



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

Vad sker med redovisningsassistenterna i en digital föränderlig värld?

Enes Alic och Agon Kamberi

Fakulteten för ekonomi

Högskolan Kristianstad | www.hkr.se

Författare

Enes Alic och Agon Kamberi

Titel

Vad sker med redovisningsassistenterna i en digital föränderlig värld?

Handledare

Torsten Andersson

Medbedömare

Maria Bengtsson

Examinator

Helene Tjárnemo

Sammanfattning

Digitaliseringen har en inverkan på den förändring som redovisningsbranschen genomgår. Utvecklingens vision är att automatisera och systematisera samhället, vilket innebär att teknologin kommer utföra mestadels av samhällets arbetsuppgifter. Studiens syfte är att skapa en förståelse för effekterna som digitaliseringen medför på redovisningsbyrån. Effekterna som undersökts är framtagna ur en analysmodell där även redovisningsassistenternas roll är ifrågasättande av effekterna. Studien utgår från ett företagsperspektiv som intervjuat anställda med olika yrkesbefattningar på redovisningsbyrån för att göra empiriinsamling. Intervjuerna har utförts på ett ändamålsstyrt sätt eftersom urvalet har riktats mot anställda som ansågs vara till hjälp för att besvara studiens frågeställning och syfte. Data från intervjuer har använts för att finna kopplingar med den teoretiska referensramen. Med hjälp av den teoretiska referensramen och den insamlade empirin har det kunnat dras slutsatser att digitaliseringen medför olika effekter. Genom att automatisera de grundläggande arbetsuppgifterna på redovisningsbyrån kommer det att effektivisera arbetstillvägagångssättet som tillgodogör tid för dem anställda. Med hjälp av effektiviseringen kommer redovisningsbyrån att kunna leverera en bredare tjänst under samma tidsram, vilket leder till att klienternas nöjdhet ökar. Effekten av att kundnöjdheten ökar är att kvaliteten upplevs nå upp till högre nivå. När redovisningsbyrån levererar tjänster med högre tidsvinster kommer lönsamheten att bli högre. Lönsamheten är det som redovisningsbyråer och andra verksamheter strävar efter, därför är det troligt att digitaliseringen kommer att implementeras ännu mer. Slutligen påvisas det att de olika effekterna av digitaliseringen kan medföra att behovet av redovisningsassistenterna minskar, vilket är skälet till att digitaliseringen delvis upplevs som ett hot.

Ämnesord

Digitalisering, redovisningsbranschen, redovisningsbyrå, redovisningskonsult, redovisningsassistent, effektivitet, kundkontakt, kundnöjdhet, kvalitet, produktivitet, tillgänglighet, tillförlitlighet, användbarhet, organisationsförändring, lönsamhet, hot, REKO, analysmodell

Author

Enes Alic och Agon Kamberi

Title

What happens to the accounting assistants in a digital changing world?

Supervisor

Torsten Andersson

Co-examiner

Maria Bengtsson

Examiner

Helene Tjárnemo

Abstract

Digitization has an impact on the change that the accounting industry is undergoing. The vision of development is to automate and systematize society, which means that the technology mainly implements tasks of society. The study aims to dig deeper which effects the digitization has on the accounting firm. These effects are derived from an analysis model in which the role of the accounting assistants is questioned. Employees with different occupational positions at the accounting firm have been interviewed for empirical data collection. The interviews were conducted in a purposeful manner, since the selection is aimed at employees who are helpful in answering the study's question and purpose. The interviews were used to find links with the theoretical reference frames. With the help of the theoretical frame of reference and the collected empirical data, conclusions have been drawn that digitization causes different effects. The work approach is streamlined by automating the basic tasks of the accounting firm. The streamlining will lead to the accounting firm being able to deliver a broader service during the same time frame, which leads to increased client satisfaction. Quality achieves higher levels by increasing customer satisfaction. When the accounting firm delivers services with higher time gains, profitability will be higher. Profitability is something accounting firms and other businesses strive for, therefore it is likely that digitization will be implemented even more. Finally, the different effects of digitization show that the need for accounting assistants is diminishing, which is why digitization is partly perceived as a threat.

Keywords

Digitalization, Accounting profession, accountants, accounting agency, audit associate, efficiency, customer relationship, quality, customer satisfaction, productivity, availability, reliability, utility, re organization, profitability, threat, REKO, analytical model

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problematisering	2
1.3 Tidigare studie	5
1.4 Frågeställning	6
1.5 Syfte	6
1.6 Disposition	6
2. Teoretisk referensram	8
2.1 Digitalisering	8
2.2 Kvalitet	9
2.2.1 Tillgänglighet	11
2.2.2 Tillförlitlighet	11
2.2.3 Användarbarhet	12
2.3 Produktivitet	12
2.3.1 Produktivitetsteorier	13
2.3.2 Kostnadsbesparande	14
2.4 Effektivitet	15
2.5 Organisationsförändring	16
2.6 Analysmodell	16
3. Metod	19
3.1 Forskningsstrategi	19
3.1.1 Forskningsmetod	19
3.2 Analysmodellens uppbyggnad	20
3.3 Empirisk metod	20
3.4 Datasamlingsmetod	21
3.4.1 Urval	21

3.4.2	<i>Val av intervjudeltagare</i>	22
3.5	Källkritik	23
3.6	Intervjuer	23
3.7	Kodning	26
3.7.1	<i>Kodning av intervjuguiden för auktoriserade redovisningskonsulter</i>	26
3.7.2	<i>Kodning av intervjuguiden för redovisningsassistenter</i>	27
4.	Empiri	28
4.1	Aspia AB	28
4.1.1	<i>Företagsbeskrivning</i>	28
4.2	Intervjuresultat	28
4.2.1	<i>Digitalisering</i>	29
4.2.2	<i>Kvalitet</i>	30
4.2.3	<i>Tillgänglighet</i>	31
4.2.4	<i>Tillförlitlighet</i>	31
4.2.5	<i>Användbarhet</i>	32
4.2.6	<i>Produktivitet</i>	32
4.2.7	<i>Effektivitet</i>	33
4.2.8	<i>Organisationsförändring</i>	34
5.	Analys	36
5.1	<i>Digitalisering</i>	36
5.2	Kvalitet	37
5.3	Tillgänglighet	39
5.4	Tillförlitlighet	39
5.5	Användbarhet	41
5.6	Produktivitet	42
5.7	Effektivitet	43
5.8	<i>Organisationsförändring</i>	45

6. Slutsats	47
6.1 Hur påverkas redovisningsassistenter av digitala system på en redovisningsbyrå?	47
6.2 Studiens bidrag.....	49
6.3 Begränsningar	49
6.4 Förslag till vidare forskning.....	50
Litteraturförteckning	51
Bilagor	55
Bilaga 1 – Intervjuguide för auktoriserade redovisningskonsulter	55
Bilaga 2 – Intervjuguide för redovisningsassistenter.....	58

Förord:

Först och främst vill vi tacka varandra för samarbetet och motivationen som vi delgivit varandra under studiens gång. Under studiens gång har vi bemött svårigheter men tillsammans har vi kompletterat varandra för att komma igenom våra hinder. Vi uppskattar personerna som har deltagit och tagit sin tid för att hjälpa oss att genomföra studien.

Vi tackar även Aspia AB, som har varit utgångspunkten för studien, för att dem har ställt upp med sina anställda och har varit grunden för empiriinsamlingen. Tacksamhet visas dessutom till våra familjer som stöttat oss i vått och torrt under studiens gång.

Vi vill rikta vår eviga tacksamhet till vår handledare Torsten Andersson som har givit oss tips och goda råd under hela studiens gång. Handledarens breda kunskap inom ämnet men även i uppsatsskrivande har varit till stor hjälp för oss.

Evigt tacksamma!

Kristianstad, maj 2019

Enes Alic

Agon Kamberi

1. Inledning

Detta kapitel är det inledande som kommer att presentera bakgrunden till studien och dess utgångspunkt. Till följd av detta kommer det att diskuteras kring problematiseringen som sedan leder till vårt syfte och frågeställning. Avslutningsvis presenteras en disposition för kommande delar av studien.

1.1 Bakgrund

Idag genomgår samhället en digital förändring som leder till att den tekniska utvecklingen påverkar majoriteten av branscher på ett eller annat sätt. Digitaliseringen är en omvandling av information till digital representation istället för att använda sig av tidigare analoga framträdanden. Omvandling har lett till att många arbetsprocesser idag blivit automatiserade och standardiserade. Automatisering är en procedur som innebär att stegen i en process går av sig själv, helt eller delvis. Med hjälp av automatisering kommer människan att avlastas på sina arbetsuppgifter på grund av att digitaliseringen kommer att utföra uppdragen. Detta leder till att det blir tidsbesparing för arbetarna som de kan spendera på andra arbetsuppgifter. Följden av automatisering och digitalisering är att företagets anställda kommer höja effektiviteten genom att spendera sin tid på andra uppgifter. Samtidigt genomgår företaget kostnadsbesparingar genom att inte ha höga personalomkostnader. Automatisering medför högre kvalitet på produkter eftersom varje enskild produkt genomgår samma procedur vid tillverkning på grund av standardisering (Huhta, 2019). Digitaliseringen har blivit en stor del av samhällets vardag eftersom man dagligen möts av tekniken. Affärslandskapet förändras och teknikens utveckling påverkar inte enbart människans sätt att leva utan influerar även arbetsmetodiken i flertalet organisationer (Kravchenko, Leshchenko, Marushchak, Vdovychenko, & Boguslavska, 2019). Kravchenko et al (2019) tyder på att en fördel med digitaliseringen är att organisationer kommer att ha snabba processer för att erhålla sina nödvändiga produkter samt att med hjälp av digitalisering minska kostnaderna för slutanvändaren. Genom att minska antalet mellanhänder kommer detta innebära en mindre prisutveckling tills slutanvändaren når varan. Under senaste tiden har digitaliseringen utvecklats enormt vilket medför att organisationer tar del av de digitala verktygen med mål att förbättra sin operativa effektivitet. Som tidigare nämnts har digitaliseringen haft en stor inverkan på hela samhället, därav genomgår redovisningsbranschen en större förändring i Sverige (FAR,

Kairos Future, 2013). Den innebär redovisningstjänsten har är att sammanställa och dokumentera ekonomisk information rörande företags finansiella ställning och resultat. Redovisningen består av den dagliga bokföringen samt framtagande av bokslut och årsredovisningar till företag. Ändamålet med redovisningen är att sammanställa klienternas ekonomiska och finansiella uppdrag som skall vara tillgängliga för klientens interna och externa intressenter (Grönlund, Tagesson, & Öhman, 2013). Inom redovisningsbranschen erbjuder olika redovisningsbyråer rådgivning för diverse frågor till medelstora och större företag (PwC, 2018). Den moderna redovisningen startade på 1300-talet och har sedan dess varit med om en successiv utveckling. Utvecklingen som redovisningen har uppnått kan uttryckas som en återverkan på dagens utveckling i samhället som medför en fortgående process (Gröjer, 2002). Redovisningsbyrån följer digitaliseringens utveckling för att nå förbättringar inom redovisningens arbetsmetodik (Syncify AB, 2017). Redovisningsassistenter är en beståndsdel i redovisningsbyrån som utför arbetsuppgifter i början av en redovisningstjänst. Digitaliseringen har underlättat för redovisningsassistenter på så sätt att IT-verktyg mer eller mindre utför dem enklare uppgifterna (Oguz, 2019). När automatiseringen utfört sina uppgifter kontrolleras dem av redovisningsassistenter och fullgörs. Redovisningsassistenter bör fortfarande ha kunskap inom redovisning för att kunna arbeta som ett komplement till digitaliseringen, som ännu inte är fullt utvecklad. Artikeln som finns tillgänglig påvisar att det ännu inte blivit helt digitaliserat och automatiserat inom redovisning (Granstedt, 2019).

1.2 Problematisering

Redovisningsbyråer upplever, som de flesta i dagens samhälle, ett digitalt skifte som genom åren har medfört en utveckling. Härmed avser detta att redovisningsassistenternas roll kommer att påverkas eftersom digitaliseringen kommer att utvecklas och med tiden utföra allt fler arbetsuppgifter (Oguz, 2019). Stiftelsen för strategisk forskning påvisar genom en rapport att digitaliseringen ses som ett hot för redovisningsassistenternas framtida arbetsuppgifter. Den strategiska forskningen påvisar att redovisningsassistenternas arbetsuppgifter kommer att automatiseras med 97 procent inom de kommande 20 åren (Granstedt, 2019). Genom denna tekniska utveckling kommer inte enbart arbetsprocessen att automatiseras utan det finns andra effekter av utveckling. Tillvägagångssättet kommer bli effektivare och påföljden med detta är att redovisningsbyrån behöver expandera sin kundgrupp (Carlsson, 2004). Carlsson (2004) menar på ett bättre samarbete mellan aktörer

och idéer öppnar upp för fler möjliga kombinationer. Organisationer behöver anpassas när detta tar plats för att kunna identifiera innovationers tekniska möjligheter för att skapa affärsmöjligheter med hjälp av det (Carlsson, 2004). En annan effekt av den ständiga utvecklingen är att flera arbetsuppgifter kommer att automatiseras. Effekten av detta är att redovisningskonsulter och redovisningsassistenter fortsatt skall ha hög kompetens inom redovisning eftersom arbetet kommer att hålla sig inom tolkning samt rådgivning (Skough, 2016). Digitaliseringen kan kännas som ett hot för många på grund av det inflytande som automatisering har på dagens arbetsuppgifter. Företagen bör dra nytta av de möjligheter som digitaliseringens utveckling erbjuder för att kunna uppleva en positiv effekt (Kravchenko, Leshchenko, Marushchak, Vdovychenko, & Boguslavska, 2019). Kravchenko et al (2019) lyfter fram att digitaliseringen har en hög tillväxt när man ser ur ett globalt perspektiv. Digitaliseringen anses vara en drivkraft för att medföra etablering av innovationer som kommer att innebära en global ekonomisk tillväxt. Anledningen till att digitaliseringen kommer att medföra en ekonomisk tillväxt anses vara på grund av effektiviseringen med kommunikationen samt arbetstekniken (Kravchenko, Leshchenko, Marushchak, Vdovychenko, & Boguslavska, 2019). Genom att lägga fokus på det som bör utvecklas i verksamheten samtidigt som man låter arbetsuppgifterna, som sker per automatik, få sköta sig själva kan organisationer uppleva en positiv effekt. Följaktligen medför detta att individer måste utveckla sin kompetens gällande arbetsuppgifter som maskinen inte klarar av på egen hand. Hoffman & Rodriguez (2013) menar på att redovisningsekonomerna inte uppskattar att utveckla kompetensen ifall dem inte får någonting i gengäld för kompetensutvecklingen. Kompetensutveckling bör nyttjas i fulla och redovisningsekonomerna förväntar sig att kompetensutvecklingen kommer leda till att de får högre arbetsroller. En annan aspekt som individer behöver utvecklas inom är kunskapen på de nya möjligheterna som digitaliseringen medför (Kättström, 2016). En följd av detta är att det blir större möjligheter för utökad kompetens hos arbetsgivaren. Digitalisering kan därför uppfattas som ett hot mot verksamheten vid vissa tillfällen medan den i själva verket öppnar nya utvecklingsmöjligheter, förutsatt att metodiken används på rätt sätt (Schuck, 2016).

Anledningen till att redovisningssystemen förändrats till det bättre och blivit effektivare är på grund av att redovisningsbyråer och branschen följt med digitaliseringens utveckling. Digitaliseringen har medfört att automatisering skett inom redovisning som därav lett till

en minskning av kostnader för verksamheterna (Ghasemi, Shafeiepour, Aslani, & Barvayeh, 2011). Den nya digitala ekonomihanteringen är differentierad jämfört med hanteringen tidigare. I den nya digitala hanteringen lagras information digitalt samt sprids numera med hjälp av teknologin. Denna typ av hantering anses smidigare och kostnadsbesparande då hantering av kontanter, checkar, fakturor etc. inte längre sker manuellt i lika stor utsträckning (Carlsson, 2004).

