



HÖGSKOLAN
DALARNA

Examensarbete

Kandidatuppsats företagsekonomi

En kvalitativ studie av digitaliseringens och automatiseringens påverkan på revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen

Författare: Hussein Absuge och Arman Mirzaei

Institution: Kultur och samhälle

Kurskod: GFÖ2WQ

Högskolepoäng: 15 hp

Handledare: Arne Fagerström

Examinator: Klas Sundberg

Examinationsdatum: 2024-05-30

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker Open Access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open Access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten Open Access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (öppet tillgänglig på nätet, Open Access):

Ja

Nej

Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till vår handledare, Arne Fagerström, för hans engagerade vägledning, stöd och värdefulla feedback som har varit avgörande för att vi har kunnat genomföra denna studie på ett framgångsrikt sätt.

Ett stort tack riktas även till alla respondenter som generöst delade med sig av sin tid och erfarenheter för att bidra till vår forskning.

Slutligen vill även tacka våra familjer, vänner och övriga som har stöttat oss genom denna resa.

Nussein Absuge

Arman Mirzaei

2024-05-29

Sammanfattning

Digitalisering och automatisering har expanderat vilket innebär stora förändringar i hur arbetsprocesser ser ut idag. Syftet med denna undersökning är att undersöka hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen mellan revisorer och klienter. Det som undersöks är hur påverkas relationen mellan revisor och klienter i samband med digitaliserings framväxt vilket eliminerar behovet av fysiska möte och ersätts istället med digitala verktyg till exempel Team, samt automatiseringstillväxt som har effektiviserat revisionsprocesser. I denna studie har tillämpats en kvalitativ metod för att undersöka hur digitalisering och automatisering påverkar revisorn roll och relationen mellan revisor och klienter. Anledningen till tillämpning av kvalitativ metod i studien är att den ger möjlighet till en djupare förståelse för revisorer och klienters upplevelser och åsikter i samband med digitalisering och automatisering. Vilket bidrar till mer detaljerad analys av ämnet. Dessutom ger kvalitativ forskning möjlighet till flexibilitet gällande frågor som ställs till respektive respondenter vilket skapar en omfattande bild. Studiens resultat framhäver att med användning av digitalisering minskas manuella pappersarbete och allt hanteras digitalt. Detta underlättar för både revisorer och klienter arbetsprocessen och sparar tid. Utöver det automatisering sparar en hel del tid för revisorer med tanke på vissa delar av revisionsprocessen har blivit automatiserad, vilket innebär att revisorns roll övergår till mer rådgivande och övervakande roll. Detta är positiv förändring utifrån respondenternas perspektiv därför att de kan engagera sig mer i klienters verksamhet, vilket kan öka förtroendet hos klienter. När det gäller relationen i förhållande till klienter påverkas mer positiv än negativ med ökad digitalisering och automatisering utifrån klienters perspektiv. Detta effektiviserar och smidiggör samarbetet då det vinner både parterna på.

Nyckelord: Automatisering, Digitalisering, Klienter, Revisionsprocess, Revisorsroll

1. Inledning	1
1.2 <i>Problematisering</i>	2
1.3 <i>Syfte och Frågeställning</i>	5
1.4 <i>Avgränsningar</i>	5
1.5 <i>Uppsatsens fortsatta disposition</i>	6
2. Metod	8
2.1 <i>Forskningsstrategi</i>	8
2.2 <i>Datainsamling</i>	8
2.3. <i>Urval</i>	9
2.4 <i>Litteratursökning</i>	10
2.5 <i>Analysmetod</i>	10
2.6 <i>Trovärdighet</i>	12
2.6.1 <i>Tillförlitlighet</i>	12
2.6.2 <i>Överförbarhet</i>	12
2.6.3 <i>Pålitlighet</i>	12
2.6.4 <i>Konfirmering eller bekräftelse</i>	13
2.7 <i>Etiska aspekter</i>	13
3. Referensramar	15
3.1 <i>Praktisk referensram</i>	15
3.1.1 <i>Bakgrund till revision</i>	15
3.1.2 <i>Revisorns roll</i>	16
3.1.3 <i>Digitalisering</i>	18
3.1.4 <i>Automatisering och Artificiell intelligens (AI)</i>	18
3.1.5 <i>Robotic Process Automation (RPA)</i>	19
3.2 <i>Teoretisk referensram</i>	19
3.2.2 <i>Social Exchange Theory</i>	19
3.2.3 <i>Transaktionskostnadsteorin</i>	20
3.2.4 <i>Agent teorin</i>	21
3.2.5 <i>Tidigare forskning</i>	21
3.3 <i>Teoretisk modell</i>	24
3.4 <i>Undersökningsmodell</i>	26
3.5 <i>Intervjufrågor</i>	27
4. Empiri	31
4.1 <i>Revisorer</i>	31
4.2 <i>Klienter</i>	36

5. Analyser och slutsatser	41
5.1 Analys.....	41
5.2 Slutsatser.....	46
5.3 Förslag till vidare forskning	48
5.4 Reflektion.....	48
Källförteckning	49
Bilagor	53
<i>Bilaga 1: Intervjuguide – revisorer.....</i>	<i>53</i>
<i>Bilaga 2: Intervjuguide – Klienter</i>	<i>55</i>
<i>Bilaga 3: Utdrag ur kodning</i>	<i>56</i>
<i>Bilaga 4 – Information om respondenterna.....</i>	<i>61</i>
<i>Bilaga 5: Informationsbrev</i>	<i>62</i>
<i>Bilaga 6: Samtyckesblankett</i>	<i>63</i>
Figurförteckning	
<i>Figur 1: Disposition över arbete.....</i>	<i>7</i>
<i>Figur 2: Teoretisk modell.....</i>	<i>25</i>
<i>Figur 3: Undersökningsmodell.....</i>	<i>26</i>
Tabellförteckning	
<i>Tabell 1: 6 faser inom Thematic analysis.....</i>	<i>11</i>

Förkortningslista

AI= Artificiell intelligens

K1= Klient 1

K2= Klient 2

K3= Klient 3

K4= Klient 4

R1= Revisor 1

R2= Revisor 2

R3= Revisor 3

R4= Revisor 4

RPA= Robotic process automation

1. Inledning

I det inledande kapitlet introduceras bakgrunden för hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Därefter utforskas problemformuleringen i studien, vilket leder till formuleringen av syftet och frågeställningen i rapporten.

Genom en tillbakablick på revisionens historia, har den traditionellt sett varit bundet till förutbestämda tidpunkter, exempelvis efter bokslut. I dagens digitaliserade samhälle har revisionen genomgått en transformation. Nästan alla processer har digitaliserats, vilket möjliggör revision i realtid. Detta innebär att tiden från händelse till granskning minskas avsevärt, som ett resultat kan informationen vara betydligt mer aktuell än tidigare. Revisorns ansvar inkluderar att noggrant granska och säkerställa kvaliteten på företagets information samtidigt som aktivt anpassar sig till de ständigt föränderliga kraven och förväntningar från samhället (Karlsson & Rosendal, 2019).

Traditionellt sett har revisorns arbete i stor utsträckning varit manuellt och tidskrävande med huvudfokus på att granska finansiella transaktioner och dokument för att säkerställa korrekthet och efterlevnad av lagar och standarder. I och med den ökande användningen av digitala system kommer många rutinmässiga uppgifter inom revision att automatiseras (FAR, 2022)

Den pågående digitaliseringen och automatiseringen har revolutionerat flera branscher och revisionsbranschen är inget undantag (Revisorsinspektionen, 2021). Genom framväxten av avancerade teknologiska verktyg och automatiserade processer har revisorns roll förändrats vilket ger revisorn möjlighet att få en bredare förståelse för verksamheten och etablera en närmare relation med klienter (Andersson & Engström, 2017).

Denna utveckling har skapat en ökad efterfrågan på att undersöka hur teknologiska framsteg påverkar framtida sysselsättning, särskilt med avseende på automatisering av både rutinmässiga och icke-rutinmässiga uppgifter. Den betonar att traditionella ramverk för att analysera påverkan kan vara otillräckliga och att nya dimensioner behövs för att förstå dessa förändringar (Frey et al., 2017).

1.2 Problematisering

Efter genomgång av tidigare litteratur och forskning, framgår att det har skett en stor förändring i revisionsbranschen gällande digitalisering och automatisering, Vilket förändrar sättet hur revisorer arbetar idag. Chui, Manyika och Miremadi (2016) diskuterar i sin artikel hur automatisering och teknologiska utveckling har förändrat arbetslivet genom effektivisering av processer. Detta har skapat nya arbetsmöjligheter inom området som artificiell intelligens. Samtidigt påpekas att vissa arbeten förändras eller till och med försvinner till följd av det pågående teknologiska framsteget.

I och med den ökande digitaliseringen och automatiseringen inom revisionsbranschen kan revisorer behöva vara flexibla och anpassa arbetsmetoderna efter den växande utvecklingen för att upprätthålla sin legitimitet gentemot klienter och samhället i princip. Deegan (2019) påstår att tanken bakom legitimitetteori handlar om fokus på samspel mellan företag och samhälle samt poängterar vikten av att företag anpassar sig till samhällets normer och förväntningar. Denna teori fungerar som vägledning för revisorer när de anpassar sig till den snabbväxande digitala världen, där de behöver inkludera nya teknologier för att normalisera revisioner och därigenom säkerhetsställa en fortsatt förtroendefull relation med kunder och samhället i stort sett.

I takt med att teknologin fortsätter att utvecklas har det blivit allt vanligare med diskussion om att automatisera revisionsprocessen genom att använda artificiell intelligens. Enligt Carrington (2014) innebär revisionsprocessen en process som sträcker sig från hur en revisor påbörjar ett uppdrag till hur revisorn avslutar det. Denna process består av fyra delar företagsledningspåstående, revisorns bestyrkandeåtgärder, dokumentationen av dessa bestyrkandeåtgärder samt revisorns rapportering.

Kokina och Davenport (2017) tar upp hur stora revisionsfirmor fortsätter att investera i teknologi och integrerar AI- verktyg i revisionsprocesser för att öka effektiviteten. De nämner även hur AI har potential att automatisera många av de arbetsuppgifterna inom revision och påstår hur detta kan i sin tur frigöra tid för revisorer att fokusera på rådgivning och analytiska uppgifter.

Uppfattningen om hur snabbt digitaliseringen har växt är delade. Vissa är förvånade över hur snabbt digitaliseringen har utbredd sig medan andra är inte alls förvånade, snarare tycks att digitaliseringen borde ha kommit längre i utvecklingen. Sanningen är att båda har rätt, vissa delar av digitaliseringen har vuxit betydligt medan inom andra områden har digitaliseringen inte expanderat lika mycket. Anledningen till delade uppfattningen är tolkning av orden "digitalisering". Det kan vara värt att förstå ordet och kunna skilja på digitalisering, digitalisering och digital transformation (Far, 2022).

Digitalisering innebär den omvandling och utveckling som redan har uppstått i samhället och inte kan påverkas. Digital transformation handlar om att omvandla sitt företag i syfte att nå kundfördelar, ökad effektivitet och kvalitetsförbättringar och andra fördelar (Pwc, 2019).

Digitalisering av data från pappersformat till digitalt innehåll har betydligt ökat medan automatisering och fullständig digital transformation inte har expanderat i samma omfattning. Automatisering är i en tillväxtfas och själva tekniken är tillräckligt avancerad för att delar av revisionsprocessen ska kunna automatiseras. Avancerad teknik räcker inte, snarare behövs det beteendeförändringar, standardisering av processer och rutiner för att möjliggöra automatisering av hela revisionsprocessen (Far, 2022, s. 19–20).

Enligt en rapport från organisationen FAR (2022) upplever många anställda inom revision och redovisning att majoriteten av tiden läggs på arbetsuppgifter som är enformiga och som följer efter checklistor som egentligen inte ger kundnytta. Införandet av automatisering och digitalisering i revisionsprocessen har en betydande inverkan på relationen mellan revisor och klient. Denna teknologiska utveckling har förändrat sättet på vilket revisorer utför sitt arbete och integrerar med klienter vilket skapar både möjligheter och utmaningar (Andersson och Engström, 2017).

Författarna pekar på att revisionsprocessen med ökande automatisering av enklare uppgifter leder till att revisorns roll förändrats. De nämner att revisorns roll övergår mot en mer övervakande roll där denne analyserar och granskar underlag. Den förändrade rollen ger revisorn möjlighet att få en bredare förståelse för verksamheten och etablera en närmare relation med klienterna.

En utmaning som följer med den teknologiska utvecklingen inom revisionsbranschen är att strävan att automatisera vissa delar av revisionsprocessen kan leda till att informationen som används för att träna AI-system innehåller fördomar eller orättvisor. Dessa fördomar kan oavsiktligt överföras till den automatiska revisionsprocessen, vilket kan resultera i olika former av partiskhet i beslutsfattandet och potentiellt leda till felaktiga resultat (Kokina och Davenport, 2017).

En central problematik är hur automatisering och digitalisering påverkar revisors roll och relationen med klienten. Revisorns roll har genomgått stor förändring i takt med samhället och företagsvärldens utveckling. En av de mest påtagliga förändringarna idag är den pågående övergången av nästan all data och information till digital form. Denna digitalisering har stor betydelse på hur revisorer utför arbetsuppgifter och förändrar revisionsprocessen (Andersson och Engström, 2017).

Den växande digitaliseringen och automatiseringen har öppnat upp för företag att använda elektroniskt molntjänster för att lagra data. Molntjänster innebär att företagsinformation inte sparas lokalt utan istället lagras på stora serverhallar (Carretero och Blas, 2014).

Detta har medfört att revisorer nu mer än någonsin förlitar sig på digitala verktyg och teknologier för att effektivt genomföra arbetsuppgifter, vilket sparar tid och resurser jämfört med det gamla pappersbaserade arbetssättet. Genom att övergå till digitala arbetsflöde behöver inte revisorerna inte längre ägna lika mycket tid åt pappersarbete vilket i sin tur möjliggör en snabbare och smidigare revisionsprocess. Andersson och Engström (2017) pekar på att revisionsprocessen med ökande automatisering av enklare uppgifter leder till att revisorns roll förändrats.

De nämner att revisorns roll övergår mot en mer övervakande roll där denne analyserar och granskar underlag. Den förändrade rollen ger revisorn möjlighet att få en bredare förståelse för verksamheten och etablera en närmare relation med klienterna.

Enligt Rennie, Kopp och Lemon (2010) är revisorns roll att skapa förtroende genom att tillföra trovärdighet och tillförlitlighet till finansiella rapporter. Revisorns oberoende är avgörande för att utföra sin roll som revisor, och det testas i praktiken när revisorer visar oro vid väsentliga felaktigheter i finansiella rapporter. Det kan leda till konflikter samt kan

ha negativ inverkan på revisorer och klientens relation. Samhället förlitar sig dock på revisorns oberoende vid granskning av finansiella rapporter.

