



Examensarbete, 15 hp, för
Kandidatexamen i företagsekonomi: Redovisning och Revision
VT 2019

Plötsligt händer det

En kvalitativ studie om
redovisningskonsultens reaktioner på den
digitala utvecklingen

Ana-Marija Cicak och Christopher Hederström

Fakulteten för ekonomi

Höskolan Kristianstad | www.hkr.se

Författare

Ana-Marija Cicak och Christopher Hederström

Titel

Plötsligt händer det - En kvalitativ studie om redovisningskonsultens reaktioner på den digitala utvecklingen

Handledare

Indira Kjellstrand

Medbedömare

Torsten Andersson

Examinator

Heléne Tjärnemo

Sammanfattning

Redovisningskonsultens reaktioner på förändringarna som digitaliseringen medför är ett relevant ämne att studera eftersom digitaliseringens utveckling i form av bland annat automatiserade arbetsuppgifter är något som är en pågående process. Särskilt intressant är det att studera redovisningskonsultens reaktioner på förändringarna eftersom redovisningskonsultens reaktioner kan påverka implementeringen av digitala arbetssätt.

Syftet med denna studie är att undersöka vilka reaktioner och känslor som kommer till uttryck hos de redovisningskonsulter som är verksamma inom redovisningsbranschen till följd av digitaliseringens påverkan och förändringar. Studien baseras på kvalitativ forskning i form av semistrukturerade intervjuer med sex redovisningskonsulter för att försöka tolka och förstå deras upplevelser kring de förändringar digitaliseringens utveckling medför på deras yrkesbransch. Intervjuerna kompletteras med en kvantitativ metod i form av enkätutskick. Studien använder sig av institutionellt arbete som den huvudsakliga referensramen, vilken kompletteras med diffusion of innovation i syfte att kunna förklara varför vissa redovisningskonsulter accepterar, respektive avvisar de digitala förändringarna. Med hjälp av teorierna syftar studien till att kunna besvara varför redovisningskonsulter till följd av sina reaktioner och känslor engagerar sig i att skapa, bevara eller förstöra institutioner.

Den huvudsakliga slutsatsen studien kommit fram till är att redovisningskonsulter på en redovisningsbyrå aktivt arbetar för att skapa och bevara institutionen. Det finns inga reaktioner och känslor bland deltagarna som tyder på att de vill förstöra den befintliga institutionen eller att det råder något missnöje kring den. De som har varit verksamma i branschen under en kortare tid tycks ha en mer positiv inställning till förändringarna och arbetar aktivt för att deras byrå ska gå mot dito. Däremot tycks de som varit verksamma under en längre tid påvisa reaktioner och känslor som tyder på att de visar motstånd till förändringarna. Att vissa redovisningskonsulter är motståndare kan förklaras av graden av osäkerhet som kommer med digitaliseringens utveckling.

Nyckelord

Digitalisering, känslor, reaktioner, institutionellt arbete, institutionella förändringar, skapa, bevara, förstöra

Authors

Ana-Marija Cicak and Christopher Hederström

Title

Suddenly it happens – A qualitative study of accounting consultants' reactions to the digitalization development

Supervisor

Indira Kjellstrand

Co-examiner

Torsten Andersson

Examiner

Heléne Tjärnemo

Abstract

Accounting consultants' reactions to the changes that digitalization entails are a relevant subject to study since the development of digitalization in the form of, among other things, automated tasks are an ongoing process. It is particularly interesting to study the reactions of accounting consultants to the changes, as their reactions can affect the implementation of digital working methods.

The purpose of the following study is to investigate what reactions and emotions are expressed by the accounting consultants who are working in the accounting industry as a result of the digitalization's influence and changes. This study is based on qualitative research with semi-structured interviews of six accounting consultants to try to interpret and understand their experiences regarding the changes that the development of digitalization brings to their professional sector. The interviews were complemented by a quantitative method in the form of survey mailing. This study used institutional work as the main theoretical framework, which is supplemented by the diffusion of innovation in order to be able to explain why some accounting consultants accept or reject the digital changes. Using these theories, this study aims to answer why accounting consultants, as a result of their reactions and emotions, engage in creating, maintaining or disrupting institutions.

The main conclusion reached by the study is that accounting consultants in one accounting firm actively work to create and maintain institutions. There are no feelings among the participants that indicate that they want to disrupt the existing institution or that there is some dissatisfaction about it. Those who have been working in the accounting industry for a shorter period seem to have a more positive attitude towards the changes and therefore actively works to ensure that their agency moves towards the changes. However, those who have been working in the accounting industry for a long time seem to demonstrate reactions and emotions which show that they are contradictory to changes. The fact that some accounting consultants are opponents of changes can be explained by the degree of uncertainty that comes with the development of digitalization.

Keywords

Digitalization, emotions, reactions, institutional work, institutional changes, creating, maintaining, disrupting

Förord

Inledningsvis vill vi tacka vår handledare Indira Kjellstrand som under hela processen för uppsatsskrivandet varit engagerad och hjälpsam samt bidragit med synpunkter och idéer som lett vår uppsats framåt. Vi vill även tacka våra studiekamrater som under de seminarier som hållits kommit med betydelsefull feedback för att förbättra vår uppsats.

Ett stort tack skänker vi också till vår medbedömare Torsten Andersson som bidragit med insiktsfulla resonemang rörande uppsatsens utveckling. Ett lika stort tack till Pernilla Carlsson för hennes värdefulla kommentarer på uppsatsens språk och formalia.

Slutligen vill vi även rikta ett varmt tack till alla respondenter som trots ett pressat schema valt att ställa upp på intervjuer som bidragit till att denna uppsats kunnat genomföras. Ett hjärtligt tack vill vi också rikta till de respondenter som tog sig tid att besvara den kompletterande enkäten vi lät skicka ut.

Studien är upprättad vid Högskolan Kristianstad under vårterminen 2019.

Trevlig läsning,

Ana-Marija Cicak

Christopher Hederström

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Problematisering	4
1.3 Frågeställningar.....	7
1.4 Syfte	8
2. Teori	8
2.1 Institutionellt synsätt.....	8
2.2 Institutional work	10
2.2.1 Skapandet av en institution	11
2.2.2 Bevarandet av en institution.....	13
2.2.3 Förstörandet av en institution.....	14
2.3 Integrering av känslor i institutional work.....	15
2.4 Digitalisering inom redovisningsbranschen.....	20
2.5 Diffusion of innovation.....	22
2.5.1 Reaktioner på innovationer	24
3. Vetenskaplig och empirisk metod	25
3.1 Forskningsfilosofi	25
3.2 Forskningsansats	26
3.3 Datainsamlingsmetod.....	27
3.4 Litteratursökning.....	29
3.5 Urval	29
3.6 Informationsbearbetning och analys	31
3.7 Tillförlitlighet, trovärdighet och generaliserbarhet.....	33

3.8 Forskningsetiska beaktanden	35
4. Empiri	36
4.1 Respondenternas definition av digitaliseringen	36
4.2 Respondenternas inställning till digitaliseringen	37
4.3 Respondenternas uppfattning av diskussionen om digitaliseringen	40
4.4 Respondenternas syn på arbetet inom branschen idag	45
4.5 Respondenternas syn på framtiden inom branschen	48
5. Analys.....	51
5.1 Respondenternas uttryck som tyder på engagemang i att skapa en ny institution.....	51
5.2 Respondenternas uttryck som tyder på engagemang i att bevara institutionen	54
5.3 Respondenternas uttryck som tyder på engagemang i att förstöra institutionen	58
6. Slutsats	60
6.1 Slutsatser	61
6.2 Studiens bidrag.....	62
6.3 Reflektioner och begränsningar	64
6.4 Framtida forskning.....	65
Referenser	66
Bilagor	71
Bilaga 1 – Intervjuguide.....	71
Bilaga 2 – Deltagarinformation	72
Bilaga 3 – Kompletterande enkät.....	74

Figurförteckning

Figur 1 Relationen mellan aktör och institution	17
Figur 2 Interaktionen mellan det känslomässiga och kognitiva engagemanget samt möjligheten till beslutsfattande	18

Tabellförteckning

Tabell 1 Former av institutionella arbetssätt som skapar institutioner	12
Tabell 2 Former av institutionella arbetssätt som bevarar institutioner.....	14
Tabell 3 Former av institutionella arbetssätt som förstör institutioner	15
Tabell 4 Sammanfattning av intervjuer.....	30
Tabell 5 Identifierade aktiviteter inom redovisningsbranschen som drar åt att skapa en ny institution	51
Tabell 6 Identifierade aktiviteter inom redovisningsbranschen som drar åt att bevara institutionen	54

1. Inledning

I det inledande kapitlet ges en kort introduktion kring digitalisering i allmänhet och dess påverkan på redovisningsbranschen i synnerhet. Vidare ges en överblick kring den forskning som är relevant inom ämnet och som berör denna studies undersökningsområde. Slutligen avslutas avsnittet med en presentation av studiens syfte.

1.1 Bakgrund

Digitalisering som en del av samhällsutvecklingen har diskuterats flitigt det senaste decenniet. Som begrepp används idag digitalisering ofta i termer av att gå från analoga data till digitala och att nya IT-system införs för att såväl lagra som att bearbeta och hantera den digitala informationen på olika sätt. Den digitala utvecklingen genererar stora mängder data, så kallad *big data*, som tillsammans med verktyg som mobiltelefoner och datorer öppnar upp möjligheter att utveckla helt nya tjänster och produkter. Samtidigt förändrar denna utveckling våra beteenden som människor på olika plan, inte minst i form av hur vi kommunicerar och konsumerar (Nationalencyklopedin, 2019). Denna breda definition av digitalisering rymmer följaktligen flera steg i den digitala utvecklingen och därför har begrepp som datorisering, digitalisering och digital transformation växt fram (Iveroth, Lindvall & Magnusson 2018). Dessa tre begrepp utgör olika steg, tillika nivåer, i en trestegspyramid som illustreras i en artikel av Amancio Bouza (Bouza, 2018).

Datorisering (*digitization*) utgör grunden i pyramiden och innebär att analoga data görs om till digitala data. Steget genererar inte något värde i sig självt, men är grunden för att nästa steg ska kunna genomföras. Digitalisering (*digitalization*) som utgör nästa steg innebär att möjliggöra, förbättra eller omvandla affärsprocesser genom att använda digital teknik och digitala data. Detta steg genererar däremot ett värde genom att bland annat minska kostnader då tidigare manuella arbetsuppgifter nu kan automatiseras och effektiviseras. Det tredje och sista steget utgörs av den digitala transformationen (*digital transformation*) som innebär att den digitala omvandlingen i termer av big data och system som kan kommunicera med varandra nu möjliggör en framväxt av helt nya affärsmodeller. Värde som detta steg genererar är möjligheten att utifrån de nya affärsmodellerna generera nya vinster (Bouza, 2018).

Utifrån denna distinktion av den digitala utvecklingen kan vi konstatera att digitaliseringen har en stor påverkan på oss såväl privat som yrkesmässigt.

En bransch som i digitaliseringens fotspår genomgår en stor förändring är redovisningsbranschen. Eftersom redovisning i hög grad bygger på fastställda regelverk med kvantifierbara data lämpar sig arbetet väl till att utföras av datorer. Anledningen till detta är att det sammantaget innebär att dessa arbetsuppgifter som utförs inom redovisningsbranschen, av framförallt redovisningskonsulter, i hög grad är rutinbaserade. Detta i form av att det bland annat finns ett regelverk kring hur transaktioner ska bokföras och redovisas – även om det förekommer ett visst tolkningsutrymme för att det finns författningar, regler och praxis som bland annat reglerar när moms och dylikt ska rapporteras. Med system som kan kommunicera blir därför denna form av arbetsuppgifter naturliga att automatisera som ett resultat av digitaliseringen. Dock har den tekniska utvecklingen nu även möjliggjort att så kallade icke rutinbaserade arbetsuppgifter automatiseras (Benedikt Frey & Osborne, 2017). Den digitala utvecklingen i termer av förändring kan således ses som en process varmed analoga data omvandlas till digitala data i nya IT-system som implementeras i organisationen. Tillsammans med medarbetarna skapas en ny struktur med förändrade handlingsmönster i takt med att delar av tidigare manuella arbetsuppgifter automatiseras.

I en artikel i tidskriften *Civilekonomen* beskriver Peter Wiklund utvecklingen av teknikens roll på arbetsuppgifter i tre faser. Inom redovisnings- och revisionsbranschen har konsulter fått hjälpmedel i form av datorer, skrivmaskiner etc. Till en början fanns oftast enbart ett fåtal datorer på kontoret vilket idag har utvecklats till att alla har egna datorer. Detta har underlättat överföring och redigering av dokument som kan utföras enklare med hjälp av dokumenthantering, molnbaserade lösningar, ordbehandlingsprogram och e-post. I den andra fasen har tekniken kompletterat de arbetsuppgifter som ska utföras. Detta i form av bland annat rättstavningskontroll som utförs av datorer, vilket leder till ett minskat behov av korrekturläsning. I den tredje fasen har vissa arbetsuppgifter mer eller mindre ersatts av tekniken helt och hållet då mänsklig inblandning enbart behövs vid avvikelser, som till exempel fakturahantering (Civilekonomen, 2018). Tekniken förändrar med andra ord organisationer på flera olika plan.

Förändringsprocessen inom ett företag benämns enligt Shin, Taylor & Seo (2012) som organisationsförändring då effektiviseringar och ny teknik ställer större krav på lönsamheten men också konkurrensen på marknaden. Något som har en stor betydelse för om en organisationsförändring blir framgångsrik eller inte är medarbetarnas reaktioner och attityder inför dessa. Studien visar att nästan hälften av organisationerna som genomgått en organisationsförändring har misslyckats och problemet tycks ha att göra med att medarbetarna reagerat på ett sätt som visat motstånd inför förändringar (Shin m.fl., 2012). Detta beror på att förändringar resulterar i att rådande mönster och sociala relationer förändras, vilket många inte tycks vara positivt inställda kring (Shin m.fl., 2012). Inom tjänsteföretag är medarbetarna särskilt viktiga för värdet av tjänsten och dess verksamhet och därför är det viktigt att få dem med sig i samband med förändringar då reaktioner eftersträvas som skapar en vilja att anpassas efter förändringarna (Kempe, 2013).

Fugate, Prussia & Kinicki (2012) definierar positiv förändringsorientering som en konstellation av formbara individuella egenskaper som påverkar hur individer uppfattar och svarar på förändringar. De som har en hög nivå av positiv förändringsorientering är positiva inför förändringar, samt övertygade om sina förmågor att uppfylla de krav som förändringarna ställer och tar ett mer positivt och aktivt förhållningssätt till förändringar. Medarbetare som uttrycker känslor som visar att de är positiva till förändringar är villiga att stödja förändringar och har positiva förväntningar på förändringsresultatet. Dessa reaktioner underlättar anpassningen till kraven som ställs i samband med organisationsförändringar (Fugate, m.fl., 2012).

Utvecklingen, i form av automatiserade och därmed förändrade arbetsuppgifter för redovisningskonsulten, är emellertid inte något nytt inom branschen. Keenoy (1958) skrev redan i slutet av 1950-talet en artikel om utvecklingen av automatisering inom redovisnings- och revisionsbranschen. I artikeln lyfts behovet av att lära sig den nya tekniken fram likväl som möjligheterna att bredda tjänsteutbudet till kund i och med utvecklingen och den ökade effektiviseringen, det vill säga att redovisningskonsultens arbete ändrar karaktär. Hur den tekniska utvecklingen kommer att inverka på redovisnings- och revisionsarbetet har det under en längre tid bedrivits forskning kring. Bland annat skrev Bierstaker, Burnaby & Thibodeau (2001) en artikel som berör den papperslösa framtiden som vi går till mötes inom dessa branscher, tack vare den tekniska utvecklingen. Trots att

snart 20 år förflutit sedan artikelns tillkomst är – med fokus på redovisningsbranschen – denna bransch långtifrån papperslös, även om utvecklingen går mot dito.

Ett intressant perspektiv är därför hur de människor som är involverade i redovisningsarbetet inverkar på utvecklingen, det vill säga vilken roll redovisningskonsulter spelar i digitaliseringens förändringstakt. Som ett komplement till den forskning som bedrivits med fokus på den tekniska utvecklingens bidrag till digitaliseringen kan en uppsats med fokus på redovisningskonsultens påverkan på digitaliseringsprocessen vara till hjälp för att förstå denna utveckling. Det hoppas vi kunna bidra med genom denna uppsats.

1.2 Problematisering

Som tidigare nämnts har den ökade digitaliseringen lett till en del förändringar inom bland annat redovisningsbranschen. Användandet av datorer började redan under ett tidigt skede i syfte att effektivisera och automatisera arbetsprocesser. Detta har fått en stor betydelse för att inom branschen överhuvudtaget kunna konkurrera på marknaden. Dessutom finns det forskare som förespråkar att digitaliserade arbetsmetoder ger ökade konkurrensfördelar. Trots att branschen står inför stora förändringar tycks alla inte kunna anpassa sig till de förändringar digitaliseringen medför (Warren, Moffit & Byrnes, 2015). I samband med allt fler automatiserade arbetsuppgifter anser forskare att redovisningskonsulters arbete allt mer innefattar rådgivning till klienter, medan andra menar att redovisningskonsultens roll innefattar en blandning av rollerna som både rådgivare och bokförare (De Loo, Verstegen & Swagerman, 2011).

Tidigare studier har konstaterat att allt mer digitaliserade arbetsätt kommer att prägla redovisnings- och revisionsbranschen och vid implementeringen av de automatiserade arbetsätten är det därför viktigt att vara medveten om de kritiska och framgångsrika faktorerna för att överhuvudtaget kunna överleva sådana förändringar (McKinsey Global Institute 2011). Dessa förändringar, inom bland annat redovisning och revisionsbranschen, gör att ledarskapet inom dessa står inför stora utmaningar. Enligt Kairos Future (2016) handlar detta till stor del om att organisationer måste förändras och vissa rutiner bör omprövas och eventuellt ersättas. Vidare påpekar forskaren att en utmaning inom ledarskapet tycks omfatta förändringsledning, prissättning, teknikstrategi och kompetensutveckling (Kairos Future, 2016)

Till exempel har Palette Software sedan 1999 ägnat sig åt system som automatiserar hanteringen av leverantörsfakturor. I detta system behövs mänsklig inblandning enbart vid avvikelser och systemet ser till att på egen hand matcha faktura med rätt person, avtal och inköpsorder. Som resultat av detta kunde 50 000 fakturor som hanterades av en viss personalstyrka innan automatiseringen, motsvara hanteringen av 180 000 fakturor efter implementeringen av automatiseringen med samma personalstyrka (Wiklund, 2018). Ledarskapet kommer således att ställas inför stora utmaningar för att styra medarbetarna, projekt och investeringar på nya sätt i samband med förändringarna (Kairos Future, 2016).

Sett på redovisningsbranschen som en institution, uppstår institutionella förändringar inom denna på grund av digitaliseringen. En tidigare studie som gjordes av Canning & O'Dwyer (2016) gick ut på att förstå vilka insatser enskilda styrelseledamöter och ledande befattningshavare genomför för att inleda institutionell förändring. Studien genomfördes i samband med en ny reglering som ledde till att redovisningskonsulternas arbeten började övervakas av ett oberoende tillsynsorgan. Till en början engagerade sig medarbetarna i en form av arbetsförkastning genom att uttryckligen avvisa vissa former av institutionella förändringar, för att sedan mobilisera dessa. Mobiliseringen skedde genom ett utbildningsarbete som utfördes av direktören i syfte att säkerställa engagemang hos de medarbetarna för att motivera dem till att acceptera dessa förändringar. Detta skedde genom ett förstörande av den befintliga institutionen samtidigt som ett skapande av den nya institutionen inleddes genom implementering av förändringarna (Canning & O'Dwyer, 2016). Slutsatsen hänger samman med Empson, Cleaver & Allens (2013) studie då forskarna föreslår institutionellt arbete som ett sätt att studera förändringar inom organisationer på. Enligt institutionellt arbete innebär ett skapande av institutioner att man anpassas efter förändringarna och skapar institutioner utifrån de nya förutsättningarna. Ett bevarande av institutioner innebär att man är motvillig till förändringarna och därför hellre vill förhålla sig till de befintliga institutionerna som de ser ut i nuläget. Ett förstörande av institutioner går ut på att förstöra den befintliga organisationen eftersom man inte är nöjd med den konstellation som råder. Författarna föreslår att medan de tre etapperna av institutionellt arbete (skapa, bevara och förstöra) kan vara analytiskt åtskilda, är de inte nödvändigtvis empiriskt åtskilda. Studien föreslår därför att institutionella förändringar kan ses som en följd av samtidig störning av de befintliga institutionerna och skapandet av nya institutioner där nya trossystem och beteenden skapas (Empson m.fl., 2013).

Det finns också forskning som visar att det går att använda medarbetarnas känslor som en mikroteknik av makt vid institutionella förändringar. Känslor kan enligt Moisander, Kirsto & Fahy (2016) betraktas som socialt konstruerade strukturer av känslor, kunskap och etiska resonemang som styr och begränsar sociala handlingar och interaktioner som ligger till grund för institutionerna. För att få stöd till förändringar krävs ett arbete som är inriktat på att hantera de moraliska känslor och affektiva band som ligger till grund för legitimitetsbedömningar av de nya förändringarna. Ur ett institutionellt arbetes perspektiv stöds förändringar genom uppvisande av känslor bland medarbetarna som tyder på att de är positivt inställda kring de omständigheter förändringarna medfört. På det sättet uppvisas känslor som tyder på att den nya institutionen är att föredra framför den befintliga och därför sker ett skapande av nya institutioner. Visar medarbetarna istället känslor som tyder på att de föredrar den nuvarande institutionen framför den nya, är de motståndare inför förändringar eftersom de vill upprätthålla den befintliga institutionen (Moisander m.fl., (2016). Medarbetarna kan också reagera på ett sätt då de är missnöjda med den befintliga institutionen och därför vill förstöra den genom att uttrycka känslor som eftersträvar bildandet av en ny institution. Sådana känslor som kommer till uttryck kan till exempel påskynda den digitala utvecklingen inom en institution eftersom man ser brister i den befintliga institutionen som digitaliseringen kan lösa.

Enligt Moisander m.fl., (2016) kan medarbetarna använda sina känslor som en makt genom att delta i motstånd, eller genom acceptans av förändringar. Visar medarbetarna exempelvis känslor som accepterar den digitala utvecklingen kan utvecklingen påskyndas och bildandet av ny institution påbörjas. Visar medarbetarna däremot känslor som tyder på motstånd kring dessa, kan den digitala utvecklingen implementeras trögare, eftersom man hellre vill bevara institutionen som den är. Känslor är inte bara något som medarbetarna avsiktligt använder. Ibland leder känslorna till vad och hur saker och ting sker, förändras eller utvecklas, vilket kan vara omedvetna handlingar bland medarbetarna (Moisander m.fl., 2016).