Sedan digitaliseringens teknologiska verktyg uppkommit anser Ghasemi et al (2011) att dessa hjälpmedel har förändrat och påverkat tillvägagångssättet för hur företag utför sina affärer på. Det upplevs även att det skett en förändring på arbetssättet inom redovisningsbyråer. Moderna pappersreskontra samt redovisningsböcker kan bli automatiserade av bokföringsprogram med hjälp av digitalisering (Ghasemi, Shafeiepour, Aslani, & Barvayeh, 2011). Fördelarna kan vara att ledtiden som krävdes för att planera och presentera finansiell information till intressenter samt ledning kommer reduceras. Presentationen av finansiell information sker numera genom ett digitalt system som för över finansiella rapporterna och underlaget från redovisningsbyrån till klienten. Detta medför att kundkontakten påverkas eftersom den personliga kontakten inte sker fysiskt i lika stor utsträckning som innan digitaliseringen blivit användbar (Chae, Yen, & Sheu, 2005). Bokslut utförs månadsvis eller årsvis som innebär att redovisningsbyrån får en intensiv arbetsperiod. Följden av detta är att det blir långa och intensiva arbetsdagar som medför högre arbetskostnader för byrån. På grund av dessa arbetsperioder har de papperslösa bokföringssystemen medfört en förbättring för medarbetarna samt förkortat den intensiva tiden när bokföringen ska slutföras (Revideco, 2017). Automatiseringen och tidsbesparingen har lett till en ökad total effektivitet för organisationen (Ghasemi, Shafeiepour, Aslani, & Barvayeh, 2011). Effektivitet är ett begrepp som är svårt att definiera eftersom det kan uppfattas olika mellan individer. Brunsson (2013) menar att det som är effektivt för en individ behöver inte vara en självklar effektivitet för en annan individ. Det är vanligt att begreppen produktivitet och effektivitet blandas ihop trots att det faktiskt betyder olika. Effektivitet handlar om att göra rätt saker, medan produktivitet definieras som att göra saker rätt (Brunsson, 2013). Brunsson (2013) menar att för organisationer är dessa begrepp inte åtskilda medan utomstående åtskiljer dem eftersom det inte anses att en hög produktivitet alltid medför hög effektivitet.

Leek, Naudé & Turnbull (2003) hävdar på att utvecklingen av digitaliseringen innebär en förändring för organisationer som vill använda sig av digitala system. Förändringen innebär att organisationer behöver uppdatera sina digitala system samt anpassa rutinerna i arbetsprocessen. En effekt av att organisationer anpassar sig utefter utvecklingen kan vara att digitaliseringen tar över arbetsuppgifter i större volym. Följden av detta är att anställda får mindre arbetsuppgifter och därför behöver anpassas samt tilldelas andra arbetsområden där digitaliseringen ännu inte kan appliceras (Leek, Naudé, & Turnbull W, 2003).

1.3 Tidigare studie

En tidigare studie som är skriven av Larsson, Lundberg & Wigholm (2017) undersökte hur digitaliseringen kommer att påverka effektiviteten i redovisningsbranschen. Denna studie har genom en kvalitativ forskning fått resultatet att digitaliseringen kommer att påverka effektiviteten på ett positivt sätt. Undersökningen som gjordes fokuserade enbart på hur effektivitetsbegreppet påverkas i redovisningsbyråer.

Sedan undersökningen som gjordes av Larsson et. al (2017) har det skett en organisationsförändring som varit häpnadsväckande för oss. Det har nämligen skett en organisationsseparation i PwC, där Aspia AB har tagit över den redovisningsdel som PwC haft. Denna separation var intressant då Larsson et. al (2017) fått resultatet att digitalisering blir effektivare, vad kan ha varit anledningen till att PwC sålt sin redovisningsdel? Detta var intressant då denna undersökning skall ta fram hur Aspia AB ser på digitaliseringen, om det finns andra effekter än enbart effektivitet när det gäller digitalisering.

Analysmodellen som har tillämpats har inspirerats av den tidigare studien, som är skriven av Larsson et al (2017), där det lagts till ett par områden som bör undersökas gällande digitaliseringens användning. Organisationsförändring är ett område som vi ansåg vara intressant eftersom det är just det som skedde när separationen från PwC till Aspia AB uppstod. En organisationsförändring kan innebära att strukturen i redovisningsbyrån förändras och på så sätt kan detta betyda att enstaka arbetsroller ersätts av innovationer.

Denna studie anses vara ett komplement till den tidigare forskningen som varit utgångspunkten för undersökningen. Studien kommer att ta höjd för vilka effekter som digitaliseringen medför på en organisation, som i detta fall är redovisningsbyrån Aspia.

Tidigare forskning har fokuserat på ifall effektiviteten kommer att påverkas av digitaliseringen. Genom att ta höjd för andra effekter än enbart effektivitet, medför detta en bredare syn på hur organisationen förändras och anpassas för att ta användning av digitaliseringen. Som tidigare nämnts har denna studiens analysmodell inspirerats av den analysmodell som användes i studien som skrevs av Larsson et al (2017). Analysmodellen som användes i denna studien har ett större omfång och undersöker hur organisationer anpassas utefter digitaliseringens effekter. För att möjliggöra att studien kan ta del av dem olika effekterna som digitaliseringen medför har vi lagt till beståndsdelar som studerar ytterligare effekter än enbart effektivitets begreppet. Det som differentierar denna studie från den tidigare är att det undersökts hur dem digitala systemen påverkar strukturen i en organisation för att digitaliseringen skall bli användbar.

Anledningen till att ytterligare effekter, såsom organisationsförändring och produktivitet, undersöks i denna studie är eftersom intresset väcktes då PwC och Aspia separerades. Separationen skedde trots att digitaliseringen medför effektivitet, vilket väckte funderingar kring vilka andra effekter som möjligtvis stod bakom separationen. För att ta användning av en innovation kan det innebära att organisationer behöver anpassas och förändras för att innovationen skall passa in. Är detta anledningen till att PwC trots effektiviseringen valde att separera sin digitaliserade redovisningsdel eller kunde det innebära någon negativ påverkan för de anställda att digitaliseringen tog plats?

1.4 Frågeställning

Vilka effekter medför digitaliseringen på en redovisningsbyrå samt vad innebär dessa för redovisningsassistenterna?

1.5 Syfte

Syftet med denna studie är att skapa en djupare förståelse för vilka effekter digitaliseringen i redovisningsbyrån medför samt hur redovisningsassistenterna på redovisningsbyrån påverkas.

1.6 Disposition

Studien presenteras i totalt sex kapitel där det första inledande kapitlet presenterar ämnesområdets bakgrund samt problematisering som leder till vårt syfte och frågeställning.

Andra kapitlet lyfter fram olika teorier och modeller som kommer att tillämpas under studiens gång som underlättar förståelsen för frågeställningens diskussion och analys. Det tredje kapitlet redovisar studiens tillvägagångssätt för empiriinsamlingen, så som forskningsmetoder, insamlingsmetoder och intervjuer. I det tredje kapitlet kommer det även att framföras en kodning av intervjuguiderna samt en presentationstabell av våra respondenter. Fjärde kapitlet innehåller en sammanställning av det vi fått fram genom våra intervjuer med de utvalda respondenterna från Aspia AB. Därefter kommer det att göras en analys i femte kapitlet där empirin kopplas med den presenterade teoretiska referensramen. Avslutningsvis, i sjätte kapitlet, kommer det att dras slutsatser som kommer att besvara frågeställningarna med hjälp av studien.

2. Teoretisk referensram

I följande kapitel presenteras den teoretiska referensramen där teorier kring denna studien kommer att redogöras för. Det kommer att presenteras beståndsdelar till effektiviteten som kommer att beskrivas i teoretiska referensramen. Beståndsdelarna har koppling med varandra som kan innebära en förändring inom organisationerna. Organisationsförändring kan förklara hur organisationer kommer att förändras och gå tillväga för att använda digitaliseringen. Avslutningsvis kommer analysmodellen att visas med följd av en modellbeskrivning.

2.1 Digitalisering

Innebörden av att digitalisera i företag brukar mestadels handla om att automatisera processer för att de ska bli effektivare. Flera företag sparar ner all data med hjälp av molnbaserade enheter som används i den dagliga verksamheten av medarbetarna. Detta innebär att dokument och information finns tillgängliga i molnet oavsett vart man befinner sig (Larsson & Viitaoja, 2016). Hofstetter (2018) lyfter fram att med hjälp av digitaliseringen kommer analoga framträdanden att ersättas av digitala hjälpmedel. Digitala system kommer att ha en inverkan på rutinbaserade tillvägagångssätt. Rutinbaserade handlingar kan komma att ersättas av digitaliseringen då man kan implementera automatiserade digitala system för handlingar som är standardiserade (Frey & Osborne, 2013).

Effektiviteten påverkas av digitaliseringen i organisationer där det är bekant att en förändring kommer att förbättra och effektivisera verksamheten. Det är svårt att förutsäga precis hur tekniken kommer att inverka i framtiden för redovisningsassistenter eftersom det är främst deras arbetsuppgifter som kommer att automatiseras (Granstedt, 2019). Enligt Asgeirsson (2016) kommer en förändring att ske inom redovisningsyrket men det är upp till verksamheterna att själva välja ifall de vill anpassa sig efter tekniken eller kvarstå med sin nuvarande arbetsmetodik. Det Asgeirsson (2016) vill ha sagt är att verksamheter inte behöver vara rädda för utvecklingen och bemöta det som ett hot, utan se det som en utveckling som man bör planera inför innan förändringen inträffar. Utvecklingen som företagen behöver göra för att tillämpa digitaliseringen kan vara kostsam ur olika synvinklar. Den kostnad som utvecklingen medför är en god kostnad som kommer att

generera nytta i framtiden då digitaliseringen ger positiv effekt ur andra perspektiv (Dimitriu & Matei, 2014).

2.2 Kvalitet

Kvalitet definieras olika beroende på vem det är som skall definiera ordet. För företag som arbetar med kvalitet är det viktigt att anställda har liknande uppfattning kring begreppet. Anledningen till att ha samma tolkning är eftersom anställda inte ska få olika uppfattningar som därefter ökar risken för att man arbetar olika för kvaliteten. Individer från det vetenskapliga yrket inom kvalitet diskuterar begreppet och ger en konkret beskrivning som följande: ”Kvalitet är när det man får ut av en produkt/tjänst stämmer överens med det krav som ställs på produkten/tjänsten” (Gill, 2009, s. 530). Grönroos (2008) menar att den kvalitet som räknas är den kvalitet som kunderna upplever efter att de fått sin tjänst verkställd.

Talib & Rahman (2015) och Ueno (2010) lyfter upp att det är viktigt för organisationer att vara medvetna om hur viktigt kvalitet är för verksamheten. Organisationer ska ständigt försöka utöva en förbättring inom kvaliteten för att kunna nå upp till högsta möjliga kundnöjdhet. Tillvägagångssättet för att nå en högre kundnöjdhet är att försöka anpassa sig efter kundernas behov samt hitta förbättringar som skall hålla organisationen informerad (Ueno, 2010).

Enligt Bruzelius och Skärvad (2011) uppnås kvalitetsnivån genom att erbjuda kunden det som förväntas men även erbjuda tillräcklig kvalitet för den summan klienten betalar för. Kvalitet nås inte genom att varans funktioner är ledande på marknaden utan kvalitet kan betyda att produkten eller tjänsten som kunden väljer överträffar förväntningarna (Bruzelius & Skärvad, 2011). Grönroos (2008) hävdar att det inte behöver göras något kostsamt för företaget bara för att nå upp till kvalitetsnivån. Kvalitetsmissar kan däremot medföra stora kostnader för att ersätta kvalitetsnivån som kunden förväntat sig eller egentligen förtjänade.

Tjänsteföretag inbillar sig ofta att det viktigaste för kunderna är priset på tjänsten och att det inte sätts hög vikt på annat som tjänsteföretaget levererar. Påståendet varierar beroende på vem man frågar men mestadels medför förbättrade tjänster ett ökat värde för kunden.

Det ökade värdet bör få en förklaring till varför det kan vara ett bättre tillägg ur kundens perspektiv. Grönroos (2008) har lyft fram fyra anledningar till att kunderna inte är villiga att spendera stor mängd pengar eftersom de inte begriper effekten av ett bra tjänsteutförande. Följande är de fyra anledningarna som tas upp:

1. Fördelarna som tjänsten kan medföra av en ökad bekvämlighet, trygghet eller ökat stöd har inte tjänsteleverantören lyckats framföra till kunden.
2. Tjänsteleverantören har misslyckats med att bevisa för kunden de långsiktiga kostnadseffekterna av tjänsteerbjudandet som anses vara viktigare än priset.
3. Fördelarna som kunden efterfrågar har missats i erbjudandet.
4. För en del kunder är priset det viktigaste, de är enbart intresserade av kärntjänster och inte något mervärde.

Tjänsteföretag och företag som säljer varor skiljer sig åt i sin arbetsmetodik och den markanta skillnaden kan ses ur kvalitetsperspektivet. Kvalitet, inom företag som säljer varor, mäts genom varans hållbarhet samt hur kundens förväntningar uppfylls. Undersöker vi kvaliteten inom ett tjänsteföretag, utgår mätningen från hur utförandet av tjänsten gått tillväga samt vilket bemötande kunden fått från tjänsteföretaget. Den tekniska dimensionen och den funktionella dimensionen är två olika typmätningar av tjänstekvaliteten som en kund upplever (Grönroos, 2008). Den tekniska mätningen av kvalitet är det som kunden tar emot från tjänsteföretaget medan den funktionsmässiga mätningen är beroende av hur tjänsten erhålls. Grönroos (2008) menar att det är viktigt för en kund vad som mottas av tjänsteföretaget men att det är minst lika viktigt att tjänsten utförs på ett bra sätt gentemot kunden. Kvaliteten sägs bestå till en del av konkurrensfördelar där exempelvis den tekniska kvaliteten anses som en konkurrensfördel ifall företaget hittar tekniska lösningar som konkurrenterna inte kan matcha. Grönroos (2008) menar att den funktionella dimensionen möjligtvis är en avgörande anledning till hur kvaliteten av tjänsteprocessen upplevs av kunden. Grönroos (2008) hävdar att den tekniska kvaliteten är något som är nödvändigt för företagen av den orsak att de vill uppnå kvalitetsnivåer. Ur ett organisationsperspektiv skall det vara ett balanserat fokus på dem olika tillvägagångssätten för att mäta kvalitetsnivån. De ovannämnda teorierna beskriver att det finns ett flertal tillvägagångssätt och faktorer som påverkar mätningen av kvaliteten hos ett tjänsteföretag. Ghasemi et al. (2011) påstår att utvecklingen av digitala enheter leder till en ökad effektivitet som kan ha en påverkan

på kvalitetsnivån. Larsson & Vittaoja (2016) diskuterar ur olika perspektiv hur dokument kommer att lagras digitalt i moln och finnas tillgängligt för behöriga oavsett vart de befinner sig. Hantering av dokument är ett sätt som kunden kan uppleva i fråga om vilken kvalitetsnivå som redovisningsbyrån levererar. Följden av att dokument hanteras på ett bra sätt är att klienterna upplever god service, vilket kan upplevas som hög kvalitetsnivå från klienternas perspektiv.

2.2.1 Tillgänglighet

Tjänstekvaliteten påverkas av olika kriterier som skall vara uppfyllda för att tjänsten ska nå en god kvalitetsnivå. Tillgänglighet är ett av kriterierna som ingår i det som skall uppnås ur ett organisationsperspektiv. Med tillgänglighet menar Grönroos (2008) att personalens kunskap ska vara betryggande för att underlätta för kunderna. Öppettiderna skall vara anpassade för att kundgruppen ska få möjlighet att besöka verksamheten. Det är viktigt att lokaliseringen är lättillgänglig för att kundgruppen ska ha möjlighet att besöka verksamheten. Grönroos (2008) lyfter fram att ifall kunden upplever hög väntetid för att få hjälp eller att lokaliseringen av kontoret är på stor distans kan det dra ned kvalitetsnivån av tjänsten ur kundens perspektiv. Anledningen till att kvalitetsnivån kan sjunka är eftersom tillgängligheten av verksamheten är väldigt viktig för att kunden skall känna god service. Om företagen har som vision att vara med och konkurrera i branschen är det viktigt att anpassa tillgängligheten efter kundernas behov. Verksamheterna bör ständigt vara uppkopplade för att vara tillgängliga för klienten samt använda sig alltmer av automatiserade arbetsprocesser. Digitaliseringens utveckling leder till att företagen och informationen blir allt mer tillgängliga och lättåtkomliga (Hedin, 2018). Detta leder till att de anställda får tidsbesparingar som kan ägnas åt andra resurser och arbetsuppgifter (Ghasemi, Shafeiepour, Aslani, & Barvayeh, 2011).

2.2.2 Tillförlitlighet

Tillförlitlighet beskrivs som en förmåga som ser till att kunderna får den service som företagen har utlovat. För att uppfylla tillförlitlighet skall företagen hålla sig inom det erbjudna priset för att leverera tjänsten samtidigt som dagligt förekommande problem också skall lösas (Grönroos, 2008).