Enligt Rennie, Kopp och Lemon (2010) önskan om att skydda konflikten som uppstår mellan revisorer och klienter kan anses som en press på revisorer att vika sig för klientens önskemål. Detta är ett kontroversiellt sätt att upprätthålla oberoende och att bevara kundrelationer. Vidare författarna menar att det finns två stilar som revisorer förhåller sig till, den ena handlar om att det finns en stark inställning till revision oberoende där revisor väljer att inte kompromissa alls och den andra stilen är tillmötesgående stilen där revisorer är måna om att bevara relationen med klienter.

På grund av den snabba utvecklingen har ännu vissa aspekter av automatisering inte kommit lika långt som digitalisering. Att automatisera processer fullständigt kräver betydande insatser som fortfarande finns brist på. Revisorernas främsta uppgift är att skapa förtroende genom att åstadkomma en god revision och tillföra tillförlitlighet till finansiella rapporter. Det finns vissa antagande om att digitalisering och automatisering har påverkan på revisorers och klientens relation, vilket motiverar behovet av att undersöka detta närmare i denna studie.

1.3 Syfte och Frågeställning

I det avsnittet presenteras syftet och frågeställning. Syftet med denna studie är att förklara och förstå hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Detta leder till frågeställningen

Hur påverkar digitalisering och automatisering revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen?

Denna studie är bred och tänkas avgränsas till ett specifikt område, vilket leder till nästa avsnitt.

1.4 Avgränsningar

Denna studie fokuserar på att förklara hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll samt relationen med klienten inom revisionsbranschen. Studien bygger

främst på auktoriserade revisorer och revisor med lång erfarenhets perspektiv samt inkluderas klienters perspektiv i studien för att sedan kunna analysera från två synvinklar. Studien genomförs i både Dalarna och Stockholm genom att intervjua revisorer och klienter i dessa regioner. Genom att använda ett urval av auktoriserade revisorer och klienter kan studien fördjupa förståelsen för hur dessa förändringar påverkar revisorns roll och klienter på ett djupare plan.

Vid genomförandet tillämpas olika forskningsmetoder som förklaras i nästa avsnitt.

1.5 Uppsatsens fortsatta disposition

Uppsatsens disposition kommer att följa en strukturerad ordning för att presentera forskningsarbetet på ett tydligt och logiskt sätt. I kapitel två följer en genomgång av forskningsmetoden. I kapitel tre presenteras tidigare forskning och relevanta teorier presenteras för att ge en grund för studien.

I empiridelen presenteras de insamlade data och resultaten från studien. Därefter följer analysavsnittet, där empirin bearbetas och tolkas i relation till den teoretiska ramen. Slutsatserna sammanfattar de centrala resultaten och eventuella rekommendationer för framtida forskning. Avslutningsvis inkluderas en referenslista med alla använda källor och eventuella bilagor som stödjer uppsatsens innehåll, till exempel intervjuguiden eller tabeller.

Kapitel 1 - Inledning

Kapitel 2 - Forskningsmetod

Kapitel 3 - Teoretiska referensram

Kapitel 4 - Empirin

Kapitel 5 - Analys och slutsatser

Figur 1 – Disposition över arbetet.

2. Metod

I detta avsnitt fokuseras på att presentera och motivera studiens forskningsstrategi, metodval och urval. Dessa val är noggrant utvalda för att besvara studiens syfte och forskningsfrågor. Därefter ges en detaljerad beskrivning av genomförandet och de etiska hänsynstagandena tas upp.

2.1 Forskningsstrategi

Denna studie syftar till att genomföra en noggrann och djupgående undersökning av hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Genom att använda en kvalitativ forskningsmetod strävar studien efter att inte bara identifiera de yttre förändringarna som sker på grund av teknologiska framsteg, utan också att förstå de inre processerna, upplevelserna och perspektiven hos revisorer och klienter i denna omvandling. Enligt Bryman och Bell (2017) fokuserar en kvalitativ metod på att fånga deltagarnas subjektiva upplevelser, åsikter och beteenden inom en specifik kontext.

En av fördelarna är att denna metod möjliggör en djup förståelse för revisorernas och klienternas upplevelser, åsikter och beteenden i samband med digitaliseringen och automatiseringen. Detta bidrar till en mer nyanserad och detaljerad analys av fenomenet. En annan fördel är den flexibilitet som kvalitativ forskning erbjuder i datainsamlingen. Genom att kunna anpassa frågor och metoder efter behov ges forskarna möjlighet att utforska ämnet mer ingående och skapa en mer omfattande bild av hur teknologiska förändringar påverkar revisorns roll och klientrelationer.

Å andra sidan kan kvalitativ forskning vara mer tidskrävande än kvantitativ forskning på grund av den detaljerade och djupgående analysen av data, vilket kräver mer resurser och tid för att samla in och analysera information på ett noggrant sätt. En annan nackdel med att använda en kvalitativ metod i denna studie är att den kan vara mer benägen för subjektivitet och tolkning. Eftersom forskarna är mer involverade i datainsamlingen och analysprocessen kan det finnas en risk för att egna åsikter och förutfattade meningar påverkar resultaten. I studien tillämpas även en deduktiv ansats där det är lämpligt för att utgå från befintliga teorier och tidigare forskning vid formulering av antaganden och testning av dessa genom datainsamling och analys (Bryman och Bell, 2017).

2.2 Datainsamling

Metoden att använda intervjuer har identifierats som en värdefull resurs för att samla in olika individers åsikter och tankar. Denna metod möjliggör en djupare utforskning av olika fenomen och är särskilt användbar när strävan är att förbättra förståelsen av nya områden (Bryman, 2018).

Vid genomförandet av datainsamlingen används semistrukturerade intervjuer där frågor som bygger på tidigare forskning ordnas i förväg. Genom att använda denna metod säkerställer de berörda ämnen och frågor i studien. Enligt Bryman (2018) möjliggör kvalitativa intervjuer användningen av följdfrågor och bidrar till en mer flexibel ordningsföljd av frågorna. Detta ger möjlighet att ställa följdfrågor under intervjuerna för att fördjupa i deltagarnas svar.

Dessutom möjliggör användningen av följdfrågor att fördjupa i vissa intressanta ämnen och utforska de mer ingående. Detta leder i sin tur till andra perspektiv som skulle annars varit omöjligt att komma fram under intervjuerna (Bryman, 2018).

2.3. Urval

I denna studie har ett målstyrt urval använts för att välja respondenter baserat på studiens relevans för att undersöka hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Det målstyrda urvalet handlar om att forskaren väljer ut personer, en viss grupp eller stad för att få en större förståelse om ett fenomen (Bryman 2018).

Genom att inkludera både klienter och auktoriserade revisorer i urvalet strävar studien efter att skapa en mångsidig och djupgående förståelse för hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och klienter. Genom att fokusera på revisorer som är centrala aktörer inom revisionsbranschen och som har erfarenhet av digitalisering och automatisering, strävar studien efter att få insikter och perspektiv som är avgörande för att förstå hur teknologiska förändringar påverkar revisorns roll och relationen med klienten. Det strategiska valet av detta urval syftar till att säkerställa en bred representation av olika erfarenhetsnivåer och kompetenser inom revisionsbranschen.

I denna studie kontaktas respondenterna genom telefonsamtal i den inledande fasen av kontaktstrategin. Därefter sker kontakten via e-post och LinkedIn som kommunikationskanaler för att nå respondenter. Redan vid första samtalet förklaras syftet med studien och tillfrågas

respondenter till en eventuell intervju ifall de är intresserade att delta. Dessutom bifogas ett informationsbrev i samband med kontakten via e-post och LinkedIn för att tillhandahålla ytterligare information om undersökningen.

2.4 Litteratursökning

För att samla in information har vetenskapliga artiklar utgjort huvudkällan. Vid sökningen efter dessa artiklar har flera databaser och resurser använts, inklusive ResearchGate, Business Source Premier för ekonomisk litteratur, Google Scholar och högskolans egna databaser. Dessutom har Far Online, en resurs från en statlig organisation som fokuserar på revisionsbranschen och dess information, inkluderats. Vid sökningen i dessa databaser har nyckelord noggrant valts ut baserat på studiens syfte och forskningsfrågor för att optimera relevansen av det insamlade materialet. Nyckelorden "digitalisering", "automatisering", "revisionsprocess" och "relation" har använts och har resulterat i vetenskapliga artiklar som är relevanta för studiens syfte och frågor. En strikt urvalsmetod har tillämpats för att säkerställa att endast peer-review-artiklar har inkluderats, vilket är en viktig åtgärd för att bevara studiens validitet.

2.5 Analysmetod

I denna studie har en tematisk analys använts som metod för att identifiera mönster och tema i det empiriska materialet. Genom att koda, kategorisera och analysera enligt de identifierade teman och mönster strävar forskarna efter att få en djupare förståelse för hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Genom att använda semistrukturerade intervjuer möjliggör forskarna en utforskning av olika fenomen.

Vid analys av det empiriska materialet används en tematisk analys, vilket är en metod för att analysera den kvalitativa data (Denscombe, 2018). Enligt Braun och Clarke (2006) innefattar en tematisk analys sex faser som ska följas vid analys av empirin.

Följande faser:

1. Bekanta dig med data	Noggrant granska datan och identifiera relevanta insikter och mönster.
2. Skapa koder	Organisera koder i tydliga och meningsfulla kategorier för att underlätta analysen.
4. Granskning av teman	Utveckla detaljerade definitioner för varje tema och tilldela dem beskrivande namn för att underlätta förståelsen.
5. Analys och förbättring:	Kontinuerligt analysera och förbättra teman genom att fördjupa dig i data och utforska dess nyanser.
6. producera rapporten	Avsluta genom att finslipa temana och koppla dem tydligt till din forskningsfråga och tidigare forskning för att säkerställa en sammanhängande och relevant rapport.

Tabell 1: 6 faser inom Thematic analysis (Clarke, V. & Braun, V, 2017).

Huvudsyftet med tematisk analys är att identifiera mönster och tema i datamaterialet, och sedan koda, kategorisera och analysera enligt de identifierade mönstren och teman.

2.6 Trovärdighet

I denna studie är det av stor vikt att säkerställa trovärdighet, överensstämmelse, pålitlighet samt konfirmera och bekräfta för att garantera att forskningsresultaten är relevanta och pålitliga. Enligt Bryman (2018) innebär trovärdigheten att undersökningen är tillförlitlig och att mätningarna är korrekta samt pålitliga. Om trovärdigheten brister kan det leda till felaktiga resultat och ökad osäkerhet i undersökningsdata. Det är därför viktigt att säkerställa att undersökningsmetoderna är konsekventa och pålitliga för att minimera felaktiga uppgifter och säkerställa att resultaten är trovärdiga och användbara för forskningen.

2.6.1 Tillförlitlighet

I denna studie betonas vikten av att säkerställa trovärdigheten i resultaten genom att skapa tillförlitlighet i forskningen. En central del av detta är att forskaren kommer fram till en beskrivning av den sociala verkligheten som är acceptabel i andra personers ögon. Det innebär att den beskrivning som presenteras ska vara trovärdig och korrekt för att kunna godtas av andra inom samma sammanhang. För att uppnå tillförlitlighet i resultaten är det avgörande att forskningen genomförs enligt etablerade regler och att resultaten rapporteras till de personer som är en del av den studerade sociala verkligheten. Genom att låta deltagarna bekräfta att forskaren har förstått och tolkat verkligheten på ett korrekt sätt, uppnås en form av validering som stärker trovärdigheten i studien (Bryman och Bell, 2017).

2.6.2 Överförbarhet

Överförbarhet handlar om att resultaten och slutsatserna från studien kan överföras till andra liknande situationer eller sammanhang. Enligt Bryman (2018) är det viktigt att beskriva noggrant forskningsmetoderna och kontexten för att underlätta för andra forskare att bedöma om resultaten kan vara relevanta för eventuella studier.

2.6.3 Pålitlighet

Pålitlighet innebär att forskningsresultaten är konsekventa och kan reproduceras eller upprepas av andra forskare. Det är avgörande att forskningsprocessen är transparent och noggrant dokumenterad för att säkerställa att resultaten är tillförlitliga och pålitliga (Bryman 2018).

2.6.4 Konfirmering eller bekräftelse

I denna studie betonas vikten av att kunna konfirmera forskningsresultaten genom att säkerställa att forskaren har agerat i god tro och inte låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av studien och dess slutsatser. Det erkänns att fullständig objektivitet inte är möjlig inom samhällslig forskning, men genom att sträva efter att agera på ett ärligt och opartiskt sätt kan forskaren öka tillförlitligheten i resultaten.

En strategi för att öka trovärdigheten i studien är att vara transparent i forskningsprocessen. Genom att noggrant dokumentera forskningsmetoderna, datainsamlingsprocessen och analysmetoderna kan forskarna underlätta för andra forskare att bedöma och reproducera resultaten. Detta ökar öppenheten och tillförlitligheten i studien.

I nästa avsnitt presenteras de etiska principer som är en viktig del i denna studie som forskarna följer fullt ut för att säkerställa att studien har skett enligt de etiska principerna.

2.7 Etiska aspekter

Enligt Bryman och Bell (2017) finns fem huvudsakliga etiska principer som ska följas inom forskning: informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet, konfidentialitetskravet och anonymitetskravet.

Informationskravet: Bryman (2018) rekommenderar att förbereda en intervjuguide och dela den med deltagarna i förväg för att tydligt kommunicera förväntningarna inför intervjun. För att uppfylla informationskravet kommer det att skickas ett informationsblad i förväg om syftet med studien och hur den kommer att genomföras.

Samtyckeskravet: För att säkerställa att samtyckeskravet uppfylls föreslår Bryman (2018) användningen av en samtyckesblankett, vilket är avgörande för att tydligt klargöra för deltagarna syftet med studien och informera dem att deltagandet är frivilligt samt att de kan avbryta när som helst. Detta åtgärdas genom att implementera en samtyckesblankett i studien.

Nyttjandekravet: Deltagarna i studien kommer att informeras om att den insamlade informationen endast kommer att användas för det angivna syftet. Detta stämmer överens med Bryman (2018), där betoningen ligger på vikten av att använda data som samlas in genom intervjuer på ett etiskt

och ansvarsfullt sätt, samt att respektera deltagarnas integritet genom att begränsa användningen till det specificerade ändamålet.

