

# Repliker och kommentarer\*

## Gärna kvalitetskontroll . . . men först produktbestämning

*Jan Wallanders kritik i Ekonomisk Debatt 7/80 av vår analys av hur sysselsättning och arbetsinnehåll, bl a till följd av datorisering, kommer att utvecklas under 80-talet i det svenska bankväsendet är begränsad till en liten och relativt oviktig del av vårt arbete, menar Bo Hedberg och Marilyn Mehlmann. Rekommendationen att bygga på 60- och 70-talens erfarenhet är olämplig, eftersom förhållandena på 80-talet kan väntas bli väsentligt annorlunda. □*

I Ekonomisk Debatt 7/80 angriper Jan Wallander [1980] påstådda brister i den arbetsrapport "Bankernas datorisering under 80-talet: investeringar, planer och visioner" som vi i augusti lade fram till diskussion i Dataeffektutredningen. Wallanders kritik missar helt målet. En orsak är att han kritiserar vårt arbete utifrån den metodansats som han själv förespråkar men som vi menar är klart olämplig för det givna problemet. En annan orsak är att han inte håller isar delrapportens och totalstudiens syften.

**Detta har vi gjort hittills**

Vi skall i en studie för Dataeffektutredningen belysa hur sysselsättning och ar-

betsinnehåll i svenska banker kan komma att utvecklas under 80-talet som en följd av pågående och planerad datorisering. I en första etapp har vi därför intervjuat systemansvariga ledningspersoner inom alla större banker och bankgrupper om vilka teknik- och systeminvesteringar som gjorts, planeras eller förutses i bankerna inför 80-talet. Vi har vidare diskuterat framtida systemuppbyggnad, nya tjänster, organisationsförändringar, den nya teknikens effekter på den manuella arbetsvolymen och den förväntade utvecklingen av transaktionsvolymen under 80-talet. Intervjuerna har dokumenterats i dubbla anteckningar, återsänts till respondenterna för kontroll och kompletteringar och sammanställts av oss till en bild av de samlade datorinvesteringarna och utvecklingsplanerna på systemområdet. I samband med verifieringen av intervjuanteckningar ombads respondenterna att skatta utvecklingen av bankautomater, terminaler, lokaldatorer etc.

Vi har också intervjuat representanter för ledande teknikleverantörer. Den samlade bilden från intervjuerna har bildat underlag för våra beräkningar av rationaliseringspotentialen i de beslutade eller planerade systeminvesteringarna.

Följande slutsatser summerar vår första arbetsetapp:

1. De teknikinvesteringar som bankerna idag genomför eller planerar har en hög rationaliseringspoten-

\* I denna avdelning välkomnas såväl repliker på tidigare artiklar i Ekonomisk Debatt som fristående kommentarer och kortare artiklar om ekonomiska frågor.



tering. 80-talsdatoriseringen blir sannolikt huvudsakligen en rationaliseringsinvestering.

#### Vår metodansats

Wallanders kritik utgår ifrån en ansats som via bestämning av en historisk produktionsfunktion försöker göra utsagor om framtiden. Vi har av ovan angivna skäl valt en annan ansats för att beräkna rationaliseringspotentialen. Så här har vi gått tillväga:

- Vi har försökt bedöma vilka arbetsmoment på bankerna som påverkas av de aktuella teknikinvesteringarna, hur mycket tid dessa arbetsmoment tar idag, samt vilken rationaliseringspotential (i procent) som är trolig per investering och arbetsmoment. En sådan bedömning är svår att göra. Vissa arbetsmoment skär tvärs över statistikgränserna. Ord- och textbehandling, till exempel, berör många ärendetyper.
- Med hjälp av några banksakkunniga med lång erfarenhet av såväl kontors- som rationaliseringsarbete skisserade vi en hypotetisk modellbank och beräknade fördelningen av arbetsmoment.
- Utgångsmodellen stämde sedan av med anställda från ett antal olika banker och reviderades efterhand.
- Fördelningen mellan centrala tjänster och bankkontorsarbete varierar avsevärt mellan olika banker. När modellbanken multiplicerades upp till full skala antogs därför en spridning av denna fördelning enligt tillgänglig statistik från flera banker.
- Vi gjorde kompletterande stickprov på olika arbetsmoment för att kontrollera rimligheten i den framväxande arbetsfördelningsbilden.
- Antaganden om möjlig besparing per investering och arbetsmoment gjordes ursprungligen av utredarna och stamdes av med anställda från ett antal olika banker. Därefter applicerade vi formlerna på de arbetsfördelningar vi kommit fram till.
- Resultaten av dessa beräkningar

stämde av med olika referensgrupper av bankanställda samt vid återföringsseminarier under försommaren 1980.