Kriterier för tillförlitlighet avser att systemen ska fungera med visionen att bli ett felfritt system. Dagens utveckling inom digitaliseringen stödjer företagen eftersom processerna

blir alltmer effektiva. Digitaliseringen används numera för att effektivisera interna processer men även externa processer där kunden är delaktig. Digitaliseringen leder till att dokumenten blir lättåtkomliga för både kunden och företaget eftersom det ligger digitalt på ett moln (Larsson & Viitaoja, 2016). Påföljden av detta blir att risken för obehörig åtkomst till dokumenten ökar, vilket kan påverka tillförlitligheten negativt ifall man inte hanterar det i förväg. En del dokument som sparas digitalt på molnet är känsliga och sekretessbelagda, vilket innebär att det är väldigt viktigt att skydda dessa från obehöriga (Larsson & Viitaoja, 2016).

2.2.3 Användbarhet

Termen användbarhet förekommer dagligen i samhället, berättar Hertzum (2010), eftersom det ofta uppstår interaktioner mellan datorer och människor. Begreppet definieras olika av olika personer. Internationella standardiseringsorganisationen beskriver begreppet som den grad en användare kan nyttja produkten för att nå upp till målet på ett effektivt och tillfredsställande sätt. Ottersten och Berndtsson (2002) beskriver begreppet på ett differentierat sätt där begreppet anses vara en kvalitetsaspekt hos interaktiva produkter. Interaktiva produkter omfattar interaktionen mellan en dator och användaren, som även Hertzum (2010) definierade begreppet som. Ett annat begrepp som diskuterats är begreppet användningskvalitet som innebär att användbarhet är en kvalitetsdimension där produkten/tjänsten fastställs först vid användning.

2.3 Produktivitet

Ett mätningssätt för att undersöka verksameters produktivitet är att bekräfta hur mycket de anställda arbetar under en arbetsdag. Ett dilemma som uppstår när man är effektiv i en tjänsteverksamhet är att produktiviteten och den upplevda kvaliteten från kundens perspektiv är dessvärre mycket svåra att åtskilja (Grönroos & Ojasalo, 2004). Produktivitetsbegreppet medför begränsningar till företag men blir även kostnadsbesparande inom det interna området som i sin tur inte påverkar intäkterna negativt (Wengelin, 2017). Detta betecknas ständigt som ett antagande om oavbruten kvalitet och oavsett omvandling i produktionen förutsätts att den upplevda kvaliteten inte berörs kritiskt. Konstant kvalitet är inget som går att tillämpa på tjänsteföretag i och med att kunden är delaktig i processens olika delar utifrån individuellt tycke. Användningen av traditionella produktivitetsmodeller på tjänsteföretag är ett hinder i och med ovanstående beskrivning. Som tjänsteföretag bör

man konstant ta hänsyn till att förändringar i produktiviteten dessutom kan påverka kvaliteten (Grönroos, 2008). Till och med författarna Huang & Rust (2012) anser att tjänsteproduktiviteten behöver överensstämma med kraven i tjänstekvaliteten. Om den ökade produktiviteten influerar kundens agerande kan kvaliteten påverkas, vilket leder till att det är felaktigt att sträva efter en ökad produktivitetsnivå. Undersökningen uppvisar att större företag har en benägenhet att vara produktiva tillsammans med den optimala nivån. Ifall produktivitet är avtagande bör mindre fokus ägnas åt kostnadsreducering på kort sikt istället bör fokus ligga på att leverera servicekvalitet istället (Huang & Rust, 2012). Med ovanstående information framgår det att flera studier indikerar samma resultat, vilket innebär att produktiviteten och kvaliteten har en närstående relation som påverkar varandra. Utifrån detta har ett urval av teorier gjorts som baseras på fokusområdet.

2.3.1 Produktivitetsteorier

Gummesson (1998) har när det handlar om produktiviteten åstadkommit en fördelning av diverse beståndsdelar som skapas utifrån leverantörsinitierade, interaktionsinitierade och kundinitierade bidrag till produktiviteten. De olika bidragen har kommit till grund i tjänsteorganisationernas speciella drag. Leverantörsinitierade bidraget innehåller kunskap och kompetens som ägs av leverantören, de fysiska produkter som erbjuds eller den tid som leverantören har rätt att lägga på kunden. Det interaktionsinitierade bidraget uppkommer när man undersöker hur kommunikationen är mellan kunden och leverantören. Det sista bidraget är det kundinitierade bidraget som omfattar kundens inmatning av exempelvis information, självservice, klagomål och liknande. Om resurserna brukas på rätt sätt och ifall man nyttjar dem med varandra kommer det att bidra till ökad produktivitet men även en möjlighet att förbättra kvalitetsnivån. Ur organisationsperspektivet anses kunden som en viktig faktor till värdeskapande som påverkar tjänsteprocessens utveckling och resultat. Målet med tjänsteprocessen är att den ska bidra till att samverka med kunden ska generera en god balans mellan kundens upplevda kvalitet och produktivitet (Gummesson, 1998).

Digitaliseringens utveckling har pågått i hög fart som lett till att Gummesson (2014) utvecklat sina tankar och information angående digitaliseringen. Digitaliseringen utvecklas och går framåt vilket medför att uppfattningen om digitaliseringen har utvecklats. Den äldre vetenskapliga forskning kan vara missvisande eftersom förutsättningarna idag ser annorlunda ut på grund av utvecklingen som skett med tiden. Vid granskning av artiklar som skrivits ett flertal år sedan är det viktigt med ett kritiskt tänkande eftersom förändringen

kan innebära att dåtida forskning inte passar in i dagens samhälle. Gummesson (2014) påstår att hans artikel som skrivits 1998 fortfarande är relevant men att det inte tagits hänsyn till vissa aspekter som idag är extremt viktiga för samhället, nämligen digitaliseringen. Denna förändring är en aspekt som bör uppmärksammas när man ska tillämpa teorin (Gummesson, 2014). Grönroos & Ojasalo (2004) menar att ifall produktivitetens begreppet ska bli aktuellt inom tjänsteverksamheter måste den upplevda kvaliteten vävas in. Grönroos & Ojasalo (2015) skriver i den senare upprättade artikel att ett ömsesidigt lärande är en faktor som influerar tjänsteprocessen men likaså produktiviteten. Företaget som levererar tjänsten undersöker kundens kompetensnivå på servicemötet, försöker skapa en syn på kundens behov samt vilka förväntningar kunden har på tjänsteutövningen. Kunden observerar serviceprocessens funktion, hur de anställda samt de automatiserade systemen går tillväga. Observationerna leder till ett ömsesidigt lärande som har en betydlig inverkan på effektiviteten för användningen av resurserna i serviceprocessen. Det ömsesidiga lärandet medför att kunden anpassar sig till leverantörens tillvägagångssätt samt att leverantören utvecklar sin kompetens för att underlätta för kunden (Grönroos & Ojasalo, 2015).

2.3.2 Kostnadsbesparande

Produktivitet i ett företag berörs av företagets kostnader som påverkar ifall produktiviteten blir positiv eller negativ. Ett företags kostnader kan fördelas i tre olika kategoriseringar enligt följande: goda, obligatoriska och dåliga kostnader (Grönroos, 2008). De olika kostnaderna fördelas eftersom de berör olika områden i företaget. Goda kostnader benämns som goda eftersom kostnaderna uppkommer för att utveckla företagets potential med att fortsätta produktionen mer effektivt och därmed få ökad förmåga för att tillbringa högre intäkter. De goda kostnaderna kan exempelvis innebära utbildning av personal för att öka deras kunskap inom produktionen eller för att utveckla tekniken inom produktionscykeln. De obligatoriska kostnaderna är kostnader som man inte kan undvika utan uppkommer per automatik, trots att de inte bidrar med någon positiv inverkan på kvaliteten inom organisationen. Försäkrings-, service- och reparationskostnader är exempel på obligatoriska kostnader som inte genererar positiva följder men är trots detta oundvikliga för organisationer. Dåliga kostnader berör kostnader som anses vara oväsentliga som till exempel att ha överflöd av anställda, tidskrävande rutiner eller andra kostnader som uppkommer trots att de skulle kunnat kringgå genom en effektivare process. En minskning

av dåliga kostnader kan påverka kvaliteten positivt vid vissa tillfällen eftersom man kan fokusera på att leverera bra kvalité under produktionen. Företag upplever att kostnader ska minskas oavsett vilken gruppering den kostnaden hamnar i. Enligt Grönroos (2008) är det viktigt för företag att analysera kostnader för att förstå vilka som är bra eller dåliga för företaget innan beslutet om en sänkning fastställs. Ett vanligt förekommande fall hos många organisationer är att man väljer att sänka de goda kostnaderna istället för att minska på de dåliga. Överlag är det bra för organisationer att minska kostnaderna men det kan vara betydelsefullt och nyttigt för företagen att öka vissa goda kostnader. En ökning av dem goda kostnaderna görs med målet att kunna leverera en bra produkt eller tjänst med hög nivå av kvalitet för sina kunder (Grönroos, 2008).

2.4 Effektivitet

Begreppet effektivitet är ett komplicerat begrepp som man enklare förstår genom att det delas upp i två delar. De olika delarna benämns som intern och extern effektivitet. Extern effektivitet påvisar hur kunderna upplever företaget i form av levererad kvalitet. Den interna effektiviteten lägger fokus på produktivitet medan begreppet effektivitet handlar om hur verksamheter nyttjar sina resurser (Grönroos, 2008). För att ett företag ska uppnå effektivitet bör organisationen arbeta på ett produktivt sätt. Jacobsen & Thorsvik (2008) påpekar att en verksamhet som är produktiv inte blir effektiv per automatik. Effektivitet påverkas även av andra faktorer. I tillverkningsföretag tar kunden del av det slutliga resultatet vilket innebär att sambandet mellan produktivitet och kvalitet inte är angeläget (Bruzelius & Skärvad, 2011). Relationen mellan dessa begrepp i tjänsteföretag är inte densamma. Kunder är delaktiga men även involverade i produktionsprocessen och anses därför vara medproducenter samt medskapare av värdet. Detta medför att kunden inte bara berör det slutliga resultatet utan är delvis med och upplever tjänsten under hela processens gång. Till följd av att kvaliteten och produktiviteten har en nära koppling inom tjänsteverksamheter, kan dess fokus på att uppfylla interna mål leda till att kvaliteten försämras (Grönroos, 2008). En ökad produktivitet upplevs ha större effekt på tjänsteföretag än vad andra element tycks ha. Effekten av detta har sina följder som gång på gång visar lägre tjänstekvalitet (Huang & Rust, 2014). Genom att åstadkomma produktivitetsvinster i tjänsteföretag innebär det att den dagliga verksamheten fortlöper i högre fart vilket upplevs medföra en risk för att tjänsten utelämnar kvaliteten (Huang & Rust, 2014).

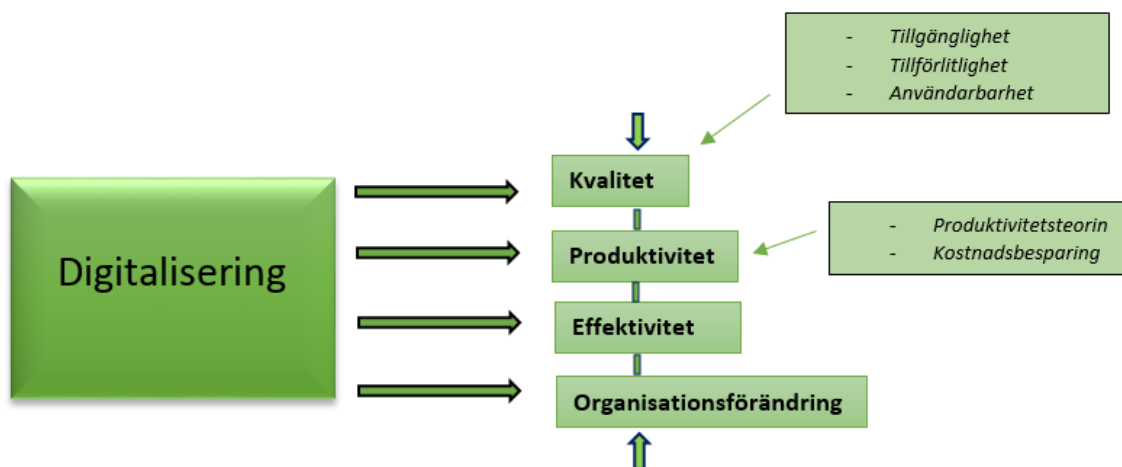
2.5 Organisationsförändring

Digitaliseringens utveckling är en förändring som påverkar hela samhället och är något som privatpersoner men likaså organisationer behöver förbereda sig för. By (2005) och Burnes (2004) lyfter att denna förändring influerar organisationer och att den sker i hög fart men på ett succesivt sätt. Burnes (2004) menar vidare på att organisationer skall förbereda sig för att behandla förändringen på ett sätt som leder till att dem förblir konkurrenskraftiga i sin bransch. Förändringar och nya utvecklingar sker konstant världen över där påföljden är olika beroende på vad det är som studeras. I denna studie behandlar vi förändringen med digitaliseringen i redovisningsbyrån samt vilken inverkan det får på redovisningsassistenter. När utvecklingen börjat ta plats i redovisningsbyrån leder det till att organisationen bör utföra en förändring på strukturen. Dess & Picken (2000) tyder på att strategiförändringar och organisationsstrukturen förändras naturligt när en utveckling börjar implementeras i organisationen. Effekten av att implementera digitaliseringen är att organisationer bör anpassa sin struktur utifrån sin kundgrupp och sitt samhälle. Teknologins utveckling har en stor inverkan på förändringar på strukturen men även på förmågan att kunna bedöma framtiden (Caballero & Kingston, 2009). Organisationer är beroende av marknaden och är därför tvungna att förändras för att anpassa sin verksamhet i jämsides med utvecklingen, som i detta fall avser digitaliseringens utveckling. Omfattningen på förändringen inom organisationen bör motsvara utsträckningen på den utveckling och innovation som sker i verksamhetsområdet.

2.6 Analysmodell

Inom redovisningsbyrån kan en utvecklad modell tillämpas som kan användas för att besvara hur digitaliseringen påverkar effektiviteten. Den utvecklade modellen är användbar i studien eftersom olika begrepp tas hänsyn till och påverkas av det stora elementet, som i detta fall avser digitalisering. Analysmodellen bygger på dem beståndsdelarna som har beskrivits ovan och gör det tydligare för hur studien relaterar till begreppet effektivitet. Redogörelsen är till för att tillge en förståelse kring digitaliseringens påverkan på redovisningsbyrån med hjälp av dem olika beståndsdelarna. Effektiviteten delas upp i två olika delar, produktivitet och kvalitet, eftersom båda har ett inflytande och en nära relation med varandra i tjänsteorganisationer vilket gör att de inte kan separeras. Produktiviteten och kvaliteten kan i diverse utsträckningar påverka varandra men de kan dessutom ses som varandras beståndsdelar. Därmed finns produktivitets begreppet vilket innehåller

leverantörs-, interaktions- och kundinitierade bidragen men även den kostnadsbesparande aspekten. Kvalitetsbegreppet innefattar Grönroos fyra anledningar och den tekniska samt funktionella dimensionen. Förutsättningen med denna studie är att undersöka vilka effekter digitaliseringen medför och därför har relevanta begrepp valts ut. Tillförlitlighet, tillgänglighet och användbarhet är beståndsdelarna för kvaliteten och har tillsammans ett samband till digitaliseringen. Produktivitet, kvalitet samt de ovannämnda begreppen bildar effektiviteten i denna undersökning eftersom man genom all information studerar hur dessa har påverkats av digitaliseringen. Organisationsstrukturen förändras per automatik när en utveckling skall implementeras, där det i denna studie avser redovisningsassistenten och digitaliseringen. Organisationsförändring behandlas för att undersöka hur företaget hanterar implementeringen av digitaliseringen.



Figur 1.1: Analysmodell som beskriver kopplingarna för den teoretiska referensramen

Analysmodellen ovan har olika beståndsdelar som skall beskrivas och kopplas till varandra. Digitaliseringen är rutan till vänster och är det verktyg som är utgångspunkten till att behandla dem andra aspekterna. Digitaliseringen påverkar effektiviteten, produktiviteten, kvaliteten och organisationsförändring. Det är fyra huvudaspekter som påverkas av digitaliseringen och därför finns det pilar som påvisar sambandet mellan dem fyra huvudområden. Kvalitet, produktivitet, effektivitet och organisationsförändring är fyra områden som påverkar varandra på ett eller annat vis. Kvalitet medför en ökad produktivitet där följderna är att effektivitet uppstår. Produktivitet medför att bolaget måste leverera kvaliteten som medför att effektiviteten influeras. Organisationsförändring är elementet som påverkas av digitaliseringen men även av resterande områden genom att förändringar på strategin kan uppstå. Kvalitet och produktivitet har båda olika underrubriker som beskriver och påverkar områdena. Tillgänglighet, tillförlitlighet och användbarhet är det

som anses vara beståndsdelarna till kvaliteten. Produktivitetsteorin och kostnadsbesparingen underlättar att begripa produktivitet men likaså används för att behandla produktiviteten i byrån.