Konfidentialitetskravet innebär att säkerställa att den information som deltagarna delar hanteras på ett säkert sätt och att identitet samt personliga information behandlas konfidentiellt, i enlighet med Bryman (2018). För att uppfylla detta krav kommer all insamlade data att förvaras säkert, vilket är avgörande för att upprätthålla etiska standarder inom forskning och för att säkerställa att deltagarna känner sig trygga med att delta i studien (Bryman 2018).

Anonymitetskravet: Genom att möjliggöra anonymitet under datainsamlingen ökar deltagandet, då respondenterna inte behöver oroa sig för att personliga informationen kommer hållas anonymt. Därför kommer respondenterna att informeras om att de kommer vara anonyma om de önskar det. För att uppfylla kravet på anonymitet kommer deltagarna att erbjudas möjligheten att förbli helt anonyma (Bryman, 2018).

I nästa avsnitt presenteras den praktiska referensramen som innehåller allmän information om studiens ämne, samt den teoretiska referensramen.

3. Referensramar

I detta avsnitt introduceras praktisk referensram som handlar om allmän information om studiens ämne, samt teoretisk referensram. Därefter presenteras teoretisk modell och undersökningsmodell som används i denna studie.

3.1 Praktisk referensram

Nedanför presenteras bakgrund till revision och revisorns roll. Därefter följer en presentation om digitalisering, automatisering och Robotic Process Automation (RPA).

3.1.1 Bakgrund till revision

Carrington (2014) noterar investering i aktier kan vara riskabelt. Det kan leda till både vinster och förluster. Att förutse företags framtida försäljning är nästan omöjligt men det kan finnas vägar att gå för att bedöma på ett ungefärligt mått. Det är nämligen företagets redovisning som tillhandahåller information om lagernivåer, utestående kundfordringar, kassaflöden och andra avgörande data för att göra en bedömning om framtida avkastning.

Detta är en snabb översikt över företagets ekonomi. Balansräkning illustrerar företagets tillgångar och skulder vilket värderas vid bokslutsdagen. Resultaträkning summerar företagets intäkter och kostnader. Hur dessa kommer förändras över tid kan vara en osäkerhet. Det kan finnas andra osäkerheter, dvs kundernas preferenser och leverantörernas förmåga att leva upp till förväntningar och leverera konkurrenskraftiga produkter. Vilket leder till den volatilitet av vilken förmögenhet skapas och förloras (Carrington, 2014).

I dagens läge är självfallet för investerarna. Snarare är viktigast att detta håller kvaliteten vilket var inte fallet tidigare. Under 1800 talet blev i Storbritannien tillåtet för företag att söka fritt kapital genom att sälja andelar i verksamheten vilket ledde till undergång för de flesta företag. Därför skulle en åtgärd vidtas. 1900 talet infördes en lag som innebar att en revision på finansiella rapporter ska göras (Carrington, 2014).

Sedan dess har revisionsbranschen har förändrats drastisk genom historien. År 1895 infördes aktiebolagslag i Sverige som innebar att varje aktiebolag bör ha en revisor som årsvis skulle ge en rapport efter granskning. En skadeståndreglering infördes också, vilket innebar att revisorn hölls ansvariga om de inte utförde sitt uppdrag korrekt, till exempel genom att inte rapportera om brister i företaget (Junglert, 2023).

Strax efter att lagen trätt i kraft kom en vägledning från svenska Revisorsamfundet om hur en revisionsberättelse kunde utformas. Det rekommenderades att den skulle inkludera information om granskningen av styrelsens förvaltning, räkenskaperna och vilka böcker som hade granskats. Dessutom skulle den innehålla sammanfattningar av intäkter och utgifter. Denna vägledning följdes dock inte i stor utsträckning (Junglert, 2023).

Mellan 1890 och 1940 minskade omfånget av revisionsberättelserna och de blev kortare. Även om de fortfarande innehöll viss företagsspecifik information, blev de mindre kritiska på grund av den nya skadeståndsregleringen. Numerisk företagsspecifik information, som resultaträkningar och balansräkningar, blev alltmer ovanlig. Istället kunde de innehålla vissa bedömningar av företagets ekonomiska situationer, till exempel kommentarer om förluster (Junglert, 2023).

1944 års aktiebolagslag medförde betydande förändringar i reglering av revisionsberättelser. Den nya lagen specificerades innehållet i en revisionsberättelse, inklusive ett uttalande om att balansräkningen var korrekt samt att ge ansvarsfrihet för styrelseledamöterna. Revisionsberättelserna blev också offentliga dokument och skulle registreras hos kungliga Patent och Registreringsverket (Junglert, 2023).

1975 kom ännu en ny aktiebolagslag som gjorde regleringen av revisionsberättelserna mindre detaljerad. Mellan 1970-talet och 2010-talet använde de flesta revisorer mallar från FAR för att formulera revisionsberättelser, vilket ledde till en stor standardisering.

Från 2015 introducerades nya mallar av FAR för att anpassa revisionsberättelser till olika typer av företag. Revisionsberättelser för företag av allmänt intresse krävdes att inkludera information om särskilt betydelsefulla områden, vilket påminde om den företagsspecifika information som tidigare inkluderades i revisionsberättelserna. Längden på revisionsberättelserna ökade avsevärt under denna tid, särskilt för företag av allmänt intresse (Junglert, 2023).

3.1.2 Revisorns roll

Carrington (2014) diskuterar revision ur olika perspektiv, traditioner och teorier. Två huvudsakliga traditioner som belyses är nationalekonomin och sociologin. Den nationalekonomiska traditionen fokuserar på rationella modeller för att förklara hur aktörer ska agera för att maximera

effektiviteten i utbyte mellan dem. Inom detta perspektiv presenterar Carrington (2014) tre teorier som förklarar revisorns roll i kommunikationen med intressenter: Försäkran, förbättring och försäkring.

Försäkringsteorin ses som en form av försäkran i situationer där det finns intressekonflikter mellan parter i en kontraktsituation. Revisorn fungerar som en kontraktlösare mellan styrelsen och aktieägarna i de granskade bolagen. Agentteori som är en del av detta perspektiv belyser problematiken mellan företagsledningen (agenten) och ägarna (principalen). Enlig agentteori företagsledningen inte alltid i ägarnas intresse, vilket motiverar behovet av en oberoende revisor för att granska och ge försäkran om de finansiella rapporterna är korrekta (Carrington, 2014).

Ett annat dilemma i agentteori är informationsasymmetri som existerar mellan ägare och företagsledning, där företagsledningen har mer information än ägarna och detta kan vara kostsam för ägarna i syfte att verifiera om företagsledningen agerar i ägarnas intresse (Eisenhardt, 1989). För att minska detta informationsgap och öka transparensen kan revision spela en viktig roll. Genom att förbättra informationen och minska informationsasymmetrin kan revisorn bidra till att öka kvaliteten på den informationen som delas mellan ägare och företagsledning (Carrington, 2014).

Carrington (2014) presenterar förbättringsteorin som betonar revisorns roll i att förbättra och kvalitetssäkra den informationen som delas mellan ägare och företagsledning. Genom att agera som en mellanhand kan revisorn bidra till att minska bristen på information och förbättra dess kvalitet, vilket är avgörande för att säkerställa att företagsledningen agerar i ägarnas intresse.

Det tredje teorin försäkring handlar om revisorns eget ansvar att försäkra sig om att det granskade bolagets redovisning är korrekt och uppfyller de krav som ställs. Genom att agera som en garant för korrekthet och kvalitet i den finansiella rapporteringen, spelar revisorn en viktig roll i att bygga förtroende hos intressenter och investerare samt undvika eventuella rättsliga konsekvenser genom att säkerställa informationen är tillförlitligt och korrekt (Carrington, 2014).

Värdet av revision ligger i bestyrkandet som revisor ger företagsledningens påstående. Det som gör revisorns bestyrkande värdefull och betydelsefull är revisorns oberoende. Företagsledningen

anlitar en revisor för att det är en tredje part och redovisningen blir mer trovärdig (Carrington, 2014).

3.1.3 Digitalisering

Enligt FAR (2022) är digitaliseringen inom revisionsbranschen en pågående process som gradvis leder mot en ny affärsmodell. Även om digitaliseringen har inletts, har de betydande fördelarna med automatisering ännu inte fullständigt realiserats. Rapporten pekar på att digital teknik blir alltmer kraftfull och att kostnaderna för lagring, överföring och beräkningskapacitet fortsätter att minska.

Det har observerats att digitaliseringen inom revisionen blir alltmer automatiserad, industrialiserad och håller på att bli normen för samhället. Denna utveckling innebär en betydande förändring av hur revision och relaterade processer utförs, vilket kräver anpassning från organisationer och yrkesverksamma inom branschen (FAR 2022).

3.1.4 Automatisering och Artificiell intelligens (AI)

Enligt FAR (2013) har en ökande trend observerats där fler och fler arbetsuppgifter automatiseras. En undersökning från 2015, där 42 procent av höga chefer från olika branscher deltog, visade att automatisering ses som en nyckelfaktor för att bibehålla konkurrenskraften och säkra arbetstillfällen. Prognoser visar att upp till hälften av dagens befintliga jobb kan komma att försvinna till följd av automatiseringen. Detta syns redan tydligt i branschen genom automatiseringen av processer som tidigare krävde manuell granskning av pappersbaserade bokslut. Denna utveckling innebär att revisorer kommer att behöva omfamna en förändrad roll, där fokus skiftar från enklare uppgifter till mer avancerade bedömningar, rådgivning och analytiska uppgifter.

Artificiell intelligens (AI) har revolutionerat många branscher genom att effektivisera processer, förbättra beslutsfattande och minska risken för mänskliga fel. Inom revisionsbranschen har AI potentialen att transformera traditionella metoder genom att automatisera rutinmässiga uppgifter, förbättra analysen av stora mängder data och identifiera avvikelser eller risker på ett mer noggrant sätt (Javeus 2023).

Artificiell intelligens (AI) innebär att datorprogram och robotar kan simulera mänskliga kognitiva funktioner. AI-system är utformade för att kunna lära sig från data, dra slutsatser, lösa problem och fatta beslut på ett sätt som liknar mänsklig intelligens. Genom att använda avancerade algoritmer och tekniker som maskininlärning och djupinlärning kan AI-system analysera stora mängder data, identifiera mönster och trender, samt utföra komplexa uppgifter på ett effektivt sätt (PwC Sverige, 2024)

3.1.5 Robotic Process Automation (RPA)

RPA är en programmerad mjukvara som automatiserar vissa arbetsuppgifter som annars skulle utföras manuellt av en människa. Alltså arbetsuppgifter och att följa rutiner. Genom att implementera RPA kan organisationer frigöra tid och resurser genom att låta maskiner utföra uppgifter som tidigare krävde manuell hantering av personal. Denna automatisering av processer med RPA kan leda till ökad effektivitet, kostnadsbesparingar och förbättrad kvalitet i utförandet av arbetsuppgifter (PWC, 2019).

3.2 Teoretisk referensram

I detta avsnitt introduceras och utforskas tre teoretiska ramverk som kommer att användas för att analysera interaktionen mellan revisorer och klienter i den digitala revisionsvärlden.

3.2.2 Social Exchange Theory

Social Exchange Theory fokuserar på ömsesidigheten i relationer och utbytet av resurser mellan människor och grupper. En central tanke inom denna teori är att människor handlar baserat på förväntningar och handlingar kommer att mötas med ömsesidiga fördelar. Det innebär att när en person ger något till någon annan förväntar de sig att få något tillbaka, vilket skapar en form av socialt utbyte (Herda och Lavelle, 2022).

Inom ramen för Social Exchange Theory är det väsentligt att förstå att interaktioner mellan revisorer och klienter kan ses som en form av socialt utbyte där båda parter förväntar sig att insatser och resurser kommer att mötas med ömsesidiga fördelar. I revisor och klientrelationer kan detta innebära att revisorn förväntas leverera en noggrann och pålitlig revision av klientens finansiella rapporter, medan klienten förväntas ge revisorn tillgång till relevant information och samarbeta under revisionsprocessen (Herda och Lavelle, 2022).

Social Exchange Theory bidrar till att förstå hur revisorer och klienter interagerar och utbyter värdefulla resurser i den digitala eran (Herda och Lavelle, 2022). Samtidigt ska revisorn upprätthålla sitt oberoende och sitt förtroende, vilket innebär en balans mellan att skapa goda relationer med klienter och att undvika intressekonflikter (Carrington, 2014).

I en digitaliserad revisionsvärld kan Social Exchange Theory användas som en teoretisk ram för att undersöka relationen mellan revisor och klienter. Med den snabba teknologiska utvecklingen har interaktionen mellan revisor och klienter förändrats betydligt, vilket påverkar hur resurser och information utbyts mellan dem. Genom att tillämpa Social Exchange Theory kan analyseras hur ömsesidigheten i relationerna påverkar samarbetet mellan revisorer och klienter (Herda och Lavelle, 2022).

3.2.3 Transaktionskostnadsteorin

Transaktionskostnadsteorin fokuserar på att analysera och förstå de kostnader som uppstår vid genomförandet av transaktioner mellan olika aktörer. Enligt Williamson (1985) kan teorin enkelt förklaras som att den strävar efter att förstå kostnaderna relaterade till att söka information om köpare och säljare på en marknad samt vid själva utförandet av transaktionen. Enligt Coase (1937) blir det mer kostnadseffektivt att organisera produktionen inom ett företag för att undvika vissa transaktionskostnader. Detta gör det mer fördelaktigt att använda interna resurser istället för att genomföra transaktioner på en öppen marknad.

Genom att förstå och analysera transaktionskostnader kan förklaras bättre varför företag existerar och varför de väljer att organisera sin verksamhet på ett visst sätt. Transaktionskostnadsteorin ger insikter i hur ekonomiska aktörer hanterar osäkerhet, söker information och tar beslut om hur transaktioner ska genomföras för att minimera kostnader och maximera effektiviteten i resursanvändningen (Coase, 1937).

I denna studie kommer transaktionskostnadsteorin användas för att analysera och förstå hur digitaliseringen påverkar revisorns roll och klientrelationer inom revisionsbranschen. Genom tillämpning av transaktionskostnadsteorin kommer forskningen att fokusera på att identifiera och analysera de kostnader och utmaningar som revisorer och klienter möter i den digitala eran. Genom att utforska hur dessa transaktionskostnader påverkar interaktionerna mellan revisorer och klienter,

samt hur de hanterar osäkerhet, söker information och fatta beslut, kommer studien att ge insikter i hur effektiviteten och kvaliteten i transaktionerna kan förbättras.

