

## Samantekt

Útibú eru algengt rekstrarform á landsbyggðinni þar sem völd og fjármagn hafa í auknum mæli flust til höfuðborgarsvæðisins. Íslensku viðskiptabankarnir þrír eru gott dæmi um þetta þar sem þeir starfrækja fjölmörg útibú víðsvegar um landið en hafa höfuðstöðvar í Reykjavík. Á Akureyri starfrækja viðskiptabankarnir þrír allir útibú. Markmið þessa verkefnis var að kanna hvaða kostir og gallar væru því samhliða samanborið við sjálfstæða starfsemi. Var þá einkum horft til þátta eins og skipulags, miðstýringar og þekkingarmiðlunar.

Tekin voru djúpvíðtöl við tengiliði í hverju útibúi fyrir sig og eins við tengiliði í þremur sjálfstæðum fyrirtækjum til samanburðar. Víðtölunum var fylgt eftir með spurningakönnun sem tvö útibú af þremur treystu sér ekki til að svara þrátt fyrir jákvæð viðbrögð í upphafi. Því voru að nýju tekin víðtöl við tengiliði í þeim útibúum. Niðurstöður úr spurningakönnuninni, upplýsingar úr víðtölunum og önnur gögn sem aflað var voru notuð til að varpa ljósi á viðfangsefnið.

Helstu niðurstöður verkefnisins eru að miðstýrð bankaútibú eru hentugt rekstrarform fyrir hinar dreifðu byggðir landsins þar sem lárétt samræming gerir útibúum víðsvegar um landið kleift að bjóða allsstaðar upp á sömu þjónustuna. Öflug þekkingarmiðlun með hjálp upplýsingatækninnar hefur gert mögulegt að gera öll samskipti milli bankaútibúa og höfuðstöðva skilvirk þannig að fjarlægðir eru lítil fyrirstaða. Sú staðreynd að útibúin tilheyra öll stærri einingu gerir þeim kleift að þjónusta stóra viðskiptavini, það er þau hafa meira bolmagn en sjálfstæð fyrirtæki. Helstu gallar við bankaútibúin eru skortur á sjálfstæði og togstreita við höfuðstöðvar, eins og lokanir útibúa á Brekkunni árin 2005 og 2006 sýna.

Skipurit útibúanna sýna öll hefðbundið lóðrétt starfaskipulag en ýmis lárétt samskipti við höfuðstöðvar eru ekki sjáanleg á skipuritunum. Því var lögð fram tillaga að nýju skipuriti þar sem útibússtjórinn gegnir því hlutverki að hafa umsjón með samræmingu vinnubragða innan útibúsins frekar en að stjórna því algjörlega sem þar

fer fram. Yfirmenn hveirar deildar í höfuðstöðvum í Reykjavík eru yfirmenn starfsmanna í útibúinu. Viss togstreita getur falist í því að útíbússtjórinn er ekki lengur eini stjórnandi útíbúsins en á móti kemur að nú þegar eru margar ákvarðanir teknar í Reykjavík um starfsemi í útíbúunum og nýju skipuriti er því ætlað að kortleggja boðleiðirnar eins og þær eru frekar en að segja til um hvernig þær ættu að vera.

*Lykilorð:*

- ◇ *Skipulag*
- ◇ *Útibú*
- ◇ *Höfuðstöðvar*
- ◇ *Miðstýring*
- ◇ *Sérþekking*
- ◇ *Þekkingarmiðlun*