3. Metod

I kapitel tre presenteras metoden och tillvägagångssättet för studien. Studiens datainsamlingsmetod kommer att presenteras genom att förtydliga det som tagits fram och hur det har bearbetats med det empiriska materialet. Därpå kommer deltagarna i denna studie att presenteras.

3.1 Forskningsstrategi

Undersökningen utförs för att skapa en förståelse och få en bred samt tydligare inblick i digitaliseringen inom redovisningsbyrån för att sedan ha underlag att analysera vilka effekter som uppstår. Kvalitativ metod kommer att användas för att skapa en tolkning, få en beskrivning och förklaring av ett fenomen genom att samla in kvalitativa data (Alvehus, 2013). Vi anser att den kvalitativa empiriinsamlingsmetoden passar studien som visar vilka effekter som digitaliseringen medför i redovisningsbyrån. Den kvalitativa empiriinsamlingen kommer att vara till hjälp för att undersöka vad som kan hända med redovisningsassistenterna när effekterna väl etablerats på redovisningsbyrån.

3.1.1 Forskningsmetod

Forskningsmetoden som använts är de verktyg forskaren använder för att samla in data. Forskningsmetoden kan delas in i två olika typer av verktyg som är beroende av frågeställningen som forskaren lyfter fram. De olika forskningstyperna benämns som kvantitativa och kvalitativa forskningsmetoder. Den kvantitativa forskningsmetoden har utgångspunkt i statistiska material och siffror som ska vara grunden för forskningen som utförs. Denscombe (2016) påpekar att den kvantitativa metoden är användbar när det handlar om storskalig forskning där man mäter stora mängder av data för att därefter analysera och studera variablerna tillsammans med forskningen (Denscombe, 2016).

Den andra forskningsmetoden som anses vara användbar för forskare benämns som kvalitativ metod. Alvehus (2013) bestyrker att denna metod brukar vara användbar vid forskning när man vill tolka, beskriva och förklara ett fenomen med hjälp av insamlade kvalitativa data. Utöver detta menar Alvehus (2013) att den kvalitativa metoden inte är till för att forskaren skall förstå, utan ska resultera i en förståelse av fenomenet som studeras (Alvehus, 2013). Ahrne & Svensson (2015) påstår att ifall forskaren vill förstå individers

tankar, upplevelser eller specifika känslor är den kvalitativa metoden ett passande tillvägagångsätt.

Vår forskning har som utgångspunkt att undersöka vilka effekter digitaliseringen medför. Utifrån forskningsfrågan anser vi att den kvalitativa forskningsmetoden är mer passande eftersom syftet är att gå in på djupet för hur, vad och varför digitaliseringens utveckling är som den är. I jämförelse med kvantitativa metoden, ger den kvantitativa empiriinsamlingen resultat uttryckt i siffror och andra variabler. Eftersom syftet inte är att uttrycka vårt resultat i kvantitet anser vi detta som ännu ett argument till att den kvalitativa metoden är mer passande för denna forskning.

3.2 Analysmodellens uppbyggnad

Analysmodellen har byggts upp och haft grund i analysmodellen som används i Larsson et al (2017). Anledningen till att analysmodellen varit utgångspunkten är eftersom begreppen ansågs vara relevanta för vår studies syfte. Larsson et al (2017) är studien som forskat kring hur effektiviteten med digitaliseringen påverkar redovisningsbranschen. Vår studies syfte är att upptäcka ifall det finns fler effekter som uppstår på grund av att digitaliseringen etableras i redovisningsbyråer. Med detta menas att den teoretiska referensramen kan påbygga andra effekter som digitaliseringen medför. En påbyggnad på analysmodellen, som använts i studien av Larsson et al (2017), ansågs relevant eftersom det skett en förändring i PwC som var en del av Larssons et al (2017) urval. Organisationsförändring är elementet som lagts till för att undersöka ifall separationen som skedde 2018 har blivit påverkad av digitaliseringen. Detta använde vi som tillägg och valde därför att studera hur Aspia AB upplever effekterna av digitaliseringen efter att separationen skett som skall redogöras och diskuteras utifrån analysmodellen som vi byggt vidare på.

3.3 Empirisk metod

Studien har sin utgångspunkt i litteratur som består av vetenskapliga artiklar, journaler samt böcker, men vi använder även vår utvalda forskningsmetod, kvalitativ metod. Tillvägagångssättet är att intervjua auktoriserade redovisningskonsulter på redovisningsbyrån Aspia AB samt intervjua redovisningsassistenter för att få svar på hur digitaliseringens effekter kommer att påverka denna roll. Motivet till att Aspia AB blivit utvalt till denna studie är eftersom det nyligen skett en separation av redovisningsavdelningen som gått från PwC till Aspia AB. Separationen innebar att Aspia

AB tog över PwC's redovisningsavdelning som medförde förändringar inom arbetsmetodiken för Aspia AB. Ytterligare ett skäl till att vi valt Aspia är eftersom dem anses vara i framkant med digitaliseringen och att deras system är sammankopplade genom hela arbetsprocessen (Aspia AB, 2019). Anledningen till att intervjua auktoriserade redovisningskonsulter på Aspia är eftersom de varit med i branschen länge, på grund av att erfarenhet är kravet för att få auktorisation. Detta leder till att de är insatta i branschen och digitaliseringen som de tidigare varit begränsade av.

3.4 Datainsamlingsmetod

Datainsamlingen som studien har sin grund i består av primärdata och tidigare forskning. Primärdata har samlats in genom personliga intervjuer med respondenter som anses passande till forskningsfrågan och studiens syfte. Data som samlats in från tidigare forskning består av olika vetenskapliga artiklar och litteratur inom ämnesområdet.

3.4.1 Urval

Studiens intervjuer grundar sig i ett bekvämlighetsurval där urvalet på respondenterna gjorts för att dem är lättillgängliga. Respondenterna har valts ut genom ett ändamålsstyrt urval som innebär att dem valts ut på ett strategiskt sätt. Ett ändamålsstyrt urval har tillämpats genom att respondenterna har valts ut på grund av deras erfarenhet och ansågs ha den kunskap som krävs för att besvara intervjufrågorna. Respondenterna som valdes ut ansågs var relevanta för studiens syfte och frågeställning (Bell & Bryman, 2017). Utgångspunkten för intervjuerna har varit djupintervjuer som är en typ av kvalitativa intervjuer som är semistrukturerade, vilket vi använt oss av. Intervjudeltagarna är anställda på redovisningsbyrån Aspia AB som vi har använt oss utav för att få verklighetsbaserad information. Genom att använda sig av den utvalda redovisningsbyrån kommer informationen att anses tillförlitlig och bred eftersom Aspia AB ser sig i framkant med digitaliseringen (Aspia AB, 2019). Intervjudeltagarna förväntas bidra med djupgående svar, som kommer att ge oss underlag för vidare diskussion, eftersom dem är insatta och använder sig dagligen av digitaliseringen.

Tabell 1: Beskrivande av respondenterna

Respondent	Arbetsroll	Auktorisation	Aktiv i redovisningsbranschen
Respondent A	Auktoriserad redovisningskonsult, kundansvarig och med i ledningsgruppen för Aspia Öresund	Sedan 2011	18 år
Respondent B	Auktoriserad redovisningskonsult	Sedan 2018	11 år
Respondent C	Auktoriserad redovisningskonsult	Sedan 2018	7 år
Respondent D	Auktoriserad redovisningskonsult	Sedan 2016	8 år
Respondent E	Redovisningsassistent	-	1,5 år
Respondent F	Redovisningsassistent	-	2 år

3.4.2 Val av intervjudeltagare

Som tidigare nämnts har intervjudeltagarna valts ut genom ett bekvämlighetsurval på ett ändamålsstyrkt sätt. Användningen av urvalstekniken har prioriterats med anledning av att det underlättar hanteringen av informationen som intervjun kommer att medföra. Tillvägagångssättet, för användningen av urvalstekniken, var att först besöka Aspia AB för att skapa en dialog med dem anställda för att därefter kunna bedöma ifall dem har erfarenhet och kunskap kring vårt ämne.

Efter det första besöket på Aspia AB uppstod det diskussioner mellan skribenterna, vilka anställda som ansågs skulle kunna medföra efterfrågad information om ämnet. Fördelar och nackdelar lyftes fram för att därefter dra ett beslut för vilka deltagare som anses vara rätt för denna undersökning.

När beslutet tagits, kontaktade vi Aspia AB samt dem anställda vi ansåg var bra för undersökningen. De anställda som ansågs vara passande blev kontaktade på mejl. Återkopplingen var både positiv och negativ då några var upptagna som gjorde att de inte kunde medverka på en intervju. När återkopplingen mottagits och en anställd var villig att medverka, kontaktades dem för att det skulle bokas en tid för intervjun som utfördes på bestämd plats.

3.5 Källkritik

Generalisering är vanligt förekommande i kvalitativa studier där man borde vara kritisk för sin slutsats. Generaliseringsproblemet som uppstår är att dem kvalitativa studierna inte kan rikta sig på helheten. Kvalitativa studier fokuserar på urvalet som gjorts där man försöker få fram resultat för att besvara studiens frågeställning och syfte. Trovärdigheten av slutsatserna är mindre för att kunna täcka helheten som kan innebära att det blir bristfälligt (Bell & Bryman, 2017). Det är svårt att generalisera studien eftersom den varit begränsad på en redovisningsbyrå där de sex respondenter som deltagit är anställda.

Studien utgår från ett företagsperspektiv som innebär att det är redovisningsbyråns tankar som har studerats och behandlats i studien. Saknaden av ett kundperspektiv har anmärkts eftersom deras syn hade kompletterat till att få en uppfattning om helhetsbilden med digitaliseringen. Detta är ett element som kan göra studien bristfällig eftersom redovisningsbyrån är beroende av klienternas upplevelser. Medvetenheten om det viktiga med klientens perspektiv har funnits, men klienterna har inte varit samarbetsvilliga eftersom dem inte varit tillgängliga. Dem ansåg att under den perioden vi behövde utföra våra intervjuer hade dem en tuff arbetsperiod.

I studien har validitet och reliabilitet varit element som tagits hänsyn till. Validitet är begreppet som täcker hela forskningsprocessen. Medan reliabilitet är begreppet som visar trovärdighetsnivån på empirin. Begreppen är sammanvävande för att ge den kvalitativa studien en översyn på den kvalitativa processen. Under datainsamlingen användes validiteten som underlag till att göra en trovärdig tolkning av det som studeras (Davidson & Patel, 2011).

3.6 Intervjuer

Som nämnts ovan används kvalitativ forskningsmetod för att förstå individernas tankar, upplevelser eller känslor. Det finns olika tillvägagångsätt för att uppnå detta, men att hålla intervjuer är en vanlig teknik inom kvalitativ forskning (Alvehus, 2013). Med utgångspunkt i datainsamlingen som fås av intervjuer kan forskaren förstå hur respondenterna upplever samhället (Denscombe, 2016). Intervjuer anses vara rätt insamlingsmetod för denna studie eftersom forskaren kommer åt empiri från respondenterna och en helhetsbild av deras

uppfattningar (Bell & Bryman, 2017). Empiriinsamlingen kommer vara till stor hjälp av den orsak att vi vill fördjupa oss inom digitaliseringens effekter inom redovisningsbyrån. Detta kan uppnås genom att hålla intervjuer med redovisningsföretaget Aspia AB och dess anställda för att få en anblick på deras perspektiv beträffande digitaliseringen. Djupintervjuer är den typ av intervju som gynnat vår studie och genererat det underlag som forskningen är i behov av för att uppfylla syftet och besvara dess frågeställning.

Intervjuer kan utföras på diverse sätt och syftet med intervjun är grunden till hur en intervju skall utföras. Enligt Patel & Davidson (2011) är högstandardiserade och lågstandardiserade intervjuer två vanligt förekommande tillvägagångsätt. En högstandardiserad intervju används när personen som intervjuar är den som ställer frågor till respondenten i en viss följd. En lågstandardiserad intervju är användbar när intervjuaren anpassar intervjufrågorna beroende på situationen under intervjuens gång, det är inte en bestämd ordning för hur frågorna skall ställas. Lågstandardiserade intervjuers egenskaper är att det blir mer flyt eftersom intervjun kan efterlikna en diskussion med respondenten. Detta medför att respondenten känner sig motiverad att delta i diskussionen samtidigt som personen känner sig bekväm då det inte är några direkta utfrågningar (Davidson & Patel, 2011).

Respondenterna som medverkar i intervjuer kan få olika svarsutrymme under intervjuens gång. Svarsutrymmet är beroende av vilken typ av strukturering som väljs för intervjun. Det finns tre struktureringar: strukturerad intervju, ostrukturerad intervju och semistrukturerad intervju (Alvehus, 2013). Den strukturerade intervjun brukar ge respondenten ett flertal svarsalternativ, vilket gör att det efterliknar en enkät. Följden av denna intervju är att svarsutrymmet är litet och respondentens svar blir inte lika detaljrika. Intervjuer som efterliknar ett öppet samtal erbjuder maximalt svarsutrymme som ger forskaren mer ordentliga svar från respondenten. Dessa intervjuer benämns som ostrukturerade intervjuer. En mindre bestämd intervju, semistrukturerad intervju, ger ett ganska stort svarsutrymme med begränsning inom grundtanken med intervjun. Frågorna som ställs ger respondenten chansen att utveckla sina svar inom ramarna till ämnet så länge det hålls till temat. Enligt Alvehus (2013) består semistrukturerade intervjuer av öppna frågor som ger respondenten möjlighet att influera intervjuens uppbyggnad. Skribenten

uttrycker att intervjuaren måste vara aktiv och lyssna för att kunna anpassa följdfrågorna till respondentens svar (Alvehus, 2013).

3.7 Kodning

3.7.1 Kodning av intervjuguiden för auktoriserade redovisningskonsulter

Anknytning till modell:	Fråga:	Förklaring:
Digitalisering	Fråga 2-3 Fråga 5-8 Fråga 11	Ger svar på arbetet med digitaliseringen samt dess möjliga påverkan på redovisningsbyråns effektivitet.
Kvalitet	Fråga 10	Ger svar på ifall det finns möjlig påverkan på kvaliteten på grund av digitaliseringen.
Tillgänglighet	Fråga 10-11	Ger svar på om digitaliseringen påverkar tillgängligheten och på vilket sätt.
Tillförlitlighet	Fråga 13	Ger svar på ifall digitaliseringen påverkar redovisningstjänstens tillförlitlighet.
Användbarhet	Fråga 14-16	Ger svar på vilka effekter digitaliseringen har på redovisningstjänstens arbetsflöde samt ifall det är en fördel att använda digitalisering.
Produktivitet	Fråga 9	Handlar om digitaliseringens påverkan på produktiviteten i redovisningsbyrån.
Effektivitet	Fråga 4 Fråga 14 Fråga 16	Ger svar på ifall digitaliseringens implementering påverkar redovisningsbyråns effektivitet.

3.7.2 Kodning av intervjuguiden för redovisningsassistenter

Anknytning till modell:	Fråga:	Förklaring
Digitalisering	Fråga 2-3 Fråga 5	Ger svar på användningen av digitalisering samt dess effekt på redovisningsbyrån.
Effektivitet	Fråga 3	Ger svar på ifall digitaliseringen anses vara effektivare
Organisationsförändring	Fråga 4 Fråga 6	Handlar om hur redovisningsassistenterna upplever organisationsförändring på grund av digitaliseringen

4. Empiri

I det här kapitlet kommer det att göras en redogörelse för empirin som vi samlat in med hjälp av intervjuer. Redogörelsen presenteras och diskuteras ur ett företagsperspektiv eftersom vår utgångspunkt är på en redovisningsbyrå.

4.1 Aspia AB

Aspia AB har gett oss möjligheten till att intervjua representanter som är anställda på redovisningsbyrån. Deltagarna delade med sig av deras syn på vilka påföljder digitaliseringen har på redovisningsbyrån samt vilka följer det har på redovisningsassistenterna.

4.1.1 Företagsbeskrivning

Aspia AB är en organisation som hjälper sina klienter med allt från att grunda ett företag till att avsluta den årliga redovisningen. Redovisningsbyrån vill att klienterna ska fokusera på andra omständigheter medan Aspia skall sköta de ekonomiska uppgifterna. Enligt Aspia (2018) finns det 1450 anställda som skall tillfredsställa kundernas efterfrågan inom redovisningen. Utvecklingen pågår fortlöpande och Aspia har som vision att expandera för att kunna åstadkomma den bästa kompetensen på marknaden. Idag består Aspia av 71 lokala kontor över hela Sverige, hela vägen från Ystad till Kiruna. Trots den breda geografiska utsträckningen finns det klienter som inte är i närheten av dessa kontor. Därför erbjuder Aspia hjälp över telefon, via sin MyBusiness plattform och sitt företagarcener som har hög tillgänglighet oavsett tid och lokalisering (Aspia AB, 2018). Mybusiness är en affärsplattform som erbjuder trygghet och hög tillgänglighet när det gäller ekonomin på klientens företagande. På affärsplattformen kan man se en överblick på företagandet med tillgång till finansiella rapporter och analyser. Affärsplattformen är under ständig utveckling eftersom Aspia upplever fördelar med digitaliseringen som de vill dela med sig av med sina klienter (Aspia AB, 2019).