3.2.4 Agent teorin

Agentteorin, även känd som principal-agent-teorin, är en viktig teoretisk ram inom ekonomi och management som fokuserar på relationen mellan en principal (uppdragsgivare) och den agent (utförare) som handlar på uppdrag av principalen. Teorin undersöker de potentiella konflikter och intressekrockar som kan uppstå när agenten agerar på uppdrag av principalen, och hur dessa kan påverka beslutsfattandet och utförandet av uppdraget. Agentteorin syftar till att analysera incitamentsstrukturer, riskfördelning, kontrollmekanismer och andra faktorer som kan påverka agentens beteende och hur denne agerar för att maximera egna intressen kontra att agera i enlighet med principalen intressen (Jensen och Meckling, 1976).

I denna studie används agentteorin för att förstå interaktionen mellan revisorn (agenten) och klienten (principalen). Agentteorin används för att analysera hur revisorn, som agerar på uppdrag av klienten, navigerar mellan att maximera egna intressen och att agera i enlighet med klientens intressen (Jensen och Meckling, 1976).

Revisorns oberoende är en central princip inom revisionsbranschen som syftar till att säkerställa att revisorn agerar objektivt, opartiskt och utan påverkan av externa intressen. Revisorns oberoende är avgörande för att säkerställa att revisorns bedömningar och uttalanden är tillförlitliga och trovärdiga för användarna av de finansiella rapporterna (Carrington, 2014).

Därmed är agentteorin användbar teoretisk ram för att analysera hur revisorns oberoende och relationen till klienten påverkas av digitaliseringen och automatiseringen inom revisionsbranschen. Samtidigt är det relevant att undersöka hur revisorn kan balansera mellan att upprätthålla oberoende och att skapa positiva kundrelationer i den digitala eran.

3.2.5 Tidigare forskning

Nedanför presenteras tidigare forskning om digitalisering, möjligheter och utmaningar med automatisering inom revisionsprocessen. Därefter diskuteras även relationen mellan revisorn och klienten.

Digital transformation inom revision

Den digitala transformationen inom revisionsbranschen innebär en betydande övergång från traditionella arbetsmetoder till digitala processer och verktyg för att förbättra och effektivisera revisionsprocessen. Genom att implementera digitala teknologier och automatisering kan revisorer och revisionsbyråer öka sin produktivitet, minska risken för fel och höja kvaliteten på sitt arbete. Denna utveckling möjliggör för företag att utnyttja dataresurser på nya och innovativa sätt. Samtidigt har digitaliseringen visat sig minska tidsåtgången för revisorer att sammanställa och granska finansiell information inför rapporterna. Vilket avsevärt förbättrar effektiviteten i denna process (Ghasemi m.fl., 2011).

Möjligheter och utmaningar med digitalisering och automatisering

Automatisering har en betydande inverkan på revisionsprocessen genom att effektivisera och förbättra olika delar av revisionen. Genom att automatisera rutinmässiga uppgifter som datainsamling, dataanalys och rapportgenerering kan revisionsprocessen göras effektivare. Det frigör tid för revisorer att fokusera på mer på rådgivning och analytiska uppgifter, vilket möjliggör utförandet av mer avancerade analyser och bedömningar med hjälp av avancerade dataanalysverktyg och AI-algoritmer. Genom att automatisera processer som tidigare var tidskrävande och manuella kan revisorer snabbare och mer effektivt identifiera mönster, avvikelser och potentiella risker i finansiell information. Stora revisionsfirmor fortsätter att satsa på teknologi och införa AI-verktyg i processer för att förbättra effektiviteten (Kokina & Davenport, 2017).

En utmaning som följer med den teknologiska utvecklingen inom revisionsbranschen är att strävan att automatisera vissa delar av revisionsprocessen kan leda till att informationen som används för att träna AI-system innehåller fördomar eller orättvisor. Dessa fördomar kan oavsiktligt överföras till den automatiska revisionsprocessen, vilket kan resultera i olika former av partiskhet i beslutsfattandet och potentiellt leda till felaktiga resultat (Kokina och Davenport, 2017).

Revisorns roll och klientrelationer

Digitalisering och automatisering inte bara kommer att förändra hur revisorer arbetar, utan även vilka kompetenser som krävs av dem. Enligt Jun (2023) förväntas revisorer ha en ökad förståelse för dataanalys, IT-säkerhet och digitala verktyg för att effektivt utföra uppgifter i den digitala världen. Denna utveckling understryker behovet av att revisorer anpassar sig till den teknologiska transformationen och förvärvar nya färdigheter för att möta de krav som den digitala eran ställer på dem.

Samtidigt, enligt Rennie, Kopp och Lemon (2010) är revisorns roll av avgörande betydelse för att skapa förtroende och tillförlitlighet i finansiella rapporter. Revisorns oberoende är central i denna roll och testas när väsentliga felaktigheter upptäcks. Konflikter mellan revisorer och klienter är inte ovanliga och kan påverka relationen. Revisorer står inför dilemmat att balansera sitt oberoende med att upprätthålla positiva kundrelationer.

I en studie utförd av Wang och Tuttle (2009), som refereras av Rennie et al. (2010) visade resultaten att hålla fast vid vissa frågor inte nödvändigtvis försämrar relationen mellan revisorer och klienter. Det poängterades att upprätthålla oberoende inte behöver vara skadligt för relationen, vilket utmanar den vanliga uppfattningen inom branschen.

En fördel med digitalisering är att den minskar mängden av pappersarbetet och all data istället förvandlas till digitalformat. Vilket innebär att revisionsarbetet blir mer organiserat och lätt kontrollbart (Andersson och Engström, 2017).

Enligt Romero och Vasarhelyi (2014) konstaterar att traditionella arbetssättet innebar mängder av papper och pärmar som tog avsevärt mycket tid som hade kunnat tillbringats åt noggrann granskning. Istället gick denna tid åt till att sortera och hantera pappersdokumenten manuellt, då det inte fanns tillgång till datorer som kunde lagra och snabbt hämta all relevant data på kort tid. Den digitala transformationen har förändrat det traditionella arbetssättet. Vilket har underlättat Revisorernas vardagliga arbete (Book och Söderström, 2019).

I dag sker en stor del av revisionsarbete digitalt vilket gör det enklare för revisorer som åker ut till klienter i syfte till att arbeta hos de (Andersson och Lundin, 2019). Vidare berättar författarna att Revisorer inte behöver bära med sig papper och pärmar utan det kan räcka med att de tar med sig en data som de kan jobba hos klienter.

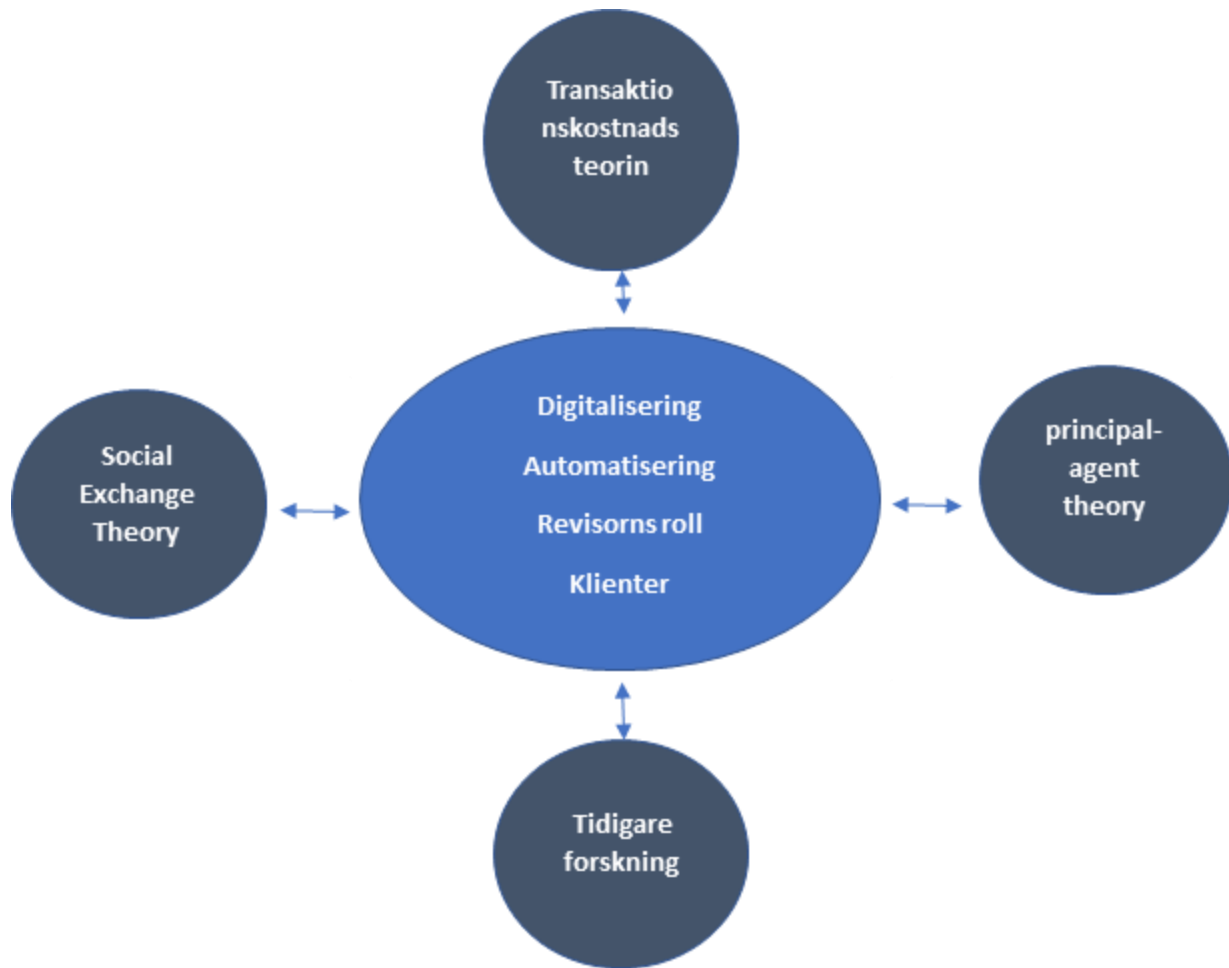
Ruyter och Wetzel (1999) framhäver i sin artikel att engagemang, särskilt emotionellt engagemang, spelar en stor roll i revisor- och klientrelationer. De genomförde en E-postundersökning där 883 frågeformulär skickades via e-post till både revisorer och klienter. Resultatet av denna undersökning visar att servicekvalitet och förtroende spelar en viktig roll i revisor- och klientrelationer. En engagerad revisor skapar ökat förtroende. Vidare argumenterar de för att ett bredare utbud av tjänster som revisorer kan erbjuda klienter leder till nya kontakter för både revisorer och klienter.

Av artikeln som är skriven av Richard (2006) framgår att relationen mellan revisor och klienterna kategoriseras professionellt vilket innebär att det omfattas av detaljerade standarder och uppförandekoder. Författaren vidare påstår att den professionella relationen ska kombineras med en personlig relation för att nå en bättre relation nivå med klienten. Den personliga relationen kan förknippas med Social Exchange Theory som definieras ovan.

Enligt Richard (2006) beskriver att den personliga relationen utvecklas genom tiden de samarbetar. Relationen mellan revisor och klient inledningsvis börjar med ett uppdragskontrakt vilket sker på ett formellt sätt. Den regelbundna kommunikationen mellan revisorer och klienter leder till blandade känslor vilket skapar ett vänskapligt band emellan parterna. Därutöver bildas fram en mer informell och personlig relation mellan revisorer och klienter.

3.3 Teoretisk modell

Den teoretiska modellen som används i studien fungerar som en strukturerad ram för att analysera och förstå hur digitaliseringen påverkar revisorns roll och klientrelationer inom revisionsbranschen. Genom att integrera teoretiska perspektiv exempelvis Social Exchange Theory, Transaktionskostnadsteorin och agentteorin samt tidigare forskning ger modellen en vägledning för att undersöka hur interaktioner mellan revisorer och klienter har förändrats i den digitala eran. Genom att använda dessa teoretiska perspektiv kan en få en djupare förståelse för hur revisorer navigerar de nya krav och möjligheter som följer med digitaliseringen och automatiseringen inom revisionsbranschen. Modellen hjälper också till att belysa hur revisorer kan balansera mellan att upprätthålla sitt oberoende och samtidigt skapa positiva kundrelationer i den digitala eran. Genom att integrera tidigare forskning i modellen ges en helhetsbild av hur digitaliseringen påverkar revisorns roll och klientrelationer, vilket kan bidra till en mer nyanserad och djupgående analys av ämnet.

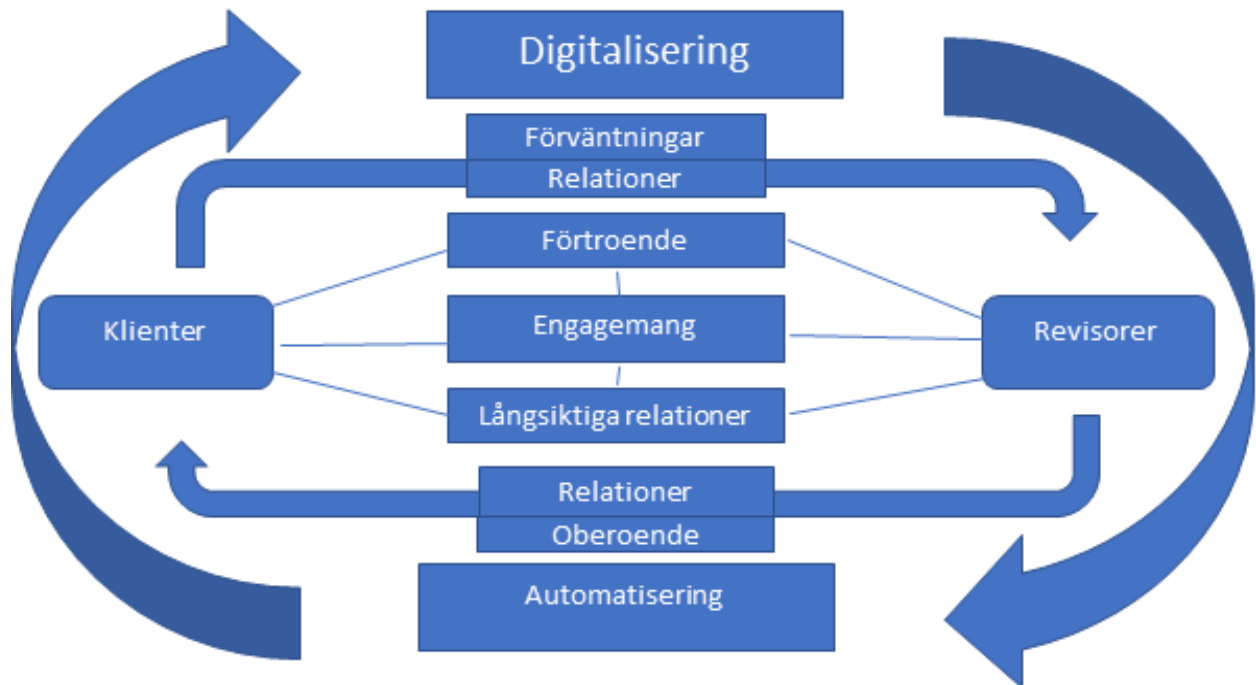


Figur 2: Teoretisk modell

Modellen hjälper också till att belysa hur revisorer kan balansera mellan att upprätthålla sitt oberoende och samtidigt skapa positiva kundrelationer i den digitala eran. Genom att integrera tidigare forskning i modellen ges en helhetsbild av hur digitaliseringen påverkar revisorns roll och klientrelationer, vilket kan bidra till en mer nyanserad och djupgående analys av ämnet.

