

Efnisyfirlit

1	Inngangur	1
1.1	Tilurð verkefnis	1
1.2	Markmið nema	1
1.3	Efni skýrslu	1
1.4	Heimildaöflun og vinnsla skýrslu	2
2	Kenningar og rannsóknir	3
2.1	Íslenska ánægjuvogin	4
2.2	Eigindleg rannsóknaraðferð	4
2.3	Megindleg rannsóknaraðferð	5
2.4	Rannsóknarferlið	5
2.5	Skilgreining vandamáls	6
2.6	ServQual	6
2.7	Val rannsóknaraðferða	7
3	Lýðfræðilegir þættir	10
3.1	Landafræði Skagafjarðar	10
3.2	Sveitarfélög	10
4	Sparisjóður Skagafjarðar	11
4.1	Upphaf og þróun	11
4.2	Starfsemi	12
4.3	Stofnfé og fjöldi stofnfjáreiganda	13
4.3.1	Verðmæti starfsleyfis og stefnumótun?	14
4.4	Samstarfsvettvangur	15
4.5	Samkeppni	15
5	Þjónusta og þjónustugæði	18
6	Markaðsmál	20
6.1	Markaðsáætlanir	20
6.2	Markhópur	22
6.3	Ímynd	23
7	Þema auglýsingaherferðar	24
7.1	Sérþjónusta við lítil fyrirtæki	24
7.2	Innheimtuþjónusta	25
7.3	Lífsval	25
7.4	Framkvæmdalán	25
8	Auglýsingar	26
8.1	Sjónhornið	26
8.2	Feykir	27
8.3	Vefsíða	27
9	S.V.Ó.T-greining	29
9.1	SVÓT-greining á Sparisjóði Skagafjarðar og markaðsaðstæðum fyrirtækisins	30
9.1.1	Styrkleikar	31
9.1.2	Veikleikar	32
9.1.3	Ógnanir	33
9.1.4	Tækifæri	34

10	Umræða.....	35
11	Niðurstaða.....	38
12	Heimildaskrá	40
12.1	Ritaðar heimildir	40
12.2	Munnlegar heimildir - netsendingar.....	42
12.3	Rafrænar heimildir	43
13	Viðaukar.....	45
Viðauki 1		46
Hugmynd að heimasíðu		46
Viðauki 2		47
Hugmyndir að merki Sparisjóðsins.....		47
Viðauki 3		48
Verðlisti auglýsinga		48
Sjónhornið:.....		48
Feykir		48
Viðauki 4		49
Markhópalisti		49
Viðauki 5		51
Auglýsingaherferð.....		51
Viðauki 6		52
Stuðningur við íþróttafélög		52