4.2 Intervjuresultat

I detta kapitel behandlas den insamlade empirin för att sammanfatta intervjudeltagarnas svar. Intervjudeltagarna kommer jämföras sinsemellan och undersökas vad som tycks samma eller differentierat.

4.2.1 Digitalisering

Intervjudeltagarna har fått besvara frågor som omfattar digitaliseringen och dess inverkan på redovisningsbyrån. När respondenterna tillfrågades gällande i vilken grad som digitaliseringen och dem IT-verktygen används, har svaren varit utformade på ett liknande sätt. Respondenternas svar lyfte fram att digitaliseringen används i stor utsträckning som ansågs vara ett centralt verktyg för arbetsuppgifter som dagligen uppkommer inom redovisningsbyrån. Utifrån svaren som erhöles av deltagarna gällande hur digitaliseringen påverkat deras arbetssätt, har svaren varit att arbetsmetodikerna har effektiviserats. Respondenterna ansåg att anledningen till effektiviseringen är att arbetsprocessens olika steg automatiserats och kan därför tillgodogöra mer tid för redovisningsassistenter. Respondent B citerar ”Jag hade ju inte kunnat utföra några arbetsuppgifter” när deltagaren tillfrågades hur arbetsuppgifterna hade kunnat slutföras ifall datorerna inte fanns tillgängliga en arbetsdag. Respondenterna ansåg att det blir svårt att arbeta utan IT-verktyg eftersom arbetsprocessen till mestadels blivit automatiserad där systemen per automatik tolkar informationen som lagras digitalt. När respondenterna tillfrågades hur redovisningsbyrån hanterar digitaliseringen och ifall redovisningsbyrån tillförlitas på de IT-baserade systemen, blir svaren att Aspia följer utvecklingen i hög fart. Intervjudeltagarna lyfter fram att redovisningsbyråns tillförlitlighet på dem digitala systemen är höga eftersom byrån fortfarande kontrollerar att systemen utfört processen korrekt. Eftersom de IT-baserade systemen påverkar redovisningsbyrån men även klienterna, har vi valt att fråga respondenterna hur klienterna möter de digitala systemen. Respondenterna svarade att klienterna möter digitaliseringen som en positiv utveckling men att det fortfarande finns de som vill bevara pappershanteringen. Respondenterna hävdade att digitaliseringen bör implementeras till hög grad hos klienter som är villiga att ta del av denna utveckling eftersom det ansågs effektivisera tillvägagångssättet för att fullgöra en redovisningstjänst.

Följaktligen, tillfrågades respondenterna om för- och nackdelar med digitala system samt vad syftet är med att implementera digitaliseringen. Intervjudeltagarna besvarade att fördelarna till digitaliseringen är att redovisningsbyrån får högre tillgänglighet gentemot sina kunder eftersom redovisningsanställda konstant kan vara uppkopplade och tillfredsställa kundernas behov. Smidighet är fördelen som också lyftes fram eftersom det underlättar för klienten att komplettera underlaget för redovisningsbyråns bokföring eftersom dem lätt kan ladda upp det på plattformen MyBusiness. Nackdelen som sägs

uppstå med digitalisering är enbart att vissa kunder inte har möjlighet eller viljan att implementera dem digitala systemen, vilket respondenterna ansåg vara ett hinder. När respondenterna besvarat digitaliseringens användning och syfte tillfrågas dem ifall redovisning värderas lika högt med digitaliseringen som de gjorts tidigare decennier. Svaret till denna frågan är att en förändring på redovisningens uppskattning inte har upplevts ännu men att det är osäkra ifall värdigheten kan påverkas i framtiden eftersom digitaliseringen tros kunna utvecklas ännu mer.

Intervjudeltagarna tillfrågades ifall digitaliseringens utveckling upplevs som ett hot mot redovisningskonsulterna och ifall arbetsuppgifterna påverkas av digitaliseringens utveckling. Frågan ansågs vara invecklad eftersom respondenterna inte upplever digitaliseringen som ett hot men tror att det kan leda till att arbetsprocessen kommer förändras i jämsides med digitaliseringens utveckling. Respondenterna hävdade att förändringen i arbetsprocessen kan leda till att behovet av redovisningsassistenter minskar eftersom de tror att digitaliseringen kommer utvidgas till att ta över ett flertal steg i arbetsprocessen.

4.2.2 Kvalitet

Kvalitet är en viktig aspekt för organisationer och byråer att förhålla sig till men även att ha som vision för att nå upp till en hög nivå av kvalitet i varje slutprodukt. Kvalitet levereras med det utförda arbetet men mäts genom klienternas upplevelse av slutprodukten. Kvaliteteten ifrågasattes under intervjun genom att fråga respondenterna ifall det uppstår kvalitetsmissar på grund av att digitaliseringen effektiviserar arbetsprocessen. Respondenterna besvarade frågan och påstod att trots digitaliseringens effektivitet skall det inte uppkomma kvalitetsmissar från redovisningsbyrån. Skälet till att kvalitetsmissar inte uppstår är eftersom det utförs kvalitetssäkringar i det arbete som sker per automatik, tyder respondenterna. Som tidigare nämnts mäts kvalitetsnivån ur kundernas upplevelse, vilket innebär att effekten av hög kvalitetsnivå är att kundnöjdheten påverkas positivt. När respondenterna tillfrågades ifall klienterna upplever redovisningens kvalitet annorlunda på grund av digitaliseringen, besvarade dem att de inte upplevt någon förändring. Däremot lyfte respondenterna att digitaliseringen kan innebära att de anställda på redovisningsbyrån måste göra mer för att bibehålla kundkontakten som gör att tjänsten kan

levereras på ett bättre sätt. Deltagarna menade att effekten av detta är att kvalitetsnivån kan förbli den samma eller få en ökning.

4.2.3 Tillgänglighet

Redovisningsbyråns tillgänglighet leder till att informationen blir mer lättåtkomlig och tillgänglig både för kunden men även lättare för byråerna att ta del av information som behövs. I intervjun lyfte vi att tidigare forskning påvisar att informationen har blivit mer tillgänglig och lättåtkomlig. Följden av detta var att deltagarna tillfrågades om dem ansåg att detta stämmer inom redovisningsbyrån. Respondent D citerade ”Digitalt är väldigt smidigt, man kan hämta dokument själv men det finns även en tidsaspekt i det hela, man behöver inte längre sitta och vänta flera dagar för att posten ska levereras”. Resterande respondenter höll med respondent D och besvarade att digitaliseringen ökar tillgängligheten på redovisningsbyrån genom att dem är uppkopplade för att tillfredsställa kundernas behov men även att man när som helst som klient kan ladda upp filer på MyBusiness. Respondenterna ansåg att detta underlättar processen och blir effektivare eftersom dokumenten kan inhämtas på ett smidigt sätt. Respondent C utmärkte detta genom att uttala sig enligt följande ”Absolut en positiv påverkan. Rapporterna sammanställs och summeras samt kompletteras rätt så snabbt eftersom underlagen finns tillgängliga oavsett lokalisering”. Respondenterna hävdade att den digitala plattformen underlättar för redovisningskonsulterna att utföra deras arbetsuppgifter oavsett var konsulterna än befinner sig. Intervjudeltagarna menade att högre tillgänglighet på redovisningsbyrån medför att klienterna enkelt kan få hjälp och rådgivning på ett effektivt sätt. En fortsatt effekt ansågs vara att klienterna upplever ett bra kundbemötande från redovisningsbyrån som leder till ökad kundnöjdhet, men även att klienterna upplever högre kvalitet på den levererade tjänsten.

4.2.4 Tillförlitlighet

Respondenterna tillfrågades under intervjuernas gång ifall redovisningstjänstens tillförlitlighet har ökat eller minskat på grund av digitaliseringen. Intervjudeltagarna besvarade genom att uttala sig att dem inte upplevt en negativ förändring eller att tillförlitligheten ifrågasätts mer av deras klienter bara för att digitaliseringen har implementerats. Respondent C uttalade sig enligt följande ”Tillförlitligheten på dem digitala systemen är höga, systemen har utvecklats enligt våra riktlinjer som följer

regelverket. Dem interna verktygens arbete granskas och kvalitetssäkras innan dem får lanseras, detta eftersom vi följer lagrum och riktlinjer vilket gör att även kunderna förlitar sig på digitala systemen”. Utifrån respondenternas svar är helhetsbilden att tillförlitligheten fått en positiv påverkan eftersom tjänsten utförs av digitala system som kvalitetssäkras av mänsklig kunskap inom redovisning. Enligt respondenterna ansågs kvalitetssäkringen vara skälet till att tillförlitligheten inte påverkats negativt. Deltagarna, som är auktoriserade redovisningskonsulter, stärkte att medarbetarnas kunskap och kompetens anses vara den bakomliggande anledningen till att digitaliseringen kan nyttjas och ha en fortsatt hög tillförlitlighet. Respondent D lyfte att vissa klienter är fundersamma kring hur deras sekretessbelagda dokument hanteras på plattformen. Respondent D besvarade detta genom att uttala sig att dokumenten enbart är tillgängliga för anställda och klienterna som kommer åt plattformen via inloggningar och legitimeringar. Detta medför att tillförlitligheten kan ifrågasättas av fundersamma klienter men efter att man förklarat sekretessen för klienterna anses tillförlitligheten vara hög.

4.2.5 Användbarhet

Under intervjuens gång tillfrågades respondenterna om digitaliseringen anses vara positiv eller negativ för Aspia. En följdfråga var ifall digitaliseringen anses kunna nyttjas för att bli det ledande företaget på marknaden. Respondenterna påvisade att användbarheten av digitaliseringen är avancerad för somliga kunder innan det väl etablerats. Under tiden det etableras kommer klienterna att vänja sig med digitaliseringen och respondenterna menade att digitaliseringen kommer ses som ett positivt hjälpmedel. Respondenterna lyfte fram att när klienterna väl upplever den positiva förändringen kommer dem vilja nyttja hjälpmedlet för att effektivisera arbetsprocesserna. Genom att effektivisera arbetsprocesserna kommer redovisningsbyrån att kunna hjälpa fler klienter och därför kunna konkurrera ut andra redovisningsbyråer. Detta är anledningen som respondenterna påvisade och tror därför att det kommer hjälpa dem att vara i framkant med digitaliseringen och att bli det ledande företaget i branschen.

4.2.6 Produktivitet

Produktivitet är begreppet som påverkas av exempelvis hur många tjänster redovisningsbyrån levererar. Intervjudeltagarna blir tillfrågade om produktiviteten har ändrats på grund av digitaliseringen. Exempel på effekter kan vara att arbetstiden minskat,

att kundgruppen har utökats eller minskats men även att det kan ske en förändring på arbetssättet. Respondenterna menade att ett nytt tillvägagångsätt har implementerats där effekten är att arbetsuppgifterna utförs på ett smidigare sätt, trots detta minskar inte tidsåtgången per kund. Tiden på den tilldelade arbetsuppgiften anses vara den samma men kan nu fördelas på flera arbetsuppgifter än vad man kunnat tidigare. Respondenterna ansåg att följderna av detta är att produktiviteten får en positiv inverkan av digitaliseringen eftersom tidsvinsten blir högre på större kunder när vissa steg i arbetsprocessen automatiserats. Intervjudeltagarna menade att redovisningsbyrån kan leverera bredare servicetjänst till klienterna inom samma tidsram vilket ökar kundnöjdheten men även ge en högre produktivitet.

Eftersom respondenterna tror att digitaliseringen leder till en högre produktivitet har dem ifrågasatts ifall digitaliseringen påverkat kostnaderna för redovisningsbyrån. En följdfråga var ifall de anser att anställdas kunskap värdesätts annorlunda på grund av att digitaliseringen implementerats. De auktoriserade redovisningskonsulterna uttalade att digitaliseringen medför högre kostnad eftersom byrån skall investera kapital för att få tillgång till digitala system. Respondenterna, som är auktoriserade redovisningskonsulter, menade att i längden kommer investeringen att löna sig eftersom personalomkostnaderna kommer sjunka medan tidsvinsterna blir högre. Intervjudeltagarna anser att de inte upplever någon förändring beträffande synen på de anställdas kunskap. Anledningen till detta är eftersom anställda anses fortfarande vara det bakomliggande skälet till att redovisningstjänster kan slutföras.

4.2.7 Effektivitet

Digitalisering är en utveckling som sker succesivt och som implementeras i hög fart på redovisningsbyrån Aspia. Respondenterna tillfrågades hur dem upplever digitaliseringen, ifall det anses leda till ett effektivare tillvägagångsätt inom redovisningsbyrån samt ifall det blir smidigare arbetsflöde jämfört med pappershanteringen. Respondenterna uttryckte sig och lyfte fram att digitaliseringen leder till ett smidigare arbetstillvägagångsätt inom redovisningsbyrån. Anledningen till att respondenterna upplevde det som effektivt är på grund av att delar i den löpande bokföringen sker per automatik, vilket påskyndar arbetsprocessen. Exempel på steg som sker per automatik är avläsning av fakturor, kategorisering av fakturor, kvittoavläsning och liknande grundläggande etapper i processer.

Effekten är att redovisningsbyrån kan ta sig an flera klienter och erbjuda bredare redovisningstjänst eftersom det inte krävs lika mycket tid idag som det krävdes när man hanterade den löpande bokföringen manuellt. Intervjudeltagarna tyckte att digitaliseringen gör att man tidigare når slutprodukten i redovisningstjänsten, vilket innebär att processen blir effektivare. Effektivitet är en aspekt som är viktig för redovisningsbyråns överlevnad men även viktig för att kunna bli den ledande verksamheten i branschen. I helhet syftade respondenterna att digitaliseringen påverkar effektiviteten i stor utsträckning på grund av dem tidsvinster som nås men även eftersom produktiviteten och kvalitetsnivån förblir eller ökar.

4.2.8 Organisationsförändring

Under intervjuens gång har respondent E och F tillfrågats hur digitaliseringen upplevs ha påverkat organisationens struktur samt deras roll. En följdfråga var att undersöka ifall redovisningsassistenterna reagerat på att kunskapen för nya redovisningsassistenter har minskat på grund av digitaliseringen. Avsikten med frågan är att undersöka ifall automatiseringen hindrar redovisningsassistenter att utveckla sin kunskap inom den löpande bokföring. Respondent E och F uttalade att effekten av automatisering innebär att den löpande bokföringen effektiviserats på redovisningsbyrån. Respondent E lyfte fram att dem digitala systemen hanterar underlaget som är grunden för att kunna utföra bokföringen enligt regelverket REKO. Respondent F betonade att Mybusiness plattformen är den effekt som upplevs vara viktig för den löpande bokföringen. Intervjudeltagare A betonade att digitala systemen har fått en enorm utveckling som gör att implementeringen i redovisningsbyrån kan ske med vision att fortsätta automatisera delmomenten i bokföringsprocessen. Respondent F lyfte upp att dem digitala systemen fortfarande utvecklats, vilket innebär att redovisningsbyrån fortfarande är beroende av sina assistenter som ska kvalitetssäkra att automatiseringen utförs korrekt. Redovisningsbyrån upplevs anpassas i förhållande till digitaliseringen för att kunna öka användningen av automatiseringen och dem digitala systemen, hävdade respondenterna. Respondent E och F tillfrågades ifall det upplevs att digitaliseringen kommer påverka rollen som redovisningsassistent. Frågan vill undersöka ifall redovisningsassistenterna upplever att dem kommer tilldelas andra arbetsuppgifter eller ifall rollen riskerar att försvinna. Respondent E lyfte fram att rollen som redovisningsassistent har berörts av digitaliseringen och följden av detta är att det tilldelas andra arbetsuppgifter. Konsekvensen som respondent

E lyfte fram är att redovisningsassistenternas kunskap påverkas negativt eftersom man som ny anställd tar för givet att dem digitala systemen utför arbetsuppgifterna korrekt. Respondent B menade att redovisningsassistenternas kunskap fortfarande är viktig och grundläggande för att kunna leverera den slutliga redovisningstjänsten. Respondent E och F lyfte fram att dem upplever en risk att behovet för redovisningsassistenterna kan minska eftersom digitaliseringen kommer att utföra fler grundläggande steg i den löpande bokföringen. Det som respondent F dessutom lyfte fram är att implementeringen av digitaliseringen medför en påföljd som innebär att redovisningsassistenterna kommer få andra arbetsområden.