3.4 Undersökningsmodell

Utifrån studiens teoretiska ramverk har en undersökningsmodell skapats med syftet att besvara studiens forskningsfråga. Modellen illustrerar en cyklisk process där digitalisering och automatisering påverkar relationerna mellan klienter och revisorer inom revisionsbranschen. Genom denna modell framgår det att digitalisering och automatisering har en direkt inverkan på engagemang, förtroende, långsiktiga relationer, förväntningar, oberoende och övriga relationer mellan revisorer och klienter.



Figur 3: Undersökningsmodell - Varli, D., Arisha, A., & Dragosavljevic, S. (2020).

Modellen tydliggör att den ökade digitaliseringen och automatiseringen förändrar dynamiken mellan revisorer och klienter, vilket kräver att revisorer utvecklar nya kompetenser för att möta de nya kraven och förväntningarna från samhället. Genom att integrera teoretiska perspektiv som Social Exchange Theory, Agent teorin och Transaktionskostnadsteorin analyseras hur interaktionerna mellan revisorer och klienter förändras i den digitala eran. Modellen betonar vikten av att revisorer balanserar mellan oberoende och positiva kundrelationer i en digitaliserad värld.

3.5 Intervjufrågor

I detta avsnitt introduceras hur intervjufrågor är formulerade utifrån tidigare forskning och teoretiska ramverk.

3.5.1 Bakgrundsfrågor

För att utforska studiens ämne har en intervjuguide utvecklats för att vägleda undersökningen. I intervjuguiden har bakgrundsfrågor inkluderats till exempel, om respondenten vill förbli anonym. En fråga om respondentens bakgrund som revisor respektive rollen på företaget samt en fråga om utbildning och erfarenhet.

Enligt Bryman och Bell (2017) är det viktigt att respektera respondenternas integritet genom att erbjuda möjligheten att förbli anonym, vilket underlättar att ha en öppen och ärlig dialog under intervjun. Genom att inkludera frågor om respondenternas bakgrund som revisor och specifika roll på företaget ger möjligheten att välja rätt urval som är relevant till studien.

3.5.2 Digitalisering

Enligt Romero och Vasarhelyi (2014) har revisionsarbetet genomgått en betydande förändring från pappersarbete till en ökad digitalisering, vilket fortsätter att växa idag. Därav uppstår frågan om hur dagens revisorer upplever den snabbt växande digitaliseringen i de företag där de arbetar. Andersson och Lundin (2019) hävdar att en betydande del av revisionsarbetet utförs digitalt, vilket väcker frågan om hur mycket av de traditionella arbetsätten som fortfarande återstår idag. Den digitala transformationen har möjliggjort för revisorer att arbeta mer tidseffektivt genom implementering av digitala teknologier för att öka produktiviteten (Ghasemi m.fl., 2011). Detta leder till frågan om hur mycket tid som faktiskt sparas i samband med digitala transformationer. Andersson och Engström (2017) påpekar i sin artikel att den digitala transformationen gör revisionsarbetet mer organiserat och kontrollerbart genom att minska mängden pappersarbete. Det är därför intressant för studien att undersöka vilka specifika delar av revisionsprocessen som har digitaliserats.

3.5.3 Frågor om automatisering

Frågan om hur långt automatiseringen har kommit inom revisionsprocessen är avgörande betydelse då den knyter an till tidigare forskning som diskuterar automatiseringens påverkan på branschen. Genom att utforska detta kan en få insikter i hur teknologiska framsteg har påverkat revisionsprocessen och revisorns roll. Tidigare forskning har visat att automatisering kan leda till effektivisering av processer men också medföra utmaningar såsom potentiell partiskhet och felaktiga resultat (Kokina och Davenport, 2017).

Frågan om att identifiera specifika programvaror som används för att automatisera arbetsuppgifter inom revisionsbranschen är av stor vikt då det har visats att många företag använder sig av teknologier som Robot process automatisering (RPA) och Artificiell Intelligens (AI) för att effektivisera revisionsprocesser. Därav uppstår frågan om de kan nämna någon programvara som automatiserar arbetsuppgifter?

Enligt Andersson och Engström (2017) kan automatisering av arbetsuppgifter i revisionsprocessen potentiellt överföra fördomar eller orättvisor till den automatiska processen. Denna fråga är relevant att inkludera i intervjuguiden för att utforska hur revisorer hanterar och är medvetna om risken för fördomar eller orättvisor som kan uppstå i samband med automatisering av vissa delar av revisionsprocessen.

Enligt Far (2022) är automatisering i en tillväxtfas och vissa delar av revisionsprocessen kan redan automatiseras med avancerad teknik. Denna fråga om möjligheten att automatisera hela revisionsprocessen är relevant att inkludera i intervjuguiden för att undersöka revisorernas syn på automatiseringens omfattning och potential inom branschen. Genom att diskutera denna fråga kan en få insikter om hur revisorer ser på automatiseringens roll i revisionsprocessen och hur de bedömer möjligheterna och utmaningarna med att automatisera olika delar av sitt arbete.

3.5.4 Frågor om revisorns roll

Frågan om hur digitaliseringen och automatiseringen har påverkat revisorns roll inom revisionsbranschen är formulerad utifrån Författarna till studien som diskuterar digitaliseringens och automatiseringens påverkan på revisorns roll inom revisionsbranschen Andersson och Engström (2017).

I enlighet med agentteorin, där revisorn agerar som en agent åt klienten (principal), är revisorns oberoende av stor vikt för att säkerställa att revisorn agerar i klientens bästa intresse och inte låter sig påverkas av klientens önskemål eller påtryckningar (Jensen och Meckling, 1976). Genom att undersöka oberoendets roll i revisionen och om det kan ge grund till konflikter mellan revisorn och klienten, kan en få insikt i hur revisorns oberoende påverkar relationen mellan revisorn och klienten och hur detta kan påverka revisionens kvalitet och förtroende (Carrington, 2014). Därför är det relevant att inkludera frågor om revisorns oberoende och dess potentiella konflikter i intervjuguide för att förstå hur agentteorin och revisorns oberoende påverkar interaktionen mellan revisorn och klienten inom revisionsbranschen i den digitala världen.

Enligt Andersson och Engström (2017) har det observerats att digitaliseringen inom revisionen leder till en ökad användning av digitala verktyg och teknologier för att effektivisera arbetsprocesserna och spara tid och resurser. Genom att övergå till digitala arbetsflöden kan revisorerna fokusera mer på analytiska uppgifter och skapa en närmare relation med klienter. Mot denna bakgrund är det relevant att inkludera frågor om digitaliseringens påverkan på relationen mellan revisorn och klienten i intervjuguide för att förstå hur den digitala transformationen påverkar samarbetet mellan revisorn och klienten inom revisionsbranschen.

3.5.5 Frågor om relationen med klienten

Frågan om hur har digitalisering påverkat er relation med klienterna är av avgörande betydelse då den anknyter till Andersson och Lundins (2019) observationer. En betydande del av revisionsarbetet utförs numera digitalt, vilket har möjliggjort för revisorer att arbeta hos klienter utan att behöva bära med sig papper och pärmar. Denna digitalisering har inte bara effektiviserat arbetsprocesserna utan även förändrat dynamiken i revisor och klientrelationer.

Frågan om hur engagemang kan öka förtroendet för klienter och följdfrågan om hur revisorer hanterar att vara oberoende är formulerade utifrån teorierna om Social Exchange Theory och Transaktionskostnadsteorin och agentteorin som diskuteras i studien. Enligt en undersökning gjort av Ruyter & Wetzel (1999) kan revisorns engagemang för klienternas behov och önskemål bidra till att stärka förtroendet hos klienterna. Samtidigt är det av stor vikt att revisorn hanterar sin oberoende roll på ett professionellt sätt för att säkerställa objektivitet och integritet i revisionsprocessen.

När det gäller frågan om hur säkra revisorerna är på resultatet i samband med automatisering av arbetsuppgifter, och följdfrågan om hur bekväma klienterna känner sig med de levererade resultaten, är dessa frågor formulerade med hänsyn till tidigare forskning som betonar att automatisering kan öka effektiviteten och noggrannheten i revisionen. Det är viktigt att revisorerna är trygga med de automatiserade resultaten för att kunna leverera en pålitlig revisionstjänst. Samtidigt är det avgörande att klienterna känner sig bekväma och nöjda med de automatiserade resultaten för att upprätthålla en positiv relation mellan revisorn och klienten.

4. Empiri

I detta avsnitt presenteras de empiriska resultaten som framkommit från de genomförda intervjuerna. Kapitlet fokuserar på att redovisa resultaten av undersökningen som utförts genom intervjuer med revisorer och klienter.

4.1 Revisorer

I detta avsnitt presenteras resultaten från intervjuerna med Revisorerna. Svar på frågor om digitalisering, automatisering, revisorns roll och relationen med klienter kommer att presenteras för att ge en djupare förståelse för hur revisorer upplever och hanterar dessa förändringar inom revisionsbranschen.

4.1.1 Digitalisering

Revisorer (R1, R2, R3 och R4) lyfte fram användning av digitala verktyg i revisionsprocessen och hur processen har effektiviserat jämfört med tidigare när det var traditionellt arbetssätt. R1 kommenterade: *“vårt revisionsverktyg är digitalt och det är hela vår revision dokumenteras. Egentligen hela processen, från inledande analys, planering, riskbedömning, granskning och rapportering kan ske digitalt vilket även rekommenderas.”*(R1). R3 tillade: *“...det blir mer tidseffektivt och man behöver inte längre bläddra i pärmar med papper. I stället kan man enkelt söka fram det online eller ha allt samlat i vårt verktyg. Jag ser bara positiva aspekter i det hela.”* (R3). Samtliga revisorer var överens om att digitaliseringen har revolutionerat revisionsprocessen och påpekade att övergången till digitala verktyg har haft en positiv inverkan på effektiviteten och noggrannheten.

R2 delar samma uppfattning som R1 och nämner detta under intervjun. *“Ja, definitivt. Digitaliseringen har verkligen förändrat hur vi arbetar. Jag har varit med om över 22 år i branschen, och jag kan säga att det ser helt annorlunda ut nu jämfört med hur det var förr. Vårt revisionsverktyg är nästan helt digitaliserat nu, och det är fantastiskt hur mycket smidigare och effektivare hela processen har blivit.”*(R2). Trots detta var revisorerna överens om att det fortfarande finns vissa delar av revisionsprocessen som hanteras manuellt, vilket R1 bekräftade under intervjun: *“Det finns delar i vår process som fortfarande genomförs manuellt. Exempelvis avstämningar/stickprov mot fakturor, samt granskning och underskrift av årsredovisningar/revisionsberättelser.”* (R1). Utifrån ett helhetsperspektiv har nästan digitalisering övertagit det manuella arbetet.

R4 förklarade att det delvis beror på att vissa granskningar kräver mänsklig inblick och erfarenhet: *"Även med all den digitala tekniken finns det moment som kräver en revisor med djup kunskap och erfarenhet. Det handlar inte bara om att kontrollera siffror, utan också om att förstå sammanhang och identifiera eventuella avvikelser."*(R4). Trots detta är samtliga revisorer optimistiska om framtiden för digitaliseringen inom revisionen. De ser möjligheter att ytterligare digitalisera processer och minimera manuella inslag. Som R2 uttryckte det: *"Vi är på väg mot en helt digitaliserad framtid. Ju mer vi kan digitalisera, desto mer kan vi fokusera på att tillföra värde för våra kunder genom att ge dem bättre insikter och rådgivning."*(R2). Digitalisering befinner sig i en potential tillväxt fas och i snar framtid kommer allt vara digitaliserat.

4.1.2 Automatisering

Automatisering inom revisionsprocessen ses som en positiv utveckling av revisorerna. Många företag har implementerat artificiell intelligens (AI) för att automatisera revisionsprocessen, med syftet att spara tid samt säkra smidighet och effektivitet i arbetet. R1 kommenterade: *"Jag skulle säga att vi har kommit en bra bit. Vi på GT jobbar internationellt och nationellt för att automatisera så många processer som möjligt, och det kommer nya delar hela tiden. Exempelvis har vi automatiserat prickning av årsredovisning, vilket innebär att systemet själv läser av årets balans- och resultaträkningar och jämför dem med förra årets årsredovisning för att säkerställa att beloppen stämmer. Detta är bara ett exempel på hur tekniken hjälper oss att spara tid och minimera risken för mänskliga fel. Ja, vi har många arbetsuppgifter som är automatiserade."*(R1). Automatisering växer också småningom vilket kan leda till arbetsuppgifter som hanteras av människor kommer ersättas av maskiner.

R2 bekräftade R1:s beskrivning och tillade att AI och automatisering inte bara bidrar till ökad effektivitet utan även till förbättrad noggrannhet. *"Med AI kan vi analysera stora mängder data mycket snabbare än vad vi kunde tidigare. Detta innebär att vi kan upptäcka avvikelser eller potentiella fel tidigare i processen, vilket gör revisionen mer pålitlig. Dessutom kan AI-verktyg hjälpa oss att identifiera mönster och trender som vi kanske inte hade sett annars, vilket kan vara värdefullt för våra kunder."*(R2). En sak som påpekas som viktigt är att inte ha allt för automatiserat eller AI baserat då kan förståelsen av grundet i processen försvinna.

Även om automatisering har många fördelar, nämnde R3 att det är viktigt att inte glömma den mänskliga faktorn i revisionen. *"Även med all teknik är det viktigt att vi behåller den mänskliga sidan av vårt arbete. Det handlar inte bara om att kontrollera siffror utan även om att förstå sammanhanget och bygga förtroende med kunderna. Automatisering ska inte ersätta det mänskliga samspelet utan snarare förstärka det."* (R3). Detta tyder på att den mänskliga interaktionen i processen spelar roll för pålitlighet av resultat.

