    |
|                                |                                             | 9,3%                           | 30,2%                   | 24,3%                          | 36,2%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 56                             | 114                     | 81                             | 139                          | 390    |
|                                |                                             | 14,4%                          | 29,2%                   | 20,8%                          | 35,6%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 76                             | 97                      | 78                             | 221                          | 472    |
|                                |                                             | 16,1%                          | 20,6%                   | 16,5%                          | 46,8%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 21                             | 85                      | 69                             | 122                          | 297    |
|                                |                                             | 7,1%                           | 28,6%                   | 23,2%                          | 41,1%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 12                             | 79                      | 48                             | 105                          | 244    |
|                                |                                             | 4,9%                           | 32,4%                   | 19,7%                          | 43,0%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 109                            | 261                     | 195                            | 448                          | 1013   |
|                                |                                             | 10,8%                          | 25,8%                   | 19,2%                          | 44,2%                        | 100,0% |



Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na ograničenje potrošnje

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijesam<br>upoznat | Uopšte<br>nijesam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 54                             | 126                     | 112                            | 206                          | 498    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 25,3%                   | 22,5%                          | 41,4%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 50                             | 107                     | 93                             | 265                          | 515    |
|                                |                                             | 9,7%                           | 20,8%                   | 18,1%                          | 51,5%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 21                             | 34                      | 30                             | 54                           | 139    |
|                                |                                             | 15,1%                          | 24,5%                   | 21,6%                          | 38,8%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 73                             | 164                     | 131                            | 240                          | 608    |
|                                |                                             | 12,0%                          | 27,0%                   | 21,5%                          | 39,5%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 10                             | 35                      | 44                             | 177                          | 266    |
|                                |                                             | 3,8%                           | 13,2%                   | 16,5%                          | 66,5%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 6                              | 2                       | 12                             | 72                           | 92     |
|                                |                                             | 6,5%                           | 2,2%                    | 13,0%                          | 78,3%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 69                             | 176                     | 158                            | 361                          | 764    |
|                                |                                             | 9,0%                           | 23,0%                   | 20,7%                          | 47,3%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 29                             | 55                      | 35                             | 38                           | 157    |
|                                |                                             | 18,5%                          | 35,0%                   | 22,3%                          | 24,2%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 62                             | 161                     | 109                            | 200                          | 532    |
|                                |                                             | 11,7%                          | 30,3%                   | 20,5%                          | 37,6%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 20                             | 28                      | 41                             | 92                           | 181    |
|                                |                                             | 11,0%                          | 15,5%                   | 22,7%                          | 50,8%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 14                             | 22                      | 15                             | 26                           | 77     |
|                                |                                             | 18,2%                          | 28,6%                   | 19,5%                          | 33,8%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 8                              | 22                      | 40                             | 153                          | 223    |
|                                |                                             | 3,6%                           | 9,9%                    | 17,9%                          | 68,6%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 3                              | 3                       | 0                              | 15                           | 21     |
|                                |                                             | 14,3%                          | 14,3%                   | 0,0%                           | 71,4%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 15                             | 34                      | 34                             | 185                          | 268    |
|                                |                                             | 5,6%                           | 12,7%                   | 12,7%                          | 69,0%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 35                             | 81                      | 88                             | 130                          | 334    |
|                                |                                             | 10,5%                          | 24,3%                   | 26,3%                          | 38,9%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 51                             | 115                     | 83                             | 141                          | 390    |
|                                |                                             | 13,1%                          | 29,5%                   | 21,3%                          | 36,2%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 75                             | 95                      | 74                             | 228                          | 472    |
|                                |                                             | 15,9%                          | 20,1%                   | 15,7%                          | 48,3%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 13                             | 71                      | 80                             | 133                          | 297    |
|                                |                                             | 4,4%                           | 23,9%                   | 26,9%                          | 44,8%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 16                             | 67                      | 51                             | 110                          | 244    |
|                                |                                             | 6,6%                           | 27,5%                   | 20,9%                          | 45,1%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 104                            | 233                     | 205                            | 471                          | 1013   |
|                                |                                             | 10,3%                          | 23,0%                   | 20,2%                          | 46,5%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na podnošenje prigovora/žalbe

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 56                             | 129                     | 117                            | 196                          | 498    |
|                                |                                             | 11,2%                          | 25,9%                   | 23,5%                          | 39,4%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 49                             | 111                     | 99                             | 256                          | 515    |
|                                |                                             | 9,5%                           | 21,6%                   | 19,2%                          | 49,7%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 14                             | 32                      | 38                             | 55                           | 139    |
|                                |                                             | 10,1%                          | 23,0%                   | 27,3%                          | 39,6%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 67                             | 171                     | 140                            | 230                          | 608    |
|                                |                                             | 11,0%                          | 28,1%                   | 23,0%                          | 37,8%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 24                             | 37                      | 38                             | 167                          | 266    |
|                                |                                             | 9,0%                           | 13,9%                   | 14,3%                          | 62,8%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 12                             | 4                       | 11                             | 65                           | 92     |
|                                |                                             | 13,0%                          | 4,3%                    | 12,0%                          | 70,7%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 65                             | 179                     | 172                            | 348                          | 764    |
|                                |                                             | 8,5%                           | 23,4%                   | 22,5%                          | 45,5%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 28                             | 57                      | 33                             | 39                           | 157    |
