

Efnisyfirlit

Inngangur	1
1. Póst- og Fjarskiptastofnun.....	3
2. Fjarskiptamarkaðurinn á Íslandi.....	4
2.1 Nova	8
2.2 Síminn.....	9
2.3 Tal.....	11
2.4 Vodafone	12
3. Þjónusta	14
3.1 Þjónustufyrirtæki	14
3.2 Þjónustugæði	15
4. Tryggð viðskiptavina.....	17
5. Ánægja viðskiptavina.....	19
6. Verðlagning og virði þjónustu.....	21
7. Aðferðafræði rannsóknar.....	24
7.1 Þátttakendur.....	24
7.2 Mælitæki.....	24
7.3 Framkvæmd könnunar.....	25
7.4 Úrvinnsla	26
8. Niðurstöður könnunarinnar	27
8.1 Könnunin	27
8.1.1 Grunnupplýsingar	27
8.1.2 Ánægja þátttakenda	28
8.1.3 Áhrif þjónustugæða og verðs.....	30
8.1.4 Áhrif auglýsinga	36
8.1.5 Áhrif núverandi efnahagsástands	39
8.1.6 Aðrir áhrifaþættir.....	41
8.2. Samanburður niðurstöðu og fræða	48
9. Umræða.....	51
10. Niðurstaða	56

11. Hagnýtt gildi rannsóknar	58
12. Heimildaskrá	61
12.1 Ritaðar heimildir	61
12.2 Rafrænar heimildir	61
Viðauki 1	65
Viðauki 2	69