Automatisering erbjuder uppenbara fördelar, men som R3 noterade är det viktigt att behålla en balans mellan teknik och mänsklig samspelet för att säkerställa ett starkt och pålitligt förhållande med kunderna. Övergång till att automatisera hela revisionsprocessen, kommer i alla fall ske så småningom vilket R1 påpekar också *"Man kommer säkert automatisera fler och fler moment i revisionsprocessen. Sedan den här traditionella avstämningen och man stämmer av årsredovisning emot underlag och siffror kommer ju säkerligen garanterat kunna automatiseras så att man inte längre behöver sitta och jämföra att få dokument med varandra att stämma överens. Den biten kommer att försvinna helt och hållet."* (R1). Revisorerna påpekade också att automatisering kommer att fortsätta utvecklas, och R1 bekräftade att det kommer att bli möjligt att automatisera allt fler moment i revisionsprocessen.

Samtliga revisorerna är överens om att automatisering kommer att fortsätta utvecklas och att fler delar av revisionsprocessen kommer att bli automatiserade. R1 och R2 framhåller att den traditionella avstämningen, där olika dokument manuellt jämförs för att säkerställa att siffrorna stämmer, kommer att bli helt automatiserad. R1 konstaterade: *"Det är troligt att vi i framtiden inte längre behöver manuellt jämföra dokument, eftersom den processen kan automatiseras helt."* (R1). Detta uppfattas positivt med tanke på utveckling av teknologin i revisionsprocessen kommer underlätta arbetet samtidigt kommer kvaliteten hållas.

4.1.3 Revisorns roll

I dagens läge är relationen helt annorlunda med tanke på digitalisering. Vilket har minskat kundkontakten, det sker digitalt i stället. R1 hävdar att *"Det blir ju mindre kundkontakt på plats. Förut så var du ute hos kunder konstant för då behövde vi ju ha tillgång till deras underlag pärmar"*

och dylikt. Så då var man ju hos kunden och arbetade. Då kanske man på ett sätt fick en annan relation med kunderna när man var ute hos de”. med tanke på minskning av fysiska möten är det ändå viktigt att lägga energi på att hålla kontakten för att ha koll på klientens situation.

Det är viktigt att hålla kontakten konstant med klienten för att fortsätta ha en god relation. Det lyfts fram av R1, ”*idag får vi in underlag från kunderna och genomför sedan revision. Om vi har några frågor kontaktar vi dem. Istället för att vara ute och eventuellt diskutera frågor på plats. Så att jag tror att det blir svårare att hålla samma kundrelation. Man måste nog lägga lite mer energi på det alltså för att få en god relation. Att man hörs av mer kontinuerligt. Kanske under året per telefon där man ställer frågor hur det går om dom har några frågor eller svara och försöka ha god relation.”* Revisorer påpekar att det är avgörande för en god relation med klienten att hålla regelbundet kontakten. Samtidigt ska inte glömmas oberoendeställningen.

R1 lyfter upp att oberoende inte skapar mycket konflikt, med tanke på att de kontrollerar oberoendeställningen innan de accepterar ett uppdrag. R1 säger ”*Vi tar oss inte an en kund, man gör ju ofta kontrollen innan man accepterar kunden. Så att vi inte får ha kunder och begär beroende men däremot så kan det uppstå tvister. Det finns ju olika delar i oberoendet, inte bara till partsställning av kompis beroendet, men i stora drag så tror jag inte skapas så mycket eftersom vi inte ska ta oss an kunden från början. Utan, då får man ju säga att ja, men jag kan inte vara din revisor på grund av det här. Vi är kompisar eller vi har arbetat med varandra i 10 år så att ja. Det ser inte bra ut liksom, så det tror jag de flesta kunder accepterar också.* Det bekräftas att oberoende är en del av revisoryrket.

Oberoendet är det viktigaste delen i revisionsprocess vilket framgår av R1” *Revisorens oberoende är viktig del inom revisionprocessen. Skulle en revisor till exempel vara kompis med en i bolaget så kan man ju kanske göra något för dem. Exempelvis att man ser över, att man inte tycker att behöva ändras eller sådan delar. Främst viktig skulle jag säga det kompis oberoendet. Det är i stort sett det är det viktigaste.”* Revisorer lyfter upp att visa engagemang för klientens verksamhet har stor betydelse för att få klientens förtroende.

4.1.4 Relationen med klienter

Starkt engagemang kan leda till ökat förtroende vilket revisor 1 och 3 är eniga om. R1 påstår ”*Ja, men ett starkt engagemang från oss tror jag att det kan leda till ökad förtroende. Revisorerna kan*

ju absolut öka förtroendet och relationen genom att visa engagemang att man är intresserad av deras bransch deras verksamhet att man vill hjälpa till. Så tror jag att det skapar bättre relation och ett större förtroende från kunden". Detta visar att engagerade revisorer, som uppvisar genuint intresse för kundens bransch och verksamhet, bidrar således till starkare relationer och ett högre förtroende från kunden.

Det skulle inte spela stor roll om kontakten hållas digitalt eller på plats så länge det sker kontinuerligt det framgår av R2 *"Det är ju i sig så uppenbart sen. Om man går på plats eller tar det via telefon där tror jag kanske inte spelar så stor roll, utan det handlar nog om att man har kontinuerlig kontakt och bollar ideer och frågeställningarna som man inte hittar svar på. Det handlar inte bara om att gå igenom siffrorna för att säkerställa att allt stämmer. Det handlar också om att vara intresserad av att hjälpa bolaget framåt och att inte bara se det som en vanlig revision där man går igenom siffrorna och sedan avslutar. Istället bör man var mer som en rådgivare och intresserad av bolagets verksamhet och vara villig att delta i diskussioner. Jag tror att genom att ha denna inställning får man en bättre relation med kunden och bygger större förtroende."* R2 menar att kontinuerlig kontakt och interaktion, oavsett om den sker personligen eller via telefon, är avgörande. Det handlar om att aktivt delta i diskussioner, bidra med idéer och stödja bolagets framsteg. Genom att anta denna inställning och vara engagerad som en rådgivare, inte bara en revisor, kan man bygga en starkare relation med kunden och öka förtroendet.

Ofta finns det en viss hotbild av kompisrelationer som påverkar oberoendet vilket R1 berättar: *"ofta finns det en viss hotbild av partsställning och kompisrelationer som kan påverka oberoendet. På så sätt kanske man inte bygger upp samma typ av relation när man är på andra platser eller på kontoret jämfört med när man kommunicerar via telefon. Att vara hos kunden fysiskt flera gånger om året kan skapa en annan typ av relation."* Det framhävs att vara fysiskt närvarande hos kunden flera gånger om året kan skapa en annan typ av relation jämfört med att kommunicera via telefon eller vara på kontoret.

Resultatet som levereras till klienter är 100 procent tillförlitliga med tanke på verktygen kontrolleras några gånger innan den lanseras. Vilket R3 berättar: *"Det vi får till oss ska ju vi kunna lita på till 100 procent. Det måste vara korrekt. Sedan vet jag att vi har ju en grupp som sitter med det där nationellt och internationellt och ta fram innan de lanserar verktyg. De genomför flera tester innan verktygen lanseras för att säkerställa att det inte finns några fel. När verktygen väl når oss, litar jag och mina kollegor på dem till 100 procent. Eftersom de har genomgått så många*

tester och kontroller innan lansering. De får helt enkelt inte bli fel. Eftersom konsekvenserna kan bli allvarliga.” Detta säkerställer att klienterna alltid får högsta möjliga kvalitet och kan känna sig trygga med de levererade resultaten.

4.2 Klienter

I detta avsnitt presenteras resultaten från intervjuerna med klienterna. Svar på frågor om digitalisering, automatisering och relationen med revisorn kommer att presenteras för att ge en djupare förståelse för hur klienterna upplever och hanterar dessa förändringar inom revisionsbranschen.

4.2.1 Digitalisering

Klienterna (K1, K2 och K3) framhöll under intervjun att digitalisering har haft en betydande inverkan på deras verksamheter. K1, K2 och K3 nämner att de kommer i kontakt med revisorer via mejl, teams och telefon beroende på ärendet. Vidare nämner K1 hur de använder sig av en krypterad sida vid revision där de får förfrågningar och laddar upp underlag (krypterat). *“Vid revision har vi en krypterad sida som vi får förfrågningar till och där vi laddar upp underlag (krypterat) Där kan vi också skicka meddelanden. Kontakt sker annars via mejl/Teams och telefon beroende på ärendet.”* (K1). Vidare framhöll K1 att bokföringen sker numera huvudsakligen digitalt och kommenterar följande: *“Bokföringen sker för det mesta digitalt, fil-inläsningar istället för manuella bokningar, underlag till bokföring sparas digitalt ungefär 80% av bokföringen sker digitalt. Kommunikationen med Revisorer är 90% digitalt uppskattningsvis.”* (K1). Detta tyder på att mycket av arbetsuppgifterna sker digitalt.

Å andra sidan har K2, K3 och K4 inte ännu digitaliserat sin bokföring och befinner sig i en uppstartsperiod där de undersöker möjligheterna att digitalisera sin bokföring. *“Vi är medvetna om digitalisering och är inne i en uppstartsperiod där vi ser över vad och hur vi kan digitalisera vår bokföring.”* (K2). Detta visar en variation i klienternas digitaliseringsnivåer och deras strävan att anpassa sig till den digitala världen medan vissa redan har integrerat digitala verktyg och processer i sin verksamhet, befinner sig andra fortfarande i uppstartsfas för att implementera digitala lösningar.

Samtliga klienter är överens om att digitaliseringen har ökat tidseffektiviteten i deras arbete. Genom digitala möten kan både revisorer och kunder spara tid, samtidigt som det minskar behovet av resande och därmed även kostnaderna för resor. K1 framhåller detta med orden:

"Vi kan vara fler på Teamsmöten jämfört med tidigare och behöver inte alltid ha fysiska möten då våra revisorer från Stockholm undviker restid och hotellövernattningar i samband med revision"

(K1). Dessutom delar K2, K3 och K4 samma syn på denna utveckling och ser liknande potential för att öka effektiviteten och minska kostnaderna genom digitalisering. K4 kommenterar: *"Vi ser verkligen fördelarna med att minska vårt beroende av fysiska möten och istället använda digitala plattformar för att effektivisera vår kommunikation med revisorer. Det är uppenbart att digitaliseringen kan spara både tid och pengar för vår verksamhet".* K3 tillägger: *"Vi ser definitivt potentialen i att spara både tid och pengar genom att investera i digitala verktyg och processer."*

Den eniga åsikten bland klienterna understryker hur digitalisering inte bara förändrar arbetsprocesser utan också bidrar till ökad effektivitet och kostnadsbesparing.

4.2.2 Automatisering

När det kommer till att automatisera arbetsprocesser finns det skillnader mellan Klient 1 och Klient 2 och 3. Klient 1 har tagit steg mot automatisering men har ännu inte nått fullständig automatisering. De är aktivt involverade i att automatisera arbetsmomentet både internt på Dalarnas och för hela Länsförsäkringar-gruppen. K1 kommenterar: *"..... jobbar aktivt med att automatisera vårt arbetsmoment, både hos oss på Dalarnas och för Länsförsäkringar som grupp. Vi försöker frångå manuella bokföringar och utvecklar fil-inläsningar, vi har AI till hjälp att förkontera leverantörsfakturor innan de skickas på attest (digitalt) AI lär sig mer och mer för varje dag. Vi försöker undvika att "klipp och klistra" vid bokföring utan hämtar automatiskt nya värden direkt genom att läsa in det från källan, vilket vi bygger i Excel."* Å andra sidan har de andra klienterna ännu inte kommit lika långt i automatiseringsprocessen. Även om de ser värdet i att automatisera vissa arbetsmoment, har de inte vidtagit lika konkreta åtgärder som klient 2. Enligt K2 *"Vi ser möjligheter att automatisera hanteringen av leverantörsfakturor, men har ännu inte implementerat några system eller lösningar."* K3 och K4 delar också uppfattningen som K2. K3 kommenterar *"Vi ser stor potential i att automatisera vissa av våra arbetsuppgifter, särskilt hanteringen av leverantörsfakturor, med hjälp av AI-teknologi."* Det är tydligt att klienterna har olika utgångspunkter och framsteg när det gäller automatisering, men de delar alla en gemensam strävan efter att effektivisera och modernisera arbetsprocesser genom automatisering. Samtliga

klienter är på olika nivåer när det gäller automatisering, men de strävar alla mot samma mål att förbättra effektiviteten och modernisera arbetsprocesser genom användning av automatiseringsteknik.

4.2.3 Relationen med revisorn

I takt med ökande digitalisering upplever samtliga klienter att relationen med revisorerna har påverkats positivt genom digitaliseringen, då de kan dela filer och ladda upp digitala underlag vilket sparar tid och möjliggör bättre kommunikation. K1 berättar: *“Relationen har påverkats positivt, vi kan dela filer, ladda upp underlag som redan är digitala (tidigare skannades allt och mejlades) tidsbesparingen är enorm hos oss och vi upplever även att vi kan ”visa och berätta” bättre när vi kan dela skärm över Teams mot tidigare så satt Revisorerna och tittade över axeln och vi visade vad vi gjorde.”* Detta understryker digitaliseringens positiva inverkan på arbetsprocesser och samarbete mellan klienter och revisorer.

Trots fördelarna med digitaliseringen påpekar K1 en nackdel med den ökade digitaliseringen, nämligen bristen på personlig kontakt med revisorerna. De framhäver att den tidigare möjligheten till personliga möten bidrog till en djupare förståelse för varandra. *“Nackdelen är att man inte lär känna sina revisorer på samma sätt utan att det numera blir bara arbetsrelaterat. Jag menar när man träffar en person fysiskt så får man en bättre bild och förståelse hur en människa är/fungerar. Men kroppsspråk och annat. Jag upplever att det är lättare att förstå vad en människa vill ha/få veta om man känner den mer personligt (vad som är personligt hos denne) man få en bättre dialog.”* K1 menar att den ökade digitaliseringen har lett till förlusten av denna djupa personliga kontakt med revisorerna.

K2 och K4 delar inte K1:s uppfattning om den negativa påverkan av digitaliseringen på relationen med revisorn. Tvärtom kommenterar K4: *“...att det inte har skett någon betydande påverkan på situationen. Vi har funnit att teknologin faktiskt kan förstärka kommunikationen och effektivisera våra samarbeten.”* K4 pekar på att de inte ser någon betydande förändring i situationen till följd av digitaliseringen. De anser att de digitala verktygen faktiskt bidrar till att förbättra och effektivisera samarbetet med revisorn.