|                                |                                             | 17,8%                          | 36,3%                   | 21,0%                          | 24,8%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 53                             | 174                     | 112                            | 193                          | 532    |
|                                |                                             | 10,0%                          | 32,7%                   | 21,1%                          | 36,3%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 25                             | 24                      | 48                             | 84                           | 181    |
|                                |                                             | 13,8%                          | 13,3%                   | 26,5%                          | 46,4%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 11                             | 19                      | 20                             | 27                           | 77     |
|                                |                                             | 14,3%                          | 24,7%                   | 26,0%                          | 35,1%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 16                             | 23                      | 36                             | 148                          | 223    |
|                                |                                             | 7,2%                           | 10,3%                   | 16,1%                          | 66,4%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 5                              | 2                       | 0                              | 14                           | 21     |
|                                |                                             | 23,8%                          | 9,5%                    | 0,0%                           | 66,7%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 27                             | 34                      | 42                             | 165                          | 268    |
|                                |                                             | 10,1%                          | 12,7%                   | 15,7%                          | 61,6%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 30                             | 85                      | 93                             | 126                          | 334    |
|                                |                                             | 9,0%                           | 25,4%                   | 27,8%                          | 37,7%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 43                             | 119                     | 81                             | 147                          | 390    |
|                                |                                             | 11,0%                          | 30,5%                   | 20,8%                          | 37,7%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 86                             | 97                      | 74                             | 215                          | 472    |
|                                |                                             | 18,2%                          | 20,6%                   | 15,7%                          | 45,6%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 10                             | 73                      | 86                             | 128                          | 297    |
|                                |                                             | 3,4%                           | 24,6%                   | 29,0%                          | 43,1%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 9                              | 70                      | 56                             | 109                          | 244    |
|                                |                                             | 3,7%                           | 28,7%                   | 23,0%                          | 44,7%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 105                            | 240                     | 216                            | 452                          | 1013   |
|                                |                                             | 10,4%                          | 23,7%                   | 21,3%                          | 44,6%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa sljedećim pravima: Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 59                             | 138                     | 115                            | 186                          | 498    |
|                                |                                             | 11,8%                          | 27,7%                   | 23,1%                          | 37,3%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 57                             | 109                     | 112                            | 237                          | 515    |
|                                |                                             | 11,1%                          | 21,2%                   | 21,7%                          | 46,0%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 20                             | 36                      | 31                             | 52                           | 139    |
|                                |                                             | 14,4%                          | 25,9%                   | 22,3%                          | 37,4%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 74                             | 170                     | 149                            | 215                          | 608    |
|                                |                                             | 12,2%                          | 28,0%                   | 24,5%                          | 35,4%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 22                             | 41                      | 47                             | 156                          | 266    |
|                                |                                             | 8,3%                           | 15,4%                   | 17,7%                          | 58,6%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 10                             | 7                       | 13                             | 62                           | 92     |
|                                |                                             | 10,9%                          | 7,6%                    | 14,1%                          | 67,4%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 83                             | 178                     | 178                            | 325                          | 764    |
|                                |                                             | 10,9%                          | 23,3%                   | 23,3%                          | 42,5%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 23                             | 62                      | 36                             | 36                           | 157    |
|                                |                                             | 14,6%                          | 39,5%                   | 22,9%                          | 22,9%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 62                             | 162                     | 127                            | 181                          | 532    |
|                                |                                             | 11,7%                          | 30,5%                   | 23,9%                          | 34,0%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 23                             | 33                      | 41                             | 84                           | 181    |
|                                |                                             | 12,7%                          | 18,2%                   | 22,7%                          | 46,4%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 13                             | 24                      | 15                             | 25                           | 77     |
|                                |                                             | 16,9%                          | 31,2%                   | 19,5%                          | 32,5%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 18                             | 28                      | 44                             | 133                          | 223    |
|                                |                                             | 8,1%                           | 12,6%                   | 19,7%                          | 59,6%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 2                              | 7                       | 0                              | 12                           | 21     |
|                                |                                             | 9,5%                           | 33,3%                   | 0,0%                           | 57,1%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 22                             | 34                      | 49                             | 163                          | 268    |
|                                |                                             | 8,2%                           | 12,7%                   | 18,3%                          | 60,8%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 38                             | 76                      | 100                            | 120                          | 334    |
|                                |                                             | 11,4%                          | 22,8%                   | 29,9%                          | 35,9%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 54                             | 130                     | 78                             | 128                          | 390    |
|                                |                                             | 13,8%                          | 33,3%                   | 20,0%                          | 32,8%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 80                             | 115                     | 79                             | 198                          | 472    |
|                                |                                             | 16,9%                          | 24,4%                   | 16,7%                          | 41,9%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 26                             | 65                      | 91                             | 115                          | 297    |
|                                |                                             | 8,8%                           | 21,9%                   | 30,6%                          | 38,7%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 10                             | 67                      | 57                             | 110                          | 244    |
|                                |                                             | 4,1%                           | 27,5%                   | 23,4%                          | 45,1%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 116                            | 247                     | 227                            | 423                          | 1013   |
|                                |                                             | 11,5%                          | 24,4%                   | 22,4%                          | 41,8%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja žalbi Agenciji)?

