

Efnisyfirlit

Yfirlit	II
Efnisyfirlit	VI
Mynda- og töfluyfirlit.....	VIII
1 Inngangur	1
1.1 Tilgangur og markmið.....	1
1.2 Uppbygging skýrslunnar	2
2 Höfuðbeina- og spjaldhryggjarmeðferð	4
2.1 Upphafsmennirnir þrír.....	4
2.2 Hugmyndafræðin á bak við meðferðina.....	5
2.3 Saga höfuðbeina- og spjaldhryggjarmeðferðar á Íslandi.....	6
3 Núverandi staða höfuðbeina- og spjaldhryggjarmeðferðar á Íslandi.....	8
3.1 Umhverfisgreining	8
3.1.1 Meðferðarformið	8
3.1.2 Viðskiptavinir.....	9
3.1.3 Pólitískt og lagalegt umhverfi	10
3.1.4 Samfélags- og menningarlegt umhverfi	11
3.1.5 Samkeppnisaðilar	13
3.2 Samantekt á núverandi stöðu.....	15
3.2.1 SVÓT greining	16
3.2.2 Málefagnagreining	17
4 Höfuðbeina- og spjaldhryggjarmeðferð á Norðurlöndum.....	20
4.1 Núverandi markaðssetning	21
4.2 Viðskiptavinir.....	21
4.3 Pólitískt og lagalegt umhverfi	21
4.4 Samfélags- og menningarlegt umhverfi	22
5 Samanburður á Íslandi og Norðurlöndunum	24
6 Markaðssetning þjónustu.....	25
6.1 Skilgreining á þjónustu.....	26
6.2 Einkenni þjónustu.....	26
6.3 Mikilvægi væntinga fyrir skynjuð þjónustugæði	30
6.4 Ímynd	37
6.4.1 Mikilvægi ímyndar	37
6.4.2 Hvernig er hægt að hafa áhrif á ímynd?	38
7 Auglýsingar og kynningar.....	40

7.1	Kynningarráðarnir	40
7.2	Markaðs- og kynningarstarf lítilla fyrirtækja	46
8	Könnun á markaðssetningu, viðhorfum og væntingum.....	48
8.1	Rannsóknaraðferð.....	49
8.2	Gagnaöflun og úrvinnsla	49
8.2.1	Gagnaöflun frumgagna.....	50
8.2.2	Úrvinnsla frumgagna.....	52
8.3	Helstu niðurstöður könnunarinnar.....	52
8.3.1	Viðtöl við meðferðaraðila	52
8.3.2	Viðtöl við neytendur.....	54
9	Mat á niðurstöðum og tillögur til úrbóta.....	56
10	Umræða	59
11	Niðurstaða	61
12	Heimildaskrá	62
	Viðauki 1- viðtalsrammar.....	LXVI
	Viðauki 2 - viðtöl	LXVIII
	Viðauki 3 - verkáætlun	XCII
	Viðauki 4 - dagbók	XCIII