K3 uttrycker att digitaliseringen har haft en positiv effekt på deras relation med revisorn. De lyfter fram att det är betydligt smidigare att kommunicera och komma i kontakt numera jämfört med den tidigare kommunikationen via brev. K3 säger: *“Digitaliseringen har verkligen förbättrat vår relation med revisorn. Det är så smidigt att komma i kontakt numera. Tidigare var det alltid brev hit och dit, men nu är revisorn bara ett samtal bort. Det sparar oss inte bara tid utan också kostnader.”* K2, K3 och K4 framhäver fördelarna med digitaliseringen, såsom förbättrad kommunikation och effektivitet i revisionsprocessen. De klienterna uppskattar möjligheten att dela digitala filer och att ha smidigare interaktion med revisorerna genom digitala verktyg.

Å andra sidan uttrycker både K1 en viss oro över bristen på personlig kontakt och djupare förståelse som kan uppstå på grund av den ökade digitaliseringen. Även om K4 inte uttrycker samma oro över bristen på personlig kontakt, betonar de vikten av den etablerade relationen med revisorn för att upprätthålla förtroendet för revisionen, vilket kan ses som en likhet med K1 som också värdesätter relationen med revisorn.

4.3 Summering av empirin

Summeringen av empirin sker genom 4 nyckelord digitalisering, automatisering, revisorns roll och relationen med klienten.

4.3.1 Digitalisering

Utifrån empirin i studien om digitalisering inom revisionsbranschen framgår det att både revisorer och klienter ser en positiv utveckling med digitaliseringen. Den ökande användningen av digitala verktyg och teknologier har effektiviserat revisionsprocessen genom att minska tiden som tidigare ägnades åt pappersarbete, vilket möjliggör en snabbare och smidigare revisionsprocess. Dessutom har digitaliseringen förbättrat kommunikationen mellan revisorn och klienten, vilket har resulterat i ökad tillgänglighet och effektivitet i samarbetet.

4.3.2 Automatisering

Enligt empirin i studien om automatisering inom revisionsbranschen har automatiseringen möjliggjort betydande effektivitetsvinster genom att automatisera processer som tidigare krävde manuellt arbete. Genom att använda digitala verktyg för att analysera och jämföra data kan revisorer spara tid och resurser samtidigt som de säkerställer noggrannhet och kvalitet i

revisionsarbetet. Vissa klienter har inte kommit långt med automatisering utan de strävar efter att automatisera medan vissa klienter redan har implementerat automatiseringen i arbetsprocesser vilket är tecken på att automatisering kommer öka. En viktig punkt som inte får glömmas och har påpekats av flera respondenter, är att hålla balansen mellan teknik och mänsklig interaktion vilket är avgörande för att upprätthålla starka och pålitliga relationer med kunderna.

4.3.3 Revisorns roll

Enligt empirin i studien har revisorns roll genomgått betydande förändringar till följd av digitalisering och automatisering inom revisionsbranschen. Revisorerna har övergått till en mer rådgivande och övervakande roll, där de fokuserar på analys och granskning av underlag för att skapa en djupare förståelse för klienternas verksamhet. Den ökade användningen av digitala verktyg har effektiviserat revisionsprocessen och förbättrat kommunikationen mellan revisorn och klienten. Samtidigt betonas vikten av revisorns oberoende och förmåga att skapa förtroende och tillförlitlighet i finansiella rapporter, samtidigt som de ska balansera detta med att upprätthålla positiva kundrelationer

4.3.4 Relationen med klienter

Enligt empirin i studien har digitalisering och automatisering inom revisionsbranschen påverkat klientrelationerna positivt genom att underlätta delning av filer och kommunikation mellan revisorn och klienten. Den ökade användningen av digitala verktyg har effektiviserat kommunikationen och sparar tid för båda parter. Starkt engagemang från revisorn kan leda till ökat förtroende och bättre relationer med klienterna, samtidigt som balansen mellan revisorns oberoende och positiva kundrelationer är avgörande för att skapa förtroende och tillförlitlighet i revisionsprocessen.

5. Analyser och slutsatser

I detta avsnitt analyseras studien genom att sammankoppla tidigare forskning, teori och empirin. Slutligen presenteras resultat av denna studie samt förslag till vidare forskning och eventuell reflektion över utmaningar under studiens gång

5.1 Analys

Analysen delas upp i fyra nyckelord digitalisering, automatisering, revisorns roll och relationen med klienten.

5.1.1 Digitalisering

Enligt Romero och Vasarhelyi (2014) har revisionsarbetet genomgått en betydande förändring från pappersarbete till en ökad digitalisering, vilket fortsätter att växa än idag. Vid undersökning av tidigare forskning, framgår det att övergång från traditionella arbetsmetoder till digitala teknologier i revisionsbranschen innebär för revisorer och revisionsbyråer ökad produktivitet, minskning av risk för fel och förbättrad arbets kvalitet. Denna utveckling har möjliggjort för revisorer att minska tids åtgången för sammanställning och granskning av finansiella information inför rapportering, vilket förbättrar effektivitet i revisionsprocessen (Ghasemi m.fl., 2011).

Detta överensstämmer med vad R2 berättar om digitalisering har förändrat sättet hur de arbetar. Dessutom revisionsverktyget är nästan helt digitaliserat nu enligt R2, vilket har gjort processen effektivt.

Det är inte bara revisorer som är eniga om att digital transformation effektiviserat revisionsarbetet, utan FAR som är statlig organisation bekräftar det via en rapport att digitalisering har revolutionerat revisionsbranschen (FAR 2022).

Samtliga klienter visar också enighet om att digitalisering har ökat tidseffektiviteten i deras arbete. Klienterna bekräftar att det fysiska möten har minskat istället har de blivit ersatta med digitala verktyg och ett konkret exempel på detta är K1:s iakttagelse:

"Vi kan vara fler på Teamsmöten jämfört med tidigare och behöver inte alltid ha fysiska möten, vilket innebär att våra revisorer från Stockholm undviker restid och hotellövernattningar i samband med revision."

Denna utveckling visar på hur digitaliseringen har möjliggjort effektivare och mer flexibla arbetsmetoder inom revisionsbranschen, vilket i sin tur har positiva effekter både på arbetsprocesserna och på kostnadseffektiviteten.

Trots fördelarna med digitalisering finns det nackdelar som kan leda till mindre personlig kontakt och hinder för djupare förståelse. K1 och K3 förstärker denna oro och uttrycker bekymmer över minskade fysiska möten i takt med ökad digitalisering. K1 framhåller att den ökade digitaliseringen kan resultera i att det inte går att lära känna revisorn på samma sätt som vid personliga möten. Relationerna blir mer arbetsrelaterade, vilket kan leda till att den nära relationen går förlorad. K1 menar att vid fysiska möten är det lättare att förstå vad en person vill och behöver, något som kan gå förlorat i den digitala kommunikationen där kroppsspråk kan vara svårare att uppfatta.

Å andra sidan har K2 en positiv syn på ökad digitalisering och skiljer sig från K1 och K3. K2 anser att den ökade digitaliseringen inte påverkar negativt förtroendet för revisorer, utan snarare förstärker kommunikationen och gör revisorerna mer tillgängliga. Genom digitala verktyg kan revisorer nås snabbare och enklare, vilket kan underlätta kommunikationen samt öka tillgängligheten. Enligt K2 kan digitaliseringen bidra till effektivare och smidigare kommunikation, vilket i sin tur kan stärka förtroendet för revisorer och öka tillgängligheten för alla parter involverade.

Enligt Social Exchange Theory kan de olika synpunkterna som K1, K2 och K3 har angående digitaliseringens påverkan på relationen mellan revisorer och klienter. Social Exchange Theory handlar om utbyte av resurser och förmåner mellan parterna (Herda och Lavelle, 2022). K2 ser den ökade digitaliseringen som något positivt som förstärker kommunikationen och gör revisorerna mer tillgängliga. Genom att använda digitala verktyg kan revisorer nås snabbare och enklare, vilket kan underlätta kommunikationen och öka tillgängligheten. Enligt Social Exchange Theory kan detta ses som en ömsesidig fördelaktig relation där båda parter får fördelar av den ökade digitaliseringen.

5.1.2 Automatisering

Den traditionella arbetsmetoden som innebar papper och pärmar har nu blivit digitalt till mesta dels. Däremot automatisering har inte expanderat i samma fas, det krävs en hel del för att ligga i samma fas som digitalisering. Tekniken är tillräckligt avancerad för att kunna automatisera hela revisionsprocessen men det som krävs är beteendeförändringar, standardisering av processer och rutiner för att automatisera hela revisionsprocessen (Far, 2022).

Resultaten från empirin påpekar att det finns en variation bland klienter när det gäller implementeringen av automatisering inom arbetsprocesser. K1 och K2 har inte kommit långt med automatisering utan de strävar efter att automatisera.

Däremot påpekar K1 att de är aktivt engagerade i att automatisera arbetsmomentet både internt på Dalarna och hela länsförsäkring gruppen. Deras målsättning är att frångå från manuella bokföringar till att automatisera vissa arbetsprocesser, genom att implementera AI, för att effektivisera och spara tid. Exempelvis använder K1 AI till hjälp för att förkontera leverantörsfakturor innan de skickas på registrering i digitala verktyg. De försöker även undvika "klipp, och klistra" vid bokföringar utan de hämtar automatisk nya värden genom att läsa in i källan som bygger på Excel för vidare bearbetning.

Automatisering har en betydande roll på revisionsprocessen med tanke på vissa delar av revisionen har förbättrats och effektiviserats. Genom att automatisera arbetsuppgifter som datainsamling, dataanalys och rapportgenerering blir revisionsprocessen effektiv och smidig. Vilket frigör tid för revisorer som kan ägna sig åt rådgivning och analytiska uppgifter (Kokina & Davenport, 2017).

En teori som kan kopplas till klienternas synpunkt angående om automatisering inom revisionsprocessen är transaktionskostnadsteorin. Denna teori handlar om att analysera kostnader relaterade till transaktioner och hur organisationer strukturerar sin verksamhet för att minimera dessa kostnader (Coase 1937).

R2 är minst sagt enig om det, och betonar implementation av AI effektiviserar revisionsprocessen. Vilket underlättar för de att hantera stora mängder av data genom att samla in och analysera de

snabbare. Utöver det AI minskar antal avvikelser som skulle annars vara svårt att upptäcka. Detta innebär att revisionen blir mer pålitligt resultatmässigt.

Trots att automatiseringen har många fördelar, finns det en utmaning som följer med den teknologiska utvecklingen inom revisionsbranschen är att strävan att automatisera vissa delar av revisionsprocessen kan leda till att informationen som används för att träna AI-system innehåller fördomar eller orättvisor. Dessa fördomar kan oavsiktligt överföras till den automatiska revisionsprocessen, vilket kan resultera i olika former av partiskhet i beslutsfattandet och potentiellt leda till felaktiga resultat (Kokina och Davenport, 2017).

Frågor om ovannämnda ställts upp under intervjun med K4, vilket tycker R4 att revisionen sker i enlighet med lagstadgad (revisionen ISA). Om ett fel upptäcks och ska åtgärdas, men företagsledningen väljer att inte ändra på det och revisorerna inte upplyser om det i revisionsberättelsen, kan det påverka beslutsfattandet negativt. Detta kan leda till att tredje part köper bolagen på felaktiga grunder. Vid analys av bolagen behöver tredje part ha kännedom om felet som kan framgå i revisionsberättelsen.

5.1.3 Revisorns roll

Revisorns roll har genomgått betydande förändringar i takt med ökad digitalisering och automatisering inom revisionsbranschen. Enligt Andersson och Engström (2017) har revisorerna övergått till en mer rådgivande och övervakande roll, där de fokuserar på analys och granskning av underlag. Denna förändring har möjliggjort en närmare relation med klienterna och gett revisorerna möjlighet att engagera sig mer i klienternas verksamhet för att skapa en djupare förståelse.

Social Exchange Theory ger ytterligare inblick genom att belysa det ömsesidiga utbytet av resurser och förväntningar mellan revisor och klient (Herda och Lavelle, 2022). Enligt denna teori förväntas revisorn leverera noggranna revisioner medan klienten förväntas bidra med relevant information och samarbete. Den ömsesidiga förväntan skapar grunden för en givande relation, men den digitala eran har omformat hur denna interaktion äger rum.

I samband med digitaliserad och automatiserad revision förväntas revisorns roll fortsätta att förändras. Resultaten från empirin överensstämmer således med vad Andersson och Engström

(2017) konstaterar, nämligen att rådgivning kommer att ta en större plats, vilket innebär att revisorerna kommer att agera som rådgivare och hjälpa till med frågor som rör hållbarhet och andra strategiska områden.

R1 påpekar också att kundkontakten minskar på plats med tanke på den ökade digitaliseringen. Tidigare utfördes det mesta av arbetet ute hos klienter eftersom det behövdes ha tillgång till deras underlag och pärmar. Det ledde till en annan typ av relation jämfört med idag med tanke på digitaliseringen.

Klienterna delar också sin syn och har påverkats positivt av digitaliseringen i relationen med revisorerna då det är lättare att kunna dela filer och ladda upp underlag, vilket sparar tid och förbättrar kommunikationen (K1). Tidigare processer som krävde fysiska dokument och pärmar har ersatts av digitala verktyg, vilket har ökat smidigheten och effektiviteten i kommunikationen mellan revisorn och klient (Andersson och Lundin, 2019).

I takt med automatisering och digitaliseringens tillväxt, förväntas att revisorer blir mer kompetenta inom IT-säkerhet och digitala verktyg samt ha ökad förståelse för dataanalys på ett sätt som de kan effektivt utföra arbetsuppgifterna i den digitala världen. Denna utveckling betonar att revisorer ska anpassa sig efter den digitala utvecklingen för att möta de kvalifikationerna som ställt på de (Jun, 2023).

5.1.4 Relationen med Klient

Införandet av automatisering och digitalisering i revisionsprocessen har en betydande inverkan på relationen mellan revisor och klient. Denna teknologiska utveckling har förändrat sättet på vilket revisorer utför sitt arbete och integrerar med klienter vilket skapar både möjligheter och utmaningar (Andersson och Engström, 2017).

Resultaten från empirin bekräftar dessa synpunkter genom att beskriva hur digitaliseringen har påverkat relationerna med klienter. Klienterna upplever att digitaliseringen har förbättrat kommunikationen, vilket har resulterat i en effektivare arbetsprocess och tidsbesparing för både revisor och klient. Revisorerna styrker detta och menar att digitaliseringen har haft en positiv inverkan på deras relation med klienterna. De menar att den ökade användningen av digitala verktyg och hanteringen av stora datamängder har förbättrat revisionsprocessen. Vilket i sin tur

stärkt relationen mellan revisorer och klienter genom smidigare och mer effektiv kommunikation och samarbete

Samtidigt framhäver K1 en nackdel med digitaliseringen, nämligen bristen på personlig kontakt. De betonar att fysiska möten tidigare bidrog till en djupare förståelse och nära relation med varandra, något som digitala möten inte helt kan efterlikna. K1 understryker vikten av kroppsspråk och personlig interaktion för att skapa en mer nyanserad bild och förståelse av personerna bakom yrkesrollerna. Denna oro delas av en annan klient (K3), som också pekar på risken för att den ökade digitaliseringen kan minska den djupa personliga kontakten med revisorerna.

