

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

***REZULTATI ISTRAŽIVANJA
"Upotreba ICT u Crnoj Gori"***

Decembar, 2013. godine

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je bio da se utvrdi upotreba, stavovi i iskustva o informaciono-komunikacionim tehnologijama u Crnoj Gori.

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:
 - Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
 - Zaštiti prava i interesa korisnika i
 - Univerzalnom telefonskom imeniku (1180)
3. Razlika u stavovima i iskustvima o upotrebi ICT u Crnoj Gori s obzirom na socio-demografske karakteristike ispitanika (pol, starost, obrazovanje, zanimanje, materijalni položaj i regija).

Uzorak

Veličina uzorka je bila 1046 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 30. novembra 2013. godine.

Druge metodološke napomene

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

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

¹ Komparativna metoda je primjenjivana u odnosu na istraživanje iz 2011. godine, koje je sprovedeno na uzorku od 1500 ispitanika i za koje je korišten obimniji anketni upitnik, te su rezultati poređeni samo u slučaju kada je bilo riječ o identičnim pitanjima i ponuđenim modalitetima odgovora.

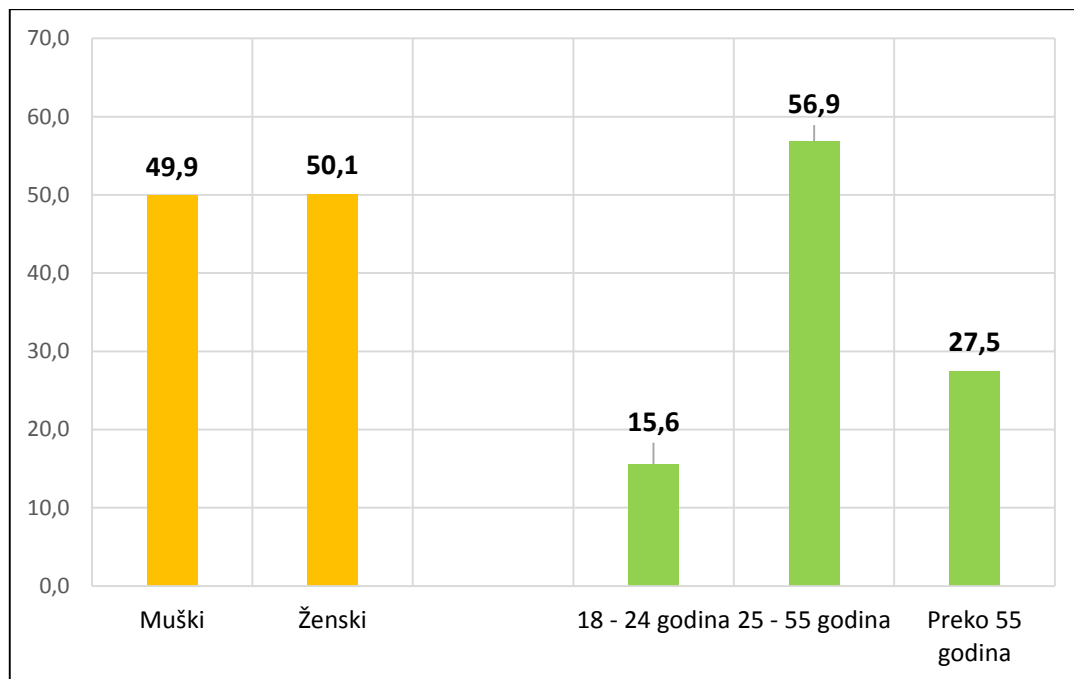
Tabela 1: *Presjek ispitanika po gradovima*

GRAD	N	%
Podgorica	296	28,3
Nikšić	121	11,6
Danilovgrad	31	3,0
Cetinje	28	2,7
Kolašin	15	1,4
Bijelo Polje	80	7,6
Mojkovac	15	1,4
Berane	57	5,5
Plužine	10	1,0
Šavnik	10	1,0
Žabljak	10	1,0
Pljevlja	57	5,5
Rožaje	36	3,4
Andrijevica	10	1,0
Plav	22	2,1
Bar	68	6,5
Ulcinj	34	3,3
Budva	33	3,1
Kotor	38	3,6
Tivat	22	2,1
Herceg Novi	53	5,1
UKUPNO	1046	100

Tabela 2: *Presjek ispitanika po regijama*

REGIJA	N	%
Centralna	476	45,5
Južna	248	23,7
Sjeverna	322	30,8
UKUPNO	1046	100

GRAFIK 1: POL i STAROST ISPITANIKA



GRAFIK 2: OBRAZOVANJE i RADNI STATUS ISPITANIKA

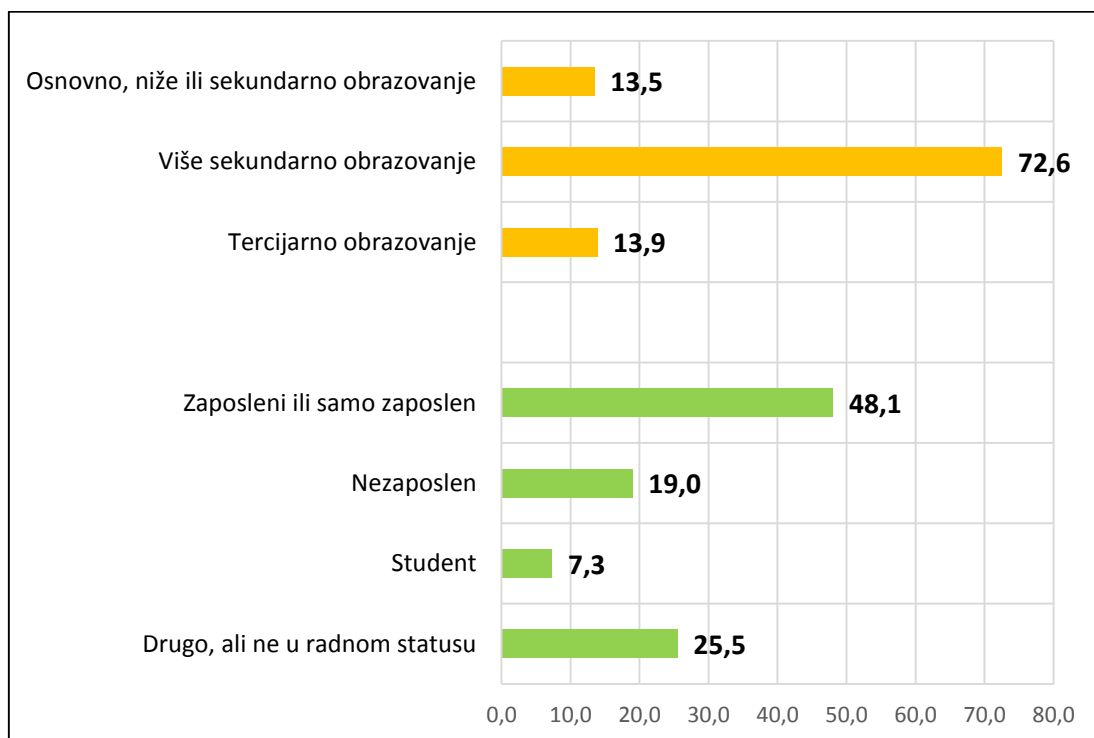


Tabela 3: *Broj članova domaćinstva*

Broj članova	N	%
1	59	5,6
2	173	16,5
3	173	16,5
4	319	30,5
5	214	20,4
6	79	7,6
7	20	1,9
8	5	0,5
9	4	0,4
10	1	0,1

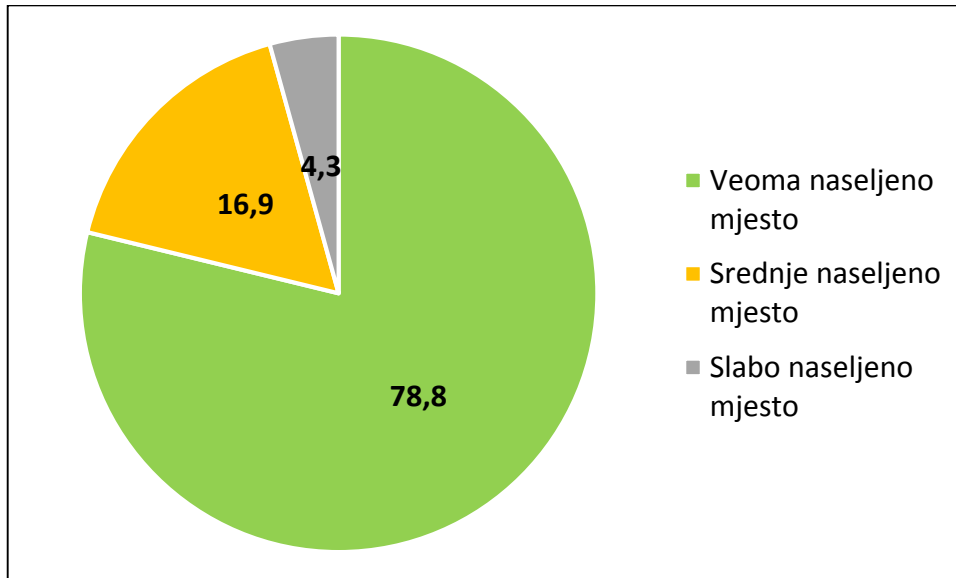
Tabela 4: *Broj članova domaćinstva ispod 16 godina*

Broj članova	N	%
0	600	57,3
1	248	23,7
2	154	14,7
3	35	3,3
4	9	0,9

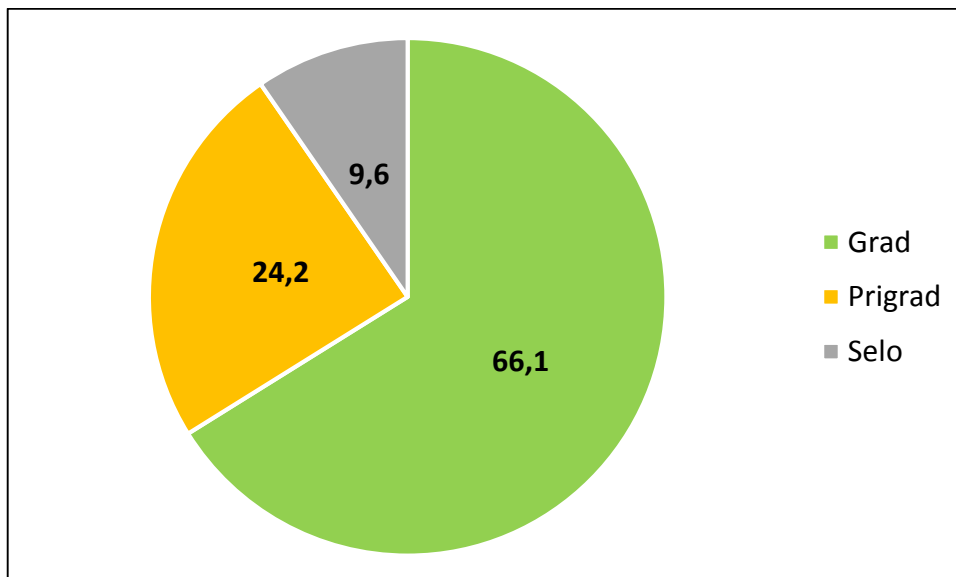
Tabela 5: *Mjesečni prihodi domaćinstva*

Prihodi	N	%
Od 51 - 100	12	1,2
Od 101 - 150	19	1,8
Od 151 - 200	65	6,2
Od 201 - 250	54	5,2
Od 251 - 300	81	7,8
Od 301 - 350	37	3,5
Od 351 - 400	88	8,4
Od 401 - 500	172	16,5
Od 501 - 600	90	8,6
Od 601 - 700	82	7,8
Od 701 - 800	70	6,7
Od 801 - 1000	89	8,5
Od 1001 - 1500	54	5,2
Preko 1500	13	1,2
Bez odgovora	119	11,4
TOTAL	1046	100,0

GRAFIK 3: TIP MJESTA STANOVANJA



GRAFIK 4: MJESTO STANOVANJA



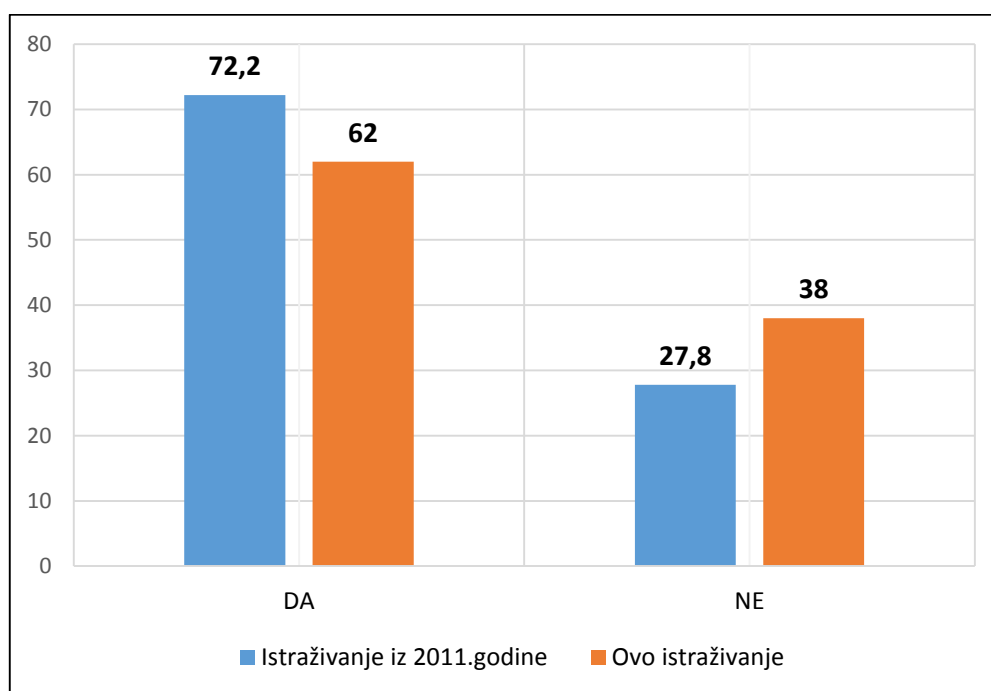
FIKSNA TELEFONIJA

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

Skoro 2/3 ispitanika posjeduje fiksni telefon, a oni koji ne posjeduju kao glavni razlog navode korištenje usluga mobilne telefonije. Usluge Crnogorskog Telekom koristi 96,5% ispitanika. Uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji iskoristilo je svega 0,5% ispitanika. Čak 90% građana je zadovoljno kvalitetom usluga fiksne telefonije, dok je nešto više od polovine 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 (34,8%), najveći procenat ispitanika je zadovoljan vremenom otklanjanja problema u pružanju usluga fiksne telefonije (71,2%). Preko 40% građana je kontaktiralo podršku za korisnike svog provajdera fiksne telefonije. Stepenn ukupnog zadovoljstva korisnika usluga call centra iznosi 82,6%.

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?*



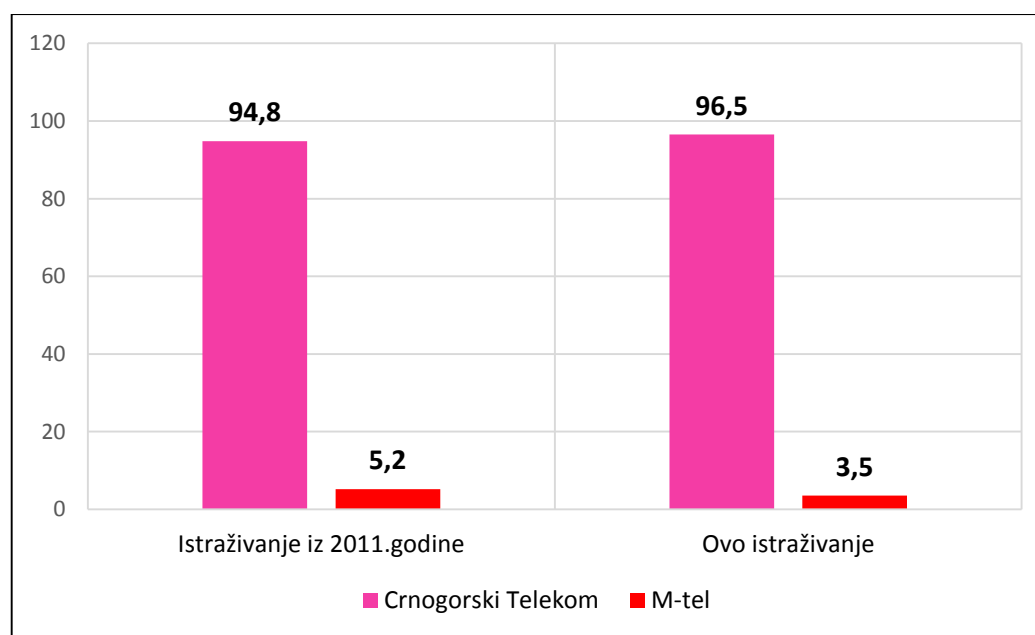
Nešto više od 60% građana Crne Gore, u svom domaćinstvu, posjeduje fiksni telefon, što, u odnosu na istraživanje sprovedeno 2011. godine, predstavlja pad za 10%.

Oni ispitanici koji ne posjeduju fiksni telefon, njih 38%, kao glavne razloge navode korišćenje mobilnog umjesto fiksnog telefona, previsoke cijene poziva, tehničke nemogućnosti uvođenja fiksnog telefona i prestanak korišćenja usluga fiksne telefonije zbog neplaćanje računa.

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

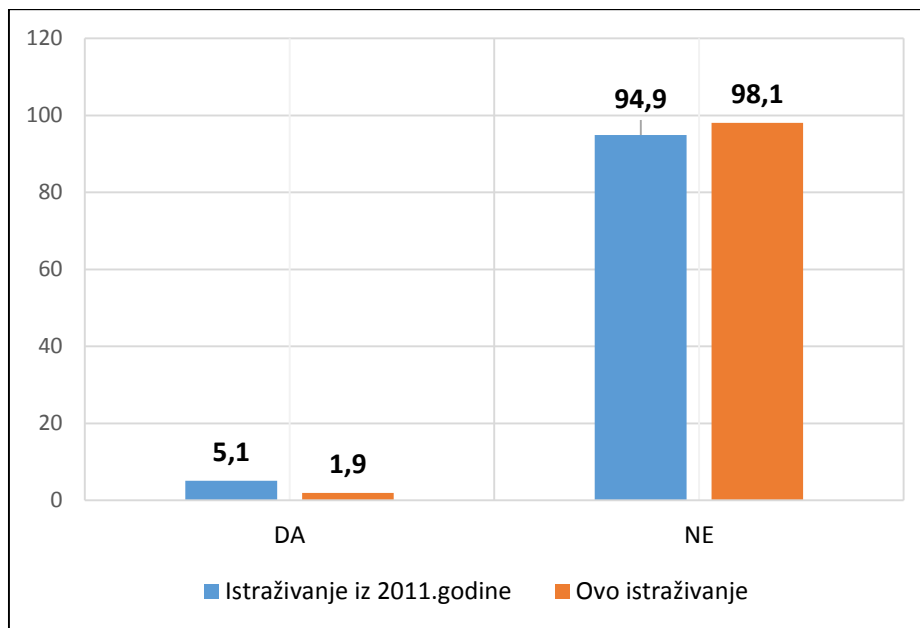
	N	Percent
1. Ne postojanje tehničkih mogućnosti	29	6,8%
2. Još uvijek čekam da mi instaliraju fiksni telefon	3	,7%
3. Previsoke su cijene poziva sa fiksnog telefona	35	8,3%
4. Umjesto fiksnog koristim mobilni telefon	332	77,8%
5. Drugi razlog (ne izmirivanje dugova)	27	6,4%

Grafik 6: *Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?*



Crnogorski Telekom, kao provajder fiksne telefonije, prema ovom istraživanju, zauzima 96,5% tržišta, što je povećanje za 1,7% u odnosu na istraživanje iz 2011. godine. S druge strane kompanija M-tel, bilježi blagi pad i njen udio u tržištu sada iznosi 3,5%, dok je u 2011. godini iznosio 5,2%.

Grafik 7: *Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?*

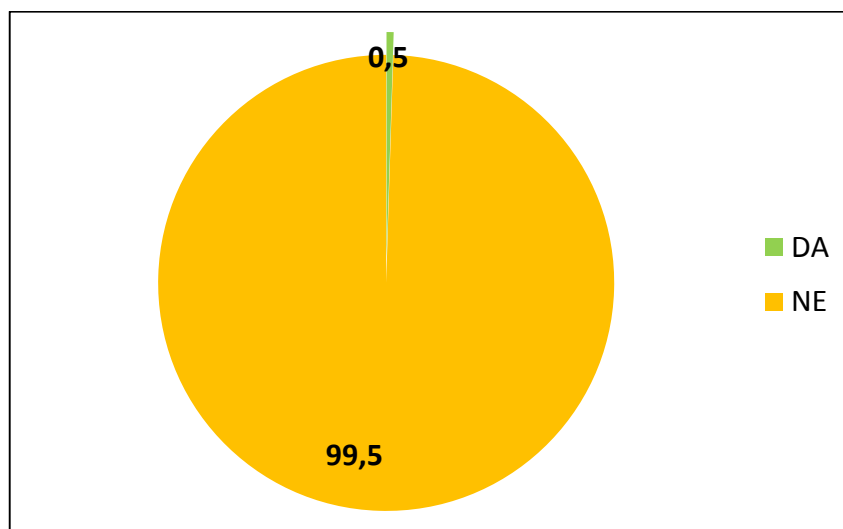


Provajdera fiksne telefonije je promijenilo svega 1,9% ispitanika, što je za oko 3% manje nego u istraživanju sprovedenom 2011. godine, a kao glavne razloge navode bolju ponudu novog provajdera, nezadovoljstvo cijenama, te bolju uslugu novog provajdera i kvalitet poziva.

Tabela 7: *Zbog čega?*

	N
1. Nisam bio zadovoljan cijenama	5
2. Novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom	5
3. Bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder	1
4. Kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera	1

Grafik 8: *Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?*

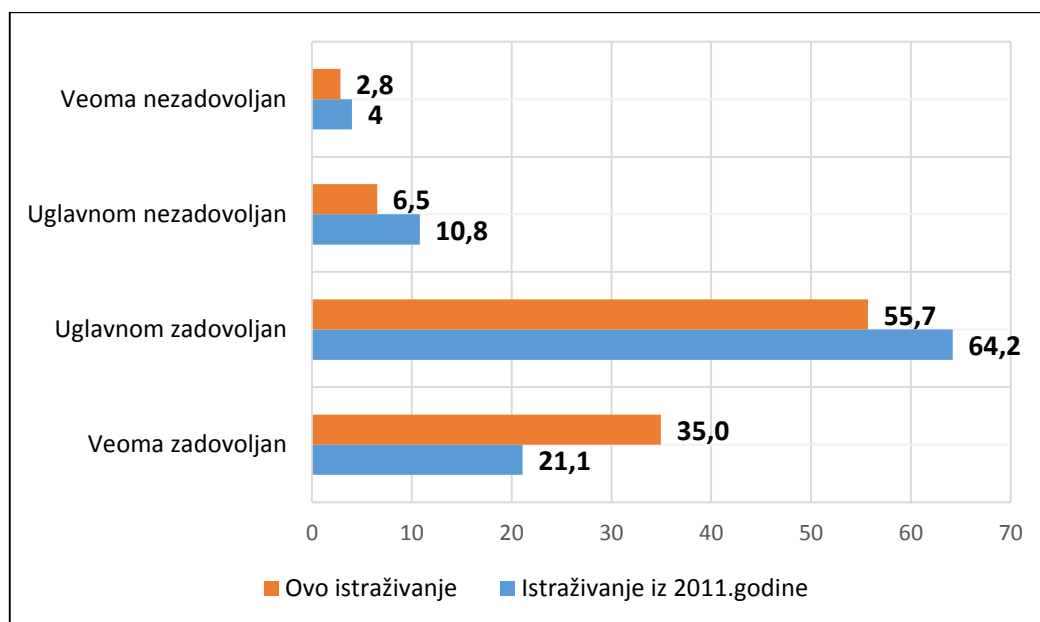


Iako je u istraživanju iz 2011. godine 13,7% ispitanika odgovorilo da bi iskoristilo uslugu prenosivosti broja, a 33,9% da bi možda to učinilo, uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji iskoristilo je svega 0,5% ispitanika. Oni su odgovorili da su zadovoljni ovom uslugom.

Tabela 8: *Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?*

	N	%
Veoma zadovoljan	1	33,3
Uglavnom zadovoljan	2	66,7

Grafik 9: *Kada je u pitanju fiksna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?*



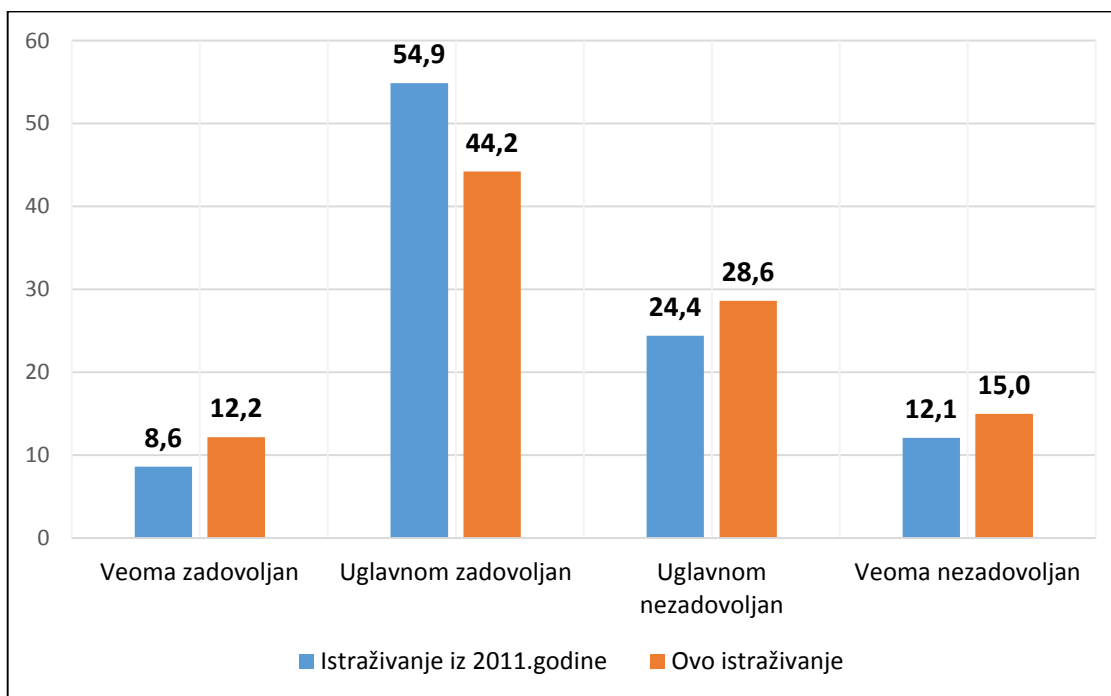
Ispitanici su generalno iskazali visok stepen zadovoljstva kvalitetom usluga fiksne telefonije, (90,7% - suma Uglavnom i Veoma zadovoljnih). Broj zadovoljnih je u ovom istraživanju veći za 5,4% u odnosu na istraživanje iz 2011. godine.

Tabela 9: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Ne koristim tu uslugu
1. Lokalni pozivi	45,1	48,1	5,4	1,5	-
2. Međugradski pozivi	39,2	49,2	5,1	1,9	4,6
3. Međunarodni pozivi	25,4	39,4	7,6	3,8	23,9
4. Prema mobilnim mrežama	23,0	33,2	14,2	5,9	23,7
5. Dial up pristup internetu	3,6	6,2	3,4	1,2	85,6
6. Servisi sa dodatnom vrijednošću	3,5	8,1	7,4	2,5	78,6
7. Neka druga usluga	2,8	3,9	1,5	1,2	90,5

Ispitanici su, kada su pojedinačne usluge u pitanju, najviše zadovoljni sa lokalnim pozivima, dok su najviše nezadovoljni sa servisima sa dodatom vrijednošću. Građani su u najvećem procentu izjavili da ne koriste neki drugi vid usluga fiksne telefonije (90,5%), uslugu dial up pristupanja internetu (85,6%), te servise sa dodatom vrijednošću (78,6%).

Grafik 10: *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. Tako, više od polovine građana (56,4%) je zadovoljno (veoma ili uglavnom) cijenom servisa fiksne telefonije, što je za 7,1% manje nego li u istraživanju sprovedenom 2011. godine. Istovremeno se za isti procenat, povećao broj onih koji su nezadovoljni (veoma ili uglavnom) cijenom servisa fiksne telefonije, i sada iznosi 43,6%.

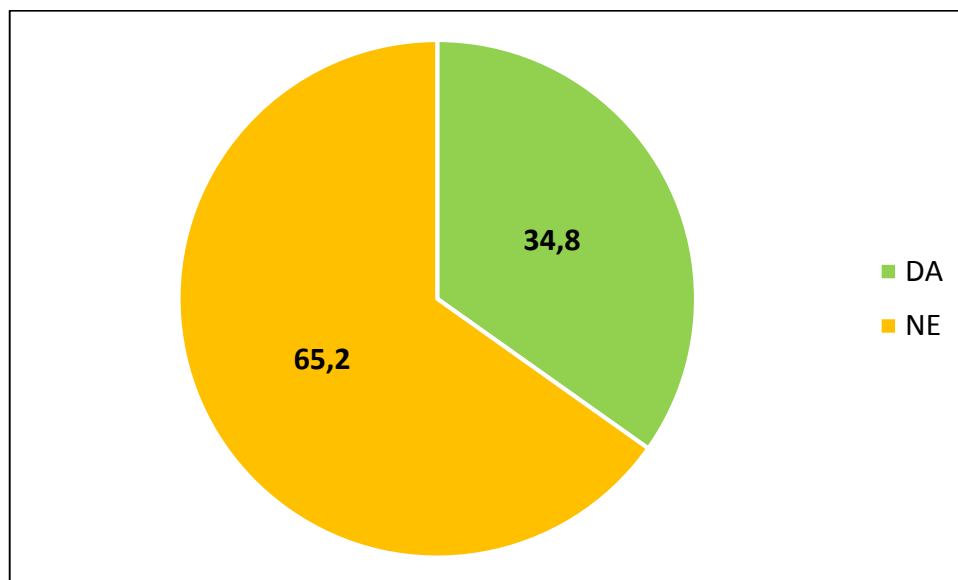
Tabela 10: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	Nisam informisan o cijenama
1. Lokalni pozivi	23,2	48,1	19,5	9,2	-
2. Međugradski pozivi	18,2	45,6	21,2	9,7	5,3
3. Međunarodni pozivi	10,6	29,8	21,0	13,7	24,8
4. Prema mobilnim	9,0	22,5	25,7	18,0	24,7
5. Dial up pristup	2,5	12,2	9,2	4,5	71,6
6. Servisi sa dodatom vrijednošću	0,6	7,7	8,2	3,8	79,7
7. Neka druga usluga	0,9	1,9	3,7	2,8	90,7

Građani su najviše zadovoljni cijenama lokalnih poziva (71,3%), dok su najviše nezadovoljni cijenama prema mobilnim mrežama (43,7). Najveći broj ispitanika nije informisan o cijenama

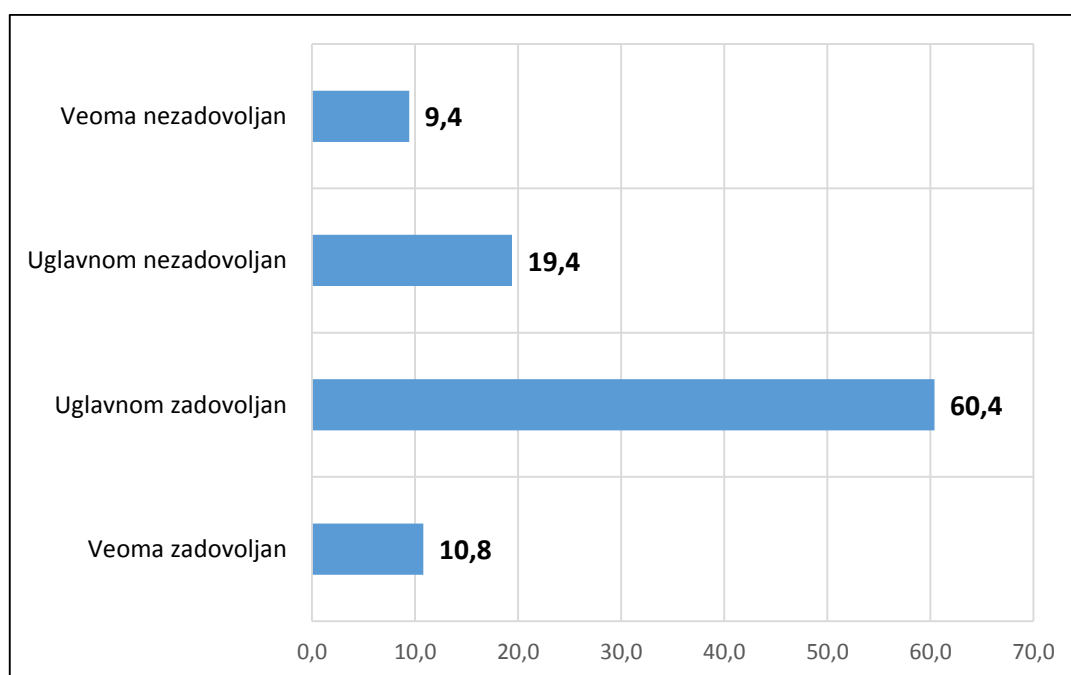
ostalnih usluga fiksne telefonije, usluga servisa sa dodatom vrijednošću, te cijenama dial up pristupa internetu.

Grafik 11: *Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju usluge fiksne telefonije?*

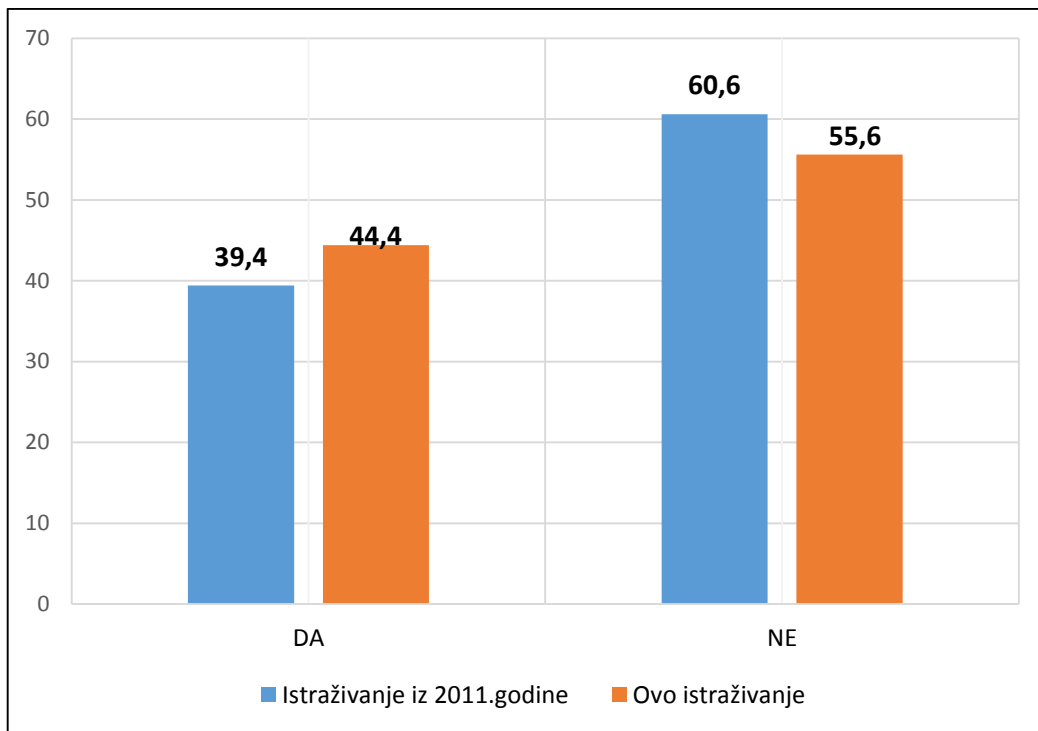


Skoro 2/3 ispitanika izjavilo je da nijesu nikada imali smetnju ili prekid u pružanju usluge fiksne telefonije. Od onih koji su imali navedene probleme (34,8%), najveći procenat ispitanika je zadovoljan vremenom otklanjanja problema u pružanju usluga fiksne telefonije (71,2%).

Grafik 12: *Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*



Grafik 13: *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 porastao je za 5% u odnosu na istraživanje iz 2011. godine, i sada iznosi 44,4%. Takođe blagi rast (za 3,5%) bilježi i stepen ukupnog zadovoljstva korisnika usluga call centra, i u ovom istraživanju iznosi 82,6% .

Grafik 14: *Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra)?*

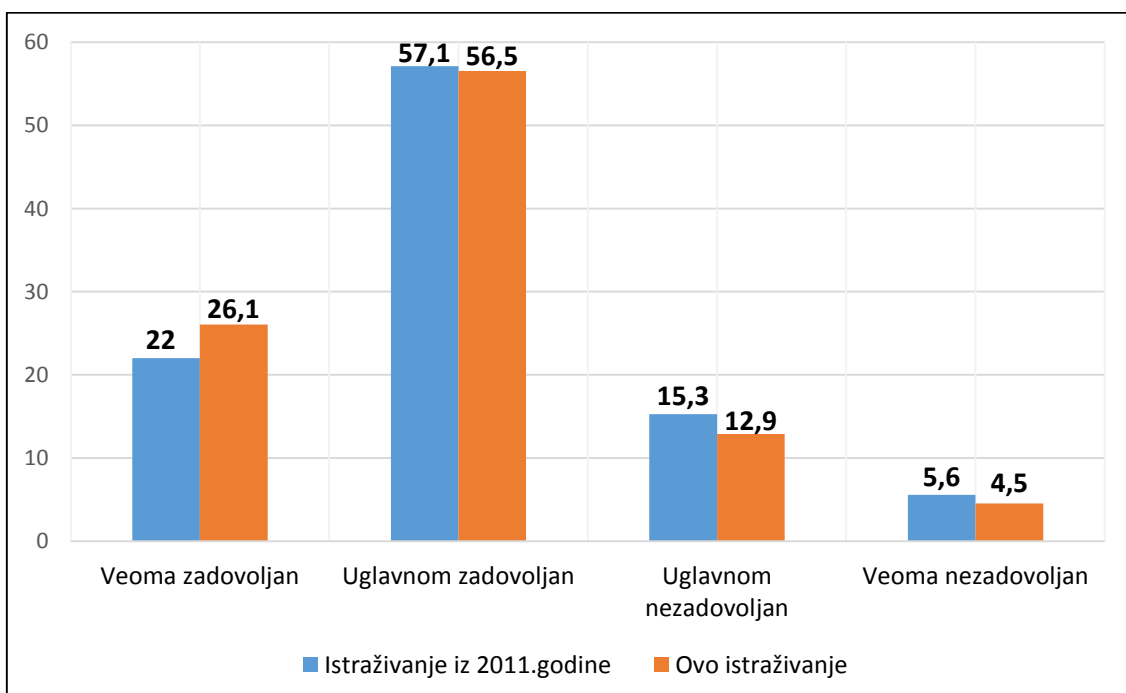


Tabela 11: *Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra) :*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	35,2	49,7	10,9	4,2
2. Vrijeme čekanja na odgovor	18,5	43,8	24	13,7
3. Kvalitet odgovora	28,2	58,3	8,8	4,7
4. Kultura ophođenja	46,4	43,1	5,8	4,7

Kada su u pitanju pojedinačni aspekti usluge servisa podrške takođe je došlo do rasta zadovoljstva kada su u pitanju cijena poziva, kvalitet odgovora i kultura ophođenja. S druge strane porastao je broj onih koji su nezadovoljni onim aspektom usluge koji se odnosi na vrijeme čekanja na odgovor

MOBILNA TELEFONIJA

U Crnoj Gori najveći broj stanovnika posjeduje mobilni telefon (96.2%). Usluge kompanije Telenor koristi 52,2% (16,1% - postpaid, 36,1% - prepaid) ispitanika, T-Mobile koristi 51,3% (19% - postpaid, 32,3% - prepaid) ispitanika, a usluge mobilnog provajdera M-tel koristi 35,6% (9,2% - postpaid, 26,4% - prepaid) ispitanika.

Najveći broj građana 71,4%, ne posjeduje pametni telefon (smartphone). Među korisnicima pametnih telefona najviše je zastupljen Android operativni sistem (73,1%).

Građani najviše mobilne telefone koriste za razgovor (96,1%).

Stepen zadovoljstva mobilnom telefonijom, uopšte, je izrazito velik i iznosi 87%.

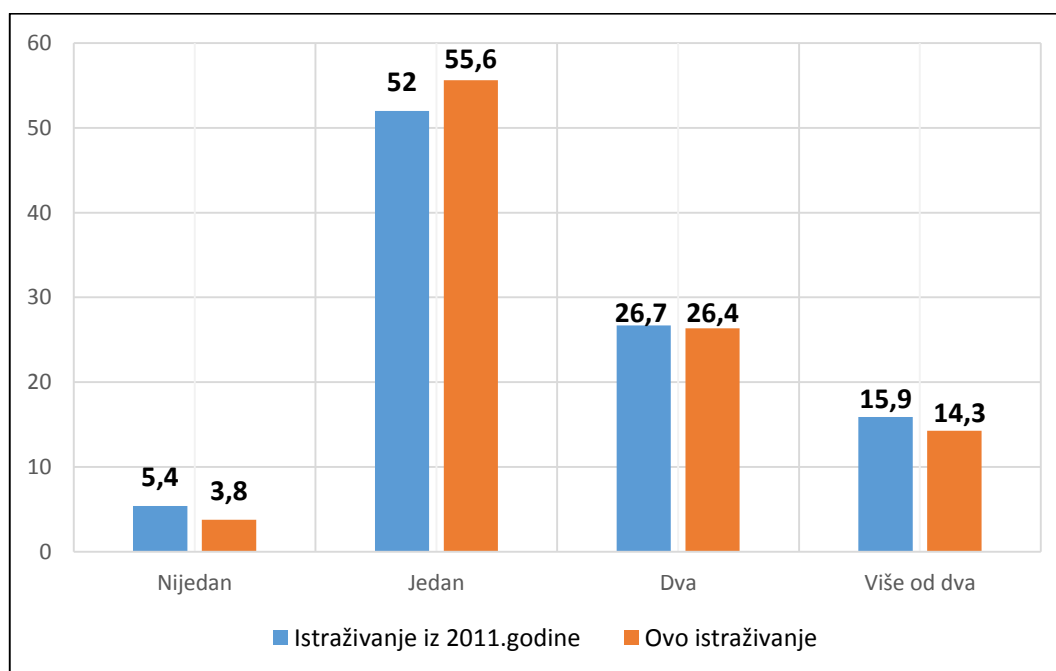
Kvalitetom usluga mobilne telefonije najviše su zadovoljni korisnici T-Mobile-a (89,6%). Nešto više od polovine anketiranih građana (50,7%) kazalo je da je zadovoljno cijenom usluga mobilne telefonije.

Provajdera mobilne telefonije je promijenilo 20,5% ispitanika. Najveći broj ispitanika je mobilnog operatera promijenio zbog nezadovoljstva cijenama.

Nešto više od polovine ispitanika je kontaktiralo podršku za korisnike mobilnog operatera čije usluge koriste. Procenat zadovoljnih korisnika je 87,6%.

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

Grafik 15: *Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?*



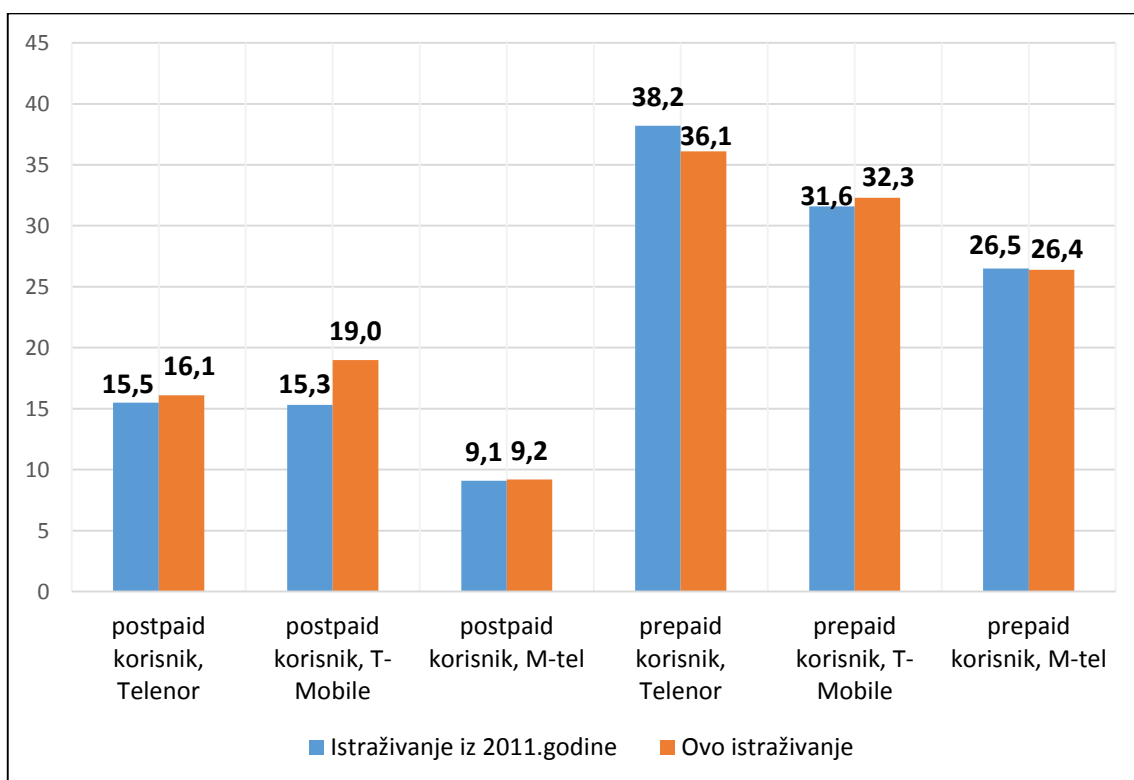
Više od polovine ispitanika (55,6%) ima jedan telefon, njih 26,4% dva, a 14,3% tri telefona. Kada se uporede rezultati ovog istraživanja, sa onim koje je realizovano 2011. godine, može se zaključiti da nije došlo do značajnih razlika kada je u pitanju broj korisnika mobilne telefonije.

Prema istraživanju iz 2011. godine najveći broj korisnika usluga među ispitanicima imala je kompanija Telenor 53,7% (38.2% - prepaid, 15.5% postpaid), zatim T Mobile 46,9% (31,6% - prepaid, 15.3% - postpaid), a onda M Tel 35,6% (26,5% - prepaid, 9,1% - postpaid).

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

- Usluge kompanije Telenor koristi 52,2% (16,1% - postpaid, 36,1% - prepaid) ispitanika
- Usluge T-Mobile-a koristi 51,3% (19% - postpaid, 32,3% - prepaid) ispitanika
- Usluge mobilnog provajdera M-tel koristi 35,6% (9,2% - postpaid, 26,4% - prepaid) ispitanika

Grafik 16: *Koji tip i kojeg mobilnog operatera ste korisnik?*

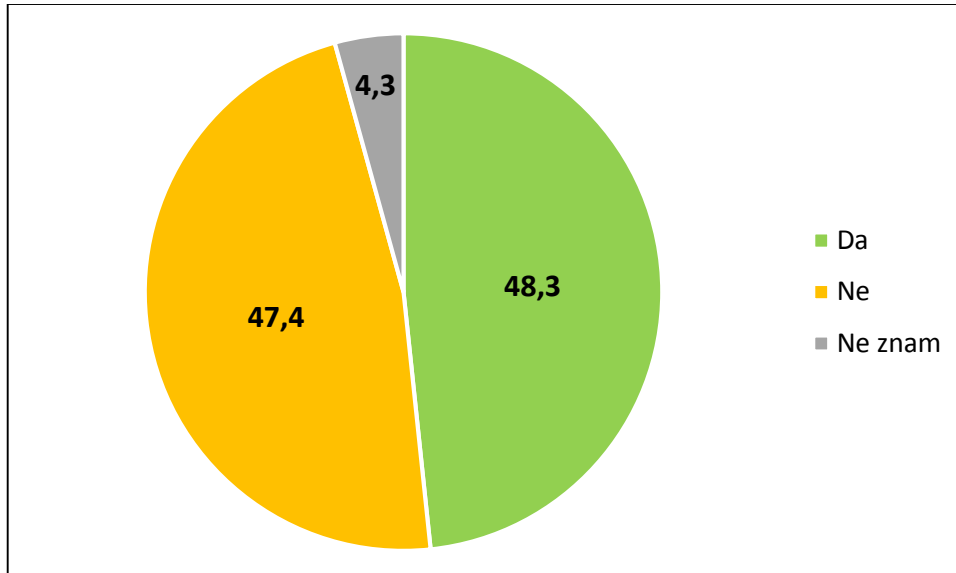


Kada se uporede rezultati dva istraživanja može se zaključiti da:

- Kompanija Telenor i dalje ima najveći broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori, iako je broj korisnika usluga ovog provajdera manji za 1,5% (postpaid korisnika) u odnosu na istraživanje iz 2011. godine;
- Crnogorski Telekom, odnosno T-Mobile, sada ima 4,4% više korisnika nego li 2011. godine, od čega je broj postpaid korisnika porastao za 3,7%, a prepaid korisnika za 0,7% .
- Kada je u pitanju kompanija M-tel, prema rezultatima oba istraživanja, njene usluge koristi nešto više od 1/3 ispitanika (35,6%).

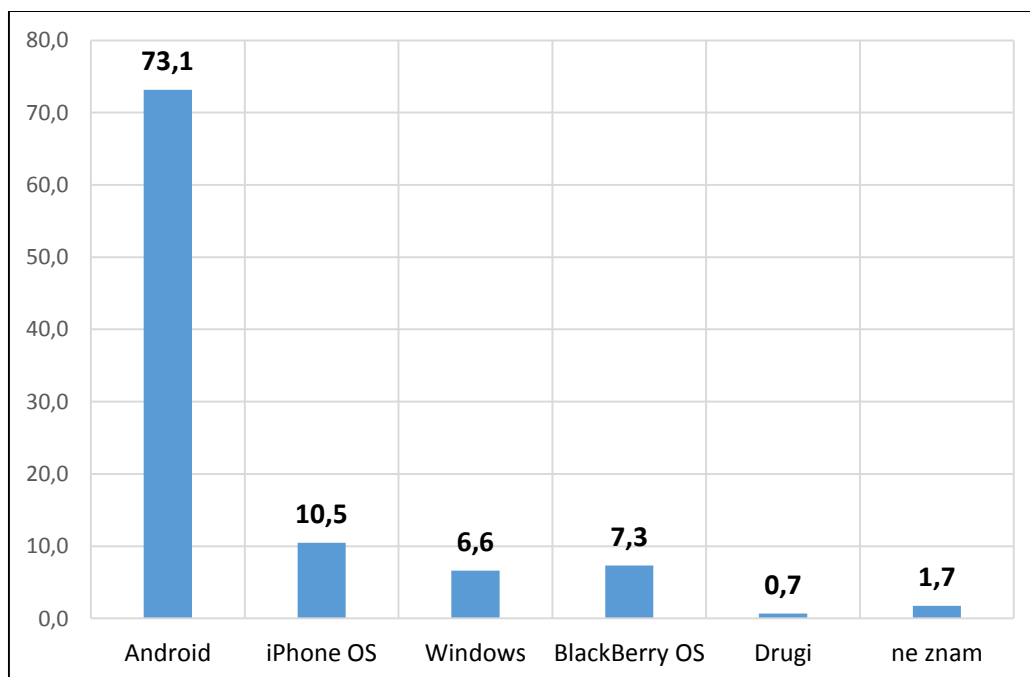
Na pitanje: „*Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?*“ gotovo identičan broj ispitanika je odgovorio pozitivno, odnosno negativno, dok je 4,3% anketiranih kazalo da ne zna da li njihov telefon može pristupiti internetu.