De flesta förändringarna inom redovisningsbranschen är en direkt eller indirekt konsekvens av så kallade diffusionsprocesser (Ax & Björnenak, 2005). En innovation kan beskrivas som en framgångsrik introduktion i ett givet socialt system av idéer som anses vara nya. Diffusion är den process då en innovation kommuniceras bland medlemmarna i ett socialt system. Hastigheten för en diffusionsprocess, det vill säga innovationens

implementeringshastighet, kan förklaras av flera olika faktorer. Den digitala utvecklingen inom redovisningsbranschen kan ses som en innovation vilken kan möta motstånd bland redovisningskonsulterna i form av en ovilja kring att genomgå institutionella förändringar. Finns en ovilja bland redovisningskonsulterna kommer den digitala utvecklingen att antas trögare, medan den implementeras hastigare ifall den istället är positivt inställda kring utvecklingen. En positiv inställning kan då istället påskynda utvecklingen och innovationens implementeringshastighet (Ax & Björnenak, 2005). På detta sätt kan redovisningskonsulternas uttryck, känslor och inställningar kring den digitala utvecklingen vara en avgörande faktor kring digitaliseringens framgång eller misslyckanden inom institutioner.

Summan av ovanstående resonemang leder till slutsatsen att digitaliseringens intåg i redovisningsbranschen har satt sina spår i form av automatiserade arbetsuppgifter, vilket satt andra kompetenskrav på redovisningskonsulten (De Loo, m.fl., 2011). Institutionella förändringar kan ses som en förstöring av den befintliga institutionen samtidigt som ett skapande av den nya institutionen uppstår där nya trossystem och beteenden skapas. Institutionella förändringar kan således ske genom en samtidig förstöring av den befintliga institutionen och ett skapande av den nya för att man vill se en förändring (Empson m.fl., 2013). Trots att det finns studier om institutionella förändringar inom redovisningsbranschen, saknas det oss veterligen forskning om institutionella förändringar som har med digitaliseringens påverkan att göra. Detta forskningsgap vill vi fylla genom att kolla på redovisningsbranschen sett som en institution och undersöka redovisningskonsulters reaktioner och känslor gentemot förändringarna som kommer med digitaliseringens utveckling. Vi vill därför undersöka vilka tankar, reaktioner och känslor som kommer till uttryck hos redovisningskonsulter i takt med digitaliseringens utveckling inom redovisningsbranschen.

1.3 Frågeställningar

För att uppfylla denna studies syfte har en huvudfråga samt ett antal delfrågor utformats.

Vilka tankar, reaktioner och känslor förekommer bland medarbetare inom redovisningsbranschen och hur tenderar dessa tankar, reaktioner och känslor att påverka branschen sett som en institution?

- Finns det uttryck som tyder på ett skapande av en ny institution?
- Finns det uttryck som tyder på ett bevarande av den befintliga institutionen?
- Finns det uttryck som tyder på ett förstörande av den befintliga institutionen?

1.4 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur digitaliseringen ses och upplevs bland redovisningskonsulterna genom att studera deras reaktioner och känslor kring utvecklingen samt hur dessa reaktioner och känslor tenderar att påverka institutionen.

2. Teori

I följande kapitel beskrivs och förklaras den teoretiska referensramen som denna studie bygger på. Kapitlet inleds med en presentation av det institutionella synsättet för att sedan fokusera på institutionellt arbete som perspektiv. Vidare förklaras integreringen av känslor i institutionellt arbete och känslornas roll vid digitala förändringar förklaras med hjälp av teorin Diffusion of innovation. Kapitlet avslutas med en överblick av digitaliseringen inom redovisningsbranschen.

2.1 Institutionellt synsätt

Det institutionella synsättet belyser hur organisationer påverkas av sin omgivning, hur handlingar inom organisationer följer det som tas för givet samt hur organisationer följer såväl formella som informella regler. Fokus ligger på hur organisationer påverkas av andra organisationer, samt hur de tar till sig förändringar och anpassas efter dessa. Det handlar om hur organisationer påverkas av sin omgivning, förändras och utvecklas till att bli stabila enheter (Eriksson-Zetterquist, 2009).

Det finns en rad olika definitioner på vad en institution är, detta till följd av att begreppet använts på olika sätt genom tillämpningar på olika situationer. Dessutom varierar vikten som läggs vid mikro- och makroaspekter, kognitiva och normativa aspekter samt vilken betydelse de ägnar intresse åt relationella nätverk i skapandet och spridningen av institutioner (DiMaggio & Powell, 1991:1). DiMaggio & Powell (1991) anser att institutioner kan vara allt från avdelningar för strategiplanering till äktenskap och handskakningar då institutioner betraktas som ett resultat av människors aktiviteter. Vidare

tar ekonomer och statsvetare människors medvetna handlingar, då politiska och ekonomiska regler betraktas som grunden för dessa medvetna handlingar, som utgångspunkt vid användning av begreppet. En tidig definition av vad en institution är kommer från sociologen F. Stuart Chapin (1928) som anser att framväxten av institutioner är ett resultat av människors interaktioner och samspel med varandra då olika sätt att handla på skapas och vissa upprepade mönster belönas. Utifrån detta skapas kulturella objekt som kan förmedlas mellan generationerna inom organisationer. Denna definition av begreppet går att jämföra med en nyare variant som definierar det som det upprepade sociala beteendet som tas för givet, grundat ur normativa system och kognitiva förståelser som ger mening åt socialt utbyte och därigenom möjliggör en självreproducerande social ordning (Greenwood, Hinings & Whetten, 2014). Institutioner kan också ses som de kulturella, kognitiva, normativa och reglerande element som ger stabilitet och betydelse för det sociala livet (Scott, 2001:48).

Att institutioner växer fram när människor konstruerar sin sociala verklighet är den centrala tanken som präglar institutionell teori (Eriksson-Zetterquist, 2009). Det institutionella perspektivet har haft stor framgång i att skapa en makrosociologisk förståelse av hur organisationer fungerar, är strukturerade och relaterar till varandra. Kärnbegreppen inom institutionell teori såsom institutionalisering, institutionella förändringar och institutionella logiker har fokuserat på makrodynamiken inom områden där sociala och ekonomiska förändringar sker. DiMaggio & Powell (1983) beskrev organisationsfältet som en användbar analysnivå och fokuserade på att förstå vilka, hur och varför organisationer svarade på specifika förväntningar som ställdes på institutionerna. Att undersöka hur organisationer är kopplade till varandra och hur dessa kopplingar främjar institutionella idéer och praxis blev en avgörande faktor för efterföljande arbeten inom institutionellt arbete. Istället för att se på organisationer som omslutna konkurrerande företag började man se på organisationer som kopplade i ett nätverk av relationer till andra av såväl liknande som olika former. Det gav också organisationsfältet en ny definition, där de organisationer som sammanlagt utgör ett erkänt område av institutionellt liv utgör organisationsfältet, det vill säga “nyckelleverantörer, resurs- och produktkunder, tillsynsorgan och andra organisationer som producerar liknande tjänster eller produkter” [egen översättning] (DiMaggio & Powell, 1983:142).

En annan inflytelserik förklaring DiMaggio & Powell (1983) bidragit med är förklaringen till hur processer av homogenisering och institutionalisering verkligen inträffar. DiMaggio & Powell (1983) specificerade tre mekanismer för isomorfisk institutionell förändring. För det första finns tvångsmekanismer som uppträder genom externa beståndsdelar som en organisation är beroende av (*coercive isomorphism*). För det andra finns det kulturella förväntningar i det samhälle inom vilket organisationerna fungerar som tenderar att påverka organisationen till att förändras på ett visst sätt (*normative isomorphism*). För det tredje uppstår normativa mekanismer, främst i form av värderingar och normer som utgör önskvärd beteende och utvecklas som standarder. Mimetiska mekanismer uppstår när organisationer kopierar framgångsrika förebilder antingen för att deras handlingar anses vara rationella eller på grund av en önskan att undvika att uppträda avvikande (*mimetic isomorphism*). Denna klassificering som DiMaggio och Powell (1983) gjorde används fortfarande vid analysering av institutionella idéer och praxis. Klassificeringar gjordes med hjälp av Dick Scott som i tre utgåvor införlivade klassificeringen av institutionell teori, vilka även i nutid utgör institutionell teoris tre grundpelare. Dessa tre grundpelare har kommit att användas som analytiska enheter i olika studier om institutionellt arbete (*institutional work*) (Meyer & Greenwood, 2008).

2.2 Institutional work

Traditionell organisationsforskning har under lång tid studerats genom en makrosociologisk ansats då man fokuserat på hur organisationer fungerar, hur de är strukturerade och hur de samspelar med andra organisationer (Lawrence & Suddaby, 2006). Dock har det under senare tid kommit alltmer organisationsforskning som förskjuter perspektivet från det makrosociologiska till det mikrosociologiska, där uppmärksamheten riktas åt vad Iveroth m.fl. (2018) kallar verksamheternas mikrofundament. Det vill säga intresset av handlande aktörers agerande och de aktiviteter som sker kopplat till organisationen. Därav har även fokus ändrats från verksamhetens strukturella uttryck i form av olika organisationsscheman till hur aktörerna samspelar med strukturen, men också hur dem påverkar den. På så sätt har forskningen antagit ett mer horisontellt fokus kring olika processer kopplade till verksamheten. Genom att fokusera på det praktiska utförandet fokuserar man på de interna förhållandena i dessa processer. Det vill säga att det primära att studera är handlingarna som utförs, snarare än handlingarnas utfall och resultat

(Lawrence & Suddaby, 2006). Perspektivet som vuxit fram ur bland annat det institutionella synsättet benämns just institutionellt arbete (*institutional work*).

Denna studie använder sig av institutionellt arbete då det är en teori som involverar aktörernas medvetna och omedvetna handlingar, känslor samt erfarenheter i syfte att förstå hur dessa delar, betraktat som alldagliga rutiner och interaktioner mellan människor, tillsammans påverkar institutioner (Lawrence Suddaby, & Leca, 2011).

Institutionellt arbete har som begrepp utvecklats genom ett antal organisationsteorier sprungna ur två olika traditioner inom institutionell teori. En av traditionerna har växt fram genom DiMaggios (1988) essä "Interest and agency in institutional theory" som beskriver det inom *institutional work* viktiga begreppet institutionella entreprenörer (*institutional entrepreneurs*) (Lawrence & Suddaby, 2006). En annan tradition betonar institutionens påverkan på aktörernas och organisationernas beteende genom såväl explicita som implicita förväntningar (DiMaggio & Powell, 1983).

Institutionella entreprenörer karakteriseras av DiMaggio (1988) som aktörer, vilka är med och påverkar och formar institutionen i vilken de verkar. Dessa aktörer tillhör professionen som är sammanknuten institutionen. En institutionell entreprenör har som mål att med tillgängliga resurser förändra institutionen i vilken personen verkar. Lawrence & Suddaby (2006) menar därför att det intressanta att studera är de handlingar som utförs av dessa aktörer i syfte att påverka institutionens ramar. Av den anledningen studeras genom institutionellt arbete aktörers sätt att *skapa, bevara* eller *förstöra* institutioner.

2.2.1 Skapandet av en institution

Skapandet av en institution sker i hög grad genom den socialisering som sker mellan aktörerna som kollektiv (Lawrence, m.fl., 2011). Berger och Luckmann (1967), som tidigt intresserade sig för relationen mellan individen och institutionen, argumenterar i sin studie för att upprepade interaktioner mellan aktörer påverkar de aktiva handlingar som utförs inom institutionen. På så sätt formas institutionen av de utförda handlingarna. För att påverka de handlingar som utförs av aktörerna beskriver Lawrence & Suddaby (2006) att nyckeln till att förändra handlingsmönster och skapa nya institutioner är att inrätta ett tvingande regelsystem med belöningar och bestraffningar i syfte att regelsystemet åtföljs. Likaså läggs en stor vikt vid förändringen av aktörernas uppfattning och normer. De former av

institutionellt arbete som enligt Lawrence & Suddaby (2006) bidrar till skapandet av en institution presenteras genom en sammanfattning i tabell 1, nedan:

Tabell 1 Former av institutionella arbetssätt som skapar institutioner

Form av institutionellt arbetssätt	Definition
Befrämjande (<i>Advocacy</i>)	Mobilisering av politiskt stöd genom direkt och medveten påverkan
Fastställande (<i>Defining</i>)	Konstruerandet av regelsystem som tilldelar status eller identitet, definierar gränser för medlemskap eller skapar hierarkier inom ett fält
Överlåtande (<i>Vesting</i>)	Skapandet av regelstrukturer som tilldelar äganderätt
Konstruera identiteter (<i>Constructing Identities</i>)	Definitionen av relationen mellan en aktör och det fält inom vilket aktören är verksam
Förändring av normative associationer (<i>Changing normative associations</i>)	Förändringen av kopplingen mellan en uppsättning handlingar och de moraliska och kulturella grunderna för dessa
Konstruera normativa nätverk (<i>Constructing normative networks</i>)	Konstruerandet av interorganisatoriska kopplingar genom vilka handlingar blir normativt sanktionerade och vilket formar den dithörande kamratgruppen med hänsyn till samtycke, bevakning och värdering
Imitera (<i>Mimicry</i>)	Associerandet av nya handlingar med existerande förgivettagande handlingar, teknologier och regler i syfte att förenkla tillämpningen
Teoretisera (<i>Theorizing</i>)	Utvecklandet och specificerandet av abstrakta ting och utarbetandet av ”orsak och verkan”-kedjor
Utbilda (<i>Educating</i>)	Utbildandet av aktörer i färdigheter och kunskaper som är nödvändiga för att stödja den nya institutionen

De institutionella arbetsätten *advocacy*, *defining* och *vesting* kategoriseras tillsammans som arbetsätt med avsikt att skaffa tillgång till väsentliga resurser, vilka möjliggör en förändring av institutionen. Det kan handla om politiskt arbete i form av lobbyism med ambitionen att tillförskansa sig de resurser som krävs för att genomföra en förändring av institutionen (Lawrence & Suddaby, 2006).

Nästkommande tre institutionella arbetsätt *constructing identities*, *changing normative associations* och *constructing normative networks* kategoriseras tillsammans som handlingar med avsikt att förändra aktörernas trossystem, det vill säga den rådande kulturen (Lawrence & Suddaby, 2006).

De tre sista formerna av institutionella arbetsätt, *mimicry*, *theorizing* och *educating* kategoriseras tillsammans som handlingar vilka har till avsikt att förändra aktörernas kunskap och färdigheter. Alla med ambitionen att de ska kunna delta i nya arbetsätt och interagera med nya strukturer (Lawrence & Suddaby, 2006).

2.2.2 Bevarandet av en institution

Bevarandet av en institution handlar inte enbart om inneboende automatiska mekanismer av social kontroll hos institutionen, även om dessa mekanismer har en viss bevarande kraft. Det krävs även någon form av aktivt handlande från aktörerna för att konservera institutionen, i egenskap av stödjande, reparerande eller återskapande av sådant som säkerställer ett oförändrat tillstånd (Lawrence & Suddaby, 2006). För att konkretisera detta resonemang tar Lawrence & Suddaby (2006) demokratin som institution, som ett exempel; även om demokratiska val är förgivettagna i vissa delar av världen krävs ändå aktiva handlingar inom institutionen för att bevara demokratiska val, såsom organiserad rösträkning. De former av institutionellt arbete som enligt Lawrence & Suddaby (2006) bidrar till att bevara den befintliga institutionen presenteras genom en sammanfattning i tabell 2, nedan:

Tabell 2 Former av institutionella arbetssätt som bevarar institutioner

Form av institutionellt arbetssätt	Definition
Möjliggörande arbete (<i>Enabling work</i>)	Skapandet av regler som underlättar, komplementerar och stödjer institutioner, såsom att bemyndiga aktörer eller leda om resurser
Polisarbete (<i>Policing</i>)	Försäkran av eftergivenhet genom tvång, granskning och övervakning
Avskräckande (<i>Deterring</i>)	Etablerandet av tvingande barriärer som motverkar institutionell förändring
Hylla och håna (<i>Valourizing and demonizing</i>)	Framställandet av negativa och positiva exempel för allmänheten att beskåda, som illustrerar de grundläggande normerna
Mytologisera (<i>Mythologizing</i>)	Bevarandet av de normativa grunderna inom en institution genom att skapa och behålla myter kring institutionens historia
Inbäddande och rutinskapande (<i>Embedding and routinizing</i>)	Aktivt ingjuta de normativa grunderna i dagliga rutiner och utförande hos deltagarna inom institutionen

De institutionella arbetssätten *enabling*, *policing* och *deterring* kategoriseras tillsammans som arbetssätt vilka ämnar vidmakthålla gamla regelverk. Anledningen till förekomsten av dessa arbetssätt är att det finns ett etablerat regelsystem som uppfattas som begripligt av aktören (Lawrence & Suddaby, 2006).

De tre sista arbetssätten *valourizing/demonizing*, *mythologizing* och *embedding/routinizing* kategoriseras tillsammans som handlingar vilka avser att bibehålla och återskapa redan existerande normer. Dessa normer består ofta av olika rutiner och ritualer som återkommer hos aktören, utan att denne alltid inser framväxten eller betydelsen av dessa (Lawrence & Suddaby, 2006).

2.2.3 Förstörandet av en institution

Förstörandet av en institution inbegriper handlingar som ämnar att angripa eller undergräva mekanismer som leder aktörerna inom institutionen. Anledningen beskrivs av Lawrence & Suddaby (2006) som att en del aktörer inte gynnas av den existerande institutionen, därför

vill de heller inte att den upprätthålls. Det ligger således i aktörernas natur och intresse att forma en institution som gynnar den egna organisationen. Genom att forma om institutionen går det att argumentera för att paralleller kan dras till ett skapande eller utvecklingen av en institution, det vill säga att det kan vara svårt att finna en distinktion mellan dessa båda processer. Dock drar Lawrence & Suddaby (2006) slutsatsen att det finns vissa skillnader, som framgår av de former som ryms inom denna kategori, även om de är svåra att urskilja. De former av institutionellt arbete som enligt Lawrence & Suddaby (2006) bidrar till förstörandet av en befintlig institution presenteras genom en sammanfattning i tabell 3, nedan:

Tabell 3 Former av institutionella arbetssätt som förstör institutioner

Form av institutionellt arbetssätt	Definition
Avveckla sanktioner (<i>Disconnecting sanctions</i>)	Utfört arbete inom statliga myndigheter i syfte att eliminera belöningar och bestraffningar för en viss uppsättning handlingar, teknologier eller regler
Motverka association av normer (<i>Disassociating moral foundations</i>)	Arbetandet för ett upphörande av en association till vissa handlingar, regler eller teknologier i syfte att skapa legitimitet inom en viss kulturell kontext
Underminera antagande och trossystem (<i>Undermining assumptions and beliefs</i>)	Minskandet av den upplevda risken för innovation och differentiering genom att undergräva grundläggande antaganden och uppfattningar

Samtliga tre arbetssätt som Lawrence & Suddaby (2006) har identifierat som arbetssätt som tenderar till att förstöra institutionen är liknande de för ett skapande av en ny institution. Skillnaden är att aktören inte har tillgång till de resurser som krävs för att skapa en ny institution, varför denne istället arbetar för att endast förstöra den befintliga.

2.3 Integrering av känslor i institutional work

Eftersom institutionellt arbete (*institutional work*) riktar fokus mot aktörernas handlingar har forskning också bedrivits för att utveckla de emotionella aspekterna inom institutionellt arbete. Voronov & Vince (2012) har tagit fram en referensram som integrerar känslor i denna teori.

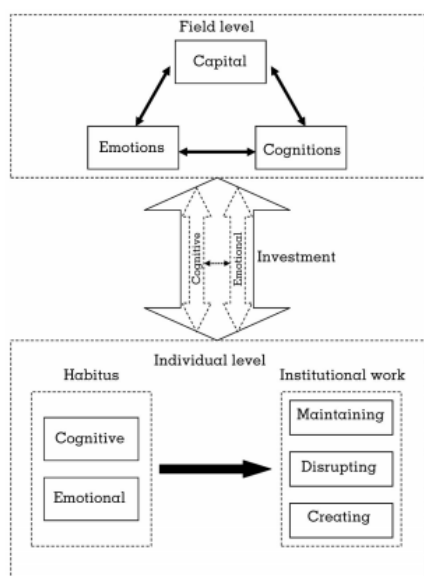
Anledningen till att känslor är lämpliga att integrera i sin analys vid studier av institutionellt arbete menar Voronov & Vince (2012) är för att kunskapen hos oss som växer fram ur våra tankar, erfarenheter och sinnen också väver in känslomässiga reaktioner. Genom att bortse från den emotionella delen av människans beteende då man studerar de handlingar som utförs av människan betraktar man likaså personen som en fullt rationell varelse som handlar efter att maximera nyttan eller att minimera kostnaden. En syn som forskare inom organisationsteori alltmer vill distansera sig från (Cooper, Ezzamel & Willmott, 2008).

Teorin bygger på koncept från sociologen Pierre Bourdieu samt psykoanalytiska studier om organisationer. En viktig insikt som lyfts fram av Voronov & Vince (2012) är att även om aktören besitter kunskap om att organisationen som denne arbetar inom är suboptimal är denna kunskap inte tillräcklig för att motivera aktören till förändring. Inte heller är bara förståelse för, och kunskap om, organisationens struktur och funktion tillräcklig för att få denne att arbeta för ett status quo. Med sin teori vill Voronov & Vince (2012) skapa en mer integrerad syn på människan som mer än bara en rationell varelse genom att tillskjuta en annan dimension där även personens intresse och önskemål tas i beaktning. Dessa delar är viktiga faktorer då det kommer till personens motivation att skapa, bevara eller förstöra institutioner.

För att integrera känslor i analysen av institutionellt arbete är det även av betydelse att förstå att känslor också påverkas av personens sociala position (Battilana & D'Aunno, 2009; Fine & Fields, 2008), det vill säga att människan ses som en del av ett större socialt sammanhang; något som leder till att en uppfattning kan delas av en grupp människor vilket därmed skapar kollektiva erfarenheter (Goodwin & Paff, 2001). Således kan sägas att känslor kan vara såväl medvetna som omedvetna, kollektiva såväl som individuella. Denna bild av känslor erkänns också av psykoanalytisk teori då det resoneras kring att aktörerna inte alltid inser anledningen till deras agerande. Resonemanget kring känslor baserade på psykoanalytisk teori skänker en viktig insikt kring aktörers subjektiva uppfattning om institutionen och hur de arbetar för att skapa, bevara och förstöra densamma (Voronov & Vince, 2012).