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijesam<br>upoznat | Uopšte<br>nijesam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 30                             | 139                     | 137                            | 192                          | 498    |
|                                |                                             | 6,0%                           | 27,9%                   | 27,5%                          | 38,6%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 22                             | 130                     | 121                            | 242                          | 515    |
|                                |                                             | 4,3%                           | 25,2%                   | 23,5%                          | 47,0%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 6                              | 36                      | 44                             | 53                           | 139    |
|                                |                                             | 4,3%                           | 25,9%                   | 31,7%                          | 38,1%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 42                             | 189                     | 155                            | 222                          | 608    |
|                                |                                             | 6,9%                           | 31,1%                   | 25,5%                          | 36,5%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 4                              | 44                      | 59                             | 159                          | 266    |
|                                |                                             | 1,5%                           | 16,5%                   | 22,2%                          | 59,8%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 2                              | 9                       | 14                             | 67                           | 92     |
|                                |                                             | 2,2%                           | 9,8%                    | 15,2%                          | 72,8%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 29                             | 199                     | 212                            | 324                          | 764    |
|                                |                                             | 3,8%                           | 26,0%                   | 27,7%                          | 42,4%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 21                             | 61                      | 32                             | 43                           | 157    |
|                                |                                             | 13,4%                          | 38,9%                   | 20,4%                          | 27,4%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 37                             | 182                     | 132                            | 181                          | 532    |
|                                |                                             | 7,0%                           | 34,2%                   | 24,8%                          | 34,0%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 8                              | 35                      | 44                             | 94                           | 181    |
|                                |                                             | 4,4%                           | 19,3%                   | 24,3%                          | 51,9%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 4                              | 22                      | 29                             | 22                           | 77     |
|                                |                                             | 5,2%                           | 28,6%                   | 37,7%                          | 28,6%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 3                              | 30                      | 53                             | 137                          | 223    |
|                                |                                             | 1,3%                           | 13,5%                   | 23,8%                          | 61,4%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 2                              | 3                       | 4                              | 12                           | 21     |
|                                |                                             | 9,5%                           | 14,3%                   | 19,0%                          | 57,1%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 6                              | 34                      | 52                             | 176                          | 268    |
|                                |                                             | 2,2%                           | 12,7%                   | 19,4%                          | 65,7%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 14                             | 92                      | 106                            | 122                          | 334    |
|                                |                                             | 4,2%                           | 27,5%                   | 31,7%                          | 36,5%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 30                             | 140                     | 96                             | 124                          | 390    |
|                                |                                             | 7,7%                           | 35,9%                   | 24,6%                          | 31,8%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 33                             | 115                     | 110                            | 214                          | 472    |
|                                |                                             | 7,0%                           | 24,4%                   | 23,3%                          | 45,3%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 8                              | 77                      | 89                             | 123                          | 297    |
|                                |                                             | 2,7%                           | 25,9%                   | 30,0%                          | 41,4%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 11                             | 77                      | 59                             | 97                           | 244    |
|                                |                                             | 4,5%                           | 31,6%                   | 24,2%                          | 39,8%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 52                             | 269                     | 258                            | 434                          | 1013   |
|                                |                                             | 5,1%                           | 26,6%                   | 25,5%                          | 42,8%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa uslovima iz ugovora o: Minimalnom trajanju ugovora

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 68                             | 172                     | 81                             | 177                          | 498    |
|                                |                                             | 13,7%                          | 34,5%                   | 16,3%                          | 35,5%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 49                             | 154                     | 80                             | 232                          | 515    |
|                                |                                             | 9,5%                           | 29,9%                   | 15,5%                          | 45,0%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 18                             | 48                      | 20                             | 53                           | 139    |
|                                |                                             | 12,9%                          | 34,5%                   | 14,4%                          | 38,1%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 88                             | 217                     | 101                            | 202                          | 608    |
|                                |                                             | 14,5%                          | 35,7%                   | 16,6%                          | 33,2%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 11                             | 61                      | 40                             | 154                          | 266    |
|                                |                                             | 4,1%                           | 22,9%                   | 15,0%                          | 57,9%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 2                              | 15                      | 8                              | 67                           | 92     |