Grafik 17: *Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?*



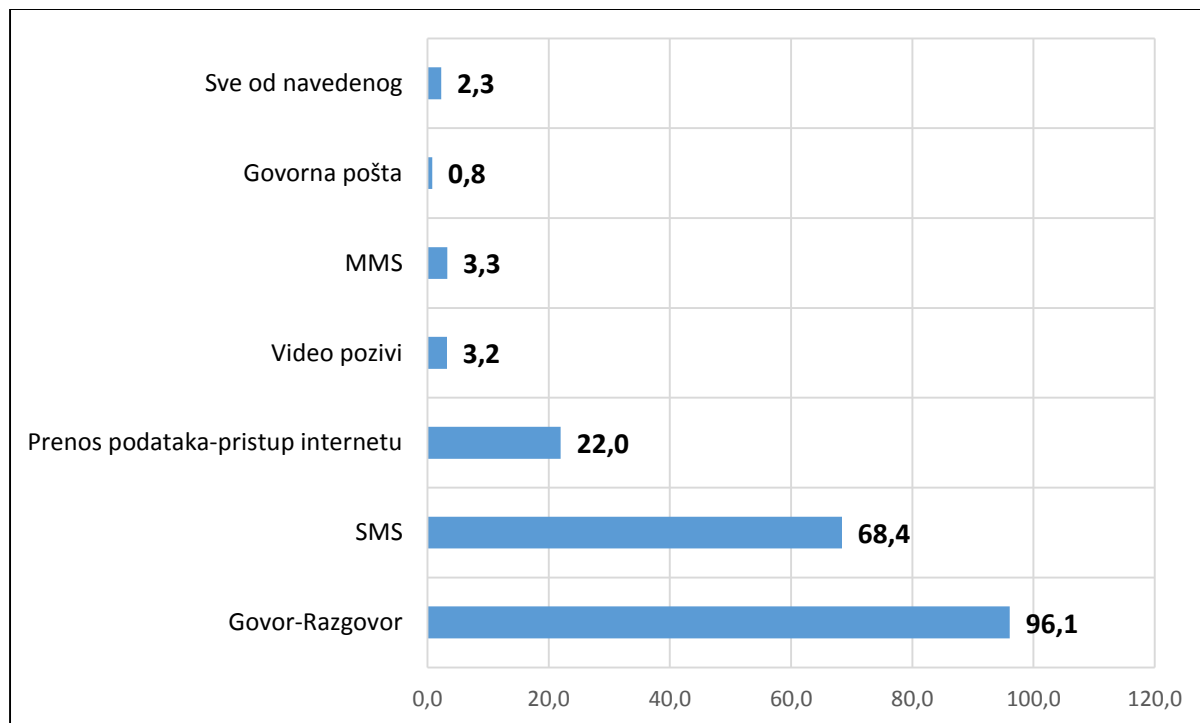
Veliki broj anketiranih građana, 71,4%, ne posjeduje pametni telefon (smartphone). Među korisnicima pametnih telefona najviše je zastupljen Android operativni sistem (73,1%), zatim IOS (10,5%), dok se na trećem mjestu nalazi BlackBerryOS (7,3%).

Grafik 18: *Koji je operativni sistem Vašeg pametnog telefona?*

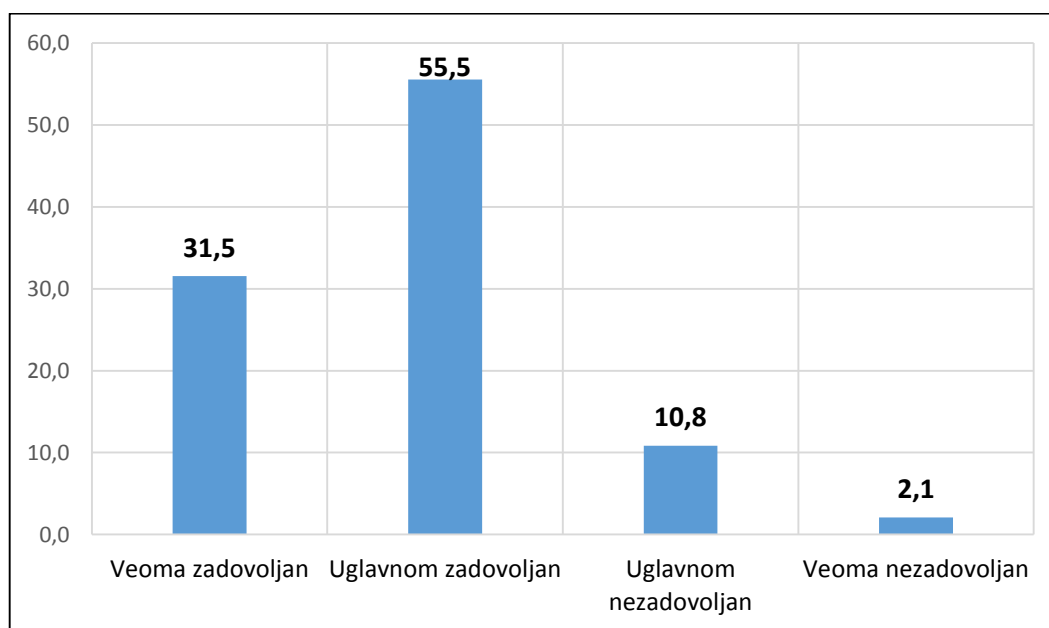


Kada su u pitanju servisi mobilne telefonije, građani najviše mobilne telefone koriste za razgovor (96,1%), SMS (68,4%), te pristup internetu (22%). Da koriste sve od navedenih servisa/usluga izjavilo je 2,3% ispitanika.

Grafik 19: *Koje servise mobilne telefonije koristite?*



Grafik 20: *Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni kvalitetom usluga?*



Stepen zadovoljstva mobilnom telefonijom, uopšte, je izrazito velik i iznosi 87% (suma veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan), dok broj onih koji misle suprotno je 12,9% (zbir veoma nezadovoljan i uglavnom nezadovoljan).

Tabela 12: *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	156	285	69	15	525
	%	29,7%	54,2%	13,2%	2,9%	100,0%
T-Mobile	N	173	290	48	5	516
	%	33,4%	56,2%	9,4%	1,0%	100,0%
M-tel	N	119	193	35	10	357
	%	33,4%	54,0%	9,8%	2,8%	100,0%
TOTAL	N	317	559	109	21	1006
	%	31,5%	55,5%	10,8%	2,1%	100,0%

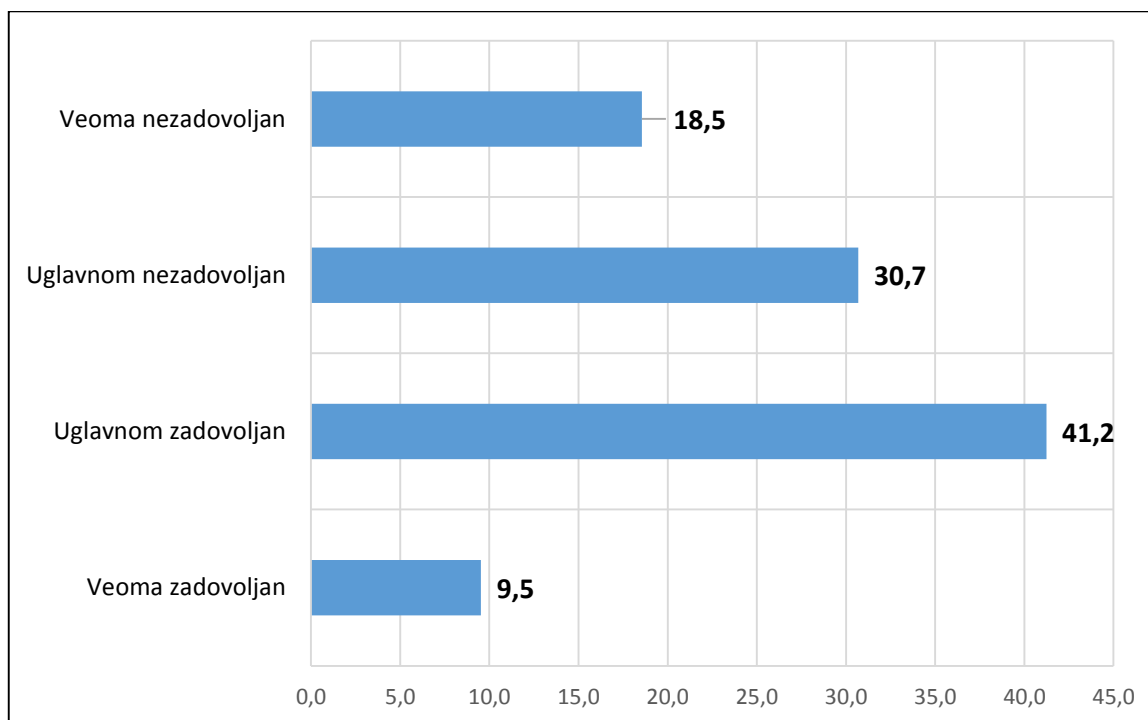
Iz tabele se može zaključiti da su kvalitetom usluga mobilne telefonije najviše zadovoljni korisnici T-Mobile-a (89,6%), zatim korisnici M-tel-a (87,4%), te Telenora (83,9%).

Tabela 13: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	N
1. Govor (razgovori)	36,4	53,0	8,4	2,1	1006
2. SMS	40,7	52,1	5,7	1,5	759
3. Prenos podatka/pristup internetu	29,8	51,9	13,8	4,5	376
4. Video pozivi	18,7	58,7	18,6	4,0	202
5. Govorna pošta	20,2	57,7	18,0	4,1	193
6. MMS	22,5	57,2	14,8	5,5	220
7. Neka druga	10,3	60,9	9,6	19,2	10

Kada su u pitanju pojedinačne usluge, građani su najviše zadovoljni SMS uslugom, dok su najviše nezadovoljni sa uslugama video poziva i govorne pošte.

Grafik 21: *Kada je u pitanju mobilna telefonija, generalno govoreći da li ste zadovoljni cijenom usluga?*



Nešto više od polovine anketiranih građana (50,7%) kazalo je da je zadovoljno cijenom usluga mobilne telefonije.

Tabela 14: *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	41	184	177	123	525
	%	7,8%	35,0%	33,7%	23,5%	100,0%
T-Mobile	N	44	238	143	91	516
	%	8,6%	46,1% 54,7	27,7%	17,6%	100,0%
M-tel	N	45	150	98	65	357
	%	12,6%	41,9% 54,5	27,3%	18,2%	100,0%
TOTAL	N	96	415	309	187	1006
	%	9,5%	41,2%	30,7%	18,5%	100,0%

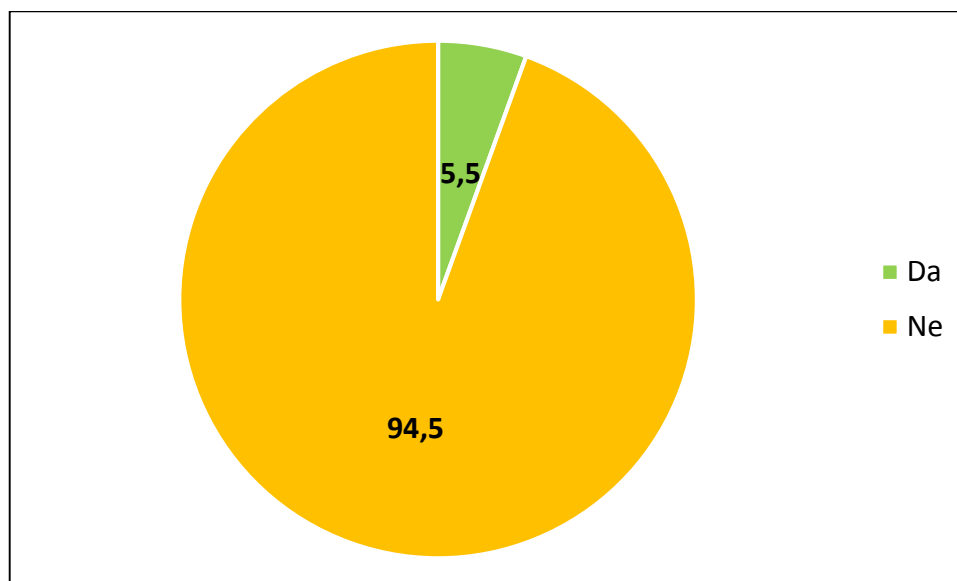
Cijenama usluga mobilne telefonije podjednako su zadovoljni korisnici usluga T-Mobile-a (54,7%) i M-tel-a (54,5%), dok su najviše nezadovoljni korisnici usluga Telenor-a (57,2%).

Tabela 15: *Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga:*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	N
1. Govor (razgovori)	11,8	39,1	31,2	17,9	1006
2. SMS	18,8	49,9	19,5	11,7	759
3. Prenos podatka/pristup internetu	15,9	42,9	27,7	13,5	374
4. Video pozivi	8,0	38,5	39,4	14,2	202
5. Govorna pošta	8,5	39,6	39,0	12,9	191
6. MMS	10,2	41,5	34,7	13,6	219
7. Neka druga	9,9	60,3	9,9	19,9	10

Anketirani građani su najviše zadovoljni cijenama koje se odnose na uslugu SMS-a, a najviše nezadovoljni sa cijenama usluge video poziva.

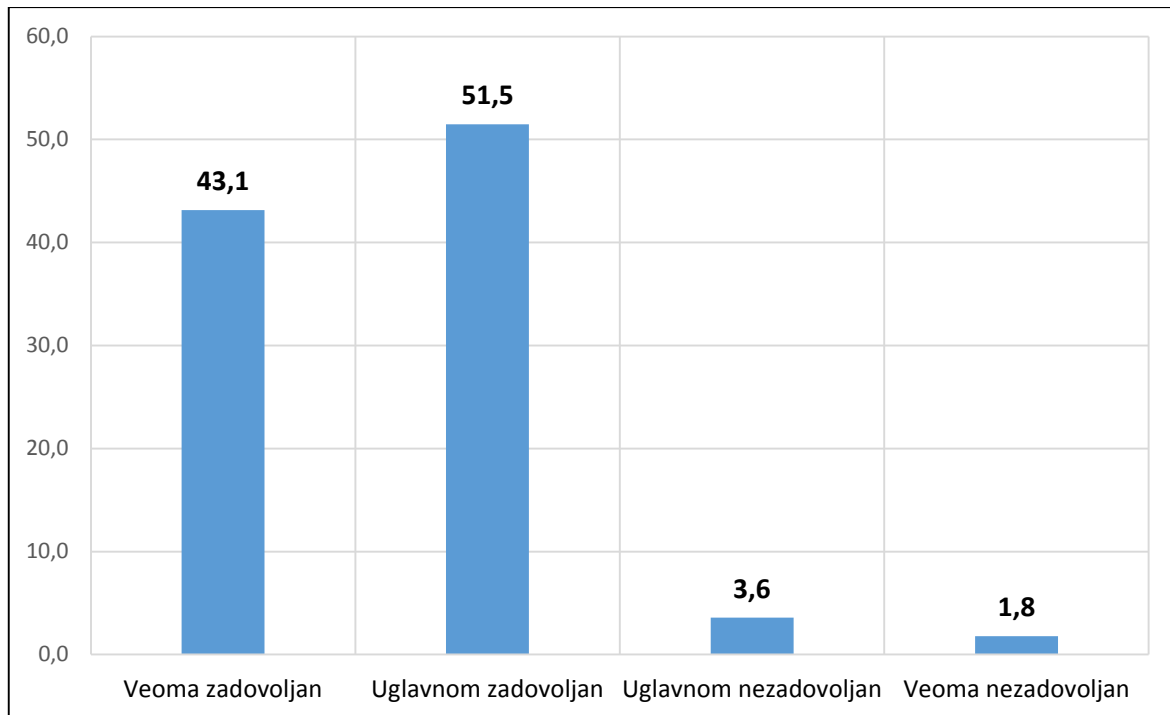
Grafik 22: *Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?*



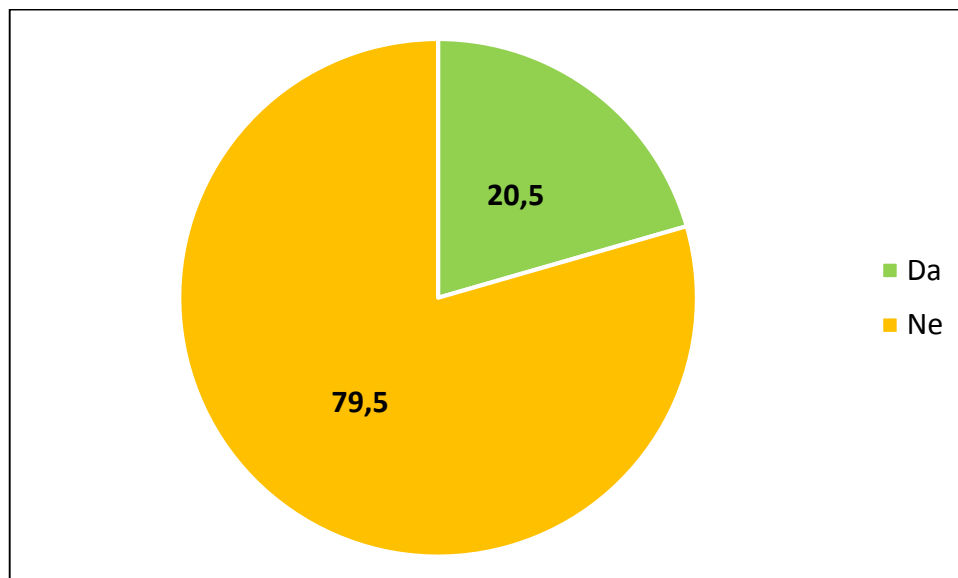
Iako je u istraživanju iz 2011. godine 9,3% ispitanika odgovorilo da bi iskoristilo uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji, a 34,1% da bi možda to učinilo, uslugu prenosivosti broja iskoristilo je svega 5,5% ispitanika.

Građani koji su koristili uslugu prenosivosti broja u velikoj većini, 94,6%, su veoma ili djelimično zadovoljni tom uslugom.

Grafik 23: *Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?*



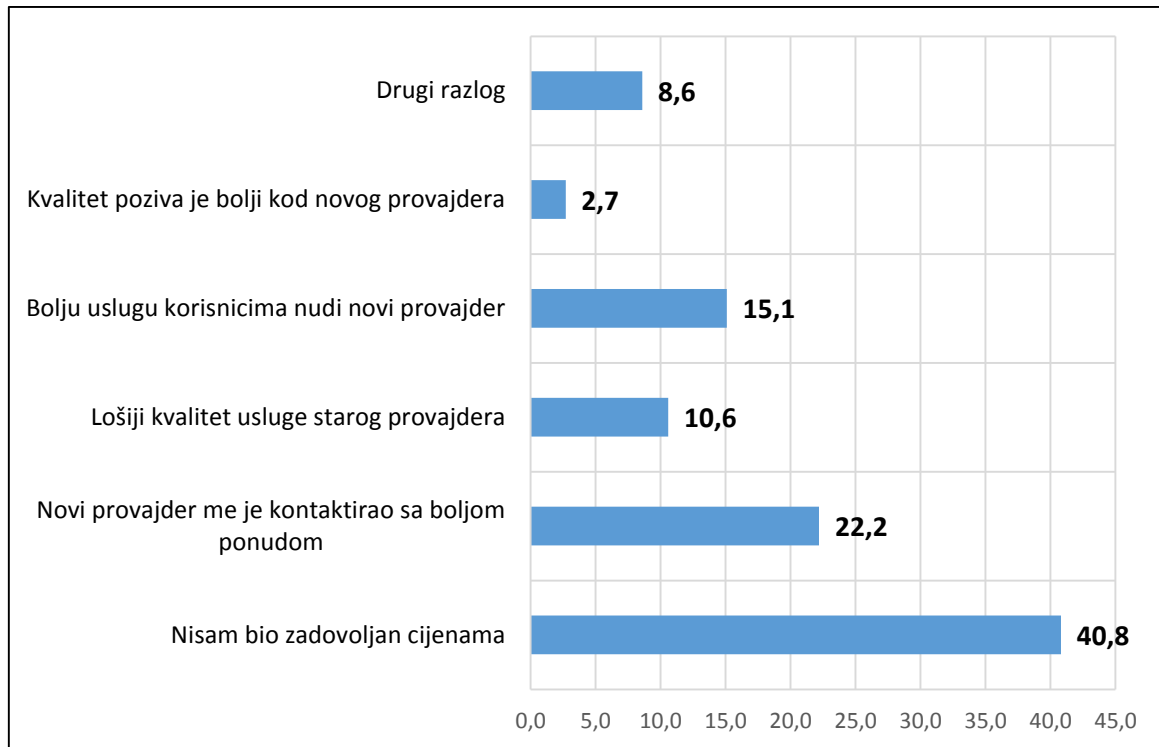
Grafik 24: *Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?*



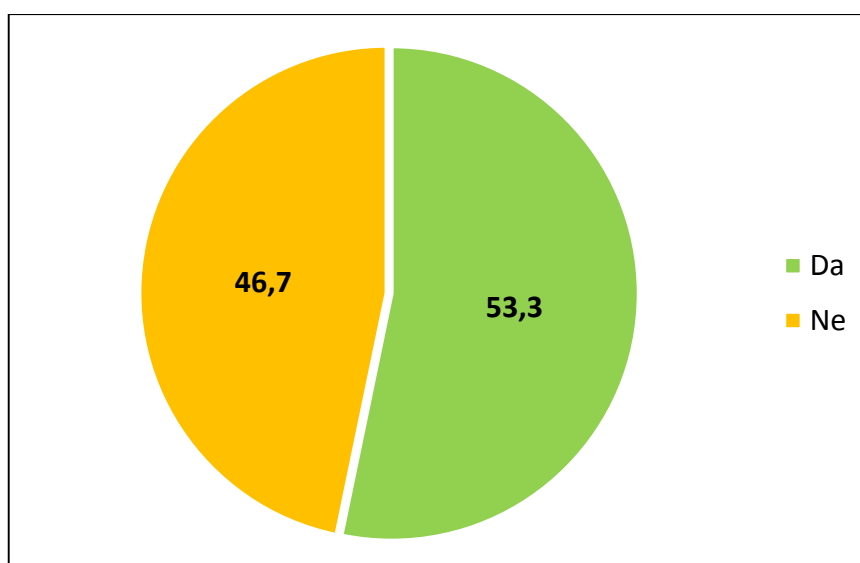
Provajdera mobilne telefonije je promijenilo 20,5% ispitanika. Najveći broj ispitanika je mobilnog operatera promijenio zbog nezadovoljstva cijenama (40,8%) i jer ih je novi provajder

kontaktirao sa boljom ponudom (22,2%). Blizu 10% ispitanika kao neki drugi razlog za promjenu provajdera navelo je da je to učinilo jer je subjekt u kojem su zaposleni promjenio provajdera.

Grafik 25: *Koji su razlozi za promjenu provajdera mobilne telefonije.*



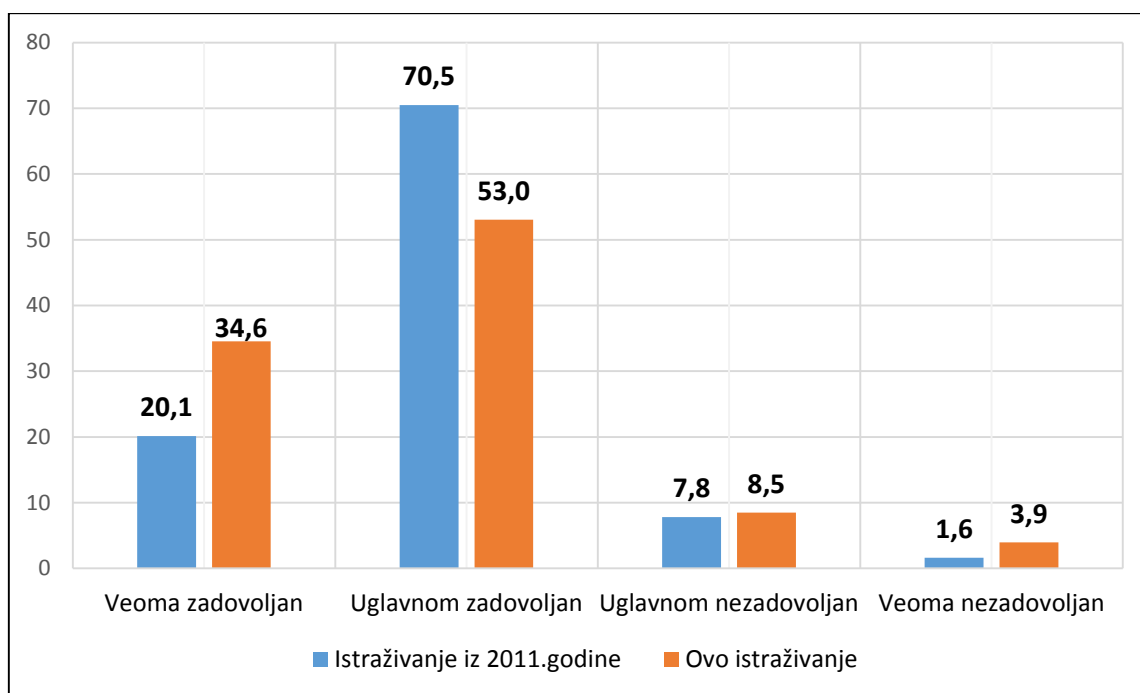
Grafik 26: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera mobilne telefonije?*



Nešto više od polovine ispitanika je kontaktiralo podršku za korisnike mobilnog operatera čije usluge koriste.

Procenat zadovoljnih (veoma i uglavnom) korisnika je 87,6% i on je nešto manje nego u istraživanju iz 2011. godine, kada je iznosio 90,6. Međutim, ono što predstavlja statistički značajnu razliku je podatak da je došlo do pomjeranja unutar grupe zadovoljnih korisnika. Tako, broj veoma zadovoljnih je porastao za 14,5% i sada iznosi 34,6%, a u 2011. godini taj broj je bio 20,1%. Istovremeno se smanjio broj uglavnom zadovoljnih sa 70,5% (istraživanje iz 2011. godine) na 53% (ovo istraživanje).

Grafik 27: *Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?*



Servisom podrške za korisnike najviše su zadovoljni oni ispitanici koji koriste usluge T-Mobile-a (89,5%), zatim korisnici M-tel-a (88,9%), dok su najviše nezadovoljni korisnici Telenor-a (13,6%).

Tabela 16: *Provajder X Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?*

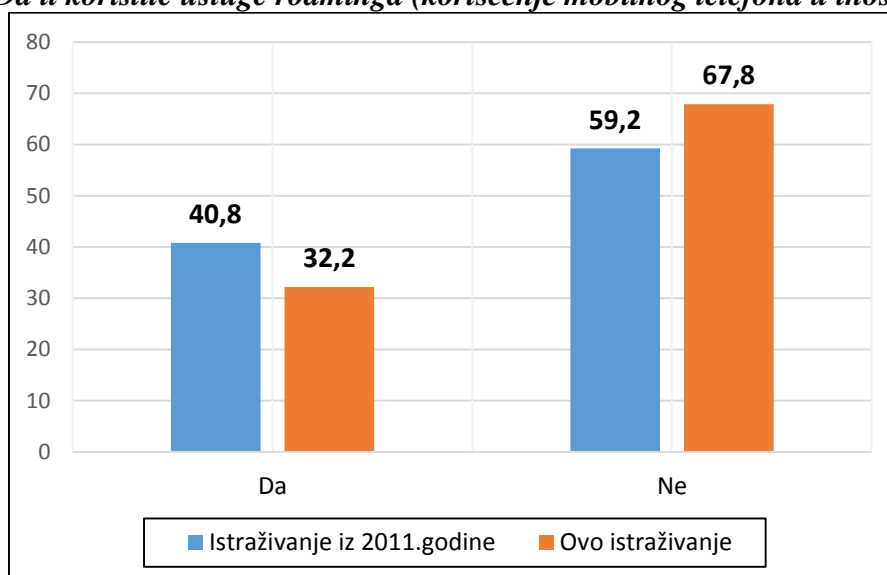
PROVAJDER		Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call centar) Vašeg mobilnog operatera?				Total
		Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan	
Telenor	N	88	147	25	12	271
	%	32,4%	54,0%	9,2%	4,4%	100,0%
T-Mobile	N	109	152	23	7	292
	%	37,3%	52,2%	8,0%	2,4%	100,0%
M-tel	N	76	119	16	8	219
	%	34,6%	54,3%	7,5%	3,7%	100,0%
TOTAL	N	185	284	45	21	536
	%	34,6%	53,0%	8,5%	3,9%	100,0%

Tabela 17: *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	34,0	48,1	11,8	6,2
2. Vrijeme čekanja na odgovor	29,5	42,9	18,6	9,0
3. Kvalitet odgovora	41,3	46,5	9,2	3,0
4. Kultura ophođenja	52,1	41,1	4,3	2,4

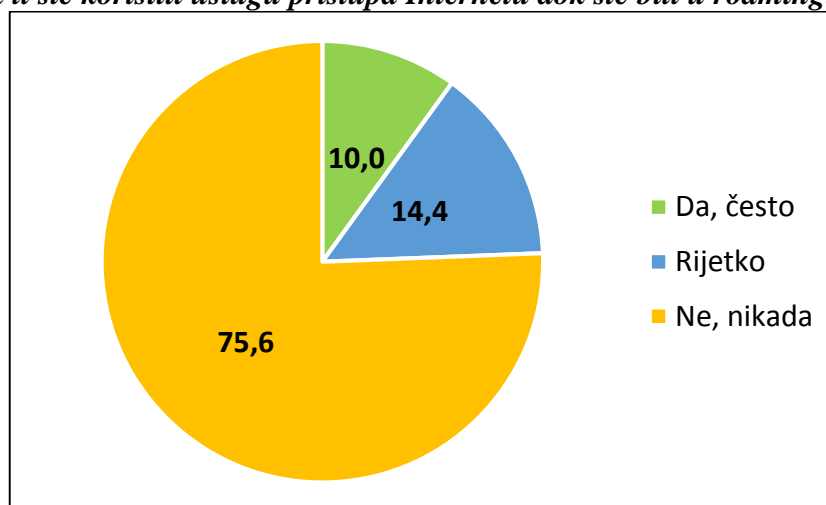
Kada su u pitanju pojedinačni aspekti servisa podrške za korisnike, ispitanici su najviše zadovoljni kulturom ophođenja 93,2%, a najviše su nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor.

Grafik 28: *Da li koristite usluge roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu)?*



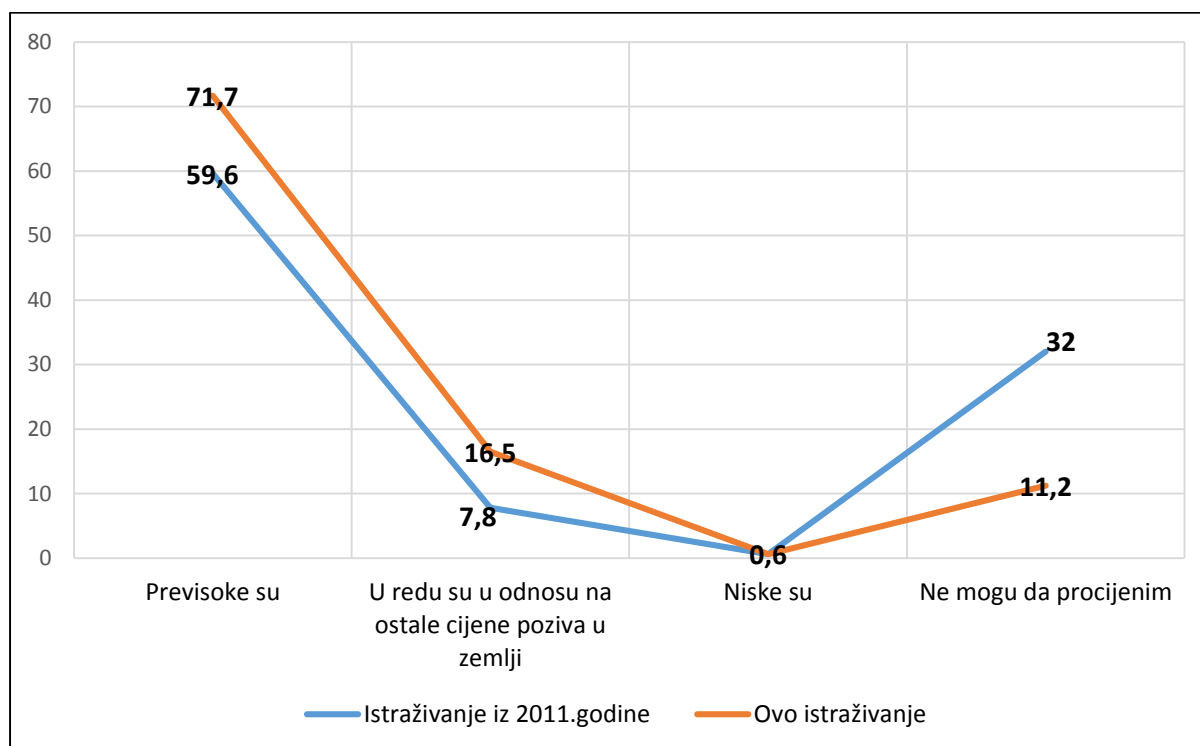
Usluge roaminga koristi 32,2% građana, što je za oko 8% manje u odnosu na istraživanje iz 2011. godine.

Grafik 29: *Da li ste koristili uslugu pristupa Internetu dok ste bili u roamingu?*



Tek svaki deseti ispitanik u roamingu koristi uslugu pristupa internetu, dok je onih koji to rijetko čini 14,4%.

Grafik 30: Šta mislite o cijenama roaminga?



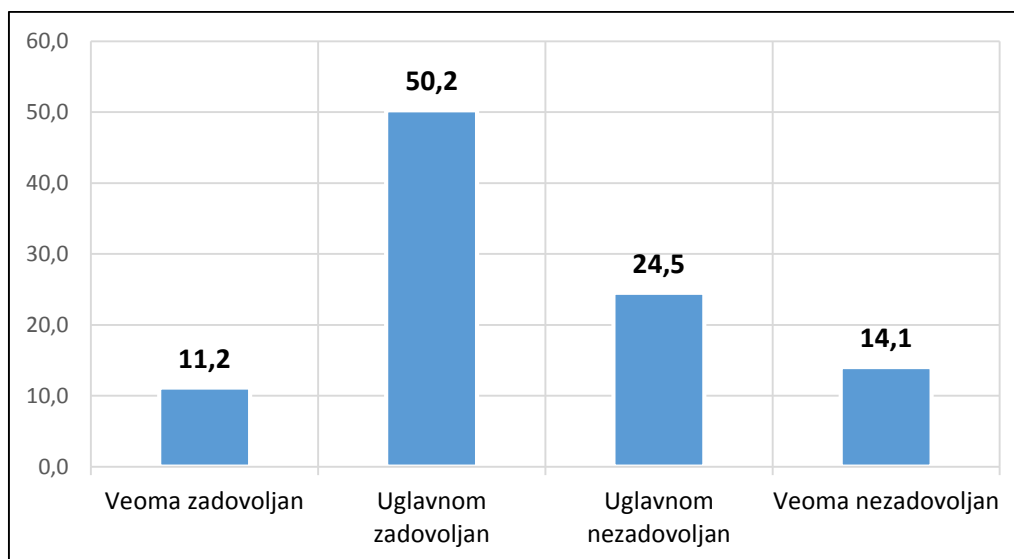
Više od 2/3 ispitanika smatra da su cijene roaming usluga previsoke, što je u odnosu na istraživanje iz 2011. godine porast za 12,1%. Istovremeno je, za 8,7%, porastao i broj onih koji smatraju da su cijene u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji. Za svega 0,6% ispitanika, u oba istraživanja, cijene roaming usluga su niske, dok je broj onih koji nemaju stav o ovom pitanju sada manji za 20,8% i iznosi 11,2%.

Tabela 18: 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	63,3	22,1	0,6	14,0
2. Odlazni pozivi	69,1	19,7	0,9	10,3
3. Prenos podatka/pristup internetu	29,4	5,7	0,3	64,6
4. SMS	52,3	19,5	0,9	27,3
5. MMS	26,3	7,5	0,0	66,3

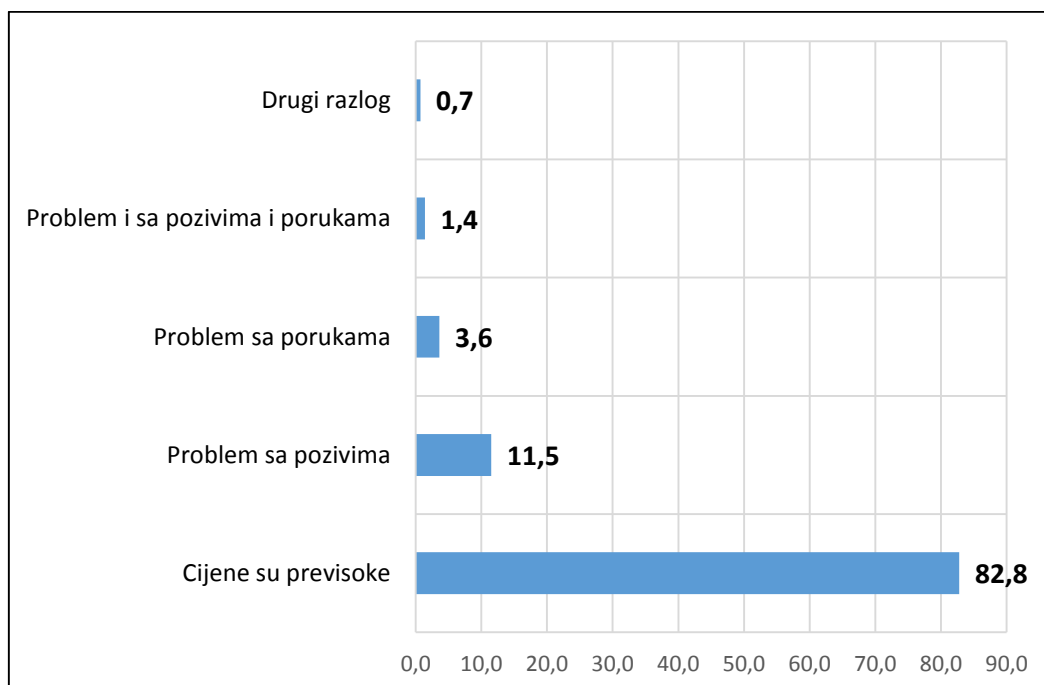
Građani, u najvećem procentu (69,1%) smatraju da su cijene odlaznih poziva previsoke, dok skoro ¼ ispitanika smatra da su cijene dolaznih poziva u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji.

Grafik 31: *Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatera?*



Roaming uslugama zadovoljno je skoro 2/3 ispitanika, a od onih koji to nijesu (38,6%), kao glavni razlog za nezadovoljstvo navode previsoke cijene usluga (82,6%).

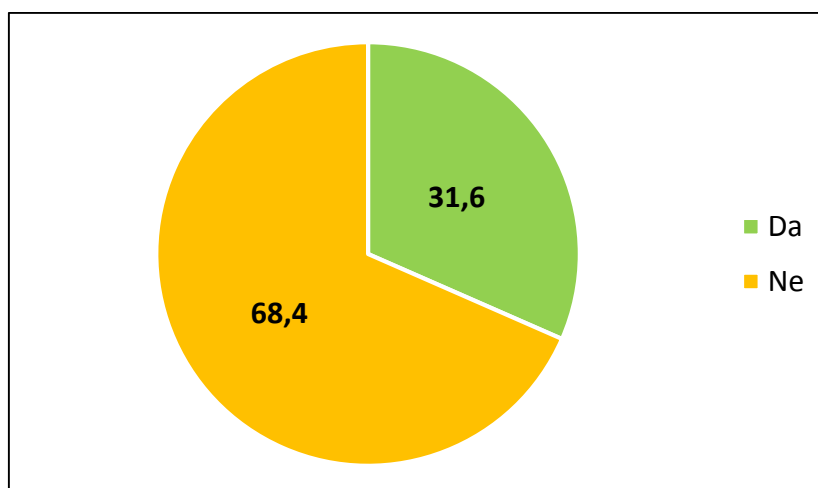
Grafik 32: *Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?*



1180

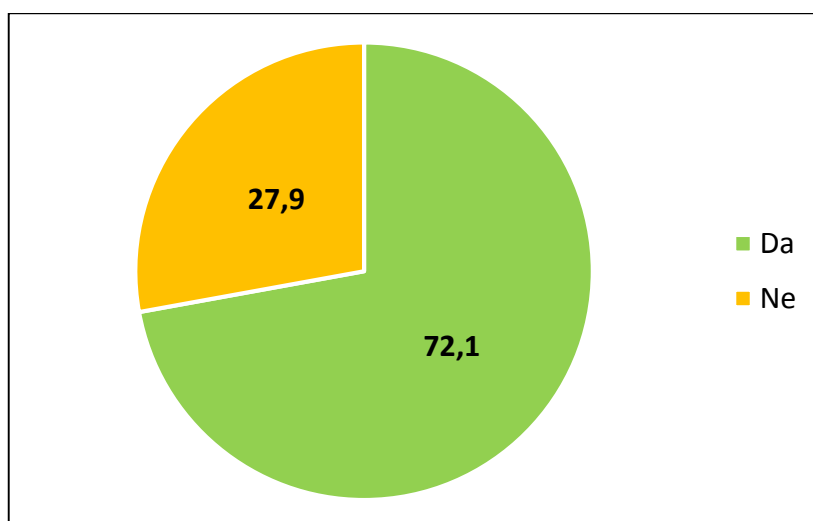
Treći dio anketnog upitnika se odnosio na informisanost građana o broju 1180, odnosno o univerzalnom telefonskom imeniku i stepenu zadovoljstva uslugom ovog servisa. U narednim graficima predstavljeni su odgovori na ova pitanja.

Grafik 33: *Da li ste čuli za broj 1180?*



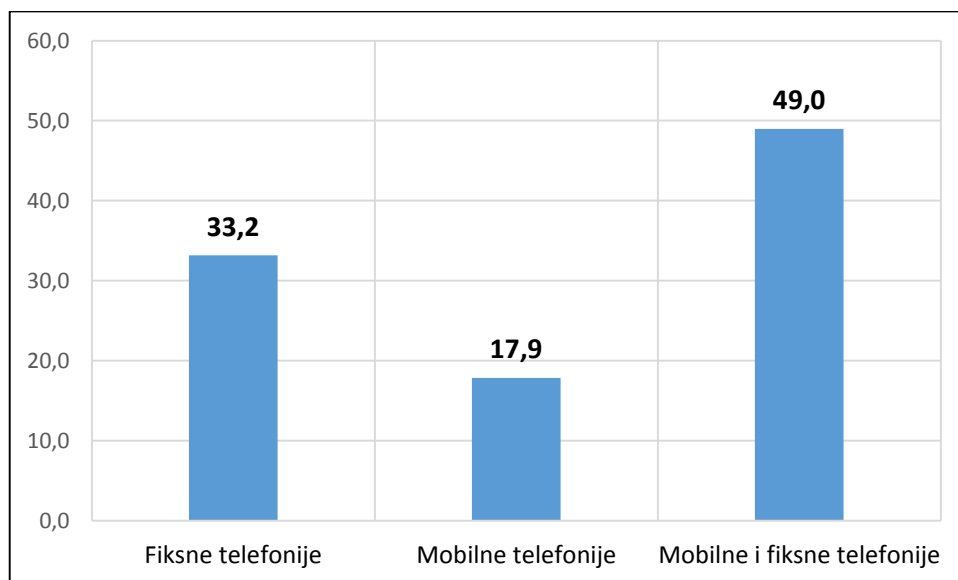
Za servis na kojem građani mogu da dobiju informacije o telefonskom broju korisnika fiksne i mobilne telefonije, 1180, čulo je tek 31,6% ispitanika.

Grafik 34: *Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?*

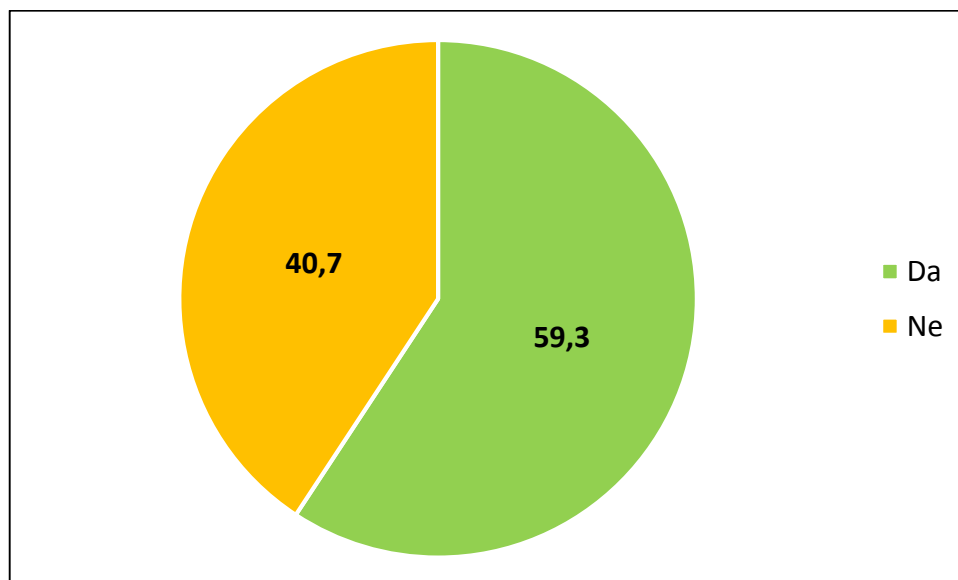


Od onih koji su čuli za broj 1180, 72,1% ispitanika je kazalo da zna koje informacije može dobiti pozivom na navedeni broj. Međutim, samo 49% onih koji su izjavili da znaju koje informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180, je dala tačan odgovor – informacije o telefonskom broju korisnika mobilne i fiksne telefonije. (Grafik 35)

Grafik 35: *Pozivom na broj 1180 se mogu dobiti informacije o telefonskom broju korisnika:*



Grafik 36: *Da li ste ikada pozvali broj 1180?*



Od onih koji su čuli za broj 1180, skoro 60% ispitanika je zatražilo informacije preko ovog servisa i oni su pruženom uslugom zadovoljni (veoma i uglavnom) u 97,1% slučajeva. (Grafik 37)

Grafik 37: *Kako ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?*

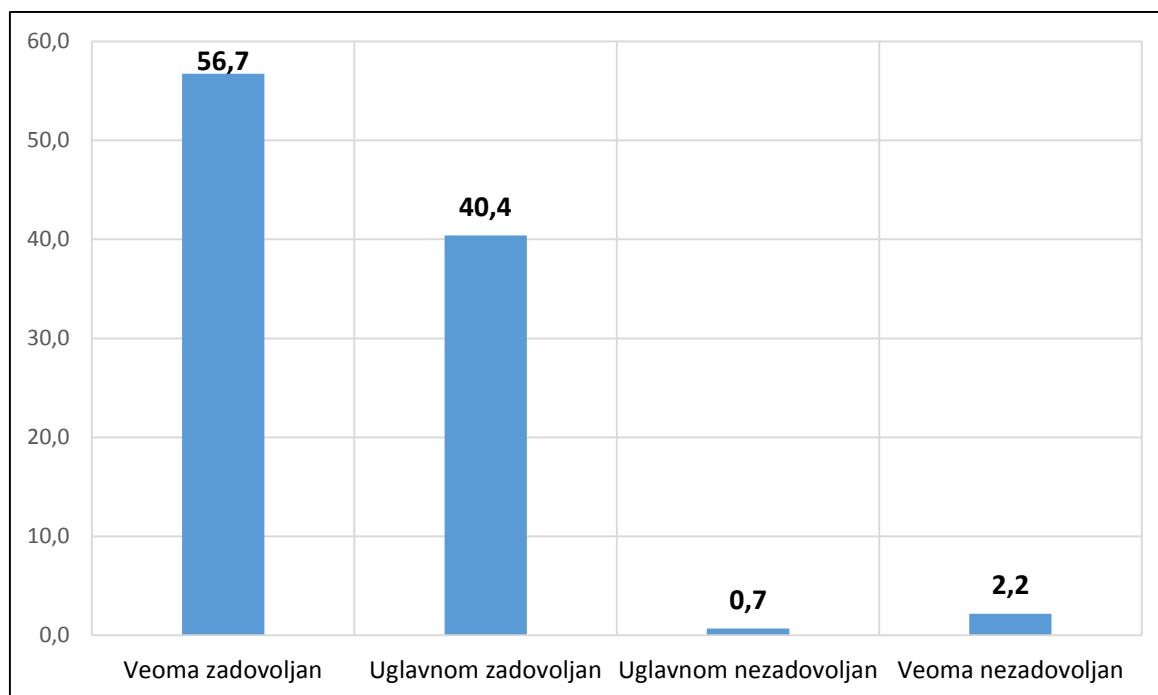


Tabela 19: *Ocijenite pojedine aspekte usluge:*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	38,9	48,7	7,4	5,1
2. Vrijeme čekanja na odgovor	44,7	46,8	5,7	2,9
3. Kvalitet odgovora	54,8	42,3	0,7	2,2
4. Kultura ophođenja	60,5	36,6	0,7	2,2

Kada su u pitanju pojedinačne usluge ispitanici su najviše zadovoljni kvalitetom odgovora i kulturom ophođenja (po 97,1%), a najviše su nezadovoljni cijenom poziva (12,5%).

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.

Nešto više od 30% ispitanika TV program ne prati preko provajdera, a od onih koji na taj način prate TV program 36,1% koristi usluge Extra TV-a.

Provajdera TV programa promijenilo je 11% ispitanika, a glavni razlog promjene je bolja ponuda kanala novog provajdera.

Ispitanici su u velikom broju zadovoljni kvalitetom slike.