Modellen som utvecklats av Voronov & Vince (2012) består av två nivåer, innehållande olika delar, som tillsammans utgör referensramen. Den nivå som rymmer känslor (*emotional*) och kognitiva processer (*cognitive*) vilka tillsammans leder till handlingar som

avser att skapa, bevara och förstöra institutioner, finns på den individuella nivån (*individual level*). Den högre institutionella nivån (*field level*) utgörs förutom av känslor och kognitiva processer även av kapital (*capital*). Den institutionella och individuella nivån länkas samman med aktörens engagemang (*investment*) som är en produkt av personens känslor (*emotional*) och kognitiva (*cognitive*) processer. Figur 1 illustrerar dessa samband.



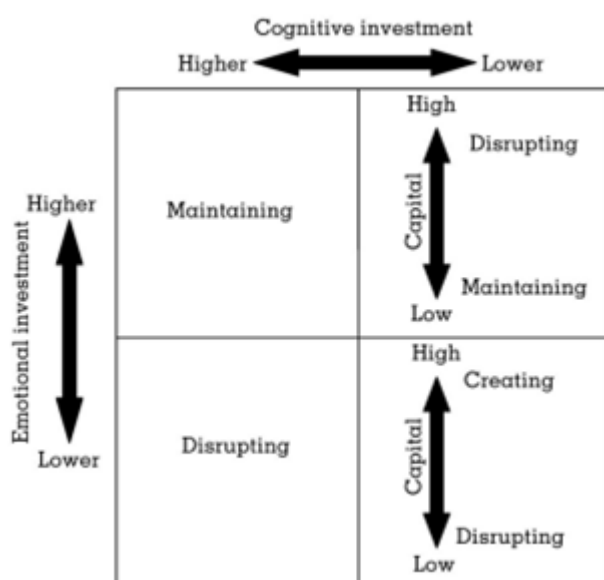
Figur 1 Relationen mellan aktör och institution (Voronov & Vince, 2012)

För denna studie är främst den individuella nivån intressant då avsikten är att genom institutionellt arbete som teori undersöka vilka former av institutionellt arbete som förekommer inom redovisningsbranschen, med utgångspunkt från den rådande digitaliseringen inom branschen.

Utifrån figur 1 går det att utläsa att den individuella nivån utgörs av dels personens habitus och dels individens handlingar i form av institutionellt arbete. Habitus är ett socialantropologiskt begrepp som främst utvecklats av Pierre Bourdieu. Begreppet innebär att individen är bärare av ett kollektivt tankesätt som vuxit fram genom socialisering med andra individer, en särskild föreställning kring hur världen är beskaffad och innebär därför att aktörens handlingar (institutionella arbetssätt) och tankesätt är färgade av dennes habitus (Voronov & Vince, 2012). Att särskilja känslor ur individens habitus menar Voronov & Vince (2012) automatiskt tenderar leda till framväxten av känslor, önskemål och fantasier som anses vara föreskrivna inom institutionen och individens position inom den. Vidare argumenterar Rafaeli & Sutton (1987) att aktörerna även lär sig vilka känslor som bör visas utåt mot dennes medarbetare, något som även Voronov & Vince nämner i kontexten av en

diskussion om vad som är viktigt för att nå en viss position inom institutionen, likväl som att träda in eller finnas kvar inom den. Detta leder även till att handlingarna påverkas då aktören försöker bekräfta en föreställning hos personen om hur denne bör agera. Agerandet kan tas i uttryck i såväl engagemang som avståndstagande beroende på individens habitus.

Voronov & Vince (2012) har även utvecklat en modell som visar interaktionen mellan aktörens känslomässiga engagemang (*emotional investment*) och kognitiva engagemang (*cognitive investment*) likväl som dennes möjlighet att ansamla resurser (*capital*) inom institutionen. Modellen illustrerar dessa delars relationer samt hur dessa relationer ämnar påverka individens institutionella arbetssätt som kan kategoriseras utifrån de tre nyckelbegreppen skapa (*creating*), bevara (*maintaining*) eller förstöra (*disrupting*). Figur 2 illustrerar dessa samband.



Figur 2 Interaktionen mellan det känslomässiga och kognitiva engagemanget samt möjligheten till beslutsfattande (Voronov & Vince, 2012).

Med modellen som stöd kan vi argumentera för att om såväl det känslomässiga som det kognitiva engagemanget är högt inom den nuvarande institutionen tenderar aktören att arbeta för att behålla den oförändrad. Voronov & Vince (2012) lyfter fram att denna slutsats har vetenskaplig förankring då Scott (2008) fann stöd för att individen stöttar en institution som tar formen av dennes kognitioner (*cognitions*) och intressen (*interests*). Kognitivt engagemang gör det möjligt för aktören att förstå såväl explicita som implicita förväntningar på individen som råder inom den nuvarande institutionen. Det känslomässiga engagemanget tar sig i uttryck genom ett kreativt agerande för att arbeta för ett status quo.

För att konkretisera fenomenet summerar Voronov & Vince (2012) det som att det är troligt att aktören arbetar för att bevara institutionen som den är om denne anser institutionen legitim och värdefull för aktören samt om individen är känslomässigt engagerad i institutionens föreställningsram (*fantasmic frame*), “vilken ger mening och nöje och/eller minskar oro och rädsla” [egen översättning] (2012: 69).

Vidare kan vi utifrån modellen konstatera att om individen istället har ett lågt känslomässigt engagemang samtidigt som det kognitiva engagemanget är högt tenderar aktören att arbeta för att förstöra institutionen. Anledningen är att ett försvagat känslomässigt engagemang – som kan visa sig genom att aktören har svårt att anta institutionens habitus då exempelvis denne har svårt att fram bära institutionens föreskrivna känslor – leder aktören åt att försöka förstöra den. Även om aktören rent kognitivt är samstämmig med institutionen kan den på en omedveten nivå vara känslomässigt distanserad från institutionen. En studie som exemplifierar detta är den av Stein (2007), vilken visade på att kundservicemedarbetare som föreställde sig att de blev förgiftade på jobbet fick dem att uppleva att deras arbetsmiljö var förorenad. Föreställningen om den förorenade arbetsmiljön ledde till att de uppvisade ett hämndbeteende mot sina kunder. Resonemanget leder till att även om institutionen är uppbyggd på ett sätt så att den går i samklang med aktörens intresse resulterar det inte automatiskt i att denne försöker bevara ett oförändrat tillstånd, då ett lågt känslomässigt engagemang leder till att aktören omedvetet kan arbeta för att förstöra institutionen (Voronov & Vince, 2012). Dessutom tenderar en längre tids lågt känslomässigt engagemang leda till ett lågt kognitivt engagemang (Stein, 2007).

Om istället det kognitiva engagemanget är lågt samtidigt som det känslomässiga engagemanget är högt argumenterar Voronov & Vince (2012) för att aktören antingen handlar för att förstöra den nuvarande institutionen, eller för att bevara den. Det avgörande för de handlingar och den väg aktören tar är dennes möjlighet att ansamla resurser inom institutionen, vilket kan visa sig genom att en arbetare utan formell bestämmanderätt försöker förlöjliga eller förminska nuvarande arbetssätt som inte gynnar aktören. En viktig aspekt för sådant beteende är att aktörens avvikande agerande sker subtilt för att kunna få igenom sin påverkan. Anledningen till subtiliteten är för att det krävs att individens habitus upplevs som samstämmigt med institutionens om en förändring ska godtas och inträffa. Fantasier och oro för repressalier är en viktig del av den underordnades habitus när det känslomässiga engagemanget är högt, medan det kognitiva engagemanget är lågt.

Slutligen, om såväl det kognitiva engagemanget som det känslomässiga engagemanget är lågt tenderar aktören att antingen anta institutionella arbetssätt som tenderar att leda till ett skapande av en ny institution eller ett förstörande av den nuvarande. Det avgörande är likt situationen för lågt kognitivt engagemang och högt känslomässigt engagemang, tillgången till resurser. Voronov & Vince (2012) menar att de aktörer med sämre möjlighet att ansamla resurser inom institutionen tenderar att anta institutionella arbetssätt som leder till att den nuvarande institutionen förstörs, medan de med bättre möjlighet att ansamla resurser tenderar att anta institutionella arbetssätt som leder till skapandet av en ny institution. Vidare lyfter Voronov & Vince (2012) fram att forskningen kring skapandet av nya institutioner i mångt och mycket bygger på DiMaggios essä om institutionella entreprenörer, vilket beskrivs genom ett citat: “when organized actors with sufficient resources (institutional entrepreneurs) see them as an opportunity to realize interests that they value highly” (1988: 14). Dock särskiljs inte aktörens känslomässiga engagemang inom dennes habitus, vilket Voronov & Vince vill göra gällande då de menar att aktören inte enbart kan uppvisa lågt kognitivt engagemang för att vara motiverad till att förstöra den nuvarande institutionen eller skapa en ny; ett känslomässigt engagemang krävs också. De aktörer med sämre tillgång till institutionens resurser tenderar att arbeta för att förstöra institutionen, medan de med bättre tillgång till dito högst troligt arbetar för att skapa en ny institution om de varken uppvisar ett kognitivt eller känslomässigt engagemang till den nuvarande (Voronov & Vince, 2012).

2.4 Digitalisering inom redovisningsbranschen

Det är viktigt att förstå att digitaliseringen är en innovation och att den därför har medfört och kommer fortsätta att medföra förändringar inom redovisningsbranschen, vilket leder till institutionella förändringar. Digital redovisning kommer att ge branschen värdeskapande genom ny teknik och nya tjänster för att tillfredsställa nya kundsegment, som i sin tur leder till en utbredning på nya marknader. Digitaliseringen inom branschen leder till att analog kunskap och information transformeras till att bli digitalt lagrad. Detta ger enklare tillgång till kunskap och information i realtid och möjliggör ett globalt utbyte mellan människor och digitalt anslutna enheter (Southern Cross University, 2016).

Pappersbaserad redovisning är den rena formen av analog redovisning och var den första redovisningstekniken som användes för att hantera och lagra data. Analog redovisning

innefattar också kundmöten och traditionell tim-fakturering. När en redovisningsbyrå inte är fullt digitaliserad, används sannolikt offline-programvaror som lagringsdata i olika offline-system, uppdelade i olika program och analog lagring. Detta gör processerna för att samla, analysera och lagra data mer komplexa, tidskrävande och kräver parallell data-lagring. Det stora transformationsskiftet kom på 1980-talet när persondatorer blev allt vanligare. Fram till dess hade bokföringen endast gjorts analogt. Med hjälp av datorer skapades offline-programvaror som gjorde redovisning mer effektiv och lättare att hantera. Men än idag är analoga principer och verktyg en del av många redovisningsbyråers dagliga arbete. Det andra stora tekniska skiftet inom redovisningsbranschen är den pågående digitaliseringen. Detta skifte handlar till följd av branschens digitaliserade redovisningsmöjligheter om digitala verktyg som programvaror, onlineverktyg, molnlösningar, digital lagring av data etc. När finansiell information kommuniceras med hjälp av digitala verktyg och metoder kan bokföringsprocesserna definieras som digitaliserade och kallas därför digital redovisning (Southern Cross University, 2016).

För redovisningsbranschen har många dagliga processer bytts ut mot ny teknik och digitaliseras idag i hög grad i många byråer. Några exempel på digitaliserade verktyg är programvaror, online- eller molnlösningar och lagring av data. Digitaliserade verktyg ger redovisningsbranschen mer flexibilitet i sina dagliga processer och åtgärder. De digitala möjligheterna blir alltmer accepterade och integrerade i redovisningsbranschen, men samtidigt fortsätter den digitala tekniken att utvecklas till det bättre och ger andra lösningar. Det tvingar redovisningsbranschen att ta ställning till inte bara om de ska anpassa sig till den nya tekniken, utan också om hur man ändrar sina tjänster och produkter med digitala förändringar för att bibehålla konkurrenskraften. Fördelarna med digitaliserad redovisning är många och kan delas upp i tre kategorier. (1) Tillgång och jämförelse av data kan ske snabbare och ge mer flexibla arbetsförfaranden. (2) Digitaliserade och datoriserade elektroniska bokföringsverktyg gör verksamheten mer automatiserad, det vill säga mer exakt i detaljer och siffror. (3) Dessutom leder den till enklare tillgång till data, mer tillförlitliga data tack vare automatiseringen, säkrare lagring genom molnlagring, större kostnads- och tidsbesparingar och en bättre översyn av data (Southern Cross University, 2016). Genom att informationen blir mer korrekt tack vare den minskade mänskliga inblandningen, sparas en hel del tid som gör att arbetet i sig förändras. Från att tidigare ha hanterat den löpande bokföringen som redovisningskonsult, övergår rollen till att innefatta mer analys och rådgivning (Brännström, 2015).

Digitaliseringen kan därför ses som en förändringsprocess och institutionellt arbete är en teori som studerar förändringsprocesser på mikronivå. En stor press sätts på redovisningskonsulterna eftersom deras roll förändras i samband med de förändrade arbetsätten till följd av digitaliseringen. Institutionellt arbete är därför en central teori för att undersöka hur olika känslor kommer till uttryck hos redovisningskonsulterna i form av reaktioner på de förändringar som pågår. Institutionellt arbete belyser på vilka sätt en tröghet i utvecklingen kan skapas på grund av den mänskliga faktorn. Detta beror på att man inom organisationer kan vilja hålla fast vid de arbetsätt man är bekväm vid, och på så sätt inte av den anledningen att det är det mest effektiva sättet (Artsberg, 2005). Därför kan institutioner hållas fast vid oavsett om de är lönsamma eller inte (Berger & Luckman, 1991). Om det inom institutioner finns rutiner som funnits länge och blivit väl accepterade av redovisningskonsulterna kan det bli svårare att acceptera den digitala utvecklingen. Förutom yttre förändringar som digitaliseringen i detta fall, är det nyfikenheten hos redovisningskonsulterna eller gruppen i sig som kan vara en faktor som inleder en förändring inom en institution (Burns & Scapens, 2000). Det som därför kan påverka om en förändring tillåts eller inte är ifall de befintliga reglerna och normerna kan behållas i takt med att förändringar sker. Behöver befintliga regler slopas helt och hållet är risken större för att redovisningskonsulterna upplever motstånd inför den digitala utvecklingen. En annan faktor som kan förklara motstånd till den digitala utvecklingen är om det saknas kunskap och erfarenhet kring digitala arbetsätt. En sådan faktor kan leda till en osäkerhet kring hur institutionen kommer att formas i takt med förändringarna (Burns & Scapens, 2000). Institutionellt arbete som teori gör gällande att individers handlingsutrymmen begränsas vid utvecklingsarbeten beroende på vilka synsätt och värderingar som råder i samhället. Således används teorin som stöd för att förklara redovisningskonsulternas reaktioner och synsätt rörande den digitala utvecklingen som råder inom branschen (Artsberg, 2005).

2.5 Diffusion of innovation

Som tidigare nämnt kan digitaliseringen ses som en innovation som är den bakomliggande orsaken till att det uppstår institutionella förändringar inom redovisningsbranschen. För att förklara hur redovisningskonsulter tar till sig förändringar och varför vissa förändringar accepteras medan andra avvisas, används teorin *diffusion of innovation* som stöd. Vi ser på digitaliseringen som en innovation och eftersom innovationer är nya och leder till

institutionella förändringar, hjälper *diffusion of innovation* till att förklara varför vissa redovisningskonsulter accepterar respektive avvisar digitaliseringen. Med stöd av denna teori vill vi således kunna förklara anledningen till varför redovisningskonsulterna engagerar sig i att skapa, bevara eller förstöra institutioner. Mot den bakgrunden vill vi inte enbart identifiera redovisningskonsulternas uttryck i form av reaktioner och känslor, utan även kunna förklara dessa med hjälp av *diffusion of innovation*. Teorin skänker därmed värdefullt stöd som analysverktyg.

Teorin har spridits av Everett Rogers som var professor för kommunikationsstudier och publicerade boken *Diffusion of innovations* (1962), vilken också används som källa i detta avsnitt. Det stora intresset för innovationsspridning beror på att det ofta är svårt att få en ny idé accepterad, i detta fall den digitala utvecklingen, även om den kommer med uppenbara fördelar. En innovation är en idé, ett tillvägagångssätt eller objekt som uppfattas som något nytt av en individ eller annan enhet som antar dito. Uppfattningen hos individen om det nya bestämmer hans eller hennes reaktion (Ax & Björnenak, 2005). En osäkerhet uppstår gentemot möjliga konsekvenser som kan uppstå till följd av implementeringen av exempelvis nya, digitala arbetssätt och metoder. Osäkerhet innebär brist på förutsägbarhet, struktur och information (Rogers, 1962), och kan således förklara varför vissa redovisningskonsulter vill bevara institutionen.

En teknisk innovation kan skapa en slags osäkerhet i potentiella aktörers (redovisningskonsulternas) tankar, om dess förväntade konsekvenser (Ax & Björnenak, 2005). Dessutom presenteras en möjlighet till minskad osäkerhet i en annan mening där informationen, som ingår i den digitala utvecklingen i sig, representerar den möjliga effekten av innovationen för att lösa en individs behov eller upplevda problem. Denna fördel ger den motivation som skapar en persons vilja att lära sig om innovationen och därmed successivt skapa en ny institution. När en sådan informationssökande fas (lärdom om innovationen) har minskat osäkerheten om innovationens förväntade konsekvenser till en acceptabel nivå för individen, kommer ett beslut om antagande eller avslag att göras. Om innovationen används av individen erhålls ytterligare utvärderande information om den tekniska innovationen och osäkerheten om dess effekter minskar ytterligare. Innovationsbeslutsprocessen är därmed en informationssökande aktivitet och en informationsbehandlingsaktivitet då individen motiveras för att minska osäkerheten om fördelarna och nackdelarna med innovationen (Rogers, 1962).

2.5.1 Reaktionen på innovationer

Nya idéers olika implementeringshastighet kan förklaras genom individens uppfattning av en innovations egenskaper, det vill säga redovisningskonsulternas reaktioner på den digitala utvecklingen. Rogers (1962) har kommit fram till fem olika egenskaper hos en innovation som påverkar implementeringshastigheten av den digitala utvecklingen, sett som en innovation. (1) **Relativ fördel** handlar om den grad som digitala arbetssätt uppfattas som bättre än de analoga. Vad som är viktigt är huruvida en enskild individ uppfattar digitaliseringen som fördelaktig. Ju större den uppfattade fördelen med digitaliseringen är, ju snabbare blir dess implementeringstakt. (2) **Kompabilitet** handlar om i vilken grad digitaliseringen uppfattas överensstämma med befintliga värden, tidigare erfarenheter och potentiella aktörers behov. En innovation som inte är förenlig med de befintliga sociala värdena och normerna kommer inte att antas så snabbt som en innovation som är kompatibel med dito. (3) **Komplexiteten** handlar om uppfattningen om innovationens svårighetsgrad hos individen, det vill säga begripligheten i hur innovationen används och dess funktionalitet. Vissa innovationer kan lätt förstås av de flesta medlemmar i ett socialt system. Andra är mer komplicerade och kommer att antas långsammare. (4) **Försöksförmåga** handlar om graden av begränsning av innovationens tillämpningsområde. Innovationer som kan prövas antas generellt snabbare än innovationer som inte kan prövas. (5) **Observabilitet** handlar om i vilken grad resultatet av en innovation, såsom digitaliseringen, är synlig för andra. Ju enklare det är för enskilda att se resultatet av innovationen, ju större är sannolikheten för ett accepterande och antagande av innovationen (Rogers, 1962).

3. Vetenskaplig och empirisk metod

I följande kapitel presenteras studiens vetenskapssyn och varför den utgår från ett tolkningsperspektiv. Vidare ställs de två kunskapsidealerna inom vetenskapsteorin mot varandra med en motivering till varför en kombination av båda används i denna studie. Därefter redogörs för datainsamlingsmetoden som antar ett kvalitativt tillvägagångssätt. Vidare redogörs för studiens empiriska metod med en presentation av hur litteratursökningen genomförts. Därefter diskuteras datainsamlingsmetoden och urval av respondenter och redovisningsbyrå. Senare redogörs för hur den insamlade informationen bearbetats och analyserats samt på vilket sätt studien är trovärdig, tillförlitlig och generaliserbar. Kapitlet avslutas med en genomgång av forskningsetiska beaktanden gentemot deltagare samt också läsare och samhället i övrigt.

3.1 Forskningsfilosofi

Eftersom studien går ut på att identifiera hur redovisningskonsulter reagerar på förändringar som sker på deras arbetssituation till följd av digitaliseringen, strävar vi efter en förståelse för medarbetarnas reaktioner på förändringar. Kvalitativa forskningsmetoder har en förankring i ett tolkande vetenskapsideal. Kunskap utvecklas genom att undersökningar tillhandahåller teoretiska tolkningar av de fenomen som studeras (Denscombe, 2016). Tolkningsperspektivet, eller hermeneutiken som den också kallas, består av nyckelbegreppen förståelse och begriplighet. Utifrån detta perspektiv bygger kunskap på förståelse av en kontext då forskningsobjektets miljö är av stor betydelse. Vi avser att tolka redovisningskonsulters erfarenheter och upplevelser till följd av förändringarna som pågår med digitaliseringens ankomst i branschen. Vi använder oss därför av ett tolkande synsätt eftersom kunskap utvecklas utifrån empirisk verklighet som utgångspunkt, i samspel med upplevda subjekt (Bryman & Bell, 2013).

Eftersom denna studie avser att tolka sociala fenomen med inslag av subjektiva erfarenheter, är tolkningsperspektivet lämpligt i syfte att förstå redovisningskonsultens reaktioner, känslor och handlingar. Hade studien istället syftat till att utveckla en säkrad kunskap för att kunna göra förutsägelser genom att studera sociala fenomen i en objektiv verklighet, hade positivism varit lämpligt (Bryman & Bell, 2013). Vår studie syftar inte till att utifrån teorin generera hypoteser och sedan prova dem vilket ett positivistisk ideal står för. Den positivistiska vetenskapssynen brukar också förankras med att hitta samband. Vi vill istället tolka och förstå redovisningskonsulternas upplevelser och erfarenheter i form

av reaktioner och känslor kring förändringar i samband med digitaliseringens utveckling. Inom positivismen anses enbart sådan kunskap som kan bekräftas med sinnen som riktig kunskap, dvs. vad som är sant och riktigt. Detta innebär att alla vetenskapliga påståenden måste kunna återföras till sinnet för att anses vara "sanna". Således avvisar ett positivistiskt synsätt sådan forskning som har att göra med de subjektiva upplevelsernas natur (Denscombe, 2016). Därför tillämpas tolkningsperspektivet i denna studien. Med tolkningsperspektivet är tanken att fånga orsakerna till varför människor handlar som de gör och vad som blir avgörande för hur en människa, eller en grupp människor väljer att handla, reagera och resonera (Bryman & Bell, 2013). Redovisningskonsulternas egna erfarenheter är ett viktigt underlag för att denna studien ska vara möjlig att genomföra, och med hjälp av tolkningsperspektivet kan sådan kunskap utvecklas.

