

Efnisyfirlit

1	Inngangur	1
2	Arion banki	2
2.1	Viðskiptaumsjón.....	4
3	Fræðileg umfjöllun	6
3.1	Straumlínustjórnun	6
3.1.1	Leiðtogi í straumlínustjórnun	11
3.1.2	Verkfæri straumlínustjórnunar	12
3.1.3	Innleiðing straumlínustjórnunar	15
3.2	Breytingastjórnun	17
3.3	Samantekt	22
4	Rannsóknaraðferð	23
4.1	Þáttakendur	23
4.2	Mælitæki	24
4.3	Framkvæmd	25
4.4	Úrvinnsla	25
5	Greining á gögnum	26
5.1	Greint með tilliti til viðtalanna	26
5.1.1	Stjórnun	28
5.1.1	Þjálfun starfsmanna við innleiðinguna	30
5.1.2	Upplýsingamiðlun	30
5.1.3	Árangursríkustu skrefin.....	31
5.1.4	Hvað hefði betur mátt fara	32
5.1.5	Helstu álitamál	33
5.1.6	Núverandi staða/ frekari innleiðing.....	34
5.2	Greining á niðurstöðum úr könnuninni.....	36
5.2.1	Þjálfun/fræðslan	37
5.2.2	Þekking.....	39
5.2.3	Upplýsingaflæði.....	41
5.2.4	Stjórnun.....	44
5.2.5	Starfsánægja	47
5.2.6	Núverandi ástand/Framtíðin	51
6	Tillögur	54
7	Umræða	55
8	Niðurstaða	56
	Heimildaskrá	58
	Viðaukar	62
V1.	Viðhorfskönnun starfsmanna Viðskiptaumsjónar.....	62
V2.	Samantekt á spurningalistakönnun	67
V3.	Svör við opinni spurningu.....	76
V4.	Dagbók verkefnisins	78