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

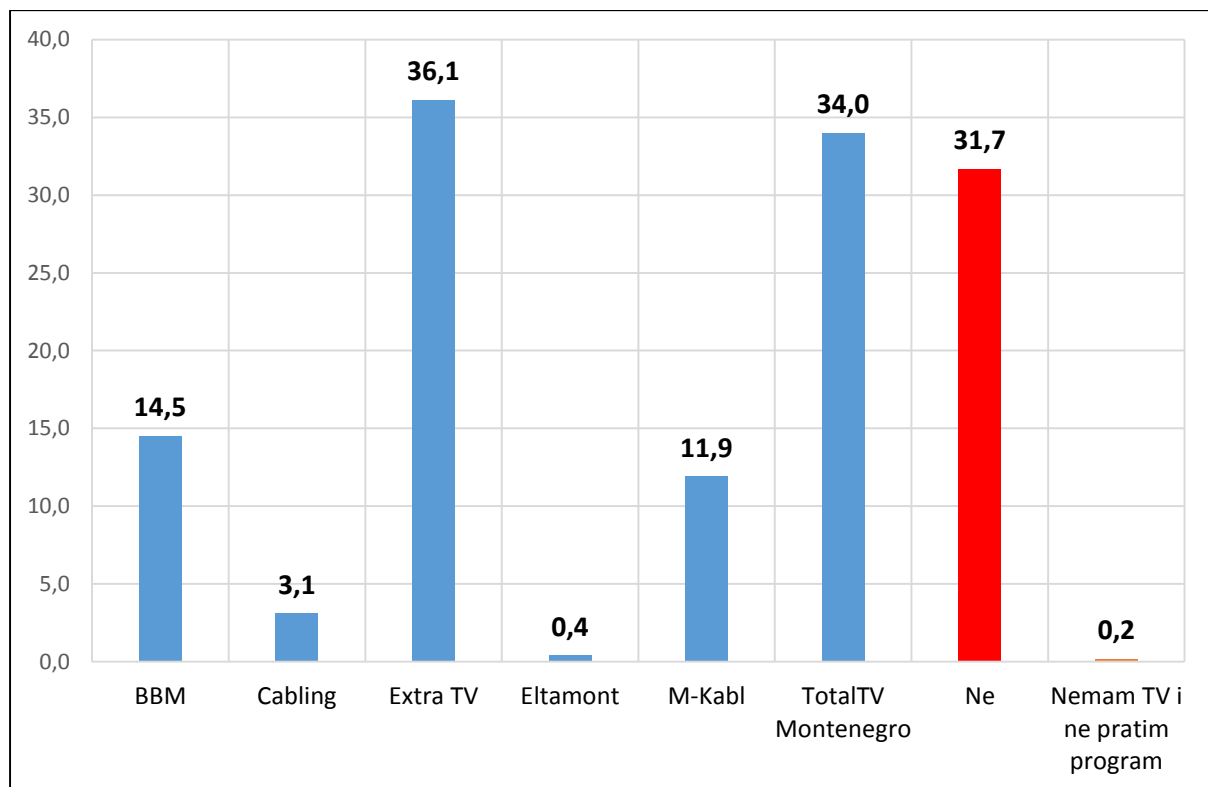
Cijenama usluga zadovoljne su 2/3 ispitanika.

Veliki procenat građana (62,4%) je imao smetnje ili prekide prilikom pružanja usluga TV provajdera, ali su takođe zadovoljni vremenom otklanjanja nastalih problema.

Više od polovine anketiranih građana je kontaktiralo podršku za korisnike provajdera čije usluge koriste i u 77,7% slučajeva su zadovoljni uslugom tog servisa.

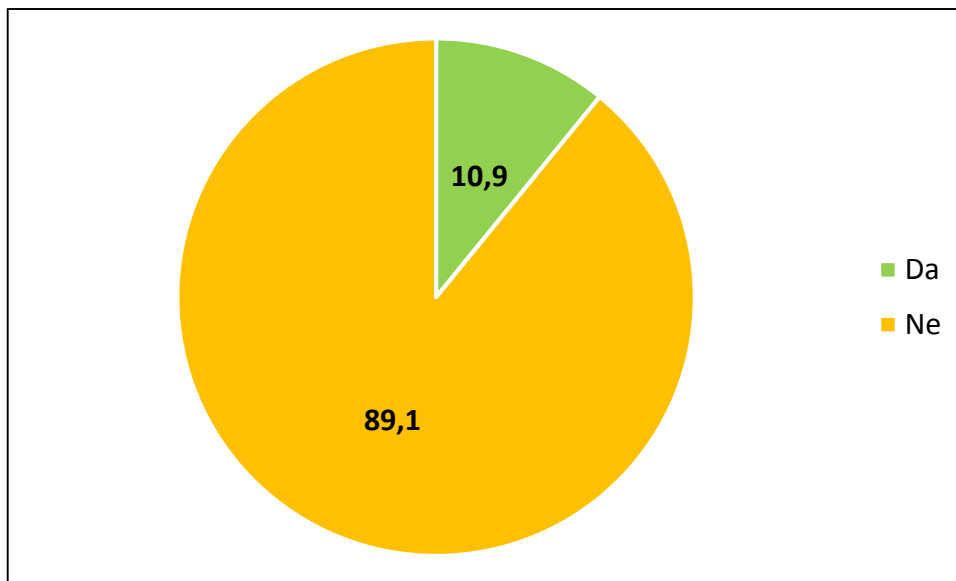
Prvo iz ovog seta pitanja glasilo je:

Grafik 38: „Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?“



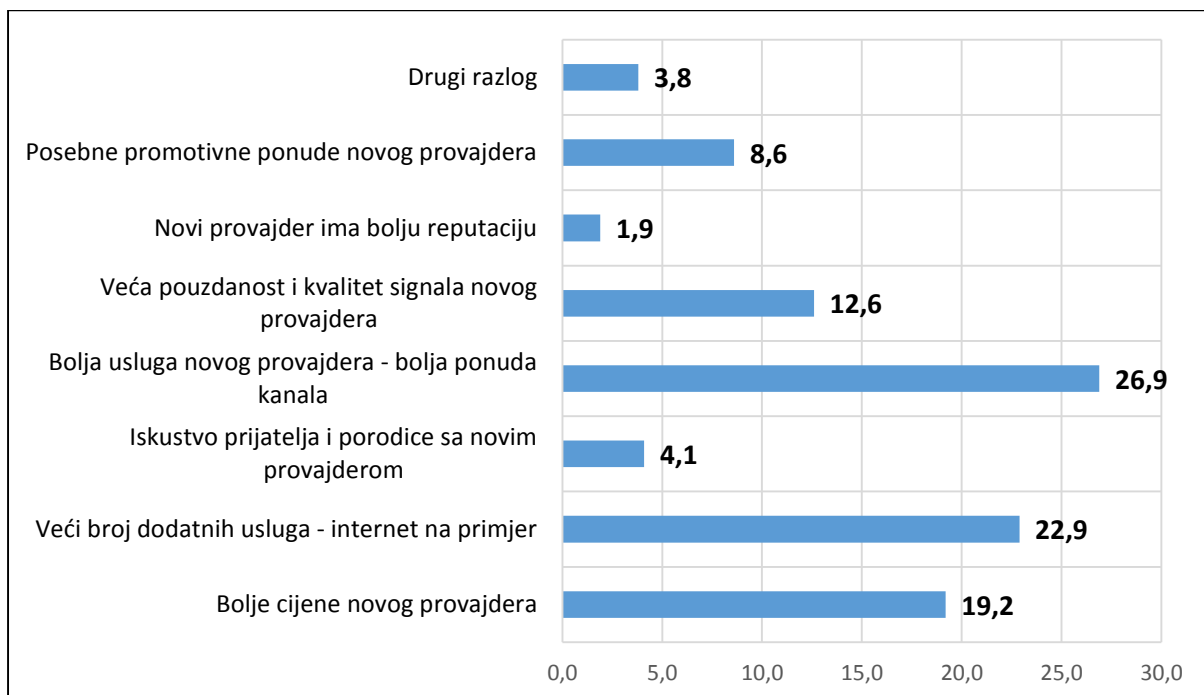
Skoro 1/3 ispitanika TV program ne prati preko provajdera. Od onih koji na taj način prate TV program 36,1% koristi usluge Extra TV-a, 34% Total TV-a, dok 14,5% ispitanika televizijski program prati preko BBM-a.

Grafik 39: *Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?*

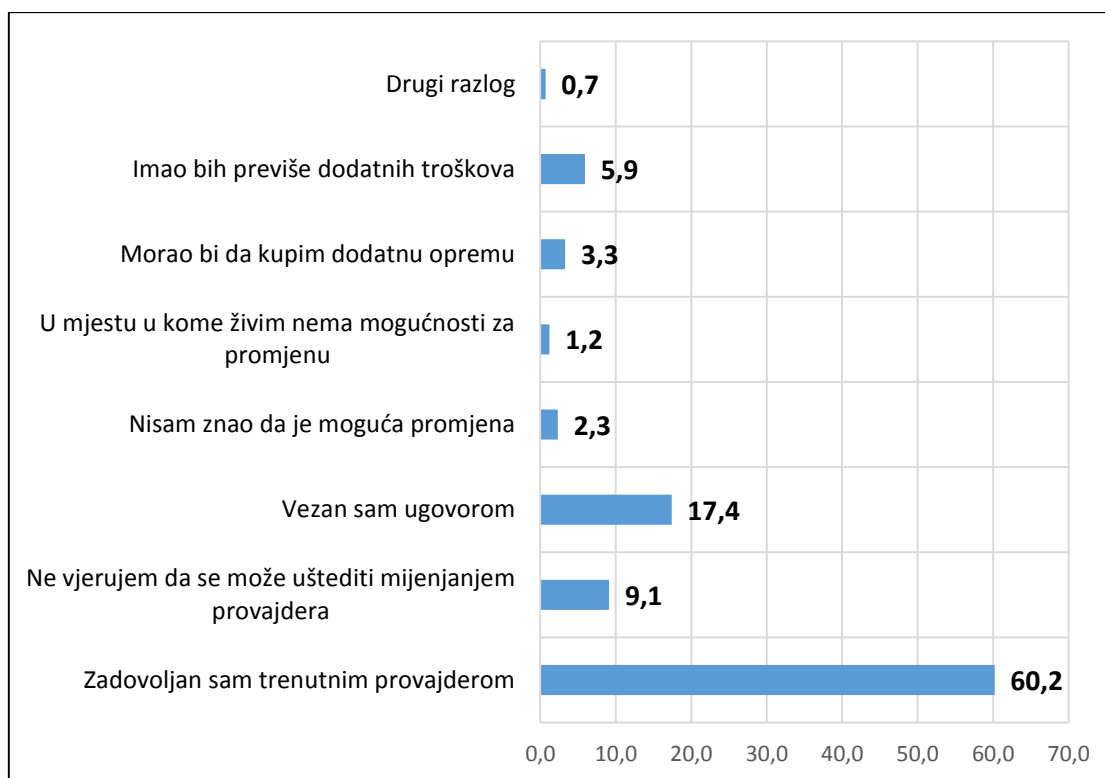


Provajdera TV programa promijenilo je 11% ispitanika, a kao glavni razlog za promjenu najčešće navode bolju ponudu kanala novog provajdera (22,9%).

Grafik 40: *Šta je razlog za promjenu?*

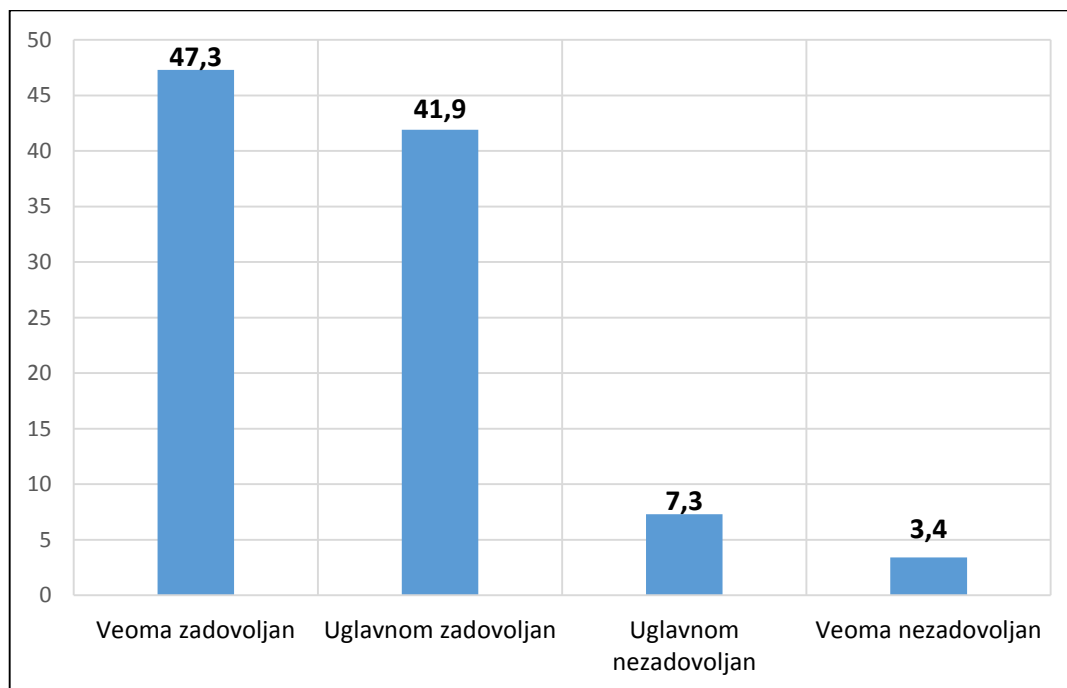


Grafik 41: *Ukoliko NISTE mijenjali provajdera šta je razlog?*



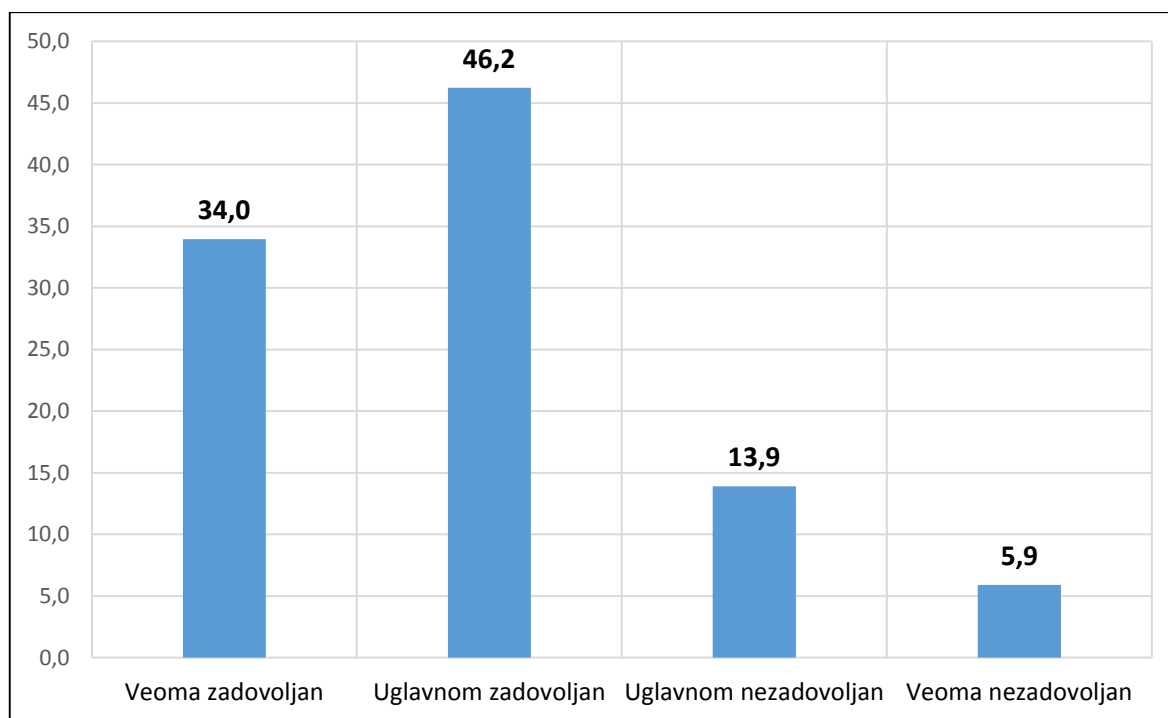
Najveći broj ispitanika, njih 60,2%, kao razlog zašto nijesu promjenili provajdera, navode da su zadovoljni uslugom koju im trenutni provajder pruža.

Grafik 42: *Da li ste zadovoljni kvalitetom slike koju vam pruža provajder?*



Ispitanici su u velikom broju zadovoljni kvalitetom slike, njih 89,2%, dok je tek svaki deseti anketirani građanin kazao da je nezadovoljan.

Grafik 43: *Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?*



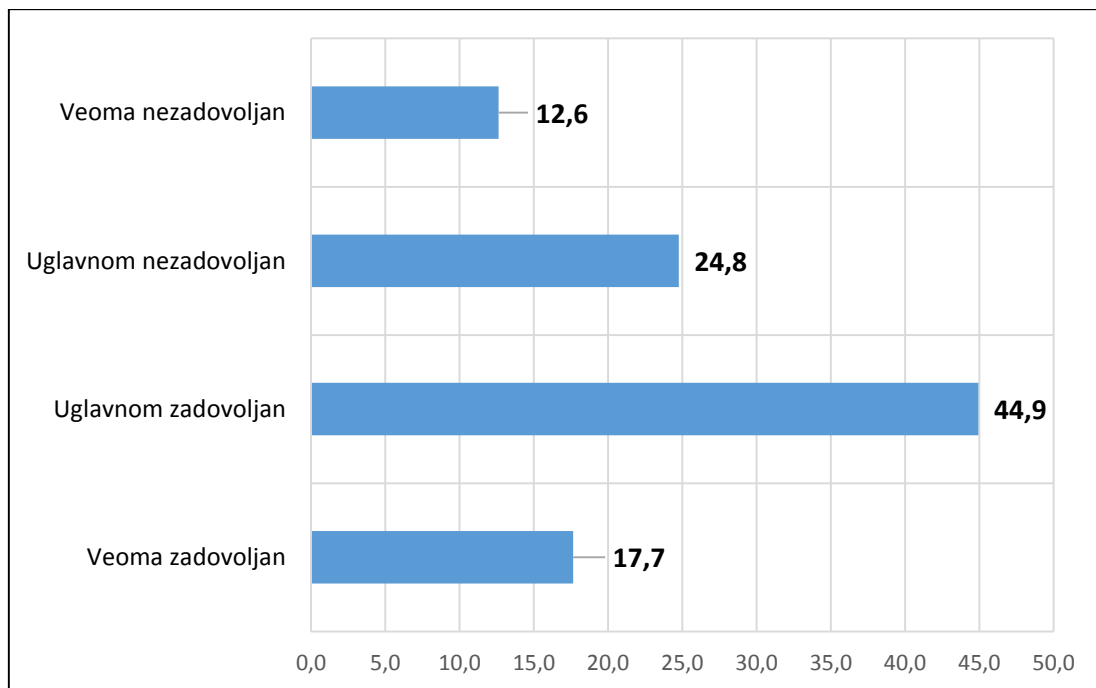
Ponudom programa zadovoljno je 80,2%, dok je nezadovoljan skoro svaki peti ispitanik.

Tabela 20: *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	24	49	26	5	105
	%	23,1%	47,0%	25,1%	4,8%	100,0%
Cabling	N	2	13	4	3	22
	%	9,8%	56,7%	18,8%	14,7%	100,0%
Extra TV	N	72	123	46	20	261
	%	27,7%	47,0%	17,5%	7,8%	100,0%
Eltamont	N	0	2	0	1	3
	%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
M-Kabl	N	34	33	13	6	86
	%	39,5%	38,4%	15,2%	7,0%	100,0%
TotalTV	N	112	116	10	7	246
	%	45,8%	47,2%	4,1%	2,9%	100,0%
TOTAL	N	240	327	98	42	707
	%	34,0%	46,2%	13,9%	5,9%	100,0%

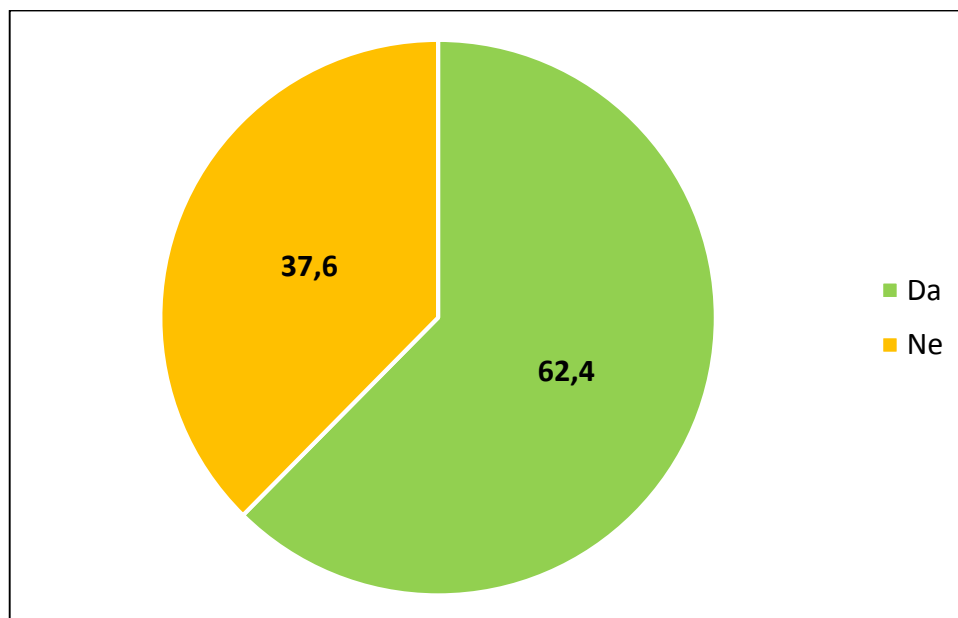
Oni ispitanici koji koriste usluge TotalTV-a su najzadovoljniji ponudom programa (93%), na drugom mjestu po zadovoljstvu su oni ispitanici koji TV program prate preko M-Kabl-a (77,9%), dok su na trećem mjestu korisnici Extra TV-a (74,7%).

Grafik 44: *Da li ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?*



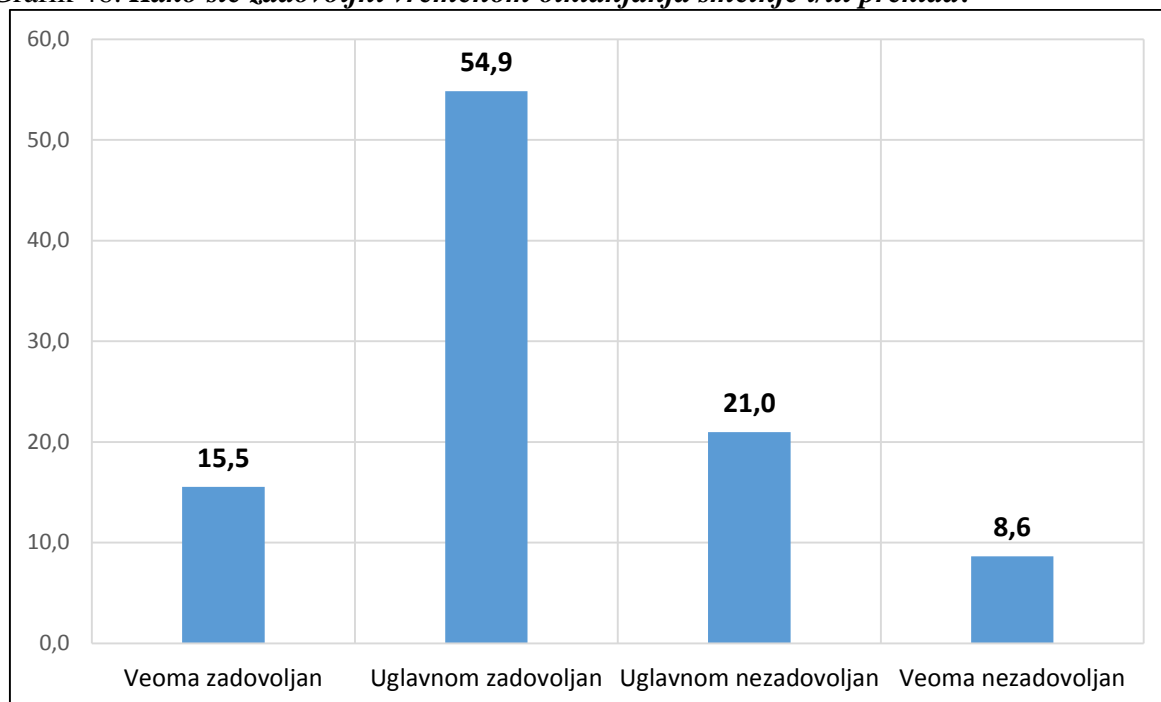
Cijenama usluga zadovoljne su skoro 2/3 ispitanika, dok je 37,4% izjavilo da je veoma ili uglavnom nezadovoljno.

Grafik 45: *Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju ove usluge?*



Veliki procenat građana (62,4%) je imao smetnje ili prekide prilikom pružanja usluga TV provajdera.

Grafik 46: *Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*



Veliki broj ispitanika (70,4%) je zadovoljno (veoma ili uglavnom) vremenom otklanjanja nastalih problema. Skoro svaki treći ispitanik nije zadovoljan vremenom otklanjanja smetnje, odnosno prekida.

Tabela 21: *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	74	30	105
	%	71,1%	28,9%	100,0%
Cabling	N	15	7	22
	%	66,5%	33,5%	100,0%
Extra TV	N	183	78	261
	%	70,0%	30,0%	100,0%
Eltamont	N	0	3	3
	%	0,0%	100,0%	100,0%
M-Kabl	N	70	16	86
	%	81,3%	18,7%	100,0%
TotalTV	N	110	136	246
	%	44,8%	55,2%	100,0%
TOTAL	N	441	266	707
	%	62,4%	37,6%	100,0%

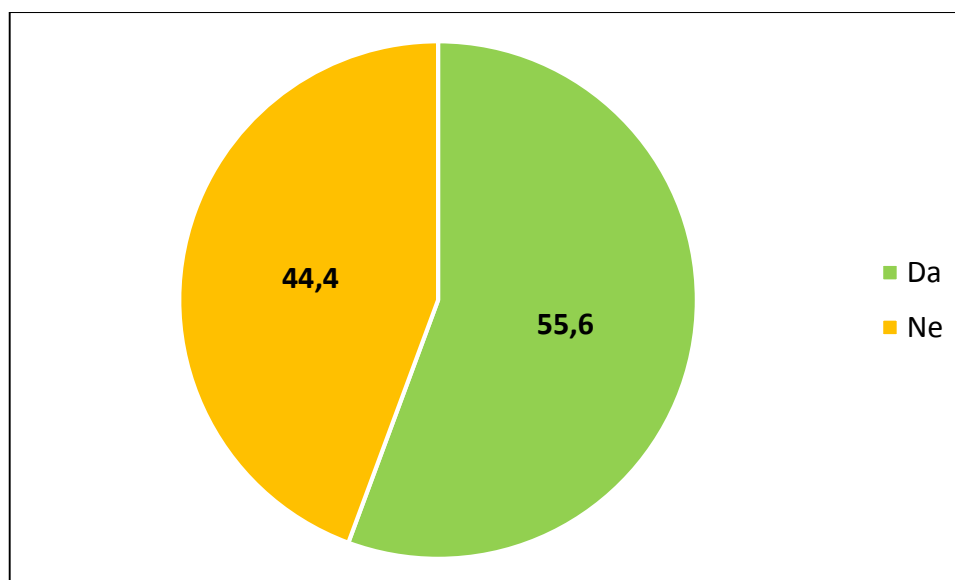
Najviše smetnji ili prekida pri korišćenju usluga TV provajdera imali su oni koji koriste M-Kabl (81,3%). S druge strane više od polovine (55,2%) korisnika TotalTV-a kazali su da nijesu imali smetnji ili prekida prilikom korišćenja pomenute usluge.

Vremenom otklanjanja nastalih smetnji ili prekida u pružanju usluga, najviše su zadovoljni korisnici Extra TV-a (76,3%), dok su najviše nezadovoljni korisnici Cabling-a (35,6%).

Tabela 22: *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	13	39	13	9	74
	%	17,5%	52,7%	17,7%	12,1%	100,0%
Cabling	N	0	10	5	0	15
	%	0,0%	64,4%	35,6%	0,0%	100,0%
Extra TV	N	28	111	28	15	183
	%	15,6%	60,7%	15,5%	8,3%	100,0%
M-Kabl	N	15	31	13	11	70
	%	21,4%	44,4%	18,5%	15,7%	100,0%
TotalTV	N	14	60	33	3	110
	%	12,8%	54,8%	29,7%	2,7%	100,0%
TOTAL	N	69	242	92	38	441
	%	15,5%	54,9%	21,0%	8,6%	100,0%

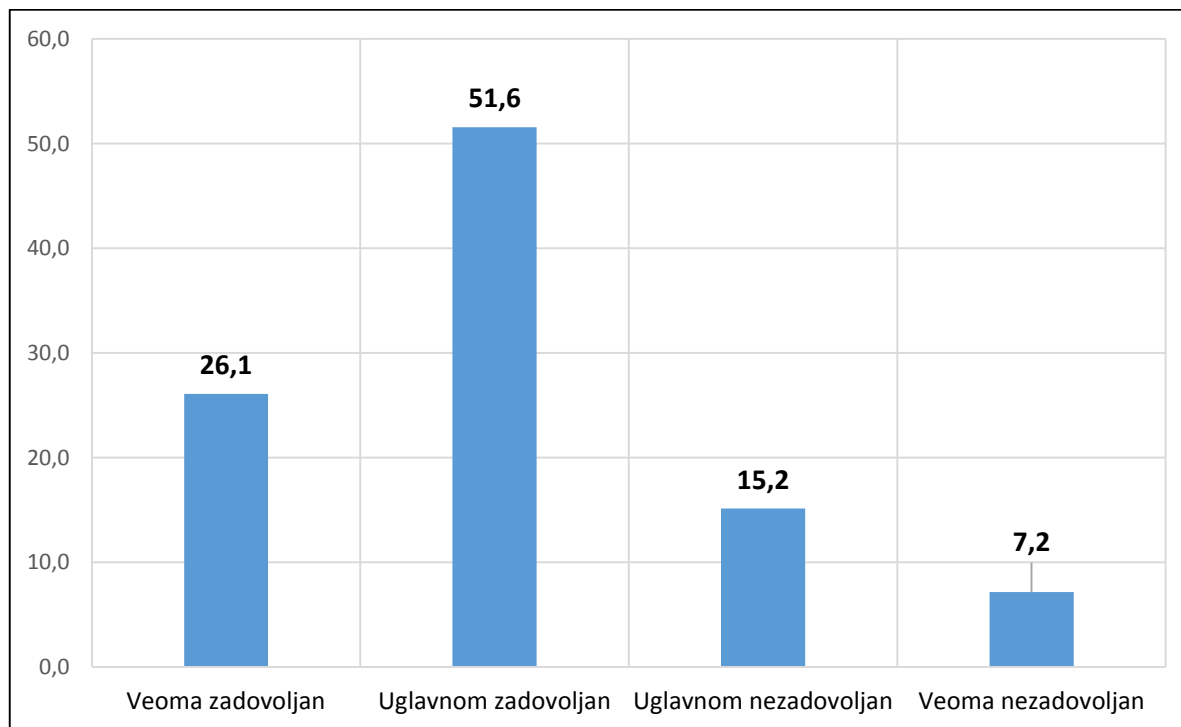
Grafik 47: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?*



Više od polovine anketiranih građana je kontaktiralo podršku za korisnike provajdera čije usluge koriste.

Oni koji su kontaktirali podršku za korisnike, u 77,7% slučajeva su zadovoljni (veoma ili uglavnom) uslugom tog servisa. S druge strane skoro 1/4 anketiranih nije zadovoljna pomenutim servisom.

Grafik 48: *Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra)*



Sa uslugom call centra najviše su zadovoljni korisnici BBM-a (83,5%) i Extra TV-a (81,8%), dok su najviše nezadovoljni korisnici Cabling-a (38,4%) i Total TV-a (30,1%).

Tabela 23: *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	16	40	6	5	67
	%	23,8%	59,7%	9,0%	7,4%	100,0%
Cabling	N	2	6	5	0	14
	%	14,6%	47,0%	38,4%	0,0%	100,0%
Extra TV	N	45	104	22	11	183
	%	24,9%	56,9%	12,1%	6,1%	100,0%
M-Kabl	N	17	30	9	4	60
	%	28,3%	50,1%	15,0%	6,7%	100,0%
TotalTV	N	25	33	17	8	84
	%	30,2%	39,7%	20,5%	9,6%	100,0%
TOTAL	N	103	203	60	28	393
	%	26,1%	51,6%	15,2%	7,2%	100,0%

Tabela 24: *Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra) :*

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	23,2	53,1	15,0	8,7
2. Vrijeme čekanja na odgovor	22,3	47,0	18,1	12,6
3. Kvalitet odgovora	29,4	51,6	12,1	6,9
4. Kultura ophođenja	40,2	45,6	5,2	8,9

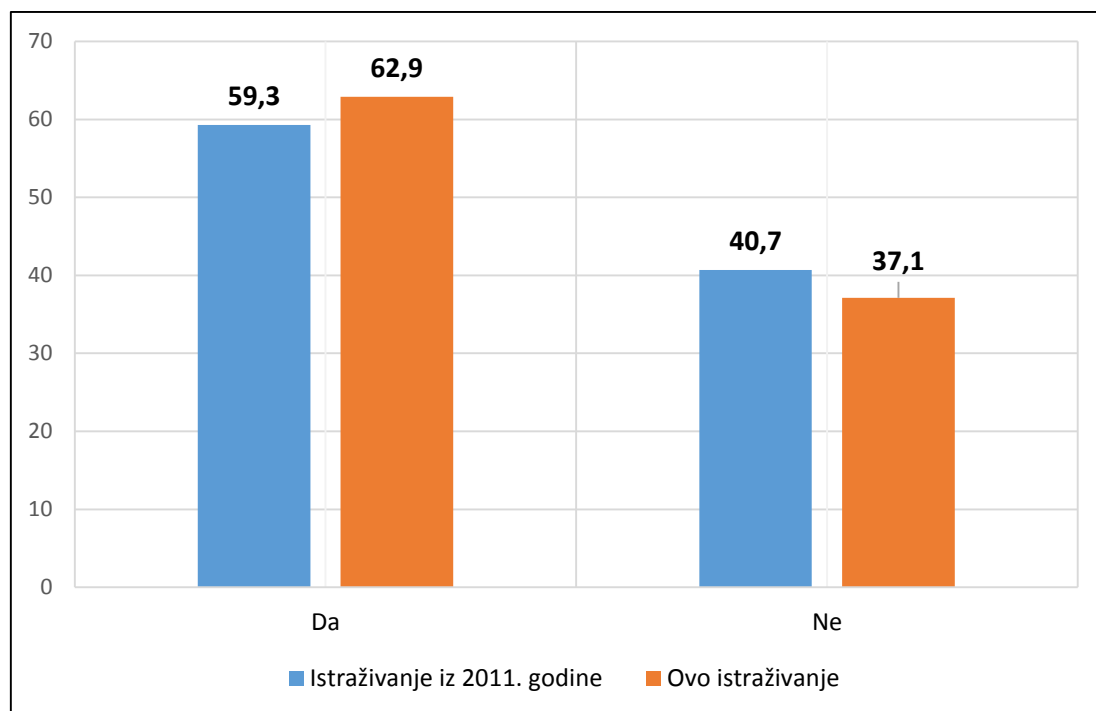
Kada su u pitanju pojedinačni aspekti servisa podrške TV provajdera, građani su najviše zadovoljni kulturom ophođenja 95,8%, a najviše nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor 30,7%.

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:

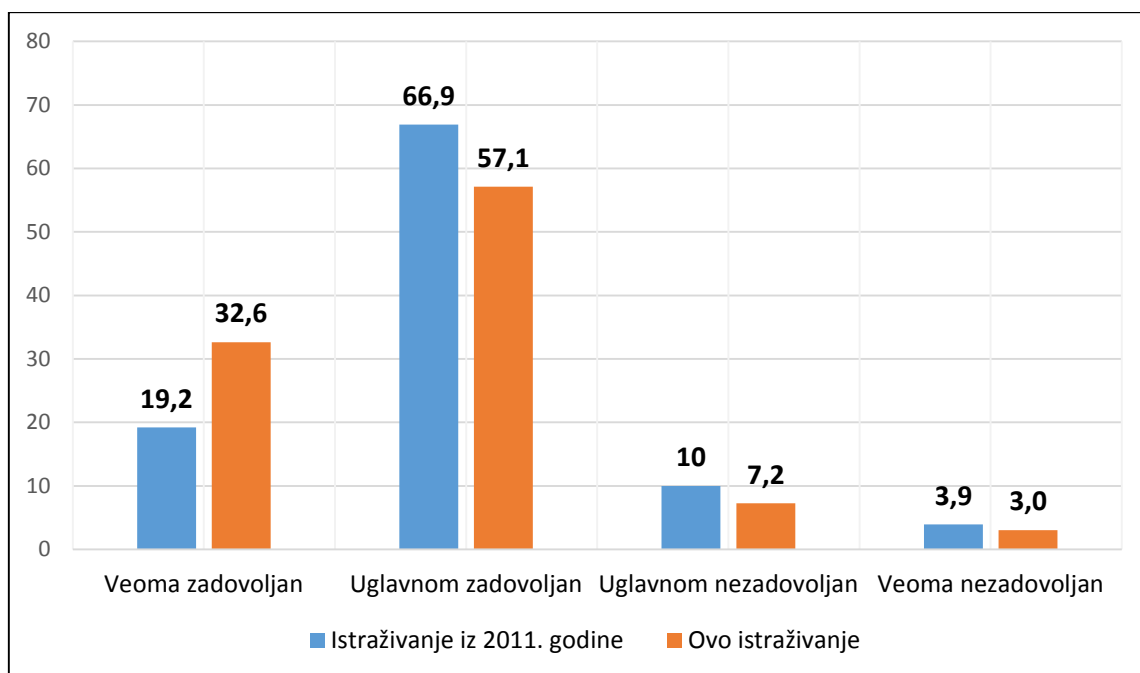
- Blizu 2/3 ispitanika ima mogućnost korišćenja Interneta kod kuće;
- Veliki broj građana (89,7%) je zadovoljan kvalitetom internet servisa, dok je 2/3 ispitanika zadovoljno cijenama;
- Da bi bilo korisno da se poveća konkurencija na tržištu internet provajdera smatra 74,9%;
- Više od polovine građana je imalo smetnju ili prekid u pružanju usluge pristupa Internetu;
- Brzinom otklanjanja problema zadovoljno je (veoma i uglavnom) 71,7% ispitanika;
- Blizu 50% ispitanika kontaktiralo je call centar svog internet provajdera, a uslugom koja im je pružena zadovoljno je 83,6% anketiranih građana;

Grafik 49: *Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?*



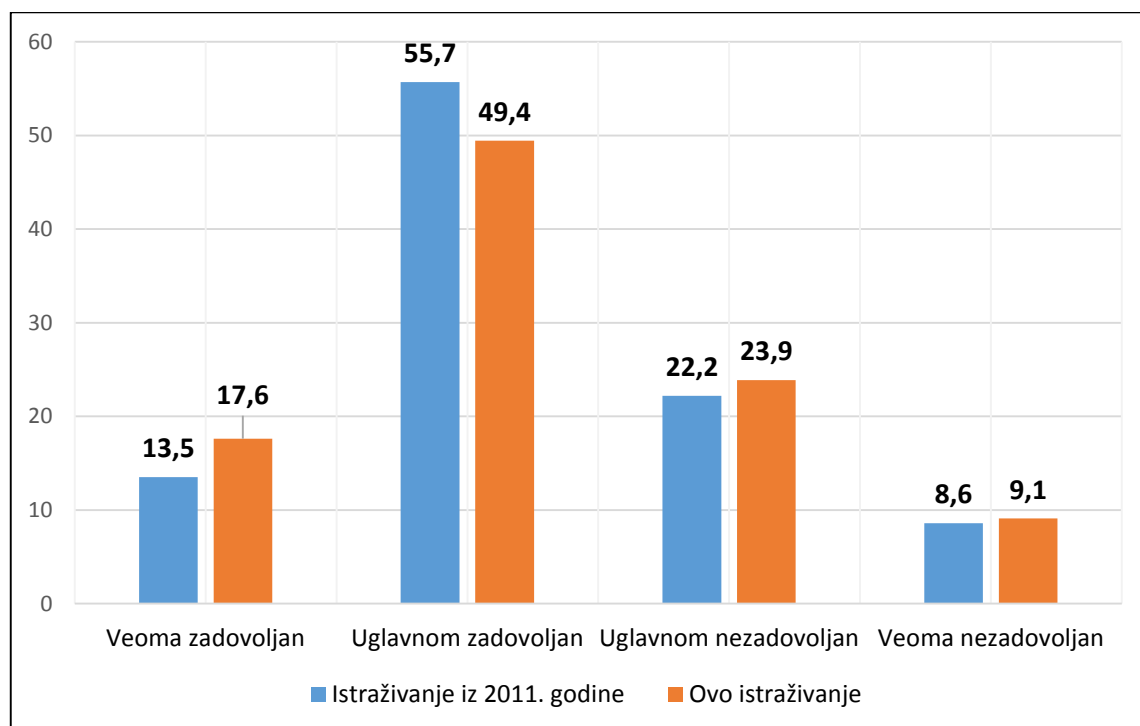
U odnosu na istraživanje koje je realizovano 2011. godine, broj građana koji imaju mogućnost korišćenja Interneta u domaćinstvu, bez obzira da li ga koriste, je porastao za 3,6%, te sada iznosi 62,9%. Međutim, 5,7% ispitanika koji imaju mogućnost korišćenja Interneta, ne koriste pomenutu uslugu.

Grafik 50: *Da li ste zadovoljni kvalitetom internet servisa?*



Anketirani građani su u veoma velikom procentu iskazali zadovoljstvo kvalitetom internet servisa, njih 89,7%, što je za 3,6% više nego u istraživanju iz 2011. godine.

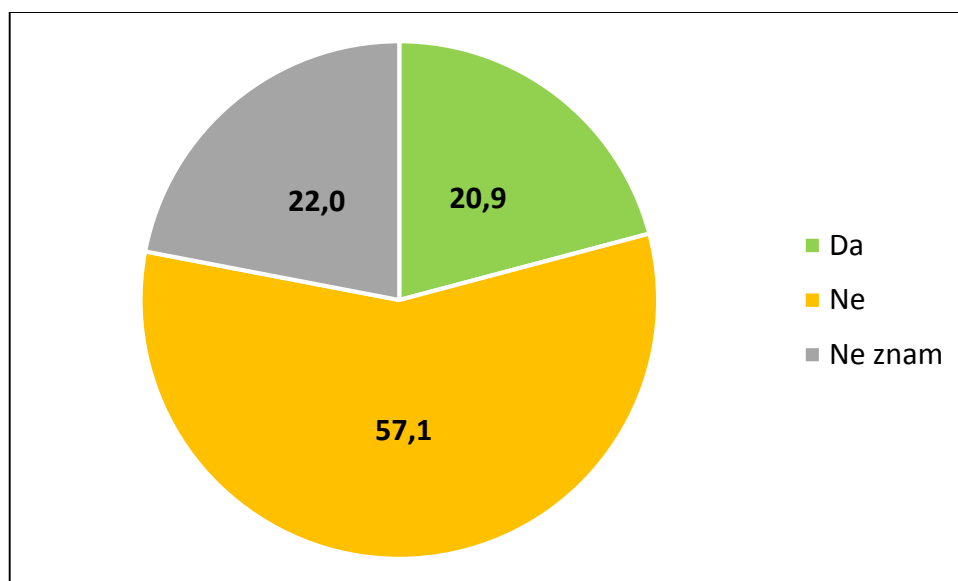
Grafik 51: *Da li ste zadovoljni cijenom internet servisa?*



Kada je u pitanju cijena internet servisa, građani su neznatno nezadovoljniji nego li 2011. godine. Tako, prema ovom istraživanju, 33% ispitanika je veoma ili uglavnom nezadovoljno. S druge strane, porastao je, za 4%, broj veoma zadovoljnih, ali se istovremeno smanjio, za 6,3%, broj uglavnom zadovoljnih.

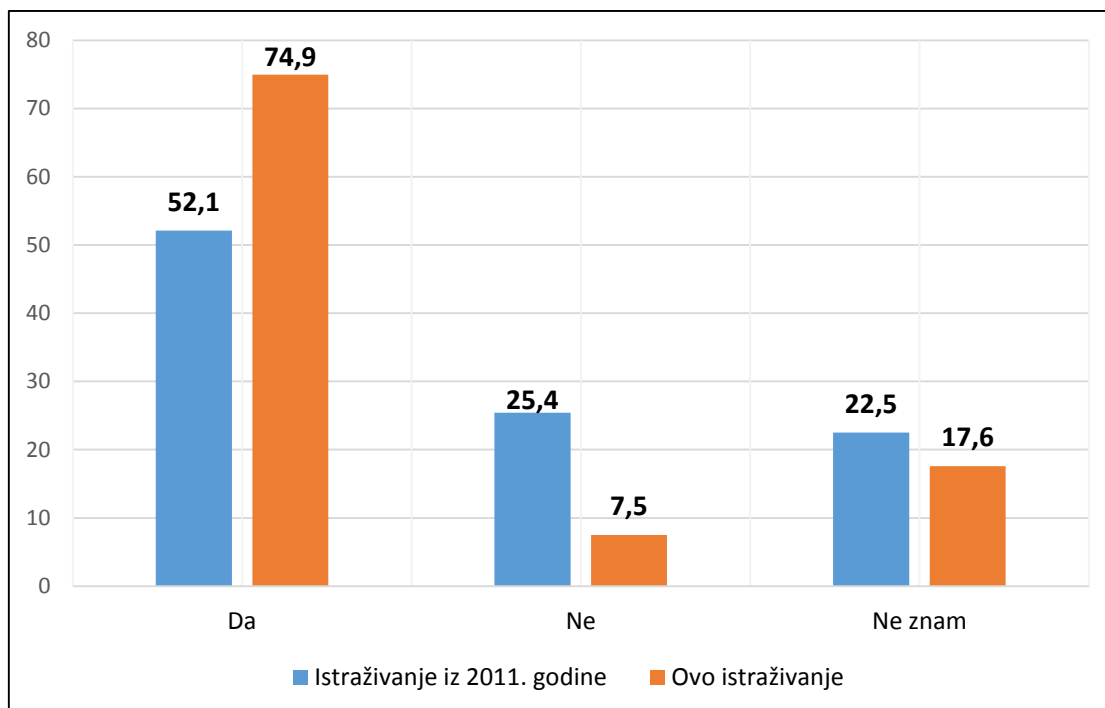
Jedno od pitanja u upitniku glasilo je:

Grafik 52: „*Da li vaš internet provajder blokira neku vrstu saobraćaja ili aplikacije (VoIP, Skype, Viber, P2P, Instant messages, itd...)?*“



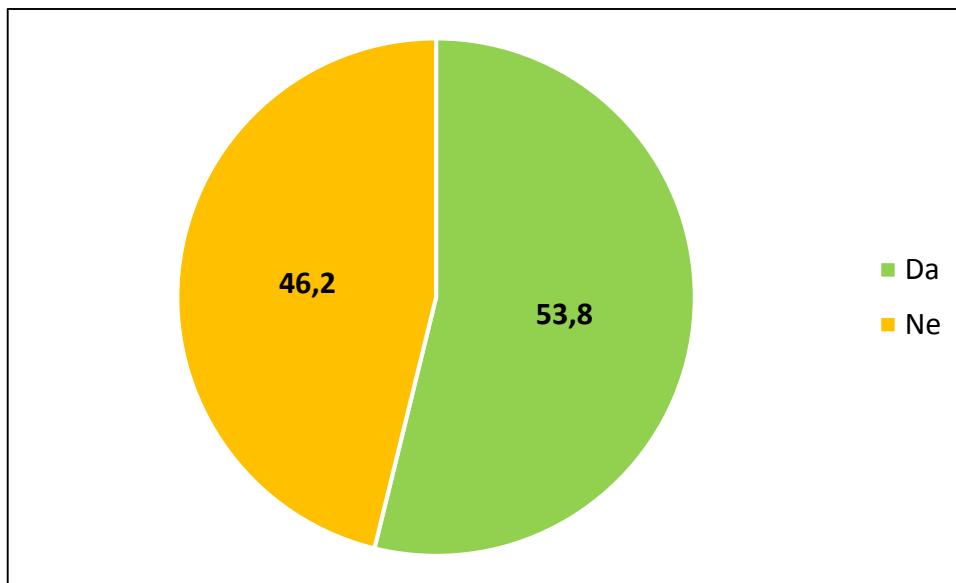
Dobili smo sljedeću distribuciju odgovora: Više od polovine ispitanika kazalo je da njihov provajder ne blokira pomenute vrste saobraćaja ili aplikacija. Svaki peti ispitanik smatra suprotno, dok 22% anketiranih nema stav o ovom pitanju.

Grafik 53: *Da li smatrate da bi bilo korisno da ima još internet provajdera?*



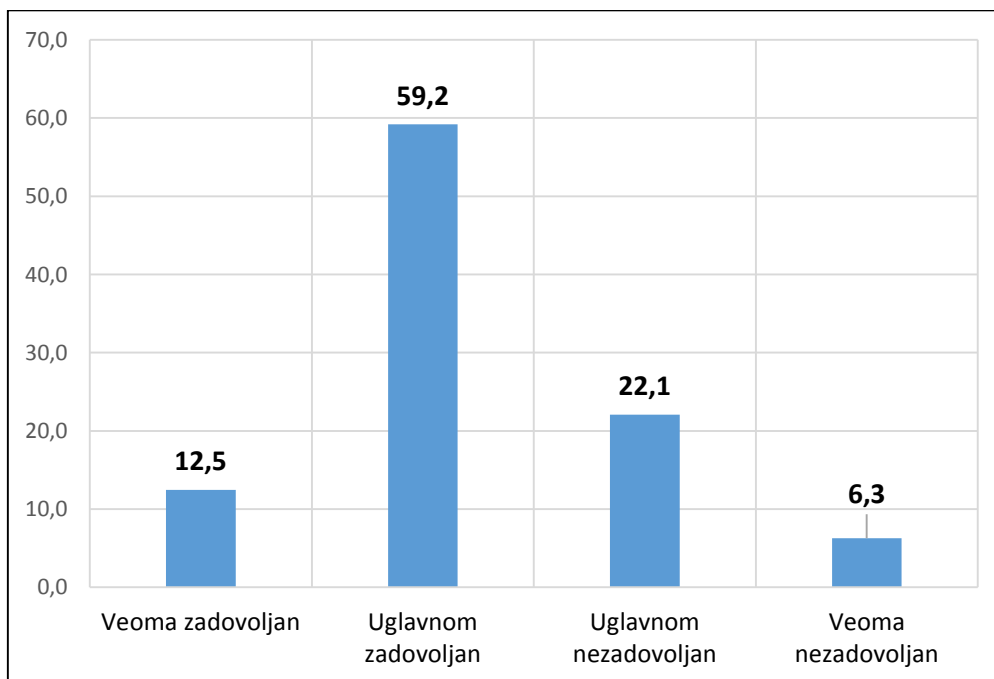
Da bi bilo korisno da se poveća konkurencija na tržištu internet provajdera smatra 74,9%, što je za 22,8% veći procenat nego u istraživanju sprovedenom 2011. godine. Suprotno misli svega 7,5% građana, dok je taj broj 2011. godine iznosio 25,4%. O ovom pitanju definisan stav nema 17,6% ispitanika.