3.2 Forskningsansats

Forskning brukar oftast bedrivas med antingen en induktiv eller deduktiv ansats (Bryman & Bell, 2013). Vid ett induktivt förfaringsätt härleds teorier från erfarenheter genom bland annat observationer, medan ett deduktivt förfaringsätt använder logiska resonemang istället för observationer. Enligt Bryman & Bell (2013) brukar kvalitativa metoder förknippas med induktiva strategier när det gäller kopplingen mellan teori och data. Författarna säger också emot detta genom att belysa att många kvalitativa undersökningar inte genererar teorier då teorier istället används i de kvalitativa studiernas bakgrund. Ett deduktivt förfaringsätt tar utgångspunkt i premisser som antas vara sanna och utifrån det dras logiska slutsatser angående vad som bör gälla i det allmänna fallet (Bryman & Bell, 2013).

Den här studien utgår från en abduktiv ansats. Denna ansats är en blandning av induktion och deduktion. Valet grundar sig i målet att finna den förklaring som är bäst för ändamålet och förutsättningarna (Bryman & Bell, 2013). Abduktion innebär att vi rör oss mellan empiri och teori eftersom teorin förklarar praxis och praxis förklarar teorin och således växer förståelsen successivt fram. Vår teori har således kompletterats och utvecklats allteftersom data samlats in. Som exempel fanns från början enbart ett avsnitt i teorikapitlet, som slutligen utvecklades till fyra avsnitt. De tre avsnitt som inte fanns med från början har tillämpats allteftersom studien utvecklats och som förståelsen vuxit fram. Abduktion rymmer kunskapsfilosofiska teorier om människan, verkligheten och relationen dem

emellan. Det är också en forskningsmetod som bygger på att upptäcka det oväntade, stämma av det mot befintlig kunskap, skapa ny förståelse som sedan prövas genom nya iakttagelser i en levande och ständigt pågående process. Denna ansats gör det också möjligt att vid tolkning av empiri ha ett mer öppet angreppssätt (Bryman & Bell, 2013).

3.3 Datainsamlingsmetod

Eftersom vi strävar efter en djupgående förståelse kring redovisningskonsulternas reaktioner och känslor kring förändringar som digitaliseringens utveckling medför, är det inte möjligt att inbegripa ett stort antal människor i undersökningen. För djupgående studier och detaljerade beskrivningar kring fenomenet är det endast möjligt att undersöka ett fåtal människors upplevelser. Vid en kvalitativ forskningsansats blir studien småskalig till skillnad om en kvantitativ metod tillämpas, då det är möjligt att involvera ett större antal människor i forskningen (Denscombe, 2016). Vid en kvantitativ ansats fås dock inte den djupgående förståelsen som en kvalitativ ansats erbjuder och därför väljer vi att angripa problemet med en kvalitativ metod. Genom ett kvalitativt tillvägagångssätt kan vi fånga varför människor gör vissa saker, vad de tycker och vad de tänker. Som forskare är det också möjligt att vara med och titta på genom iakttagelser (Ahrne & Svensson, 2014).

Sex intervjuer har genomförts med redovisningskonsulter verksamma i såväl samma som olika redovisningsbyråer belägna i södra Sverige. Endast en respondent har intervjuats på respektive kontor. Att genomföra intervjuer är lämpligt eftersom vi vill fånga människors åsikter, upplevelser och erfarenheter på djupet vilket möjliggörs genom intervjuer (Denscombe, 2016). Intervjuer går att utföra i flera former, bland annat genom strukturerade, semistrukturerade och ostrukturerade intervjuer. Vid strukturerade intervjuer är frågorna starkt kontrollerande genom att de redan i förväg är formulerade i en lista och respondenten erbjuds ett begränsat antal svarsalternativ. Denna form av intervju är inte lämplig för oss eftersom vi vill fånga tankar, upplevelser och känslor vilket inte är möjligt med en sådan begränsning i respondentens svar. Ostrukturerade intervjuer går långt när det gäller att betona respondentens tankar. Intervjuaren introducerar ett ämne eller tema och sedan låter man respondenten utveckla sina tankar istället för att låta diskussionen formas genom frågor. Detta görs genom att man som intervjuare ingriper så lite som möjligt (Denscombe, 2016).

Semistrukturerade intervjuer har utförts då en färdig lista med ämnen och frågor behandlats (se bilaga 1). Vid semistrukturerade intervjuer finns plats för flexibilitet då den intervjuade kan tala mer utförligt kring ämnen som tas upp eftersom svaren är öppna. Detta ger också plats till oss som ska intervjuas att ändra och utveckla frågor under projektets gång (Denscombe, 2016). Således finns det en möjlighet för oss genom användning av semistrukturerade intervjuer att anpassa oss efter respondentens tankar och idéer. En nackdel med semistrukturerade intervjuer är att data som produceras inte är förkodad, därför blir analysen och databearbetningen en tung uppgift för forskarna (Denscombe, 2016). Däremot är intervjuer en bra metod då informanternas prioriteringar präglar den producerade data eftersom informanterna har en möjlighet att identifiera vilka faktorer de anser är centrala. En annan nackdel med intervjuer är att respondentens uttalanden kan vara falska genom påverkan av forskarens identitet (Denscombe, 2016). Ibland har respondenter tendens att ge svar som de förväntar sig forskaren vill höra vilket kan påverka kvaliteten på data. Detta ska undvikas genom att inta en neutral och passiv hållning genom intervjuens gång i syfte att få respondenten att öppna upp sig och känna sig trygg med oss. En annan nackdel med att använda intervjuer som datainsamlingsmetod är att data baseras på vad människor säger, snarare än vad människor verkligen gör. Däremot kan direktkontakten under intervjuer bidra till att kontrollera datas riktighet, bland annat utifrån den intervjuades kroppsspråk som är en betydelsefull faktor för förståelse och tolkning av kvalitativa data (Denscombe, 2016).

Trots ett par identifierade nackdelar med metoden valdes datainsamlingsmetoden tack vare dess fördelar som möjliggör att fånga djupa reflektioner, tankar och handlingar. Vid avvägande diskussioner kring vilken metod som skulle tillämpas studerades tidigare uppsatser, men även användas artiklar i syfte att identifiera vilka metoder som använts för att på bästa sätt uppnå studiens syfte och besvara dess frågeställningar. Studier som behandlade institutionella förändringar använde främst kvalitativa datainsamlingsmetoder då mestadels intervjuer och observationer genomförts. På samma sätt samlades data även in i majoriteten av tidigare studier som presenterats i detta arbete. Tack vare detta, tillsammans med de fördelar semistrukturerade intervjuer erbjuder, ansågs metoden som den mest lämpliga i vårt fall. Ett flertal av de nämnda och granskade studierna gjordes även observationer som komplement till intervjuer. Observationer valdes bort i vårt fall på grund av tidsbrist och effektivitetsskäl. Vi ansåg att det skulle räcka med semistrukturerade intervjuer för att samla in tillräckligt med data för att kunna genomföra en tillförlitlig

analys. Däremot valde vi att komplettera den huvudsakliga kvalitativa metoden med en kvantitativ metod i form av enkätutskick. Detta gjordes framförallt i syfte att erhålla metodtriangulering, dvs. att öka validiteten på insamlade data. Genom att undersöka fenomenet på flera olika sätt eftersträvades ett mer trovärdigt resultat och en fördjupad förståelse kring resultatet. Genom att undersöka redovisningskonsulternas reaktioner och känslor kring den digitala utvecklingen genom två oberoende metoder, och erhålla samma resultat genom båda metoderna, ökar tillförlitligheten i studiens resultat (Denscombe, 2016).

3.4 Litteratursökning

Litteratur som använts har främst hittats genom Högskolan Kristianstads databas *Summon*, samt *Google Scholar*. Nyckelord som *digitalization*, *emotions*, *reactions*, *institutional theory*, *institutional work* och *organizational change* har använts i samband med sökandet. När användbara artiklar identifierats har vi även tittat på relaterade artiklar till dessa i syfte att hämta ytterligare liknande och relevanta referenser till vår studie. Böcker som till exempel DiMaggio & Powells (1991) *The new institutionalism in organizational analysis* har hittats genom Googles e-tjänst av böcker online. Tidigare uppsatser som behandlat vårt undersökningsområde, och som berör områdena digitalisering och förändringar, har hämtats för att skänka inspiration kring lämplig och användbar litteratur. Dessa uppsatser har hämtats från *DiVA portal*. Uppsatserna har varit till stor hjälp dels för att kunna se hur tidigare studier ska tillämpas i det inledande kapitlet, dels för att se hur redogörelserna av teorier i studien bör presenteras. De har också bidragit med värdefulla referenser. Förutom databassökningar och granskade referenser från tidigare uppsatser har också granskning av hämtade artiklars referenslistor genomförts. Vi har således tittat på referenslistor i både artiklar vi själv hittat från databaser, samt också tidigare studiers referenslistor för att slutligen även titta på referenslistor hos artiklar som från början hittades via referenslistor etc. Den insamlade litteraturen har också kompletterats med läroböcker som lånats från Högskolan Kristianstads bibliotek.

3.5 Urval

Urvalet av respondenter har skett subjektivt då vi inriktat oss på ett relativt litet antal personer som är relevanta för vår studie och som besitter den kunskap om ämnet som vi behöver för att kunna dra slutsatser. Eftersom vi valt att undersöka redovisningskonsulters

reaktioner och känslor till följd av digitaliseringen, är det givet att intervjua individer som är verksamma inom redovisningsbranschen eftersom urvalet ska återspegla populationen på bästa sätt (Denscombe, 2016). Eftersom studien av begränsnings- och fokuseringsskäl inriktat sig mot redovisningsbranschen är det därför inte lämpligt för oss att intervjua individer som arbetar med revision eller dylikt. Det är viktigt att intervjupersonerna har en relevans i vår studie, vilket individer som är verksamma inom redovisningsbranschen har. Urvalet ger oss möjlighet att samla in den information som är bäst för oss genom att urvalet av redovisningskonsulter besitter erfarenhet eller expertis och därmed kan skänka värdefulla insikter inom området (Denscombe, 2016).

Av bekvämlighetsskäl begränsades urvalet geografiskt. Eftersom vi valt att fokusera på endast två byråer, har vi intervjuat individer på olika kontor i södra Sverige. Urvalsprocessen inleddes med att samla kontaktuppgifter från personer som jobbar på olika kontor i södra Sverige. Totalt samlades 63 e-postadresser in, varpå en intervjuinbjudan skickades ut (se bilaga 2) till samtliga via mejl. Snabbt erhöles svar från två personer som var villiga att ställa upp som respondenter, vilket inte var tillräckligt, varför vi började ringa till personerna på listan och lyckades på så sätt snabbt samla in ytterligare fyra frivilliga. Vi ansåg att sex respondenter skulle räcka för att genomföra en tillräckligt tillförlitlig kvalitativ studie. Respondenterna presenteras i tabell 4, nedan:

Tabell 4 Sammanfattning av intervjuer

	Erfarenhet	Befattning	Längd
Respondent 1	5 år	Redovisningskonsult	49 minuter
Respondent 2	2 år	Redovisningskonsult	57 minuter
Respondent 3	25 år	Auktoriserad redovisningskonsult	67 minuter
Respondent 4	4 år	Redovisningskonsult	57 minuter
Respondent 5	5 år	Redovisningskonsult	43 minuter

Sammantaget genomfördes sex intervjuer och samtliga respondenter är fördelade på olika kontor inom två redovisningsbyråer. Det skiljde sig åt i respondenternas erfarenhet inom branschen och detta är skillnader som eftersträvades i urvalet för att sedan användas i analysarbetet. När intervjuerna genomförts skickades en kompletterande enkät ut till samtliga 63 personer som fanns med på e-postlistan, dvs. både de som deltagit som respondenter och de som valt att avstå. Detta gjordes i syfte att kontrollera om det fanns något samband i resultatet mellan de olika metoderna. Av de sammanlagt 63 utskickade enkäterna erhöles totalt 23 svar.

3.6 Informationsbearbetning och analys

Efter intervjuernas genomförande påbörjades informationsbearbetningen och analysen genom en process som bestod av ett flertal steg. Först och främst transkriberades allt material som samlats in genom intervjuerna. Detta var möjligt tack vare samtliga respondenters samtycke till att spela in samtalen. För att få en djupgående förståelse kring insamlade kvalitativa data samt för ett tolkande av dessa, har inspiration från grundad teori använts som metod för analys av materialet. Grundad teori associeras huvudsakligen enligt Denscombe (2016) med intervjuutskrifter då granskningen är detaljerad i form av en successiv process genom kodning och kategorisering. Den successiva processen innehåller ett flertal steg och det första steget innebar att skaffa en fördjupad kunskap av det insamlade materialet genom noggrann läsning, men också omläsningar i syfte att identifiera teman i materialet. Dessa teman fick utgöra rubriker till presentationen av empirin som presenteras i kapitel 4. Det andra steget i processen gick ut på att skriva minnesanteckningar eftersom nya tolkningar och idéer kring materialet uppstod i takt med analysens gång. Enligt Denscombe (2016) är det viktigt att anteckna nya insikter allteftersom de växer fram eftersom insikterna kan leda till nya möjligheter av analysen. Minnesanteckningarna har också en dokumenterande funktion av forskarens analytiska tänkande. De minnesanteckningar som fördes bestod bland annat i att föra kopplingar mellan likheter och olikheter i respondenternas resonemang som framförts under intervjuerna.

De tredje steget i analysprocessen gick ut på kodning av data, vilket är etiketter eller märkningar av data. Den teoretiska referensramen, med institutionellt arbete som

huvudteori, användes som enhet vid kodningen. Med den teoretiska referensramen som grund kodades data utifrån reaktioner och känslor som kom till uttryck hos respondenterna under intervjuerna. Det insamlade materialet kodades på tre olika sätt beroende på vilken inställning som kom till uttryck hos respondenterna kring den digitala utvecklingen. Ett första steg i kodningen innefattade att identifiera uttryck och känslor som var klart positiva till den digitala utvecklingen. Därefter identifierades uttryck och känslor som tydligt visade på en problematiserande bild av digitaliseringen, medan resterande uttryck och känslor kodades som ett mellanting. Sådana mellanting kunde bestå av resonemang som visade en tydlig tveksamhet till hur respondenten ställde sig i en fråga, eller resonemang som pendlade mellan en positiv och negativ inställning i en öppet ställd fråga. De minnesanteckningar som utfördes i det andra steget i databearbetningsprocessen fungerade sedan som stöd till huruvida resonemanget skulle betraktas som en mestadels positiv inställning, eller mestadels negativ inställning.

Det fjärde steget i processen gick ut på att kategorisera koderna, i detta fall de identifierade uttrycken i form av reaktioner och känslor hos redovisningskonsulterna, till kategorier. De kategorier som användes var de huvudbegrepp som används inom teorin institutionellt arbete; skapa, bevara och förstöra. Med hjälp av de framtagna koderna kring om respondenterna var mestadels positiva eller mestadels negativa till digitaliseringens utveckling, kategoriserades alla koder till en av de tre kategorierna. Data som till exempel var kodad som en positiv inställning hos respondenten hamnade antingen i kategorin skapa eller förstöra. Uttryckte respondenten sig negativt till den nuvarande konstellation som råder inom organisationen, övervägdes ett förstörande av institutionen och därmed en positiv attityd inför den digitala utvecklingen. Uttryckte respondenten sig istället som positiv med argumentet att organisationen bör följa med i omvärldens utveckling och att digitaliseringen leder till effektiviseringsvinster, hamnade den koden i kategorin skapa.

Kodning och kategorisering av det insamlade materialet skedde med stöd av nyckelbegrepp i form av identifierade reaktioner och känslor som kom till uttryck hos respondenterna under intervjuerna. Känslor som identifierades var exempelvis ett accepterande eller avvisande av den digitala utvecklingen. Nyckelord som tydde på avvisande känslor hos respondenterna kategoriserades till bevarande av den befintliga institutionen. Ett exempel på en avvisande känsla är oro som dels uttrycktes explicit, men som dels också kunde identifieras implicit genom en samlad bedömning av respondentens resonemang och

kroppsspråk. På samma sätt kategoriserades känslor som accepterade förändringar till skapande av nya institutioner. Ett exempel på en accepterande känsla är nyfikenhet som dels uttrycktes explicit genom att framhålla synen av nyfikenhet på framtiden och digitaliseringen, men som dels också kunde identifieras implicit på samma sätt som för de avvisande känslorna. Det femte steget i processen fokuserade på att reducera antalet koder och kategorier och att rensa i det framtagna materialet. Vissa delar av datamaterialet bedömdes också viktigare än andra, och detta var vi tvungna att identifiera vilket också är en faktor till varför en reduktion av koder och kategorier genomfördes. Därefter förfinades koderna och kategorierna genom en repetition av ovanstående steg i syfte av säkerställa kontinuitet gällande resonemang och slutsatser kring koder och kategorier som satts tidigare (Denscombe, 2016). Slutligen var de huvudsakliga koderna, kategorierna och nyckelbegreppen identifierade vilka är kärnan till analyskapitlet i denna studien.

3.7 Tillförlitlighet, trovärdighet och generaliserbarhet

För att data inom kvantitativa studier ska vara av bra kvalitet används kriterier som validitet, reliabilitet och replikerbarhet. Bryman & Bell (2013) menar att dessa kriterier är svåra att överföra på kvalitativa studier. Motsvarande kriterier på kvalitativa studier är därför tillförlitlighet, trovärdighet och generaliserbarhet. För att resultatet av kvalitativa data ska anses vara av betydelse, krävs det en nivå av tillförlitlighet och trovärdighet. Forskning som är utförd med ett kvalitativt tillvägagångssätt kan vara svår att upprepa. Likaså finns det svårigheter att återfå identiska resultat på grund av att det är omöjligt att kopiera en social inramning (Bryman & Bell, 2013). Med tiden förändras saker och ting och det kan därför bli svårt att samla ihop samma människor under en likadan social miljö då den med tiden troligtvis har förändrats. Dessutom finns det en tendens att forskaren blir nära involverad i analysen av data vilket kan göra det svårt för andra forskare som vill upprepa studien att producera likadana resultat (Denscombe, 2016).

Vad gäller bedömningen av studiens tillförlitlighet bedöms kvaliteten genom hur neutralt underlaget är. Som forskare blir man nära knuten till forskningsinstrumentet och en integrerad del av dess datainsamlingsteknik. Objektiviteten hos studien avgörs utifrån i vilken grad andra individer accepterar resultatet av studien. Semistrukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod innebär en risk för subjektivitet och därför är det av yttersta vikt att tolkningen genomgås på ett så objektiva sätt som möjligt (Denscombe, 2016). Analysen

och resultatet i denna studie utgår därför ifrån vad respondenterna verkligen sagt och inte vad vi som forskare fått för oss att respondenterna sagt. Eftersom studien är kvalitativ går det att ifrågasätta datas tillförlitlighet eftersom vi genom intervjuerna blivit en integrerad del av datainsamlingstekniken. En kvalitativ studie ska kunna upprepas. Därför är det av yttersta vikt att författarna tydligt redogjort för vilka procedurer och metoder som används i studien med så många detaljer som möjligt om hur de har gått tillväga för att komma fram till sina slutsatser (Denscombe, 2016). Detta har vi försökt uppfylla genom att tydligt redogöra för varje steg som genomförts under arbetets gång och inte utelämna någon information.

Enligt Denscombe (2016) bedöms också kvalitativa studier utifrån trovärdighet vilket innebär att genererad data ska vara exakt och träffsäker. Detta har vi försökt uppnå genom att argumentera för varje val som gjorts och genom att relevanta underlag använts i form av tidigare studier samt en lämplig teoretisk referensram som är lämpliga för studiens syfte. Det ska också finnas en tydlig beskrivning av studiens syfte och hur den genomförts samt ska frågeställningen ha besvarats (Denscombe, 2016). I vårt fall finns en risk att trovärdigheten påverkas eftersom vår studie syftar till att fånga respondenternas reaktioner och känslor inför förändringar som digitaliseringen medför. På grund av detta är det av ytterst vikt att vi som forskare noggrant tänkt igenom vilka frågor vi valt att ställa till våra respondenter för att kunna samla in data för att således kunna fullgöra studiens syfte och besvara dess frågeställning. Det är också viktigt att avgöra i hur stor grad respondenten talar sanning. Ärliga svar har försökt framkallas genom garanti av konfidentialitet. Genom intervjuer är dock risken mindre för osanning jämfört med till exempel enkäter tack vare den personliga kontakten (Denscombe, 2016). Träffsäkerheten har kontrollerats genom respondentvalidering som skett i form av återkoppling till respondenterna i syfte att erhålla bekräftelse på vår förståelse av deras uttalanden.

Eftersom kvalitativa studier är småskaliga forskningsprojekt som studeras på djupet, då ett fåtal människor är inblandade, går det att ifrågasätta huruvida resultatet av studien kan representera andra fall. Fördjupad analys av enskilda fallstudier kännetecknar en kvalitativ vetenskaplig metod (Denscombe, 2016). Urvalet av deltagare inom kvalitativa studier hämtas oftast inom ett visst område och en viss bransch, i detta fall redovisningskonsulter inom redovisningsbranschen. Av den anledningen är det svårt att dra studiens resultat till andra liknande miljöer (Bryman & Bell, 2017). De stickprov som görs för data är inte ett

stickprov som kan representera en population och därför kan slutsatserna inte heller generaliseras. Vår studie går därför inte att generalisera till andra fall. Istället fokuserar vi på en djupgående analys och förståelse för våra respondenters uttalanden. Kvalitativa studier prioriterar en djupgående förståelse framför att uppnå generaliserbarhet (Denscombe, 2016).

3.8 Forskningsetiska beaktanden

Det förväntas av oss som forskare att handla etiskt av moraliska skäl eftersom utvecklingen av ny kunskap inte ska kunna genereras genom vilka metoder som helst. Detta antagande har sin grund i att man som forskare inte har en privilegierad position i samhället där forskning ska kunna genomföras av egna intressen på bekostnad av andra. Det finns fyra huvudprinciper som behandlar forskningsetiska koder, vilka vi haft i åtanke gentemot våra respondenter och samhället i övrigt (Denscombe, 2016).

För det första har deltagarnas intressen skyddats då de genom sin medverkan i studien inte ska lida skada. Deltagarna är anonymiserade, vilket även innefattar en anonymisering av de redovisningsbyråer de är verksamma inom. Deltagarna har också fått skriva under ett samtyckesformulär som bifogats med inbjudan till studien (se bilaga 2), vilken garanterar deras anonymitet. Vi har således garanterat deltagarna att deras information hanteras på ett konfidentiellt sätt genom att utesluta alla personliga uppgifter för att skydda deras identitet. För det andra har alla deltagare frivilligt fått delta som respondenter till studien. Genom att ha skickat ut inbjudan (se bilaga 2) till 63 individer som jobbar med redovisning på redovisningsbyråer runt om södra Sverige, har tillräcklig information presenterats om studien och dess syfte för att således ge dem tillräckligt med underlag för att kunna ta ett välgrundat beslut. I slutet av inbjudan (se bilaga 2) finns en spalt för samtycke och genom att skriva under har deltagarna redogjort för att de tagit del av informationen samt att de samtycker till att informationen de lämnar används för att kunna uppfylla studiens syfte. Vidare har de också givits möjlighet att dra sig ur studien samt att avstå från att besvara frågor de inte vill besvara. Denna inbjudan har undertecknats skriftligt vilket har fungerat som en överenskommelse mellan oss och våra frivilliga deltagare.

