

# Efnisyfirlit

<i>Skilgreiningar</i> .....	<i>xi</i>
<i>Inngangur</i> .....	<i>1</i>
<b>1. Skipulagsheildir</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Almennt um skipulagsheildir</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Uppbygging skipulagsheilda</b> .....	<b>3</b>
1.2.1 Tilgangur og markmið .....	4
1.2.2 Stefnumörkun.....	4
1.2.3 Skipulag .....	4
1.2.4 Áhrifaþættir á skipulag.....	5
1.2.5 Skipulagsgerðir .....	6
1.2.6 Starfsfólk.....	10
1.2.7 Stjórnun og samhæfing .....	10
<b>1.3. Þekking</b> .....	<b>11</b>
<b>1.4 Þekkingarmiðlun</b> .....	<b>12</b>
1.4.1 Lóðrétt miðlun þekkingar.....	14
1.4.2 Lárétt miðlun þekkingar .....	14
1.4.3 Miðlun ljósrar þekkingar.....	15
1.4.4 Miðlun leyndrar þekkingar.....	15
<b>1.5 Dreifðar skipulagsheildir</b> .....	<b>16</b>
1.5.1 Hnattrænar skipulagsheildir (e. global).....	17
1.5.2 Alþjóðlegar skipulagsheildir (e. international).....	17
1.5.3 Aðlögunarskipulagsheildir (e. multi-domestic).....	18
1.5.4 Fjölþjóðlegar skipulagsheildir (e. transnational).....	18
<b>1.6 Útibú</b> .....	<b>18</b>
<b>2. Bankaútibú</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1 Almennt um bankastarfsemi</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2 Almennt um bankaútibú</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3 Uppbygging og stjórnunarhættir</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4 Þekkingarmiðlun í bankaútibúum</b> .....	<b>22</b>
2.4.1 Persónuleg samskipti (e. Ad hoc communication) .....	22
2.4.2 Upplýsingatækni (e. Informed) .....	23
2.4.3 Faghópar og fundarhöld (e. Cellular).....	23
2.4.4 Tengslanet (e. Network).....	23
<b>2.5 Breytt hlutverk bankaútibúa</b> .....	<b>24</b>
<b>3. Bankaútibú á Akureyri</b> .....	<b>25</b>
<b>3.1 Saga bankaútibúa á Akureyri</b> .....	<b>25</b>
3.1.1 Landsbankinn .....	25
3.1.2 Glitnir.....	26
3.1.3 Kaupping.....	26
<b>3.2 Samanburðarfyrirtæki</b> .....	<b>27</b>
3.2.1 Sparisjóður Norðlendinga .....	28
3.2.2 Íslensk verðbréf.....	28
3.2.3 Saga Capital .....	29
<b>4. Rannsókn</b> .....	<b>30</b>

4.1 Markmið og tilgangur.....	30
4.2 Rannsóknaraðferð.....	30
4.3 Framkvæmd rannsókna.....	31
<b>5. Tulkun rannsókna.....</b>	<b>33</b>
5.1 Markaðsaðstæður á Akureyri.....	33
5.2 Skipulag.....	34
5.2.1 Skipulag Landsbankans.....	35
5.2.2 Skipulag Glitnis.....	36
5.2.3 Skipulag Kaupþings.....	37
5.2.4 Skipulag Sparisjóðs Norðlendinga.....	38
5.2.5 Skipulag Íslenskra verðbréfa.....	40
5.2.6 Skipulag Saga Capital.....	41
5.3 Samanburður og greining á skipulögum.....	41
5.4 Þekkingarmiðlun og mikilvægi hennar í útibúum.....	43
5.5 Svörun og skilvirkni.....	45
5.6 Stjórnun.....	46
<b>6. Tillögur.....</b>	<b>49</b>
6.1 Tillögur að nýju skipulagi.....	49
<b>7. Umræða.....</b>	<b>52</b>
7.1 Sveigjanlegra skipulag.....	52
7.2 Heimavistarskólaveiki.....	52
7.3 Sjálfstæði/Ósjálfstæði.....	54
<b>8. Niðurstaða.....</b>	<b>55</b>
<b>9. Lokaorð.....</b>	<b>60</b>
<b>Heimildaskrá.....</b>	<b>62</b>
Munnlegar heimildir.....	62
Rafrænar heimildir.....	63
Ritaðar heimildir.....	64
Viðauki 1 – Spurningalisti útibú.....	A
Viðauki 2 – Spurningalisti sjálfstæð.....	G
Viðauki 3 - Dagbók.....	L