Grafik 54: *Da li ste ikada imali smetnju i/ili prekid u pružanju usluge pristupa Internetu?*



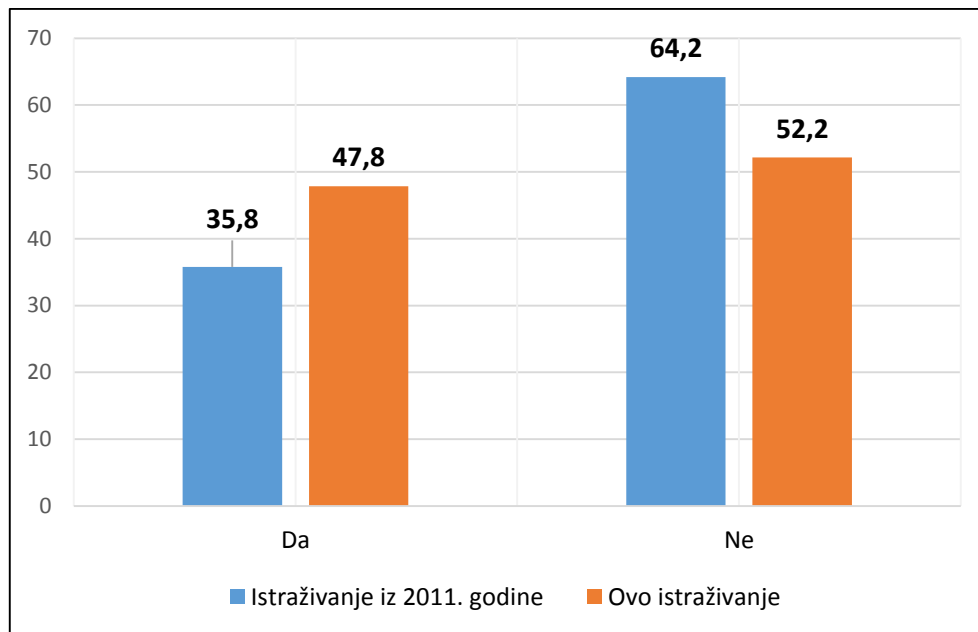
Više od polovine građana je imalo smetnju ili prekid u pružanju usluge pristupa Internetu.

Grafik 55: *Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?*



Brzinom otklanjanja problema zadovoljno je (veoma i uglavnom) 71,7% ispitanika.

Grafik 56: *Da li ste ikada kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?*



Blizu 50% ispitanika kontaktiralo je call centar svog internet provajdera, što predstavlja porast u odnosu na istraživanje iz 2011. godine. Uslugom koja im je pružena od strane servisa podrške za korisnike zadovoljno je 83,6% anketiranih građana, što je za 2% više nego 2011. godine.

Grafik 57: *Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centar)?*

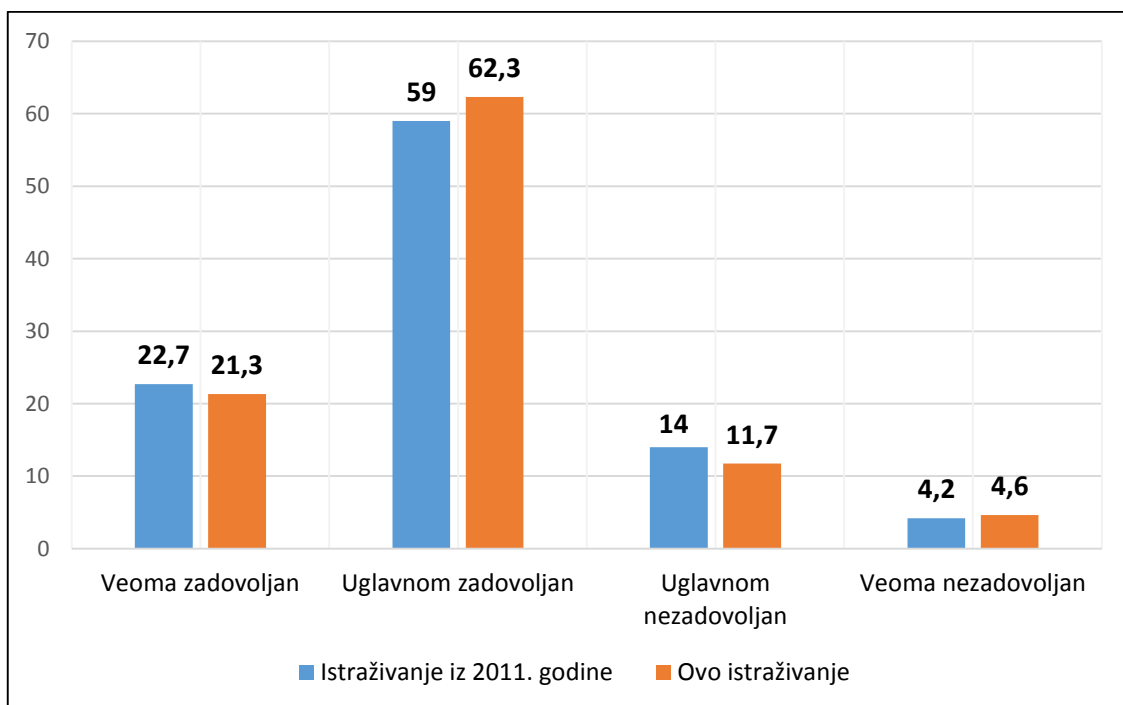


Tabela 25: *Koliko ste zadovoljni pojedinim aspektima servisa podrške za korisnike (call centar) Vašeg internet provajdera?*

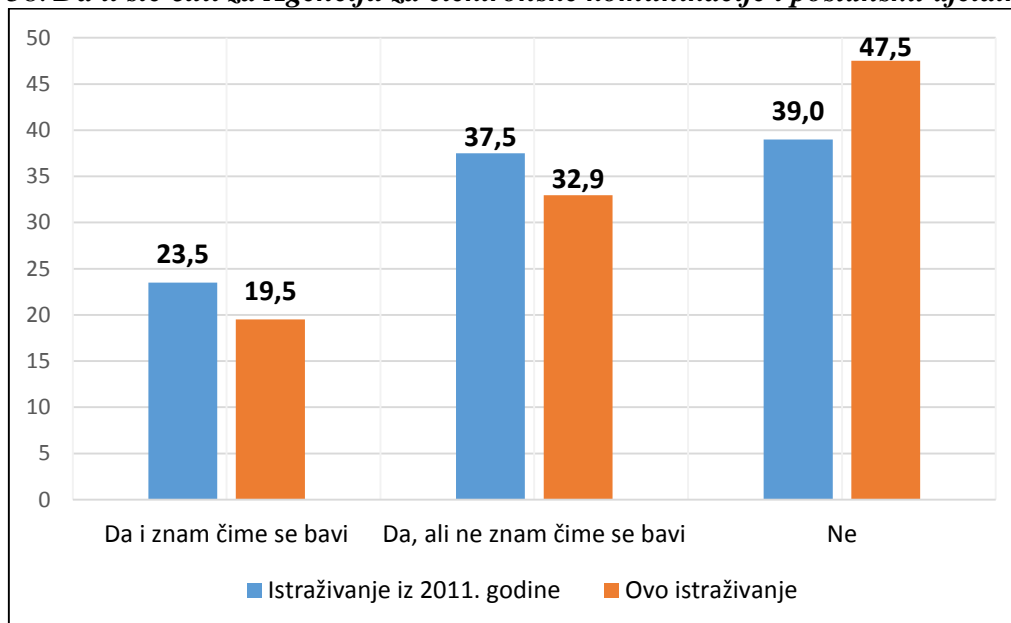
	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	21,0	57,0	14,9	7,1
2. Vrijeme čekanja na odgovor	19,6	54,9	16,3	9,2
3. Kvalitet odgovora	30,5	55,5	9,7	4,2
4. Kultura ophođenja	39,3	49,1	6,2	5,4

Kada su u pitanju pojedini aspekti call centra internet provajdera čije usluge koriste, građani su najviše zadovoljni kulturom ophođenja (88,4%), dok su najviše nezadovoljni vremenom čekanja na odgovor (25,5%).

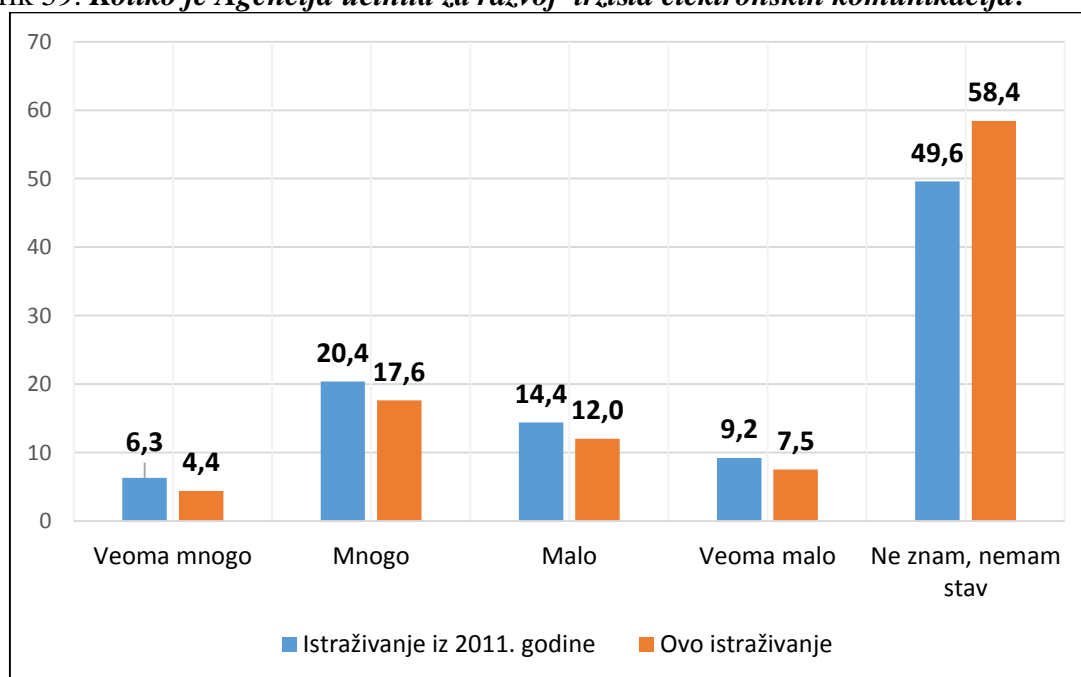
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost čulo je nešto više od polovine građana (52,5%). Međutim tek svaki peti ispitanik kazao je da zna čime se ova Agencija bavi, dok je 1/3 anketiranih čula, ali ne zna čime se bavi EKIP.

Grafik 58: *Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?*

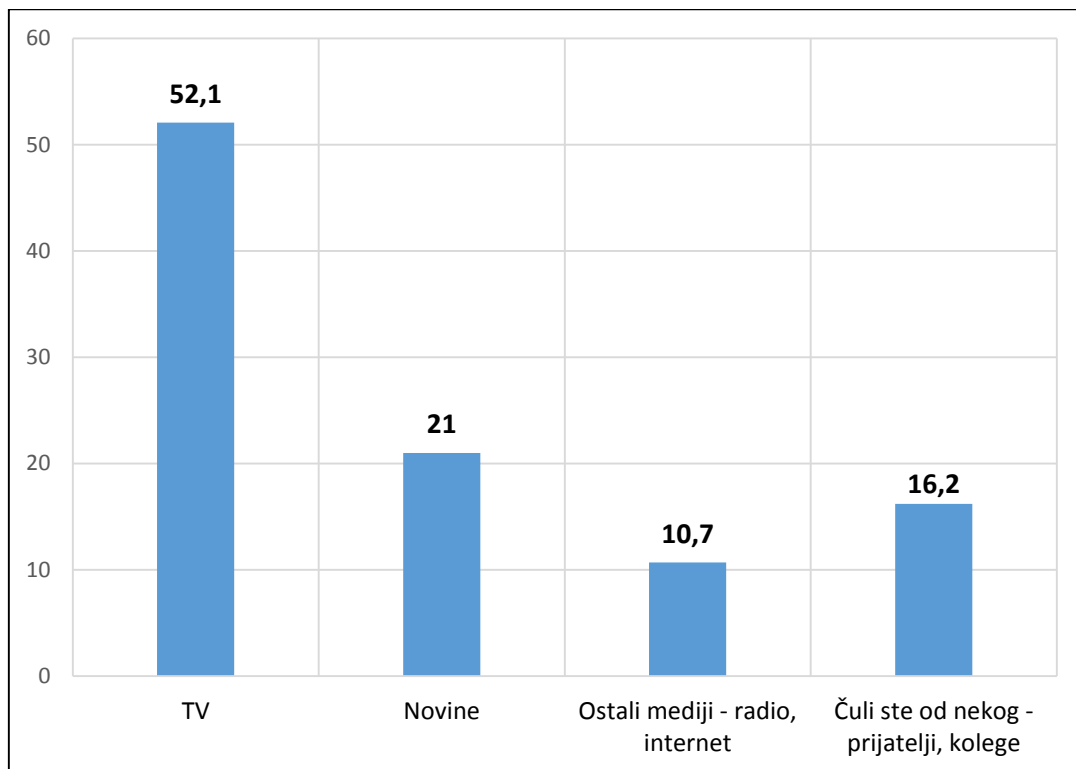


Grafik 59: *Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?*



Skoro $\frac{1}{4}$ građana smatra da je Agencija uradila mnogo (kumulativno veoma mnogo i mnogo) za razvoj tržišta elektronskih komunikacija, što je neznatno manje nego u istraživanju iz 2011. godine, dok je onih koji imaju suprotan stav 19,5%, što takođe predstavlja pad u odnosu na prethodno istraživanje. S druge strane, povećao se broj ispitanika koji ne mogu da procjene koliko je EKIP uradio za razvoj tržišta elektronskih komunikacija i sada iznosi 58,4%.

Grafik 60: *Preko koga ste čuli za Agenciju?*

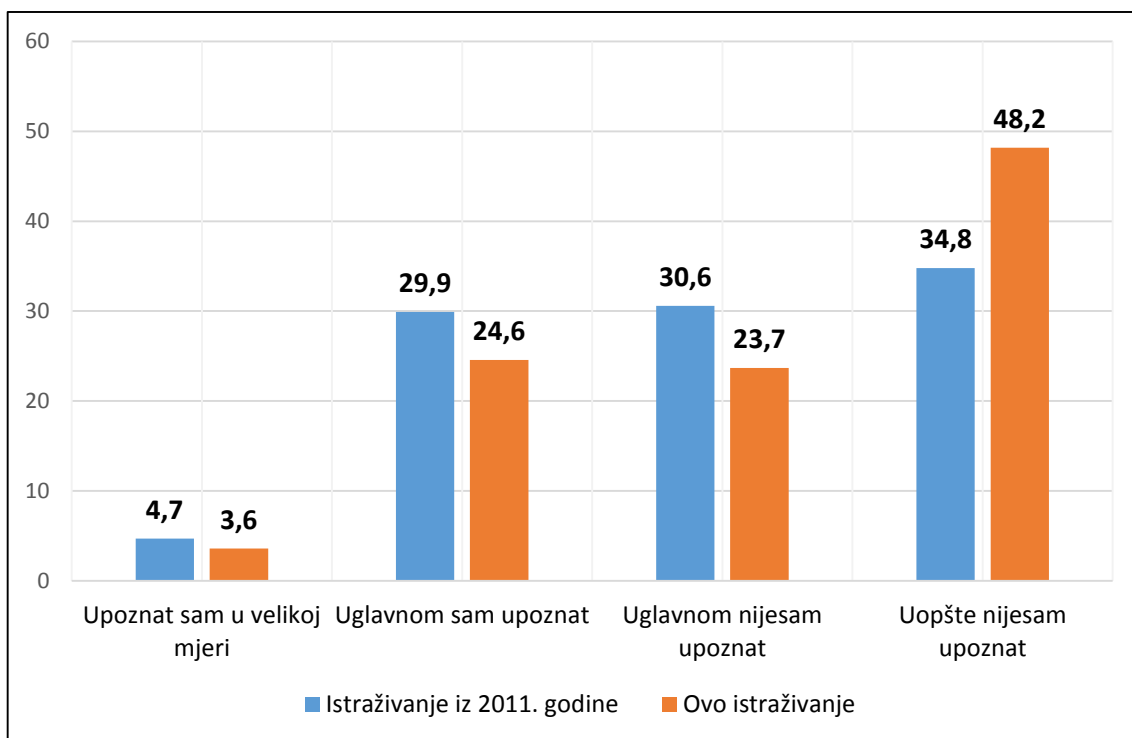


Građani su za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost čuli preko televizije (52,1%), zatim putem novina (21%), te preko prijatelja, kolega,... (16,2%).

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 rezultati odgovora na pitanja iz ove oblasti.

Grafik 61: *Da li ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?*



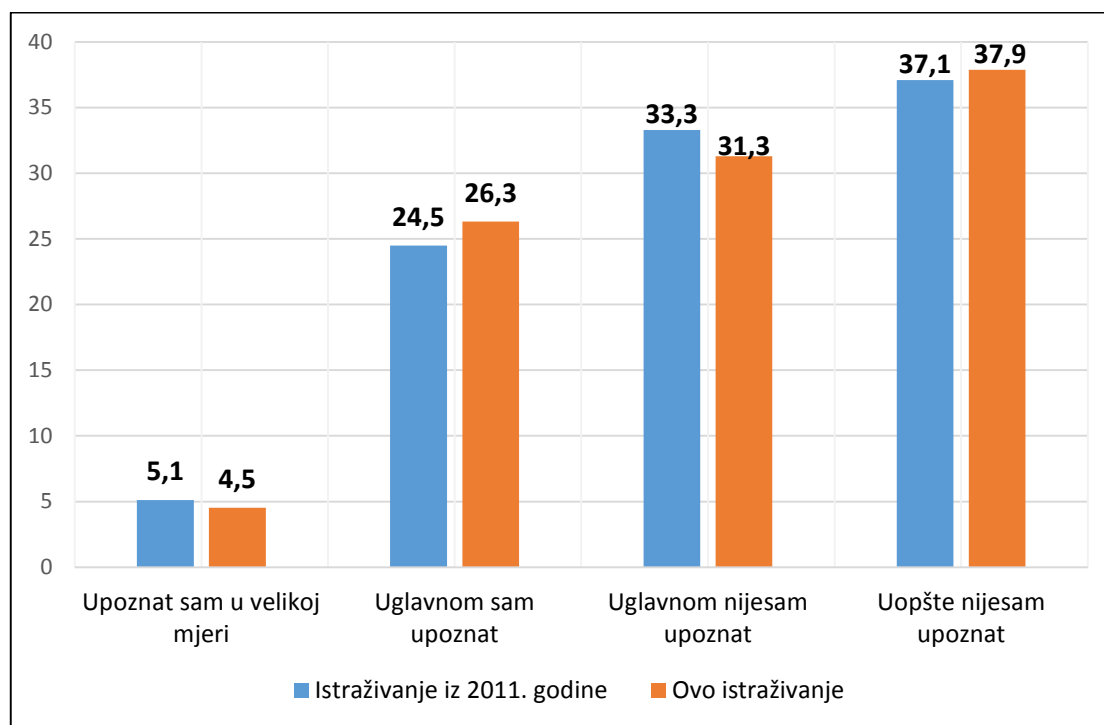
Najveći broj ispitanika (71,9%) nije upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga, što predstavlja rast u odnosu na istraživanje iz 2011. godine, kada je procenat ove kategorije ispitanika iznosio 65,4%.

Tabela 26: *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	1,8	26,4	13,4	58,4
2. Pravo na detaljan raščlanjen račun	12,3	30,2	21,0	36,4
3. Pravo na seobu i prenos broja	5,0	28,5	27,1	39,4
4. Pravo na zabranu odlaznih poziva	3,0	25,1	28,8	43,0
5. Pravo na ograničenje potrošnje	3,0	25,1	28,7	43,2
6. Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	3,2	24,9	30,0	41,9

Građani su najviše upoznati sa pravom na detaljan raščlanjen račun (42,5%), dok su najmanje upoznati sa pravom na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži (28,2%).

Grafik 62: *Da li ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja žalbi Agenciji)?*



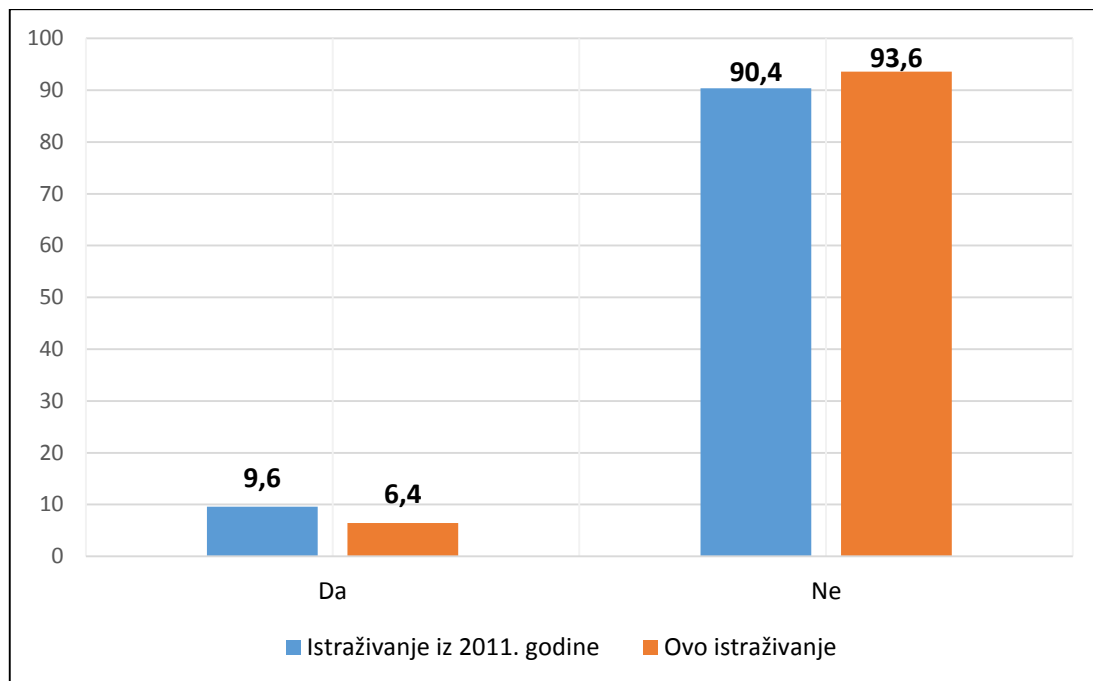
Sa procedurom zaštite svojih prava i interesa, odnosno mogućnost da Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost podnesu žalbu, upoznato je 30,8% ispitanika, što je, u odnosu na istraživanje iz 2011. godine, više za 1,2%.

Tabela 27: *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	5,9	27,9	31,4	34,8
2. Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	3,3	27,5	34,4	34,7
3. Kvalitetu usluge	2,6	28,3	34,4	34,8
4. Načinu refundacije	2,1	17,6	38,2	42,1
5. Fer politici korišćenja usluga	2,8	28,1	33,3	35,9

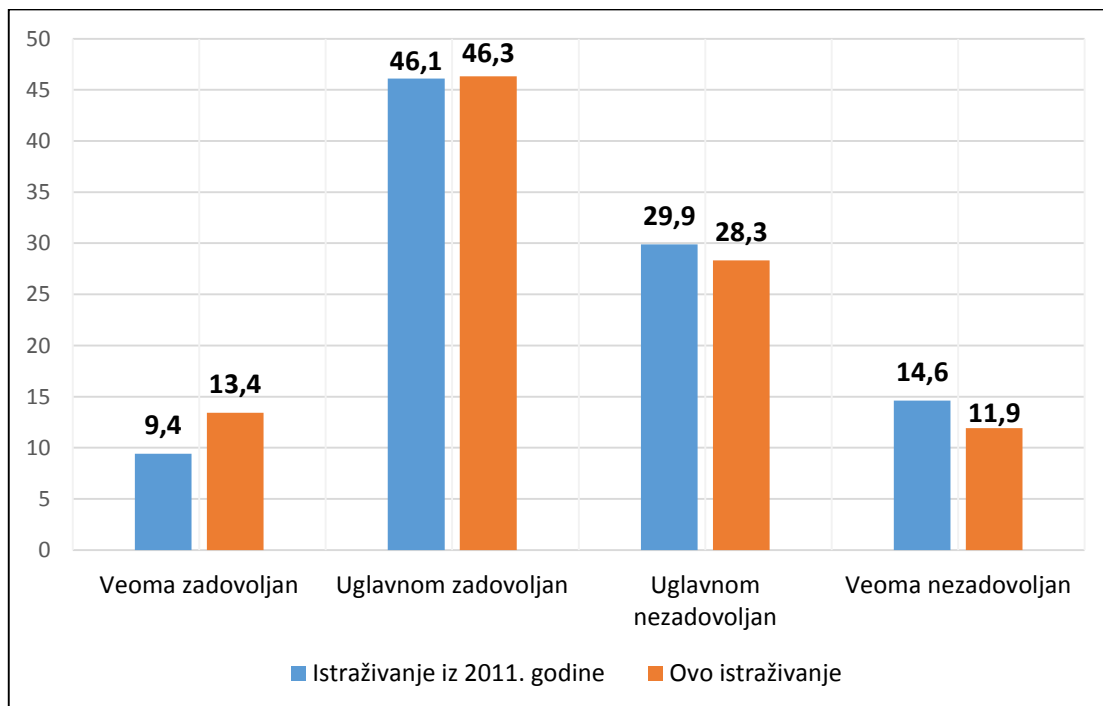
Kada su uslovi iz ugovora u pitanju, ispitanici su najviše upoznati sa minimalnim trajanjem ugovora, a najmanje upoznati o načinu refundacije.

Grafik 63: *Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru, Agenciji ili Ministarstvu?*



Prema ovom istraživanju, svega 6,4% ispitanika je podnijelo prigovor/žalbu operatoru, Agenciji ili Ministarstvu, što je neznatno manje nego li 2011. godine. Ažurnošću ovih subjekata zadovoljno je (uglavnom i veoma) 59,7% onih koji su podnijeli prigovor, odnosno žalbu. Procenat zadovoljnih u istraživanju realizovanom 2011. godine iznosio je 55,5%.

Grafik 64: *Da li ste zadovoljni njihovom ažurnošću?*



CROSSTABULATION

Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	329 63,0%	193 37,0%	522 100,0%
	Ženski	320 61,1%	204 38,9%	524 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	105 64,4%	58 35,6%	163 100,0%
	25 - 55 godina	338 56,7%	258 43,3%	596 100,0%
	Preko 55 godina	206 71,5%	82 28,5%	288 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	74 52,5%	67 47,5%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	458 60,3%	301 39,7%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	117 80,1%	29 19,9%	146 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	308 61,1%	196 38,9%	504 100,0%
	Nezaposlen	90 45,2%	109 54,8%	199 100,0%
	Student	58 75,3%	19 24,7%	77 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	193 72,3%	74 27,7%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	101 43,5%	131 56,5%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	200 67,6%	96 32,4%	296 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	113 65,7%	59 34,3%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	175 77,4%	51 22,6%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	336 70,6%	140 29,4%	476 100,0%
	Juzna	167 67,3%	81 32,7%	248 100,0%
	Sjeverna	146 45,3%	176 54,7%	322 100,0%
Total		649 62,0%	397 38,0%	1046 100,0%

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

		Ne postojanje tehničkih mogućnosti	Čekam da mi instaliraju fiksni telefon	Previsoke su cijene poziva sa fiksnog telefona	Umjesto fiksnog koristim mobilni telefon	Drugi razlog
POL	Muški	10 4,8%	2 1,0%	18 8,8%	165 79,6%	12 5,8%
	Ženski	19 8,7%	1 ,5%	17 7,8%	167 76,1%	15 6,9%
STAROST	18 - 24 godina	2 3,2%	0 0,0%	7 11,4%	53 85,4%	0 0,0%
		22 8,0%	3 1,1%	19 6,9%	217 78,5%	15 5,5%
	Preko 55 godina	5 5,8%	0 0,0%	9 10,3%	62 70,2%	12 13,7%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	8 11,1%	0 0,0%	4 5,5%	53 72,4%	8 11,1%
		16 4,9%	3 ,9%	29 9,0%	257 79,2%	19 5,9%
	Tercijarno obrazovanje	5 17,3%	0 0,0%	2 6,7%	23 75,9%	0 0,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	15 7,3%	1 ,5%	17 8,3%	169 81,5%	5 2,4%
		9 7,5%	2 1,7%	6 5,0%	93 76,6%	11 9,2%
	Student	0 0,0%	0 0,0%	3 15,3%	17 84,7%	0 0,0%
		5 6,3%	0 0,0%	9 11,4%	55 68,4%	11 13,9%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	11 7,4%	2 1,3%	15 10,1%	105 70,3%	16 10,9%
		7 7,1%	0 0,0%	9 9,1%	82 82,7%	1 1,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	4 6,7%	0 0,0%	4 6,7%	50 81,7%	3 4,9%
		3 5,3%	1 1,8%	6 11,0%	45 80,1%	1 1,8%
REGIJA	Centralna	8 5,4%	2 1,3%	9 6,2%	127 83,6%	5 3,4%
		5 5,7%	1 1,1%	6 6,8%	74 84,0%	2 2,3%
	Sjeverna	16 8,5%	0 0,0%	20 10,6%	132 70,2%	20 10,6%
Total		29 6,8%	3 ,7%	35 8,3%	332 77,8%	27 6,4%

Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite? Crosstabulation

		Crnogorski Telekom	M Tel	TOTAL
POL	Muški	317 96,6%	11 3,4%	328 100,0%
	Ženski	309 96,6%	11 3,4%	320 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	99 94,3%	6 5,7%	105 100,0%
	25 - 55 godina	324 95,9%	14 4,1%	338 100,0%
	Preko 55 godina	203 98,5%	3 1,5%	206 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	71 95,9%	3 4,1%	74 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	444 96,9%	14 3,1%	458 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	111 94,9%	6 5,1%	117 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	291 94,5%	17 5,5%	308 100,0%
	Nezaposlen	88 97,8%	2 2,2%	90 100,0%
	Student	57 98,3%	1 1,7%	58 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	190 98,4%	3 1,6%	193 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	98 97,0%	3 3,0%	101 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	194 97,0%	6 3,0%	200 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	109 96,5%	4 3,5%	113 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	168 96,6%	6 3,4%	174 100,0%
REGIJA	Centralna	329 97,9%	7 2,1%	336 100,0%
	Juzna	155 92,8%	12 7,2%	167 100,0%
	Sjeverna	142 97,3%	4 2,7%	146 100,0%
Total		626 96,5%	23 3,5%	649 100,0%

Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	6	322	328
		1,8%	98,2%	100,0%
POL	Ženski	6	314	320
		1,9%	98,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	3	102	105
		2,9%	97,1%	100,0%
	25 - 55 godina	7	331	338
2,1%		97,9%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	2	204	206
		1,0%	99,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1	73	74
		1,4%	98,6%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	7	451	458
1,5%		98,5%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	4	113	117
		3,4%	96,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	9	298	307
		2,9%	97,1%	100,0%
	Nezaposlen	0	90	90
		0,0%	100,0%	100,0%
Student	1	57	58	
	1,7%	98,3%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	2	191	193
		1,0%	99,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	0	101	101
		0,0%	100,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	5	195	200
		2,5%	97,5%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	3	110	113	
	2,7%	97,3%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	3	171	174
		1,7%	98,3%	100,0%
REGIJA	Centralna	3	333	336
		,9%	99,1%	100,0%
	Juzna	6	161	167
3,6%		96,4%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	3	143	146
		2,1%	97,9%	100,0%
Total		12	637	649
Total		1,8%	98,2%	100,0%

Zbog čega? Crosstabulation

		Nisam bio zadovoljan cijenama	Novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom	Bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder	Kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera	Total
POL	Muški	2	4	0	0	6
		33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	Ženski	3	1	1	1	6
		50,0%	16,7%	16,7%	16,7%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	1	0	1	1	3
		33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
	25 - 55 godina	3	4	0	0	7
		42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	Preko 55 godina	1	1	0	0	2
		50,0%	50,0%	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	3	4	0	0	7
		42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	1	1	1	1	4
		25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	3	4	1	1	9
		33,3%	44,4%	11,1%	11,1%	100,0%
	Student	1	0	0	0	1
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	1	1	0	0	2
		50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	2	2	1	0	5
		40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	1	1	0	1	3
		33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	1	2	0	0	3
		33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	1	2	0	0	3
		33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	Juzna	3	2	0	1	6
		50,0%	33,3%	0,0%	16,7%	100,0%
	Sjeverna	1	1	1	0	3
		33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Total		5	5	1	1	12
		41,7%	41,7%	8,3%	8,3%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	111 33,7%	181 55,0%	24 7,3%	13 4,0%	329 100,0%
	Ženski	116 36,1%	181 56,4%	19 5,9%	5 1,6%	321 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	35 33,3%	59 56,2%	6 5,7%	5 4,8%	105 100,0%
	25 - 55 godina	113 33,5%	195 57,9%	20 5,9%	9 2,7%	337 100,0%
	Preko 55 godina	78 38,0%	107 52,2%	16 7,8%	4 2,0%	205 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	22 29,7%	45 60,8%	5 6,8%	2 2,7%	74 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	169 37,0%	240 52,5%	34 7,4%	14 3,1%	457 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	36 30,8%	76 65,0%	3 2,6%	2 1,7%	117 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	110 35,8%	171 55,7%	14 4,6%	12 3,9%	307 100,0%
	Nezaposlen	23 25,6%	57 63,3%	8 8,9%	2 2,2%	90 100,0%
	Student	21 36,2%	30 51,7%	5 8,6%	2 3,4%	58 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	74 38,1%	103 53,1%	15 7,7%	2 1,0%	194 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	33 32,7%	57 56,4%	7 6,9%	4 4,0%	101 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	62 31,0%	113 56,5%	18 9,0%	7 3,5%	200 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	45 39,8%	60 53,1%	6 5,3%	2 1,8%	113 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	68 38,9%	95 54,3%	10 5,7%	2 1,1%	175 100,0%
REGIJA	Centralna	108 32,1%	198 58,9%	24 7,1%	6 1,8%	336 100,0%
	Juzna	70 41,9%	81 48,5%	13 7,8%	3 1,8%	167 100,0%
	Sjeverna	49 33,6%	82 56,2%	6 4,1%	9 6,2%	146 100,0%
Total		227 35,0%	361 55,6%	43 6,6%	18 2,8%	649 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Lokalni pozivi Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	146	151	23	8	328
		44,5%	46,0%	7,0%	2,4%	100,0%
	Ženski	147	160	12	1	320
		45,9%	50,0%	3,8%	,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	44	50	7	4	105
		41,9%	47,6%	6,7%	3,8%	100,0%
	25 - 55 godina	153	166	16	3	338
		45,3%	49,1%	4,7%	,9%	100,0%
	Preko 55 godina	95	97	11	2	205
		46,3%	47,3%	5,4%	1,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	31	39	3	1	74
		41,9%	52,7%	4,1%	1,4%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	210	212	30	6	458
		45,9%	46,3%	6,6%	1,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	52	61	2	2	117
		44,4%	52,1%	1,7%	1,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	143	148	12	4	307
		46,6%	48,2%	3,9%	1,3%	100,0%
	Nezaposlen	30	52	5	3	90
		33,3%	57,8%	5,6%	3,3%	100,0%
	Student	29	23	5	1	58
		50,0%	39,7%	8,6%	1,7%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	91	89	12	1	193
		47,2%	46,1%	6,2%	,5%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	42	50	7	2	101
		41,6%	49,5%	6,9%	2,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	87	96	15	2	200
		43,5%	48,0%	7,5%	1,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	57	52	5	0	114
		50,0%	45,6%	4,4%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	83	83	6	2	174
		47,7%	47,7%	3,4%	1,1%	100,0%
REGIJA	Centralna	150	161	21	3	335
		44,8%	48,1%	6,3%	,9%	100,0%
	Juzna	82	74	9	2	167
		49,1%	44,3%	5,4%	1,2%	100,0%
	Sjeverna	61	77	4	4	146
		41,8%	52,7%	2,7%	2,7%	100,0%
Total		293	312	34	9	648
		45,2%	48,1%	5,2%	1,4%	100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Međugradski pozivi Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	127	158	18	11	15
		38,6%	48,0%	5,5%	3,3%	4,6%
POL	Ženski	127	161	15	1	15
		39,8%	50,5%	4,7%	,3%	4,7%
STAROST	18 - 24 godina	38	54	4	5	4
		36,2%	51,4%	3,8%	4,8%	3,8%
	25 - 55 godina	129	167	16	5	21
		38,2%	49,4%	4,7%	1,5%	6,2%
Preko 55 godina	87	99	12	2	5	
	42,4%	48,3%	5,9%	1,0%	2,4%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	26	40	2	1	5
		35,1%	54,1%	2,7%	1,4%	6,8%
	Više sekundarno obrazovanje	182	217	29	10	20
		39,7%	47,4%	6,3%	2,2%	4,4%
Tercijarno obrazovanje	46	62	2	2	5	
	39,3%	53,0%	1,7%	1,7%	4,3%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	119	151	11	8	18
		38,8%	49,2%	3,6%	2,6%	5,9%
	Nezaposlen	30	50	5	2	3
		33,3%	55,6%	5,6%	2,2%	3,3%
Student	24	27	4	1	2	
	41,4%	46,6%	6,9%	1,7%	3,4%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	82	91	12	1	7	
	42,5%	47,2%	6,2%	,5%	3,6%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	33	45	10	2	11
		32,7%	44,6%	9,9%	2,0%	10,9%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	78	99	12	5	6
		39,0%	49,5%	6,0%	2,5%	3,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	50	57	3	0	4	
	43,9%	50,0%	2,6%	0,0%	3,5%	
U kategoriji preko 75% prihoda	73	84	7	3	7	
	42,0%	48,3%	4,0%	1,7%	4,0%	
REGIJA	Centralna	116	168	17	5	29
		34,6%	50,1%	5,1%	1,5%	8,7%
	Juzna	79	75	9	3	1
		47,3%	44,9%	5,4%	1,8%	,6%
Sjeverna	60	76	6	4	0	
	41,1%	52,1%	4,1%	2,7%	0,0%	
Total		255	319	32	12	30
Total		39,4%	49,2%	4,9%	1,9%	4,6%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Međunarodni pozivi Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	81 24,8%	127 38,8%	24 7,3%	16 4,9%	79 24,2%
	Ženski	84 26,2%	128 39,9%	25 7,8%	8 2,5%	76 23,7%
STAROST	18 - 24 godina	29 27,6%	40 38,1%	6 5,7%	7 6,7%	23 21,9%
	25 - 55 godina	89 26,3%	140 41,4%	28 8,3%	10 3,0%	71 21,0%
	Preko 55 godina	47 22,8%	76 36,9%	15 7,3%	7 3,4%	61 29,6%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	15 20,3%	30 40,5%	8 10,8%	3 4,1%	18 24,3%
	Više sekundarno obrazovanje	128 28,0%	173 37,9%	31 6,8%	17 3,7%	108 23,6%
	Tercijarno obrazovanje	21 18,1%	52 44,8%	10 8,6%	4 3,4%	29 25,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	85 27,7%	126 41,0%	22 7,2%	13 4,2%	61 19,9%
	Nezaposlen	17 18,9%	44 48,9%	8 8,9%	2 2,2%	19 21,1%
	Student	16 27,6%	18 31,0%	6 10,3%	4 6,9%	14 24,1%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	46 23,8%	67 34,7%	13 6,7%	5 2,6%	62 32,1%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	19 18,8%	33 32,7%	8 7,9%	5 5,0%	36 35,6%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	46 23,0%	77 38,5%	21 10,5%	9 4,5%	47 23,5%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	36 31,6%	45 39,5%	7 6,1%	2 1,8%	24 21,1%
	U kategoriji preko 75% prihoda	50 28,7%	68 39,1%	8 4,6%	6 3,4%	42 24,1%
REGIJA	Centralna	67 19,9%	126 37,5%	27 8,0%	11 3,3%	105 31,3%
	Juzna	55 32,9%	64 38,3%	9 5,4%	4 2,4%	35 21,0%
	Sjeverna	42 28,8%	66 45,2%	14 9,6%	9 6,2%	15 10,3%
Total		164 25,3%	256 39,4%	50 7,7%	24 3,7%	155 23,9%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Prema mobilnim mrežama

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	76 23,2%	108 32,9%	41 12,5%	20 6,1%	83 25,3%
	Ženski	73 22,8%	107 33,4%	51 15,9%	18 5,6%	71 22,2%
STAROST	18 - 24 godina	32 30,5%	39 37,1%	9 8,6%	7 6,7%	18 17,1%
	25 - 55 godina	84 24,9%	124 36,7%	46 13,6%	21 6,2%	63 18,6%
	Preko 55 godina	33 16,1%	52 25,4%	37 18,0%	10 4,9%	73 35,6%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	13 17,6%	18 24,3%	18 24,3%	4 5,4%	21 28,4%
	Više sekundarno obrazovanje	113 24,7%	152 33,3%	55 12,0%	27 5,9%	110 24,1%
	Tercijarno obrazovanje	23 19,7%	45 38,5%	19 16,2%	7 6,0%	23 19,7%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	89 28,9%	113 36,7%	36 11,7%	20 6,5%	50 16,2%
	Nezaposlen	14 15,7%	36 40,4%	11 12,4%	7 7,9%	21 23,6%
	Student	19 33,3%	16 28,1%	8 14,0%	4 7,0%	10 17,5%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	27 14,0%	49 25,4%	36 18,7%	8 4,1%	73 37,8%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16 15,8%	23 22,8%	17 16,8%	8 7,9%	37 36,6%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	37 18,5%	70 35,0%	27 13,5%	15 7,5%	51 25,5%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	35 31,0%	43 38,1%	13 11,5%	4 3,5%	18 15,9%
	U kategoriji preko 75% prihoda	48 27,6%	60 34,5%	24 13,8%	7 4,0%	35 20,1%
REGIJA	Centralna	65 19,3%	118 35,1%	40 11,9%	15 4,5%	98 29,2%
	Juzna	59 35,3%	53 31,7%	21 12,6%	8 4,8%	26 15,6%
	Sjeverna	25 17,1%	45 30,8%	31 21,2%	15 10,3%	30 20,5%
Total		149 23,0%	216 33,3%	92 14,2%	38 5,9%	154 23,7%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	8 2,4%	22 6,7%	7 2,1%	6 1,8%	286 86,9%
	Ženski	15 4,7%	18 5,6%	15 4,7%	2 ,6%	270 84,4%
STAROST	18 - 24 godina	5 4,8%	10 9,5%	4 3,8%	1 1,0%	85 81,0%
	25 - 55 godina	15 4,4%	26 7,7%	15 4,4%	7 2,1%	275 81,4%
	Preko 55 godina	3 1,5%	4 1,9%	3 1,5%	0 0,0%	196 95,1%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1 1,4%	2 2,7%	3 4,1%	0 0,0%	68 91,9%
	Više sekundarno obrazovanje	17 3,7%	27 5,9%	18 3,9%	4 ,9%	391 85,6%
	Tercijarno obrazovanje	5 4,3%	11 9,4%	1 ,9%	4 3,4%	96 82,1%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	15 4,9%	25 8,1%	12 3,9%	7 2,3%	248 80,8%
	Nezaposlen	3 3,3%	3 3,3%	4 4,4%	1 1,1%	79 87,8%
	Student	1 1,7%	6 10,3%	4 6,9%	0 0,0%	47 81,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	4 2,1%	6 3,1%	2 1,0%	0 0,0%	181 93,8%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	8 7,9%	4 4,0%	4 4,0%	1 1,0%	84 83,2%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	6 3,0%	13 6,5%	8 4,0%	2 1,0%	171 85,5%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	2 1,8%	6 5,3%	5 4,4%	1 ,9%	99 87,6%
	U kategoriji preko 75% prihoda	7 4,0%	8 4,6%	3 1,7%	3 1,7%	153 87,9%
REGIJA	Centralna	2 ,6%	3 ,9%	3 ,9%	1 ,3%	327 97,3%
	Juzna	9 5,4%	17 10,2%	11 6,6%	4 2,4%	126 75,4%
	Sjeverna	12 8,2%	20 13,7%	8 5,5%	3 2,1%	103 70,5%
Total		23 3,5%	40 6,2%	22 3,4%	8 1,2%	556 85,7%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Servisi sa dodatom vrijednošću Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	4 1,2%	28 8,5%	19 5,8%	8 2,4%	269 82,0%
	Ženski	18 5,6%	24 7,5%	28 8,8%	8 2,5%	241 75,5%
STAROST	18 - 24 godina	5 4,8%	12 11,4%	9 8,6%	6 5,7%	73 69,5%
	25 - 55 godina	15 4,4%	29 8,6%	28 8,3%	8 2,4%	258 76,3%
	Preko 55 godina	2 1,0%	11 5,4%	11 5,4%	2 1,0%	179 87,3%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1 1,4%	2 2,7%	5 6,8%	1 1,4%	65 87,8%
	Više sekundarno obrazovanje	17 3,7%	38 8,3%	29 6,3%	10 2,2%	364 79,5%
	Tercijarno obrazovanje	4 3,4%	12 10,3%	14 12,1%	5 4,3%	81 69,8%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	16 5,2%	30 9,7%	27 8,8%	7 2,3%	228 74,0%
	Nezaposlen	2 2,2%	8 9,0%	6 6,7%	4 4,5%	69 77,5%
	Student	2 3,4%	4 6,9%	6 10,3%	3 5,2%	43 74,1%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	2 1,0%	10 5,2%	9 4,7%	2 1,0%	170 88,1%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4 4,0%	4 4,0%	6 5,9%	2 2,0%	85 84,2%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	8 4,0%	15 7,5%	14 7,0%	2 1,0%	161 80,5%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	3 2,7%	12 10,6%	11 9,7%	4 3,5%	83 73,5%
	U kategoriji preko 75% prihoda	5 2,9%	17 9,7%	12 6,9%	6 3,4%	135 77,1%
REGIJA	Centralna	11 3,3%	30 9,0%	22 6,6%	7 2,1%	265 79,1%
	Juzna	6 3,6%	12 7,2%	12 7,2%	5 3,0%	132 79,0%
	Sjeverna	5 3,4%	11 7,5%	13 8,9%	4 2,7%	113 77,4%
Total		22 3,4%	53 8,2%	47 7,3%	16 2,5%	510 78,7%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama Neka druga usluga Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	9	12	4	2	302
		2,7%	3,6%	1,2%	,6%	91,8%
	Ženski	9	13	6	6	286
		2,8%	4,1%	1,9%	1,9%	89,4%
STAROST	18 - 24 godina	2	5	0	1	97
		1,9%	4,8%	0,0%	1,0%	92,4%
	25 - 55 godina	9	14	9	3	303
		2,7%	4,1%	2,7%	,9%	89,6%
	Preko 55 godina	7	6	1	4	188
		3,4%	2,9%	,5%	1,9%	91,3%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	3	3	0	64
		5,4%	4,1%	4,1%	0,0%	86,5%
	Više sekundarno obrazovanje	12	18	7	6	415
		2,6%	3,9%	1,5%	1,3%	90,6%
	Tercijarno obrazovanje	2	4	0	2	109
		1,7%	3,4%	0,0%	1,7%	93,2%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	4	10	7	2	284
		1,3%	3,3%	2,3%	,7%	92,5%
	Nezaposlen	4	8	1	1	76
		4,4%	8,9%	1,1%	1,1%	84,4%
	Student	2	2	0	1	53
		3,4%	3,4%	0,0%	1,7%	91,4%
Drugo, ali ne u radnom statusu	8	5	2	4	174	
	4,1%	2,6%	1,0%	2,1%	90,2%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	7	5	4	2	83
		6,9%	5,0%	4,0%	2,0%	82,2%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	7	8	5	2	178
		3,5%	4,0%	2,5%	1,0%	89,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	3	2	1	2	105
		2,7%	1,8%	,9%	1,8%	92,9%
U kategoriji preko 75% prihoda	1	6	0	1	166	
	,6%	3,4%	0,0%	,6%	95,4%	
REGIJA	Centralna	17	22	10	4	283
		5,1%	6,5%	3,0%	1,2%	84,2%
	Juzna	0	2	0	2	163
		0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	97,6%
	Sjeverna	1	1	0	2	142
		,7%	,7%	0,0%	1,4%	97,3%
Total		18	25	10	8	588
		2,8%	3,9%	1,5%	1,2%	90,6%