Som forskare har vi också varit ärliga och öppna med studiens syfte och att vi är ute efter att samla in deltagarnas reaktioner och känslor till följd av digitaliseringens utveckling och implementering. Som forskare har vi också försökt upprätthålla en professionell standard

genom att analysera data, på ett i möjligaste mån objektivt sätt, utan att påverkas av tidigare studiers fynd. Personliga preferenser har också åsidosatts för att inte påverka tolkningen av data.

4. Empiri

I följande kapitel presenteras det som framkommit av de genomförda intervjuerna. En redogörelse läggs fram baserat på intervjuguidens övergripande teman. För att tydliggöra empirin har dock en annan rubriksättning tillämpats jämfört med intervjuguidens frågor.

4.1 Respondenternas definition av digitaliseringen

För mig är det ju egentligen bara att vi går från att ha ett papper framför oss till att se en bild på skärmen. Jag ser ingen annan digitalisering just nu. Vi digitaliserar inte bort människokontakten, kund och rådgivare. Vi digitaliserar inte bort jättemycket arbetsrutiner. Vi sammankopplar olika system och vi får teknik som gör att vi kan sammankoppla olika grejer, men vi måste ändå vara inne och peta i den digitala snurran så att säga, just nu i alla fall. (Respondent 2)

Respondent 2 svarar enligt ovan citat på frågan hur hen skulle definiera digitaliseringen inom redovisningsbranschen. Synen på vad digitaliseringen innebär kopplat till redovisningsbranschen är relativt samstämmig mellan de respondenter som intervjuats såväl som mellan de deltagare som valt att svara på den kompletterande enkäten (se bilaga 3). Samstämmigheten uttrycks i form av att respondent 3 nämner att det för hen innebär att ”man kör en digital inläsning och att man inte har några papper, utan man har det helt och hållet i datorn”. På samma sätt resonerar respondent 6 då hen nämner att det för respondenten innebär ”att få allt material digitalt, att slippa papper [...]” för att på följdfrågan om respondenten tror att det finns något djupare än att bara materialet blir digitalt svara att ”det är ju det vi ser, allt det andra ser man ju inte så det tänker man inte på. Utan vi ser bara detta att istället för att få det fysiskt finns det i datorn istället.”

Att informationen går från att vara lagrad i fysiskt format till digitala data är genomgående och faller naturligt i samtliga respondenters resonemang, men det framgår nyanskillnader genom att en del respondenter går längre i sina resonemang. Respondent 5 nämner:

Du måste kunna se lönsamheten med digitaliseringen annars finns ingen anledning. De som är motstridiga ser nog inte det. [...] De har alla sina verifikationer på papper eller om de ska hämta från olika saker i systemet. (Respondent 5)

Likaså resonerar även respondent 1 och 4 på ett något djupare plan allteftersom intervjun fortskrider, men på frågan om hur de definierar digitaliseringen inom redovisningsbranschen svarar respondent 1 att det för hen innebär ”papperslöshet. Alla [...] webbtjänster som dyker upp och integreringen mellan olika system. Kvitto-appar”. På motsvarande sätt svarar respondent 4 på frågan: ”[digitaliseringen innebär att] kunna skicka in digitala filer [till olika företag och myndigheter]. [För att kunna bli helt digital] behöver [kunderna] ha alla underlag digitalt [vilket de inte har idag]”. Även om respondent 6 har svårt att svara på frågan om hen tror det finns något djupare med digitaliseringen än att enbart omvandla analoga data till digitala data, svarar hen senare på frågan om hen ser någon skillnad på datorisering och digitalisering:

Datorisering känns ju mer som att istället för att använda papper och penna, så sitter man och stansar på datorn. Medan digitaliseringen är ju att informationen förs digitalt mellan datorerna, utan [mänsklig inblandning]. (Respondent 6)

Samtliga 23 respondenter som besvarat den kompletterande enkäten instämmer i påståendet att ”Digitalisering är för mig när analoga data finns tillgängligt i digitalt format”.

4.2 Respondenternas inställning till digitaliseringen

[...] man är ju väldigt beroende av väldigt mycket. Alltså, som att om vi sitter och jobbar till exempel och strömmen skulle gå, då kan vi inte jobba om vi har allt digitalt. Det kan [också] bli hackat. Man är ju mycket sårbarare. [...] Om du inte har någon bra struktur i datorn, så ska du in och leta efter det där. Det kan också vara ett problem att man inte har strukturen där som man har i pärmen i och med att man är van vid att jobba med en pärm. (Respondent 6)

Under de intervjuer som genomfördes fick respondenterna svara på vilka för- och nackdelar de ser med digitaliseringen och de digitala arbetssätten, varpå det inledande citatet ovan ger svar på frågan vad respondent 6 ser för nackdelar med digitaliseringen. Liknande nackdelar tas upp av respondent 1 som framställer nackdelar som att det ”[...]lagras på internet och du har ingen kontroll. Det kan hackas, internet kan ligga nere och göra så du inte har tillgång till dina siffror. Virus [i datorn]. Banken kan strula”. Säkerhetsaspekten som dessa båda respondenter framför återges även av respondent 4, då hen resonerar kring sin syn på de negativa sidorna med digitaliseringen genom att uttrycka att ”[det] har mycket med

säkerheten i filer att göra [och om] lagar, hur saker och ting ska lagras. Var står servrarna någonstans? På vilket sätt är det skyddat? Men det är inget man går och oroar sig för”. En annan infallsvinkel på frågan om respondenten ser några nackdelar med digitaliseringen lyfts fram av respondent 2 och 3, då respondent 2 svarar:

Nej, det skulle jag inte vilja säga med det digitala arbetssättet. För att återigen tycker jag bara att man får det på skärmen istället för på papper och är kunden dålig på att skicka in det i pärmen är den dålig på att skicka in det på skärmen, och jag ser ingen direkt nackdel i det sammanhanget. (Respondent 2)

Liknande syn lyfter respondent 3 fram då hen nämner ”skit in, skit ut”. Uttrycket nämns i samband med ett längre resonemang som bland annat berör bokföringsprogrammets tolkningsfunktion av de fakturor och andra underlag som tolkas av en dator. Respondent 3 menar att oavsett om en dator eller en människa tolkar underlaget leder en feltolkning till missvisande information i rapporterna. Ett tredje och sista perspektiv av nackdelarna med digitaliseringen framställs av respondent 5 då hen kort ger uttryck för sin syn genom följande citat: ”Nackdelarna är att du förmodligen jobbar mycket mer än 8 timmar per dag [eftersom du blir mycket mer mobil].”

Att digitaliseringen medför mindre platsbundenhet och mer mobilitet är samtidigt något positivt, enligt respondent 5:

Sen är det detta med papper; får jag allt digitalt är det ju bra. Jag har ju kunder i Stockholm där jag har blivit rekommenderad, där dem skickar allting. Skitsmidigt! (Respondent 5)

Friheten i form av mindre platsbundenhet är även något som respondent 3 nämner som en fördel med digitaliseringen, då ”man kan gå och komma tillbaka [till kontoret], så länge man sköter sitt jobb”. Likaså ger respondent 5 uttryck för friheten som kommer med digitaliseringen genom att förklara att ”det innebär mer frihet. Kunden kan faktiskt göra en del av jobbet och jag kan fokusera på det jag är bra på, att hjälpa kunden uppnå sina mål och inte bara sitta och göra det löpande [...]”. Resonemanget bottenar i att det krävs en digital kommunikation mellan konsult och kund, vilket kräver att underlagen lagras och bearbetas digitalt. Samtidigt som digitaliseringen medför möjlighet att kommunicera med personer som befinner sig på en annan geografisk plats än en själv lyfter respondent 2 fram att det mänskliga mötet ändå fortsatt är viktigt:

På sikt tror jag att det är fler och fler som vill ha [den personliga] kontakten. [...] Det tror jag är faran med all digitalisering, så att man inte glömmet den mänskliga kontakten i det digitala. (Respondent 2)

Anledningen till respondentens uppfattning är att ”dels så kan [människan] erbjuda empati, det vill säga att den kan känna in vad du har för känslor kring ditt företagande”. Människans känslor och datorns brist på dito är centralt för det fortsatta behovet av mänsklig kontakt, då respondent 2 fortsätter: ”Man kan lägga mycket känslor och mycket ärlighet som inte datorn kan och man kan ta tuffa diskussioner som man inte kan ta med datorn”. Resonemanget avslutas med att respondenten nämner att ”när det verkligen gäller någonting med känslor, då vill man prata med en människa”. Även respondent 3 tror på det fysiska mötet: ”Jag tror ju ändå att om man ska kunna ge den bästa rådgivningen så tror jag på fysiska möten. Jag tror att det kommer efterfrågas, men det blir kanske inte i samma omfattning”.

Respondent 1 ger också uttryck för många fördelar som kommer med digitaliseringen:

Det som också är bra med digitaliseringen är att [...] de mänskliga felen försvinner. Sitter man och knappar är det lätt att knappa fel. Smidigt, snabbt. [...] Du slipper allt papper, det är jäkligt skönt. Det blir per dags datum, det kan bli väldigt aktuellt. [...] När det är så digitalt kan jag få fram vilka siffror och rapporter jag vill, alla möjliga [modeller såsom] DuPont. (Respondent 1)

Vad gäller effektivitetsvinster som kommer med möjligheten att integrera olika system som kommunicerar med varandra, program som tolkar bokföringsunderlag och andra automatiserade processer är det något som återkommande nämns som fördelar bland respondenterna. Även respondent 2 resonerar kring detta då hen nämner ”reskontra där systemet tolkar vissa konton [ser jag som fördel]”. Vidare nämner hen att sammankopplingen med kassasystem och bokföringsprogram är en stor fördel samt att det för ”kunden [är smidigt] att slippa alla papprena med kassor och allt vad det är”. Respondent 3 tar upp tillgängligheten och snabbheten som fördelar: ”Du har alltid informationen tillgänglig [och] sen är det ju mycket snabbare. Istället för att behöva ringa kunden [och be hen skanna in en faktura kommer den in i systemet direkt]”. En annan respondent som nämner snabbheten som fördel är respondent 6, samtidigt som hen lyfter fram att en annan positiv aspekt är möjligheten att undvika att underlag i pappersformat försvinner: ”Dels är det ju det rent posthanteringsmässigt, att fakturorna försvinner genom posten. På det sättet känns det säkrare att få dem digitalt, [...] sen att du också kan få det

snabbt”. Respondent 4 diskuterar fördelarna med digitalisering i termer av en ökad kontroll genom tillgängligheten av uppdaterad information: ”Det handlar om lättillgängligheten. Du har allting i telefonen, allting i datorn och du kan lätt ta fram rapporter och stämma av”. Vidare nämner respondent 6 angående hens inställning till digitaliseringen:

Jag är rätt positiv till det. Man är ju så van ändå vid allt det digitala och den biten. Sen tycker jag ändå om papper och penna och man ska inte glömma bort det, för man får en helt annan känsla av saker och ting när man använder papper och penna [som] att lära dig räkna ut saker från grunden utan att datorn behöver göra det. I det stora hela är jag ändå positiv. (Respondent 6)

Av de 23 personer som svarade på den kompletterande enkäten (se bilaga 3) instämde 87 procent i påståendet att ”Jag tror att digitaliseringen kommer att leda till tidsvinster”, medan 8,7 procent inte instämde i påståendet. 4,3 procent valde alternativet ”Övrigt” där hen lät nämna ”Kan inte bedöma”.

4.3 Respondenternas uppfattning av diskussionen om digitaliseringen

Frågan om hur diskussionen om digitalisering mellan kontors- och branschkollegor uppfattas av respondenterna ställdes under de genomförda intervjuerna till samtliga respondenter. I den kompletterande enkäten (se bilaga 3) ställdes frågan i form av ett påstående, som löd ”Jag upplever att digitaliseringen främst diskuteras i positiva ordalag”. Av de 23 personer som svarade på enkäten instämde 47,8 procent i påståendet, medan 39,1 procent inte instämde i påståendet. Resterande 13,1 procent valde alternativet ”Övrigt” i samband med att de lät lämna en kommentar som kan sammanfattas som ”både i positiva och negativa ordalag, beroende på vem man talar med”.

Respondent 2 svarar på frågan om hen upplever någon skillnad på om och hur diskussionen om digitaliseringen förändrats bland sina kollegor de senaste åren, genom att framföra att:

Just diskussionen om digitalisering har svalnat litegrann. För ett år sedan var det väldigt många som funderade mycket på det här med digitaliseringen. Många spekulerade kring hur det skulle bli, att det kommer bli såhär eller sådär. (Respondent 2)

Anledningen till att diskussionen tycks ha svalnat tror respondent 2 beror på att ledningen för några år sedan, innan respondenten arbetade på byrån, kommunicerat ut digitaliseringen som ”[...] att man ska digitalisera bort vissa jobb, såsom assistentjobben [...]” varpå respondenten ställer sig frågan hur intresserad man då blir av att digitalisera sina kunder

om det i slutändan leder till att en del jobb försvinner. Däremot upplever respondenten att denna diskussion svalnat då man nu från ledningens håll riktar större fokus mot nya tekniska lösningar samt att bilden av vad digitaliseringen innebär har förändrats i diskussionerna då man "[...] har gått från att ha pratat om det i stort sett hela tiden till att säga 'Jaha, men det var det här de menade med digitaliseringen.'" Respondent 1 anser däremot att oron kring digitaliseringen fortfarande lever kvar:

Jag har kollegor som verkligen är emot dessa förändringarna och som är redo att packa sin väska och lämna. Det känns som att man bara måste acceptera det och ge sig in i det. Sen tror jag att mina kollegor är väldigt rädda för [...] hur [man ska] fylla ut mertiden. Om man [tidigare] lade ner 6 timmar på löpande bokföring och nu endast behöver lägga ner 2 [timmar], hur ska jag fylla ut det? (Respondent 1)

Anledningen till att en del personer inom redovisningsbranschen är motståndare till att anamma digitaliseringen och de nya arbetsätten som växer fram, där bland annat pärmar ersätts av datorer och servrar, beror enligt respondent 1 även på rädslan "att någon annan snor vårt arbete, som vi hellre vill göra själva". Ett synsätt som även framförs av respondent 1 tidigare. Osäkerheten kring vad digitaliseringen egentligen kommer att innebära och leda till tror respondent 4 är utbredd: "Jag tror många har samma syn som mig själv, att det är en process och man vet inte riktigt vad man kommer landa i". Trots osäkerheten är respondent 4 inte rädd för att hans arbete försvinner:

Många är okunniga när det kommer till ekonomin och behöver ett stort stöd. Hit kommer det kunder varenda vecka och frågar om rådgivning och hjälp. Det är för att man inte har kunskapen som lagen kräver och lagen kan i sin tur vara ganska så komplicerad. Om vårt yrke helt och hållet skulle försvinna innebär det att man måste göra många ändringar i lagen [och mycket mer]. (Respondent 4)

Den kompletterande enkäten (se bilaga 3) innehöll påståendet "Jag är rädd för att digitaliseringen ska leda till att mitt arbete i hög grad försvinner", vilken genererade 21,7 procent som instämde i påståendet, medan 65,2 procent inte instämde i påståendet. Resterande 13,1 procent valde alternativet "Övrigt" varpå ett av svaren antydde på att respondenten själv inte var rädd för den utvecklingen, men att det fanns människor i hans närhet som uppvisade denna rädsla eftersom de endast vill arbeta med bokföring. Resterande två personer som valde "Övrigt" nämner att de inte är rädda för att arbetet försvinner, utan att det istället leder till ett annat fokus på andra arbetsuppgifter.

I takt med att digitaliseringen tar över den löpande bokföringen uttrycker en del respondenter en oro kring att det för med sig en risk för sämre förståelse för vad som ligger bakom siffrorna i rapporterna:

[...] samtidigt så kan jag känna att ska man rådgiva en kund till något; har du då själv bokfört och gjort bakomliggande arbete har du en helt annan koll på vad du ska rådgiva kunden till än att någon sitter och gör det, så ska du analysera siffrorna [sen]. Du får en helt annan känsla när du själv sitter och gör det. (Respondent 6)

Även respondent 1 berör vikten av kunskapen om det löpande arbetet för att kunna ge rådgivning till kunderna: ”Just t-konton tror jag är väldigt viktigt att kunna på grund av förståelsen. Förstår man det, så förstår man hur redovisningen funkar”.

En annan aspekt som lyfts fram är antal år inom yrket och den tekniska vanan hos medarbetaren, vilket belyses då respondent 3 nämner att det beror på att det finns ”[...] så pass många som har jobbat så pass många år. [...] vi går långsammare framåt innan vi förändras, men vi förändrar oss”. Att få med de äldre på digitaliseringsresan är också en av de största utmaningarna enligt respondent 3 eftersom en del är mindre vana vid digitala verktyg och digitala arbetssätt, samtidigt som inte alla tagit steget att arbeta mer digitalt: ”Man har ju inte provat och gjort det konkret själv så är det ju svårare”. Under intervjun nämner respondenten även att:

Vi går mot en digital utveckling så du har som skyldighet att hänga med i utvecklingen och inte bara sitta på stolen och säga att ”jag vill inte!”. [...] Det finns så många som jag vet som har så mycket erfarenhet och som har jobbat i många år som säger att de inte vill. Samtidigt så kommer det nya unga som bara vill mot det digitala. Där kan man ha ett erfarenhetsutbyte och ha stöd från er [yngre]. (Respondent 3)

Liknande resonemang för respondent 6 när frågan ställs angående vad hen tror är anledningen till att en del är negativt inställda till digitaliseringen:

Negativa tror jag många är som har jobbat på det gamla sättet i många år och att sedan börja på något nytt. Och just detta att vi är styrda att vi ska göra det. Det är svårt att ändra arbetssätt. (Respondent 6)

Svårigheten att ändra arbetssätt känns igen från intervjun med respondent 5, som nämner:

Redovisningskonsulterna kommer till jobbet, de gör det dem kan. De gör det som de alltid har gjort och dem har det bra. Det är bekvämt. Debiteringstiden är bra och

allt annat är också bra. Att sätta sig in i nya system är [...] lite skrämmande, för man kanske inte vet hur [...] hela flödet [ser ut] egentligen. (Respondent 5)

På frågan om ökad kunskap om programmen och hur flödet ser ut hade räckt för att vända de som är motståndare till digitaliseringen, svarar respondent 5 ”nej”. Resonemanget som följer liknar det som förs av respondent 3 angående verksamhetstiden inom yrket:

De programmen vi får tillhandahållna [...] är [kanske inte] de bästa systemen. [...] Alltså, arbetssättet har ju förändrats men sen är det svårt, de som kanske är 50 plus har kanske jobbat här i 40 år och det är kanske svårt att motivera dem. Sen kanske det också är så att vi nya bara ”[ah], ett nytt program” och blir glada, medan de äldre bara ”jahapp, vi har fått nya program under tio års tid och alla tio gångerna har det aldrig varit välplanerat. Det är alltid driftstörningar”. [...] Dem har ju varit med så länge så dem orkar inte för att det tidigare inte visat sig vara bra. Sen märker ledningen efter ett tag att det kanske inte var så bra, så börjar ledningen säga att man måste göra [på ett annat sätt] [...] och då tänker man ”okej, jag har fortfarande mina kunder, mina momsar och alla andra arbetsmoment” och då blir det så [att] detta med digitaliseringen tar man när man har tid och det har man aldrig. (Respondent 5)

Respondent 1 är av samma uppfattning: ”Mina kollegor är säkert mer skeptiska inför detta eftersom de har jobbat här i 15 till 20 år och det här med digitaliseringen är väldigt nytt för dem också. De har sina system och arbetssätt”. En uppfattning som även speglas av respondent 2: ”Det finns de som har jobbat här i över 30 år [...] och det är klart att de inte vill ändra arbetssätt nu när de kanske har fem år till pension”. Något som även respondent 3 ger uttryck för. I sitt resonemang kring frågan vill respondent 2 nyansera svaret genom att nämna att man ”samtidigt [...] är nyfiken [...]”, innan hen fortsätter:

Alltså, man kan tycka att det systemet är värdelöst [...], men samtidigt om någon berättar för vedberörande att ”hade du gjort såhär istället, så får du de här och de här tidsvinsterna” då är man ändå nyfiken [...]. (Respondent 2)

Respondent 2 nämner likt övriga respondenter att motståndet kring digitaliseringen sannolikt beror på ”att man känner sig bekväm i det man har och man känner att nu ska jag ändra mitt beteende, [vilket är] det svåraste man kan göra [...]”. Att ”få in nya människor i det nya arbetssättet och allt vad det innebär, tror jag kommer bli den största utmaningen inom de närmsta åren”, svarar respondenten på frågan om vilka de största utmaningarna hen ser inom branschen de kommande åren. En annan utmaning inom branschen är enligt respondent 5 ”att få alla rätta verktyg och alla rätta system. Att det inte blir dubbeljobb”.

Respondent 1 menar att den negativa inställningen till vissa bokföringsprogram och system många gånger beror på okunskap om dem, vilket leder till felhantering från såväl konsult som kund. Respondent 1 tar som exempel en ny kund de fick in till byrån som tidigare använt bokföringsprogrammet Fortnox, vilket kunden bett att fått slippa på grund av dennes tidigare upplevelse av programmet:

Jag visste ju inte att han inte ville ha det, men egentligen spelar det ingen roll var vi bokför för dem ger ju oss ändå bara materialet. Efter ett tag berättade jag att jag använt Fortnox och då blev han lite chockad. [...] Sen börjar man diskutera med dem [och fråga vad de stött på för problem, då] visar det sig oftast att det är misstag dem själva har gjort som inte beror på programmet. (Respondent 1)

Respondenterna som besvarat den kompletterande enkäten (se bilaga 3) fick placera sig på en femgradig likertskala på frågan ”Hur bekväm känner du dig inför att digitalisera kunder (digitala verifikationer, integrerat kassasystem, bankkoppling, etc.)” där 30,4 procent av de 23 respondenterna valde bekvämlighetsgrad 2. 26,1 procent valde bekvämlighetsgrad 3, medan 30,4 procent respektive 13 procent placerade sig på bekvämlighetsgrad 4 och 5.