|                                |                                             | 2,2%                           | 16,3%                   | 8,7%                           | 72,8%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 82                             | 250                     | 129                            | 303                          | 764    |
|                                |                                             | 10,7%                          | 32,7%                   | 16,9%                          | 39,7%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 33                             | 61                      | 24                             | 39                           | 157    |
|                                |                                             | 21,0%                          | 38,9%                   | 15,3%                          | 24,8%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 79                             | 208                     | 76                             | 169                          | 532    |
|                                |                                             | 14,8%                          | 39,1%                   | 14,3%                          | 31,8%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 19                             | 43                      | 35                             | 84                           | 181    |
|                                |                                             | 10,5%                          | 23,8%                   | 19,3%                          | 46,4%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 10                             | 27                      | 16                             | 24                           | 77     |
|                                |                                             | 13,0%                          | 35,1%                   | 20,8%                          | 31,2%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 9                              | 48                      | 34                             | 132                          | 223    |
|                                |                                             | 4,0%                           | 21,5%                   | 15,2%                          | 59,2%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 3                              | 4                       | 3                              | 11                           | 21     |
|                                |                                             | 14,3%                          | 19,0%                   | 14,3%                          | 52,4%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 15                             | 50                      | 41                             | 162                          | 268    |
|                                |                                             | 5,6%                           | 18,7%                   | 15,3%                          | 60,4%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 36                             | 124                     | 62                             | 112                          | 334    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 37,1%                   | 18,6%                          | 33,5%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 63                             | 148                     | 55                             | 124                          | 390    |
|                                |                                             | 16,2%                          | 37,9%                   | 14,1%                          | 31,8%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 71                             | 127                     | 69                             | 205                          | 472    |
|                                |                                             | 15,0%                          | 26,9%                   | 14,6%                          | 43,4%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 22                             | 119                     | 45                             | 111                          | 297    |
|                                |                                             | 7,4%                           | 40,1%                   | 15,2%                          | 37,4%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 24                             | 80                      | 47                             | 93                           | 244    |
|                                |                                             | 9,8%                           | 32,8%                   | 19,3%                          | 38,1%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 117                            | 326                     | 161                            | 409                          | 1013   |
|                                |                                             | 11,5%                          | 32,2%                   | 15,9%                          | 40,4%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa uslovima iz ugovora o: Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijesam<br>upoznat | Uopšte<br>nijesam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 66                             | 159                     | 103                            | 170                          | 498    |
|                                |                                             | 13,3%                          | 31,9%                   | 20,7%                          | 34,1%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 49                             | 141                     | 98                             | 227                          | 515    |
|                                |                                             | 9,5%                           | 27,4%                   | 19,0%                          | 44,1%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 17                             | 44                      | 33                             | 45                           | 139    |
|                                |                                             | 12,2%                          | 31,7%                   | 23,7%                          | 32,4%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 89                             | 197                     | 129                            | 193                          | 608    |
|                                |                                             | 14,6%                          | 32,4%                   | 21,2%                          | 31,7%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 9                              | 59                      | 39                             | 159                          | 266    |
|                                |                                             | 3,4%                           | 22,2%                   | 14,7%                          | 59,8%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 1                              | 14                      | 7                              | 70                           | 92     |
|                                |                                             | 1,1%                           | 15,2%                   | 7,6%                           | 76,1%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 84                             | 222                     | 165                            | 293                          | 764    |
|                                |                                             | 11,0%                          | 29,1%                   | 21,6%                          | 38,4%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 30                             | 64                      | 29                             | 34                           | 157    |
|                                |                                             | 19,1%                          | 40,8%                   | 18,5%                          | 21,7%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 79                             | 191                     | 102                            | 160                          | 532    |
|                                |                                             | 14,8%                          | 35,9%                   | 19,2%                          | 30,1%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 19                             | 40                      | 38                             | 84                           | 181    |
|                                |                                             | 10,5%                          | 22,1%                   | 21,0%                          | 46,4%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 9                              | 24                      | 25                             | 19                           | 77     |