5. Analys

I det här kapitlet behandlas den insamlade empirin för att finna eventuella kopplingar till den framtagna teorin. Med utgångspunkt i den teoretiska referensramen kommer förklaringar tas fram för att skapa en djupare förståelse kring den insamlade empirin och dess teoretiska koppling. Dispositionen av detta kapitel följer analysmodellens olika beståndsdelar som förklarar digitaliseringen, effektiviteten, produktiviteten men även organisationsförändringen. Det kommer även att lyftas fram vilka effekter som digitaliseringen har på redovisningsassistenternas roll i redovisningsbyrån. Genom denna kombination kommer det att skapas en redogörelse för vilka effekter digitaliseringen medför på redovisningsbyrån som analyseras och diskuteras detaljerat.

5.1 Digitalisering

Samhället har idag utvecklats och upplevt en förändring inom digitaliseringen som underlättar arbetsmetodiken inom olika branscher. Enligt Asgeirsson (2016) skulle denna förändring vara frivillig för organisationerna att tillämpa eftersom det inte är ett lagkrav att använda sig av digitaliseringen. Det innebär att det fortfarande finns byråer som arbetar med pappershantering av olika anledningar. Respondenterna menade att det är viktigt att tillfredsställa kundernas behov och ifall kunderna inte är villiga att använda sig av digitalisering, så erbjuder Aspia fortfarande pappershantering. Många redovisningsbyråer vill vara med i utvecklingen för att följa trenden med digitaliseringen där följderna är att de automatiskt anpassar sig efter teknologin och gör den användbar för sitt arbetssätt. Organisationer har sina egna arbetsmetodiker och rutiner som följs för att produktionen skall kunna nå målet. Frey och Osborne (2013) lyfter fram att digitaliseringen kommer att kunna ersätta rutinbaserade tillvägagångssätt. Rutinbaserade arbetsmetodiken kan ersättas av digitala system eftersom rutin innebär att det utförs standardiserat. Asgeirsson (2016) hävdar att organisationerna inte skall bemöta utvecklingen som ett hot mot de olika branscherna trots att digitaliseringen inte är fullt utvecklad. Digitaliseringen medför investeringskostnader men Asgeirsson (2016) menar att investeringen kommer att underlätta arbetsprocessen i längden som därefter kommer medföra positiva effekter. Det är kostsamt att ta fram ett digitalt system som skall implementeras, dock anses denna investering generera lönsamhet i längden (Dimitriu & Matei, 2014). Digitaliseringen är en viktig förändring för samhället som sker succesivt men i hög fart eftersom teknologin blivit alltmer användbar i en hel del branscher. Carlsson (2004) menar på att organisationer som

anpassar sig utefter digitaliseringen kan medföra att samarbetet mellan aktörerna kan bli bättre och på så sätt skapa möjligheter. Organisationer som tar tillfället i akt att etablera digitaliseringen kommer att få fler affärsmöjligheter med detta verktyg (Carlsson, 2004). Asgeirsson (2016) rekommenderar att det är viktigt att organisationer förbereder sig inför denna förändring för att inte hamna långt efter i utvecklingen som kan bli en fördel för konkurrenterna. Respondenterna stärkte det Asgeirsson (2016) påstår genom att de förklarade hur viktig digitaliseringen är för att kunna utföra sina dagligt förekommande arbetsuppgifter inom redovisningsbyrån. Digitaliseringen värderades högt av respondenterna eftersom de beskrev att deras dagliga arbete består mestadels av de sammankopplade systemen. De sammankopplade systemen är en faktor till att arbetssättet effektiviseras och därför blir arbetsmetodiken papperslös för de villiga klienterna. Larsson & Viitaoja (2016) påstår att redovisningsbyråer förvaltar dokument och information, som är behövliga för att utföra arbetsuppgifterna, på ett molnbaserat system eller på en plattform. Dessa IT-baserade hanteringssystemen är tillgängliga för dem som får åtkomst av redovisningsbyråerna, genom inloggning eller verifiering. Genom att hantera dokumenten på ett sådant sätt kommer effektiviteten att påverkas positivt eftersom användaren har tillgång till sitt arbetsunderlag oavsett lokalisering. Respondenterna delade med sig av positiva tankar om digitaliseringen och dess påverkan på effektiviteten inom redovisningsbyrån. Mybusiness är plattformen som anses effektivisera tidsåtgången per uppgift vilket kommer att medföra tidsvinster där effekten är högre produktivitet. Aspia (2019) lyfter fram att MyBusiness är ständigt under utveckling för att bli bästa plattformen men likaså att fortsätta påverka effektiviteten.

5.2 Kvalitet

Respondenterna delade samma uppfattning om hur viktig kvalitetsaspekten är för redovisningsbyrån att hantera. Kvalitet ansågs viktig både för att byrån ska vara nöjd med tjänsterna som levereras men även för att kunderna ska uppleva bra kvalitet på tjänsten. Talib & Rahman (2015) och Ueno (2010) tycker att kvaliteten är en faktor som påverkar redovisningsbyråernas verksamhet på så sätt att bra kvalitet medför fler klienter och kundnöjdheten kommer att bli högre. De ansåg att kvaliteten är betydelsefull och att organisationerna bör vara medvetna om hur man ska agera för att nå upp till högre kvalitet. I det dagliga arbetet för respondenterna uppkommer det flera gånger situationer när kvaliteten kan påverkas. Kvalitetssäkringar är en stor faktor till vilken nivå på kvalitet som

redovisningsbyrån kommer att nå upp till. Sättet som en slutprodukt levereras på har en inverkan på kvalitetsnivån. Respondenterna och Grönroos (2008) hävdar båda att kvalitet är det som kunderna upplever efter att redovisningsbyrån slutfört sin tjänst. Anledningen till att det ses ur ett sådant perspektiv är att det är leveransen av slutprodukten men också servicen under processens gång som anses vara hela produkten. Har tjänstens process och leverans av slutprodukten skett på ett utmärkt vis, kommer kvalitetsnivån på slutprodukten att vara skyhögt i klientens ögon. Ueno (2010) påstår likt Grönroos (2008) och respondenterna att organisationerna ska ha som mål att i det vardagliga arbetet vara medvetna om kvalitet och sträva efter högsta möjliga kvalitetsnivå för att öka kundnöjdheten som medför positiva effekter. Genom att respondenterna i sitt dagliga arbete fullgör en god kundkontakt, tillfredsställer klienternas behov och försöker leverera tjänsten med bästa möjliga service, kan kvaliteten få positiva påföljder.

Kundkontakten har högt värde i respondenternas uppfattning eftersom det ansågs vara en betydande faktor som har positiv inverkan på kundnöjdheten. Digitaliseringen minskar kundmöten där konsekvensen är att kundkontakten minskar. Chae et al (2005) lyfter fram att finansiell information och andra ekonomiska underlag som är viktiga för klienten numera levereras genom digitala system. Tidigare har man vid överlämning av dokument kunnat ta en diskussion och erbjuda förklaringar, vilket man nuförtiden tar via telefon eller mejl. Denna förändring anses ha en negativ påverkan på kundkontakten eftersom den personliga kontakten uppskattas mer än en kontakt som sker genom teknologin (Chae, Yen, & Sheu, 2005). Det är anledningen till att respondenterna uttalade att de trots digitaliseringen försöker kontakta klienterna för allmän information via mejl eller telefonkontakt. Respondent D påstod att det är upp till personen som är ansvarig för arbetsuppgiften att bibehålla kundkontakten, eftersom den anses vara viktig för att kunna leverera god service. Anledningen till att det är viktigt att bibehålla kundkontakten är eftersom hög upplevd service ger hög upplevd kvalitetsnivå ur klienternas perspektiv. Bruzelius & Skärvad (2011) menar att kvalitetsnivån som efterfrågas av organisationer kan uppnås genom att tillfredsställa kundernas behov och leverera den med hög service. Kvalitet är inte ett element som nås bara för att produkten man erbjuder har sällsynta funktioner. För att uppnå högre kvalitet skall man försöka överträffa klienternas förväntningar. Grönroos (2008) menar att det inte behöver vara kostsamt att leverera och

uppnå hög kvalitet. Kvalitetsmissar kan däremot medföra stora ersättningskostnader för att kompensera kundernas förväntningar som man misslyckats att leverera.

5.3 Tillgänglighet

Carlsson (2004) hävdar att den nya digitala ekonomihanteringen är smidigare eftersom information samt dokument numera lagras digitalt. För användarna innebär detta att dem har fri åtkomst till lagringen oavsett vart dem befinner sig, dock krävs det en nätverksuppkoppling. Plattformen är ett IT-verktyg som respondenterna ansåg vara ett användbart verktyg som innehåller olika uppladdade dokument eller information för att underlätta för anställda att utföra sina arbetsuppgifter. Plattformen ger de anställda möjligheten att arbeta på ett effektivt sätt eftersom dokumenten finns tillgängliga att använda oavsett varifrån den anställde vill utföra sina arbetsuppgifter. Respondenterna ansåg plattformen vara ett digitalt system som förenklar tillvägagångssättet när det behövs kompletterande dokument, eller annan typ av information. Om redovisningsbyrån inte har behörighet att själva ta fram dokument, kan klienterna enkelt framställa dessa efterfrågade dokument på plattformen utan att det tar flera postdagar tills redovisningsbyrån kan ta del av dem. Tillgängligheten är ett skäl till att klienterna kommer att vilja arbeta med digitalisering eftersom dem fortfarande kan vara en del av redovisningsprocessen oavsett om dem är på semester eller på plats i sitt kontor (Hedin, 2018). En annan fördel som Grönroos (2008) lyfter med hög tillgänglighet är att redovisningsbyråerna fortfarande kan hålla hög nivå på kvaliteten eftersom arbetsflödet flyter på utan en massa långdragna väntetider. Respondenterna menade att redovisningsbyrån ska anpassa sin tillgänglighet utefter klienternas behov och kunna vara uppkopplade för att snabbt besvara kundbehoven. En effekt av digitaliseringens utveckling är tillgängligheten men även att redovisningsbyråerna blivit mer lättåtkomliga. Enligt Ghasemi et al (2011) är följden av att anställda anser att tidsvinster kan användas för att tillfredsställa flera behov för klienten. Desto mer behov som klienten får tillfredsställda med god service, leder automatiskt till en ökad kundnöjdhet som sedan har en påverkan på andra viktiga aspekter inom redovisningsbyrån.

5.4 Tillförlitlighet

Enligt Grönroos (2008) skall tillförlitlighet innebära att kunderna blir nöjda och får ut den maximala tjänst som utlovats av företaget. Kriteriet som organisationer måste nå upp till

för att uppfylla tillförlitlighet är att organisationer skall leverera rätt saker inom utlovad tid och hantera de problemen som uppstår på vägen till det erbjudna priset. För att kunna nå upp till detta, är det idealt ifall systemen fungerar utan störningar och har som mål att bli felfria system. Larson & Viitoja (2016) hävdar att digitaliseringen gör dokumenten lättåtkomliga både för kunderna och organisationerna dock finns det risk för obehöriga att få åtkomst till dokumenten, vilket är negativt för tillförlitligheten. Respondenterna använder sig av en plattform där användarna måste legitimera sig för att kunna ta del av informationen, vilket tycks vara tillförlitligt eftersom legitimeringen hindrar obehörig åtkomst. Respondenterna nämnde att vissa klienter funderar på hur säkert det egentligen är att förvara sina dokument i Aspias plattform. Osäkerheten uppstår eftersom det finns risk för olovliga intrång i plattformen där sekretessbelagda dokument finns tillgängliga. Detta tillägger Grönroos (2008) genom att ny teknik och digitalisering har blivit en viktigare del i kvalitetsarbetet. Innebörden av detta är att tillförlitligheten kan uppfattas som en kvalitetsdimension vilket gör att systemen fungerar på rätt sätt utan att behöva uppehållas av en mängd hinder och fel i systemen. Tillförlitlighet har därför enligt respondenternas perspektiv utvecklats och förbättrats genom att det uppstår mindre fel i processens gång jämfört med tidigare decennier. Respondent D påpekar detta eftersom det uttalas att mänskliga arbetskraften kan göra misstag jämfört med digitaliseringen där programmeringen är automatiserad och följer regelverket. Respondenterna uttalar sig lika angående tillförlitlighet eftersom de förlitar sig på dem digitala systemen som används men uppfattar det som att somliga kunder emellanåt känner en viss oro angående risken för olovliga intrång. Bland de flesta fallen handlar det om okunnigheten i systemen, på grund av att klienterna inte har koll på hur lagringen i molnen och hanteringen i systemet går till. Aspias lösning till detta är att försöka förklara hanteringen för klienten för att de ska förstå sig på systemet innan dem fattar några beslut rörande digitaliseringen. I slutfallet resulterar det oftast i att klienterna ser det på ett positivt sätt och beger sig an digitaliseringen. Tillförlitligheten kan betraktas som oförändrad när hänsyn tas till digitaliseringen, gentemot Grönroos (2008) funktionella kvalitetsdimension. Det finns dessutom enstaka förbättringar samt försämringar med kvalitetsdimensionen. Försämringen kan anges genom att det finns vissa kunder som upplever de digitala systemen som osäkra, medan förbättring anges i form av mindre antal negativa omständigheter i de olika processerna.

5.5 Användbarhet

Internationella standardiseringsorganisationen förklarar användbarhet som nivån ett hjälpmedel kan nyttjas på för att nå upp till målen på ett effektivt tillvägagångsätt (Granstedt, 2019). Respondenterna påvisade att digitaliseringen till en början orsakade fler arbetsuppgifter eftersom man skulle implementera och sälja in digitaliseringen till sina kunder. På senaste tiden har digitaliseringen etablerats och blivit en viktig del av redovisningsbyråns verktyg. Detta medför att nivån är väldigt hög när det gäller användning av digitaliseringen vid tillfredsställning av kundernas behov. Eftersom användningen är hög och digitaliseringen har etablerats kommer kunder uppleva positiv förändring med digitaliseringen. Kravchenko et al (2019) tyder på att digitaliseringen medför en förändring på arbetsmetodiken när det gäller kommunikationen och kontakten med klienterna. Numera sker kontakten och dokumentöverlämning via internetportaler som utvalda användare kan ta del av. Denna förändring anser användarna vara positiv eftersom informationen går ut direkt till användarna och undviker pappershanteringen (Kravchenko, Leshchenko, Marushchak, Vdovychenko, & Boguslavska, 2019). Den positiva förändringen kommer få klienterna att vilja nyttja digitaliseringen mer och på så sätt effektivisera arbetsprocessen. Aspia nämner att deras plattform kan vara svår att uppfatta till en början, vilket beror på den teknik som idag håller på att utvecklas. Aspias klienter tycker att plattformen är krånglig tills de har förstått hur den fungerar, därefter brukar klienterna uppleva plattformen som ett lätthanterat system som blir alltmer effektivare. Eftersom Aspia kontinuerligt arbetat med att bygga upp detta system som går via internet är det lättare för kunden att införskaffa hjälp om de skulle uppleva några omständigheter i processens gång, eftersom både medarbetarna och klienterna är verksamma inom samma system. Detta kan kopplas med Hertzums (2010) uttalande att den tekniska förbättringen bidragit med nya program och system som innan varit väldigt komplicerade att ta användning av. Detta är enligt eget tycke något vi anser har skiftat markant under åren, vilket har skapat en positiv syn på utvecklingen av digitaliseringen. Respondenterna betonade att användbarheten bör öka och att systemen med tiden kommer bli enklare men att det tar sin tid eftersom digitaliseringen ständigt utvecklas. Ovanstående meningar innebär att användbarheten har blivit bättre vilket resulterar i att Grönroos funktionella kvalitetsdimension påverkats, således hur tjänsten som överlämnas framställs på ett lättarbetat och okomplicerat sätt.