Samma enkät (se bilaga 3) innehöll även flervalfrågan ”Hur bekväm jag känner mig inför att digitalisera kunder beror främst på att...”. Totalt registrerades 39 röster från 23 respondenter, vilket resulterade i 18 röster på ”Jag inte har tillräcklig kännedom om alla teknikaliteter”, 13 röster på ”Kunden inte ser något större värde i att bli digital/mer digital”, medan 7 röster lades på ”Jag inte ser något större värde i att digitalisera kunde” samt ”Övrigt” med kommentaren: ”Att skapa mer tid för viktig rådgivning”.

Frågan ställs också till respondenterna om det finns någon skillnad på hur ledningen diskuterar digitaliseringen, jämfört med hur medarbetarna för dessa diskussioner. Det framgår att tiden att genomföra de förändringar som diskuteras i termer av digitalisering skiljer sig mellan ledning och medarbetare:

De vill ju att det ska hända imorgon. Det finns inte på kartan. Det är klart att de har en vision på att... Okej, digitaliseringen den kom fort. [...] Fastän den kommit måste vi ta vår tid att hinna med. Alla måste hinna med. [...] Så ledningens vision och tankar om digitaliseringen är nog inte fel eftersom det är dit vi måste komma, men vi kan nog inte komma dit lika snabbt som de vill. (Respondent 5).

Även respondent 6 talar om förändringstakt när hen framhåller synen att om förändringarna krävs i för hög takt riskerar många medarbetare säga upp sig, vilket leder till att mycket

kunskap försvinner ur företaget. Av den anledningen bör förändringarna inte komma för snabbt, resonerar respondenten.

Ett vanligt förekommande perspektiv som lyfts fram av respondenterna är kundperspektivet. Respondent 2 anser att kunderna glöms bort i diskussionen om digitaliseringen. Hen menar att: ”Jag kan inte tvinga en kund till något, utan kunden måste få lov att utvecklas också. [...]” Vidare menar respondenten att man inte bör avvisa de kunder som inte vill arbeta digitalt, utan att de ”måste [...] låta den kunden bli kund hos oss och sen i så fall prata med honom fortsättningsvis, men ska vi inte göra såhär istället? [...]”. Respondenten menar att det inte går att ”stöpa alla i samma form”. Svårigheten med att få alla kunder att arbeta mer digitalt nämner även respondent 5 i form av att de inte ”kan kategorisera alla kunder till att jobba just sådär”. I intervjun med respondent 6 framförs ett liknande resonemang, där hen nämner att det förekommer en uppfattning om att ledningen inte förstår vad som fungerar i praktiken. På grund av detta kan en viss irritation väckas hos de anställda då ledningens bild av hur det ska vara inte överensstämmer med vad medarbetaren uppfattar som möjligt att genomföra. Hen menar även att ”vi måste kunna erbjuda kunden det de vill ha och vill de ha det analogt då får vi erbjuda det också”. Respondent 5 menar också att det finns en fara i att enbart erbjuda kunderna de digitala alternativen då de i så fall riskerar att förlora kunden. Respondenten fortsätter: ”Det finns andra företag som är helt digitala och många vill ju fortfarande ha den här kontakten och vi ska ju hitta den bästa lösningen för alla kunder”. Även respondent 4 anser att ”man måste upplysa kunden [om de digitala arbetssätten] och låta kunden ta ställning”.

Gällande påståendet (se bilaga 3) ”Jag tycker att kunden bör bestämma hur digital denne vill vara” angav 87 procent av respondenterna att de instämde i påståendet. 4,3 procent av de svarande instämde inte, medan resterande 8,7 procent valde ”Övrigt” med kommentarerna att de delvis instämde men att man bör uppmuntra till ett digitalt arbetssätt.

4.4 Respondenternas syn på arbetet inom branschen idag

Det som förändrats inom redovisningsbranschen de senaste åren är enligt respondent 6 ”det digitala som har förändrats”. Hen fortsätter: ”Det är mer att skanna in grejer och få dem på PDF. Att man inte har materialet fysiskt längre.” Respondent 6 menar att marknaden ”efterfrågar det digitalt idag och det blir mer digitalt så det är bara att man ska hänga med i utvecklingen”. Den mertid som respondent 1 menar utvecklas i takt med att alltmer

löpande bokföring försvinner som ett resultat av digitaliseringen, menar respondent 4 leder till en ökad rådgivning till kunderna:

Kunden gör mer det tråkiga jobbet, vilket är att sitta och knappa in saker manuellt. Det finns ju absolut roligare saker att göra. Sortera kvitton och allt det där liksom. [...] Men det är inget utvecklande jobb. Utvecklande i jobbet är egentligen rådgivningen där man kan utveckla sig själv och kunden. (Respondent 4)

Mer rådgivning är återkommande hos respondenterna då diskussionen förs om digitaliseringen, nu och i framtiden. Respondent 6 nämner även att hans yrkestitel delvis har förändrats: ”Nu är det ju rådgivare, det är ju det nya och sen är jag ju auktoriserad redovisningskonsult [...]”. Enligt respondent 2 har ”man gått mycket från att sitta inne på kontoret och trycka till att vara ute mer hos kunden”. Denna utvecklingen är också något som tilltalar respondenten då hen lyfter fram det under samtalet om respondentens tidigare arbete på bank:

Det var just [rådgivningen] jag tyckte var roligt på banken och det är det de tog ifrån oss allt mer och mer [...] och nu kommer jag här i uppstarten och man ville rådgiva mer [på byrån] än vad man gör idag. (Respondent 2)

Detta är även något respondent 4 kan instämma i då hen menar att det ”roligaste är rådgivningsbiten. [...] Att vara ett bollplank som finns i dem småbolagen att hjälpa dem på resan. [...] Kundkontakten.” Liknande tankar ventileras av respondent 5 som nämner att det roligaste med yrket är ”mycket kontakt med andra människor [...]. Du är kundens bollplank i de flesta frågor och ibland även i privata frågor [...]”. I diskussionen nämner även respondenten att hen upplever att rådgivningsbiten tar alltmer plats på byrån:

Förr pratade man nog inte så mycket om ekonomin egentligen, utan ”ja men okej betala den där moms”. Det var en ganska lång process att göra redovisning och man lade mycket fokus på att knappa ner saker. (Respondent 4)

Samtidigt menar respondent 1 att det finns stora regionala skillnader, likväl som stora skillnader mellan byråerna:

Det skiljer sig väsentligt från Stockholm och här, det går inte att jämföra. Även från byrå till byrå går inte att jämföra. Första byrå jag jobbade på jobbade bara i Fortnox [...]. Molnbaserat, det är ändå digitalt på det sättet, det var ändå väldigt bra. Men fortfarande, kunderna kom in med sitt material en gång i månaden. När jag gick över till den andra byrå [runt år 2014 eller 2015], där började jag märka av att de blev mer digitaliserade. [...] Dem skickade oss på många utbildningar och föreläsningar om hur det kommer se ut i framtiden. (Respondent 1)

Eftersom många kunder fortfarande är att betrakta som analoga kunder samtidigt som ledningen driver på en önskan om fler digitala kunder ställdes frågan om respondenterna arbetar för att digitalisera sina kunder. Respondent 2 nämner att hen presenterar de digitala arbetssätten för alla sina kunder. På samma fråga svarar respondent 1 att hen lägger in alla nya kunder i Fortnox som är det bokföringsprogram som respondentens byrå använder för sina digitala kunder. Däremot menar respondent 3 att hen inte presenterar de digitala arbetssätten för kunder som hen inte träffar varje år, eller som respondenten endast upprättar deklaration åt: ”Jag slänger ju in allt på deklarationsblanketten direkt, så jag känner att där inte är något behov för digitalisering där [...]”. Respondenten fortsätter: ”Och kanske inte heller sådana kunder som är 80 plus, [eller] 70 år gamla”. Under intervjun nämner även respondent 3 att hen inte är emot digitaliseringen, men att respondenten ”just nu [inte är] jättedrivande och det beror främst på att jag haft lite problem med min hälsa på sistone och så”. Respondenten har idag inte många kunder som påbörjat en mer digital bokföring och redovisning, vilket hen säger kan bero på att ”jag inte riktigt själv är där”. I samma diskussion lyfter respondent 6 fram att de kunder som får vetskap om vad det innebär att digitalisera bokföringen oftast inte är främmande för att bli mer digitala, medan anledningen till att det digitala arbetssättet inte alltid presenteras för kunden beror på att konsulten inte känner sig bekväm med det arbetssättet.

Liksom det finns ett motstånd hos vissa medarbetare att arbeta mer digitalt finns det också hos kunderna. Respondent 4 framhåller att ”många kunder inte riktigt [är] där än [...]. Vi jobbar ju egentligen utifrån hur kunden vill ha det. Sen kan vi lägga fram olika alternativ”. Respondent 3 nämner att den upplevda nyttan med ett digitalt arbetssätt kan variera:

Har man en affär och slipper knappa in allting i kassan utan kan köra den digitalt är det ju bra. Reser man mycket och har svårt med det här med posten är det ju bra att ha en digital postlåda så att man kan betala fastän man är på resande fot.
(Respondent 3)

Att viljan att övergå till ett digitalt arbetssätt för kunderna kan saknas menar respondent 5 beror på att ”[kunderna] har det bra som de har det. De har en pärm där de lägger allt, så får de ett mejl i slutet av månaden av vad som fattas och då tar de tag i det”.

I en del av intervjuerna diskuterades även frågan om respondenterna kände sig stressade av digitaliseringen. Respondent 6 lyfter fram att det nya digitala arbetssättet rubbar tidigare rutiner:

Innan har vi tänkt att nu är det den 12:e då är det momsens som gäller, så har man deadline till dess. Men nu med det digitala, när man får fakturorna inskannade, kanske man sitter med det en gång i veckan istället för en gång i månaden. [...] Det är nog rätt svårt också att ställa in sig på det, från att gå på att det är ett datum i månaden som är deadline till att du har en gång i veckan [...]. Det tror jag också på ett sätt gör att man blir stressad eftersom du inte vet att du efter den 12:e är färdig med det, utan det rullar på hela tiden. [...] Det känns som att man hela tiden måste vara uppdaterad. Att kunderna kanske förväntar sig mer att vi ska vara mer uppdaterade, än att de får det en gång om månaden. (Respondent 6)

Den kompletterande enkäten (se bilaga 3) innehöll påståendet ”Jag känner mig stressad av digitaliseringen” varpå 43,5 procent instämde i påståendet medan 56,5 inte instämde i påståendet.

4.5 Respondenternas syn på framtiden inom branschen

Det kommer nog vara mer att det är någon annan eller en dator som sitter och konterar, lite så som vi har börjat med nu. Att vi egentligen sen bara ska granska arbetet och sen är vi rådgivare, vi kommer inte att sitta med materialet som man kanske gör idag. (Respondent 6)

Framtiden för branschen spår respondent 6 till att redovisningskonsulten får en mer kontrollerande och rådgivande roll. Kontrollerande genom att datorn kontererar affärshändelserna medan konsulten stämmer av att det är korrekt och ger en rättvisande bild. Rådgivande genom att konsulten utifrån de uppgifter som finns tillhands ger råd rörande kundens verksamhet. Den rådgivande rollen lyfts även fram av respondent 3 då hen nämner att ”[...] det är lite så vi ska jobba framöver, vi ska ju jobba som rådgivare. Redovisningen ska gå av sig själv”. Respondent 1 som tidigare arbetat på en redovisningsbyrå som kommunicerat ut att de vill ligga i framkant när det gäller digitaliseringen av branschen, instämmer:

Det är mycket proaktivitet. Chefen satte upp att en gång i kvartalet ska vi ringa till kunderna, bara ett samtal [där vi stämmer av om de behöver hjälp med något]. Att man ligger hela tiden steget före. Det tror jag är väldigt nyttigt. Det är samtidigt en utmaning för oss [...], den löpande bokföringen kommer inom de närmaste åren försvinna. (Respondent 1)

Att kontakta kunden med jämna mellanrum för att stämma av om kunden behöver stöd i något som rör verksamheten är samtidigt något som inte passar alla kunder, lyfter respondent 1 fram då hen nämner: ”Vissa kunder: ’Hej, ring inte mig. Jag kontaktar dig.’

Vissa kunder: 'Fan vad grymt! Ring mig oftare.' Att man jobbar på det sättet. Ha rådgivning och liknande".

"Kundbemötandet, servicen, införsäljning och verkligen ta hand om kunden på bästa möjliga sätt [...]" tror respondent 4 kommer vara helt avgörande för att lyckas i framtiden. Respondenten nämner att engagemanget i kundernas verksamhet är det viktiga, snarare än priset. Som ett exempel nämner hen en ny kund de nyligen fått:

[...] kunden tackade nej till vår offert och hade fått en offert från en annan byrå. Vi kommer kunna erbjuda samma tjänster, samma årsboks slut etcetera, och vi var [...] dyrare. Hon tackade nej till oss och tog kontakt med konsulten. Två veckor senare ringer hon mig: "Du jag har ångrat mig, min relation med den personen var inte bra. Den upplevelsen jag fick av dig var bättre än den personen som var billigare". (Respondent 4)

Det arbetssätt som respondenterna diskuterar i de intervjuer som genomförs är ett resultat av digitaliseringen som sker inom branschen. Utvecklingen är tydlig då respondent 1 tar sin tidigare arbetsplats som exempel:

Under övergången innan jag flyttade hit så hade [den byrån jag arbetade på tidigare] anlitat ett robotföretag som går in på kvällen. I vår bransch är det så jäkla mycket som måste klicka och han tog bort de här klickningarna, till exempel "stämna av"-funktionen i banken [i bokföringsprogrammet]. Den roboten går in och stämmer av allting, så jag behöver inte göra någonting. Bara dem som inte stämmer, kanske två till tre transaktioner, får man gå in och fixa, resten är klart. [...] Dem här knapptryckningarna [för exempelvis avstämning] behövde inte vi göra. [...] Nu när jag snackade med en kollega, de har styrt upp det ännu mer, faktiskt. (Respondent 1)

Den digitala utvecklingen ser vi nu även i kommunerna då de enligt respondent 1 nu "bara [tar] emot e-fakturor. Så kunden kan inte skicka in fakturor med ett papper så vi går ju mot en digitaliserad värld och det går inte att stoppa detta". Det krävs därmed förändringar i många led innan digitaliseringen får full genomslagskraft, vilket respondent 4 nämner i samband med att hen tar upp myndigheternas förändringstakt: "Om vi pratar om myndigheter och deras sätt att arbeta och förändras, så tar det väldigt lång tid". Utöver att myndigheterna såsom Skatteverket och Bolagsverket ska förändras ska de även "[...] ut med förändringen, sen ska den implementeras hos kunderna som samtidigt ska vara villiga att förändra sig". Av den anledningen tror respondent 4 att vi på 5 års sikt inte kommer se en märkbar förändring, även om branschen lär ha förändrats en del fram till då: "Om fem

är tror jag vi har kommit en liten längre bit men jag tror inte att vi är fullt utvecklade ändå. Jag tror att vi kommer att stöta på en massa olika hinder”.

Respondent 1 resonerar också kring utvecklingen i samband med att hen nämner att det kommer till en punkt då det blir en märkbar skillnad i pris på att vara en analog kund, jämfört med en digital kund. Att den digitala utvecklingen fortsätter sin frammarsch är säker, däremot är takten för utvecklingen och påverkan på branschen mindre säker:

Framtiden är både spännande och skrämmande. Man vet inte hur snabbt dessa förändringarna kommer att ske. För Sverige tar det nog lite tid, men de börjar öppna upp nu. Senast öppnade dem upp på Bolagsverket där man kan signera sina årsredovisningar, det kunde man inte tidigare. (Respondent 1)

Av den anledningen ser respondent 4 också en utmaning i att hitta nya arbetssätt att tjäna pengar på, när den löpande bokföringen automatiseras som ett resultat av digitaliseringen:

Utmaningen är att hela tiden hitta olika arbetssätt, olika sätt att tjäna pengar. Det är ändå business det vi gör, vi levererar något som är värdefullt för kunden och kunden betalar för det. Så det handlar mer om att kunna paketera och göra vårt jobb mer attraktivt. Jobba mer med sånt som är roligt [som rådgivning], nära kunden. Mindre administration. (Respondent 4)

Kopplat till medarbetarnas förändringsvilja menar respondenten också att ”man måste vara föränderlig och vilja utvecklas”, innan hen fortsätter:

Yrket som sådant har varit ganska så samma hela tiden. Många som jobbar med redovisning är strukturerade, gillar rutiner och har svårt för stora förändringar och man har ett bra inarbetat sätt. Det är bara min hypotes. Jag tror man som person behöver klara av dem förändringarna. Man har suttit ganska tryggt på sin stol i många år, men man måste även där gå ut ur sin ”comfortzone” och hitta nya sätt att arbeta på och det hänger ju också mycket på företagsledarna. Men även som konsult, att våga gå ut och testa det digitala arbetssättet. [...] Allt är en process och måste få ta sin tid. (Respondent 4)

5. Analys

I följande kapitel analyseras teorikapitlet och empirikapitlet samtidigt som de vävs samman. Resultatet från intervjuerna och den utskickade enkäten kommer att tolkas, diskuteras och kopplas till teorin utifrån de tre nyckelbegreppen inom institutionellt arbete; skapa, bevara och förstöra.

5.1 Respondenternas uttryck som tyder på engagemang i att skapa en ny institution

Enligt Lawrence & Suddaby (2006) finns det nio former av institutionella arbetsätt som tyder på ett engagemang i skapandet av institutioner, vilka illustrerats i avsnitt 2.2.1. Bland vår data kunde vi endast identifiera tre av dessa nio former, vilka illustreras i tabell 5 nedan. Dessa tre former som har identifierats i empirin används därför som utgångspunkt i analysen gällande skapandet av institutionen.

Tabell 5 Identifierade aktiviteter inom redovisningsbranschen som tyder på engagemang i att skapa en ny institution

Form av institutionellt arbetsätt	Aktiviteter inom redovisningsbranschen
Konstruera identiteter (<i>Constructing Identities</i>)	Implementering av andra yrkestitlar som komplement till redovisningskonsult
Utbilda (<i>Educating</i>)	Enskilda medarbetare utses till att lära ut det digitala arbetssättet
Imitera (<i>Mimicry</i>)	Introduktion av programvaror som kan liknas vid program som redan används av den tilltänkta användaren

Redovisningsbranschen genomgår stora förändringar som ett resultat av den digitala utvecklingen (Southern Cross University, 2016), varpå Lawrence & Suddaby (2006) menar att det för att en ny institution ska förändras eller skapas krävs ett skapande av nya identiteter hos aktörerna inom branschen. Genom de intervjuer som vi låtit genomföra framkommer det att man infört andra titlar som ett komplement till redovisningskonsult, vilket respondent 6 ger uttryck för i sin presentation av sin yrkestitel och de huvudsakliga

arbetsuppgifterna hen utför: ”Nu är det ju rådgivare, det är ju det nya och sen är jag ju auktoriserad redovisningskonsult [...]”. Att förändra yrkestiteln är ett sätt för företagsledningen att rikta fokus och mindset hos aktören för att därmed möjliggöra en förändring (Lawrence & Suddaby, 2006). En förändring som ledningen i de byråer som respondenterna arbetar på även är explicit uttalad, då respondent 3 nämner att ”det är lite så vi ska jobba framöver, vi ska ju jobba som rådgivare”. Dessa uttalanden tyder på att det finns en utbredd uppfattning hos redovisningskonsulterna att framtiden de går tillmötes rymmer mer rådgivning än arbetet gör idag. Att arbeta som rådgivare har således blivit ett komplement till rollen som redovisningskonsult, vilket är ett sätt att konstruera identiteter som också framgår av tabell 5 (Lawrence & Suddaby, 2006). Genom att särskilja rådgivare från redovisningskonsult i diskussionen tydliggörs fokus på rådgivning till kund, något som därmed påverkar konstruktionen av den nya identiteten. Framväxten av nya institutioner sker i hög grad genom socialiseringen med andra aktörer inom institutionen (Lawrence & Suddaby, 2011), och eftersom uppfattningen om denna utveckling tycks vara utbredd tenderar det att leda till en förändring av institutionen.

Respondent 2 har förutom traditionella arbetsuppgifter kopplade till yrket som redovisningskonsult också arbetsuppgifter som går ut på att lära andra inom företaget att anamma det digitala arbetssättet. Utbildningen i digitala arbetssätt är således en form av institutionellt arbetssätt för att skapa nya institutioner, vilket framgår av tabell 5. Eftersom respondenten utbildar andra i att arbeta på det sätt som den digitala utvecklingen påbjuder (Southern Cross University, 2016) kan inte digitaliseringen ses som en innovation av aktören då kännedomen om det digitala arbetssättet bör vara hög hos konsulten (Rogers, 1962). Därav antas förändringen lättare. Vidare tenderar utbildningen att leda till upprepad interaktion med övriga redovisningskonsulter, vilket enligt Berger & Luckmann (1967) påverkar de handlingar som utförs inom institutionen. Det förändrade handlingsmönstret tenderar även att förändra institutionen på sikt. Tillsammans med respondentens syn på utvecklingen, likt resonemangen ovan – att mer digitalisering leder till mer rådgivning – finner vi det troligt att hen har ett lägre känslomässigt engagemang knutet till institutionen såsom den är idag. Däremot torde det finnas ett högre känslomässigt engagemang i den föreställning respondenten har om framtiden inom branschen:

Det var just [rådgivningen] jag tyckte var roligt på banken och det är det de tog ifrån oss allt mer och mer [...] och nu kommer jag här i uppstarten och man ville rådgiva mer [på byrån] än vad man gör idag. (Respondent 2)

Respondent 2 uttrycker sig övervägande positivt inför den digitala utvecklingen inom branschen, något som går att betrakta som accepterande känslor eftersom hen visar engagemang i förändringarna som råder, genom att bland annat aktivt lära ut det digitala arbetssättet till sina kollegor. Utifrån förutsättningen att det finns stöd för denna utveckling hos företagsledningen antas även respondenten ha möjlighet att ansamla resurser för en förändring, vilket följande citat från respondent 2 tyder på: "[...] ledningens vision och tankar om digitaliseringen är nog inte fel eftersom det är dit vi måste komma [...]".

Med en kortare yrkesverksam tid inom den nuvarande institutionen och en hög kännedom om de nya digitala arbetssätten kan respondenten anses ha ett lägre kognitivt engagemang till den nuvarande institutionen. Med stöd av Voronov & Vince (2012) modell (se figur 2) går det att argumentera för att respondenten ger uttryck som tyder på engagemang i att skapa en ny institution då hen inte heller är känslomässigt knuten till den befintliga institutionen. En ökad förståelse och erfarenhet av det digitala arbetssättet leder till en ökad acceptans (Rogers, 1962). Även respondent 1 nämner utbildning i samband med en ökad digitalisering på den byrå hen tidigare arbetade på: "Dem skickade oss på många utbildningar och föreläsningar om hur det kommer se ut i framtiden".