Da li ste zadovoljni cijenom servisa fiksne telefonije? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	46 14,0%	137 41,6%	86 26,1%	60 18,2%	329 100,0%
	Ženski	33 10,3%	150 46,7%	100 31,2%	38 11,8%	321 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	9 8,6%	36 34,3%	42 40,0%	18 17,1%	105 100,0%
	25 - 55 godina	38 11,2%	154 45,6%	97 28,7%	49 14,5%	338 100,0%
	Preko 55 godina	32 15,6%	96 46,8%	46 22,4%	31 15,1%	205 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	12 16,4%	32 43,8%	19 26,0%	10 13,7%	73 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	51 11,1%	192 41,9%	141 30,8%	74 16,2%	458 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	15 12,9%	62 53,4%	26 22,4%	13 11,2%	116 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	41 13,3%	133 43,2%	85 27,6%	49 15,9%	308 100,0%
	Nezaposlen	3 3,3%	47 52,2%	28 31,1%	12 13,3%	90 100,0%
	Student	6 10,5%	16 28,1%	26 45,6%	9 15,8%	57 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	29 15,0%	91 47,2%	47 24,4%	26 13,5%	193 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	14 13,9%	35 34,7%	34 33,7%	18 17,8%	101 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	22 11,1%	88 44,2%	57 28,6%	32 16,1%	199 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	13 11,4%	44 38,6%	43 37,7%	14 12,3%	114 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	25 14,4%	86 49,4%	40 23,0%	23 13,2%	174 100,0%
REGIJA	Centralna	30 8,9%	149 44,3%	107 31,8%	50 14,9%	336 100,0%
	Juzna	26 15,6%	72 43,1%	51 30,5%	18 10,8%	167 100,0%
	Sjeverna	23 15,8%	66 45,2%	28 19,2%	29 19,9%	146 100,0%
Total		79 12,2%	287 44,2%	186 28,7%	97 14,9%	649 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Lokalni pozivi Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	80 24,4%	160 48,8%	54 16,5%	34 10,4%	328 100,0%
	Ženski	70 21,8%	152 47,4%	73 22,7%	26 8,1%	321 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	20 18,9%	51 48,1%	22 20,8%	13 12,3%	106 100,0%
	25 - 55 godina	80 23,7%	162 48,1%	67 19,9%	28 8,3%	337 100,0%
	Preko 55 godina	50 24,3%	99 48,1%	37 18,0%	20 9,7%	206 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	21 28,4%	33 44,6%	14 18,9%	6 8,1%	74 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	99 21,6%	215 46,8%	98 21,4%	47 10,2%	459 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	31 26,7%	64 55,2%	14 12,1%	7 6,0%	116 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	82 26,6%	146 47,4%	53 17,2%	27 8,8%	308 100,0%
	Nezaposlen	12 13,5%	47 52,8%	18 20,2%	12 13,5%	89 100,0%
	Student	10 17,5%	26 45,6%	16 28,1%	5 8,8%	57 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	46 23,8%	93 48,2%	39 20,2%	15 7,8%	193 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	24 23,8%	42 41,6%	25 24,8%	10 9,9%	101 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	40 20,0%	92 46,0%	45 22,5%	23 11,5%	200 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	33 28,9%	48 42,1%	25 21,9%	8 7,0%	114 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	42 24,1%	94 54,0%	23 13,2%	15 8,6%	174 100,0%
REGIJA	Centralna	60 17,9%	173 51,5%	76 22,6%	27 8,0%	336 100,0%
	Juzna	54 32,5%	67 40,4%	29 17,5%	16 9,6%	166 100,0%
	Sjeverna	36 24,7%	72 49,3%	21 14,4%	17 11,6%	146 100,0%
Total		150 23,1%	312 48,1%	126 19,4%	60 9,3%	648 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Međugradski pozivi Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	69	147	58	37	17
		21,0%	44,8%	17,7%	11,3%	5,2%
POL	Ženski	49	149	80	26	17
		15,3%	46,4%	24,9%	8,1%	5,3%
STAROST	18 - 24 godina	15	49	24	14	4
		14,2%	46,2%	22,6%	13,2%	3,8%
	25 - 55 godina	63	151	72	27	24
		18,7%	44,8%	21,4%	8,0%	7,1%
Preko 55 godina	40	95	42	23	6	
	19,4%	46,1%	20,4%	11,2%	2,9%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	17	31	14	7	5
		23,0%	41,9%	18,9%	9,5%	6,8%
	Više sekundarno obrazovanje	80	199	106	49	23
17,5%		43,5%	23,2%	10,7%	5,0%	
Tercijarno obrazovanje	21	66	17	6	6	
	18,1%	56,9%	14,7%	5,2%	5,2%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	62	138	57	29	21
		20,2%	45,0%	18,6%	9,4%	6,8%
	Nezaposlen	10	44	22	10	3
		11,2%	49,4%	24,7%	11,2%	3,4%
Student	9	24	17	5	2	
	15,8%	42,1%	29,8%	8,8%	3,5%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	37	89	41	18	8	
	19,2%	46,1%	21,2%	9,3%	4,1%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16	35	28	11	11
		15,8%	34,7%	27,7%	10,9%	10,9%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	32	90	46	24	8
		16,0%	45,0%	23,0%	12,0%	4,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	30	45	27	8	4	
	26,3%	39,5%	23,7%	7,0%	3,5%	
U kategoriji preko 75% prihoda	32	91	27	16	9	
	18,3%	52,0%	15,4%	9,1%	5,1%	
REGIJA	Centralna	34	159	81	30	32
		10,1%	47,3%	24,1%	8,9%	9,5%
	Juzna	47	69	33	15	2
		28,3%	41,6%	19,9%	9,0%	1,2%
Sjeverna	37	68	23	18	0	
	25,3%	46,6%	15,8%	12,3%	0,0%	
Total		118	296	137	63	34
Total		18,2%	45,7%	21,1%	9,7%	5,2%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Međunarodni pozivi Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	37 11,2%	101 30,7%	66 20,1%	46 14,0%	79 24,0%
	Ženski	32 10,0%	93 29,1%	70 21,9%	43 13,4%	82 25,6%
STAROST	18 - 24 godina	7 6,7%	29 27,6%	30 28,6%	15 14,3%	24 22,9%
	25 - 55 godina	41 12,1%	99 29,3%	78 23,1%	47 13,9%	73 21,6%
	Preko 55 godina	21 10,2%	66 32,0%	29 14,1%	26 12,6%	64 31,1%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	9 12,2%	26 35,1%	12 16,2%	9 12,2%	18 24,3%
	Više sekundarno obrazovanje	51 11,1%	128 27,9%	96 21,0%	71 15,5%	112 24,5%
	Tercijarno obrazovanje	9 7,7%	40 34,2%	29 24,8%	8 6,8%	31 26,5%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	39 12,7%	92 30,0%	68 22,1%	44 14,3%	64 20,8%
	Nezaposlen	6 6,6%	28 30,8%	24 26,4%	14 15,4%	19 20,9%
	Student	4 6,9%	13 22,4%	17 29,3%	9 15,5%	15 25,9%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	20 10,3%	61 31,4%	28 14,4%	21 10,8%	64 33,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	6 5,9%	23 22,8%	20 19,8%	15 14,9%	37 36,6%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	20 10,0%	58 28,9%	39 19,4%	35 17,4%	49 24,4%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	15 13,3%	33 29,2%	27 23,9%	13 11,5%	25 22,1%
	U kategoriji preko 75% prihoda	22 12,6%	55 31,4%	37 21,1%	18 10,3%	43 24,6%
REGIJA	Centralna	17 5,1%	81 24,2%	75 22,4%	54 16,1%	108 32,2%
	Juzna	28 16,8%	58 34,7%	32 19,2%	14 8,4%	35 21,0%
	Sjeverna	23 15,8%	55 37,7%	29 19,9%	21 14,4%	18 12,3%
Total		68 10,5%	194 29,9%	136 21,0%	89 13,7%	161 24,8%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	38	72	75	59	85
		11,6%	21,9%	22,8%	17,9%	25,8%
POL	Ženski	20	74	92	58	76
		6,3%	23,1%	28,8%	18,1%	23,8%
STAROST	18 - 24 godina	8	25	27	26	19
		7,6%	23,8%	25,7%	24,8%	18,1%
	25 - 55 godina	38	88	87	55	70
		11,2%	26,0%	25,7%	16,3%	20,7%
	Preko 55 godina	12	33	53	36	71
		5,9%	16,1%	25,9%	17,6%	34,6%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5	12	23	15	19
		6,8%	16,2%	31,1%	20,3%	25,7%
	Više sekundarno obrazovanje	46	96	114	84	118
		10,0%	21,0%	24,9%	18,3%	25,8%
	Tercijarno obrazovanje	7	38	30	18	24
		6,0%	32,5%	25,6%	15,4%	20,5%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	38	83	74	56	56
		12,4%	27,0%	24,1%	18,2%	18,2%
	Nezaposlen	3	21	26	17	23
		3,3%	23,3%	28,9%	18,9%	25,6%
	Student	6	13	15	12	11
		10,5%	22,8%	26,3%	21,1%	19,3%
Drugo, ali ne u radnom statusu	12	28	51	32	70	
	6,2%	14,5%	26,4%	16,6%	36,3%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	2	13	26	23	37
		2,0%	12,9%	25,7%	22,8%	36,6%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	13	46	46	43	53
		6,5%	22,9%	22,9%	21,4%	26,4%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	16	26	36	16	19
		14,2%	23,0%	31,9%	14,2%	16,8%
U kategoriji preko 75% prihoda	23	44	44	25	38	
	13,2%	25,3%	25,3%	14,4%	21,8%	
REGIJA	Centralna	13	63	95	63	102
		3,9%	18,8%	28,3%	18,8%	30,4%
	Juzna	33	46	38	20	30
		19,8%	27,5%	22,8%	12,0%	18,0%
	Sjeverna	12	37	34	34	29
		8,2%	25,3%	23,3%	23,3%	19,9%
Total		58	146	167	117	161
		8,9%	22,5%	25,7%	18,0%	24,8%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	8	38	27	15	240
		2,4%	11,6%	8,2%	4,6%	73,2%
	Ženski	8	41	32	14	225
		2,5%	12,8%	10,0%	4,4%	70,3%
STAROST	18 - 24 godina	5	19	10	6	65
		4,8%	18,1%	9,5%	5,7%	61,9%
	25 - 55 godina	9	52	34	17	226
		2,7%	15,4%	10,1%	5,0%	66,9%
	Preko 55 godina	2	9	16	6	172
		1,0%	4,4%	7,8%	2,9%	83,9%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	2	4	5	2	61
		2,7%	5,4%	6,8%	2,7%	82,4%
	Više sekundarno obrazovanje	11	49	45	15	338
		2,4%	10,7%	9,8%	3,3%	73,8%
	Tercijarno obrazovanje	3	26	10	12	65
		2,6%	22,4%	8,6%	10,3%	56,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	10	48	29	16	204
		3,3%	15,6%	9,4%	5,2%	66,4%
	Nezaposlen	2	10	9	4	64
		2,2%	11,2%	10,1%	4,5%	71,9%
	Student	4	11	7	3	33
		6,9%	19,0%	12,1%	5,2%	56,9%
Drugo, ali ne u radnom statusu	0	10	14	6	163	
	0,0%	5,2%	7,3%	3,1%	84,5%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	9	8	5	74
		5,0%	8,9%	7,9%	5,0%	73,3%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	5	23	15	7	150
		2,5%	11,5%	7,5%	3,5%	75,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	1	11	18	6	77
		,9%	9,7%	15,9%	5,3%	68,1%
	U kategoriji preko 75% prihoda	5	28	15	6	121
		2,9%	16,0%	8,6%	3,4%	69,1%
REGIJA	Centralna	11	36	31	10	247
		3,3%	10,7%	9,3%	3,0%	73,7%
	Juzna	1	23	16	6	121
		,6%	13,8%	9,6%	3,6%	72,5%
	Sjeverna	4	20	12	13	97
		2,7%	13,7%	8,2%	8,9%	66,4%
Total		16	79	59	29	465
		2,5%	12,2%	9,1%	4,5%	71,8%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Servisi sa dodatom vrijednošću

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	1 ,3%	23 7,0%	26 7,9%	9 2,7%	270 82,1%
	Ženski	3 ,9%	27 8,5%	27 8,5%	15 4,7%	247 77,4%
STAROST	18 - 24 godina	0 0,0%	12 11,4%	9 8,6%	8 7,6%	76 72,4%
	25 - 55 godina	4 1,2%	30 8,9%	32 9,5%	13 3,8%	259 76,6%
	Preko 55 godina	0 0,0%	8 3,9%	12 5,9%	3 1,5%	182 88,8%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	0 0,0%	4 5,4%	3 4,1%	1 1,4%	66 89,2%
	Više sekundarno obrazovanje	4 ,9%	30 6,6%	39 8,5%	15 3,3%	370 80,8%
	Tercijarno obrazovanje	0 0,0%	16 13,8%	11 9,5%	8 6,9%	81 69,8%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	3 1,0%	33 10,7%	30 9,7%	12 3,9%	230 74,7%
	Nezaposlen	1 1,1%	6 6,7%	5 5,6%	6 6,7%	71 79,8%
	Student	0 0,0%	4 6,9%	7 12,1%	3 5,2%	44 75,9%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	7 3,6%	11 5,7%	3 1,6%	172 89,1%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	1 1,0%	5 5,0%	6 5,9%	2 2,0%	87 86,1%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	3 1,5%	16 8,0%	17 8,5%	4 2,0%	161 80,1%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	0 0,0%	9 8,0%	12 10,6%	8 7,1%	84 74,3%
	U kategoriji preko 75% prihoda	0 0,0%	16 9,1%	15 8,6%	7 4,0%	137 78,3%
REGIJA	Centralna	2 ,6%	21 6,3%	29 8,7%	12 3,6%	271 80,9%
	Juzna	1 ,6%	14 8,4%	14 8,4%	4 2,4%	134 80,2%
	Sjeverna	1 ,7%	15 10,3%	10 6,8%	8 5,5%	112 76,7%
Total		4 ,6%	50 7,7%	53 8,2%	24 3,7%	517 79,8%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga Neka druga usluga Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	ne koristi tu uslugu
POL	Muški	4 1,2%	6 1,8%	10 3,0%	8 2,4%	301 91,5%
	Ženski	2 ,6%	6 1,9%	14 4,4%	10 3,1%	288 90,0%
STAROST	18 - 24 godina	0 0,0%	3 2,9%	4 3,8%	2 1,9%	96 91,4%
	25 - 55 godina	5 1,5%	4 1,2%	17 5,0%	10 3,0%	302 89,3%
	Preko 55 godina	1 ,5%	5 2,4%	3 1,5%	6 2,9%	191 92,7%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1 1,4%	2 2,7%	4 5,4%	3 4,1%	64 86,5%
	Više sekundarno obrazovanje	3 ,7%	9 2,0%	19 4,1%	12 2,6%	415 90,6%
	Tercijarno obrazovanje	2 1,7%	1 ,9%	1 ,9%	3 2,6%	110 94,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	4 1,3%	3 1,0%	9 2,9%	6 2,0%	285 92,8%
	Nezaposlen	1 1,1%	2 2,2%	6 6,7%	5 5,6%	76 84,4%
	Student	0 0,0%	2 3,4%	3 5,2%	2 3,4%	51 87,9%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	1 ,5%	5 2,6%	6 3,1%	5 2,6%	176 91,2%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	1 1,0%	1 1,0%	8 7,9%	8 7,9%	83 82,2%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	4 2,0%	5 2,5%	7 3,5%	5 2,5%	179 89,5%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	0 0,0%	3 2,7%	2 1,8%	2 1,8%	106 93,8%
	U kategoriji preko 75% prihoda	1 ,6%	2 1,1%	2 1,1%	2 1,1%	167 96,0%
REGIJA	Centralna	5 1,5%	11 3,3%	22 6,5%	16 4,8%	282 83,9%
	Juzna	0 0,0%	1 ,6%	0 0,0%	0 0,0%	166 99,4%
	Sjeverna	1 ,7%	0 0,0%	2 1,4%	2 1,4%	141 96,6%
Total		6 ,9%	12 1,8%	24 3,7%	18 2,8%	589 90,8%

Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	1 ,3%	328 99,7%	329 100,0%
	Ženski	2 ,6%	318 99,4%	320 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	0 0,0%	105 100,0%	105 100,0%
	25 - 55 godina	3 ,9%	335 99,1%	338 100,0%
	Preko 55 godina	0 0,0%	206 100,0%	206 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	0 0,0%	74 100,0%	74 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	2 ,4%	456 99,6%	458 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	1 ,9%	116 99,1%	117 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	3 1,0%	305 99,0%	308 100,0%
	Nezaposlen	0 0,0%	90 100,0%	90 100,0%
	Student	0 0,0%	58 100,0%	58 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	193 100,0%	193 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	0 0,0%	101 100,0%	101 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	1 ,5%	199 99,5%	200 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	1 ,9%	112 99,1%	113 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	0 0,0%	175 100,0%	175 100,0%
REGIJA	Centralna	1 ,3%	335 99,7%	336 100,0%
	Juzna	2 1,2%	165 98,8%	167 100,0%
	Sjeverna	0 0,0%	146 100,0%	146 100,0%
Total		3 ,5%	646 99,5%	649 100,0%

Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?
Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	Total
POL	Muški	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
	Ženski	1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
STAROST	25 - 55 godina	1 33,3%	2 66,7%	3 100,0%
OBRAZOVANJE	Više sekundarno obrazovanje	1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	1 33,3%	2 66,7%	3 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
REGIJA	Centralna	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Juzna	0 0,0%	2 100,0%	2 100,0%
Total		1 33,3%	2 66,7%	3 100,0%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	106 32,2%	223 67,8%	329 100,0%
	Ženski	119 37,2%	201 62,8%	320 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	42 40,0%	63 60,0%	105 100,0%
	25 - 55 godina	125 37,0%	213 63,0%	338 100,0%
	Preko 55 godina	58 28,2%	148 71,8%	206 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	25 33,8%	49 66,2%	74 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	162 35,4%	296 64,6%	458 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	38 32,5%	79 67,5%	117 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	113 36,8%	194 63,2%	307 100,0%
	Nezaposlen	35 38,9%	55 61,1%	90 100,0%
	Student	24 41,4%	34 58,6%	58 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	53 27,3%	141 72,7%	194 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	34 33,7%	67 66,3%	101 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	81 40,5%	119 59,5%	200 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	42 37,2%	71 62,8%	113 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	51 29,1%	124 70,9%	175 100,0%
REGIJA	Centralna	135 40,2%	201 59,8%	336 100,0%
	Juzna	48 28,7%	119 71,3%	167 100,0%
	Sjeverna	42 28,8%	104 71,2%	146 100,0%
Total		225 34,7%	424 65,3%	649 100,0%

Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	12 11,4%	60 57,1%	20 19,0%	13 12,4%	105 100,0%
	Ženski	12 10,1%	76 63,9%	23 19,3%	8 6,7%	119 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	2 4,9%	27 65,9%	10 24,4%	2 4,9%	41 100,0%
	25 - 55 godina	13 10,4%	75 60,0%	23 18,4%	14 11,2%	125 100,0%
	Preko 55 godina	9 15,8%	33 57,9%	10 17,5%	5 8,8%	57 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 12,0%	12 48,0%	9 36,0%	1 4,0%	25 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	14 8,7%	102 63,4%	27 16,8%	18 11,2%	161 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	7 18,4%	22 57,9%	7 18,4%	2 5,3%	38 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	11 9,7%	70 61,9%	18 15,9%	14 12,4%	113 100,0%
	Nezaposlen	5 14,7%	20 58,8%	8 23,5%	1 2,9%	34 100,0%
	Student	1 4,2%	15 62,5%	7 29,2%	1 4,2%	24 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	7 13,5%	30 57,7%	10 19,2%	5 9,6%	52 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4 11,8%	21 61,8%	5 14,7%	4 11,8%	34 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	6 7,4%	46 56,8%	18 22,2%	11 13,6%	81 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	6 14,3%	29 69,0%	6 14,3%	1 2,4%	42 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	8 15,7%	30 58,8%	11 21,6%	2 3,9%	51 100,0%
REGIJA	Centralna	17 12,7%	81 60,4%	21 15,7%	15 11,2%	134 100,0%
	Juzna	3 6,4%	27 57,4%	13 27,7%	4 8,5%	47 100,0%
	Sjeverna	4 9,5%	27 64,3%	9 21,4%	2 4,8%	42 100,0%
Total		24 10,8%	135 60,5%	43 19,3%	21 9,4%	223 100,0%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	140	189	329
		42,6%	57,4%	100,0%
POL	Ženski	149	172	321
		46,4%	53,6%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	59	46	105
		56,2%	43,8%	100,0%
	25 - 55 godina	165	173	338
48,8%		51,2%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	64	141	205
		31,2%	68,8%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	29	45	74
		39,2%	60,8%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	195	263	458
42,6%		57,4%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	64	53	117
		54,7%	45,3%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	150	158	308
		48,7%	51,3%	100,0%
	Nezaposlen	47	43	90
		52,2%	47,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	32	27	59
		54,2%	45,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	60	133	193
		31,1%	68,9%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	38	64	102
		37,3%	62,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	93	108	201
		46,3%	53,7%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	52	61	113
		46,0%	54,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	83	92	175
		47,4%	52,6%	100,0%
REGIJA	Centralna	181	155	336
		53,9%	46,1%	100,0%
	Juzna	58	110	168
34,5%		65,5%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	50	96	146
		34,2%	65,8%	100,0%
Total		289	361	650
Total		44,5%	55,5%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	39	72	20	9	140
		27,9%	51,4%	14,3%	6,4%	100,0%
	Ženski	36	91	17	4	148
		24,3%	61,5%	11,5%	2,7%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	16	33	9	1	59
		27,1%	55,9%	15,3%	1,7%	100,0%
	25 - 55 godina	44	97	19	5	165
		26,7%	58,8%	11,5%	3,0%	100,0%
	Preko 55 godina	15	33	9	7	64
		23,4%	51,6%	14,1%	10,9%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	19	4	2	29
		13,8%	65,5%	13,8%	6,9%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	48	109	28	10	195
		24,6%	55,9%	14,4%	5,1%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	23	35	5	1	64
		35,9%	54,7%	7,8%	1,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	38	86	20	6	150
		25,3%	57,3%	13,3%	4,0%	100,0%
	Nezaposlen	12	30	4	0	46
		26,1%	65,2%	8,7%	0,0%	100,0%
	Student	10	16	5	0	31
		32,3%	51,6%	16,1%	0,0%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	15	30	8	7	60	
	25,0%	50,0%	13,3%	11,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	7	25	2	3	37
		18,9%	67,6%	5,4%	8,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	16	59	11	6	92
		17,4%	64,1%	12,0%	6,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	12	34	6	0	52
		23,1%	65,4%	11,5%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	31	33	15	4	83
		37,3%	39,8%	18,1%	4,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	46	102	22	10	180
		25,6%	56,7%	12,2%	5,6%	100,0%
	Juzna	17	27	11	3	58
		29,3%	46,6%	19,0%	5,2%	100,0%
	Sjeverna	12	34	4	0	50
		24,0%	68,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Total		75	163	37	13	288
		26,0%	56,6%	12,8%	4,5%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	51	69	13	7	140
		36,4%	49,3%	9,3%	5,0%	100,0%
POL	Ženski	51	75	18	5	149
		34,2%	50,3%	12,1%	3,4%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	22	28	8	1	59
		37,3%	47,5%	13,6%	1,7%	100,0%
	25 - 55 godina	56	82	16	10	164
		34,1%	50,0%	9,8%	6,1%	100,0%
	Preko 55 godina	23	33	7	1	64
		35,9%	51,6%	10,9%	1,6%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	8	14	5	2	29
		27,6%	48,3%	17,2%	6,9%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	61	106	21	7	195
		31,3%	54,4%	10,8%	3,6%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	32	24	5	3	64
		50,0%	37,5%	7,8%	4,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	49	77	16	7	149
		32,9%	51,7%	10,7%	4,7%	100,0%
	Nezaposlen	17	25	3	2	47
		36,2%	53,2%	6,4%	4,3%	100,0%
	Student	15	10	5	1	31
		48,4%	32,3%	16,1%	3,2%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	20	31	7	2	60	
	33,3%	51,7%	11,7%	3,3%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	11	20	5	1	37
		29,7%	54,1%	13,5%	2,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	25	51	10	7	93
		26,9%	54,8%	10,8%	7,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	16	27	7	2	52
		30,8%	51,9%	13,5%	3,8%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	39	34	7	2	82
		47,6%	41,5%	8,5%	2,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	68	81	22	9	180
		37,8%	45,0%	12,2%	5,0%	100,0%
	Juzna	19	32	6	1	58
		32,8%	55,2%	10,3%	1,7%	100,0%
	Sjeverna	15	30	3	2	50
		30,0%	60,0%	6,0%	4,0%	100,0%
Total		102	143	31	12	288
		35,4%	49,7%	10,8%	4,2%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	24	65	27	24	140
		17,1%	46,4%	19,3%	17,1%	100,0%
	Ženski	29	61	43	15	148
		19,6%	41,2%	29,1%	10,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	13	22	12	11	58
		22,4%	37,9%	20,7%	19,0%	100,0%
	25 - 55 godina	27	75	45	18	165
		16,4%	45,5%	27,3%	10,9%	100,0%
	Preko 55 godina	13	29	12	10	64
		20,3%	45,3%	18,8%	15,6%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	7	10	8	29
		13,8%	24,1%	34,5%	27,6%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	34	87	48	26	195
		17,4%	44,6%	24,6%	13,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	15	33	11	5	64
		23,4%	51,6%	17,2%	7,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	25	75	30	20	150
		16,7%	50,0%	20,0%	13,3%	100,0%
	Nezaposlen	7	17	18	4	46
		15,2%	37,0%	39,1%	8,7%	100,0%
	Student	8	8	10	5	31
		25,8%	25,8%	32,3%	16,1%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	13	26	11	10	60	
		21,7%	43,3%	18,3%	16,7%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	16	8	8	37
		13,5%	43,2%	21,6%	21,6%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	13	45	21	14	93
		14,0%	48,4%	22,6%	15,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	8	32	7	5	52
		15,4%	61,5%	13,5%	9,6%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	23	23	26	10	82
		28,0%	28,0%	31,7%	12,2%	100,0%
REGIJA	Centralna	33	67	49	31	180
		18,3%	37,2%	27,2%	17,2%	100,0%
	Juzna	14	24	14	5	57
		24,6%	42,1%	24,6%	8,8%	100,0%
	Sjeverna	6	35	6	3	50
		12,0%	70,0%	12,0%	6,0%	100,0%
Total	53	126	69	39	287	
	18,5%	43,9%	24,0%	13,6%	100,0%	

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	41	81	7	10	139
		29,5%	58,3%	5,0%	7,2%	100,0%
POL	Ženski	41	87	18	3	149
		27,5%	58,4%	12,1%	2,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	18	31	6	3	58
		31,0%	53,4%	10,3%	5,2%	100,0%
	25 - 55 godina	46	97	15	6	164
		28,0%	59,1%	9,1%	3,7%	100,0%
Preko 55 godina	17	39	4	4	64	
	26,6%	60,9%	6,3%	6,3%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	8	16	4	1	29
		27,6%	55,2%	13,8%	3,4%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	53	113	16	13	195
		27,2%	57,9%	8,2%	6,7%	100,0%
Tercijarno obrazovanje	20	39	5	0	64	
	31,3%	60,9%	7,8%	0,0%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	35	93	14	7	149
		23,5%	62,4%	9,4%	4,7%	100,0%
	Nezaposlen	18	24	2	2	46
		39,1%	52,2%	4,3%	4,3%	100,0%
Student	12	15	4	0	31	
	38,7%	48,4%	12,9%	0,0%	100,0%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	16	35	5	4	60	
	26,7%	58,3%	8,3%	6,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10	24	2	1	37
		27,0%	64,9%	5,4%	2,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	23	56	8	6	93
		24,7%	60,2%	8,6%	6,5%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	12	33	7	0	52	
	23,1%	63,5%	13,5%	0,0%	100,0%	
U kategoriji preko 75% prihoda	27	42	8	5	82	
	32,9%	51,2%	9,8%	6,1%	100,0%	
REGIJA	Centralna	55	102	17	7	181
		30,4%	56,4%	9,4%	3,9%	100,0%
	Juzna	16	31	5	5	57
		28,1%	54,4%	8,8%	8,8%	100,0%
Sjeverna	11	35	3	1	50	
	22,0%	70,0%	6,0%	2,0%	100,0%	
Total		82	168	25	13	288
Total		28,5%	58,3%	8,7%	4,5%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	63	58	10	9	140
		45,0%	41,4%	7,1%	6,4%	100,0%
	Ženski	71	66	7	4	148
		48,0%	44,6%	4,7%	2,7%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	28	25	4	2	59
		47,5%	42,4%	6,8%	3,4%	100,0%
	25 - 55 godina	74	74	11	6	165
		44,8%	44,8%	6,7%	3,6%	100,0%
	Preko 55 godina	32	25	2	5	64
		50,0%	39,1%	3,1%	7,8%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	16	9	3	1	29
		55,2%	31,0%	10,3%	3,4%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	87	89	7	13	196
		44,4%	45,4%	3,6%	6,6%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	31	27	6	0	64
		48,4%	42,2%	9,4%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	58	76	9	7	150
		38,7%	50,7%	6,0%	4,7%	100,0%
	Nezaposlen	27	16	2	1	46
		58,7%	34,8%	4,3%	2,2%	100,0%
	Student	17	12	2	0	31
		54,8%	38,7%	6,5%	0,0%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	31	20	4	5	60	
	51,7%	33,3%	6,7%	8,3%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	19	15	3	0	37
		51,4%	40,5%	8,1%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	34	46	5	8	93
		36,6%	49,5%	5,4%	8,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	27	21	3	1	52
		51,9%	40,4%	5,8%	1,9%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	42	32	4	4	82	
	51,2%	39,0%	4,9%	4,9%	100,0%	
REGIJA	Centralna	92	72	9	7	180
		51,1%	40,0%	5,0%	3,9%	100,0%
	Juzna	20	28	4	5	57
		35,1%	49,1%	7,0%	8,8%	100,0%
	Sjeverna	22	24	3	1	50
		44,0%	48,0%	6,0%	2,0%	100,0%
Total		134	124	16	13	287
		46,7%	43,2%	5,6%	4,5%	100,0%

Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva? Crosstabulation

		nijedan	jedan	dva	više od dva	Total
POL	Muški	20 3,8%	288 55,1%	136 26,0%	79 15,1%	523 100,0%
	Ženski	20 3,8%	294 56,0%	140 26,7%	71 13,5%	525 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	1 ,6%	78 47,9%	51 31,3%	33 20,2%	163 100,0%
	25 - 55 godina	3 ,5%	307 51,5%	180 30,2%	106 17,8%	596 100,0%
	Preko 55 godina	35 12,2%	197 68,6%	45 15,7%	10 3,5%	287 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10 7,0%	87 61,3%	26 18,3%	19 13,4%	142 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	28 3,7%	420 55,3%	203 26,7%	108 14,2%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	1 ,7%	75 51,4%	47 32,2%	23 15,8%	146 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	2 ,4%	242 48,1%	169 33,6%	90 17,9%	503 100,0%
	Nezaposlen	3 1,5%	113 56,8%	49 24,6%	34 17,1%	199 100,0%
	Student	0 0,0%	43 55,8%	22 28,6%	12 15,6%	77 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	34 12,7%	183 68,5%	37 13,9%	13 4,9%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16 6,9%	141 60,8%	44 19,0%	31 13,4%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	13 4,4%	178 60,1%	70 23,6%	35 11,8%	296 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	3 1,7%	94 54,7%	54 31,4%	21 12,2%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	1 ,4%	106 46,7%	81 35,7%	39 17,2%	227 100,0%
REGIJA	Centralna	16 3,4%	262 55,0%	124 26,1%	74 15,5%	476 100,0%
	Juzna	8 3,2%	131 52,8%	76 30,6%	33 13,3%	248 100,0%
	Sjeverna	15 4,7%	189 58,7%	76 23,6%	42 13,0%	322 100,0%
Total		39 3,7%	582 55,6%	276 26,4%	149 14,2%	1046 100,0%

Da li ste ?

		postpaid korisnik, Telenor	postpaid korisnik, T-Mobile	postpaid korisnik, M-tel	prepaid korisnik, Telenor	prepaid korisnik, T-Mobile	prepaid korisnik, M-tel	Total
POL	Muški	87	96	55	190	151	126	502
		17,3%	19,2%	10,9%	37,9%	30,2%	25,1%	100,0%
POL	Ženski	75	94	38	173	174	139	505
		14,9%	18,7%	7,4%	34,2%	34,5%	27,5%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	19	32	10	60	51	69	162
		11,6%	19,5%	6,1%	37,1%	31,7%	42,4%	100,0%
STAROST	25 - 55 godina	114	130	65	197	186	165	593
		19,3%	21,9%	11,0%	33,3%	31,4%	27,8%	100,0%
STAROST	Preko 55 godina	29	30	17	105	88	32	252
		11,5%	11,7%	6,8%	41,8%	35,0%	12,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	14	16	10	60	39	28	131
		11,0%	12,2%	7,7%	45,9%	29,6%	21,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Više sekundarno obrazovanje	101	132	59	265	254	209	731
		13,9%	18,1%	8,0%	36,2%	34,7%	28,6%	100,0%
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	46	42	24	38	33	28	144
		32,0%	29,4%	16,4%	26,3%	22,8%	19,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	106	125	57	164	158	136	501
		21,1%	25,0%	11,4%	32,8%	31,5%	27,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Nezaposlen	21	25	13	83	63	62	196
		10,8%	12,9%	6,6%	42,6%	32,0%	31,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	7	18	7	18	25	35	77
		9,2%	23,6%	9,8%	23,3%	32,3%	46,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	28	22	15	97	80	32	233
		12,1%	9,6%	6,4%	41,7%	34,4%	13,6%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAGALICTVA	U prvih 25% prihoda	24	24	15	97	71	61	216
		11,2%	11,1%	7,0%	44,8%	32,7%	28,2%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAGALICTVA	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	35	49	27	103	87	77	283
		12,4%	17,2%	9,4%	36,5%	30,6%	27,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAGALICTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	28	31	13	50	66	58	169
		16,8%	18,5%	7,4%	29,7%	38,8%	34,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAGALICTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	59	66	30	64	68	47	225
		26,0%	29,2%	13,2%	28,4%	30,0%	20,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	86	99	34	170	163	88	459
		18,7%	21,5%	7,3%	36,9%	35,5%	19,2%	100,0%
REGIJA	Juzna	45	38	31	77	78	75	240
		18,8%	15,8%	12,7%	32,2%	32,6%	31,2%	100,0%
REGIJA	Sjeverna	31	54	28	116	84	102	307
		10,1%	17,6%	9,1%	37,8%	27,4%	33,2%	100,0%
Total		162	191	92	363	325	265	1006
		16,1%	19,0%	9,2%	36,1%	32,3%	26,4%	100,0%

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu? Crosstabulation					
		da	ne	ne znam	Total
POL	Muški	247	233	22	502
		49,2%	46,4%	4,4%	100,0%
	Ženski	240	244	21	505
		47,5%	48,3%	4,2%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	138	24	0	162
		85,2%	14,8%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	321	254	18	593
		54,1%	42,8%	3,0%	100,0%
	Preko 55 godina	28	199	25	252
		11,1%	79,0%	9,9%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	48	83	0	131
		36,6%	63,4%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	353	341	37	731
		48,3%	46,6%	5,1%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	85	53	6	144
		59,0%	36,8%	4,2%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	299	182	20	501
		59,7%	36,3%	4,0%	100,0%
	Nezaposlen	100	95	1	196
		51,0%	48,5%	,5%	100,0%
	Student	65	12	0	77
		84,4%	15,6%	0,0%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	23	188	22	233	
		9,9%	80,7%	9,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	65	144	7	216
		30,1%	66,7%	3,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	128	138	17	283
		45,2%	48,8%	6,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	82	78	9	169
		48,5%	46,2%	5,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	148	67	10	225
		65,8%	29,8%	4,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	224	219	17	460
		48,7%	47,6%	3,7%	100,0%
	Juzna	127	99	15	241
		52,7%	41,1%	6,2%	100,0%
	Sjeverna	136	159	12	307
		44,3%	51,8%	3,9%	100,0%
Total	487	477	44	1008	
	48,3%	47,3%	4,4%	100,0%	

Da li imate pametni (smart) telefon? Crosstabulation

		Android	iPhone OS	Windows	BlacBerry OS	Drugi	Ne znam	Total
POL	Muški	113	16	9	14	2	4	158
		71,5%	10,1%	5,7%	8,9%	1,3%	2,5%	100,0%
	Ženski	98	14	10	7	0	1	130
		75,4%	10,8%	7,7%	5,4%	0,0%	,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	78	8	7	5	1	1	100
		78,0%	8,0%	7,0%	5,0%	1,0%	1,0%	100,0%
	25 - 55 godina	126	23	12	16	1	4	182
		69,2%	12,6%	6,6%	8,8%	,5%	2,2%	100,0%
	Preko 55 godina	7	0	0	0	0	0	7
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	19	4	0	2	0	0	25
		76,0%	16,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	152	15	14	16	2	4	203
		74,9%	7,4%	6,9%	7,9%	1,0%	2,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	39	11	5	3	0	1	59
		66,1%	18,6%	8,5%	5,1%	0,0%	1,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	126	23	10	14	2	3	178
		70,8%	12,9%	5,6%	7,9%	1,1%	1,7%	100,0%
	Nezaposlen	45	3	4	6	0	1	59
		76,3%	5,1%	6,8%	10,2%	0,0%	1,7%	100,0%
	Student	34	5	5	1	0	1	46
		73,9%	10,9%	10,9%	2,2%	0,0%	2,2%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	6	0	0	0	0	0	6
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16	1	0	1	1	2	21
		76,2%	4,8%	0,0%	4,8%	4,8%	9,5%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	48	3	5	9	1	1	67
		71,6%	4,5%	7,5%	13,4%	1,5%	1,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	43	3	8	4	0	2	60
		71,7%	5,0%	13,3%	6,7%	0,0%	3,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	77	15	3	6	0	0	101
		76,2%	14,9%	3,0%	5,9%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	99	11	7	5	0	2	124
		79,8%	8,9%	5,6%	4,0%	0,0%	1,6%	100,0%
	Juzna	53	13	8	8	0	0	82
		64,6%	15,9%	9,8%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
	Sjeverna	59	6	4	8	2	3	82
		72,0%	7,3%	4,9%	9,8%	2,4%	3,7%	100,0%
Total		211	30	19	21	2	5	288
		73,3%	10,4%	6,6%	7,3%	,7%	1,7%	100,0%

Koje servise mobilne telefonije koristite

		govor - razgovori	SMS	prenos podataka - pristup internetu	video pozivi	MMS	govorna pošta	sve	Total
POL	Muški	485	322	112	18	17	4	8	502
		96,6%	64,2%	22,4%	3,5%	3,4%	,8%	1,6%	
POL	Ženski	482	366	109	14	17	4	15	505
		95,5%	72,5%	21,5%	2,8%	3,3%	,8%	3,0%	
STAROST	18 - 24 godina	143	146	79	19	9	0	12	162
		88,0%	90,4%	48,7%	11,5%	5,5%	0,0%	7,5%	
	25 - 55 godina	574	474	139	12	23	7	9	593
		96,9%	80,1%	23,5%	2,1%	3,8%	1,2%	1,5%	
Preko 55 godina	250	67	3	1	2	1	2	252	
	99,2%	26,8%	1,2%	,4%	,8%	,4%	,8%		
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	123	60	20	5	4	2	6	131
		93,9%	45,9%	15,6%	4,1%	3,4%	1,5%	4,6%	
	Više sekundarno obrazovanje	706	520	165	21	23	5	13	731
		96,5%	71,2%	22,5%	2,9%	3,1%	,7%	1,8%	
Tercijarno obrazovanje	138	108	36	5	6	1	4	144	
	95,7%	74,7%	24,9%	3,5%	4,3%	,7%	2,8%		
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	478	398	132	14	19	4	11	501
		95,3%	79,5%	26,3%	2,8%	3,9%	,8%	2,2%	
	Nezaposlen	193	160	46	9	9	3	3	196
		98,5%	82,0%	23,3%	4,7%	4,4%	1,5%	1,5%	
Student	66	67	37	7	4	0	7	77	
	85,7%	87,7%	48,4%	9,7%	5,9%	0,0%	9,1%		
Drugo, ali ne u radnom statusu	231	62	6	1	1	1	2	233	
	99,1%	26,8%	2,7%	,4%	,4%	,4%	,9%		
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	210	119	16	5	3	3	3	216
		97,2%	55,1%	7,4%	2,3%	1,4%	1,4%	1,4%	
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	266	184	49	9	5	0	11	283
		93,9%	65,0%	17,2%	3,2%	1,8%	0,0%	3,9%	
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	162	136	42	4	6	1	4	169	
	95,6%	80,4%	25,1%	2,6%	3,3%	,6%	2,4%		
U kategoriji preko 75% prihoda	220	172	92	8	14	1	3	225	
	97,8%	76,6%	40,8%	3,7%	6,1%	,4%	1,3%		
REGIJA	Centralna	429	317	102	14	16	5	20	459
		93,4%	68,9%	22,3%	3,1%	3,6%	1,1%	4,4%	
	Juzna	235	172	70	6	9	3	0	240
		97,8%	71,5%	29,0%	2,3%	3,8%	1,3%	0,0%	
Sjeverna	303	200	49	12	8	0	3	307	
	98,7%	65,1%	16,0%	3,9%	2,6%	0,0%	1,0%		
Total		967	688	221	32	34	8	23	1006
		96,1%	68,4%	22,0%	3,2%	3,3%	,8%	2,3%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	155 30,9%	275 54,8%	59 11,8%	13 2,6%	502 100,0%
	Ženski	163 32,3%	284 56,3%	49 9,7%	8 1,6%	504 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	60 37,0%	89 54,9%	10 6,2%	3 1,9%	162 100,0%
	25 - 55 godina	168 28,4%	334 56,4%	77 13,0%	13 2,2%	592 100,0%
	Preko 55 godina	89 35,3%	137 54,4%	21 8,3%	5 2,0%	252 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	50 37,9%	65 49,2%	15 11,4%	2 1,5%	132 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	223 30,5%	413 56,6%	79 10,8%	15 2,1%	730 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	44 30,6%	81 56,3%	15 10,4%	4 2,8%	144 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	149 29,7%	289 57,7%	54 10,8%	9 1,8%	501 100,0%
	Nezaposlen	52 26,5%	112 57,1%	27 13,8%	5 2,6%	196 100,0%
	Student	35 45,5%	35 45,5%	5 6,5%	2 2,6%	77 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	82 35,2%	124 53,2%	22 9,4%	5 2,1%	233 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	58 26,9%	118 54,6%	35 16,2%	5 2,3%	216 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	87 30,6%	154 54,2%	38 13,4%	5 1,8%	284 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	54 32,0%	103 60,9%	11 6,5%	1 ,6%	169 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	82 36,4%	123 54,7%	15 6,7%	5 2,2%	225 100,0%
REGIJA	Centralna	167 36,4%	234 51,0%	51 11,1%	7 1,5%	459 100,0%
	Juzna	80 33,3%	136 56,7%	20 8,3%	4 1,7%	240 100,0%
	Sjeverna	70 22,8%	189 61,6%	38 12,4%	10 3,3%	307 100,0%
Total		317 31,5%	559 55,6%	109 10,8%	21 2,1%	1006 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	176	267	47	12	502
		35,1%	53,2%	9,4%	2,4%	100,0%
	Ženski	191	267	37	9	504
		37,9%	53,0%	7,3%	1,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	61	92	5	4	162
		37,7%	56,8%	3,1%	2,5%	100,0%
	25 - 55 godina	213	306	62	11	592
36,0%		51,7%	10,5%	1,9%	100,0%	
	Preko 55 godina	93	136	18	6	253
		36,8%	53,8%	7,1%	2,4%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	51	67	13	1	132
		38,6%	50,8%	9,8%	,8%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	264	386	64	17	731
36,1%		52,8%	8,8%	2,3%	100,0%	
	Tercijarno obrazovanje	52	81	8	3	144
		36,1%	56,3%	5,6%	2,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	193	259	40	10	502
		38,4%	51,6%	8,0%	2,0%	100,0%
	Nezaposlen	58	109	25	4	196
		29,6%	55,6%	12,8%	2,0%	100,0%
Student	34	38	3	2	77	
	44,2%	49,4%	3,9%	2,6%	100,0%	
	Drugo, ali ne u radnom statusu	83	129	17	5	234
		35,5%	55,1%	7,3%	2,1%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	70	109	31	6	216
		32,4%	50,5%	14,4%	2,8%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	100	153	24	6	283
		35,3%	54,1%	8,5%	2,1%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	64	96	8	1	169	
	37,9%	56,8%	4,7%	,6%	100,0%	
	U kategoriji preko 75% prihoda	93	116	13	3	225
		41,3%	51,6%	5,8%	1,3%	100,0%
REGIJA	Centralna	174	236	42	7	459
		37,9%	51,4%	9,2%	1,5%	100,0%
	Juzna	95	127	16	2	240
39,6%		52,9%	6,7%	,8%	100,0%	
Sjeverna	97	171	27	12	307	
	31,6%	55,7%	8,8%	3,9%	100,0%	
Total		366	534	85	21	1006
		36,4%	53,1%	8,4%	2,1%	100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga – SMS Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	131	195	26	6	358
		36,6%	54,5%	7,3%	1,7%	100,0%
	Ženski	177	201	18	5	401
		44,1%	50,1%	4,5%	1,2%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	70	81	5	4	160
		43,8%	50,6%	3,1%	2,5%	100,0%
	25 - 55 godina	209	265	33	4	511
		40,9%	51,9%	6,5%	,8%	100,0%
	Preko 55 godina	29	50	5	3	87
		33,3%	57,5%	5,7%	3,4%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	29	36	6	0	71
		40,8%	50,7%	8,5%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	223	304	29	10	566
		39,4%	53,7%	5,1%	1,8%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	56	56	8	1	121
		46,3%	46,3%	6,6%	,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	189	223	21	3	436
		43,3%	51,1%	4,8%	,7%	100,0%
	Nezaposlen	58	91	14	3	166
		34,9%	54,8%	8,4%	1,8%	100,0%
	Student	39	33	2	2	76
		51,3%	43,4%	2,6%	2,6%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	23	49	6	3	81	
	28,4%	60,5%	7,4%	3,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	43	70	14	2	129
		33,3%	54,3%	10,9%	1,6%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	82	109	17	3	211
		38,9%	51,7%	8,1%	1,4%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	63	81	3	0	147
		42,9%	55,1%	2,0%	0,0%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	89	88	5	3	185	
	48,1%	47,6%	2,7%	1,6%	100,0%	
REGIJA	Centralna	149	183	21	2	355
		42,0%	51,5%	5,9%	,6%	100,0%
	Juzna	79	95	8	2	184
		42,9%	51,6%	4,3%	1,1%	100,0%
	Sjeverna	80	118	14	7	219
		36,5%	53,9%	6,4%	3,2%	100,0%
Total		308	396	43	11	758
		40,6%	52,2%	5,7%	1,5%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	55 30,7%	88 49,2%	27 15,1%	9 5,0%	179 100,0%
	Ženski	57 28,9%	107 54,3%	25 12,7%	8 4,1%	197 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	39 32,8%	64 53,8%	11 9,2%	5 4,2%	119 100,0%
	25 - 55 godina	70 31,0%	113 50,0%	32 14,2%	11 4,9%	226 100,0%
	Preko 55 godina	4 12,5%	18 56,3%	9 28,1%	1 3,1%	32 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	12 31,6%	18 47,4%	5 13,2%	3 7,9%	38 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	77 28,4%	149 55,0%	33 12,2%	12 4,4%	271 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	23 33,8%	29 42,6%	14 20,6%	2 2,9%	68 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	71 33,0%	112 52,1%	23 10,7%	9 4,2%	215 100,0%
	Nezaposlen	19 26,0%	37 50,7%	13 17,8%	4 5,5%	73 100,0%
	Student	19 32,8%	30 51,7%	6 10,3%	3 5,2%	58 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	3 10,0%	16 53,3%	10 33,3%	1 3,3%	30 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4 9,3%	25 58,1%	10 23,3%	4 9,3%	43 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	27 26,7%	56 55,4%	13 12,9%	5 5,0%	101 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	22 30,1%	37 50,7%	12 16,4%	2 2,7%	73 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	46 37,7%	59 48,4%	14 11,5%	3 2,5%	122 100,0%
REGIJA	Centralna	53 28,3%	96 51,3%	29 15,5%	9 4,8%	187 100,0%
	Juzna	35 32,7%	60 56,1%	11 10,3%	1 ,9%	107 100,0%
	Sjeverna	24 28,9%	40 48,2%	12 14,5%	7 8,4%	83 100,0%
Total		112 29,7%	196 52,0%	52 13,8%	17 4,5%	377 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	11	58	20	2	91
		12,1%	63,7%	22,0%	2,2%	100,0%
	Ženski	26	60	17	6	109
		23,9%	55,0%	15,6%	5,5%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	11	37	11	3	62
		17,7%	59,7%	17,7%	4,8%	100,0%
	25 - 55 godina	25	65	19	4	113
		22,1%	57,5%	16,8%	3,5%	100,0%
	Preko 55 godina	2	17	7	1	27
		7,4%	63,0%	25,9%	3,7%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	6	10	4	1	21
		28,6%	47,6%	19,0%	4,8%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	24	83	25	7	139
		17,3%	59,7%	18,0%	5,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	7	25	8	0	40
		17,5%	62,5%	20,0%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	22	67	16	4	109
		20,2%	61,5%	14,7%	3,7%	100,0%
	Nezaposlen	6	17	9	2	34
		17,6%	50,0%	26,5%	5,9%	100,0%
	Student	9	20	4	1	34
		26,5%	58,8%	11,8%	2,9%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	1	14	8	1	24
		4,2%	58,3%	33,3%	4,2%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4	17	6	4	31
		12,9%	54,8%	19,4%	12,9%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	11	42	13	1	67
		16,4%	62,7%	19,4%	1,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	8	20	8	1	37
		21,6%	54,1%	21,6%	2,7%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	10	27	9	2	48
		20,8%	56,3%	18,8%	4,2%	100,0%
REGIJA	Centralna	23	56	18	4	101
		22,8%	55,4%	17,8%	4,0%	100,0%
	Juzna	11	34	7	1	53
		20,8%	64,2%	13,2%	1,9%	100,0%
	Sjeverna	4	29	13	3	49
		8,2%	59,2%	26,5%	6,1%	100,0%
Total		38	119	38	8	203
		18,7%	58,6%	18,7%	3,9%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	15	53	17	3	88
		17,0%	60,2%	19,3%	3,4%	100,0%
	Ženski	24	58	17	5	104
		23,1%	55,8%	16,3%	4,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	12	24	7	3	46
		26,1%	52,2%	15,2%	6,5%	100,0%
	25 - 55 godina	25	70	19	4	118
		21,2%	59,3%	16,1%	3,4%	100,0%
	Preko 55 godina	2	17	8	1	28
		7,1%	60,7%	28,6%	3,6%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	9	9	4	1	23
		39,1%	39,1%	17,4%	4,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	22	78	23	7	130
		16,9%	60,0%	17,7%	5,4%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	7	24	7	0	38
		18,4%	63,2%	18,4%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	21	65	16	3	105
		20,0%	61,9%	15,2%	2,9%	100,0%
	Nezaposlen	8	17	6	2	33
		24,2%	51,5%	18,2%	6,1%	100,0%
	Student	9	14	4	2	29
		31,0%	48,3%	13,8%	6,9%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	1	15	8	1	25
		4,0%	60,0%	32,0%	4,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	1	18	4	4	27
		3,7%	66,7%	14,8%	14,8%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	10	39	11	1	61
		16,4%	63,9%	18,0%	1,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	10	18	8	1	37
		27,0%	48,6%	21,6%	2,7%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	9	24	10	2	45
		20,0%	53,3%	22,2%	4,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	20	56	17	5	98
		20,4%	57,1%	17,3%	5,1%	100,0%
	Juzna	13	31	8	1	53
		24,5%	58,5%	15,1%	1,9%	100,0%
	Sjeverna	6	24	9	2	41
		14,6%	58,5%	22,0%	4,9%	100,0%
Total		39	111	34	8	192
		20,3%	57,8%	17,7%	4,2%	100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga – MMS Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	23 23,7%	55 56,7%	14 14,4%	5 5,2%	97 100,0%
	Ženski	27 22,1%	70 57,4%	18 14,8%	7 5,7%	122 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	13 22,8%	33 57,9%	5 8,8%	6 10,5%	57 100,0%
	25 - 55 godina	35 25,9%	75 55,6%	20 14,8%	5 3,7%	135 100,0%
	Preko 55 godina	2 7,1%	18 64,3%	7 25,0%	1 3,6%	28 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	7 31,8%	9 40,9%	3 13,6%	3 13,6%	22 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	33 22,0%	86 57,3%	22 14,7%	9 6,0%	150 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	9 19,1%	31 66,0%	7 14,9%	0 0,0%	47 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	30 24,2%	74 59,7%	16 12,9%	4 3,2%	124 100,0%
	Nezaposlen	10 23,8%	22 52,4%	7 16,7%	3 7,1%	42 100,0%
	Student	8 27,6%	15 51,7%	2 6,9%	4 13,8%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	2 8,0%	15 60,0%	7 28,0%	1 4,0%	25 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	3 10,3%	17 58,6%	4 13,8%	5 17,2%	29 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	13 20,0%	43 66,2%	8 12,3%	1 1,5%	65 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	12 29,3%	19 46,3%	8 19,5%	2 4,9%	41 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	16 26,7%	32 53,3%	9 15,0%	3 5,0%	60 100,0%
REGIJA	Centralna	21 19,6%	63 58,9%	16 15,0%	7 6,5%	107 100,0%
	Juzna	19 30,6%	34 54,8%	8 12,9%	1 1,6%	62 100,0%
	Sjeverna	9 18,0%	29 58,0%	8 16,0%	4 8,0%	50 100,0%
Total		49 22,4%	126 57,5%	32 14,6%	12 5,5%	219 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga - Neka druga Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	total
POL	Muški	1 25,0%	3 75,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 100,0%
	Ženski	0 0,0%	3 50,0%	1 16,7%	2 33,3%	6 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	0 0,0%	3 75,0%	0 0,0%	1 25,0%	4 100,0%
	25 - 55 godina	1 16,7%	3 50,0%	1 16,7%	1 16,7%	6 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	2 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	1 16,7%	3 50,0%	1 16,7%	1 16,7%	6 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	0 0,0%	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	1 16,7%	4 66,7%	1 16,7%	0 0,0%	6 100,0%
	Nezaposlen	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
	Student	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	2 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	0 0,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	2 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	1 25,0%	3 75,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 100,0%
REGIJA	Centralna	1 20,0%	4 80,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Juzna	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Sjeverna	0 0,0%	1 25,0%	1 25,0%	2 50,0%	4 100,0%
Total		1 10,0%	6 60,0%	1 10,0%	2 20,0%	10 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	48 9,6%	201 40,0%	147 29,3%	106 21,1%	502 100,0%
	Ženski	48 9,5%	214 42,4%	162 32,1%	81 16,0%	505 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	17 10,6%	81 50,3%	42 26,1%	21 13,0%	161 100,0%
	25 - 55 godina	58 9,8%	224 37,8%	189 31,9%	121 20,4%	592 100,0%
	Preko 55 godina	20 7,9%	110 43,7%	78 31,0%	44 17,5%	252 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	13 9,9%	50 38,2%	45 34,4%	23 17,6%	131 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	68 9,3%	301 41,2%	230 31,5%	131 17,9%	730 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	15 10,4%	64 44,4%	33 22,9%	32 22,2%	144 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	55 11,0%	214 42,6%	135 26,9%	98 19,5%	502 100,0%
	Nezaposlen	16 8,2%	64 32,7%	75 38,3%	41 20,9%	196 100,0%
	Student	8 10,5%	39 51,3%	22 28,9%	7 9,2%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	17 7,3%	98 42,2%	77 33,2%	40 17,2%	232 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	15 7,0%	67 31,2%	75 34,9%	58 27,0%	215 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	32 11,3%	103 36,3%	95 33,5%	54 19,0%	284 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	16 9,5%	78 46,2%	51 30,2%	24 14,2%	169 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	25 11,1%	117 52,0%	58 25,8%	25 11,1%	225 100,0%
REGIJA	Centralna	41 8,9%	175 38,0%	150 32,6%	94 20,4%	460 100,0%
	Juzna	29 12,1%	116 48,3%	78 32,5%	17 7,1%	240 100,0%
	Sjeverna	26 8,5%	124 40,4%	81 26,4%	76 24,8%	307 100,0%
Total		96 9,5%	415 41,2%	309 30,7%	187 18,6%	1007 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	63 12,6%	189 37,7%	151 30,1%	98 19,6%	501 100,0%
	Ženski	56 11,1%	204 40,4%	163 32,3%	82 16,2%	505 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	20 12,4%	76 47,2%	45 28,0%	20 12,4%	161 100,0%
	25 - 55 godina	71 12,0%	214 36,1%	192 32,4%	116 19,6%	593 100,0%
	Preko 55 godina	28 11,1%	104 41,3%	77 30,6%	43 17,1%	252 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	15 11,5%	47 35,9%	44 33,6%	25 19,1%	131 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	83 11,4%	288 39,5%	234 32,1%	125 17,1%	730 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	21 14,5%	59 40,7%	36 24,8%	29 20,0%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	69 13,8%	202 40,3%	140 27,9%	90 18,0%	501 100,0%
	Nezaposlen	21 10,8%	56 28,7%	77 39,5%	41 21,0%	195 100,0%
	Student	8 10,5%	37 48,7%	21 27,6%	10 13,2%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	21 9,1%	98 42,2%	75 32,3%	38 16,4%	232 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	22 10,2%	59 27,4%	73 34,0%	61 28,4%	215 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	33 11,6%	108 38,0%	94 33,1%	49 17,3%	284 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	22 13,1%	70 41,7%	54 32,1%	22 13,1%	168 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	28 12,4%	114 50,4%	61 27,0%	23 10,2%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	46 10,0%	173 37,7%	145 31,6%	95 20,7%	459 100,0%
	Juzna	35 14,6%	103 43,1%	86 36,0%	15 6,3%	239 100,0%
	Sjeverna	38 12,4%	117 38,1%	82 26,7%	70 22,8%	307 100,0%
Total		119 11,8%	393 39,1%	313 31,1%	180 17,9%	1005 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga– SMS Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	65 18,1%	168 46,7%	73 20,3%	54 15,0%	360 100,0%
	Ženski	78 19,5%	211 52,8%	76 19,0%	35 8,8%	400 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	36 22,5%	86 53,8%	26 16,3%	12 7,5%	160 100,0%
	25 - 55 godina	96 18,8%	247 48,2%	103 20,1%	66 12,9%	512 100,0%
	Preko 55 godina	11 12,8%	45 52,3%	19 22,1%	11 12,8%	86 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	21 28,4%	31 41,9%	14 18,9%	8 10,8%	74 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	99 17,6%	283 50,2%	119 21,1%	63 11,2%	564 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	23 19,0%	65 53,7%	15 12,4%	18 14,9%	121 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	87 20,0%	222 50,9%	75 17,2%	52 11,9%	436 100,0%
	Nezaposlen	27 16,3%	76 45,8%	41 24,7%	22 13,3%	166 100,0%
	Student	19 25,3%	39 52,0%	12 16,0%	5 6,7%	75 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	9 11,3%	42 52,5%	19 23,8%	10 12,5%	80 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	26 20,3%	48 37,5%	33 25,8%	21 16,4%	128 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	36 17,1%	95 45,0%	54 25,6%	26 12,3%	211 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	26 17,8%	87 59,6%	18 12,3%	15 10,3%	146 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	37 19,7%	109 58,0%	28 14,9%	14 7,4%	188 100,0%
REGIJA	Centralna	75 21,1%	180 50,6%	58 16,3%	43 12,1%	356 100,0%
	Juzna	36 19,5%	90 48,6%	50 27,0%	9 4,9%	185 100,0%
	Sjeverna	32 14,7%	109 50,0%	40 18,3%	37 17,0%	218 100,0%
Total		143 18,8%	379 49,9%	148 19,5%	89 11,7%	759 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	32 17,9%	71 39,7%	51 28,5%	25 14,0%	179 100,0%
	Ženski	28 14,3%	90 45,9%	53 27,0%	25 12,8%	196 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	18 15,4%	61 52,1%	28 23,9%	10 8,5%	117 100,0%
	25 - 55 godina	39 17,4%	88 39,3%	62 27,7%	35 15,6%	224 100,0%
	Preko 55 godina	2 6,3%	12 37,5%	13 40,6%	5 15,6%	32 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5 12,5%	18 45,0%	12 30,0%	5 12,5%	40 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	42 15,8%	109 41,0%	80 30,1%	35 13,2%	266 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	12 17,9%	34 50,7%	11 16,4%	10 14,9%	67 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	42 19,8%	87 41,0%	54 25,5%	29 13,7%	212 100,0%
	Nezaposlen	10 13,9%	25 34,7%	25 34,7%	12 16,7%	72 100,0%
	Student	7 12,1%	34 58,6%	12 20,7%	5 8,6%	58 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	14 46,7%	12 40,0%	4 13,3%	30 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4 9,3%	16 37,2%	13 30,2%	10 23,3%	43 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	19 18,4%	34 33,0%	34 33,0%	16 15,5%	103 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	6 8,2%	38 52,1%	20 27,4%	9 12,3%	73 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	25 21,2%	51 43,2%	29 24,6%	13 11,0%	118 100,0%
REGIJA	Centralna	27 14,4%	79 42,2%	46 24,6%	35 18,7%	187 100,0%
	Juzna	23 22,1%	42 40,4%	36 34,6%	3 2,9%	104 100,0%
	Sjeverna	9 10,8%	39 47,0%	22 26,5%	13 15,7%	83 100,0%
Total		59 15,8%	160 42,8%	104 27,8%	51 13,6%	374 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	3 3,3%	36 39,1%	40 43,5%	13 14,1%	92 100,0%
	Ženski	13 11,8%	42 38,2%	40 36,4%	15 13,6%	110 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	3 4,8%	27 42,9%	26 41,3%	7 11,1%	63 100,0%
	25 - 55 godina	11 9,8%	42 37,5%	42 37,5%	17 15,2%	112 100,0%
	Preko 55 godina	2 7,4%	9 33,3%	12 44,4%	4 14,8%	27 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 13,6%	7 31,8%	9 40,9%	3 13,6%	22 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	11 8,0%	46 33,3%	59 42,8%	22 15,9%	138 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	2 5,0%	24 60,0%	11 27,5%	3 7,5%	40 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	10 9,1%	42 38,2%	42 38,2%	16 14,5%	110 100,0%
	Nezaposlen	3 9,4%	10 31,3%	14 43,8%	5 15,6%	32 100,0%
	Student	3 8,3%	17 47,2%	12 33,3%	4 11,1%	36 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	9 39,1%	11 47,8%	3 13,0%	23 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	3 9,7%	9 29,0%	12 38,7%	7 22,6%	31 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	6 9,0%	21 31,3%	30 44,8%	10 14,9%	67 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	2 5,4%	14 37,8%	14 37,8%	7 18,9%	37 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	3 6,3%	25 52,1%	16 33,3%	4 8,3%	48 100,0%
REGIJA	Centralna	11 10,7%	45 43,7%	29 28,2%	18 17,5%	103 100,0%
	Juzna	4 7,7%	18 34,6%	28 53,8%	2 3,8%	52 100,0%
	Sjeverna	1 2,1%	15 31,3%	23 47,9%	9 18,8%	48 100,0%
Total		16 7,9%	78 38,4%	80 39,4%	29 14,3%	203 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	6 6,8%	32 36,4%	38 43,2%	12 13,6%	88 100,0%
	Ženski	10 9,9%	43 42,6%	36 35,6%	12 11,9%	101 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	3 6,5%	21 45,7%	18 39,1%	4 8,7%	46 100,0%
	25 - 55 godina	12 10,3%	45 38,8%	43 37,1%	16 13,8%	116 100,0%
	Preko 55 godina	1 3,6%	10 35,7%	13 46,4%	4 14,3%	28 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 13,6%	5 22,7%	11 50,0%	3 13,6%	22 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	11 8,6%	45 35,2%	54 42,2%	18 14,1%	128 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	2 5,1%	25 64,1%	9 23,1%	3 7,7%	39 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	11 10,7%	40 38,8%	38 36,9%	14 13,6%	103 100,0%
	Nezaposlen	3 9,4%	12 37,5%	13 40,6%	4 12,5%	32 100,0%
	Student	2 7,1%	12 42,9%	11 39,3%	3 10,7%	28 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	11 42,3%	12 46,2%	3 11,5%	26 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	2 7,4%	10 37,0%	11 40,7%	4 14,8%	27 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	7 11,1%	19 30,2%	28 44,4%	9 14,3%	63 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	1 2,8%	15 41,7%	14 38,9%	6 16,7%	36 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	3 6,8%	22 50,0%	15 34,1%	4 9,1%	44 100,0%
REGIJA	Centralna	10 10,1%	45 45,5%	27 27,3%	17 17,2%	99 100,0%
	Juzna	5 10,0%	16 32,0%	27 54,0%	2 4,0%	50 100,0%
	Sjeverna	1 2,4%	15 35,7%	20 47,6%	6 14,3%	42 100,0%
	Total	16 8,4%	76 39,8%	74 38,7%	25 13,1%	191 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga– MMS Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	8 8,2%	39 39,8%	37 37,8%	14 14,3%	98 100,0%
	Ženski	14 11,7%	52 43,3%	39 32,5%	15 12,5%	120 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	3 5,3%	30 52,6%	21 36,8%	3 5,3%	57 100,0%
	25 - 55 godina	17 12,7%	51 38,1%	43 32,1%	23 17,2%	134 100,0%
	Preko 55 godina	2 7,1%	10 35,7%	12 42,9%	4 14,3%	28 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5 22,7%	6 27,3%	8 36,4%	3 13,6%	22 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	12 8,1%	58 39,2%	56 37,8%	22 14,9%	148 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	5 10,6%	27 57,4%	11 23,4%	4 8,5%	47 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	15 12,2%	50 40,7%	41 33,3%	17 13,8%	123 100,0%
	Nezaposlen	5 12,5%	13 32,5%	14 35,0%	8 20,0%	40 100,0%
	Student	2 6,9%	16 55,2%	10 34,5%	1 3,4%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0 0,0%	11 44,0%	11 44,0%	3 12,0%	25 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	3 10,7%	8 28,6%	11 39,3%	6 21,4%	28 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	8 11,9%	23 34,3%	27 40,3%	9 13,4%	67 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	2 4,9%	18 43,9%	13 31,7%	8 19,5%	41 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	6 10,5%	27 47,4%	20 35,1%	4 7,0%	57 100,0%
REGIJA	Centralna	11 10,0%	47 42,7%	30 27,3%	22 20,0%	110 100,0%
	Juzna	6 10,0%	24 40,0%	28 46,7%	2 3,3%	60 100,0%
	Sjeverna	5 10,2%	20 40,8%	18 36,7%	6 12,2%	49 100,0%
Total		22 10,0%	91 41,6%	76 34,7%	30 13,7%	219 100,0%