- Som ytterligare kontroll räknade vi fram några variationer på modellbanken utifrån enskilda bankers volymstatistik. Rationaliseringspotentialen visade sig då variera något på delposterna, men slutsumman var i stort sett stabil.

Det kan nämnas att storleksordningen på den rationaliseringspotential vi räknat fram på detta sätt ligger väl i linje med motsvarande studier som vi senare har fått kännedom om och som har gjorts för bankernas utveckling i Frankrike, Australien och Kalifornien inom ramen för statliga utredningar. Våra siffror är lägre än dessa, men å andra sidan har svenska banker redan nu en hög effektivitet, vilket en nedan refererad OECD-studie visar.

#### Om framtiden kan ingen forska

Wallander tycks mena att det går att forska om framtiden, med den snäva innebörd han lägger i begreppet forskning. En sådan framtidsforskning är en orimlighet. Nu och historien kan man angripa med vetenskapliga metoder. Framtidalternativ kan man endast studera och belysa.

Detta innebär självklart inte att utredningar om framtidsalternativ får bedrivas utan kvalitetsnormer. Kravet på allsidig belysning av frågeställningar, noggrann faktaredovisning, försök till eliminering av felkällor och största möjliga öppenhet vad gäller redovisning av data och beräkningar kvarstår. Vi strävar efter att följa sådana normer i vårt arbete. Men en utredning om bankernas datorisering under 80-talet kan aldrig ge "en sann bild av verkligheten". Den kan ställa fram alternativa framtider, ge underlag för diskussion om vägval och identifiera potentiella problem.

Vad gäller våra intervjufrågor, verifiering, beräkningar etc kring bankernas framtida teknikinvesteringar och dessa teknikers rationaliseringspotential disku-

terar vi gärna metod och detaljer. Vad gäller enskilda intervjuvar, dokument och bankinternt material som vi förfogat över har Bankföreningen begärt och fått ett tillägg till sekretesskungörelsen, som för Dataeffektutredningens arbete garanterar sekretess för studiens källmaterial. När Wallander därför ber sin datachef ringa runt till några kolleger och på grundval av denna "forskning" påstår att vi feltolkat intervjumaterialet, måste vi tåga. När likaså en ledande sparbanksföreträdare, som vid ett sparbanksseminarium i juni konstaterar att (den då preliminära) arbetsrapporten "stämmer väl med våra egna beräkningar om den framtida rationaliseringspotentialen", vid sommarens slut påstår att samma rapport inte kan ligga till grund för en seriös diskussion om framtiden, får vi nöja oss med att än en gång läsa igenom samma respondents marginella invändningar mot vår preliminärapparat.

Inom ramen för vårt uppdrag och givna restriktioner har vi utfört ett seriöst arbete vad gäller kartläggningen av teknikinvesteringar och beräkningar av rationaliseringspotentialen. Men om detta vårt hittillsvarande huvudarbete handlar knappast Wallanders kritik. I stället handlar den om olika tolkningar av 60- och 70-talen.

Bankernas datorisering under 60- och 70-talen sammanföll med en period av arbetsvolymökning. Samtidigt ökade banksysselsättningen (i heltidsekvivalenter). Om det är alla överens. Det råder dock delade meningar om förhållandet mellan dessa faktorer.