5.6 Produktivitet

Enligt respondenterna som deltagit i studien är kunskapen inom redovisning en betydelsefull beståndsdel för produktivitet som ansågs vara användbar i nutida processer. Eftersom digitaliseringen har utvecklats så pass mycket under åren används medarbetarnas kunskap för rådgivning åt klienterna i och med att de lättare uppgifterna har automatiserats. Följden av detta är att redovisningsassistentrollen påverkas negativt genom att assistenterna inte får arbeta effektivt med grundläggande arbetsuppgifter. I detta fall kan det dessutom påverkas positivt eftersom de kan spendera mindre tid på de grundläggande stegen och ha mer tid till att utvecklas inom rådgivning samt att erbjuda klienterna andra tilläggstjänster. Enligt respondenterna har detta medfört en inverkan på grund av att man inte längre sitter vid en dator och manuellt registrerar siffror som man gjort tidigare decennier. Trots detta behöver man fortfarande ha kunskapen inom redovisning. Det förändrade arbetssättet kommer erbjuda medarbetarna chansen att ge klienterna stöd inom andra områden av den tidsvinst som sker via automatiseringen av processer. Enligt Aspia AB kommer digitaliseringen leda till att de anställda presterar mer för kunden samt att bemötandet av kunder kan öka kontinuerligt. Gummesson (1998) uttalade sig angående de leverantörsinitierade bidraget som digitaliseringen påverkat genom att den utbildade personal expanderat samt att kunderna tillges en bredare tjänst med hänsyn till att liknande eller kortare tid läggs ned från redovisningsbyrån. Aspia anmärkte i intervjuerna att rådgivning ses som en avsevärd beståndsdel i det vardagliga arbetet. Följden av detta leder till positiv inverkan på produktiviteten av digitaliseringen som resulterar i tidsvinst för företaget när det gäller större klienters arbetsuppgifter. Tidsvinsten tillges redovisningsbyrån tack vare digitaliseringens verktyg och automatisering. Detta leder dessutom till att kundnöjdheten ökar eftersom medarbetarna arbetar på samma sätt som innan och kan erbjuda större tjänster på grund av att tidsramen kan fördelas på olika arbetsuppgifter. I slutändan leder tidsvinsterna till att produktiviteten för redovisningsbyrån blir högre eftersom fler behov kan tillfredsställas. Respondenterna i Aspia påstod att det är väldigt viktigt att få klienterna på rätt bana, där de känner sig medvetna om hur de ska handskas med den nya utvecklingen och tillvägagångssätten som implementeras. Gummessons (1998) ansåg att detta var ett område som täcks av det interaktionsinitierade bidraget. I och med att kundbemötandet blir effektivare krävs det ett enklare kommunikationssätt än vad det tidigare varit eftersom det finns IT-verktyg anpassade till att förenkla kommunikationen. Grönroos & Ojasalo (2015) nämner därmed att lärandet av

detta avseende har en betydande roll inom processerna som skall utföras inom tjänsterna som medarbetarna erbjuder. Aspia hävdade att man måste få kunderna att känna sig bekväma i förhållandet som man har inom tjänsten där man hela tiden skall ge ut information och handleda för att få bästa möjliga resultat med redovisningstjänsten.

Utförandet av redovisningstjänsten medför kostnader som kan hamna i de olika kategorierna, såsom goda, obligatoriska och dåliga kostnader. Enligt Grönroos (2008) är det ytterst betydande för redovisningsbyrån att behandla sina kostnader och redogöra ifall dem är positiva eller negativa. Respondenterna och Grönroos (2008) hävdar att goda kostnader handlar om utveckling som sker i redovisningsbyrån på grund av digitaliseringens utveckling. Eftersom digitaliseringen är det verktyg som underlättar arbetsprocessen och är en viktig beståndsdel, kan det anses vara en positiv kostnad. Grönroos (2008) tyder på att positiva kostnader är det som kommer att behövas och komma till användning i framtiden. I detta fall kommer digitaliseringens utvecklingskostnader och investeringar att klassas som positiva kostnader eftersom detta förbättrar kvaliteten som levereras till klienten där man förväntar sig ytterst bra resultat.

5.7 Effektivitet

Enligt Grönroos (2008) beskrivs effektivitetsbegreppet på ett enklare sätt genom att det fördelas i två olika perspektiv, den externa- och interna effektiviteten. De olika perspektiven har differentierade synsätt på hur effektiviteten uppstår samt hur den påverkas i längden. Den interna effektiviteten fokuserar på produktiviteten medan effektiviteten tycks influeras av organisationernas nyttjande på resurserna de innehar. Det externa perspektivet hävdar att effektiviteten i en organisation är det som påvisar kundernas upplevelser av kvaliteten. I det interna perspektivet anses produktivitet vara en faktor till att effektiviteten uppnås och det är vad respondenterna yttrade i intervjuerna. Respondenterna menade att byråns produktivitet är en faktor som påverkar effektiviseringen av redovisningsbyrån. Om byrån expanderar på så sätt att det utökar arbetsområdet kommer produktiviteten höjas där följden är att företaget levererar mer tjänster och börjar arbeta på ett effektivare handlingsätt. Intervjudeltagarna hävdade att med hjälp av digitaliseringen och fördelningen från PwC har det uppstått en ny möjlighet där byrån kan ta emot flera klienter utan att det hindras av revisorns opartiskhet. Digitaliseringen minskar inte tidsåtgången per kund utan minskar tiden som spenderas på

redovisningstjänsten vilket medför en möjlighet att spendera överflödet av tiden på andra arbetsuppgifter. Resultatet av att fördela tidsvinsten är att byrån blir effektivare i längden.

Enligt Grönroos & Ojaslo (2004) kan produktiviteten mätas med diverse metoder dock är ett vanligt förekommenade mätningssätt att verifiera hur mycket arbetarna hinner framställa per timme. Jacobsen & Thorsvik (2008) menar dock att produktivitet kommer att leda till att ett företag kan utvecklas för att bli effektivt, dock betyder det inte att ett företag alltid är effektivt på grund av att det arbetas på ett produktivt sätt. Respondenterna uttalade att dem anser att byrån blir mer produktiv när digitaliseringen utför de automatiserade uppgifterna eftersom dem anställda kan lägga tid på rådgivning eller andra tilläggstjänster istället. Med detta menade de att effektiviteten utökas på grund av att anställda hinner tillföra företaget mer per timme än de kunnat när man utförde de automatiserade uppgifterna manuellt. I tjänsteföretag, som då avser redovisningsbyrån, anser Bruzelius & Skärvad (2011) att kunderna är med under arbetsprocesserna som deltagare och medskapare av värdet. Detta menas att kundens upplevelse av kvalitet inte enbart baseras på det slutliga resultatet, utan skapar en helhetsbild från delarna av processens gång tillsammans med det slutliga resultatet. Grönroos (2008) påstår att kvaliteten och produktiviteten har en nära koppling inom tjänsteföretag och följderna av detta är att kvaliteten kan påverkas negativt när man fokuserar på att främst uppfylla de interna målen. Trots detta ansåg respondenterna att kvaliteten av effektiviseringen, med hjälp av digitaliseringen, inte påverkas negativt eftersom det finns olika rutiner som skall utföras för att kvalitetssäkra det som automatiseringen utför. Kvalitetssäkringen görs av mänskligheten på byrån, som har kompetens inom redovisningsområdet, med anledning av att det digitala systemet ännu inte är färdigutvecklat för att kunna kvalitetssäkra det per automatik.

Huang & Rust (2014) påstår motsatsen till respondenterna eftersom dem anser det vara svårt att inte utelämnat kvaliteten när byråerna frambringat höga produktivitetsvinster. Ett snabbt tillvägagångssätt innebär inte att det alltid är effektivt, eftersom snabbheten på tillvägagångssättet kan medföra brister i arbetssättet. Tidseffektiva tillvägagångssätt kan möjligtvis innebära att man missar något steg i kvalitetssäkringen, eller i utförandet av tjänsten, på grund av att vissa anställda fokuserar mestadels av tiden på att slutföra tjänsten

på kort tid. Respondenterna stärkte att den mänskliga kvalitetssäkringen, som utförs på redovisningsbyrån, hindrar att det uppstår kvalitetsmissar på slutprodukten. Respondenterna lyfte fram att effektivitetsvinsterna från digitaliseringen är höga och ansåg att det kommer bli ett huvudverktyg för branschen i framtiden. De intervjuade redovisningsassistenterna upplevde att effektivitetsvinsterna kommer leda till att flera byråer kommer vilja anpassa sig och använda digitaliseringen maximalt. En effekt, som tas upp av redovisningsassistenterna, är att digitaliseringen utvecklas konstant och upplevs därför som ett hot för deras roll i redovisningsbyrån. Hotet avser att byråerna kommer vilja tillämpa den framtida digitaliseringen som medför risken att redovisningsassistenternas arbetsuppgifter automatiseras helt. Respondent E och F menade att det inte kommer finnas lika stort behov av redovisningsassistenter på redovisningsbyrån när digitaliseringens fortsatta utveckling kan tillämpas i praktiken.

5.8 Organisationsförändring

Respondent E hävdar att digitaliseringens utveckling har påverkat många redovisningsbyråer som har försökt förbereda sig för att kunna implementera detta i byrån utan några hinder. Leek et al (2003) diskuterar förberedelsen inför utvecklingen av digitaliseringen där dem menar att organisationer behöver uppdatera befintlig digitalisering samt rutiner i organisationen för att kunna implementera digitaliseringen. Samhället har likaså påverkats eftersom man i vardagen möter digitaliseringen på majoriteten av platser och vardagliga uppdrag. Burnes (2004) menar att en sådan förändring har en inverkan på organisationer eftersom den uppstår i intensiva perioder där redovisningsbyråer och andra organisationer skall kunna hantera denna utveckling på bästa möjliga sätt. Burnes (2004) menar att en organisation och likaså en redovisningsbyrå skall förbereda sig inför en sådan utveckling för att kunna hantera den utan att det uppstår hinder inom organisationen. Genom att vara förberedd inför en förändring kommer det att kunna implementeras på ett någorlunda fördelaktigt vis som leder till att redovisningsbyrån kan förbli konkurrenskraftiga inom sin bransch. Om en förändring implementeras i samhället kommer majoriteten att vilja se den i användning, därför bör organisationer inte hamna efter i utvecklingen. Utifrån intervjuerna har det tydligt framgått att digitaliseringen används vardagligt men att det fortfarande utvecklas. Digitaliseringens utveckling har en inverkan på redovisningsbyråer vilket medför en risk för organisationsförändring. I detta fall påstår respondenterna att det är redovisningsassistenterna som kommer att påverkas och delges

andra arbetsuppgifter eftersom deras nuvarande uppdrag utförs av automatiseringen. Respondent E nämner att det dagligt förekommande arbetsuppgifterna för en redovisningsassistent har börjat ske per automatik av robotar och andra digitala system. Effekten av automatiseringen och digitaliseringen av dessa arbetsuppgifter leder till ett effektivare arbetstillvägagångssätt inom den löpande bokföringen som avser redovisningsassistentens arbetsområde. Respondent F påpekar därför att redovisningsassistenterna får utföra andra typer av arbetsuppgifter eftersom den löpande bokföring mer eller mindre sker automatiserat. De nya arbetsuppgifterna som en redovisningsassistent tilldelas är att kontrollera ifall digitaliseringens utfall av automatisering har utförts korrekt men även att kvalitetssäkra utfallet. Redovisningsassistenternas kunskap anses fortfarande viktig eftersom de kan tilldelas uppgifter att besvara frågor från sina klienter. Respondent E lyfte fram risken att redovisningsassistenter kommer att bli överflödiga men även att behovet av assistenter kommer att minska eftersom digitaliseringen kommer att utvecklas ytterligare i framtiden. I intervjun nämndes det att redovisningsassistenter får det svårare att utveckla sin roll och klättra inom redovisningsbyrån. Hoffman et al (2013) lyfter denna problematiken i sin artikel där det diskuteras att redovisningsekonomerna inte motiveras att behöva utveckla sin kunskap utan att få en belöning. Trots kompetensutvecklingen brukar inte redovisningsekonomerna få andra arbetsområden att hantera (Hoffman & Rodriguez, 2013). Anledningen till detta är eftersom digitaliseringen utför arbetsuppgifterna som hindrar redovisningsassistenterna att bevisa sin kunskap fullt ut. Respondenterna och Dess & Picken (2000) menar att redovisningsbyrån kommer att anpassas i förhållande till innovationer och utvecklingar som tar plats i samhället. Det finns risk att strategiförändringar tar plats i redovisningsbyrån samt att de olika rollerna eventuellt försvinner eller tilldelas andra arbetsområden. Effekten uppkommer eftersom redovisningsbyrån vill arbeta sig jämsides med utvecklingen för att kunna erbjuda sin kundgrupp den senaste utvecklingen som finns inom branschen. Trots att organisationsförändring sker behöver redovisningsbyrån även kunna berätta och stärka för sina kunder att digitaliseringens utveckling kommer att medföra positiva effekter för kunden men likaså för redovisningsbyrån.

6. Slutsats

I detta kapitel kommer vi att besvara studiens frågeställning och syfte. Det kommer även att lyftas fram vad studien bidragit med, vilka begränsningar som studien har haft samt rekommendationer för vidare forskning. Vid läsning av resultat ska det tas i beaktande att studien utgår från ett företagsperspektiv.

6.1 Vilka effekter medför digitaliseringen på redovisningsbyrån samt vad innebär dessa för redovisningsassistenterna?

Den här studien har behandlat ämnet som berör digitaliseringens påverkan på redovisningsbyrån Aspia och deras redovisningsassistenter. Digitaliseringen är under stor utveckling vilket sker världen runt och påverkar samhällets invånare men även de aktiva verksamheterna i olika branscher. Digitaliseringen har funnits under flera decennier men inte i lika stor utsträckning och användning som idag. Digitaliseringen är ett verktyg som invånarna möter i sin vardag, genom att kunna beställa transport online men även när en måltid på en restaurang skall beställas via en applikation. Utvecklingen står fortfarande i stadiet där man vill fortsätta etablera digitaliseringen samt expandera användbarheten på flera områden. Digitaliseringen har som utgångspunkt att kunna tillämpa automatisering och systematisering på olika områden i samhället. Som tidigare nämnts är studien begränsad till att behandla vilka effekter som digitaliseringen medför på redovisningsbyrån och redovisningsassistenterna. Respondenterna informerar att digitaliseringen är ett IT-verktyg som används i stor utsträckning på redovisningsbyrån. Trots den höga användningen förväntar respondenterna sig en fortsatt hög utveckling som kommer att medföra högre användbarhet för redovisningsbyrån. Aspia erbjuder sammankopplade system som gör att de anses vara i framkant med digitaliseringen. De sammankopplade systemen är bestående av ett digitalt system som utför grunden för den löpande bokföringen. Det finns en koppling till MyBusiness plattformen som skall lagra underlagen digitalt för att göra dem tillgängliga för de anställda. Den förväntade utvecklingen anses ersätta de steg som fortfarande utförs manuellt. Steget som utförs manuellt är kvalitetssäkringar av de automatiserade uppgifterna. Ännu ett steg som fortfarande utförs manuellt är att redovisningsassistenterna väljer konton när de skall kontera. Respondenterna upplever att digitaliseringens utveckling medför fördelar för

redovisningsbyrån genom att tidsåtgången man får per kund kan nyttjas till mer än enbart löpande bokföring. Skälet till detta är att digitaliseringen utför den löpande bokföringen på ett sätt som frigör tid åt andra arbetsuppgifter för dem anställda. Genom att redovisningsbyrån kan leverera en bredare tjänst med samma tidsåtgång ökar effektiviteten. Respondenterna påstår att ifall redovisningsbyrån utför tjänsterna effektivare kommer det att leda till byrån kan ta sig an fler uppdrag. Effekten med digitalisering är att flera klienter kan tas emot och få sin tjänst levererad vilket ökar lönsamheten för redovisningsbyrån. Lönsamheten är det som varje verksamhet vill nå upp till, därför anses lönsamheten med digitaliseringen vara ett skäl till att man kommer försöka nyttja utvecklingen maximalt. Kvalitetssäkringarna som fortfarande utförs manuellt anses vara skälet till att kvalitetsnivån inte sjunkit trots att kundgruppen expanderat, enligt respondenterna. Kvalitetsnivån är aspekten som redovisningsbyrån fokuserar på eftersom det kan påverka andra verksamhetsgrenar. En följd av en hög kvalitetsnivå är att redovisningsbyråns positiva rykte sprids, vilket kan medföra en större kundgrupp. En ökad kundgrupp leder till att byrån får högre produktivitet eftersom det levereras fler tjänster. Digitaliseringen kommer att användas som verktyg för att effektivisera byrån när de ska leverera tjänster till en större kundgrupp. Med hjälp av analysmodellens olika beståndsdelar, som är framtagna i teoretiska referensramen, har vi kunnat skapa en förståelse kring definitionen av effektivitet, produktivitet, kvalitet och organisationsförändring. Med analysmodellen som verktyg kan vi förstå att redovisningsbyrån Aspia upplever positiva effekter av att tillämpa digitalisering. Redovisningsbyrån agerar och anpassar sig vid eventuella innovationer och utvecklingar som sker i samhället. Eftersom digitaliseringens utveckling anses vara viktig att följa kommer redovisningsbyrån att anpassas och förändras för att maximalt kunna etablera digitaliseringen till sina arbetsprocesser. Respondenterna anser att när en förändring skall ta plats i byrån, brukar det ske anpassning för att på ett smidigt sätt följa och etablera en ny utveckling. Intervjudeltagarna upplever att en anpassning och förändring kan innebära att arbetsuppgifterna kan förändras eller att arbetsrollerna nämns olika för att därefter tilldelas andra arbetsuppgifter. Utifrån intervjuerna, med de auktoriserade redovisningskonsulterna, tas det upp att det tros ske en utveckling med digitaliseringen som kommer att minska behovet av redovisningsassistenter. Detta upplevs vara en effekt av utvecklingen där redovisningsassistenterna kommer behöva mer kunskap inom rådgivning. När redovisningsassistenterna tillfrågats ifall digitaliseringen upplevs som ett hot nämnde de att det är troligt att det blir en förändring i arbetsuppgifterna. Anledningen till att detta

anses vara möjligt är eftersom digitaliseringen förväntas utvecklas och att även kvalitetssäkringen kommer att ske per automatik. Automatisering och digitaliseringen medför lönsamhet för redovisningsbyrån som anses vara en nackdel för redovisningsassistenternas roll. Detta är skälet till att redovisningsassistenterna upplever att, trots de positiva effekterna med digitaliseringen, kan det vara ett hot mot deras yrkesroll.