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga- Neka druga Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	0	4	1	0	5
		0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	Ženski	1	2	0	2	5
		20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	0	2	0	0	2
		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	1	3	0	2	6
		16,7%	50,0%	0,0%	33,3%	100,0%
	Preko 55 godina	0	1	1	0	2
		0,0%	50,0%	50,0%	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	0	5	0	2	7
		0,0%	71,4%	0,0%	28,6%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	0	1	1	0	2
		0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	0	3	0	1	4
		0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
	Nezaposlen	1	1	0	1	3
		33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%
	Student	0	1	0	0	1
		0,0%	100,0%	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	U prvih 25% prihoda	1	1	0	1	3
		33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	0	1	1	0	2
		0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	0	2	0	1	3
		0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	0	2	0	0	2
		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	1	4	0	0	5
		20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Sjeverna	0	2	1	2	5
		0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Total		1	6	1	2	10
		10,0%	60,0%	10,0%	20,0%	100,0%

Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	23 4,6%	478 95,4%	501 100,0%
	Ženski	32 6,3%	472 93,7%	504 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	12 7,4%	150 92,6%	162 100,0%
	25 - 55 godina	38 6,4%	554 93,6%	592 100,0%
	Preko 55 godina	5 2,0%	247 98,0%	252 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5 3,8%	126 96,2%	131 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	42 5,7%	689 94,3%	731 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	8 5,6%	136 94,4%	144 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	32 6,4%	469 93,6%	501 100,0%
	Nezaposlen	11 5,6%	184 94,4%	195 100,0%
	Student	7 9,1%	70 90,9%	77 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	5 2,1%	228 97,9%	233 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	11 5,1%	205 94,9%	216 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	18 6,4%	265 93,6%	283 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	13 7,7%	156 92,3%	169 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	5 2,2%	220 97,8%	225 100,0%
REGIJA	Centralna	28 6,1%	432 93,9%	460 100,0%
	Juzna	17 7,1%	223 92,9%	240 100,0%
	Sjeverna	11 3,6%	296 96,4%	307 100,0%
Total		56 5,6%	951 94,4%	1007 100,0%

Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	9	13	1	0	23
		39,1%	56,5%	4,3%	0,0%	100,0%
	Ženski	15	15	1	1	32
		46,9%	46,9%	3,1%	3,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	4	8	0	0	12
		33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	18	18	1	1	38
		47,4%	47,4%	2,6%	2,6%	100,0%
	Preko 55 godina	2	2	1	0	5
		40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1	4	0	0	5
		20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	21	18	2	1	42
		50,0%	42,9%	4,8%	2,4%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	2	6	0	0	8
		25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	17	14	0	1	32
		53,1%	43,8%	0,0%	3,1%	100,0%
	Nezaposlen	3	7	1	0	11
		27,3%	63,6%	9,1%	0,0%	100,0%
	Student	2	5	0	0	7
		28,6%	71,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	2	2	1	0	5
		40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	2	8	1	0	11
		18,2%	72,7%	9,1%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	7	10	0	0	17
		41,2%	58,8%	0,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	9	2	1	1	13
		69,2%	15,4%	7,7%	7,7%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	2	3	0	0	5
		40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	10	16	0	1	27
		37,0%	59,3%	0,0%	3,7%	100,0%
	Juzna	12	4	1	0	17
		70,6%	23,5%	5,9%	0,0%	100,0%
	Sjeverna	2	8	1	0	11
		18,2%	72,7%	9,1%	0,0%	100,0%
Total		24	28	2	1	55
		43,6%	50,9%	3,6%	1,8%	100,0%

Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	110	392	502
		21,9%	78,1%	100,0%
POL	Ženski	97	408	505
		19,2%	80,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	53	109	162
		32,7%	67,3%	100,0%
	25 - 55 godina	133	460	593
22,4%		77,6%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	20	232	252
		7,9%	92,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	24	108	132
		18,2%	81,8%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	147	584	731
20,1%		79,9%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	36	108	144
		25,0%	75,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	111	390	501
		22,2%	77,8%	100,0%
	Nezaposlen	46	149	195
		23,6%	76,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	29	47	76
		38,2%	61,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	19	213	232
		8,2%	91,8%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	35	181	216
		16,2%	83,8%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	60	223	283
		21,2%	78,8%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	50	119	169
		29,6%	70,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	42	183	225
		18,7%	81,3%	100,0%
REGIJA	Centralna	112	347	459
		24,4%	75,6%	100,0%
	Juzna	47	193	240
19,6%		80,4%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	47	260	307
		15,3%	84,7%	100,0%
Total		206	800	1006
Total		20,5%	79,5%	100,0%

Ukoliko jeste, zbog čega?

		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	57	31	16	19	1	12	136
		41,9%	23,0%	11,4%	14,2%	,7%	8,8%	100,0%
	Ženski	49	26	12	20	6	10	123
		39,6%	21,3%	9,6%	16,0%	4,9%	8,4%	100,0%
Godine	18 - 24 godina	27	14	10	10	4	7	72
		38,2%	19,8%	13,3%	13,3%	5,7%	9,7%	100,0%
	25 - 55 godina	67	39	12	30	2	13	163
		41,3%	24,0%	7,1%	18,2%	1,2%	8,2%	100,0%
	Preko 55 godina	11	4	6	0	1	2	25
		45,5%	17,3%	25,3%	0,0%	4,0%	8,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	14	6	1	4	1	2	28
		48,8%	21,9%	3,6%	14,9%	3,6%	7,2%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	78	42	19	26	6	14	186
		42,1%	22,8%	10,2%	13,9%	3,3%	7,7%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	14	9	7	9	0	6	46
		30,9%	19,9%	16,1%	20,1%	0,0%	13,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	60	29	15	24	1	11	140
		43,1%	20,6%	10,6%	16,9%	,7%	8,1%	100,0%
	Nezaposlen	23	14	3	8	2	5	56
		41,3%	25,8%	5,6%	14,7%	3,6%	9,1%	100,0%
	Student	13	10	3	7	2	4	40
		33,3%	25,4%	7,9%	18,2%	5,2%	10,1%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	9	4	6	0	2	2	24	
	39,1%	18,0%	26,3%	0,0%	8,3%	8,3%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMACINSTVA	U prvih 25% prihoda	21	9	3	4	2	3	42
		49,6%	21,6%	7,2%	9,6%	4,8%	7,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	34	20	8	11	1	7	81
		42,0%	24,3%	9,9%	13,9%	1,2%	8,7%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	22	11	10	12	3	5	63
		34,8%	18,1%	15,4%	18,3%	4,8%	8,4%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	20	15	4	9	0	4	52	
	38,5%	27,9%	8,3%	17,7%	0,0%	7,6%	100,0%	
REGIJA	Centralna	55	34	11	19	5	18	142
		39,0%	23,7%	8,0%	13,1%	3,6%	12,7%	100,0%
	Juzna	29	10	6	11	1	2	58
		48,9%	17,1%	10,4%	18,0%	1,7%	4,0%	100,0%
	Sjeverna	22	14	10	10	1	2	59
		37,3%	23,7%	16,9%	16,9%	1,7%	3,4%	100,0%
Total	106	58	27	39	7	22	260	
	40,8%	22,2%	10,6%	15,1%	2,7%	8,6%	100,0%	

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	264	237	501
		52,7%	47,3%	100,0%
POL	Ženski	272	233	505
		53,9%	46,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	129	33	162
		79,6%	20,4%	100,0%
	25 - 55 godina	363	230	593
61,2%		38,8%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	44	208	252
		17,5%	82,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	48	83	131
		36,6%	63,4%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	399	331	730
54,7%		45,3%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	88	56	144
		61,1%	38,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	319	182	501
		63,7%	36,3%	100,0%
	Nezaposlen	113	83	196
		57,7%	42,3%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	62	15	77
		80,5%	19,5%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	42	191	233
		18,0%	82,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	83	133	216
		38,4%	61,6%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	147	137	284
		51,8%	48,2%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	99	70	169
		58,6%	41,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	147	78	225
		65,3%	34,7%	100,0%
REGIJA	Centralna	256	203	459
		55,8%	44,2%	100,0%
	Juzna	135	105	240
56,3%		43,8%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	145	162	307
		47,2%	52,8%	100,0%
Total		536	470	1006
Total		53,3%	46,7%	100,0%

**Koliko ste generalno zadovoljni servisom podrške za korisnike (call center) Vašeg mobilnog operatera?
Crosstabulation**

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	96	138	23	7	264
		36,4%	52,3%	8,7%	2,7%	100,0%
	Ženski	89	146	22	14	271
		32,8%	53,9%	8,1%	5,2%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	46	70	8	5	129
		35,7%	54,3%	6,2%	3,9%	100,0%
	25 - 55 godina	124	191	33	15	363
		34,2%	52,6%	9,1%	4,1%	100,0%
	Preko 55 godina	15	23	4	1	43
		34,9%	53,5%	9,3%	2,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	17	25	4	1	47
		36,2%	53,2%	8,5%	2,1%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	137	209	36	17	399
		34,3%	52,4%	9,0%	4,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	31	49	5	3	88
		35,2%	55,7%	5,7%	3,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	116	167	22	14	319
		36,4%	52,4%	6,9%	4,4%	100,0%
	Nezaposlen	32	65	12	4	113
		28,3%	57,5%	10,6%	3,5%	100,0%
	Student	21	34	5	1	61
		34,4%	55,7%	8,2%	1,6%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	16	18	6	2	42
		38,1%	42,9%	14,3%	4,8%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	18	43	14	7	82
		22,0%	52,4%	17,1%	8,5%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	51	77	12	7	147
		34,7%	52,4%	8,2%	4,8%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	34	55	10	0	99
		34,3%	55,6%	10,1%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	59	77	6	5	147
		40,1%	52,4%	4,1%	3,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	85	135	26	10	256
		33,2%	52,7%	10,2%	3,9%	100,0%
	Juzna	49	74	8	3	134
		36,6%	55,2%	6,0%	2,2%	100,0%
	Sjeverna	51	75	11	8	145
		35,2%	51,7%	7,6%	5,5%	100,0%
Total		185	284	45	21	535
		34,6%	53,1%	8,4%	3,9%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	99 37,5%	119 45,1%	29 11,0%	17 6,4%	264 100,0%
	Ženski	83 30,6%	138 50,9%	34 12,5%	16 5,9%	271 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	42 32,6%	68 52,7%	12 9,3%	7 5,4%	129 100,0%
	25 - 55 godina	125 34,4%	169 46,6%	44 12,1%	25 6,9%	363 100,0%
	Preko 55 godina	15 34,9%	20 46,5%	7 16,3%	1 2,3%	43 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	15 31,3%	25 52,1%	7 14,6%	1 2,1%	48 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	135 33,8%	187 46,9%	48 12,0%	29 7,3%	399 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	32 36,4%	45 51,1%	8 9,1%	3 3,4%	88 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	108 33,9%	157 49,2%	34 10,7%	20 6,3%	319 100,0%
	Nezaposlen	40 35,4%	52 46,0%	13 11,5%	8 7,1%	113 100,0%
	Student	19 31,1%	31 50,8%	7 11,5%	4 6,6%	61 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	15 35,7%	17 40,5%	9 21,4%	1 2,4%	42 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	24 28,9%	35 42,2%	15 18,1%	9 10,8%	83 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	49 33,6%	65 44,5%	22 15,1%	10 6,8%	146 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	29 29,3%	56 56,6%	10 10,1%	4 4,0%	99 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	63 42,9%	70 47,6%	9 6,1%	5 3,4%	147 100,0%
REGIJA	Centralna	93 36,3%	111 43,4%	33 12,9%	19 7,4%	256 100,0%
	Juzna	43 31,9%	74 54,8%	14 10,4%	4 3,0%	135 100,0%
	Sjeverna	46 31,7%	73 50,3%	16 11,0%	10 6,9%	145 100,0%
Total		182 34,0%	258 48,1%	63 11,8%	33 6,2%	536 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	85	112	48	20	265
		32,1%	42,3%	18,1%	7,5%	100,0%
	Ženski	73	118	52	28	271
		26,9%	43,5%	19,2%	10,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	39	58	24	8	129
		30,2%	45,0%	18,6%	6,2%	100,0%
	25 - 55 godina	103	155	69	36	363
		28,4%	42,7%	19,0%	9,9%	100,0%
	Preko 55 godina	16	17	6	4	43
		37,2%	39,5%	14,0%	9,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10	23	12	3	48
		20,8%	47,9%	25,0%	6,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	117	169	79	35	400
		29,3%	42,3%	19,8%	8,8%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	31	38	9	10	88
		35,2%	43,2%	10,2%	11,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	101	134	55	29	319
		31,7%	42,0%	17,2%	9,1%	100,0%
	Nezaposlen	24	56	26	7	113
		21,2%	49,6%	23,0%	6,2%	100,0%
	Student	18	24	13	6	61
		29,5%	39,3%	21,3%	9,8%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	15	16	5	6	42	
		35,7%	38,1%	11,9%	14,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	12	43	15	13	83
		14,5%	51,8%	18,1%	15,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	41	65	23	18	147
		27,9%	44,2%	15,6%	12,2%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	28	37	30	4	99
		28,3%	37,4%	30,3%	4,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	58	57	23	10	148
		39,2%	38,5%	15,5%	6,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	71	104	56	25	256
		27,7%	40,6%	21,9%	9,8%	100,0%
	Juzna	42	68	18	6	134
		31,3%	50,7%	13,4%	4,5%	100,0%
	Sjeverna	45	57	26	17	145
		31,0%	39,3%	17,9%	11,7%	100,0%
Total	158	229	100	48	535	
	29,5%	42,8%	18,7%	9,0%	100,0%	

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	146	102	11	5	264
		55,3%	38,6%	4,2%	1,9%	100,0%
	Ženski	133	118	12	8	271
		49,1%	43,5%	4,4%	3,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	67	54	5	3	129
		51,9%	41,9%	3,9%	2,3%	100,0%
	25 - 55 godina	184	154	15	10	363
		50,7%	42,4%	4,1%	2,8%	100,0%
	Preko 55 godina	29	12	3	0	44
		65,9%	27,3%	6,8%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	21	26	1	0	48
		43,8%	54,2%	2,1%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	211	160	17	12	400
		52,8%	40,0%	4,3%	3,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	47	35	5	1	88
		53,4%	39,8%	5,7%	1,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	163	136	12	8	319
		51,1%	42,6%	3,8%	2,5%	100,0%
	Nezaposlen	57	47	4	4	112
		50,9%	42,0%	3,6%	3,6%	100,0%
	Student	32	27	3	0	62
		51,6%	43,5%	4,8%	0,0%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	27	10	4	1	42
		64,3%	23,8%	9,5%	2,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	32	41	6	4	83
		38,6%	49,4%	7,2%	4,8%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	74	62	6	4	146
		50,7%	42,5%	4,1%	2,7%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	52	42	6	0	100
		52,0%	42,0%	6,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	86	55	3	3	147
		58,5%	37,4%	2,0%	2,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	137	100	14	5	256
		53,5%	39,1%	5,5%	2,0%	100,0%
	Juzna	66	61	4	3	134
		49,3%	45,5%	3,0%	2,2%	100,0%
	Sjeverna	76	59	5	5	145
		52,4%	40,7%	3,4%	3,4%	100,0%
Total		279	220	23	13	535
		52,1%	41,1%	4,3%	2,4%	100,0%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	170	332	502
		33,9%	66,1%	100,0%
	Ženski	154	351	505
		30,5%	69,5%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	59	103	162
		36,4%	63,6%	100,0%
	25 - 55 godina	218	374	592
		36,8%	63,2%	100,0%
	Preko 55 godina	47	205	252
		18,7%	81,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	28	103	131
		21,4%	78,6%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	225	506	731
		30,8%	69,2%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	70	74	144
		48,6%	51,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	196	305	501
		39,1%	60,9%	100,0%
	Nezaposlen	52	144	196
		26,5%	73,5%	100,0%
	Student	29	47	76
		38,2%	61,8%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	47	186	233	
20,2%	79,8%	100,0%		
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	48	168	216
		22,2%	77,8%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	83	201	284
		29,2%	70,8%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	53	116	169
		31,4%	68,6%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	100	125	225
		44,4%	55,6%	100,0%
REGIJA	Centralna	164	296	460
		35,7%	64,3%	100,0%
	Juzna	77	163	240
		32,1%	67,9%	100,0%
	Sjeverna	83	224	307
		27,0%	73,0%	100,0%
Total	324	683	1007	
	32,2%	67,8%	100,0%	

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

		Da , često	Rijetko	Ne, nikada	Total
POL	Muški	20 11,8%	24 14,2%	125 74,0%	169 100,0%
	Ženski	12 7,8%	22 14,4%	119 77,8%	153 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	11 19,0%	14 24,1%	33 56,9%	58 100,0%
	25 - 55 godina	20 9,2%	28 12,8%	170 78,0%	218 100,0%
	Preko 55 godina	1 2,1%	4 8,5%	42 89,4%	47 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 10,7%	4 14,3%	21 75,0%	28 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	20 8,9%	31 13,8%	174 77,3%	225 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	9 12,9%	11 15,7%	50 71,4%	70 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	24 12,2%	30 15,3%	142 72,4%	196 100,0%
	Nezaposlen	3 5,8%	5 9,6%	44 84,6%	52 100,0%
	Student	3 10,3%	8 27,6%	18 62,1%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	2 4,3%	3 6,4%	42 89,4%	47 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	2 4,2%	1 2,1%	45 93,8%	48 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	6 7,3%	17 20,7%	59 72,0%	82 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	3 5,7%	6 11,3%	44 83,0%	53 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	16 16,0%	16 16,0%	68 68,0%	100 100,0%
REGIJA	Centralna	15 9,2%	20 12,3%	128 78,5%	163 100,0%
	Juzna	7 9,2%	12 15,8%	57 75,0%	76 100,0%
	Sjeverna	10 12,0%	14 16,9%	59 71,1%	83 100,0%
Total		32 9,9%	46 14,3%	244 75,8%	322 100,0%

Šta mislite o cijenama roaminga? Crosstabulation

		previsoke su	u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	niske su	ne mogu da procijenim	Total
POL	Muški	114 67,5%	36 21,3%	1 ,6%	18 10,7%	169 100,0%
	Ženski	118 76,6%	17 11,0%	1 ,6%	18 11,7%	154 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	46 78,0%	7 11,9%	0 0,0%	6 10,2%	59 100,0%
	25 - 55 godina	152 69,7%	39 17,9%	2 ,9%	25 11,5%	218 100,0%
	Preko 55 godina	35 74,5%	7 14,9%	0 0,0%	5 10,6%	47 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	21 75,0%	4 14,3%	0 0,0%	3 10,7%	28 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	159 70,7%	38 16,9%	2 ,9%	26 11,6%	225 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	51 72,9%	12 17,1%	0 0,0%	7 10,0%	70 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	140 71,4%	36 18,4%	1 ,5%	19 9,7%	196 100,0%
	Nezaposlen	37 71,2%	7 13,5%	1 1,9%	7 13,5%	52 100,0%
	Student	23 79,3%	3 10,3%	0 0,0%	3 10,3%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	33 70,2%	7 14,9%	0 0,0%	7 14,9%	47 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	34 70,8%	7 14,6%	0 0,0%	7 14,6%	48 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	61 74,4%	11 13,4%	1 1,2%	9 11,0%	82 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	39 73,6%	7 13,2%	0 0,0%	7 13,2%	53 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	72 72,0%	18 18,0%	0 0,0%	10 10,0%	100 100,0%
REGIJA	Centralna	118 72,4%	22 13,5%	0 0,0%	23 14,1%	163 100,0%
	Juzna	51 66,2%	15 19,5%	0 0,0%	11 14,3%	77 100,0%
	Sjeverna	63 75,9%	16 19,3%	2 2,4%	2 2,4%	83 100,0%
Total		232 71,8%	53 16,4%	2 ,6%	36 11,1%	323 100,0%

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - Dolazni pozivi Crosstabulation

		previsoke su	u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	niske su	ne mogu da procijenim	Total
POL	Muški	102 60,0%	42 24,7%	2 1,2%	24 14,1%	170 100,0%
	Ženski	103 66,9%	29 18,8%	0 0,0%	22 14,3%	154 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	47 79,7%	8 13,6%	0 0,0%	4 6,8%	59 100,0%
	25 - 55 godina	128 58,7%	57 26,1%	1 ,5%	32 14,7%	218 100,0%
	Preko 55 godina	30 65,2%	6 13,0%	1 2,2%	9 19,6%	46 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	20 71,4%	6 21,4%	1 3,6%	1 3,6%	28 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	149 66,2%	50 22,2%	1 ,4%	25 11,1%	225 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	36 51,4%	15 21,4%	0 0,0%	19 27,1%	70 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	120 61,2%	45 23,0%	2 1,0%	29 14,8%	196 100,0%
	Nezaposlen	32 62,7%	14 27,5%	0 0,0%	5 9,8%	51 100,0%
	Student	23 79,3%	4 13,8%	0 0,0%	2 6,9%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	29 63,0%	8 17,4%	0 0,0%	9 19,6%	46 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	37 77,1%	7 14,6%	1 2,1%	3 6,3%	48 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	58 70,7%	17 20,7%	0 0,0%	7 8,5%	82 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	31 59,6%	9 17,3%	0 0,0%	12 23,1%	52 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	59 58,4%	24 23,8%	0 0,0%	18 17,8%	101 100,0%
REGIJA	Centralna	106 65,0%	35 21,5%	0 0,0%	22 13,5%	163 100,0%
	Juzna	43 55,8%	16 20,8%	0 0,0%	18 23,4%	77 100,0%
	Sjeverna	56 67,5%	20 24,1%	2 2,4%	5 6,0%	83 100,0%
Total		205 63,5%	71 22,0%	2 ,6%	45 13,9%	323 100,0%

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - Odlazni pozivi Crosstabulation

		previsoke su	u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	niske su	ne mogu da procijenim	Total
POL	Muški	111	40	3	15	169
		65,7%	23,7%	1,8%	8,9%	100,0%
POL	Ženski	112	23	0	18	153
		73,2%	15,0%	0,0%	11,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	48	7	0	4	59
		81,4%	11,9%	0,0%	6,8%	100,0%
	25 - 55 godina	142	51	1	23	217
		65,4%	23,5%	,5%	10,6%	100,0%
	Preko 55 godina	34	5	2	6	47
		72,3%	10,6%	4,3%	12,8%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	21	4	2	1	28
		75,0%	14,3%	7,1%	3,6%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	160	41	1	23	225
		71,1%	18,2%	,4%	10,2%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	42	19	0	9	70
		60,0%	27,1%	0,0%	12,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	128	44	2	22	196
		65,3%	22,4%	1,0%	11,2%	100,0%
	Nezaposlen	39	9	0	4	52
		75,0%	17,3%	0,0%	7,7%	100,0%
	Student	24	3	0	2	29
		82,8%	10,3%	0,0%	6,9%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	33	8	1	5	47	
	70,2%	17,0%	2,1%	10,6%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	37	6	2	3	48
		77,1%	12,5%	4,2%	6,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	60	13	0	9	82
		73,2%	15,9%	0,0%	11,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	36	9	0	8	53
		67,9%	17,0%	0,0%	15,1%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	66	24	0	10	100	
	66,0%	24,0%	0,0%	10,0%	100,0%	
REGIJA	Centralna	117	29	0	17	163
		71,8%	17,8%	0,0%	10,4%	100,0%
	Juzna	50	15	0	11	76
		65,8%	19,7%	0,0%	14,5%	100,0%
	Sjeverna	56	19	3	5	83
		67,5%	22,9%	3,6%	6,0%	100,0%
Total		223	63	3	33	322
Total		69,3%	19,6%	,9%	10,2%	100,0%

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

		previsoke su	u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	niske su	ne mogu da procijenim	Total
POL	Muški	51	9	0	110	170
		30,0%	5,3%	0,0%	64,7%	100,0%
POL	Ženski	45	9	1	99	154
		29,2%	5,8%	,6%	64,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	23	4	0	31	58
		39,7%	6,9%	0,0%	53,4%	100,0%
	25 - 55 godina	66	14	1	137	218
		30,3%	6,4%	,5%	62,8%	100,0%
	Preko 55 godina	6	0	0	41	47
		12,8%	0,0%	0,0%	87,2%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	6	1	0	21	28
		21,4%	3,6%	0,0%	75,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	72	14	1	138	225
		32,0%	6,2%	,4%	61,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	17	3	0	50	70
		24,3%	4,3%	0,0%	71,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	67	14	1	114	196
		34,2%	7,1%	,5%	58,2%	100,0%
	Nezaposlen	8	3	0	40	51
		15,7%	5,9%	0,0%	78,4%	100,0%
	Student	12	1	0	16	29
		41,4%	3,4%	0,0%	55,2%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	8	0	0	39	47	
	17,0%	0,0%	0,0%	83,0%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10	1	1	36	48
		20,8%	2,1%	2,1%	75,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	26	5	0	51	82
		31,7%	6,1%	0,0%	62,2%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	14	3	0	36	53
		26,4%	5,7%	0,0%	67,9%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	33	7	0	60	100
		33,0%	7,0%	0,0%	60,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	40	8	1	115	164
		24,4%	4,9%	,6%	70,1%	100,0%
	Juzna	26	5	0	45	76
		34,2%	6,6%	0,0%	59,2%	100,0%
	Sjeverna	29	5	0	49	83
		34,9%	6,0%	0,0%	59,0%	100,0%
Total		95	18	1	209	323
		29,4%	5,6%	,3%	64,7%	100,0%

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - SMS Crosstabulation

		previsoke su	u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	niske su	ne mogu da procijenim	Total
POL	Muški	85	35	2	48	170
		50,0%	20,6%	1,2%	28,2%	100,0%
	Ženski	85	28	1	40	154
		55,2%	18,2%	,6%	26,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	40	14	0	4	58
		69,0%	24,1%	0,0%	6,9%	100,0%
	25 - 55 godina	110	46	2	61	219
		50,2%	21,0%	,9%	27,9%	100,0%
	Preko 55 godina	19	3	1	24	47
		40,4%	6,4%	2,1%	51,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	13	7	1	7	28
		46,4%	25,0%	3,6%	25,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	127	38	2	59	226
		56,2%	16,8%	,9%	26,1%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	29	18	0	22	69
		42,0%	26,1%	0,0%	31,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	102	37	1	56	196
		52,0%	18,9%	,5%	28,6%	100,0%
	Nezaposlen	29	14	1	7	51
		56,9%	27,5%	2,0%	13,7%	100,0%
	Student	20	6	0	3	29
		69,0%	20,7%	0,0%	10,3%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	18	6	1	22	47
		38,3%	12,8%	2,1%	46,8%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	26	7	2	13	48
		54,2%	14,6%	4,2%	27,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	45	16	0	21	82
		54,9%	19,5%	0,0%	25,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	27	9	0	16	52
		51,9%	17,3%	0,0%	30,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	93	32	2	37	164
		56,7%	19,5%	1,2%	22,6%	100,0%
	Juzna	33	15	0	29	77
		42,9%	19,5%	0,0%	37,7%	100,0%
	Sjeverna	43	16	1	23	83
		51,8%	19,3%	1,2%	27,7%	100,0%
Total		169	63	3	89	324
		52,2%	19,4%	,9%	27,5%	100,0%

Ocijenite cijene pojedinih usluga u roamingu - MMS Crosstabulation

		previsoke su	u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji	ne mogu da procijenim	Total
POL	Muški	46 27,1%	10 5,9%	114 67,1%	170 100,0%
	Ženski	39 25,5%	14 9,2%	100 65,4%	153 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	23 39,7%	4 6,9%	31 53,4%	58 100,0%
	25 - 55 godina	56 25,7%	19 8,7%	143 65,6%	218 100,0%
	Preko 55 godina	6 12,8%	1 2,1%	40 85,1%	47 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5 17,9%	2 7,1%	21 75,0%	28 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	65 28,9%	17 7,6%	143 63,6%	225 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	15 21,4%	5 7,1%	50 71,4%	70 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	60 30,6%	18 9,2%	118 60,2%	196 100,0%
	Nezaposlen	7 13,7%	2 3,9%	42 82,4%	51 100,0%
	Student	11 37,9%	2 6,9%	16 55,2%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	7 14,9%	2 4,3%	38 80,9%	47 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10 20,8%	3 6,3%	35 72,9%	48 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	23 28,0%	4 4,9%	55 67,1%	82 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	14 26,4%	4 7,5%	35 66,0%	53 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	26 26,0%	11 11,0%	63 63,0%	100 100,0%
REGIJA	Centralna	35 21,3%	11 6,7%	118 72,0%	164 100,0%
	Juzna	24 31,6%	8 10,5%	44 57,9%	76 100,0%
	Sjeverna	26 31,3%	5 6,0%	52 62,7%	83 100,0%
Total		85 26,3%	24 7,4%	214 66,3%	323 100,0%

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatera? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	25 14,7%	75 44,1%	46 27,1%	24 14,1%	170 100,0%
	Ženski	11 7,2%	88 57,5%	33 21,6%	21 13,7%	153 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	5 8,5%	31 52,5%	16 27,1%	7 11,9%	59 100,0%
	25 - 55 godina	26 11,9%	108 49,5%	54 24,8%	30 13,8%	218 100,0%
	Preko 55 godina	5 10,9%	24 52,2%	9 19,6%	8 17,4%	46 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 10,7%	18 64,3%	4 14,3%	3 10,7%	28 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	26 11,6%	109 48,4%	59 26,2%	31 13,8%	225 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	7 10,1%	35 50,7%	16 23,2%	11 15,9%	69 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	24 12,2%	98 50,0%	47 24,0%	27 13,8%	196 100,0%
	Nezaposlen	3 5,8%	29 55,8%	14 26,9%	6 11,5%	52 100,0%
	Student	2 6,9%	14 48,3%	9 31,0%	4 13,8%	29 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	7 15,2%	21 45,7%	10 21,7%	8 17,4%	46 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	6 12,5%	25 52,1%	10 20,8%	7 14,6%	48 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	8 9,8%	40 48,8%	17 20,7%	17 20,7%	82 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	4 7,7%	27 51,9%	16 30,8%	5 9,6%	52 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	14 13,9%	48 47,5%	28 27,7%	11 10,9%	101 100,0%
REGIJA	Centralna	26 15,9%	80 48,8%	40 24,4%	18 11,0%	164 100,0%
	Juzna	5 6,6%	41 53,9%	19 25,0%	11 14,5%	76 100,0%
	Sjeverna	5 6,0%	42 50,6%	20 24,1%	16 19,3%	83 100,0%
Total		36 11,1%	163 50,5%	79 24,5%	45 13,9%	323 100,0%

Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog?

		cijene su previsoke	problem sa pozivima	problem sa porukama	problem i sa pozivima i porukama	drugi razlog	Total
POL	Muški	68	11	3	1	0	83
		81,7%	13,4%	3,8%	1,2%	0,0%	100,0%
	Ženski	52	5	2	1	1	61
		84,4%	8,9%	3,3%	1,7%	1,6%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	23	1	2	0	0	26
		88,1%	4,1%	7,9%	0,0%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	79	11	3	2	1	96
		82,1%	11,6%	3,2%	2,1%	1,0%	100,0%
	Preko 55 godina	17	4	0	0	0	22
		79,9%	20,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	6	1	1	0	0	8
		74,3%	13,3%	12,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	86	9	4	2	1	102
		84,1%	8,8%	4,1%	2,0%	1,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	28	7	0	0	0	34
		80,9%	19,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	71	10	2	1	1	85
		83,3%	11,9%	2,4%	1,2%	1,2%	100,0%
	Nezaposlen	17	0	2	1	0	21
		84,8%	0,0%	10,0%	5,2%	0,0%	100,0%
	Student	14	1	1	0	0	16
		87,1%	6,7%	6,2%	0,0%	0,0%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	17	5	0	0	0	23
		76,4%	23,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16	1	0	1	0	18
		88,5%	5,5%	0,0%	5,9%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	31	2	2	1	0	36
		85,9%	5,7%	5,7%	2,8%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	19	6	1	0	1	28
		69,9%	22,7%	3,8%	0,0%	3,6%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	40	4	1	0	0	45
		88,7%	9,1%	2,2%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	57	8	3	1	0	69
		82,0%	11,9%	4,5%	1,5%	0,0%	100,0%
	Juzna	28	5	0	1	0	34
		81,5%	15,6%	0,0%	2,9%	0,0%	100,0%
	Sjeverna	35	3	2	0	1	41
Total		120	17	5	2	1	145
		82,8%	11,5%	3,6%	1,4%	,7%	100,0%

Da li ste čuli za broj 1180? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	163	359	522
		31,2%	68,8%	100,0%
POL	Ženski	167	357	524
		31,9%	68,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	49	114	163
		30,1%	69,9%	100,0%
	25 - 55 godina	196	399	595
32,9%		67,1%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	85	202	287
		29,6%	70,4%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	25	116	141
		17,7%	82,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	241	519	760
31,7%		68,3%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	64	81	145
		44,1%	55,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	177	326	503
		35,2%	64,8%	100,0%
	Nezaposlen	50	148	198
		25,3%	74,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	27	49	76
		35,5%	64,5%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	76	192	268
		28,4%	71,6%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	50	182	232
		21,6%	78,4%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	118	179	297
		39,7%	60,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	47	125	172
		27,3%	72,7%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	80	146	226
		35,4%	64,6%	100,0%
REGIJA	Centralna	173	303	476
		36,3%	63,7%	100,0%
	REGIJA	Juzna	79	169
31,9%			68,1%	100,0%
REGIJA	Sjeverna	78	244	322
		24,2%	75,8%	100,0%
Total		330	716	1046
Total		31,5%	68,5%	100,0%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	115	48	163
		70,6%	29,4%	100,0%
	Ženski	123	44	167
		73,7%	26,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	34	15	49
		69,4%	30,6%	100,0%
	25 - 55 godina	140	56	196
		71,4%	28,6%	100,0%
	Preko 55 godina	65	20	85
		76,5%	23,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	16	9	25
		64,0%	36,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	174	67	241
		72,2%	27,8%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	48	16	64
		75,0%	25,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	124	53	177
		70,1%	29,9%	100,0%
	Nezaposlen	37	13	50
		74,0%	26,0%	100,0%
	Student	18	9	27
		66,7%	33,3%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	58	17	75	
	77,3%	22,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	35	15	50
		70,0%	30,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	90	27	117
		76,9%	23,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	34	12	46
		73,9%	26,1%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	57	23	80
		71,3%	28,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	130	43	173
		75,1%	24,9%	100,0%
	Juzna	55	24	79
		69,6%	30,4%	100,0%
	Sjeverna	53	25	78
		67,9%	32,1%	100,0%
Total		238	92	330
		72,1%	27,9%	100,0%

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

		Fiksne telefonije	Mobilne telefonije	Mobilne i fiksne telefonije	Total
POL	Muški	40	20	54	114
		35,1%	17,5%	47,4%	100,0%
POL	Ženski	39	22	62	123
		31,7%	17,9%	50,4%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	8	9	17	34
		23,5%	26,5%	50,0%	100,0%
	25 - 55 godina	49	27	64	140
		35,0%	19,3%	45,7%	100,0%
Preko 55 godina	23	6	36	65	
	35,4%	9,2%	55,4%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5	4	7	16
		31,3%	25,0%	43,8%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	59	32	83	174
		33,9%	18,4%	47,7%	100,0%
Tercijarno obrazovanje	15	6	27	48	
	31,3%	12,5%	56,3%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	36	24	64	124
		29,0%	19,4%	51,6%	100,0%
	Nezaposlen	15	10	12	37
		40,5%	27,0%	32,4%	100,0%
Student	4	4	10	18	
	22,2%	22,2%	55,6%	100,0%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	24	4	31	59	
	40,7%	6,8%	52,5%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	13	6	16	35
		37,1%	17,1%	45,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	31	19	40	90
		34,4%	21,1%	44,4%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	14	4	17	35	
	40,0%	11,4%	48,6%	100,0%	
U kategoriji preko 75% prihoda	12	10	35	57	
	21,1%	17,5%	61,4%	100,0%	
REGIJA	Centralna	36	27	67	130
		27,7%	20,8%	51,5%	100,0%
	Juzna	23	7	24	54
		42,6%	13,0%	44,4%	100,0%
Sjeverna	20	8	25	53	
	37,7%	15,1%	47,2%	100,0%	
Total		79	42	116	237
		33,3%	17,7%	48,9%	100,0%

Da li ste ikada pozvali broj 1180? Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	71 62,3%	43 37,7%	114 100,0%
	Ženski	70 56,5%	54 43,5%	124 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	14 41,2%	20 58,8%	34 100,0%
	25 - 55 godina	84 60,0%	56 40,0%	140 100,0%
	Preko 55 godina	43 67,2%	21 32,8%	64 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	7 43,8%	9 56,3%	16 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	100 57,5%	74 42,5%	174 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	34 70,8%	14 29,2%	48 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	76 61,3%	48 38,7%	124 100,0%
	Nezaposlen	20 54,1%	17 45,9%	37 100,0%
	Student	5 27,8%	13 72,2%	18 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	39 67,2%	19 32,8%	58 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16 45,7%	19 54,3%	35 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	54 60,0%	36 40,0%	90 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	23 67,6%	11 32,4%	34 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	33 57,9%	24 42,1%	57 100,0%
REGIJA	Centralna	75 57,7%	55 42,3%	130 100,0%
	Juzna	34 61,8%	21 38,2%	55 100,0%
	Sjeverna	32 60,4%	21 39,6%	53 100,0%
Total		141 59,2%	97 40,8%	238 100,0%