|                                |                                             | 11,7%                          | 31,2%                   | 32,5%                          | 24,7%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 8                              | 45                      | 36                             | 134                          | 223    |
|                                |                                             | 3,6%                           | 20,2%                   | 16,1%                          | 60,1%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 3                              | 3                       | 3                              | 12                           | 21     |
|                                |                                             | 14,3%                          | 14,3%                   | 14,3%                          | 57,1%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 14                             | 48                      | 39                             | 167                          | 268    |
|                                |                                             | 5,2%                           | 17,9%                   | 14,6%                          | 62,3%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 36                             | 120                     | 77                             | 101                          | 334    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 35,9%                   | 23,1%                          | 30,2%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 62                             | 129                     | 82                             | 117                          | 390    |
|                                |                                             | 15,9%                          | 33,1%                   | 21,0%                          | 30,0%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 74                             | 118                     | 83                             | 197                          | 472    |
|                                |                                             | 15,7%                          | 25,0%                   | 17,6%                          | 41,7%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 21                             | 104                     | 60                             | 112                          | 297    |
|                                |                                             | 7,1%                           | 35,0%                   | 20,2%                          | 37,7%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 20                             | 78                      | 58                             | 88                           | 244    |
|                                |                                             | 8,2%                           | 32,0%                   | 23,8%                          | 36,1%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 115                            | 300                     | 201                            | 397                          | 1013   |
|                                |                                             | 11,4%                          | 29,6%                   | 19,8%                          | 39,2%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa uslovima iz ugovora o: Kvalitetu usluge

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 51                             | 145                     | 113                            | 189                          | 498    |
|                                |                                             | 10,2%                          | 29,1%                   | 22,7%                          | 38,0%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 40                             | 127                     | 107                            | 241                          | 515    |
|                                |                                             | 7,8%                           | 24,7%                   | 20,8%                          | 46,8%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 15                             | 37                      | 33                             | 54                           | 139    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 26,6%                   | 23,7%                          | 38,8%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 69                             | 186                     | 135                            | 218                          | 608    |
|                                |                                             | 11,3%                          | 30,6%                   | 22,2%                          | 35,9%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 7                              | 49                      | 52                             | 158                          | 266    |
|                                |                                             | 2,6%                           | 18,4%                   | 19,5%                          | 59,4%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 1                              | 11                      | 12                             | 68                           | 92     |
|                                |                                             | 1,1%                           | 12,0%                   | 13,0%                          | 73,9%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 66                             | 201                     | 177                            | 320                          | 764    |
|                                |                                             | 8,6%                           | 26,3%                   | 23,2%                          | 41,9%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 24                             | 60                      | 31                             | 42                           | 157    |
|                                |                                             | 15,3%                          | 38,2%                   | 19,7%                          | 26,8%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 62                             | 176                     | 107                            | 187                          | 532    |
|                                |                                             | 11,7%                          | 33,1%                   | 20,1%                          | 35,2%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 15                             | 36                      | 44                             | 86                           | 181    |
|                                |                                             | 8,3%                           | 19,9%                   | 24,3%                          | 47,5%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 7                              | 26                      | 22                             | 22                           | 77     |
|                                |                                             | 9,1%                           | 33,8%                   | 28,6%                          | 28,6%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 7                              | 34                      | 47                             | 135                          | 223    |
|                                |                                             | 3,1%                           | 15,2%                   | 21,1%                          | 60,5%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 3                              | 4                       | 4                              | 10                           | 21     |
|                                |                                             | 14,3%                          | 19,0%                   | 19,0%                          | 47,6%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 10                             | 42                      | 47                             | 169                          | 268    |
|                                |                                             | 3,7%                           | 15,7%                   | 17,5%                          | 63,1%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 26                             | 102                     | 85                             | 121                          | 334    |
|                                |                                             | 7,8%                           | 30,5%                   | 25,4%                          | 36,2%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 52                             | 124                     | 84                             | 130                          | 390    |
|                                |                                             | 13,3%                          | 31,8%                   | 21,5%                          | 33,3%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 55                             | 108                     | 94                             | 215                          | 472    |