Genom att använda programvaror som känns igen hos användaren går det också att påbjuda en förändring av institutionen, det vill säga vad Lawrence & Suddaby (2006) benämner som imitation (*mimicry*) (se tabell 5). Respondent 1 nämner användandet av kvitto-appar och andra webbtjänster i samband med diskussionen om hur hen skulle definiera digitaliseringen. Utifrån respondentens tankar om vad som ingår i digitaliseringen, samt med hänsyn till den utbredda användningen av liknande tjänster i övrigt, menar vi att man med samma resonemang och med stöd av Rogers (1967) kan erkänna att digitaliseringen accepteras i högre grad om begripligheten och igenkänningsfaktorn är hög. Följande citat från respondent 6 får statuera exempel: "Man är ju så van ändå vid att allt det digitala och den biten". Som en reaktion på en innovation nämner Rogers (1967) också att då en innovation uppfattas som fördelaktig genererar det även en snabbare förändringstakt. Även detta går att förklara med Voronov & Vince (2012) modell då det känslomässiga engagemanget, som krävs för att motivera en förändring, kan vara större för att skapa en ny institution när fördelarna med förändringarna är uppenbara. Genom att använda mobilapplikationer som många individer använder i sin vardag bör förändringen av

institutionen få en ökad förändringstakt. Detta resonemang illustreras som imitera (*mimicry*) i tabell 5.

5.2 Respondenternas uttryck som tyder på engagemang i att bevara institutionen

Enligt Lawrence & Suddaby (2006) finns det sex olika former av institutionellt arbetssätt som tyder på att aktören engagerar sig i att bevara den befintliga institutionen, vilka illustrerats i tabell 2.2.2. Bland vår data kunde vi endast identifiera två av dessa nio former, vilka illustreras i tabell 6 nedan. Dessa två former som har identifierats i empirin används därför som utgångspunkt i analysen gällande bevarandet av institutionen.

Tabell 6 Identifierade aktiviteter inom redovisningsbranschen som tyder på engagemang i att bevara institutionen

Form av institutionellt arbetssätt	Aktiviteter inom redovisningsbranschen
Möjliggörande arbete (<i>Enabling work</i>)	Skapandet av nya roller för att säkerställa institutionens överlevnad
Inbäddande och rutinskapande (<i>Embedding & routinizing</i>)	Stabila rutiner används som motstånd till förändringar

Möjliggörande arbete avser skapandet av regler som underlättar, kompletterar och stödjer institutioner. Detta kan innefatta skapandet av auktoriserade aktörer eller nya roller som behövs för att genomföra institutionella rutiner eller leda resurser som krävs för att säkerställa institutionens överlevnad (Lawrance & Suddaby, 2006). Som framgått av empirin och vad som konstaterats i inledningen av denna studien, har redovisningskonsultens arbetsuppgifter i takt med digitaliseringens utveckling övergått till att innefatta mer rådgivning, kundmöten och analys. Detta beror på att ett flertal av redovisningskonsultens arbetsuppgifter automatiserats (De Loo, m.fl., 2011). Därför förändras rollen genom att redovisningskonsulten övergår från att hantera den löpande bokföringen till att fokusera på mer rådgivning och analys av den framtagna informationen (Brännström, 2015). Av den anledningen går det att konstatera att en ny roll utvecklats hos

redovisningskonsulten eftersom det finns ett ökat behov av andra tjänster än den löpande bokföring enligt nedanstående resonemang:

Den personliga hjälpen, rådgivningen och kundkontakten upplever både respondenten och hans kollegor är mest efterfrågat hos kunden. (Respondent 4)

Likt respondent 4 och hans kollegors syn på hur redovisningskonsultens roll har utvecklats är övriga respondenter också överens om att rollen utvecklats till att innefatta mer rådgivning. Många som betalar redovisningskonsulten för dennes tjänst är själva okunniga inom det ekonomiska området och söker därför hjälp hos en konsult. Detta resonemang går i samklang med att nya roller skapas för att institutionen ska kunna överleva, vilket är en form av institutionellt arbetssätt för att kunna överleva på marknaden (se tabell 6). Men respondent 1 menar att hen har kollegor som inte vill att datorer och robotar ska ta arbetet eftersom hen hellre vill göra allt man tidigare gjorde själv. Detta resonemang går att förklara med hjälp av Voronov & Vince (2012) modell som visar hur redovisningskonsulten handlar beroende på den känslomässiga och kognitiva delaktigheten i institutionen. Eftersom det finns redovisningskonsulter som uttrycker reaktioner som inte vill att robotar ska ta arbetsuppgifter från konsulten och att man hellre vill upprätta dessa arbetsuppgifter själv, identifieras dessa känslor som en rädsla och därmed ett avvisande inför förändringar med en negativ inställning till digitaliseringens utveckling. Enligt Voronov & Vince (2012) beror detta på att såväl den känslomässiga som den kognitiva delaktigheten är hög i den nuvarande institutionen, och därför tenderar individen att arbeta för att bevara institutionen oförändrad. Den kognitiva delaktigheten innebär att redovisningskonsulten vet vilka förväntningar som ställs på dem i den nuvarande institutionen. Den känslomässiga delaktigheten innebär att redovisningskonsulten arbetar för ett oförändrat tillstånd eftersom ett sådant tillstånd minskar den upplevda oron och rädslan för förändringarna och deras konsekvenser och utfall. Det känns således tryggare att bevara institutionen oförändrad och därför uttrycks känslor i form av motstånd bland dessa redovisningskonsulter (Voronov & Vince, 2012).

Att sätta sig in i nya system är [...] lite skrämmande, för man kanske inte vet hur [...] hela flödet [ser ut] egentligen. (Respondent 5)

Även detta resonemang tyder på att redovisningskonsultens roll och arbetsuppgifter förändras och att det skapar en oro hos redovisningskonsulterna som är bekväma i sina nuvarande arbetssätt samtidigt som de känner sig osäkra kring de digitala arbetssätten. Att

något är skrämmande kan tolkas som en känsla av oro bland redovisningskonsulten, vilket kan resultera i motstånd. Detta kan förklaras med Rogers (1962) reaktioner på innovationer i form av kompatibilitet. Nya system stämmer inte överens med befintliga värden och tidigare erfarenheter och antas därför långsammare bland redovisningskonsulter som uttrycker känslor i form av oro inför de nya systemen (Rogers, 1962). Hos redovisningskonsulter som uttrycker känslor i form av oro framgår det att utvecklingen kommer att antas och accepteras långsammare hos dessa individer jämfört med hos de som inte är känner samma oro. De pågående förändringarna i form av att exempelvis redovisningskonsultens roll förändras, sker för att branschen ska kunna överleva konkurrensen i takt med digitaliseringens utveckling. Redovisningskonsulter som känner oro och osäkerhet inför dessa förändringar kommer därför aktivt att arbeta för att bevara den befintliga institutionen som den är genom att via känslan av oro visa motstånd till förändringarna (Lawrence & Suddaby, 2006).

Det kommer att vara helt avgörande. Kundbemötandet, servicen, införsäljning och verkligen ta hand om kunden på bästa möjliga sätt tror jag kommer att bli en helt avgörande roll, det har vi märkt själva (Respondent 4).

Trots att ett flertal respondenter upplever att de har kollegor som uttrycker sig negativt inför förändringarna som råder kommer den rådgivande biten att vara avgörande för hur man som byrå framöver lyckas konkurrera på marknaden. Med detta resonemang går det att konstatera att redovisningskonsultens roll förändras för att säkerställa byråernas överlevnad. Av den anledningen finns det redovisningskonsulter som aktivt engagerar sig i att bevara institutionen oförändrad (Lawrence & Suddaby, 2006).

Enligt Lawrence & Suddaby (2006) finns ett flertal sätt att bevara institutioner på och ett av dessa sätt är genom att följa de befintliga rutinerna som råder för att hindra institutionella förändringar (se tabell 6). Institutioner kan bevaras genom användning av de stabiliserade rutiner som råder (Lawrence & Suddaby, 2006). Vad som framgått av intervjuerna är att det krävs en vilja att vara föränderlig för att acceptera förändringarna som råder. Eftersom yrket har sett likadant ut under en lång tid, och många som jobbar inom yrket är strukturerade och gillar rutiner, kan detta upplevas som svårt hos vissa redovisningskonsulter.

Inom redovisningsbranschen har man gått mycket från att sitta inne på kontoret och trycka till att vara ute mer hos kunden (Respondent 2).

Som nämnts i det inledande kapitlet lyckades en organisation gå från att hantera 50 000 fakturor med en viss personalstyrka till att med samma personalstyrka hantera 180 000 fakturor som ett resultat av automatiseringen (Wiklund, 2018). Denna överblivna tid fylls antingen ut genom ökad kundkontakt i form av rådgivning, eller genom att ägna sig åt aktiviteter för att öka kundstocken. Samtliga respondenter är överens om att redovisningskonsultens arbete i allt större grad innefattar rådgivning och att goda kundrelationer blir allt viktigare i framtiden för redovisningskonsultens arbete. Redovisningskonsultens roll håller på att förändras i takt med att den digitala utvecklingen sätter sin prägel på branschen. Har man varit verksam under en längre tid är man van vid att saker och ting görs på ett visst sätt förklarar respondent 1, 2 och 4. I takt med den digitala utvecklingen har många tillvägagångssätt förändrats. Bland annat har förändring skett genom att man övergått från att göra den löpande bokföringen, till att kunden kan göra den på egen hand med hjälp av digitala program för att istället låta redovisningskonsulten ägna sig åt att kontrollera att poster konterats rätt samt att rådgiva istället. Att människor som varit verksamma i över 15 år uttrycker en negativ inställning inför detta och visar motstånd beror på att rutiner ger komfort i arbetet (Lawrence & Suddaby, 2006). Under förändringar övergår den tidigare komforten till en osäkerhet och därför vill man hellre aktivt arbeta för att bevara institutionen som den är istället för att låta den digitala utvecklingen ta över och rubba komforten. Detta kommer till uttryck genom att det finns en vana att göra saker på ett visst sätt och att konsulterna känner sig bekväma med dessa sätt. Det finns också en oro kring digitaliseringens utveckling bland respondent 1, 2 och 5 i hur de upplever att diskussionerna förs bland kollegorna.

Jag har kollegor som verkligen är emot dessa förändringar och som är redo att packa sin väska och lämna. (Respondent 1)

Respondent 1 menar på att hen har kollegor som är redo att packa väskan och lämna helt och hållet på grund av hens missnöje kring digitaliseringens utveckling. Anledningen till varför dessa kollegor uttrycker känslor i form av rädsla inför förändringar beror på att det finns en osäkerhet kring hur man ska fylla den överblivna tiden som ett resultat av att arbetsuppgifterna effektiviseras med digitala metoder. Detta resonemang tycks stämma överens med Rogers (1962) påstående om att det bland dessa redovisningskonsulter finns en osäkerhet gentemot möjliga konsekvenser av den digitala implementationen och denna osäkerhet definieras som en brist på förutsägbarhet, information och struktur (Rogers, 1962). Denna osäkerhet tyder också på känslor i form av rädsla inför utfallen av

implementeringen av digitala arbetsätt och metoder, vilket leder till en önskan om att konservera det nuvarande tillståndet, det vill säga en vilja att bevara institutionen med de arbetsätt man är van vid.

Något annat som respondent 5 och 3 belyser är att den tekniska ovanan bland de äldre kollegorna är en anledning till varför de har svårare att acceptera den digitala utvecklingen. Detta har också att göra med att goda rutiner upprättats, vilka man är vana att arbeta efter då rutinerna byggts upp under många år. Respondent 6 uttalande tydliggör detta resonemang:

Negativa tror jag många är som har jobbat på det gamla sättet i många år och sedan börjar på något nytt. (Respondent 6)

Det är svårt att motivera de som varit verksamma i branschen under en lång period. En förklaring till varför det är svårt att motivera dem enligt respondent 5 är för att de under sin långa yrkesverksamma tid gått igenom många förändringar och därför kan se problem som grundar sig i tidigare erfarenheter, som exempelvis tidigare driftstörningar, och att det aldrig riktigt blivit så bra som det antytts. Den yngre generationen har inga erfarenheter av sådana förändringar och därför kan de uttrycka sig mer positivt inför dessa, då de saknar tidigare negativa upplevelser som kopplats till negativa känslor av liknande förändringar. Enligt respondent 5 är de yngre också mer datorvana och därför kan de på ett enklare sätt ta till sig den digitala utvecklingen som råder. Vad som framgått av respondenternas uttalanden är dock att det även finns sätt att motivera de äldre på, genom att lära dem att arbeta mer digitalt och på det sättet finns en chans att de ser fördelarna med digitala arbetsätt och istället ställer sig positiva inför förändringarna. Detta stämmer överens med Rogers (1962) påstående om att ett ökat intresse och ökad kunskap kring något som är nytt, i detta fallet digitaliseringen, kan göra det enklare för en människa att acceptera digitala arbetsätt och därför utveckla känslor som istället vill delta i skapandet av nya institutioner.

5.3 Respondenternas uttryck som tyder på engagemang i att förstöra institutionen

Enligt Lawrance & Suddaby (2006) finns det tre olika former av institutionellt arbetsätt som tyder på att aktören engagerar sig i att förstöra den befintliga institutionen, vilka illustrerats i tabell 2.2.3. Bland vår data kunde vi inte identifiera någon av dessa former.

Som tidigare nämnts kan det vara svårt att finna en distinktion mellan skapandet och förstörandet av institutioner. Dock finns det vissa skillnader som lyfts fram av Lawrence & Suddaby (2006). Undergrävs antaganden och övertygelser blir de risker och kostnader som förknippas med förändrade handlingsmönster reducerade eller eliminerade, vilket leder till lägre barriärer så att andra handlingsmönster kan växa fram. Genom att ge utrymme åt andra handlingsmönster att växa fram tenderar den nuvarande institutionen att förstöras (Lawrence & Suddaby, 2006). En annan faktor som indikerar att individer aktivt arbetar mot att förstöra den befintliga institutionen är om individen har en hög kognitiv delaktighet och låg känslomässig delaktighet. Däremot om den kognitiva delaktigheten är låg samtidigt som den känslomässiga delaktigheten är hög menar Voronov & Vince (2012) att individen antingen arbetar för att förstöra den befintliga institutionen, eller bevara den. I detta fall är det därför svårt att finna en distinktion mellan ett förstörande och bevarande av institutionen. Om individen istället har låg kognitiv och låg känslomässig delaktighet tenderar individen att antingen arbeta för att skapa en ny institution eller förstöra den befintliga. Även i detta fall är det svårt att särskilja de olika formerna. Som tidigare nämnts kan den avgörande faktorn för om det är det ena eller andra vara individens tillgång till resurser då individen tycks vara motiverad till att förstöra den befintliga institutionen om denna inte gynnar individen på grund av sämre tillgång till resurser till att bygga upp något nytt (Voronov & Vince, 2012).

Trots svårigheterna i att skilja de olika formerna av handlingar som formar institutionerna, har vi inte lyckats identifiera reaktioner eller känslor hos studiens deltagare som aktivt arbetar mot att förstöra den befintliga institutionen.

Jag är rätt positiv till det. Man är ju så van ändå vid allt det digitala och den biten. Sen tycker jag ändå om papper och penna och man ska inte glömma bort det, för man får en helt annan känsla av saker och ting när man använder papper och penna [som] att lära dig räkna ut saker från grunden utan att datorn behöver göra det. I det stora hela är jag ändå positiv. (Respondent 6)

Uttalandet från respondent 6 om digitaliseringens utveckling är ett sådant uttalande där det går att identifiera blandade känslor för digitaliseringens utveckling. Respondenten uttalar att hen är positiv inför utvecklingen vilket indikerar på känslor som aktivt arbetar för att skapa nya institutioner (Lawrance & Suddaby, 2006). Samtidigt uttalar sig respondenten om att hen gillar att arbeta på det gamla sättet med papper och penna och att dessa arbetssätt inte ska glömmas bort när de digitala arbetssätten utvecklas. Det handlar om att lära sig

saker och ting från grunden och att datorn därför inte ska ta över hela jobbet, utan en förståelse för det datorn gör måste finnas i grund och botten. Ur detta perspektiv går det istället att resonera kring att hen vill bevara institutionen och arbeta kvar med tidigare metoder. Vad gäller respondentens uttalande går det att identifiera känslor som både arbetar för att skapa, bevara och förstöra institutionen.

Vi ser på respondentens resonemang som att hen ser fördelarna med de digitala arbetsätten och har en positiv inställning inför dess utveckling. Däremot är ingen institution felfri och det finns svårigheter och utmaningar inom alla institutioner. I detta fall blir det en utmaning att bibehålla samma kunskap som när man var tvungen att mestadels arbeta med penna och papper, fastän man arbetar med digitala arbetsätt. Det går även att se på resonemanget som att respondenten gillar de gamla arbetsätten (papper och penna), men ändå är positiv inför förändringarna som sker som tenderar leda till att papper och penna fasas ut. Att individen då uttrycker sig som positiv till förändringarna vid upprepade tillfällen trots att hen gillar att arbeta på det gamla sättet väcker funderingar kring om individen istället aktivt arbetar för att förstöra den befintliga institutionen. Trots det omtyckta gamla sättet att arbeta på är hen positiv inför den digitala utvecklingen, vilket hos respondenten kan tyda på ett inneboende tvivel gällande den utveckling som sker. Trots svårigheterna i att särskilja de blandade känslorna har vi valt att klassificera dessa uttryck som känslor som arbetar för att skapa nya institutioner. Det finns en hög känslomässig delaktighet till att arbeta med penna och papper och en låg kognitiv delaktighet i den nuvarande institutionen eftersom hen uttrycker sig som positiv för digitaliseringens utveckling (Voronov & Vince, 2012).

6. Slutsats

I följande kapitel dras de slutsatser studien kommit fram till. Vidare följer kapitlet upp med ett resonemang kring vilka teoretiska och sociala bidrag studien står för. Därefter presenteras några egna reflektioner och begränsningar för att slutligen avslutas med förslag på framtida forskning.

6.1 Slutsatser

Syftet med denna studie är att undersöka vilka reaktioner och känslor som kommer till uttryck hos de redovisningskonsulter som är verksamma inom redovisningsbranschen, till följd av digitaliseringens påverkan och förändringar. Mot bakgrund av att branschen förändras som en effekt av den digitala utvecklingen, konstaterades redan i bakgrunden till denna studie att redovisningskonsultens roll alltmer innefattar rådgivning hos kunder som ett resultat av allt fler automatiserade arbetsuppgifter (De Loo, m.fl., 2011). Dessutom behöver vissa rutiner omprövas och eventuellt ersättas till följd av detta (Kairos Future, 2016). Studiens resultat visar att redovisningskonsultens arbete alltmer innefattar rådgivning till kunder eftersom den rådgivande biten inte går att automatisera jämfört med det löpande arbetet som kunden idag med hjälp av digitala metoder väldigt enkelt kan göra på egen hand med datorns hjälp. Av den anledningen tyder studiens resultat på att den rådgivande aspekten blivit avgörande för att kunna konkurrera inom branschen och personlighetsdrag som eftersträvas hos nya konsulter har till följd av utvecklingen blivit god analytisk förmåga och gott kundbemötande. Dessa förändringar bidrar till reaktioner och känslor hos redovisningskonsulterna och enligt studiens resultat tycks de som varit verksamma under en längre tid påvisa reaktioner och känslor som visar att de är motståndare till förändringar.

Däremot visar studien att samtliga deltagare som varit verksamma inom branschen i cirka fem år är positiva inför digitaliseringens utveckling och detta tycks bero på att de har en låg kognitiv och känslomässig delaktighet i den befintliga institutionen och därför aktivt arbetar för att skapa nya institutioner som inkluderar digitala arbetssätt. De som har varit verksamma under en längre tid har istället en hög kognitiv och känslomässig delaktighet i den befintliga institutionen och arbetar aktivt för att låta den stå oförändrad. Detta kan bero på att dessa individer ser institutionen som värdefull för dem eftersom de arbetat utifrån inarbetade rutiner under många år och således har de blivit känslomässigt involverade i dessa arbetssätt samtidigt som de känner sig bekväma med dem. Av den anledningen har dessa redovisningskonsulter svårare att acceptera de nya digitala arbetssätten och agerar därför motstridigt inför utvecklingen för att bevara de arbetssätt som de är vana vid.

Enligt studiens resultat tycks den största anledningen till att människor visar reaktioner och känslor som hellre bevarar den befintliga institutionen, istället för att övergå till digitala arbetssätt, bero på graden av osäkerhet vilket kan förklaras med hjälp av Rogers (1962)

teori. Detta förekommer bland annat hos redovisningskonsulter som uttrycker känslor i form av oro, rädsla och osäkerhet kring den digitala utvecklingen. Vidare visar studien att ett ökat intresse och ökad kunskap för digitala arbetssätt hos de som är motstridiga, skulle kunna vara en faktor som leder till acceptans av de nya arbetssätten och skapande av nya institutioner, vilket också går i samklang med Rogers (1962) teori. De som varit verksamma inom branschen under en kortare tid, i mindre än fem år, visar istället ett stort engagemang i att arbeta digitalt samt med digitala kunder och därför motiveras de till att skapa nya institutioner. Detta kan bero på att den yngre generationen besitter större datorvana jämfört med de äldre och därför har de lättare att se de fördelar som digitala arbetssätt bringar, samtidigt som osäkerheten kring många teknikaliteter inte är lika utbredd inom den yngre generationen. Dessutom har dessa individer inte varit verksamma inom branschen så länge att de fått starka rutiner som är svåra att lämna och därför kan det leda till större förändringsbenägenhet i deras arbetssätt.

Slutsatsen av studien är därför att reaktioner och känslor uppvisas hos redovisningskonsulterna som aktivt deltar i att skapa och bevara institutionen. Däremot uppvisades inga reaktioner och känslor som aktivt deltar i att förstöra den befintliga institutionen.

6.2 Studiens bidrag

Tidigare forskning inom institutionellt arbete har fokuserat på att förstå vilka insatser enskilda styrelseledamöter och enskilda befattningshavare bidragit med för att inleda institutionell förändring. Detta har skett genom undersökningar av vilka åtgärder som vidtagits för att medarbetarna ska styras i en riktning som tillåter och accepterar institutionella förändringar (Canning & O'Dwyer, 2016). Tidigare studier har också undersökt på vilka sätt känslor kan användas som en mikroteknik av makt vid institutionella förändringar genom att visa motstånd eller acceptans av dessa (Moisander m.fl., 2016). Institutionellt arbete har till viss del använts för att undersöka hur beslutsfattare ska styra medarbetarna för att genomföra institutionella förändringar. Däremot har de begränsats till att fokusera på hur medarbetarna styrs i en önskvärd riktning, samt hur medarbetarna kan använda sina känslor vid förändringar för att tillåta förändringar eller inte. Vår studie bidrar därför med en undersökning som utmärker sig från tidigare studier på det sättet att vi fokuserar på redovisningskonsulternas reaktioner och känslor i samband med institutionella

förändringar som digitaliseringens utveckling driver. Vår huvudteori (*institutionellt arbete*) kompletteras med Rogers (1962) *diffusion of innovation* i syfte att kunna förklara varför den digitala utvecklingen implementeras fortare inom vissa organisationer och trögare inom andra genom medarbetarnas inställning. Med hjälp av den kompletterande teorin har vi kommit fram till att graden av osäkerhet kring implementeringen av digitala arbetssätt kan vara en anledning till varför redovisningskonsulter engagerar sig i att bevara traditionella arbetssätt (Ax & Björnenak, 2005).