Kako ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	44	25	1	1	71
		62,0%	35,2%	1,4%	1,4%	100,0%
	Ženski	36	32	0	2	70
		51,4%	45,7%	0,0%	2,9%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	7	7	0	0	14
		50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	43	37	1	3	84
		51,2%	44,0%	1,2%	3,6%	100,0%
	Preko 55 godina	30	13	0	0	43
		69,8%	30,2%	0,0%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	3	0	0	7
		57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	55	42	1	2	100
		55,0%	42,0%	1,0%	2,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	21	12	0	1	34
		61,8%	35,3%	0,0%	2,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	40	33	1	3	77
		51,9%	42,9%	1,3%	3,9%	100,0%
	Nezaposlen	10	10	0	0	20
		50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Student	3	2	0	0	5
	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	Drugo, ali ne u radnom statusu	27	12	0	0	39
		69,2%	30,8%	0,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10	6	0	0	16
		62,5%	37,5%	0,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	29	24	1	0	54
		53,7%	44,4%	1,9%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	14	8	0	1	23
		60,9%	34,8%	0,0%	4,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	19	13	0	0	32
		59,4%	40,6%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	40	33	1	1	75
		53,3%	44,0%	1,3%	1,3%	100,0%
	Juzna	22	10	0	2	34
		64,7%	29,4%	0,0%	5,9%	100,0%
	Sjeverna	18	14	0	0	32
		56,3%	43,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		80	57	1	3	141
		56,7%	40,4%	,7%	2,1%	100,0%

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Cijena poziva Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	27	37	3	4	71
		38,0%	52,1%	4,2%	5,6%	100,0%
	Ženski	28	32	7	3	70
		40,0%	45,7%	10,0%	4,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	5	8	0	1	14
		35,7%	57,1%	0,0%	7,1%	100,0%
	25 - 55 godina	29	42	8	4	83
		34,9%	50,6%	9,6%	4,8%	100,0%
	Preko 55 godina	20	19	2	2	43
		46,5%	44,2%	4,7%	4,7%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	2	4	0	1	7
		28,6%	57,1%	0,0%	14,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	37	47	10	5	99
		37,4%	47,5%	10,1%	5,1%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	15	18	0	1	34
		44,1%	52,9%	0,0%	2,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	29	36	8	4	77
		37,7%	46,8%	10,4%	5,2%	100,0%
	Nezaposlen	5	14	0	1	20
		25,0%	70,0%	0,0%	5,0%	100,0%
	Student	2	3	0	0	5
		40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	19	16	2	2	39	
	48,7%	41,0%	5,1%	5,1%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	7	7	0	2	16
		43,8%	43,8%	0,0%	12,5%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	21	26	4	3	54
		38,9%	48,1%	7,4%	5,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	7	11	4	0	22
		31,8%	50,0%	18,2%	0,0%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	16	14	1	1	32	
	50,0%	43,8%	3,1%	3,1%	100,0%	
REGIJA	Centralna	29	34	6	6	75
		38,7%	45,3%	8,0%	8,0%	100,0%
	Juzna	16	16	2	0	34
		47,1%	47,1%	5,9%	0,0%	100,0%
	Sjeverna	10	19	2	1	32
		31,3%	59,4%	6,3%	3,1%	100,0%
Total		55	69	10	7	141
		39,0%	48,9%	7,1%	5,0%	100,0%

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Vrijeme čekanja na odgovor Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	35	34	1	1	71
		49,3%	47,9%	1,4%	1,4%	100,0%
	Ženski	28	32	7	3	70
		40,0%	45,7%	10,0%	4,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	7	5	1	1	14
		50,0%	35,7%	7,1%	7,1%	100,0%
	25 - 55 godina	31	44	6	3	84
		36,9%	52,4%	7,1%	3,6%	100,0%
	Preko 55 godina	25	17	1	0	43
		58,1%	39,5%	2,3%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	2	4	1	0	7
		28,6%	57,1%	14,3%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	41	49	6	4	100
		41,0%	49,0%	6,0%	4,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	20	13	1	0	34
		58,8%	38,2%	2,9%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	32	37	5	3	77
		41,6%	48,1%	6,5%	3,9%	100,0%
	Nezaposlen	7	11	1	1	20
		35,0%	55,0%	5,0%	5,0%	100,0%
	Student	1	3	1	0	5
		20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	23	15	1	0	39	
	59,0%	38,5%	2,6%	0,0%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	10	0	1	16
		31,3%	62,5%	0,0%	6,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	25	24	4	1	54
		46,3%	44,4%	7,4%	1,9%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	13	9	1	0	23
		56,5%	39,1%	4,3%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	15	16	1	0	32
		46,9%	50,0%	3,1%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	30	36	6	3	75
		40,0%	48,0%	8,0%	4,0%	100,0%
	Juzna	20	13	0	1	34
		58,8%	38,2%	0,0%	2,9%	100,0%
	Sjeverna	13	17	2	0	32
		40,6%	53,1%	6,3%	0,0%	100,0%
Total		63	66	8	4	141
		44,7%	46,8%	5,7%	2,8%	100,0%

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Kvalitet odgovora Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	43	27	0	1	71
		60,6%	38,0%	0,0%	1,4%	100,0%
	Ženski	34	33	1	2	70
		48,6%	47,1%	1,4%	2,9%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	10	4	0	0	14
		71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	38	41	1	3	83
		45,8%	49,4%	1,2%	3,6%	100,0%
	Preko 55 godina	29	14	0	0	43
		67,4%	32,6%	0,0%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3	4	0	0	7
		42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	51	46	1	3	101
		50,5%	45,5%	1,0%	3,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	24	10	0	0	34
		70,6%	29,4%	0,0%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	41	31	1	3	76
		53,9%	40,8%	1,3%	3,9%	100,0%
	Nezaposlen	9	11	0	0	20
		45,0%	55,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Student	2	3	0	0	5
		40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	25	14	0	0	39
		64,1%	35,9%	0,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	6	9	0	1	16
		37,5%	56,3%	0,0%	6,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	29	24	1	0	54
		53,7%	44,4%	1,9%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	14	9	0	0	23
		60,9%	39,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	22	11	0	0	33
		66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	37	36	0	2	75
		49,3%	48,0%	0,0%	2,7%	100,0%
	Juzna	25	8	0	1	34
		73,5%	23,5%	0,0%	2,9%	100,0%
	Sjeverna	16	15	1	0	32
		50,0%	46,9%	3,1%	0,0%	100,0%
Total		78	59	1	3	141
		55,3%	41,8%	,7%	2,1%	100,0%

Ocijenite pojedine aspekte usluge: Kultura ophođenja Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	47	23	0	1	71
		66,2%	32,4%	0,0%	1,4%	100,0%
	Ženski	38	29	1	2	70
		54,3%	41,4%	1,4%	2,9%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	11	3	0	0	14
		78,6%	21,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	25 - 55 godina	42	37	1	3	83
		50,6%	44,6%	1,2%	3,6%	100,0%
	Preko 55 godina	32	11	0	0	43
		74,4%	25,6%	0,0%	0,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3	4	0	0	7
		42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	58	39	1	3	101
		57,4%	38,6%	1,0%	3,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	25	9	0	0	34
		73,5%	26,5%	0,0%	0,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	45	27	1	3	76
		59,2%	35,5%	1,3%	3,9%	100,0%
	Nezaposlen	8	12	0	0	20
		40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Student	3	2	0	0	5
		60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	29	10	0	0	39
		74,4%	25,6%	0,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	8	7	0	1	16
		50,0%	43,8%	0,0%	6,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	30	23	1	0	54
		55,6%	42,6%	1,9%	0,0%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	16	7	0	0	23
		69,6%	30,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	24	9	0	0	33
		72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	41	32	0	2	75
		54,7%	42,7%	0,0%	2,7%	100,0%
	Juzna	26	7	0	1	34
		76,5%	20,6%	0,0%	2,9%	100,0%
	Sjeverna	19	12	1	0	32
		59,4%	37,5%	3,1%	0,0%	100,0%
Total		86	51	1	3	141
		61,0%	36,2%	,7%	2,1%	100,0%

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

		BroadBand Montenegro - BBM	Cabling	Crnogorski Telekom-Extra TV	Eltamont	M-Kabl	TotalTV Montenegro	Total
POL	Muški	53	11	120	2	38	133	357
		15,0%	3,0%	33,5%	,6%	10,7%	37,3%	100,0%
POL	Ženski	51	12	141	1	48	113	366
		14,0%	3,2%	38,6%	,3%	13,2%	30,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	12	6	40	0	15	50	124
		9,7%	5,1%	32,4%	0,0%	12,2%	40,6%	100,0%
	25 - 55 godina	58	14	160	2	55	151	440
		13,2%	3,1%	36,4%	,5%	12,5%	34,2%	100,0%
	Preko 55 godina	34	2	61	1	16	45	159
		21,5%	1,3%	38,3%	,7%	10,1%	28,2%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	8	1	21	0	6	34	70
		11,5%	1,4%	30,1%	0,0%	8,7%	48,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	76	20	182	3	64	181	527
		14,5%	3,8%	34,5%	,6%	12,2%	34,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	20	1	58	0	16	31	126
		15,9%	,8%	46,0%	0,0%	12,7%	24,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	53	14	140	1	47	129	385
		13,8%	3,6%	36,5%	,3%	12,2%	33,6%	100,0%
	Nezaposlen	15	3	38	1	12	53	122
		12,4%	2,5%	31,0%	,9%	9,9%	43,2%	100,0%
	Student	5	3	26	0	9	20	64
		7,9%	5,0%	41,5%	0,0%	14,3%	31,4%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	31	2	56	1	18	44	153	
	20,4%	1,4%	36,9%	,7%	11,8%	28,8%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	20	2	37	0	13	39	112
		18,0%	1,9%	33,2%	0,0%	11,6%	35,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	38	9	63	1	24	73	207
		18,4%	4,1%	30,2%	,5%	11,6%	35,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	16	4	44	2	20	46	133
		12,1%	3,2%	33,1%	1,6%	15,1%	34,9%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	23	5	95	0	21	64	208	
	11,2%	2,5%	45,6%	0,0%	10,1%	30,6%	100,0%	
REGIJA	Centralna	67	5	154	3	30	108	367
		18,3%	1,4%	42,0%	,9%	8,2%	29,3%	100,0%
	Juzna	18	17	66	0	19	61	182
		10,1%	9,5%	36,2%	0,0%	10,6%	33,7%	100,0%
	Sjeverna	19	0	41	0	37	77	174
		10,9%	0,0%	23,6%	0,0%	21,3%	44,3%	100,0%
Total	105	22	261	3	86	246	723	
	14,5%	3,1%	36,1%	,4%	11,9%	34,0%	100,0%	

Da li ste mijenjali provajdera TV programa ? Crosstabulation

		Da	Ne	
POL	Muški	35	315	350
		10,0%	90,0%	100,0%
	Ženski	42	315	357
		11,8%	88,2%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	8	115	123
		6,5%	93,5%	100,0%
	25 - 55 godina	52	374	426
	12,2%	87,8%	100,0%	
	Preko 55 godina	16	141	157
		10,2%	89,8%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	9	60	69
		13,0%	87,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	52	465	517
	10,1%	89,9%	100,0%	
	Tercijarno obrazovanje	16	105	121
		13,2%	86,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	40	336	376
		10,6%	89,4%	100,0%
	Nezaposlen	16	102	118
		13,6%	86,4%	100,0%
	Student	5	58	63
		7,9%	92,1%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	15	134	149
		10,1%	89,9%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	11	98	109
		10,1%	89,9%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	23	184	207
		11,1%	88,9%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	12	118	130
		9,2%	90,8%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	27	172	199
		13,6%	86,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	58	295	353
		16,4%	83,6%	100,0%
	Juzna	14	166	180
	7,8%	92,2%	100,0%	
	Sjeverna	5	169	174
		2,9%	97,1%	100,0%
Total		77	630	707
		10,9%	89,1%	100,0%

Šta je razlog za promjenu?

		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
POL	Muški	9 19,6%	13 28,2%	1 2,1%	11 23,9%	9 19,6%	0 0,0%	2 4,3%	1 2,1%
	Ženski	11 18,8%	11 18,8%	3 5,6%	17 29,3%	4 7,0%	2 3,4%	7 12,0%	3 5,1%
STAROST	18 - 24 godina	4 36,3%	2 17,8%	0 0,0%	4 36,3%	1 9,5%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
	25 - 55 godina	11 15,2%	17 23,5%	2 2,7%	21 29,4%	7 9,8%	2 2,7%	8 11,1%	4 5,5%
	Preko 55 godina	5 23,5%	5 23,8%	2 10,8%	3 13,8%	5 23,5%	0 0,0%	1 4,6%	0 0,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 27,3%	2 18,2%	2 18,2%	2 18,2%	1 9,1%	0 0,0%	0 0,0%	1 9,1%
	Više sekundarno obrazovanje	14 19,9%	18 25,4%	2 3,3%	20 28,5%	8 11,5%	1 1,4%	5 7,1%	2 2,8%
	Tercijarno obrazovanje	3 12,9%	4 17,5%	0 0,0%	6 26,2%	4 17,5%	1 4,3%	4 17,2%	1 4,3%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	10 17,9%	12 21,2%	0 0,0%	17 30,6%	8 14,5%	1 1,8%	6 10,6%	2 3,5%
	Nezaposlen	4 19,0%	6 28,5%	1 4,7%	6 28,8%	2 9,5%	0 0,0%	0 0,0%	2 9,5%
	Student	2 39,4%	0 0,0%	0 0,0%	2 39,4%	0 0,0%	0 0,0%	1 21,1%	0 0,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	4 18,0%	6 27,2%	3 14,7%	3 13,2%	3 13,6%	1 4,4%	2 8,8%	0 0,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	2 13,3%	4 26,5%	1 6,6%	5 33,6%	2 13,3%	0 0,0%	0 0,0%	1 6,6%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	5 16,2%	10 32,3%	2 6,4%	7 22,5%	3 9,8%	1 3,2%	3 9,8%	0 0,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	4 24,9%	4 24,9%	0 0,0%	5 31,5%	2 12,4%	0 0,0%	1 6,2%	0 0,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	8 20,9%	6 15,6%	1 3,4%	10 26,2%	4 10,8%	1 2,6%	5 12,8%	3 7,7%
REGIJA	Centralna	16 20,4%	17 21,8%	3 3,8%	22 28,4%	9 11,6%	2 2,5%	7 9,0%	2 2,5%
	Juzna	3 14,5%	4 18,7%	1 6,1%	5 23,3%	4 19,1%	0 0,0%	2 9,1%	2 9,1%
	Sjeverna	1 20,0%	3 60,0%	0 0,0%	1 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total		20 19,2%	24 22,9%	4 4,1%	28 26,9%	13 12,6%	2 1,9%	9 8,6%	4 3,8%

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
POL	Muški	200	36	62	7	4	11	17	4
		58,6%	10,6%	18,2%	2,1%	1,2%	3,1%	5,1%	1,2%
POL	Ženski	219	27	59	9	4	12	23	1
		61,7%	7,7%	16,7%	2,4%	1,1%	3,4%	6,6%	,3%
STAROST	18 - 24 godina	85	5	30	1	0	1	5	0
		67,0%	4,0%	23,3%	,9%	0,0%	,8%	4,0%	0,0%
	25 - 55 godina	238	45	68	11	6	16	26	4
		57,4%	10,8%	16,5%	2,6%	1,4%	3,9%	6,4%	1,0%
	Preko 55 godina	95	13	23	4	2	5	9	1
		62,0%	8,7%	15,2%	2,6%	1,3%	3,6%	5,9%	,7%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	45	2	12	1	0	0	2	2
		69,5%	3,3%	19,4%	1,6%	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%
	Više sekundarno obrazovanje	300	46	91	14	7	19	35	2
		58,4%	9,0%	17,8%	2,7%	1,4%	3,6%	6,8%	,4%
	Tercijarno obrazovanje	74	15	18	1	1	4	4	1
		62,7%	13,0%	14,9%	,8%	,8%	3,5%	3,4%	,8%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	216	36	64	11	5	16	22	1
		58,3%	9,6%	17,3%	2,9%	1,3%	4,2%	6,1%	,3%
	Nezaposlen	65	14	19	0	2	3	8	3
		56,9%	12,6%	16,5%	0,0%	1,7%	2,6%	7,1%	2,6%
	Student	44	1	16	1	0	1	2	0
		68,0%	1,7%	24,0%	1,7%	0,0%	1,5%	3,1%	0,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	93	12	22	4	1	3	8	1	
	64,1%	8,4%	15,5%	2,8%	,7%	2,2%	5,6%	,7%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	58	6	25	3	2	3	9	1
		54,0%	5,6%	23,6%	2,9%	1,9%	2,8%	8,4%	,9%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	126	23	28	2	5	6	13	1
		61,5%	11,4%	13,7%	1,1%	2,4%	3,0%	6,5%	,5%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	74	15	21	7	0	6	11	0
		55,0%	11,2%	15,4%	5,5%	0,0%	4,6%	8,2%	0,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	125	14	29	1	1	6	7	3	
	66,9%	7,4%	15,7%	,5%	,5%	3,5%	3,8%	1,6%	
REGIJA	Centralna	198	32	55	5	0	16	23	1
		59,8%	9,6%	16,7%	1,6%	0,0%	4,9%	7,1%	,3%
	Juzna	115	17	28	7	1	5	8	2
		62,8%	9,1%	15,3%	3,6%	,5%	3,0%	4,5%	1,1%
	Sjeverna	105	15	38	4	7	1	9	2
		58,0%	8,3%	21,0%	2,2%	3,9%	,6%	5,0%	1,1%
Total		418	63	121	16	8	23	41	5
		60,2%	9,1%	17,4%	2,3%	1,2%	3,3%	5,9%	,7%

Da li ste zadovoljni kvalitetom slike koju vam pruža provajder? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	156 44,6%	153 43,7%	29 8,3%	12 3,4%	350 100,0%
	Ženski	178 50,0%	144 40,4%	22 6,2%	12 3,4%	356 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	78 63,4%	41 33,3%	4 3,3%	0 0,0%	123 100,0%
	25 - 55 godina	183 43,0%	190 44,6%	33 7,7%	20 4,7%	426 100,0%
	Preko 55 godina	74 47,1%	65 41,4%	14 8,9%	4 2,5%	157 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	40 58,0%	20 29,0%	7 10,1%	2 2,9%	69 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	237 45,9%	226 43,8%	34 6,6%	19 3,7%	516 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	58 47,9%	50 41,3%	10 8,3%	3 2,5%	121 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	177 47,1%	154 41,0%	30 8,0%	15 4,0%	376 100,0%
	Nezaposlen	52 44,1%	56 47,5%	7 5,9%	3 2,5%	118 100,0%
	Student	36 57,1%	25 39,7%	1 1,6%	1 1,6%	63 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	70 46,7%	62 41,3%	13 8,7%	5 3,3%	150 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	44 40,7%	46 42,6%	13 12,0%	5 4,6%	108 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	108 52,2%	79 38,2%	12 5,8%	8 3,9%	207 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	59 45,4%	56 43,1%	13 10,0%	2 1,5%	130 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	98 49,2%	87 43,7%	9 4,5%	5 2,5%	199 100,0%
REGIJA	Centralna	169 47,9%	150 42,5%	23 6,5%	11 3,1%	353 100,0%
	Juzna	77 43,0%	85 47,5%	12 6,7%	5 2,8%	179 100,0%
	Sjeverna	89 51,1%	61 35,1%	16 9,2%	8 4,6%	174 100,0%
Total		335 47,5%	296 41,9%	51 7,2%	24 3,4%	706 100,0%

Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	114 32,6%	157 44,9%	57 16,3%	22 6,3%	350 100,0%
	Ženski	126 35,4%	170 47,8%	41 11,5%	19 5,3%	356 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	52 42,3%	51 41,5%	17 13,8%	3 2,4%	123 100,0%
	25 - 55 godina	135 31,6%	205 48,0%	55 12,9%	32 7,5%	427 100,0%
	Preko 55 godina	53 33,5%	72 45,6%	26 16,5%	7 4,4%	158 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	27 38,6%	27 38,6%	12 17,1%	4 5,7%	70 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	168 32,5%	244 47,2%	74 14,3%	31 6,0%	517 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	45 37,5%	56 46,7%	12 10,0%	7 5,8%	120 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	125 33,2%	170 45,1%	54 14,3%	28 7,4%	377 100,0%
	Nezaposlen	39 33,3%	57 48,7%	15 12,8%	6 5,1%	117 100,0%
	Student	24 38,1%	29 46,0%	9 14,3%	1 1,6%	63 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	52 34,7%	71 47,3%	20 13,3%	7 4,7%	150 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	29 26,9%	57 52,8%	14 13,0%	8 7,4%	108 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	70 33,8%	94 45,4%	35 16,9%	8 3,9%	207 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	40 31,0%	62 48,1%	19 14,7%	8 6,2%	129 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	79 39,7%	90 45,2%	20 10,1%	10 5,0%	199 100,0%
REGIJA	Centralna	107 30,3%	170 48,2%	56 15,9%	20 5,7%	353 100,0%
	Juzna	60 33,5%	84 46,9%	27 15,1%	8 4,5%	179 100,0%
	Sjeverna	73 42,0%	73 42,0%	15 8,6%	13 7,5%	174 100,0%
Total		240 34,0%	327 46,3%	98 13,9%	41 5,8%	706 100,0%

Da li ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	65 18,6%	155 44,3%	81 23,1%	49 14,0%	350 100,0%
	Ženski	60 16,8%	163 45,7%	94 26,3%	40 11,2%	357 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	35 28,5%	54 43,9%	25 20,3%	9 7,3%	123 100,0%
		25 - 55 godina	68 15,9%	194 45,4%	108 25,3%	57 13,3%
	Preko 55 godina	22 14,0%	70 44,6%	42 26,8%	23 14,6%	157 100,0%
		Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	17 24,6%	21 30,4%	23 33,3%	8 11,6%
OBRAZOVANJE	Više sekundarno obrazovanje	85 16,4%	235 45,5%	130 25,1%	67 13,0%	517 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	22 18,2%	62 51,2%	23 19,0%	14 11,6%	121 100,0%
	ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	67 17,8%	170 45,1%	92 24,4%	48 12,7%
Nezaposlen		16 13,6%	59 50,0%	29 24,6%	14 11,9%	118 100,0%
Student		19 30,2%	22 34,9%	16 25,4%	6 9,5%	63 100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu		23 15,3%	67 44,7%	39 26,0%	21 14,0%	150 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	7 6,4%	42 38,5%	35 32,1%	25 22,9%	109 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	34 16,5%	94 45,6%	54 26,2%	24 11,7%	206 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	19 14,6%	60 46,2%	38 29,2%	13 10,0%	130 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	46 23,1%	100 50,3%	37 18,6%	16 8,0%	199 100,0%
REGIJA	Centralna	59 16,7%	156 44,1%	92 26,0%	47 13,3%	354 100,0%
		Juzna	33 18,3%	86 47,8%	48 26,7%	13 7,2%
	Sjeverna	33 19,0%	76 43,7%	35 20,1%	30 17,2%	174 100,0%
		Total	125 17,7%	318 44,9%	175 24,7%	90 12,7%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	219	132	351
		62,4%	37,6%	100,0%
POL	Ženski	222	134	356
		62,4%	37,6%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	74	50	124
		59,7%	40,3%	100,0%
	25 - 55 godina	279	148	427
65,3%		34,7%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	89	68	157
		56,7%	43,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	39	30	69
		56,5%	43,5%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	320	197	517
61,9%		38,1%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	82	39	121
		67,8%	32,2%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	243	134	377
		64,5%	35,5%	100,0%
	Nezaposlen	74	44	118
		62,7%	37,3%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	41	22	63
		65,1%	34,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	84	66	150
		56,0%	44,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	68	41	109
		62,4%	37,6%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	133	74	207
		64,3%	35,7%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	78	52	130
		60,0%	40,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	121	77	198
		61,1%	38,9%	100,0%
REGIJA	Centralna	232	121	353
		65,7%	34,3%	100,0%
	Juzna	101	79	180
56,1%		43,9%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	108	66	174
		62,1%	37,9%	100,0%
Total		441	266	707
Total		62,4%	37,6%	100,0%

Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	33 15,1%	110 50,2%	53 24,2%	23 10,5%	219 100,0%
	Ženski	35 15,8%	132 59,5%	40 18,0%	15 6,8%	222 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	11 14,9%	38 51,4%	13 17,6%	12 16,2%	74 100,0%
	25 - 55 godina	45 16,1%	148 53,0%	64 22,9%	22 7,9%	279 100,0%
	Preko 55 godina	13 14,6%	56 62,9%	16 18,0%	4 4,5%	89 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5 12,8%	22 56,4%	8 20,5%	4 10,3%	39 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	46 14,4%	174 54,4%	72 22,5%	28 8,8%	320 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	17 21,0%	46 56,8%	12 14,8%	6 7,4%	81 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	35 14,4%	127 52,3%	58 23,9%	23 9,5%	243 100,0%
	Nezaposlen	10 13,5%	45 60,8%	16 21,6%	3 4,1%	74 100,0%
	Student	9 22,5%	18 45,0%	4 10,0%	9 22,5%	40 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	14 16,7%	53 63,1%	14 16,7%	3 3,6%	84 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	7 10,4%	37 55,2%	17 25,4%	6 9,0%	67 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	21 15,8%	77 57,9%	26 19,5%	9 6,8%	133 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	10 12,8%	40 51,3%	19 24,4%	9 11,5%	78 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	23 19,0%	69 57,0%	19 15,7%	10 8,3%	121 100,0%
REGIJA	Centralna	47 20,3%	128 55,2%	38 16,4%	19 8,2%	232 100,0%
	Juzna	9 8,9%	59 58,4%	28 27,7%	5 5,0%	101 100,0%
	Sjeverna	12 11,1%	55 50,9%	27 25,0%	14 13,0%	108 100,0%
Total		68 15,4%	242 54,9%	93 21,1%	38 8,6%	441 100,0%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	194	157	351
		55,3%	44,7%	100,0%
	Ženski	200	157	357
		56,0%	44,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	65	58	123
		52,8%	47,2%	100,0%
	25 - 55 godina	254	173	427
		59,5%	40,5%	100,0%
	Preko 55 godina	75	82	157
		47,8%	52,2%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	32	37	69
		46,4%	53,6%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	288	229	517
		55,7%	44,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	73	47	120
		60,8%	39,2%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	228	148	376
		60,6%	39,4%	100,0%
	Nezaposlen	59	59	118
		50,0%	50,0%	100,0%
	Student	38	24	62
		61,3%	38,7%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	68	82	150	
	45,3%	54,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	55	53	108
		50,9%	49,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	124	83	207
		59,9%	40,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	66	64	130
		50,8%	49,2%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	114	84	198
		57,6%	42,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	219	135	354
		61,9%	38,1%	100,0%
	Juzna	84	96	180
		46,7%	53,3%	100,0%
	Sjeverna	91	83	174
		52,3%	47,7%	100,0%
Total		394	314	708
		55,6%	44,4%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	44 22,7%	97 50,0%	34 17,5%	19 9,8%	194 100,0%
	Ženski	59 29,5%	106 53,0%	26 13,0%	9 4,5%	200 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	18 28,1%	29 45,3%	11 17,2%	6 9,4%	64 100,0%
	25 - 55 godina	66 26,0%	132 52,0%	42 16,5%	14 5,5%	254 100,0%
	Preko 55 godina	19 25,3%	42 56,0%	6 8,0%	8 10,7%	75 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10 31,3%	15 46,9%	5 15,6%	2 6,3%	32 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	67 23,3%	150 52,3%	48 16,7%	22 7,7%	287 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	25 34,7%	37 51,4%	6 8,3%	4 5,6%	72 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	57 25,0%	116 50,9%	39 17,1%	16 7,0%	228 100,0%
	Nezaposlen	16 27,6%	32 55,2%	9 15,5%	1 1,7%	58 100,0%
	Student	10 26,3%	17 44,7%	7 18,4%	4 10,5%	38 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	20 29,4%	37 54,4%	4 5,9%	7 10,3%	68 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	9 16,4%	32 58,2%	8 14,5%	6 10,9%	55 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	30 24,2%	68 54,8%	17 13,7%	9 7,3%	124 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	12 18,2%	35 53,0%	15 22,7%	4 6,1%	66 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	41 36,0%	54 47,4%	13 11,4%	6 5,3%	114 100,0%
REGIJA	Centralna	67 30,7%	112 51,4%	27 12,4%	12 5,5%	218 100,0%
	Juzna	15 18,1%	48 57,8%	15 18,1%	5 6,0%	83 100,0%
	Sjeverna	20 22,0%	42 46,2%	18 19,8%	11 12,1%	91 100,0%
Total		102 26,0%	202 51,5%	60 15,3%	28 7,1%	392 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	43 22,3%	99 51,3%	31 16,1%	20 10,4%	193 100,0%
	Ženski	48 24,0%	110 55,0%	28 14,0%	14 7,0%	200 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	18 28,1%	28 43,8%	12 18,8%	6 9,4%	64 100,0%
	25 - 55 godina	52 20,5%	141 55,5%	39 15,4%	22 8,7%	254 100,0%
	Preko 55 godina	21 28,0%	40 53,3%	8 10,7%	6 8,0%	75 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	7 21,9%	16 50,0%	7 21,9%	2 6,3%	32 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	60 20,9%	151 52,6%	49 17,1%	27 9,4%	287 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	24 32,9%	41 56,2%	3 4,1%	5 6,8%	73 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	50 21,9%	126 55,3%	30 13,2%	22 9,6%	228 100,0%
	Nezaposlen	10 17,2%	32 55,2%	10 17,2%	6 10,3%	58 100,0%
	Student	10 26,3%	18 47,4%	9 23,7%	1 2,6%	38 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	21 30,9%	32 47,1%	10 14,7%	5 7,4%	68 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	12 21,8%	26 47,3%	11 20,0%	6 10,9%	55 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	28 22,6%	67 54,0%	18 14,5%	11 8,9%	124 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	10 14,9%	38 56,7%	16 23,9%	3 4,5%	67 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	36 31,6%	60 52,6%	10 8,8%	8 7,0%	114 100,0%
REGIJA	Centralna	61 27,9%	113 51,6%	29 13,2%	16 7,3%	219 100,0%
	Juzna	15 18,1%	52 62,7%	10 12,0%	6 7,2%	83 100,0%
	Sjeverna	15 16,5%	44 48,4%	20 22,0%	12 13,2%	91 100,0%
	Total	91 23,2%	209 53,2%	59 15,0%	34 8,7%	393 100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	43	82	40	28	193
		22,3%	42,5%	20,7%	14,5%	100,0%
	Ženski	44	102	32	21	199
		22,1%	51,3%	16,1%	10,6%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	16	24	16	8	64
		25,0%	37,5%	25,0%	12,5%	100,0%
	25 - 55 godina	49	127	48	30	254
		19,3%	50,0%	18,9%	11,8%	100,0%
	Preko 55 godina	23	34	7	11	75
		30,7%	45,3%	9,3%	14,7%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	7	10	11	4	32
		21,9%	31,3%	34,4%	12,5%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	57	136	59	35	287
		19,9%	47,4%	20,6%	12,2%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	23	38	1	10	72
		31,9%	52,8%	1,4%	13,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	47	114	35	32	228
		20,6%	50,0%	15,4%	14,0%	100,0%
	Nezaposlen	12	26	15	5	58
		20,7%	44,8%	25,9%	8,6%	100,0%
	Student	7	15	13	3	38
		18,4%	39,5%	34,2%	7,9%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	22	29	8	9	68	
		32,4%	42,6%	11,8%	13,2%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10	24	11	10	55
		18,2%	43,6%	20,0%	18,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	29	59	21	15	124
		23,4%	47,6%	16,9%	12,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	12	31	14	8	65
		18,5%	47,7%	21,5%	12,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	32	56	15	11	114
		28,1%	49,1%	13,2%	9,6%	100,0%
REGIJA	Centralna	52	101	37	27	217
		24,0%	46,5%	17,1%	12,4%	100,0%
	Juzna	17	42	18	7	84
		20,2%	50,0%	21,4%	8,3%	100,0%
	Sjeverna	19	41	16	15	91
		20,9%	45,1%	17,6%	16,5%	100,0%
Total	88	184	71	49	392	
	22,4%	46,9%	18,1%	12,5%	100,0%	

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	56	96	25	17	194
		28,9%	49,5%	12,9%	8,8%	100,0%
POL	Ženski	60	107	23	10	200
		30,0%	53,5%	11,5%	5,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	18	33	8	5	64
		28,1%	51,6%	12,5%	7,8%	100,0%
	25 - 55 godina	73	132	35	14	254
		28,7%	52,0%	13,8%	5,5%	100,0%
	Preko 55 godina	25	38	4	8	75
		33,3%	50,7%	5,3%	10,7%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10	15	5	2	32
		31,3%	46,9%	15,6%	6,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	77	151	39	20	287
		26,8%	52,6%	13,6%	7,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	28	36	3	5	72
		38,9%	50,0%	4,2%	6,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	65	118	28	17	228
		28,5%	51,8%	12,3%	7,5%	100,0%
	Nezaposlen	15	33	8	2	58
		25,9%	56,9%	13,8%	3,4%	100,0%
	Student	11	17	9	1	38
		28,9%	44,7%	23,7%	2,6%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	25	34	2	7	68	
	36,8%	50,0%	2,9%	10,3%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	14	30	5	6	55
		25,5%	54,5%	9,1%	10,9%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	36	67	12	9	124
		29,0%	54,0%	9,7%	7,3%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	13	34	17	2	66
		19,7%	51,5%	25,8%	3,0%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	43	56	8	7	114
		37,7%	49,1%	7,0%	6,1%	100,0%
REGIJA	Centralna	68	119	19	12	218
		31,2%	54,6%	8,7%	5,5%	100,0%
	Juzna	20	43	16	5	84
		23,8%	51,2%	19,0%	6,0%	100,0%
	Sjeverna	28	40	13	10	91
		30,8%	44,0%	14,3%	11,0%	100,0%
Total		116	202	48	27	393
		29,5%	51,4%	12,2%	6,9%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	80	85	8	21	194
		41,2%	43,8%	4,1%	10,8%	100,0%
	Ženski	78	94	13	14	199
		39,2%	47,2%	6,5%	7,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	30	24	4	6	64
		46,9%	37,5%	6,3%	9,4%	100,0%
	25 - 55 godina	92	125	15	23	255
36,1%		49,0%	5,9%	9,0%	100,0%	
	Preko 55 godina	36	30	2	6	74
		48,6%	40,5%	2,7%	8,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	14	14	2	2	32
		43,8%	43,8%	6,3%	6,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	113	130	19	26	288
39,2%		45,1%	6,6%	9,0%	100,0%	
	Tercijarno obrazovanje	32	35	0	7	74
		43,2%	47,3%	0,0%	9,5%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	83	110	10	25	228
		36,4%	48,2%	4,4%	11,0%	100,0%
	Nezaposlen	21	29	4	4	58
		36,2%	50,0%	6,9%	6,9%	100,0%
Student	17	15	5	1	38	
	44,7%	39,5%	13,2%	2,6%	100,0%	
	Drugo, ali ne u radnom statusu	37	25	1	5	68
		54,4%	36,8%	1,5%	7,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	22	24	3	6	55
		40,0%	43,6%	5,5%	10,9%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	48	61	6	9	124
		38,7%	49,2%	4,8%	7,3%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	18	35	8	4	65	
	27,7%	53,8%	12,3%	6,2%	100,0%	
	U kategoriji preko 75% prihoda	58	45	1	10	114
		50,9%	39,5%	,9%	8,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	96	103	5	14	218
		44,0%	47,2%	2,3%	6,4%	100,0%
	Juzna	26	41	6	11	84
31,0%		48,8%	7,1%	13,1%	100,0%	
Sjeverna	37	35	9	10	91	
	40,7%	38,5%	9,9%	11,0%	100,0%	
Total		159	179	20	35	393
		40,5%	45,5%	5,1%	8,9%	100,0%

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

		Da	Ne	Da, ali ga ne koristim	Total
POL	Muški	283	203	35	521
		54,3%	39,0%	6,7%	100,0%
POL	Ženski	315	184	25	524
		60,1%	35,1%	4,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	145	17	1	163
		89,0%	10,4%	,6%	100,0%
	25 - 55 godina	381	189	26	596
		63,9%	31,7%	4,4%	100,0%
	Preko 55 godina	72	182	33	287
		25,1%	63,4%	11,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	50	84	7	141
		35,5%	59,6%	5,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	430	280	49	759
		56,7%	36,9%	6,5%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	118	24	3	145
		81,4%	16,6%	2,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	353	128	23	504
		70,0%	25,4%	4,6%	100,0%
	Nezaposlen	106	88	5	199
		53,3%	44,2%	2,5%	100,0%
	Student	71	6	0	77
		92,2%	7,8%	0,0%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	69	166	32	267	
	25,8%	62,2%	12,0%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	72	146	14	232
		31,0%	62,9%	6,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	173	108	16	297
		58,2%	36,4%	5,4%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	115	48	9	172
		66,9%	27,9%	5,2%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	181	29	16	226
		80,1%	12,8%	7,1%	100,0%
REGIJA	Centralna	298	142	37	477
		62,5%	29,8%	7,8%	100,0%
	Juzna	162	69	17	248
		65,3%	27,8%	6,9%	100,0%
	Sjeverna	139	177	6	322
		43,2%	55,0%	1,9%	100,0%
Total		599	388	60	1047
		57,2%	37,1%	5,7%	100,0%

Da li ste zadovoljni kvalitetom internet servisa? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	94	154	29	7	284
		33,1%	54,2%	10,2%	2,5%	100,0%
	Ženski	102	188	14	11	315
		32,4%	59,7%	4,4%	3,5%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	54	80	8	3	145
		37,2%	55,2%	5,5%	2,1%	100,0%
	25 - 55 godina	120	219	29	13	381
		31,5%	57,5%	7,6%	3,4%	100,0%
	Preko 55 godina	21	43	6	2	72
		29,2%	59,7%	8,3%	2,8%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	17	26	4	3	50
		34,0%	52,0%	8,0%	6,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	144	247	28	12	431
		33,4%	57,3%	6,5%	2,8%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	34	69	11	3	117
		29,1%	59,0%	9,4%	2,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	125	189	26	12	352
		35,5%	53,7%	7,4%	3,4%	100,0%
	Nezaposlen	29	69	6	2	106
		27,4%	65,1%	5,7%	1,9%	100,0%
	Student	25	38	5	2	70
		35,7%	54,3%	7,1%	2,9%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	16	45	6	2	69
		23,2%	65,2%	8,7%	2,9%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	16	45	8	3	72
		22,2%	62,5%	11,1%	4,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	50	96	19	8	173
		28,9%	55,5%	11,0%	4,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	39	66	7	3	115
		33,9%	57,4%	6,1%	2,6%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	68	101	8	4	181
		37,6%	55,8%	4,4%	2,2%	100,0%
REGIJA	Centralna	95	165	28	9	297
		32,0%	55,6%	9,4%	3,0%	100,0%
	Juzna	50	100	8	4	162
		30,9%	61,7%	4,9%	2,5%	100,0%
	Sjeverna	50	77	7	5	139
		36,0%	55,4%	5,0%	3,6%	100,0%
Total		195	342	43	18	598
		32,6%	57,2%	7,2%	3,0%	100,0%

Da li ste zadovoljni cijenom internet servisa? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	51 18,0%	130 45,8%	78 27,5%	25 8,8%	284 100,0%
	Ženski	55 17,5%	166 52,7%	65 20,6%	29 9,2%	315 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	30 20,8%	77 53,5%	27 18,8%	10 6,9%	144 100,0%
	25 - 55 godina	65 17,1%	182 47,8%	99 26,0%	35 9,2%	381 100,0%
	Preko 55 godina	10 13,9%	37 51,4%	16 22,2%	9 12,5%	72 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	13 26,0%	18 36,0%	11 22,0%	8 16,0%	50 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	76 17,7%	211 49,1%	109 25,3%	34 7,9%	430 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	16 13,7%	67 57,3%	22 18,8%	12 10,3%	117 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	64 18,1%	175 49,6%	82 23,2%	32 9,1%	353 100,0%
	Nezaposlen	15 14,3%	57 54,3%	27 25,7%	6 5,7%	105 100,0%
	Student	18 25,7%	29 41,4%	17 24,3%	6 8,6%	70 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	8 11,6%	35 50,7%	16 23,2%	10 14,5%	69 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10 13,9%	34 47,2%	18 25,0%	10 13,9%	72 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	30 17,3%	77 44,5%	42 24,3%	24 13,9%	173 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	15 13,2%	53 46,5%	40 35,1%	6 5,3%	114 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	36 19,9%	106 58,6%	28 15,5%	11 6,1%	181 100,0%
REGIJA	Centralna	57 19,2%	132 44,4%	78 26,3%	30 10,1%	297 100,0%
	Juzna	27 16,7%	95 58,6%	33 20,4%	7 4,3%	162 100,0%
	Sjeverna	22 15,8%	69 49,6%	31 22,3%	17 12,2%	139 100,0%
Total		106 17,7%	296 49,5%	142 23,7%	54 9,0%	598 100,0%

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

		da	ne	ne znam	Total
POL	Muški	54 19,1%	166 58,7%	63 22,3%	283 100,0%
	Ženski	71 22,5%	176 55,9%	68 21,6%	315 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	29 20,0%	104 71,7%	12 8,3%	145 100,0%
	25 - 55 godina	90 23,6%	205 53,8%	86 22,6%	381 100,0%
	Preko 55 godina	6 8,3%	33 45,8%	33 45,8%	72 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	12 24,0%	30 60,0%	8 16,0%	50 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	91 21,2%	239 55,6%	100 23,3%	430 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	22 18,8%	72 61,5%	23 19,7%	117 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	77 21,8%	202 57,1%	75 21,2%	354 100,0%
	Nezaposlen	23 21,9%	60 57,1%	22 21,0%	105 100,0%
	Student	16 22,9%	48 68,6%	6 8,6%	70 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	9 13,0%	32 46,4%	28 40,6%	69 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	24 33,3%	29 40,3%	19 26,4%	72 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	47 27,2%	83 48,0%	43 24,9%	173 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	16 14,0%	72 63,2%	26 22,8%	114 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	26 14,3%	125 68,7%	31 17,0%	182 100,0%
REGIJA	Centralna	74 24,8%	157 52,7%	67 22,5%	298 100,0%
	Juzna	28 17,4%	107 66,5%	26 16,1%	161 100,0%
	Sjeverna	22 15,8%	78 56,1%	39 28,1%	139 100,0%
Total		124 20,7%	342 57,2%	132 22,1%	598 100,0%

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

		da	ne	ne znam	Total
POL	Muški	227	14	42	283
		80,2%	4,9%	14,8%	100,0%
	Ženski	221	30	64	315
		70,2%	9,5%	20,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	104	13	27	144
		72,2%	9,0%	18,8%	100,0%
	25 - 55 godina	294	30	57	381
		77,2%	7,9%	15,0%	100,0%
Preko 55 godina	49	2	21	72	
	68,1%	2,8%	29,2%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	31	8	11	50
		62,0%	16,0%	22,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	323	29	79	431
		74,9%	6,7%	18,3%	100,0%
Tercijarno obrazovanje	94	8	15	117	
	80,3%	6,8%	12,8%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	276	23	53	352
		78,4%	6,5%	15,1%	100,0%
	Nezaposlen	74	11	20	105
		70,5%	10,5%	19,0%	100,0%
Student	52	7	12	71	
	73,2%	9,9%	16,9%	100,0%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	46	3	20	69	
	66,7%	4,3%	29,0%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	53	4	15	72
		73,6%	5,6%	20,8%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	123	15	34	172
		71,5%	8,7%	19,8%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	92	7	16	115	
	80,0%	6,1%	13,9%	100,0%	
U kategoriji preko 75% prihoda	133	14	33	180	
	73,9%	7,8%	18,3%	100,0%	
REGIJA	Centralna	218	23	57	298
		73,2%	7,7%	19,1%	100,0%
	Juzna	120	11	31	162
		74,1%	6,8%	19,1%	100,0%
Sjeverna	111	10	18	139	
	79,9%	7,2%	12,9%	100,0%	
Total		449	44	106	599
		75,0%	7,3%	17,7%	100,0%

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	162	121	283
		57,2%	42,8%	100,0%
	Ženski	160	155	315
		50,8%	49,2%	100,0%
starost	18 - 24 godina	79	66	145
		54,5%	45,5%	100,0%
	25 - 55 godina	215	166	381
		56,4%	43,6%	100,0%
	Preko 55 godina	28	44	72
		38,9%	61,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	29	21	50
		58,0%	42,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	223	207	430
		51,9%	48,1%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	70	48	118
		59,3%	40,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	186	167	353
		52,7%	47,3%	100,0%
	Nezaposlen	62	44	106
		58,5%	41,5%	100,0%
	Student	45	26	71
		63,4%	36,6%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	30	39	69	
		43,5%	56,5%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	45	27	72
		62,5%	37,5%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	103	70	173
		59,5%	40,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	56	59	115
		48,7%	51,3%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	83	98	181
		45,9%	54,1%	100,0%
REGIJA	Centralna	179	119	298
		60,1%	39,9%	100,0%
	Juzna	70	92	162
		43,2%	56,8%	100,0%
	Sjeverna	73	66	139
		52,5%	47,5%	100,0%
Total	322	277	599	
	53,8%	46,2%	100,0%	

Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	25	88	37	11	161
		15,5%	54,7%	23,0%	6,8%	100,0%
	Ženski	15	102	34	9	160
		9,4%	63,8%	21,3%	5,6%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	8	47	17	7	79
		10,1%	59,5%	21,5%	8,9%	100,0%
	25 - 55 godina	29	127	48	11	215
		13,5%	59,1%	22,3%	5,1%	100,0%
	Preko 55 godina	3	17	6	2	28
		10,7%	60,7%	21,4%	7,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3	16	7	3	29
		10,3%	55,2%	24,1%	10,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	26	135	53	9	223
		11,7%	60,5%	23,8%	4,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	11	40	11	8	70
		15,7%	57,1%	15,7%	11,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	26	106	42	11	185
		14,1%	57,3%	22,7%	5,9%	100,0%
	Nezaposlen	7	40	11	3	61
		11,5%	65,6%	18,0%	4,9%	100,0%
	Student	5	24	12	4	45
		11,1%	53,3%	26,7%	8,9%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	2	20	6	2	30	
		6,7%	66,7%	20,0%	6,7%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4	29	11	1	45
		8,9%	64,4%	24,4%	2,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	11	63	23	6	103
		10,7%	61,2%	22,3%	5,8%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	6	26	18	5	55
		10,9%	47,3%	32,7%	9,1%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	12	52	12	7	83
		14,5%	62,7%	14,5%	8,4%	100,0%
REGIJA	Centralna	30	98	37	13	178
		16,9%	55,1%	20,8%	7,3%	100,0%
	Juzna	5	44	18	3	70
		7,1%	62,9%	25,7%	4,3%	100,0%
	Sjeverna	5	48	16	4	73
		6,8%	65,8%	21,9%	5,5%	100,0%
Total	40	190	71	20	321	
	12,5%	59,2%	22,1%	6,2%	100,0%	

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

		Da	Ne	Total
POL	Muški	136	147	283
		48,1%	51,9%	100,0%
POL	Ženski	150	165	315
		47,6%	52,4%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	72	73	145
		49,7%	50,3%	100,0%
	25 - 55 godina	185	196	381
48,6%		51,4%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	29	43	72
		40,3%	59,7%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	30	20	50
		60,0%	40,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	187	243	430
43,5%		56,5%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	69	49	118
		58,5%	41,5%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	167	186	353
		47,3%	52,7%	100,0%
	Nezaposlen	47	59	106
		44,3%	55,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Student	42	28	70
		60,0%	40,0%	100,0%
ZAPOSLENJE	Drugo, ali ne u radnom statusu	30	39	69
		43,5%	56,5%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	35	37	72
		48,6%	51,4%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	90	83	173
		52,0%	48,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	43	72	115
		37,4%	62,6%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	84	97	181
		46,4%	53,6%	100,0%
REGIJA	Centralna	161	137	298
		54,0%	46,0%	100,0%
	Juzna	57	104	161
35,4%		64,6%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	68	71	139
		48,9%	51,1%	100,0%
Total		286	312	598
Total		47,8%	52,2%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	29	85	15	7	136
		21,3%	62,5%	11,0%	5,1%	100,0%
	Ženski	32	93	19	6	150
		21,3%	62,0%	12,7%	4,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	14	43	9	6	72
		19,4%	59,7%	12,5%	8,3%	100,0%
	25 - 55 godina	41	117	22	6	186
		22,0%	62,9%	11,8%	3,2%	100,0%
	Preko 55 godina	6	19	3	1	29
		20,7%	65,5%	10,3%	3,4%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5	19	5	1	30
		16,7%	63,3%	16,7%	3,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	38	117	24	8	187
		20,3%	62,6%	12,8%	4,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	18	43	4	4	69
		26,1%	62,3%	5,8%	5,8%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	36	103	19	8	166
		21,7%	62,0%	11,4%	4,8%	100,0%
	Nezaposlen	12	29	4	2	47
		25,5%	61,7%	8,5%	4,3%	100,0%
	Student	6	27	7	2	42
		14,3%	64,3%	16,7%	4,8%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	7	19	3	1	30
		23,3%	63,3%	10,0%	3,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4	22	8	1	35
		11,4%	62,9%	22,9%	2,9%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	17	60	8	5	90
		18,9%	66,7%	8,9%	5,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	7	26	6	3	42
		16,7%	61,9%	14,3%	7,1%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	24	50	6	4	84
		28,6%	59,5%	7,1%	4,8%	100,0%
REGIJA	Centralna	38	97	16	9	160
		23,8%	60,6%	10,0%	5,6%	100,0%
	Juzna	11	39	6	1	57
		19,3%	68,4%	10,5%	1,8%	100,0%
	Sjeverna	12	42	11	3	68
		17,6%	61,8%	16,2%	4,4%	100,0%
Total		61	178	33	13	285
		21,4%	62,5%	11,6%	4,6%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	30	80	17	9	136
		22,1%	58,8%	12,5%	6,6%	100,0%
	Ženski	30	83	26	11	150
		20,0%	55,3%	17,3%	7,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	14	43	12	3	72
		19,4%	59,7%	16,7%	4,2%	100,0%
	25 - 55 godina	40	102	27	16	185
		21,6%	55,1%	14,6%	8,6%	100,0%
	Preko 55 godina	6	18	4	1	29
		20,7%	62,1%	13,8%	3,4%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	19	6	1	30
		13,3%	63,3%	20,0%	3,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	40	104	32	11	187
		21,4%	55,6%	17,1%	5,9%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	16	40	5	8	69
		23,2%	58,0%	7,2%	11,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	40	87	27	13	167
		24,0%	52,1%	16,2%	7,8%	100,0%
	Nezaposlen	8	29	4	5	46
		17,4%	63,0%	8,7%	10,9%	100,0%
	Student	8	25	8	1	42
		19,0%	59,5%	19,0%	2,4%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	4	21	4	1	30	
		13,3%	70,0%	13,3%	3,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	16	10	4	35
		14,3%	45,7%	28,6%	11,4%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	18	53	14	5	90
		20,0%	58,9%	15,6%	5,6%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	8	20	11	3	42
		19,0%	47,6%	26,2%	7,1%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	20	55	4	5	84
		23,8%	65,5%	4,8%	6,0%	100,0%
REGIJA	Centralna	45	76	24	15	160
		28,1%	47,5%	15,0%	9,4%	100,0%
	Juzna	8	43	5	1	57
		14,0%	75,4%	8,8%	1,8%	100,0%
	Sjeverna	7	44	13	4	68
		10,3%	64,7%	19,1%	5,9%	100,0%
Total	60	163	42	20	285	
	21,1%	57,2%	14,7%	7,0%	100,0%	