|                                |                                             | 11,7%                          | 22,9%                   | 19,9%                          | 45,6%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 18                             | 95                      | 67                             | 117                          | 297    |
|                                |                                             | 6,1%                           | 32,0%                   | 22,6%                          | 39,4%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 18                             | 69                      | 59                             | 98                           | 244    |
|                                |                                             | 7,4%                           | 28,3%                   | 24,2%                          | 40,2%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 91                             | 272                     | 220                            | 430                          | 1013   |
|                                |                                             | 9,0%                           | 26,9%                   | 21,7%                          | 42,4%                        | 100,0% |

Da li ste upoznati sa uslovima iz ugovora o: Načinu refundacije

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 24                             | 120                     | 135                            | 219                          | 498    |
|                                |                                             | 4,8%                           | 24,1%                   | 27,1%                          | 44,0%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 27                             | 93                      | 132                            | 263                          | 515    |
|                                |                                             | 5,2%                           | 18,1%                   | 25,6%                          | 51,1%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 8                              | 32                      | 37                             | 62                           | 139    |
|                                |                                             | 5,8%                           | 23,0%                   | 26,6%                          | 44,6%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 39                             | 154                     | 166                            | 249                          | 608    |
|                                |                                             | 6,4%                           | 25,3%                   | 27,3%                          | 41,0%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 4                              | 27                      | 64                             | 171                          | 266    |
|                                |                                             | 1,5%                           | 10,2%                   | 24,1%                          | 64,3%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 0                              | 4                       | 14                             | 74                           | 92     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 4,3%                    | 15,2%                          | 80,4%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 34                             | 158                     | 211                            | 361                          | 764    |
|                                |                                             | 4,5%                           | 20,7%                   | 27,6%                          | 47,3%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 17                             | 51                      | 42                             | 47                           | 157    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 32,5%                   | 26,8%                          | 29,9%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 38                             | 148                     | 140                            | 206                          | 532    |
|                                |                                             | 7,1%                           | 27,8%                   | 26,3%                          | 38,7%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 7                              | 26                      | 46                             | 102                          | 181    |
|                                |                                             | 3,9%                           | 14,4%                   | 25,4%                          | 56,4%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 4                              | 24                      | 21                             | 28                           | 77     |
|                                |                                             | 5,2%                           | 31,2%                   | 27,3%                          | 36,4%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 2                              | 15                      | 60                             | 146                          | 223    |
|                                |                                             | ,9%                            | 6,7%                    | 26,9%                          | 65,5%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 0                              | 5                       | 3                              | 13                           | 21     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 23,8%                   | 14,3%                          | 61,9%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 6                              | 25                      | 53                             | 184                          | 268    |
|                                |                                             | 2,2%                           | 9,3%                    | 19,8%                          | 68,7%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 16                             | 70                      | 111                            | 137                          | 334    |
|                                |                                             | 4,8%                           | 21,0%                   | 33,2%                          | 41,0%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 29                             | 113                     | 100                            | 148                          | 390    |
|                                |                                             | 7,4%                           | 29,0%                   | 25,6%                          | 37,9%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 26                             | 84                      | 110                            | 252                          | 472    |
|                                |                                             | 5,5%                           | 17,8%                   | 23,3%                          | 53,4%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 10                             | 70                      | 89                             | 128                          | 297    |
|                                |                                             | 3,4%                           | 23,6%                   | 30,0%                          | 43,1%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 15                             | 59                      | 68                             | 102                          | 244    |
|                                |                                             | 6,1%                           | 24,2%                   | 27,9%                          | 41,8%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 51                             | 213                     | 267                            | 482                          | 1013   |
|                                |                                             | 5,0%                           | 21,0%                   | 26,4%                          | 47,6%                        | 100,0% |



Da li ste upoznati sa uslovima iz ugovora o: Fer politici korišćenja usluga

|                                |                                             | Upoznat sam<br>u velikoj mjeri | Uglavnom sam<br>upoznat | Uglavnom<br>nijasam<br>upoznat | Uopšte<br>nijasam<br>upoznat | Total  |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------|
| POL                            | Muški                                       | 27                             | 132                     | 123                            | 216                          | 498    |
|                                |                                             | 5,4%                           | 26,5%                   | 24,7%                          | 43,4%                        | 100,0% |
|                                | Ženski                                      | 28                             | 106                     | 111                            | 270                          | 515    |