6.2 Studiens bidrag

Studien har använt sig av analysmodellen som är framtagen i den teoretiska referensramen för att undersöka eventuella effekter som digitaliseringen medför på redovisningsbyrån. Studien har bidragit till att finna ytterligare effekter än enbart effektivitet samt fördjupats i redovisningsbyrån Aspia som tagit över PwC's redovisningsavdelning. Redovisningsassistenter har intervjuats för att undersöka och bidra till en förståelse kring hur denna roll kommer att påverkas av digitaliseringen. Bidraget medförde att fler effekter tagits fram samtidigt som påverkan på redovisningsassistenternas roll på grund av organisationsförändringarna har undersökts. Bidraget studien tillför, genom att ge en förståelse på eventuella effekter med digitaliseringen, är användbar för verksamheter men även invånare eftersom digitaliseringen ständigt utvecklas och implementeras i världen.

6.3 Begränsningar

Studien har haft en del begränsningar i utförandet och anledningen till detta är eftersom vi använt en kvalitativ metod där vi är beroende av en tredje part. Studien använde sig av fyra auktoriserade redovisningskonsulter och två redovisningsassistenter för att få en helhetsbild på vårt ämne ur olika perspektiv. Begränsningen har varit att det använts sex respondenter från en och samma redovisningsbyrå som medför tveksamhet ifall slutsatsen är passande för andra redovisningsbyråer också. Effekten av denna begränsning är att slutsatsen möjligtvis är användbar på andra redovisningsbyråer men det finns risk att andra redovisningsbyråer upplever differentierade effekter. Studien har utförts med tidsplanering som strikt skall följas, vilket anses vara ett hinder för att hinna ta sig ut till andra redovisningsbyråer men även för att hinna med ytterligare respondenter. Urvalet för redovisningsbyråer kunde ha blivit bredare genom att man försökt knyta kontakt med andra byråer, dock var dem som tillfrågades inte tillgängliga. Vi ansåg att tidsbristen var ett hinder för oss eftersom man i efterhand inte hade tid att försöka öka urvalet på

redovisningsbyråerna. En annan begränsning som möttes under studiens gång är att redovisningsbyråns klienter inte var samarbetsvilliga. Studien utförs ur ett företagsperspektiv men ifall klientens perspektiv hade inkluderats kunde man fått en djupgående och bredare blick på digitaliseringen.

6.4 Förslag till vidare forskning

Studiens syfte var att undersöka vilka effekter digitaliseringen kommer att medföra på redovisningsbyrån samt på redovisningsassistenterna. Studien hade kunnat ge en ännu mer djupgående diskussion och analys genom att man tillämpar undersökningen på olika redovisningsbyråer. Genom att tillämpa flertal redovisningsbyråer behövs ännu mer tillförlitliga utfall eftersom man undersökt flera aktörer inom samma bransch. Inkluderingen av fler byråer kan medföra att en bredare förståelse erhålls samt att det finns möjlighet att upptäcka fler effekter som upplevs av andra redovisningsbyråer och assistenter. För vidare studie kan man även försöka utföra en studie ur ett kundperspektiv. Genom att ha ett kundperspektiv kan man skapa förståelse ifall det som tas fram ur företagsperspektivet upplevs vara detsamma ur kundens perspektiv. Det är kunden som ska uppleva att tjänsten utförs på ett bra sätt vilket medför andra tankar kring elementen i analysmodellen.

Litteraturförteckning

- Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.
- Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber AB.
- Asgeirsson, E. (den 01 september 2016). Prospecting the next Machine Age. *Accounting Today*, s. .
- Aspia AB. (2018). *Allt du behöver är mod, vilja och Aspia*. Hämtat från Aspia: <https://www.aspia.se/om-oss/> den 18 maj 2019
- Aspia AB. (den 2019). Digitala fördelar med innovation - Aspia Hackathon. *Aspia*.
- Aspia AB. (den 2019). Marknadens bästa affärsplattform blir ännu bättre. *Aspia AB*.
- Bell, E., & Bryman, A. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber AB.
- Berndtsson, J., & Ottersten, I. (2002). *Användbarhet i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Brunsson, K. (den 8 mars 2013). Effektivitet ger inte alltid önskad effekt. *Svenska dagbladet*.
- Bruzelius, L., & Skärvad, P.-H. (2011). *Integrerad organisationslära* (10:2 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Burnes, B. (2004). *Managing change: A strategic approach to organizational dynamics*. Harlow: Financial Times Prentice Hall.
- Caballero, G., & Kingston, C. (2009). Comparing Theories of Institutional Change. *Journal of Institutional Economics*, 5(2), 151-180.
- Carlsson, B. (den 9 april 2004). The digital economy: what is new and what is not? *Structural change and economic dynamics*, 15(3), ss. 245-264.
- Chae, B., Yen, R., & Sheu, C. (2005). Information technology and supply chain collaboration: moderating effects of existing relationships between partners. *Institute of Electrical and Electronics Engineers*, 52(4), ss. 440-448.
- Davidson, B., & Patel, R. (2011). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.

- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Dess, G., & Picken, J. (2000). Changing Roles: Leadership in the 21st century. *Organizational Dynamics*, 28(3), 18-34.
- Dimitriu, O., & Matei, M. (2014). A new paradigm for accounting through cloud computing. *Procedia Economics and Finance*, 15, ss. 840-846.
- FAR, Kairos Future. (2013). *Nyckeln till framtiden*. Stockholm: FAR.
- Frey, C., & Osborne, M. (den 17 september 2013). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? *Technological forecasting and social change*, 114, ss. 254-280.
- Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M., & Barvayeh, E. (2011). The impact of information technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia - Social and Behavioral sciences*, 28, 112-116.
- Gill, J. (den september 2009). Quality follows quality: add quality to the business and quality will multiply the profits. *The TQM Journal*, 21(5), ss. 530-539.
- Gröjer, J.-E. (2002). *Grundläggande redovisningsteori* (5 uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Grönlund, A., Tagesson, T., & Öhman, P. (2013). *Principbaserad redovisning*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Grönroos, C. (2008). *Servicemanagement och marknadsföring* (2:2 uppl.). Malmö: Liber AB.
- Grönroos, C., & Ojasalo, K. (den april 2004). Service productivity: towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. *Journal of business research*, ss. 414-423.
- Grönroos, C., & Ojasalo, K. (mars 2015). Service productivity as a mutual learning. *International journal of quality and service sciences*, 7, ss. 296-311.
- Granstedt, A. (2019). *Automatisering - slutet för redovisningsekonomen?* Hämtat från Pe Accounting: <https://www.accounting.pe/blogg/digital-redovisning-slutet-for-redovisningsekonomen> den 22 maj 2019

- Gummesson, E. (den 11 januari 2014). Productivity, quality and relationship marketing in service operations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(5), ss. 656-662.
- Hedin, P. (den 13 november 2018). Digitalisering med robotar ger ökad effektivitet och tillgänglighet. *Framtidens kommuner & regioner*.
- Hertzum, M. (den 25 maj 2010). Images of usability. *International Journal of Human-computer interaction*, 26(6), ss. 567-600.
- Hoffman, C., & Rodriguez, M. (den 2013). Digitizing financial reports - issues and insights: a viewpoint. *International journal of digital accounting research*, 13, ss. 73-98.
- Hofstetter, C. (den 13 augusti 2018). Vad innebär digitalisering? *Konsultbolag1*.
- Huang, M.-H., & Rust, R. (mars 2012). Optimizing Service Productivity. *Journal of Marketing*, 76(2), ss. 47-66.
- Huang, M.-H., & Rust, R. (den 18 mars 2014). Should your business be less productive? *MIT Sloan Management Review*, 55(3), ss. 67-72.
- Huhta, P. (den 10 april 2019). Automatisera mera och öka kvaliteten i ekonomiarbetet. *Orango*.
- Jacobsen, D., & Thorsvik, J. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Kättström, D. (den 12 april 2016). Digitaliseringen förändrar hela vår värld. *forskning.se*.
- Kravchenko, O., Leshchenko, M., Marushchak, D., Vdovychenko, Y., & Boguslavska, S. (den 29 maj 2019). The digitalization as a global trend and growth factor of the modern economy. *SHS Web of Conferences*, 65, ss. 1-5.
- Larsson, A., & Viitaoja, Y. (den 29 november 2016). Building customer loyalty in digital banking - A study of bank staff's perspectives on the challenges of digital CRM and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, ss. 858-876.
- Larsson, S., Lundberg, S., & Wigholm, O. (2017). *Digitalisering och dess påverkan på effektivitet - en studie inom redovisningsbranschen*. Örebro.

- Leek, S., Naudé, P., & Turnbull W, P. (2003). How is information technology affecting business relationships? Results from a UK survey. *Industrial Marketing Management*, 32(2), ss. 119-126.
- Oguz, A. D. (den 2019). Digital skills, organizational behavior and transformation of human resources: a review. *Ecoforum Journal*, 8(18), ss. 1-6.
- PwC. (2018). *Redovisning - vad innebär det?* Hämtat från PwC: <https://www.pwc.se/redovisning> den 7 maj 2019
- Revideco. (den 24 augusti 2017). Digital redovisning – få hjälp att hitta rätt lösning. *Revideco*.
- Schuck, J. (2016). Digitaliseringen kräver att företagen vågar nysatsa. *Dagens Nyheter*, .
- Skough, B. (den 19 februari 2016). Hälften av redovisningsjobben försvinner. *Realtid*, ss. 1-2.
- Syncify AB. (den 18 september 2017). Stora förändringar för företag. Mölnlycke, , Sverige.
- Talib, F., & Rahman, Z. (den 28 augusti 2015). Identification and prioritization of barriers to total quality management implementation in service industry. *TQM Journal*, ss. 591-615.
- Ueno, A. (den 2010). What are the fundamental features supporting service quality? *Journal of Services Marketing*, 24(1), ss. 74-86.
- Wengelin, M. (den 04 oktober 2017). Digitalisering för en snabbare, billigare och effektivare verksamhet. *Interlan*.

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjuguide för auktoriserade redovisningskonsulter

1. Vad är din roll och vilken position har du i Aspia AB?
 - hur länge har du varit aktiv i redovisningsbranschen?
 - när blev du auktoriserad redovisningskonsult?
2. Vilka typer av IT baserade verktyg används för att du ska kunna utföra ditt jobb?
Vilka av dem tar du del av mest respektive minst?
 - Hur upplever du att digitaliseringsutvecklingen har påverkat ditt arbete de senaste åren? Har arbetssättet effektiviserats?
 - Hur stor del av din arbetsdag består av arbete med IT-verktyg?
 - Hade ditt arbetssätt påverkats ifall du inte haft tillgång till datorn?
3. Hur arbetar Aspia AB med digitalisering?
 - Hur mycket förlitar du dig på IT-baserade system?
4. Anser du att IT-verktygen effektiviserar arbetstillvägagångssättet inom redovisningsbyrå, varför/varför inte?
5. Har det skett någon utveckling inom redovisningsarbetet i förhållande till digitaliseringen under den tiden du arbetat inom redovisningsbranschen? På vilket sätt?
 - Hur upplever du övergången från PwC till Aspia? Har det skett några förändringar i arbetssättet? Vilka förändringar?
6. Vilka för- och nackdelar kan det innebära att implementera digitala system i redovisningsbyråns verktyg?
 - Vad är syftet med att implementera digitalisering? Vill man uppnå effektivisering, kundservice eller följer organisationerna bara trenden?
7. Upplevs redovisningsbyråns värdighet lika högt nu när digitalisering tar plats jämfört med tidigare decennier?
8. Finns det någonting med digitaliseringens utveckling som du tror kan vara ett hot mot redovisningskonsulterna?
 - påverkas arbetsuppgifterna någonting på grund av digitaliseringens utveckling jämfört med tidigare år? (Bedöm om respondenten varit aktiv i branschen så att frågan passar in?)

9. Upplever du att produktiviteten har ändrats på grund av digitaliseringen? På vilket sätt?
- Har arbetstiden per kund ökat eller minskat, vad upplever du vara anledningen till detta utfall?
 - Anser du att digitaliseringen tillför mer eller mindre kunder?
 - Har arbetssättet ändrats mot och med kunderna på grund av digitaliseringen, på vilket sätt?
 - Anser du att digitaliseringen har medfört ökade kostnader eller är det kostnadsbesparande? Varför?
 - Värdesätts anställdas kunskap lika högt med digitaliseringen som den gjorts tidigare? Hur tänker du här?
10. Digitaliseringen påstås medföra effektivisering av arbetsprocessen och att arbetet kan slutföras på kortare tid, upplever du att kvaliteten tappar då man kanske stressar/missar någonting när man arbetar effektivare?
- Upplever du att kunderna ser annorlunda på redovisningens kvalitet på grund av digitaliseringen?
11. Hur upplever du att kunderna har påverkats av digitaliseringen?
- Är kunderna lika delaktiga i processerna som tidigare? Kommer de in med dokument eller är det mindre kontakt med kunderna nu?
 - Hur upplever du att kundkontakten kommer att påverkas i längden pga digitaliseringen?
 - Hur upplever du att kunderna känner inför digitaliseringen? Upplever du att kunderna ifrågasätter redovisningsarbetet eller är tillförlitligheten hög på dem digitala arbetssätten?
 - Har kundernas efterfrågan blivit annorlunda på grund av digitaliseringen, på vilket sätt?
 - Upplever du att redovisningstjänstens pris ändrats på grund av digitaliseringen? Varför?
12. Tidigare forskning tyder på att informationen har blivit mer tillgänglig och lättåtkomlig, anser du att detta stämmer inom redovisningsbyrån?
- Upplever du att det blivit mer tillgängligt/lättåtkomligt för er?
 - Anser du att det blivit mer tillgängligt/lättåtkomligt även för kunderna?

13. Upplever du att digitaliseringen ökar redovisningstjänstens tillförlitlighet eller ger det en negativ påverkan på tillförlitlighet?
→ I så fall på vilket sätt?
14. Upplever du att digitaliseringen leder till ett smidigare arbetsflöde eller har det blivit krångligare jämfört med tidigare år av pappershantering?
15. Ser ni digitaliseringen som något positivt eller negativt för Aspia AB?
→ Kan ni utnyttja digitaliseringen för att konkurrera ut andra företag som erbjuder redovisningstjänster?
16. Upplever du att digitaliseringen kan vara ett hjälpmedel för Aspia att bli det ledande redovisningsföretaget på marknaden när vi tänker på antal kunder och effektivitet? Varför?

Bilaga 2 – Intervjuguide för redovisningsassistenter

1. Vad är din roll och hur brukar din dag på arbetsplatsen se ut?
2. Arbetar du mycket med digitaliserings verktyg i dina dagligt förekommande arbetsuppgifter? Kan du ge ett exempel?
 - Hade du kunnat utföra arbetsuppgifterna om IT-verktygen någon gång låg nere?
3. Anser du att digitaliseringen medfört till ett effektivare arbetstillvägagångssätt i redovisningsbyrån? På vilket sätt?
 - Kan du jämföra med någon kund som inte använder sig av digitaliseringen? (Ifall du har fler kunder, där någon används av digitalisering och någon fortfarande är kvar med pappershantering)
4. Upplever du att kunskapen för nya redovisningsassistenter minskat på grund av att digitaliseringen börjar ta över eller anses det bara vara lite långdragen process att lära sig grunden? Varför?
5. Upplever du digitaliseringen som ett hot eller som en möjlighet för redovisningsbyråer? På vilket sätt? Varför?
 - Anser du att digitaliseringen/automatiseringen är ett hot mot redovisningsassistent rollen i redovisningsbyråer?
 - Tror du att digitaliseringen kommer att bli ett hot i framtiden för både redovisningsbyråer och redovisningsassistenter eller kanske ett hot för redovisningsassistenter men en möjlighet för redovisningsbyrån? Varför? På vilket sätt?
6. Avslutningsvis, hur tror du att din roll kommer påverkas av digitaliseringen inom snar framtid men även för kommande redovisningsassistenter i framtiden? Kommer det att vara nya arbetsuppgifter? Kommer rollen att försvinna? Berätta gärna mer och varför du tycker så.