Trots att det finns tidigare studier om institutionella förändringar med känslor som är integrerade i analyser, saknas det studier som tittar på förändringar inom redovisningsbranschen som har med digitaliseringens påverkan att göra. Vår studie bidrar till forskning som fokuserar på digitaliseringens påverkan på redovisningsbranschen med en undersökning av hur redovisningskonsulterna på en redovisningsbyrå reagerar på dessa förändringar i form av känslor och reaktioner, samt en förklaring till hur dessa känslor och reaktioner kan påverka digitaliseringens implementeringshastighet. Institutionellt arbete har använts som teori för att identifiera om medarbetarna uttrycker känslor och uppvisar reaktioner till förändringar som visar att de vill skapa, bevara eller förstöra institutionen. Vår studie erbjuder därför ett fokus på medarbetarnas reaktioner och känslor och hur de som arbetar inom redovisningsbranschen påverkas av förändringar samt hur deras reaktioner och känslor påverkar implementeringen av digitala arbetssätt, dvs. institutionens bildande. Dessutom bidrar vår studie med en förklaring till av vilken anledning redovisningskonsulterna accepterar eller avvisar de digitala förändringarna. Oss veterligen finns det inga tidigare empiriska studier som tar sikte på att försöka fånga reaktioner och känslor hos medarbetarna inom redovisningsbranschen för att sedan undersöka på vilket sätt dessa delar påverkar möjligheten till förändring.

Vår studies resultat bidrar därför med en förklaring till på vilka sätt reaktioner och känslor kan leda till ett skapande, bevarande och förstörande av institutioner. Dessutom konstateras att medarbetarnas känslomässiga och kognitiva delaktighet spelar en roll i huruvida individen är motiverad till att skapa, bevara eller förstöra institutionen i samklang med Voronov & Vince (2012) teoretiska referensram. Därtill kan ökad kunskap och intresse för digitaliseringen påverka de medarbetare som hellre vill bevara den nuvarande institutionen, till att överväga ett skapande av en ny institution där digitala arbetssätt föredras framför mer analoga arbetssätt. Detta kan ske tack vare kunskap hos medarbetarna om de fördelar

som digitala arbetssätt medför, vilket förklarats med hjälp av Rogers (1962) *diffusion of innovation*.

Målet med uppsatsen har varit att bidra med en förklaring till hur redovisningskonsulter reagerar på förändringar som kommer till följd av digitaliseringens utveckling samt hur deras agerande därefter tenderar att leda till ett skapande, bevarande eller förstörande av institutionen. Vad som konstaterats i inledningen av denna studie är att ledarskapet står inför stora utmaningar för att bland annat styra medarbetarna på nya sätt i samband med förändringarna som uppstår till följd av digitaliseringens utveckling (Kairos Future, 2016). Vad som går att konstatera av studiens resultat är att ökad kunskap om digitaliseringen hos avvisande medarbetare kan motivera dem till att istället acceptera dessa (Rogers, 1962). Således kan studien bidra med kunskap om vad befattningshavare bör ta i beaktande när de informerar sina medarbetare om förändringar. Utbildningar i digitala arbetssätt kan minska osäkerheten hos de individer som är mindre datorvana eller förändringsvilliga och därmed minimera risken för motstånd. För att undvika motstånd inför förändringar kan utbildningar således minska osäkerheten, öka intresset och göra så att medarbetarna vidtar åtgärder för att delta i skapandet av nya institutioner (Rogers, 1962). Den huvudsakliga förklaringen till varför redovisningskonsulterna engagerar sig i att skapa nya institutioner är för att de ser fördelarna med den digitala utvecklingen som tidsbesparingar och den effektivisering digitaliseringen bidrar med. Hos dessa individer finns från början en kunskap om de digitala arbetssättens effekter, vilka upplevs som positiva hos de individer som deltar i skapandet av nya institutioner. Därför kan befattningshavare inom redovisningsbranschen försöka få med sig de avvisande redovisningskonsulterna genom att motivera dem till att se fördelarna med digitala arbetssätt. Detta kan då få dem att arbeta för skapandet av nya institutioner istället.

6.3 Reflektioner och begränsningar

I denna studie har ett fåtal intervjuer genomförts och fokus har riktats mot två redovisningsbyråer i södra Sverige, där intervjuer genomförts på olika kontor där dessa byråer är verksamma. Denna avgränsning både vad gäller antalet deltagare och att fokus riktats mot endast en redovisningsbyrå talar för att det blir svårt att generalisera studiens resultat. Vid kvalitativa studier är det svårt att generalisera slutsatser på grund av fåtalet deltagare (Bryman & Bell, 2017).

En annan begränsning med studien är att det inte gick att identifiera reaktioner och känslor hos de deltagande redovisningskonsulterna som tyder på ett aktivt förstörande av den befintliga institutionen. Detta kan bero på att vi intervjuat för få individer för att det ska vara möjligt att identifiera reaktioner och känslor som både skapar, bevarar och förstör institutionen.

6.4 Framtida forskning

Resultatet av denna studie tyder på att redovisningskonsulterna inom de valda redovisningsbyråerna uppvisar känslor som aktivt deltar i skapandet eller bevarandet av institutionen. Denna studie hade kunnat upprepas med en större variation i respondenternas erfarenheter samt genom en undersökning på fler byråer spridda över ett större geografiskt område för att kunna bidra med forskning av jämförande karaktär. I vårt fall identifierades inga reaktioner och känslor hos deltagarna som aktivt arbetar för att förstöra den befintliga institutionen. Mot bakgrund av det skulle det vara intressant att försöka hitta deltagare som aktivt arbetar för att förstöra den befintliga institutionen på grund av dennes missnöje kring den konstellation som råder. Av den anledningen hade det varit intressant att bidra med en studie som presenterar och analyserar fall där individer deltar i både skapande, bevarande och förstörande av institutionen för att få en bättre helhetsbild av branschen. Den framtida forskningen skulle också kunna utföra samma studie, fast med en kvantitativ forskningsmetod av jämförande karaktär. Detta skulle exempelvis kunna ske genom att undersöka vilka samband, skillnader och likheter det finns i individens bakgrund, egenskaper och erfarenheter och om de aktivt arbetar för att skapa, bevara eller förstöra institutionen.

Vad som framgått av studiens resultat är att enklare arbetsuppgifter automatiseras och att redovisningskonsultens roll i högre grad omfattar rådgivning och kundbemötande. Vad som skulle vara intressant att undersöka i samband med detta är hur studieplaner för ekonomer tenderar att förändras. Utbildningar för framtida ekonomer kommer sannolikt att påverkas i och med dessa förändringar, och en undersökning av digitaliseringens påverkan på utformningen av framtida studieplaner är därför ett intressant område att undersöka.

Referenser

- Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder* (2 uppl.). Stockholm: Liber.
- Artsberg, K. (2005). *Redovisningsteori – policy och –praxis*. (1. uppl.) Malmö: Liber ekonomi
- Ax, C., & Bjørnenak, T. (2005). Bundling and diffusion of management accounting innovations—the case of the balanced scorecard in Sweden. *Management Accounting Research*, 16(1), 1-20.
- Battilana, J., & D'Aunno, T. (2009). Institutional work and the paradox of embedded agency. I T. B. Lawrence, R. Suddaby, & B. Leca (Eds.), *Institutional work: Actors and agency in institutional studies of organizations*: 31-58. Cambridge: Cambridge University Press.
- Benedikt Frey, C., & A. Osborne, M. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114(C), 254-280.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1967). *The Social Construction of Reality: Everything that passes for knowledge in society*. London: Allen Lane.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Penguin UK.
- Bierstaker, J. L., Burnaby, P., & Thibodeau, J. (2001). The impact of information technology on the audit process: an assessment of the state of the art and implications for the future. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 159-164.
- Bouza, A. (2018). What is Digital Transformation, Digitalization, and Digitization. <https://medium.com/api-product-management/what-is-digital-transformation-digitalization-and-digitization-c76277ffbdd6> [Hämtad 2019-05-08]
- Bryman, A., & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (2 uppl.). Stockholm: Liber.
- Brännström D. (2015). Ingen är längre rädd för robotens ankomst. *Balans*, (1), s3.
- Burns, J. & Scapens, R. W. (2000). Conceptualizing management accounting change: an institutional framework. *Management accounting research*, 11(1), 3-25.

- Canning, M., & O'Dwyer, B. (2016). Institutional work and regulatory change in the accounting profession. *Accounting, Organizations and Society*, 54, 1-21.
- Chapin, F. S. (1928). A quantitative scale for rating the home and social environment of middle class families in an urban community: a first approximation to the measurement of socio-economic status. *Journal of Educational Psychology*, 19, 99.
- Chenhall, R. H. (2003). Management control systems design within its organizational context: findings from contingency-based research and directions for the future. *Accounting, Organization and Society*, 28(2-3), 127-168.
- Cleaver, I., & Allen, J. (2013). Managing Partners and Management Professionals: Institutional Work Dyads in Professional Partnerships. *Journal of Management Studies*, 50(5), 808-844.
- Cooper, D.J., Ezzamel, M., & Willmott, H. (2008). Examining “institutionalization”: A critical theoretic perspective. I R. Greenwood, C. Oliver, K. Sahlin, & R. Suddaby (Eds.), *The Sage handbook of organizational institutionalism*: 673-701. London: Sage.
- De Loo, I., Verstegen, B., & Swagerman, D. (2011). Understanding the roles of management accountants. *European Business Review*, 23(3), 287-313.
- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* (3 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- DiMaggio, P. J. (1988). Interest and agency in institutional theory. I L. Zucker (Ed.), *Institutional patterns and organizations*. 3-22. Cambridge, MA: Ballinger
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 147-160.
- Empson, L., Cleaver, I., & Allen, J. (2013). Managing partners and management professionals: Institutional work dyads in professional partnerships. *Journal of Management Studies*, 50(5), 808-844.
- Eriksson-Zetterquist, U., Lindberg, K., & Styhre, A. (2009). When the good times are over: Professionals encountering new technology. *Human Relations*, 62, 1145-1170.

- FAR & Kairos Future. (2016). *Nyckeln till framtiden - FAR*. Hämtat från FAR:s-webbplats: https://www.far.se/globalassets/trycksaker-pdf/nyckeln-till-framtiden_uppslag.pdf den 23 3 2019
- Fine, G.A., & Fields, C. D. (2008). Culture and microsociology: The anthill and the veldt. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 619, 130-148.
- Fugate, M., Prussia, G. E., & Kinicki, A. J. (2012). Managing employee withdrawal during organizational change: The role of threat appraisal. *Journal of Management*, 38(3), 890-914.
- Goodwin, J., & Pfaff, S. (2001). Emotion work in high-risk social movements: Managing fear in the US and East German civil rights movements. *Passionate politics: Emotions and social movements, 2001*, 282-302.
- Greenwood, R., & Meyer, R. E. (2008). Influencing Ideas: A Celebration of DiMaggio and Powell (1983). *Journal of Management Inquiry*, 17, 258-264.
- Greenwood, R., Hinings, C. R., & Whetten, D. (2014). Rethinking Institutions and Organizations. *Journal of Management Studies*, 51, 1206-1220.
- Horngrén, C. T., Sundem, G. L., Schatzberg, J. O., & Burgstahler, D. (1996). *Introduction to Management Accounting*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Iveroth, E., Lindvall, J., & Magnusson, J. (2018). *Digitalisering och styrning*. Lund: Studentlitteratur.
- Kempe, M. (2013). Framtidens rådgivning, redovisning och revision – en resa mot år 2025. FAR. <https://www.far.se/globalassets/pdf-ovrigt/branschen-2025/framtidens-radgivning-redovisning-och-revision---kairos-futures-rapport.pdf> [Hämtad 2019-04-14]
- Keenoy, C. L. (1958). The impact of automation on the field of accounting. *Accounting Review*, 230-236.
- Lawrence, T. B., & Suddaby, R. (2006). *Institutions and Institutional Work* (2 uppl.). London: Sage Handbook of Organization Studies.
- Lawrence, T. B., Suddaby, R., & Leca, B. (2011). Institutional Work: Refocusing Institutional Studies of Organization. *Journal of Management Inquiry*, 20(1), 52-58.
- Malmi, T., & Brown, D. A. (2008). Management control systems as a package - Opportunities, challenges and research directions. *Management Accounting Research*, 19(4), 287-300.

- McKinsey Global Institute. (2011). *Big Data: The Next Frontier for Innovation, Competition, and Productivity*. Hämtat från McKinsey Global Institutes-webbplats: <http://www.mckinsey.com/business-functions/business-technology/our-insights/big-data-the-next-frontier-for-innovation> den 15 3 2019
- Merchant, K. A., & van der Stede, W. (2007). *Management control systems: performance measurement, evaluation and incentives*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Moisander, J. K., Kirsto, H., & Fahy, K. M. (2016). Emotions in Institutional Work: A Discursive Perspective. *Organization Studies*, 37(7), 963-990.
- Nationalencyklopedin. (den 1 4 2019). *digitalisering - Uppslagsverk - NE.se*. Hämtat från Nationalencyklopedin: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/digitalisering>
- Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis* (2 uppl.). Chicago: University of Chicago Press.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press of Glencoe.
- Scott, W. R. (2008). *Institutions and organizations: Ideas and interests* (3 uppl.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Shin, J., Taylor, M. S., & Seo, M. G. (2012). Resources for change: The relationships of organizational inducements and psychological resilience to employees' attitudes and behaviors toward organizational change. *Academy of Management journal*, 55(3), 727-748.
- Stein, M.(2007). Toxicity and the unconscious experience of the body at the employee-costumer interface. *Organizational Studies*, 28, 1223-1241.
- Southern Cross University. 2016. *Accounting in a digital world*. [blogg] 16 September <https://online.scu.edu.au/accounting-digital-world/> [hämtad: 23-05-2019]
- Thornton, P. H., & Ocasio, W. (2008). Institutional Logics. *The Sage handbook of organizational institutionalism*, 99-128.
- Voronov, M. & Vince, R. (2012). Integrating emotions into the analysis of institutional work. *Academy of Management Review*, 37(1), 58-81.
- Warren Jr, J. D., Moffit, K. C., & Byrnes, P. (2015). How Big Data Will Change Accounting. *Accounting Horizons*, 29(2), 397-407.

Wiklund, P. (2018). *Digitaliseringen ställer nya krav på revision*. Civilekonomen.
Tillgänglig: <https://www.civilekonomen.se/reportage/digitaliseringen-staller-nya-krav/>[Hämtad: 2019-04-06]

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjuguide

Intervjuguide

Presentation av oss samt kort om studien och dess syfte. Gå igenom samtyckesformulär och eventuella frågor.

Inledande frågor:

Berätta lite fritt om dig, vem du är, hur länge du jobbat här och vad som är roligast med att jobba här.

Hur länge har du jobbat med redovisning?

Vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter idag?

Hur har dina arbetsuppgifter förändrats sedan du började?

Vilka delar av ändringen skulle du säga är kopplad till digitaliseringen?

Hur skulle du definiera digitaliseringen inom redovisningsbranschen?

Vad tänker du på om jag säger “digitalt arbetssätt”?

Vilka fördelar ser du med dessa?

Ser du några nackdelar?

Vad skulle du säga är de största förändringarna som kommit med digitaliseringen sedan du började jobba här?

Hur känner du inför dessa förändringar?

Hur diskuteras digitaliseringen kollegor emellan?

Skiljer sig samtalet mellan kollegor jämfört med hur det diskuteras från ledningsnivå till kontor och medarbetare?

Vilka skulle du säga är de största utmaningarna som redovisningsbranschen står inför?

Hur skulle du säga att ledningens syn och din egen skiljer sig åt när det kommer till verksamhetens utveckling?

Skulle du säga att du aktivt arbetar för att digitalisera de kunder du har idag?

Hur kan det ta sig i uttryck?

Vad skulle du säga är anledningen till att du arbetar som du gör?

Bilaga 2 – Deltagarinformation

Deltagarinformation

Intervjumedverkan till examensarbete

Digitaliseringen inom redovisningsbranschen

Du har härmed blivit inbjuden att delta i en forskningsstudie på kandidatnivå. Studien leds av Ana-Marija Cicak och Christopher Hederström, studenter på Högskolan Kristianstad. Innan du väljer att delta eller inte delta i studien är det viktigt att du är insatt i varför denna studie genomförs samt vad den kommer att innehålla. Vänligen ta dig tid att läsa igenom deltagarinformationen nedan och ställ gärna frågor om du har ytterligare funderingar.

Du har blivit inbjuden till denna studie eftersom du idag arbetar på en redovisningsbyrå samt för att du även har titeln redovisningsassistent, redovisningskonsult eller auktoriserad redovisningskonsult. Studien kommer att omfattas av ett antal semistrukturerade intervjuer, vilket innebär intervjuer som på förhand har bestämda ämnen och frågor som avses diskuteras, men där du som informant tillåts ta upp sådant du anser viktigt i samtalet. Frågorna är avsedda att vara öppna för att du som informant ska ges möjlighet att utveckla dina resonemang och synpunkter.

Det är fritt att delta i studien, likväl som att dra sig ur den. Väljer du att delta kommer två likalydande exemplar av ett samtyckesformulär att upprättas och undertecknas, ett avsett för dig som informant och ett avsett för oss som intervjuar dig. Skulle du vilja dra dig ur studien efter intervjun går det bra att kontakta oss på valfritt sätt; all data du gett kommer då att tas bort från studien och kasseras. Ingen anledning för avslutat deltagande behöver uppges.

Väljer du att delta i studien kommer en dag och tid för intervju att bestämmas för att sedan genomföras. Intervjun förväntas ta cirka 60 minuter att genomföra. I studien kommer du att vara anonymiserad och för att kunna återge det som sagts på ett korrekt sätt önskar vi spela in intervjun (endast ljud). Inspelningen kommer ligga till grund för en transkribering av samtalet, vilken sedan ligger till grund för vår analys. Du har rätt att begära ut

inspelningen om detta önskas. Efter genomförd transkribering kommer inspelningen att kasseras och om så önskas bekräftas detta per e-post efter genomförd kassering. Ingen data kommer att föras över till tredje part eller användas i något annat avseende än för att uppfylla denna studies syfte som är att skapa en djupare förståelse för hur digitaliseringen inom redovisningsbranschen tas emot av medarbetarna samt hur emottagandet tenderar att forma redovisningsbranschen sett som en institution.

Om du har några frågor kring studien är du alltid välkommen att kontakta Ana-Marija Cicak på ana-marija.cicak0004@stud.hkr.se eller Christopher Hederström på christopher.hederstrom0046@stud.hkr.se. Det går även bra att kontakta vår handledare för detta examensarbete på indira.kjellstrand@hkr.se.

Härmed intygar jag att jag tagit del av ovanstående information och att jag getts möjlighet att ställa ytterligare frågor om studien och dess syfte om det krävs för att jag till fullo ska bli införstådd med min medverkan.

Namn på deltagare: _____ Signatur:

Namn på student: _____ Signatur:

Datum: _____ Ort:

Detta samtyckesformulär har upprättats i två likalydande exemplar

Bilaga 3 – Kompletterande enkät

Avsnitt 1 av 3



Digitaliseringen inom redovisningsbranschen

Vi vill redan inledningsvis tacka för att du väljer att besvara denna korta enkät.

Enkäten består av ett antal påståenden och frågor om dina tankar och idéer kring digitaliseringen inom redovisningsbranschen. Det finns inga rätta eller felaktiga svar, utan det viktiga är att du utgår från dig själv, dina tankar och idéer kring ämnet när du väljer dina svar. Syftet med enkäten är att få en bredare förståelse för hur digitaliseringen kan upplevas inom redovisningsbranschen.

Tiden att genomföra enkäten beräknas till maximalt 3 minuter. Alla svar är anonyma och kan inte kopplas till någon enskild person. Din anonymitet och integritet är viktig för oss.

Vid eventuella frågor är du välkommen att kontakta oss på ana-marija.cicak0004@stud.hkr.se eller christopher.hederstrom0046@stud.hkr.se.

Enkäten är öppen att besvara fram till och med 2019-05-16.

Ännu en gång, stort tack för ditt deltagande!

Kön

- Kvinna
- Man
- Vill ej uppge



Den yrkestitel som passar bäst in på mig är

- Redovisningsassistent
- Redovisningskonsult
- Auktoriserad redovisningskonsult

Antal år inom redovisningsyrket

- 0-3 år
- 4-9 år
- 10-14 år
- 15 > år

Några korta påståenden

Välj det alternativ som passar bäst in på dig

Digitalisering är för mig när analoga data finns tillgängligt i digitalt format

- Stämmer
- Stämmer ej
- Annat ...

Jag tror att digitaliseringen kommer att leda till tidsvinster

- Stämmer
- Stämmer ej
- Annat ...

Jag känner mig stressad av digitaliseringen

- Stämmer
- Stämmer ej
- Annat ...

Jag upplever att digitaliseringen främst diskuteras i positiva ordalag

- Stämmer
- Stämmer ej
- Annat ...

Jag tycker att kunden bör bestämma hur digital denne vill vara

- Stämmer
- Stämmer ej
- Annat ...

Jag är rädd för att digitaliseringen i längden ska leda till att mitt arbete i hög grad försvinner

- Stämmer
- Stämmer ej
- Annat ...

Efter avsnitt 2 Fortsätt till nästa avsnitt

Avsnitt 3 av 3



Några korta frågor

Flera svarsalternativ är här möjliga

Jag skulle säga att mitt arbete är stressigt under... (OBS! Flera val är möjliga)

- Aldrig
- Januari - mars
- April - juni
- Juli - september
- Oktober - december

Hur bekväm känner du dig inför att digitalisera kunder (digitala verifikationer, integrerat kassasystem, bankkoppling etc.)

Inte alls bekväm 1 2 3 4 5 Mycket bekväm

Hur bekväm jag känner mig inför att digitalisera kunder beror främst på att... (OBS! Flera val är möjliga)

- jag inte har tillräcklig kännedom om alla teknikaliteter
- jag inte ser något större värde i att digitalisera kunden
- kunden inte ser något större värde i att bli digital/mer digital

kunden inte ser något större värde i att bli digital/mer digital

Annat ...

Övrigt som jag vill framföra

Lång svarstext