|                                |                                             | 5,4%                           | 20,6%                   | 21,6%                          | 52,4%                        | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                          | 10                             | 36                      | 32                             | 61                           | 139    |
|                                |                                             | 7,2%                           | 25,9%                   | 23,0%                          | 43,9%                        | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                          | 40                             | 171                     | 147                            | 250                          | 608    |
|                                |                                             | 6,6%                           | 28,1%                   | 24,2%                          | 41,1%                        | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                           | 5                              | 31                      | 55                             | 175                          | 266    |
|                                |                                             | 1,9%                           | 11,7%                   | 20,7%                          | 65,8%                        | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili<br>sekundarno obrazovanje | 0                              | 5                       | 14                             | 73                           | 92     |
|                                |                                             | 0,0%                           | 5,4%                    | 15,2%                          | 79,3%                        | 100,0% |
|                                | Više sekundarno<br>obrazovanje              | 38                             | 173                     | 184                            | 369                          | 764    |
|                                |                                             | 5,0%                           | 22,6%                   | 24,1%                          | 48,3%                        | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                      | 17                             | 60                      | 36                             | 44                           | 157    |
|                                |                                             | 10,8%                          | 38,2%                   | 22,9%                          | 28,0%                        | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo<br>zaposlen              | 38                             | 165                     | 122                            | 207                          | 532    |
|                                |                                             | 7,1%                           | 31,0%                   | 22,9%                          | 38,9%                        | 100,0% |
|                                | nezaposlen                                  | 9                              | 29                      | 42                             | 101                          | 181    |
|                                |                                             | 5,0%                           | 16,0%                   | 23,2%                          | 55,8%                        | 100,0% |
|                                | student                                     | 5                              | 24                      | 21                             | 27                           | 77     |
|                                |                                             | 6,5%                           | 31,2%                   | 27,3%                          | 35,1%                        | 100,0% |
|                                | drugo, ali ne u radnom<br>statusu           | 3                              | 20                      | 49                             | 151                          | 223    |
|                                |                                             | 1,3%                           | 9,0%                    | 22,0%                          | 67,7%                        | 100,0% |
| MJESEČNI PRIHOD<br>DOMAĆINSTVA | Ne želi da odgovori                         | 1                              | 3                       | 3                              | 14                           | 21     |
|                                |                                             | 4,8%                           | 14,3%                   | 14,3%                          | 66,7%                        | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                                 | 6                              | 29                      | 50                             | 183                          | 268    |
|                                |                                             | 2,2%                           | 10,8%                   | 18,7%                          | 68,3%                        | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                          | 15                             | 85                      | 92                             | 142                          | 334    |
|                                |                                             | 4,5%                           | 25,4%                   | 27,5%                          | 42,5%                        | 100,0% |
|                                | Preko 600 eura                              | 33                             | 121                     | 89                             | 147                          | 390    |
|                                |                                             | 8,5%                           | 31,0%                   | 22,8%                          | 37,7%                        | 100,0% |
| REGIJA                         | Centralna                                   | 31                             | 88                      | 96                             | 257                          | 472    |
|                                |                                             | 6,6%                           | 18,6%                   | 20,3%                          | 54,4%                        | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                    | 8                              | 81                      | 78                             | 130                          | 297    |
|                                |                                             | 2,7%                           | 27,3%                   | 26,3%                          | 43,8%                        | 100,0% |
|                                | Južna                                       | 16                             | 69                      | 60                             | 99                           | 244    |
|                                |                                             | 6,6%                           | 28,3%                   | 24,6%                          | 40,6%                        | 100,0% |
| Total                          |                                             | 55                             | 238                     | 234                            | 486                          | 1013   |
|                                |                                             | 5,4%                           | 23,5%                   | 23,1%                          | 48,0%                        | 100,0% |

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

|                                |                                          | Da    | Ne     | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|-------|--------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 37    | 461    | 498    |
|                                |                                          | 7,4%  | 92,6%  | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 34    | 481    | 515    |
|                                |                                          | 6,6%  | 93,4%  | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 6     | 133    | 139    |
|                                |                                          | 4,3%  | 95,7%  | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 57    | 551    | 608    |
|                                |                                          | 9,4%  | 90,6%  | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 8     | 258    | 266    |
|                                |                                          | 3,0%  | 97,0%  | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 2     | 90     | 92     |
|                                |                                          | 2,2%  | 97,8%  | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 54    | 710    | 764    |
|                                |                                          | 7,1%  | 92,9%  | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 15    | 142    | 157    |
|                                |                                          | 9,6%  | 90,4%  | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 48    | 484    | 532    |