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	30	80	18	8	136
		22,1%	58,8%	13,2%	5,9%	100,0%
	Ženski	26	77	29	18	150
		17,3%	51,3%	19,3%	12,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	15	32	17	8	72
		20,8%	44,4%	23,6%	11,1%	100,0%
	25 - 55 godina	34	107	29	15	185
		18,4%	57,8%	15,7%	8,1%	100,0%
	Preko 55 godina	7	18	1	3	29
		24,1%	62,1%	3,4%	10,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3	13	10	4	30
		10,0%	43,3%	33,3%	13,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	37	104	30	16	187
		19,8%	55,6%	16,0%	8,6%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	16	40	7	6	69
		23,2%	58,0%	10,1%	8,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	33	94	25	15	167
		19,8%	56,3%	15,0%	9,0%	100,0%
	Nezaposlen	11	25	7	3	46
		23,9%	54,3%	15,2%	6,5%	100,0%
	Student	6	18	14	4	42
		14,3%	42,9%	33,3%	9,5%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	6	19	1	4	30	
		20,0%	63,3%	3,3%	13,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	7	15	7	6	35
		20,0%	42,9%	20,0%	17,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	15	49	16	9	89
		16,9%	55,1%	18,0%	10,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	9	22	9	2	42
		21,4%	52,4%	21,4%	4,8%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	16	52	9	7	84
		19,0%	61,9%	10,7%	8,3%	100,0%
REGIJA	Centralna	38	75	28	19	160
		23,8%	46,9%	17,5%	11,9%	100,0%
	Juzna	10	39	7	1	57
		17,5%	68,4%	12,3%	1,8%	100,0%
	Sjeverna	8	43	11	6	68
		11,8%	63,2%	16,2%	8,8%	100,0%
Total		56	157	46	26	285
		19,6%	55,1%	16,1%	9,1%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	41	80	11	4	136
		30,1%	58,8%	8,1%	2,9%	100,0%
	Ženski	46	79	17	8	150
		30,7%	52,7%	11,3%	5,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	27	30	9	5	71
		38,0%	42,3%	12,7%	7,0%	100,0%
	25 - 55 godina	50	111	18	6	185
		27,0%	60,0%	9,7%	3,2%	100,0%
Preko 55 godina	10	17	1	1	29	
	34,5%	58,6%	3,4%	3,4%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	7	16	5	2	30
		23,3%	53,3%	16,7%	6,7%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	58	103	18	8	187
		31,0%	55,1%	9,6%	4,3%	100,0%
Tercijarno obrazovanje	22	40	5	2	69	
	31,9%	58,0%	7,2%	2,9%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	49	96	15	7	167
		29,3%	57,5%	9,0%	4,2%	100,0%
	Nezaposlen	15	24	6	1	46
		32,6%	52,2%	13,0%	2,2%	100,0%
Student	13	20	7	2	42	
	31,0%	47,6%	16,7%	4,8%	100,0%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	10	18	0	2	30	
	33,3%	60,0%	0,0%	6,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	10	18	5	2	35
		28,6%	51,4%	14,3%	5,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	26	50	10	3	89
		29,2%	56,2%	11,2%	3,4%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	13	20	7	2	42	
	31,0%	47,6%	16,7%	4,8%	100,0%	
U kategoriji preko 75% prihoda	26	48	4	5	83	
	31,3%	57,8%	4,8%	6,0%	100,0%	
REGIJA	Centralna	49	88	15	8	160
		30,6%	55,0%	9,4%	5,0%	100,0%
	Juzna	14	36	6	1	57
		24,6%	63,2%	10,5%	1,8%	100,0%
Sjeverna	24	35	6	3	68	
	35,3%	51,5%	8,8%	4,4%	100,0%	
Total		87	159	27	12	285
		30,5%	55,8%	9,5%	4,2%	100,0%

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

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	57	68	8	3	136
		41,9%	50,0%	5,9%	2,2%	100,0%
POL	Ženski	55	73	9	12	149
		36,9%	49,0%	6,0%	8,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	35	24	8	4	71
		49,3%	33,8%	11,3%	5,6%	100,0%
	25 - 55 godina	63	103	9	10	185
		34,1%	55,7%	4,9%	5,4%	100,0%
	Preko 55 godina	14	13	1	1	29
		48,3%	44,8%	3,4%	3,4%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10	15	4	1	30
		33,3%	50,0%	13,3%	3,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	76	87	11	13	187
		40,6%	46,5%	5,9%	7,0%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	26	38	2	2	68
		38,2%	55,9%	2,9%	2,9%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	61	87	10	9	167
		36,5%	52,1%	6,0%	5,4%	100,0%
	Nezaposlen	19	23	1	3	46
		41,3%	50,0%	2,2%	6,5%	100,0%
	Student	18	16	7	1	42
		42,9%	38,1%	16,7%	2,4%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	14	14	0	2	30	
	46,7%	46,7%	0,0%	6,7%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	14	16	3	2	35
		40,0%	45,7%	8,6%	5,7%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	30	48	8	3	89
		33,7%	53,9%	9,0%	3,4%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	19	15	4	4	42
		45,2%	35,7%	9,5%	9,5%	100,0%
U kategoriji preko 75% prihoda	32	45	1	5	83	
	38,6%	54,2%	1,2%	6,0%	100,0%	
REGIJA	Centralna	70	76	8	7	161
		43,5%	47,2%	5,0%	4,3%	100,0%
	Juzna	16	33	4	4	57
		28,1%	57,9%	7,0%	7,0%	100,0%
	Sjeverna	27	32	5	4	68
		39,7%	47,1%	7,4%	5,9%	100,0%
Total		113	141	17	15	286
		39,5%	49,3%	5,9%	5,2%	100,0%

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

		da i znam čime se bavi	da, ali ne znam čime se bavi	ne	Total
POL	Muški	127 24,3%	168 32,2%	227 43,5%	522 100,0%
	Ženski	77 14,7%	177 33,8%	270 51,5%	524 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	22 13,5%	49 30,1%	92 56,4%	163 100,0%
	25 - 55 godina	129 21,6%	215 36,1%	252 42,3%	596 100,0%
	Preko 55 godina	54 18,8%	81 28,1%	153 53,1%	288 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	13 9,2%	34 24,1%	94 66,7%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	134 17,7%	247 32,5%	378 49,8%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	57 39,3%	63 43,4%	25 17,2%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	122 24,3%	169 33,6%	212 42,1%	503 100,0%
	Nezaposlen	22 11,1%	75 37,9%	101 51,0%	198 100,0%
	Student	11 14,5%	23 30,3%	42 55,3%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	48 18,0%	77 28,8%	142 53,2%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	38 16,4%	79 34,1%	115 49,6%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	42 14,1%	118 39,7%	137 46,1%	297 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	39 22,7%	52 30,2%	81 47,1%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	66 29,2%	60 26,5%	100 44,2%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	95 20,0%	191 40,1%	190 39,9%	476 100,0%
	Juzna	43 17,3%	64 25,8%	141 56,9%	248 100,0%
	Sjeverna	66 20,5%	90 28,0%	166 51,6%	322 100,0%
Total		204 19,5%	345 33,0%	497 47,5%	1046 100,0%

Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija? Crosstabulation

		veoma mnogo	mnogo	malo	veoma malo	ne znam, nemam stav	Total
POL	Muški	6	21	16	11	73	127
		4,7%	16,5%	12,6%	8,7%	57,5%	100,0%
	Ženski	3	15	8	4	47	77
		3,9%	19,5%	10,4%	5,2%	61,0%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	2	6	1	1	12	22
		9,1%	27,3%	4,5%	4,5%	54,5%	100,0%
	25 - 55 godina	5	23	18	11	71	128
		3,9%	18,0%	14,1%	8,6%	55,5%	100,0%
	Preko 55 godina	2	7	5	3	36	53
		3,8%	13,2%	9,4%	5,7%	67,9%	100,0%
	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	0	1	0	2	10	13
		0,0%	7,7%	0,0%	15,4%	76,9%	100,0%
OBRAZOVANJE	Više sekundarno obrazovanje	4	24	13	7	86	134
		3,0%	17,9%	9,7%	5,2%	64,2%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	5	11	11	6	23	56
		8,9%	19,6%	19,6%	10,7%	41,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	6	26	16	10	64	122
		4,9%	21,3%	13,1%	8,2%	52,5%	100,0%
	Nezaposlen	3	1	1	2	15	22
		13,6%	4,5%	4,5%	9,1%	68,2%	100,0%
	Student	0	3	1	1	6	11
		0,0%	27,3%	9,1%	9,1%	54,5%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	Drugo, ali ne u radnom statusu	0	6	6	2	33	47
		0,0%	12,8%	12,8%	4,3%	70,2%	100,0%
	U prvih 25% prihoda	1	5	2	3	27	38
		2,6%	13,2%	5,3%	7,9%	71,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	3	10	3	3	22	41
		7,3%	24,4%	7,3%	7,3%	53,7%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	2	6	4	0	27	39
		5,1%	15,4%	10,3%	0,0%	69,2%	100,0%
REGIJA	U kategoriji preko 75% prihoda	3	10	13	7	32	65
		4,6%	15,4%	20,0%	10,8%	49,2%	100,0%
	Centralna	4	18	21	6	46	95
		4,2%	18,9%	22,1%	6,3%	48,4%	100,0%
	Juzna	1	8	1	3	30	43
		2,3%	18,6%	2,3%	7,0%	69,8%	100,0%
	Sjeverna	4	10	2	6	44	66
		6,1%	15,2%	3,0%	9,1%	66,7%	100,0%
	Total	9	36	24	15	120	204
		4,4%	17,6%	11,8%	7,4%	58,8%	100,0%

Preko koga ste čuli za agenciju?

		TV	novine	ostali mediji - radio, internet	čuli ste od nekog - prijatelji, kolege	Total
POL	Muški	187	70	36	58	351
		53,3%	19,9%	10,2%	16,6%	100,0%
	Ženski	147	64	32	45	289
		50,8%	22,3%	11,2%	15,7%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	33	14	12	20	79
		41,9%	17,2%	15,4%	25,6%	100,0%
	25 - 55 godina	216	84	42	60	402
		53,7%	21,0%	10,3%	14,9%	100,0%
Preko 55 godina	85	36	14	24	159	
	53,2%	22,9%	9,1%	14,8%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	26	8	8	10	52
		50,1%	15,3%	15,3%	19,2%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	245	100	38	66	448
		54,6%	22,2%	8,5%	14,7%	100,0%
Tercijarno obrazovanje	63	27	22	28	139	
	45,1%	19,1%	15,8%	19,9%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	177	77	41	53	348
		50,8%	22,1%	11,7%	15,4%	100,0%
	Nezaposlen	61	23	6	17	107
		56,8%	21,2%	5,7%	16,3%	100,0%
Student	14	3	8	11	37	
	39,5%	8,2%	22,1%	30,3%	100,0%	
Drugo, ali ne u radnom statusu	82	32	13	22	149	
	55,1%	21,3%	9,1%	14,5%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	83	25	8	20	137
		61,1%	18,4%	5,9%	14,6%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	96	43	21	27	187
		51,3%	22,9%	11,5%	14,3%	100,0%
U kategoriji od 50% do 75% prihoda	52	23	8	20	103	
	50,4%	22,1%	7,9%	19,6%	100,0%	
U kategoriji preko 75% prihoda	70	34	23	26	154	
	45,6%	22,3%	15,0%	17,1%	100,0%	
REGIJA	Centralna	168	67	32	63	330
		51,0%	20,2%	9,8%	19,0%	100,0%
	Juzna	49	29	19	28	125
		39,6%	22,9%	15,1%	22,4%	100,0%
Sjeverna	116	39	17	13	185	
	62,7%	21,1%	9,2%	7,0%	100,0%	
Total		334	134	68	104	640
		52,1%	21,0%	10,7%	16,2%	100,0%

Da li ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga? Crosstabulation

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	21 4,0%	124 23,8%	144 27,6%	232 44,5%	521 100,0%
	Ženski	16 3,1%	132 25,2%	103 19,7%	272 52,0%	523 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	3 1,9%	34 21,0%	37 22,8%	88 54,3%	162 100,0%
	25 - 55 godina	28 4,7%	174 29,2%	145 24,3%	249 41,8%	596 100,0%
	Preko 55 godina	7 2,4%	48 16,7%	66 22,9%	167 58,0%	288 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	3 2,1%	19 13,5%	21 14,9%	98 69,5%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	16 2,1%	155 20,4%	192 25,3%	396 52,2%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	18 12,4%	83 57,2%	35 24,1%	9 6,2%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	20 4,0%	142 28,3%	133 26,5%	207 41,2%	502 100,0%
	Nezaposlen	9 4,5%	54 27,1%	35 17,6%	101 50,8%	199 100,0%
	Student	1 1,3%	17 22,4%	18 23,7%	40 52,6%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	7 2,6%	43 16,1%	62 23,2%	155 58,1%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	9 3,9%	49 21,1%	43 18,5%	131 56,5%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	10 3,4%	66 22,2%	85 28,6%	136 45,8%	297 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	3 1,7%	46 26,7%	42 24,4%	81 47,1%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	10 4,4%	69 30,5%	52 23,0%	95 42,0%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	17 3,6%	137 28,8%	129 27,1%	193 40,5%	476 100,0%
	Juzna	5 2,0%	55 22,2%	50 20,2%	138 55,6%	248 100,0%
	Sjeverna	15 4,7%	65 20,2%	69 21,4%	173 53,7%	322 100,0%
Total		37 3,5%	257 24,6%	248 23,7%	504 48,2%	1046 100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	9 1,7%	136 26,1%	77 14,8%	299 57,4%	521 100,0%
	Ženski	9 1,7%	140 26,7%	64 12,2%	312 59,4%	525 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	1 ,6%	36 22,1%	25 15,3%	101 62,0%	163 100,0%
	25 - 55 godina	14 2,4%	187 31,4%	84 14,1%	310 52,1%	595 100,0%
	Preko 55 godina	3 1,0%	52 18,1%	32 11,1%	200 69,7%	287 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1 ,7%	21 14,9%	16 11,3%	103 73,0%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	5 ,7%	166 21,9%	105 13,8%	483 63,6%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	12 8,3%	89 61,4%	20 13,8%	24 16,6%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	12 2,4%	151 30,0%	78 15,5%	262 52,1%	503 100,0%
	Nezaposlen	2 1,0%	61 30,7%	15 7,5%	121 60,8%	199 100,0%
	Student	1 1,3%	17 22,4%	16 21,1%	42 55,3%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	3 1,1%	47 17,6%	31 11,6%	186 69,7%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4 1,7%	54 23,3%	21 9,1%	153 65,9%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	6 2,0%	70 23,6%	49 16,6%	171 57,8%	296 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	1 ,6%	48 27,9%	25 14,5%	98 57,0%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	5 2,2%	74 32,6%	32 14,1%	116 51,1%	227 100,0%
REGIJA	Centralna	8 1,7%	146 30,7%	82 17,2%	240 50,4%	476 100,0%
	Juzna	2 ,8%	58 23,4%	23 9,3%	165 66,5%	248 100,0%
	Sjeverna	8 2,5%	72 22,4%	36 11,2%	206 64,0%	322 100,0%
Total		18 1,7%	276 26,4%	141 13,5%	611 58,4%	1046 100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	62	166	124	170	522
		11,9%	31,8%	23,8%	32,6%	100,0%
	Ženski	67	151	96	210	524
		12,8%	28,8%	18,3%	40,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	16	42	35	70	163
		9,8%	25,8%	21,5%	42,9%	100,0%
	25 - 55 godina	91	195	130	180	596
		15,3%	32,7%	21,8%	30,2%	100,0%
	Preko 55 godina	22	80	55	131	288
		7,6%	27,8%	19,1%	45,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10	34	29	68	141
		7,1%	24,1%	20,6%	48,2%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	76	206	171	306	759
		10,0%	27,1%	22,5%	40,3%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	44	76	20	6	146
		30,1%	52,1%	13,7%	4,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	82	157	113	152	504
		16,3%	31,2%	22,4%	30,2%	100,0%
	Nezaposlen	24	58	38	79	199
		12,1%	29,1%	19,1%	39,7%	100,0%
	Student	6	25	17	29	77
		7,8%	32,5%	22,1%	37,7%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	17	77	52	121	267
		6,4%	28,8%	19,5%	45,3%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	24	68	46	94	232
		10,3%	29,3%	19,8%	40,5%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	33	90	72	101	296
		11,1%	30,4%	24,3%	34,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	23	51	34	64	172
		13,4%	29,7%	19,8%	37,2%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	32	74	46	74	226
		14,2%	32,7%	20,4%	32,7%	100,0%
REGIJA	Centralna	23	188	124	141	476
		4,8%	39,5%	26,1%	29,6%	100,0%
	Juzna	39	60	61	87	247
		15,8%	24,3%	24,7%	35,2%	100,0%
	Sjeverna	67	68	35	152	322
		20,8%	21,1%	10,9%	47,2%	100,0%
Total		129	316	220	380	1045
		12,3%	30,2%	21,1%	36,4%	100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	24 4,6%	156 29,9%	151 29,0%	190 36,5%	521 100,0%
	Ženski	28 5,3%	142 27,0%	133 25,3%	222 42,3%	525 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	4 2,5%	42 25,9%	44 27,2%	72 44,4%	162 100,0%
	25 - 55 godina	38 6,4%	191 32,1%	165 27,7%	201 33,8%	595 100,0%
	Preko 55 godina	10 3,5%	64 22,3%	74 25,8%	139 48,4%	287 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1 ,7%	29 20,6%	34 24,1%	77 54,6%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	24 3,2%	187 24,6%	219 28,9%	329 43,3%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	27 18,6%	82 56,6%	31 21,4%	5 3,4%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	33 6,6%	155 30,8%	145 28,8%	170 33,8%	503 100,0%
	Nezaposlen	10 5,1%	63 31,8%	43 21,7%	82 41,4%	198 100,0%
	Student	1 1,3%	19 25,0%	24 31,6%	32 42,1%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	8 3,0%	61 22,8%	71 26,6%	127 47,6%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	8 3,4%	58 25,0%	59 25,4%	107 46,1%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	16 5,4%	85 28,7%	89 30,1%	106 35,8%	296 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	5 2,9%	50 29,1%	48 27,9%	69 40,1%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	14 6,2%	73 32,3%	61 27,0%	78 34,5%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	33 6,9%	155 32,6%	169 35,5%	119 25,0%	476 100,0%
	Juzna	6 2,4%	68 27,4%	46 18,5%	128 51,6%	248 100,0%
	Sjeverna	13 4,0%	75 23,3%	69 21,4%	165 51,2%	322 100,0%
Total		52 5,0%	298 28,5%	284 27,2%	412 39,4%	1046 100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	15	130	166	210	521
		2,9%	25,0%	31,9%	40,3%	100,0%
	Ženski	16	132	135	240	523
		3,1%	25,2%	25,8%	45,9%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	1	36	45	80	162
		,6%	22,2%	27,8%	49,4%	100,0%
	25 - 55 godina	24	178	178	216	596
		4,0%	29,9%	29,9%	36,2%	100,0%
	Preko 55 godina	7	48	79	154	288
		2,4%	16,7%	27,4%	53,5%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1	21	34	85	141
		,7%	14,9%	24,1%	60,3%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	18	153	230	358	759
		2,4%	20,2%	30,3%	47,2%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	12	89	38	6	145
		8,3%	61,4%	26,2%	4,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	21	142	156	184	503
		4,2%	28,2%	31,0%	36,6%	100,0%
	Nezaposlen	2	61	46	90	199
		1,0%	30,7%	23,1%	45,2%	100,0%
	Student	1	17	23	35	76
		1,3%	22,4%	30,3%	46,1%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	8	42	77	140	267
		3,0%	15,7%	28,8%	52,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	53	55	119	232
		2,2%	22,8%	23,7%	51,3%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	9	66	103	118	296
		3,0%	22,3%	34,8%	39,9%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	4	45	47	76	172
		2,3%	26,2%	27,3%	44,2%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	11	68	65	82	226
		4,9%	30,1%	28,8%	36,3%	100,0%
REGIJA	Centralna	10	144	170	152	476
		2,1%	30,3%	35,7%	31,9%	100,0%
	Juzna	13	48	59	129	249
		5,2%	19,3%	23,7%	51,8%	100,0%
	Sjeverna	9	71	73	169	322
		2,8%	22,0%	22,7%	52,5%	100,0%
Total		32	263	302	450	1047
		3,1%	25,1%	28,8%	43,0%	100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	16	129	166	210	521
		3,1%	24,8%	31,9%	40,3%	100,0%
	Ženski	15	133	133	242	523
		2,9%	25,4%	25,4%	46,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	2	35	48	77	162
		1,2%	21,6%	29,6%	47,5%	100,0%
	25 - 55 godina	23	179	172	222	596
		3,9%	30,0%	28,9%	37,2%	100,0%
	Preko 55 godina	7	48	80	153	288
		2,4%	16,7%	27,8%	53,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1	21	35	84	141
		,7%	14,9%	24,8%	59,6%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	18	153	227	361	759
		2,4%	20,2%	29,9%	47,6%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	12	89	38	6	145
		8,3%	61,4%	26,2%	4,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	20	143	155	185	503
		4,0%	28,4%	30,8%	36,8%	100,0%
	Nezaposlen	3	60	43	93	199
		1,5%	30,2%	21,6%	46,7%	100,0%
	Student	1	17	25	33	76
		1,3%	22,4%	32,9%	43,4%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	8	42	77	140	267	
		3,0%	15,7%	28,8%	52,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	53	53	121	232
		2,2%	22,8%	22,8%	52,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	8	67	103	118	296
		2,7%	22,6%	34,8%	39,9%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	4	45	47	76	172
		2,3%	26,2%	27,3%	44,2%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	11	68	63	84	226
		4,9%	30,1%	27,9%	37,2%	100,0%
REGIJA	Centralna	10	144	168	154	476
		2,1%	30,3%	35,3%	32,4%	100,0%
	Juzna	13	48	59	129	249
		5,2%	19,3%	23,7%	51,8%	100,0%
	Sjeverna	9	71	73	169	322
		2,8%	22,0%	22,7%	52,5%	100,0%
Total	32	263	300	452	1047	
	3,1%	25,1%	28,7%	43,2%	100,0%	

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	17	128	174	202	521
		3,3%	24,6%	33,4%	38,8%	100,0%
	Ženski	16	132	139	236	523
		3,1%	25,2%	26,6%	45,1%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	2	35	48	77	162
		1,2%	21,6%	29,6%	47,5%	100,0%
	25 - 55 godina	25	177	180	214	596
		4,2%	29,7%	30,2%	35,9%	100,0%
	Preko 55 godina	7	48	86	147	288
		2,4%	16,7%	29,9%	51,0%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1	21	44	75	141
		,7%	14,9%	31,2%	53,2%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	18	153	232	356	759
		2,4%	20,2%	30,6%	46,9%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	14	87	38	6	145
		9,7%	60,0%	26,2%	4,1%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	22	141	157	183	503
		4,4%	28,0%	31,2%	36,4%	100,0%
	Nezaposlen	3	60	48	88	199
		1,5%	30,2%	24,1%	44,2%	100,0%
	Student	1	17	26	32	76
		1,3%	22,4%	34,2%	42,1%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	8	42	83	134	267
		3,0%	15,7%	31,1%	50,2%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5	53	65	109	232
		2,2%	22,8%	28,0%	47,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	9	66	104	117	296
		3,0%	22,3%	35,1%	39,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	4	45	47	76	172
		2,3%	26,2%	27,3%	44,2%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	12	67	64	83	226
		5,3%	29,6%	28,3%	36,7%	100,0%
REGIJA	Centralna	11	143	182	140	476
		2,3%	30,0%	38,2%	29,4%	100,0%
	Juzna	13	48	58	130	249
		5,2%	19,3%	23,3%	52,2%	100,0%
	Sjeverna	10	70	74	168	322
		3,1%	21,7%	23,0%	52,2%	100,0%
Total		34	261	314	438	1047
		3,2%	24,9%	30,0%	41,8%	100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	24 4,6%	133 25,5%	174 33,4%	190 36,5%	521 100,0%
	Ženski	23 4,4%	142 27,1%	153 29,2%	206 39,3%	524 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	11 6,7%	39 23,9%	47 28,8%	66 40,5%	163 100,0%
	25 - 55 godina	30 5,0%	181 30,4%	191 32,1%	193 32,4%	595 100,0%
	Preko 55 godina	6 2,1%	55 19,1%	90 31,3%	137 47,6%	288 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	10 7,1%	27 19,1%	30 21,3%	74 52,5%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	21 2,8%	184 24,2%	257 33,9%	297 39,1%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	16 11,0%	64 44,1%	40 27,6%	25 17,2%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	23 4,6%	151 30,1%	165 32,9%	163 32,5%	502 100,0%
	Nezaposlen	9 4,5%	55 27,6%	51 25,6%	84 42,2%	199 100,0%
	Student	8 10,5%	16 21,1%	25 32,9%	27 35,5%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	7 2,6%	53 19,9%	86 32,2%	121 45,3%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	5 2,2%	56 24,1%	73 31,5%	98 42,2%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	16 5,4%	68 23,0%	108 36,5%	104 35,1%	296 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	9 5,2%	47 27,3%	50 29,1%	66 38,4%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	12 5,3%	72 31,9%	61 27,0%	81 35,8%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	41 8,6%	137 28,8%	162 34,0%	136 28,6%	476 100,0%
	Juzna	4 1,6%	64 25,8%	45 18,1%	135 54,4%	248 100,0%
	Sjeverna	2 ,6%	75 23,3%	120 37,3%	125 38,8%	322 100,0%
Total		47 4,5%	276 26,4%	327 31,3%	396 37,9%	1046 100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total	
POL	Muški	35	141	176	170	522	
		6,7%	27,0%	33,7%	32,6%	100,0%	
	Ženski	27	150	153	194	524	
		5,2%	28,6%	29,2%	37,0%	100,0%	
STAROST	18 - 24 godina	11	41	47	64	163	
		6,7%	25,2%	28,8%	39,3%	100,0%	
	25 - 55 godina	43	194	183	176	596	
		7,2%	32,6%	30,7%	29,5%	100,0%	
	Preko 55 godina	8	56	100	124	288	
		2,8%	19,4%	34,7%	43,1%	100,0%	
	OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	9	28	32	72	141
			6,4%	19,9%	22,7%	51,1%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	29	193	268	268	758	
		3,8%	25,5%	35,4%	35,4%	100,0%	
	Tercijarno obrazovanje	23	70	28	24	145	
		15,9%	48,3%	19,3%	16,6%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	35	161	157	150	503	
		7,0%	32,0%	31,2%	29,8%	100,0%	
	Nezaposlen	11	58	52	78	199	
		5,5%	29,1%	26,1%	39,2%	100,0%	
	Student	7	18	24	27	76	
		9,2%	23,7%	31,6%	35,5%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	9	57	78	88	232	
		3,9%	24,6%	33,6%	37,9%	100,0%	
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	20	76	107	93	296	
		6,8%	25,7%	36,1%	31,4%	100,0%	
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	9	49	51	63	172	
		5,2%	28,5%	29,7%	36,6%	100,0%	
U kategoriji preko 75% prihoda	15	76	60	75	226		
	6,6%	33,6%	26,5%	33,2%	100,0%		
REGIJA	Centralna	43	152	161	120	476	
		9,0%	31,9%	33,8%	25,2%	100,0%	
	Juzna	7	64	54	123	248	
		2,8%	25,8%	21,8%	49,6%	100,0%	
	Sjeverna	11	76	114	121	322	
		3,4%	23,6%	35,4%	37,6%	100,0%	
Total		61	292	329	364	1046	
		5,8%	27,9%	31,5%	34,8%	100,0%	

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	18 3,5%	139 26,7%	193 37,0%	171 32,8%	521 100,0%
	Ženski	16 3,1%	149 28,4%	167 31,9%	192 36,6%	524 100,0%
STAROST	18 - 24 godina	6 3,7%	44 27,0%	50 30,7%	63 38,7%	163 100,0%
	25 - 55 godina	23 3,9%	188 31,6%	208 35,0%	176 29,6%	595 100,0%
	Preko 55 godina	5 1,7%	56 19,4%	103 35,8%	124 43,1%	288 100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	8 5,7%	29 20,6%	32 22,7%	72 51,1%	141 100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	16 2,1%	189 24,9%	288 37,9%	266 35,0%	759 100,0%
	Tercijarno obrazovanje	10 6,9%	70 48,3%	40 27,6%	25 17,2%	145 100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	18 3,6%	156 31,1%	178 35,5%	150 29,9%	502 100,0%
	Nezaposlen	5 2,5%	59 29,6%	57 28,6%	78 39,2%	199 100,0%
	Student	5 6,6%	19 25,0%	26 34,2%	26 34,2%	76 100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	6 2,2%	54 20,2%	99 37,1%	108 40,4%	267 100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	3 1,3%	58 25,0%	83 35,8%	88 37,9%	232 100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	12 4,1%	72 24,3%	118 39,9%	94 31,8%	296 100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	7 4,1%	49 28,5%	53 30,8%	63 36,6%	172 100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	8 3,5%	76 33,6%	69 30,5%	73 32,3%	226 100,0%
REGIJA	Centralna	30 6,3%	148 31,1%	181 38,0%	117 24,6%	476 100,0%
	Juzna	3 1,2%	65 26,2%	56 22,6%	124 50,0%	248 100,0%
	Sjeverna	1 ,3%	76 23,6%	123 38,2%	122 37,9%	322 100,0%
Total		34 3,3%	289 27,6%	360 34,4%	363 34,7%	1046 100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	14	144	193	171	522
		2,7%	27,6%	37,0%	32,8%	100,0%
	Ženski	13	152	166	193	524
		2,5%	29,0%	31,7%	36,8%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	5	45	49	64	163
		3,1%	27,6%	30,1%	39,3%	100,0%
	25 - 55 godina	17	195	208	176	596
		2,9%	32,7%	34,9%	29,5%	100,0%
	Preko 55 godina	5	56	103	124	288
		1,7%	19,4%	35,8%	43,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	5	32	33	71	141
		3,5%	22,7%	23,4%	50,4%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	13	192	285	269	759
		1,7%	25,3%	37,5%	35,4%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	9	71	41	24	145
		6,2%	49,0%	28,3%	16,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	14	160	178	150	502
		2,8%	31,9%	35,5%	29,9%	100,0%
	Nezaposlen	5	59	57	78	199
		2,5%	29,6%	28,6%	39,2%	100,0%
	Student	3	21	25	27	76
		3,9%	27,6%	32,9%	35,5%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	5	55	99	108	267
		1,9%	20,6%	37,1%	40,4%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	3	58	85	86	232
		1,3%	25,0%	36,6%	37,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	8	76	117	95	296
		2,7%	25,7%	39,5%	32,1%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	7	49	53	63	172
		4,1%	28,5%	30,8%	36,6%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	6	78	67	75	226
		2,7%	34,5%	29,6%	33,2%	100,0%
REGIJA	Centralna	24	154	179	119	476
		5,0%	32,4%	37,6%	25,0%	100,0%
	Juzna	2	66	57	123	248
		,8%	26,6%	23,0%	49,6%	100,0%
	Sjeverna	1	76	123	122	322
		,3%	23,6%	38,2%	37,9%	100,0%
Total		27	296	359	364	1046
		2,6%	28,3%	34,3%	34,8%	100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	8	93	212	208	521
		1,5%	17,9%	40,7%	39,9%	100,0%
	Ženski	14	91	187	232	524
		2,7%	17,4%	35,7%	44,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	3	30	57	74	164
		1,8%	18,3%	34,8%	45,1%	100,0%
	25 - 55 godina	15	120	232	228	595
		2,5%	20,2%	39,0%	38,3%	100,0%
	Preko 55 godina	4	34	111	139	288
		1,4%	11,8%	38,5%	48,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	17	38	82	141
		2,8%	12,1%	27,0%	58,2%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	12	121	311	316	760
		1,6%	15,9%	40,9%	41,6%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	6	46	50	43	145
		4,1%	31,7%	34,5%	29,7%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	11	96	204	193	504
		2,2%	19,0%	40,5%	38,3%	100,0%
	Nezaposlen	5	34	66	94	199
		2,5%	17,1%	33,2%	47,2%	100,0%
	Student	2	16	27	31	76
		2,6%	21,1%	35,5%	40,8%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	4	38	103	122	267
		1,5%	14,2%	38,6%	45,7%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	2	38	91	101	232
		,9%	16,4%	39,2%	43,5%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	7	45	124	120	296
		2,4%	15,2%	41,9%	40,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	6	31	63	72	172
		3,5%	18,0%	36,6%	41,9%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	6	47	77	96	226
		2,7%	20,8%	34,1%	42,5%	100,0%
REGIJA	Centralna	19	124	181	151	475
		4,0%	26,1%	38,1%	31,8%	100,0%
	Juzna	2	33	58	154	247
		,8%	13,4%	23,5%	62,3%	100,0%
	Sjeverna	1	26	160	135	322
		,3%	8,1%	49,7%	41,9%	100,0%
Total		22	183	399	440	1044
		2,1%	17,5%	38,2%	42,1%	100,0%

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

		Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	Total
POL	Muški	14	144	186	178	522
		2,7%	27,6%	35,6%	34,1%	100,0%
	Ženski	15	150	162	197	524
		2,9%	28,6%	30,9%	37,6%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	6	44	50	63	163
		3,7%	27,0%	30,7%	38,7%	100,0%
	25 - 55 godina	18	194	199	185	596
		3,0%	32,6%	33,4%	31,0%	100,0%
	Preko 55 godina	5	56	100	127	288
		1,7%	19,4%	34,7%	44,1%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	6	31	32	72	141
		4,3%	22,0%	22,7%	51,1%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	15	190	275	279	759
		2,0%	25,0%	36,2%	36,8%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	8	72	41	24	145
		5,5%	49,7%	28,3%	16,6%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	13	161	173	155	502
		2,6%	32,1%	34,5%	30,9%	100,0%
	Nezaposlen	6	58	53	82	199
		3,0%	29,1%	26,6%	41,2%	100,0%
	Student	4	20	26	26	76
		5,3%	26,3%	34,2%	34,2%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	6	54	96	111	267
		2,2%	20,2%	36,0%	41,6%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	4	57	80	91	232
		1,7%	24,6%	34,5%	39,2%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	9	75	110	102	296
		3,0%	25,3%	37,2%	34,5%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	8	48	53	63	172
		4,7%	27,9%	30,8%	36,6%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	5	79	67	75	226
		2,2%	35,0%	29,6%	33,2%	100,0%
REGIJA	Centralna	26	152	172	126	476
		5,5%	31,9%	36,1%	26,5%	100,0%
	Juzna	2	66	53	127	248
		,8%	26,6%	21,4%	51,2%	100,0%
	Sjeverna	1	76	123	122	322
		,3%	23,6%	38,2%	37,9%	100,0%
Total		29	294	348	375	1046
		2,8%	28,1%	33,3%	35,9%	100,0%

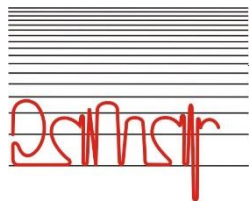
Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru, Agenciji ili Ministarstvu?
Crosstabulation

		Da	Ne	Total
POL	Muški	38	484	522
		7,3%	92,7%	100,0%
	Ženski	29	495	524
		5,5%	94,5%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	10	153	163
		6,1%	93,9%	100,0%
	25 - 55 godina	46	549	595
		7,7%	92,3%	100,0%
	Preko 55 godina	11	276	287
		3,8%	96,2%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	4	137	141
		2,8%	97,2%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	52	707	759
		6,9%	93,1%	100,0%
	Tercijarno obrazovanje	11	134	145
		7,6%	92,4%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	38	465	503
		7,6%	92,4%	100,0%
	Nezaposlen	12	187	199
		6,0%	94,0%	100,0%
	Student	7	70	77
		9,1%	90,9%	100,0%
Drugo, ali ne u radnom statusu	10	257	267	
	3,7%	96,3%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	14	218	232
		6,0%	94,0%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	24	272	296
		8,1%	91,9%	100,0%
	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	5	167	172
		2,9%	97,1%	100,0%
	U kategoriji preko 75% prihoda	17	209	226
		7,5%	92,5%	100,0%
REGIJA	Centralna	41	435	476
		8,6%	91,4%	100,0%
	Juzna	17	231	248
		6,9%	93,1%	100,0%
	Sjeverna	9	313	322
		2,8%	97,2%	100,0%
Total		67	979	1046
		6,4%	93,6%	100,0%

Da li ste zadovoljni njihovom ažurnošću? Crosstabulation

		veoma zadovoljan	uglavnom zadovoljan	uglavnom nezadovoljan	veoma nezadovoljan	Total
POL	Muški	4	15	14	5	38
		10,5%	39,5%	36,8%	13,2%	100,0%
POL	Ženski	5	16	5	3	29
		17,2%	55,2%	17,2%	10,3%	100,0%
STAROST	18 - 24 godina	0	5	3	2	10
		0,0%	50,0%	30,0%	20,0%	100,0%
	25 - 55 godina	9	21	13	3	46
19,6%		45,7%	28,3%	6,5%	100,0%	
STAROST	Preko 55 godina	0	5	3	3	11
		0,0%	45,5%	27,3%	27,3%	100,0%
OBRAZOVANJE	Osnovno, niže ili sekundarno obrazovanje	1	3	0	0	4
		25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Više sekundarno obrazovanje	6	24	16	6	52
11,5%		46,2%	30,8%	11,5%	100,0%	
OBRAZOVANJE	Tercijarno obrazovanje	2	4	3	2	11
		18,2%	36,4%	27,3%	18,2%	100,0%
ZAPOSLENJE	Zaposleni ili samo zaposlen	6	19	9	4	38
		15,8%	50,0%	23,7%	10,5%	100,0%
	Nezaposlen	3	5	4	0	12
25,0%		41,7%	33,3%	0,0%	100,0%	
ZAPOSLENJE	Student	0	4	2	1	7
		0,0%	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%
	Drugo, ali ne u radnom statusu	0	3	4	3	10
0,0%		30,0%	40,0%	30,0%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U prvih 25% prihoda	3	7	3	1	14
		21,4%	50,0%	21,4%	7,1%	100,0%
	U kategoriji od 25% do 50% prihoda	2	13	6	3	24
8,3%		54,2%	25,0%	12,5%	100,0%	
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji od 50% do 75% prihoda	0	2	3	0	5
		0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA	U kategoriji preko 75% prihoda	3	7	4	3	17
		17,6%	41,2%	23,5%	17,6%	100,0%
REGIJA	Centralna	5	20	8	8	41
		12,2%	48,8%	19,5%	19,5%	100,0%
	Juzna	3	8	6	0	17
17,6%		47,1%	35,3%	0,0%	100,0%	
REGIJA	Sjeverna	1	3	5	0	9
		11,1%	33,3%	55,6%	0,0%	100,0%
Total		9	31	19	8	67
Total		13,4%	46,3%	28,4%	11,9%	100,0%

ANKETNI UPITNIK



FIKSNA TELEFONIJA:

1. Da li u svom domaćinstvu imate fiksnu telefonsku liniju?

1. Da (PREĆI NA PITANJE 3.)
2. Ne (PREĆI NA PITANJE 2.)

2. Koji je glavni razlog što ne posjedujete fiksni telefon u svom domaćinstvu? (moguće više odgovora)

1. Ne postojanje tehničkih mogućnosti
2. Još uvijek čekam da mi instaliraju fiksni telefon
3. Previsoke su cijene poziva sa fiksnog telefona
4. Imam pristup fiksnom telefonu van kuće (npr. na poslu)
5. Umjesto fiksnog koristim mobilni telefon
6. Koristim VoIP uslugu
7. Drugi razlog, koji _____
(PREĆI NA PITANJE 13.)

3. Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?

1. Crnogorski Telekom
2. M Tel

4. Da li ste ikada promijenili provajdera fiksne telefonije?

1. Da
2. Ne (PREĆI NA PITANJE 6.)

5. Zbog čega?(moguće više odgovora)

1. nisam bio zadovoljan cijenama
2. novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom
3. lošiji kvalitet usluge starog provajdera
4. bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder
5. kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera
6. drugi razlog _____

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

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

6.1 Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni pojedinim uslugama

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Lokalni pozivi	1	2	3	4
2. Međugradski pozivi	1	2	3	4
3. Međunarodni pozivi	1	2	3	4
4. Prema mobilnim mrežama	1	2	3	4
5. Dial up pristup internetu	1	2	3	4
6. Servisi sa dodatom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)	1	2	3	4
7. Neka druga usluga _____	1	2	3	4

7. Da li ste zadovoljni cijenom servisa fiksne telefonije?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

7.1 Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Lokalni pozivi	1	2	3	4
2. Međugradski pozivi	1	2	3	4
3. Međunarodni pozivi	1	2	3	4
4. Prema mobilnim mrežama	1	2	3	4
5. Dial up pristup internetu	1	2	3	4
6. Servisi sa dodatom vrijednošću (Hotline, Tip dana, Horoskop, itd)	1	2	3	4
7. Neka druga usluga _____	1	2	3	4

8. Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 10.)

9. Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u fiksnoj telefoniji?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 11.)

10.1 Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 13.)

12. Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra) – (za one koji su zvali call centar)

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

12.1 Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra) :

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	1	2	3	4
2. Vrijeme čekanja na odgovor	1	2	3	4
3. Kvalitet odgovora	1	2	3	4
4. Kultura ophođenja	1	2	3	4

MOBILNA TELEFONIJA:

13. Koliko imate aktivnih mobilnih brojeva?

1. nijedan (PREĆI NA PITANJE 30.)
2. jedan
3. dva
4. više od dva

14. Da li ste (moguće više odgovora)

1. postpaid korisnik, Telenor
2. postpaid korisnik, T-Mobile
3. postpaid korisnik, M-tel
4. prepaid korisnik, Telenor
5. prepaid korisnik, T-Mobile
6. prepaid korisnik, M-tel

15. Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

1. da
2. ne
3. ne znam

16. Da li imate pametni (smart) telefon?

- a) da, i ima sljedeći operativni sistem
 1. Android
 2. iPhone OS
 3. Windows
 4. BlacBerry OS
 5. drugi, _____
6. ne znam
- b) ne

17. Koje servise mobilne telefonije koristite (moguće više odgovora)?

1. govor (razgovori)
2. SMS
3. prenos podataka/pristup internetu (GPRS, EDGE, W-CDMA, HSDPA, LTE)
4. video pozivi
5. MMS
6. govorna pošta
7. drugi servisi ___

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

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

18.1 Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom pojedinih usluga

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Govor (razgovori)	1	2	3	4
2. SMS	1	2	3	4
3. Prenos podatka/pristup internetu (GPRS, EDGE, W-CDMA, HSDPA, LTE)	1	2	3	4
4. Video pozivi	1	2	3	4
5. Govorna pošta	1	2	3	4
6. MMS	1	2	3	4
7. Neka druga, koja _____	1	2	3	4

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

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

19.1 Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama pojedinih usluga:

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Govor (razgovori)	1	2	3	4
2. SMS	1	2	3	4
3. Prenos podatka/pristup internetu (GPRS, EDGE, W-CDMA, HSDPA, LTE)	1	2	3	4
4. Video pozivi	1	2	3	4
5. Govorna pošta	1	2	3	4
6. MMS	1	2	3	4
7. Neka druga, koja _____	1	2	3	4

20. Da li ste koristili uslugu prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 22.)

21. Da li ste zadovoljni uslugom prenosivosti broja u mobilnoj telefoniji?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

22. Da li ste ikada promijenili provajdera mobilne telefonije?

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 24.)

23. Ukoliko jeste, zbog čega?(moguće više odgovora)

1. nisam bio zadovoljan cijenama
2. novi provajder me je kontaktirao sa boljom ponudom
3. lošiji kvalitet usluge starog provajdera
4. bolju uslugu korisnicima nudi novi provajder
5. kvalitet poziva je bolji kod novog provajdera
6. drugi razlog __

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 26.)

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

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

25.1 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	1	2	3	4
2. Vrijeme čekanja na odgovor	1	2	3	4
3. Kvalitet odgovora	1	2	3	4
4. Kultura ophođenja	1	2	3	4

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 30.)

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

1. Da, često
2. Rijetko
3. Ne, nikada

27. Šta mislite o cijenama roaminga?

1. previsoke su
2. u redu su u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji
3. niske su
4. ne mogu da procijenim

27.1 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	1	2	3	4
2. Odlazni pozivi	1	2	3	4
3. Prenos podatka/pristup internetu	1	2	3	4
4. SMS	1	2	3	4
5. MMS	1	2	3	4

28. Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatera?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

29. Ukoliko niste zadovoljni šta je razlog? (moguće više odgovora)

1. cijene su previsoke
2. problem sa pozivima
3. problem sa porukama
4. problem i sa pozivima i porukama
5. drugi razlog _____

1180:

30. Da li ste čuli za broj 1180?

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 34.)

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 34.)

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

1. Fiksne telefonije
2. Mobilne telefonije
3. Mobilne i fiksne telefonije

32. Da li ste ikada pozvali broj 1180?

1. da
2. ne

33. Kako ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

33.1 Ocijenite pojedine aspekte usluge:

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	1	2	3	4
2. Vrijeme čekanja na odgovor	1	2	3	4
3. Kvalitet odgovora	1	2	3	4
4. Kultura ophođenja	1	2	3	4

TELEVIZIJA:

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

a) da, i moj provajder je:

1. BroadBand Montenegro(BBM)
2. Cabling
3. Crnogorski Telekom-Extra TV
4. Eltamont
5. MediaNet
6. M-Kabl
7. TotalTV Montenegro

b) ne (PREĆI NA PITANJE 44.)

c) nemam TV i ne pratim program
(PREĆI NA PITANJE 44.)

35. Da li ste mijenjali provajdera TV programa ?

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 37.)

36. Šta je razlog za promjenu? (moguće više odgovora)

1. bolje cijene novog provajdera
2. veći broj dodatnih usluga (internet na primjer)
3. iskustvo prijatelja i porodice sa novim provajderom
4. bolja usluga novog provajdera (bolja ponuda kanala)
5. veća pouzdanost i kvalitet signala novog provajdera
6. novi provajder ima bolju reputaciju
7. posebne promotivne ponude novog provajdera
8. drugi razlog _____

(PREĆI NA PITANJE 38.)

37. Ukoliko NISTE mijenjali provajdera šta je razlog? (moguće više odgovora)

1. zadovoljan sam trenutnim provajderom
2. ne vjerujem da se može uštediti mijenjanjem provajdera
3. vezan sam ugovorom
4. nisam znao da je moguća promjena
5. u mjestu u kome živim nema mogućnosti za promjenu
6. morao bi da kupim dodatnu opremu
7. imao bih previše dodatnih troškova
8. drugi razlog _____

38. Da li ste zadovoljni kvalitetom slike koju vam pruža provajder?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

39. Da li ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

40. Da li ste zadovoljni cijenama TV programa svog provajdera?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 42.)

41.1 Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 44.)

43. Kako ste zadovoljni uslugom servisa podrške za korisnike (call centra) – (za one koji su zvali call centar)

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

43.1 Ocijenite pojedine aspekte usluge servisa podrške (Call centra) :

	Veoma zadovoljan	Uglavnom zadovoljan	Uglavnom nezadovoljan	Veoma nezadovoljan
1. Cijena poziva	1	2	3	4
2. Vrijeme čekanja na odgovor	1	2	3	4
3. Kvalitet odgovora	1	2	3	4
4. Kultura ophođenja	1	2	3	4

UPOTREBA INTERNETA

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 52.)

45. Da li ste zadovoljni kvalitetom internet servisa?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

46. Da li ste zadovoljni cijenom internet servisa?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

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

1. da
2. ne
3. ne znam

51.1. 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	1	2	3	4
2. Vrijeme čekanja na odgovor	1	2	3	4
3. Kvalitet odgovora	1	2	3	4
4. Kultura ophođenja	1	2	3	4

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

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

1. da i znam čime se bavi
2. da, ali ne znam čime se bavi (PREĆI NA P. 54.)
3. ne (PREĆI NA PITANJE 55.)

53. Koliko je Agencija učinila za razvoj tržišta elektronskih komunikacija?

1. veoma mnogo
2. mnogo
3. malo
4. veoma malo
5. ne znam, nemam stav

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

1. da
2. ne
3. ne znam

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 50.)

49.1 Kako ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

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

1. da
2. ne (PREĆI NA PITANJE 52.)

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

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

54. Preko koga ste čuli za Agenciju? (moguće više odgovora)

1. TV
2. novine
3. ostali mediji (radio, internet...)
4. čuli ste od nekog (prijatelji, kolege)

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

55. Da li ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?

1. Upoznat sam u velikoj mjeri
2. Uglavnom sam upoznat
3. Uglavnom nijesam upoznat
4. Uopšte nijesam upoznat

55.1. 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	1	2	3	4
2. Pravo na detaljan raščlanjen račun	1	2	3	4
3. Pravo na seobu i prenos broja	1	2	3	4
4. Pravo na zabranu odlaznih poziva	1	2	3	4
5. Pravo na ograničenje potrošnje	1	2	3	4
6. Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	1	2	3	4

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

1. Upoznat sam u velikoj mjeri
2. Uglavnom sam upoznat
3. Uglavnom nijesam upoznat
4. Uopšte nijesam upoznat

57. 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	1	2	3	4
2. Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	1	2	3	4
3. Kvalitetu usluge	1	2	3	4
4. Načinu refundacije	1	2	3	4
5. Fer politici korišćenja usluga	1	2	3	4

58. Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru, Agenciji ili Ministarstvu?

1. da
2. ne (PRESKOČI SLJEDEĆE PITANJE)

59. Da li ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

1. veoma zadovoljan
2. uglavnom zadovoljan
3. uglavnom nezadovoljan
4. veoma nezadovoljan

SOCIO-DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE ISPITANIKA/CA

1. POL

1. Muški
2. Ženski

2. GODINE _____

3. OBRAZOVANJE

1. Bez obrazovanja
2. Osnovno obrazovanje
3. Srednje obrazovanje
4. Više obrazovanje
5. Visoko obrazovanje
6. Magistar
7. Doktor nauka

4. ZAPOSLENJE

1. zaposleni ili samo zaposlen (uključujući porodični biznis)
2. nezaposlen
3. student
4. drugo, ali ne u radnom statusu (penzioner, neaktivan i sl.)

5. TRENUTNO ZANIMANJE _____

6. BROJ ČLANOVA DOMAĆINSTVA _____

6.1 Od kojih je koliko ispod 16? _____

7. MJESEČNI PRIHOD DOMAĆINSTVA _____

8. MJESTO STANOVANJA _____

9. TIP MJESTA STANOVANJA

1. veoma naseljeno mjesto
2. srednje naseljeno mjesto
3. slabo naseljeno mjesto

10. TIP NASELJA

1. Gradsko područje
2. Prigradsko područje
3. Ruralno područje