Vi menar att arbetsvolymen har ökat snabbare än antalet heltidsekvivalenter, och att de stora datateknikinvesteringarna har använts för att hantera denna volymtillväxt. Denna uppfattning får stöd i en OECD-rapport [1980]. Där beräknas den årliga genomsnittliga inflationsrensade tillväxten i affärsvolymen i svenska banker under perioden 1968-1977 till 4,81 procent och tillväxten av personalstyrkan till 0,83 procent per år under samma tidsperiod. Wallander menar i stället att arbetsvolymen har ökat *mindre* än personalstyrkan under samma

tid. Han medger dock under vårt andra möte med honom att denna hans tolkning är "avvikande". I artikeln ger han denna uppfattning karaktären av ett räkneexempel, där han skattar arbetsvolymökningen under hela 70-talet till 15 procent (speglar inlåningen), och sysselsättningsökningen till 25 procent. Om han hade rätt är förstås innebörden att bankernas stora investeringar i datorer och system under 60- och 70-talen endast lett till en större arbetsbörda för bankerna. Men inte ens om han åtar sig att bevisa att bankernas hittillsvarande datorisering varit olönsam följer därav att framtida datorisering blir olönsam eller skapar mera bankarbete för de anställda.

En annan angreppspunkt i Wallanders kritik gäller en passus i vår rapport, där vi i en något oklar formulering säger att det förefaller rimligt att räkna med ett ökat sparande under 80-talets första hälft till följd av stimulansåtgärder, kollektivt sparande i någon fondform etc. Denna utsaga har ingen central betydelse i vår första rapport. I slutrapporten måste vi givetvis göra olika tillväxtantaganden, om vi skall kunna göra utsagor om sysselsättningsutvecklingen. I den aktuella rapporten ville vi bara markera att ett sannolikt ökat sparande inte nödvändigtvis skapar framtida arbetstillfällen i bankerna. Redan de nuvarande datasystemen har i flera banker kapacitet att hantera ökade transaktionsvolymmer. "En expansion av bankernas inlåning behöver inte alls leda till något ökat behov av arbetskraft. Det finns gott om plats för mera pengar i våra nuvarande rutiner och system", säger tex en respondent i våra intervjuer.

#### Vårt fortsatta arbete

I vårt fortsatta arbete har vi analyserat den nya teknikens troliga effekter på arbetsroller och arbetsinnehåll. Just nu utvecklar vi några alternativa utvecklingsscenarier för bankernas 80-tal. I en slutrapport till Dataeffektutredningen i mars 1981 skall vi välja ut några möjliga utvecklingsvägar, sätta in dessa under antaganden om samhällsekonomins ut-

veckling och olika antaganden om arbetsvolymernas utveckling inom bankområdet och försöka göra jämförelser vad gäller troliga effekter på sysselsättning och arbetsinnehåll.

Vi har idag en mening om teknikinvesteringarna och deras rationaliseringspotential. Där är vi beredda att diskutera alla tänkbara sakfrågor. Vi har ännu ingen mening om hur banksysselsättningen under 80-talet kommer att utvecklas. Det är alltså helt fel att som i ingressen till Wallanders artikel summera vår rapport: "Datoriseringen i bankerna under 80-talet kommer att leda till ett mycket stort bortfall av arbetstillfällen."

Antalet arbetstillfällen i framtiden bestäms givetvis inte av en beräknad rationaliseringspotential. Det bestäms av hur rationaliseringspotentialen utnyttjas, hur bankverksamheten utvecklas, hur arbetstiderna förändras och av vilka nya arbetsuppgifter som tillkommer.

I stället för att ägna kraft åt att förneka den rationaliseringspotential vi räknat fram, skulle man vänta sig att ledande bankföreträdare som Jan Wallander lyfte fram möjligheterna till affärsutveckling. Där kan vi ha underskattat nytänkandet. Där behöver sannolikt utvecklingsansattningar sättas in, om redan beställd datateknik skall utnyttjas väl, samtidigt som de anställda erbjuds trygg och meningsfull sysselsättning.

*Bo Hedberg och Marilyn Mehlmann\**

#### Referenser

- Revell, J., [1980], *Costs and Margins in Banking -- An International Survey*, OECD, Paris  
 Riksdatabundet, [1980], *80-talet på en bricka: Datateknik; utveckling och miljö 1980-90*, Riksdatabundet, Stockholm  
 Wallander, J., [1980], "Det är inte bara på potatis det behövs kvalitetskontroll", *Ekonomisk Debatt*, årg 8, nr 7