|                                |                                          | 9,0%  | 91,0%  | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 12    | 169    | 181    |
|                                |                                          | 6,6%  | 93,4%  | 100,0% |
|                                | student                                  | 5     | 72     | 77     |
|                                |                                          | 6,5%  | 93,5%  | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 6                                        | 217   | 223    |        |
|                                | 2,7%                                     | 97,3% | 100,0% |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 3     | 18     | 21     |
|                                |                                          | 14,3% | 85,7%  | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 11    | 257    | 268    |
|                                |                                          | 4,1%  | 95,9%  | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 20    | 314    | 334    |
|                                |                                          | 6,0%  | 94,0%  | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 37                                       | 353   | 390    |        |
|                                | 9,5%                                     | 90,5% | 100,0% |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 37    | 435    | 472    |
|                                |                                          | 7,8%  | 92,2%  | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 19    | 278    | 297    |
|                                |                                          | 6,4%  | 93,6%  | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 15    | 229    | 244    |
|                                |                                          | 6,1%  | 93,9%  | 100,0% |
| Total                          |                                          | 71    | 942    | 1013   |
|                                |                                          | 7,0%  | 93,0%  | 100,0% |

Da li ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

|                                |                                          | veoma zadovoljan | uglavnom zadovoljan | uglavnom nezadovoljan | veoma nezadovoljan | Total  |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------|
| POL                            | Muški                                    | 6                | 11                  | 12                    | 8                  | 37     |
|                                |                                          | 16,2%            | 29,7%               | 32,4%                 | 21,6%              | 100,0% |
|                                | Ženski                                   | 5                | 13                  | 7                     | 9                  | 34     |
|                                |                                          | 14,7%            | 38,2%               | 20,6%                 | 26,5%              | 100,0% |
| STAROST                        | Od 18 do 24 godine                       | 2                | 3                   | 0                     | 1                  | 6      |
|                                |                                          | 33,3%            | 50,0%               | 0,0%                  | 16,7%              | 100,0% |
|                                | Od 25 do 55 godina                       | 8                | 19                  | 17                    | 13                 | 57     |
|                                |                                          | 14,0%            | 33,3%               | 29,8%                 | 22,8%              | 100,0% |
|                                | Više od 55 godina                        | 1                | 2                   | 2                     | 3                  | 8      |
|                                |                                          | 12,5%            | 25,0%               | 25,0%                 | 37,5%              | 100,0% |
| OBRAZOVANJE                    | Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje | 0                | 0                   | 2                     | 0                  | 2      |
|                                |                                          | 0,0%             | 0,0%                | 100,0%                | 0,0%               | 100,0% |
|                                | Više sekundarno obrazovanje              | 9                | 20                  | 10                    | 15                 | 54     |
|                                |                                          | 16,7%            | 37,0%               | 18,5%                 | 27,8%              | 100,0% |
|                                | Tercijarno obrazovanje                   | 2                | 4                   | 7                     | 2                  | 15     |
|                                |                                          | 13,3%            | 26,7%               | 46,7%                 | 13,3%              | 100,0% |
| ZAPOSLENJE                     | zaposleni ili samo zaposlen              | 7                | 16                  | 14                    | 11                 | 48     |
|                                |                                          | 14,6%            | 33,3%               | 29,2%                 | 22,9%              | 100,0% |
|                                | nezaposlen                               | 2                | 5                   | 1                     | 4                  | 12     |
|                                |                                          | 16,7%            | 41,7%               | 8,3%                  | 33,3%              | 100,0% |
|                                | student                                  | 2                | 2                   | 0                     | 1                  | 5      |
|                                |                                          | 40,0%            | 40,0%               | 0,0%                  | 20,0%              | 100,0% |
| drugo, ali ne u radnom statusu | 0                                        | 1                | 4                   | 1                     | 6                  |        |
|                                | 0,0%                                     | 16,7%            | 66,7%               | 16,7%                 | 100,0%             |        |
| MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA    | Ne želi da odgovori                      | 1                | 0                   | 0                     | 2                  | 3      |
|                                |                                          | 33,3%            | 0,0%                | 0,0%                  | 66,7%              | 100,0% |
|                                | Do 300 eura                              | 1                | 4                   | 2                     | 4                  | 11     |
|                                |                                          | 9,1%             | 36,4%               | 18,2%                 | 36,4%              | 100,0% |
|                                | Od 301 do 600 eura                       | 2                | 5                   | 11                    | 2                  | 20     |
|                                |                                          | 10,0%            | 25,0%               | 55,0%                 | 10,0%              | 100,0% |
| Preko 600 eura                 | 7                                        | 15               | 6                   | 9                     | 37                 |        |
|                                | 18,9%                                    | 40,5%            | 16,2%               | 24,3%                 | 100,0%             |        |
| REGIJA                         | Centralna                                | 6                | 9                   | 11                    | 11                 | 37     |
|                                |                                          | 16,2%            | 24,3%               | 29,7%                 | 29,7%              | 100,0% |
|                                | Sjeverna                                 | 3                | 8                   | 4                     | 4                  | 19     |
|                                |                                          | 15,8%            | 42,1%               | 21,1%                 | 21,1%              | 100,0% |
|                                | Južna                                    | 2                | 7                   | 4                     | 2                  | 15     |
|                                |                                          | 13,3%            | 46,7%               | 26,7%                 | 13,3%              | 100,0% |
| Total                          |                                          | 11               | 24                  | 19                    | 17                 | 71     |
|                                |                                          | 15,5%            | 33,8%               | 26,8%                 | 23,9%              | 100,0% |