Rennie, Kopp och Lemon (2010) stärker detta genom att peka på utmaningen för revisorer att balansera mellan att upprätthålla sitt oberoende och samtidigt skapa förtroendefulla relationer med klienter. En teori som kan ge ett intressant perspektiv är agentteorin. Teorin fokuserar på relationen mellan en principal (klienten) och en agent (revisorn) och hur agenten agerar för att maximera egna intressen samtidigt som hen handlar i enlighet med principalens intressen (Jensen och Meckling, 1976). En viktig aspekt är att revisorn, som agent, förväntas agera i klientens bästa intresse och utföra revisionen på ett professionellt och oberoende sätt. Samtidigt kan den ökade digitaliseringen och automatiseringen skapa nya möjligheter för revisorn att effektivisera revisionsprocessen och leverera högre kvalitet i sitt arbete.

5.2 Slutsatser

Studiens syfte var att förklara och förstå hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Frågeställningen som studien fokuserade på var hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen.

I studien framkom både positiva och negativa aspekter om hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen mellan revisor och klienter. Studien tar hänsyn till båda parter perspektiv. Vilket lyfter fram en helhetsbild av, inverkan av ökad digitalisering och automatisering.

Utifrån revisorns perspektiv framgick att många revisionsbyråer ligger i framkant i samband med digitalisering. Digitalisering och automatisering har revolutionerat bland annat revision branschen,

vilket har resulterat i tidseffektivitet, ökad effektivitet och noggrannhet. Digitala verktyg har gjort möjligt att dokumentera revisionsprocessen, från analys till rapportering. På sätt och vis ökas noggrannheten i bedömningar som genomförs och även revisor rollen övergår till mest rådgivande roll. Den övergripande aspekten är att digitalisering har gjort processen smidigare och tidsbesparande genom att eliminera behovet av manuella pappersdokument.

Automatisering ses också positivt med tanke på många delar av revisionsprocessen har automatiserats. Detta har inte bara sparat tid utan även förbättrat noggrannheten och möjligheten att upptäcka avvikelser tidigt i processen. Trots fördelarna påpekade revisorer vikten av att inte få glömmas den mänskliga faktorn i revisionen.

Det finns fortfarande vissa delar i processen som behöver hanteras manuellt. Detta på grund av vissa granskning kräver mänskliga insikt och erfarenhet för att förstå sammanhang och identifiera avvikelser. Trots detta är revisorerna optimistiska om framtiden för automatisering och ser möjligheterna för nästan helt automatiserade revisionsprocess.

Relationen mellan revisorn och klienter påverkas också av digitalisering och automatisering. Med tanke på tidseffektivitet har revisorer mer tid över som kan engagera sig i klienters verksamhet och agera som en rådgivare, istället för enbart en revisor. På det viset revisorer bygger starkare relation därmed öka förtroendet hos klienten men det är viktigt att upprätthålla oberoendet trots den ökade interaktionen med klienten.

När det gäller negativa aspekter så kommer vissa jobb att försvinna inom en snar framtid på grund av att vissa arbetsuppgifter kommer att automatiseras helt och hållet.

När det gäller digitalisering är både revisorer och klienter eniga om att det fysiska mötet försvinner och ersätts av digitala möten, vilket påverkar relationen negativt. Vissa klienter känner att det skapas bättre relation när mötena sker fysiskt i och med att man lär känna sin revisor bättre, vilket minskar missuppfattningarna och förstärker relationen.

Klienter har samma syn som revisorer i samband med den ökade digitalisering och automatisering. Båda parter är eniga om att digitalisering har påverkat positivt främst sättet hur de arbetar och även hur kommunikationen sker. Gällande arbetsmetoden har manuella pappersarbetet minskat avsevärt

och ersatt med digitala verktyg och när det gäller kommunikationen sker digitalt vilket har minskat behovet av fysiska mötet.

Sammanfattningsvis har båda parter positiv uppfattning om ökade digitalisering och automatisering vilket besvarar frågeställningen i denna studie. Fastän vissa klienter inte har kommit lika lång som revisorer, trycker de ändå på att de är på väg dit. Däremot vissa av klienter ligger nästan i samma fas som revisorer och verkar aktivt att komma ikapp.

5.3 Förslag till vidare forskning

Baserat på den genomförda studien om digitaliseringens och automatiseringens påverkan på revisorns roll inom revisionsbranschen, finns det två intressanta områden som kan utforskas vidare. Här är några förslag till vidare forskning:

1. Jämförande studie mellan olika revisionsbyråer: Genom att jämföra hur olika revisionsbyråer hanterar digitalisering och automatisering kan identifieras bästa praxis och eventuella skillnader i tillvägagångssätt. Det skulle kunna ge insikter om vilka strategier som är mest effektiva för att anpassa sig till den digitala utvecklingen.
2. Långsiktiga effekter av digitalisering på revisorns roll: En longitudinell studie som följer revisorer över tid för att undersöka hur deras roll förändras i takt med ökad digitalisering och automatisering. Det skulle kunna ge en djupare förståelse för långsiktiga konsekvenser och eventuella behov av kompetensutveckling.

5.4 Reflektion

Under studiens gång har upplevts några utmaningar med planering som är värt att nämna. Med tanke på studien undersöker relationen mellan revisorer och klienter var det svårt att få tag på revisorer att ställa upp, i och med under den perioden som var planerat att nå ut till revisorer, hade de högbelastning vilket ledde till förskjutningar av intervju-tiden som satte tidspress på studien.

Källförteckning

Andersson, A., & Lundin, E. (2019). *Digitaliseringens påverkan: En studie om kommunikation och samarbetsformer i revisionsbranschen.*

Andersson, J., & Engström, T. (2017). *Digitalisering och automatisering av revisionen-Hur påverkas branschen. Tidningen Balans.*

Bierstaker, J. L., Burnaby, P., & Thibodeau, J. (2001). The impact of information technology on the audit process: an assessment of the state of the art and implications for the future. *Managerial Auditing Journal*, 16(3), 159–164.

Book, J., & Söderström, C. (2019). *Digitaliseringens betydelse för hoten gällande revisorernas oberoende: -En fråga för framtiden.*

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77–101.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3 uppl.). Liber AB.

Bryman, A., & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3 uppl.). Stockholm: Liber AB.

Carretero, J., & Blas, J. G. (2014). Introduction to cloud computing: platforms and solutions. *Cluster computing*, 17, 1225–1229.

Carrington, T. (2014). *Revision* (2 uppl.). Liber AB.

Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2016). Where machines could replace humans-and where they can't (yet). *The McKinsey Quarterly*, 1–12.

Coase, R. H. 1937. The nature of the firm. *Economica, New Series*, 4: 386-405

De Ruyter, K., & Wetzels, M. (1999). Commitment in auditor–client relationships: antecedents and consequences. *Accounting, organizations and society*, 24(1), 57–75.

Deegan, C. M. (2019). Legitimacy theory: Despite its enduring popularity and contribution, time is right for a necessary makeover. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 32(8), 2307–2329.

Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* (4 uppl.). Studentlitteratur AB.

Eisenhardt, K. M., 1989. “Agency Theory: An Assessment and Review”, *Academy Of Management Review*, Vol. 14(1), pp. 57-74

FAR (2013). *Nyckel till framtiden: Framtidens redovisning, revision och rådgivning i det digitala landskapet*. (FAR, nr 2013:1). FAR.

FAR (2022). *I en föränderlig tid: Framtidens revision, redovisning och rådgivning 2030*. (FAR, nr 2022:1). FAR.

Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?. *Technological forecasting and social change*, 114, 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.

Hazar, H. B., & TOPLU, C. (2023). The use of robotic process automation in accounting. *Prizren Social Science Journal*, 7(3), 45–50.

He, J. (2023). Study on the Impact of Digital Transformation on Audit Risks of Accounting Firms: The Case of Grant Thornton. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 9(2), 269–274.

Herda, D. N., & Lavelle, J. J. (2022). How and why auditors' social exchange relationships influence their attitudes and behaviors: Implications for audit quality. *Business Horizons*, 65(3), 245–249.

Jensen, M. & Meckling, W., (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), pp. 305–360

Javeus, J. (2023). *AI-revolutionen är här, en ny värld väntar*. Hämtad 22 april 2024 från <https://sebgroupp.com/sv/press/nyheter/2023/ai-revolutionen-ar-har-en-ny-varld-vantar>

Junglert, J. (2023, 28 september). *Revisionens berättelse: Från dåtid till nutid*. (Tidningsbalans)

Karlsson, B., & Rosendal, A. (2019). *Framtidens revision*. [Film]. Hämtad 2024-04-02 från <https://fb.watch/rbMV4yysGX/>

Kokina, J., & Davenport, T. H. (2017). The emergence of artificial intelligence: How automation is changing auditing. *Journal of emerging technologies in accounting*, 14(1), 115–122.

PwC Sverige (2019). *RPA för nybörjare*. Hämtad 22 april 2024 från <https://blogg.pwc.se/foretagarbloggen/rpa>

PwC Sverige. (2024). *Artificiell Intelligens*. Hämtad 22 april 2024 från <https://www.pwc.se/artificiell-intelligens>

Revisorsinspektionen (2021). *Tematillsyn – digitalisering och användning av automatiserade verktyg och tekniker*. (Revisorsinspektionen, Dnr 2021–0145). Revisorsinspektionen.

Richard, C. (2006). Why an auditor can't be competent and independent: A french case study. *European Accounting Review*, 15(2), 153-179.

Rennie, M. D., Kopp, L. S., & Lemon, W. M. (2010). Exploring trust and the auditor-client relationship: Factors influencing the auditor's trust of a client representative. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 29(1), 279–293.

Romero, S. & Vasarhelyi, M. (2014). Technology in audit engagements: a case study. *Managerial Auditing journal*, 29 (4), 350–365.

Varli, D., Arisha, A., & Dragosavljevic, S. (2020). *Digitaliseringens påverkan på relationen mellan revisor och klient: En analys av tidigare forskning.*

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide – revisorer



HÖGSKOLAN
DALARNA

Bakgrundsfrågor

1. Vill du förbli anonym?
2. Berätta lite om din bakgrund som revisor och din roll på företaget?
3. Vad har du för utbildning och erfarenhet?

Frågor om Digitalisering

1. Har ni digitaliserat revisionsarbete? Om detta har skett svara på frågorna 2–5.
2. Hur upplever du utvecklingen av digitalisering av revisionsarbete?
3. Hur mycket av det traditionella arbetssättet med revision återstår idag?
4. Hur mycket tid sparar ni via den digitala transformationen av revision?
5. Vilken del i processen upplever du har förändrats mest?
6. Om inte digitaliserat revisionsarbetet vad är anledningen?

Frågor om automatisering

1. Har ni automatiserat revisionsarbetet? Om detta har skett svara på frågorna 2-5.
2. Hur långt har ni kommit med automatiseringen av revisionsarbete?
3. Kan du nämna någon programvara som automatiserar arbetsuppgifter inom revision?
4. Hur kan automatisering av arbetsuppgifter i revisionsprocessen potentiellt överföra fördomar eller orättvisor till den automatiska processen?
5. Kan hela revisionsprocessen automatiseras?
6. Om inte automatiserat revisionsarbete, vad är anledningen?

Frågor om revisorns roll

1. Hur har digitaliseringen och automatisering påverkat revisorns roll inom revisionsbranschen?
2. Kan oberoendet skapa konflikter mellan revisor och klient?
3. Hur påverkar digitalisering relationen mellan revisorn och klienten enligt din erfarenhet?

4. Ni som inte har digitaliserat och automatiserat revisionsarbetet har detta på något sätt påverkat arbetet med klientens redovisning?

5.

Frågor om relationen med klienten

1. Hur har digitalisering påverkat er relation med klienterna?

2. Kan engagemang öka förtroendet för klienter? **Följdfråga:** Hur hanterar ni samtidigt att vara oberoende?

3. Hur säkert är ni på resultatet i samband med automatiserings av arbetsuppgifter? **Följdfråga:** Hur bekväma känner sig klienterna med resultatet som levereras?

4. Ni som inte har digitaliserat och automatiserat revisionsarbetet har detta på något sätt påverkat relationen med klienten?

Bilaga 2: Intervjuguide – Klienter



HÖGSKOLAN
DALARNA

Bakgrundsfrågor

1. Vill du förbli anonym?
2. Berätta lite om din bakgrund och vad du har för roll i företaget?
3. Hur många års erfarenhet har du inom din bransch?
4. Hur ofta har ni kontakt med er revisorn?
5. På vilket sätt kommer ni i kontakt med revisorer?
6. Hur mycket av arbetet sker idag digitalt? obs: Med arbetet menar vi bokföring och kommunikation med revisor.
7. Har ditt förtroende till revisorn förändrats på grund av digitaliseringen?
Följdfråga: Om ja, på vilket sätt?
8. Hur påverkar revisorns oberoende er relation med revisorn?
9. Hur medveten är ni om automatisering?
10. Om Ja, på vilka sätt har ni automatiserat er arbetsuppgifter?
11. Hur tillförlitligt anser ni att automatiserat revision är?

Bilaga 3: Utdrag ur kodning

Tema	Kodning	Transkribering text – Revisorer
Digitalisering	Revisionsprocess, eventuellt manuellt arbete.	vårt revisionsverktyg är digitalt och det är hela vår revision dokumenteras. Egentligen hela processen, från inledande analys, planering, riskbedömning, granskning och rapportering kan ske digitalt vilket även rekommenderas. (R1).
Digitalisering	Effektivare, förändring, revisionsverktyg, teknologisk utveckling	<i>Ja, definitivt. Digitaliseringen har verkligen förändrat hur vi arbetar. Jag har varit med om över 22 år i branschen, och jag kan säga att det ser helt annorlunda ut nu jämfört med hur det var förr. Vårt revisionsverktyg är nästan helt digitaliserat, och det är fantastiskt hur mycket smidigare och effektivare hela processen har blivit (R2).</i>
Digitalisering	Tidseffektivt, papperslöshet, positiva aspekter, digital åtkomst	<i>...det blir mer tidseffektivt och man behöver inte längre bläddra i pärmar med papper. I stället kan man enkelt söka fram det online eller ha allt samlat i vårt verktyg. Jag ser bara positiva aspekter i det hela (R3).</i>
Digitalisering, automatisering	Manuellt arbete, stickprov, granskning, effektivisering	<i>Det finns delar i vår process som fortfarande genomförs manuellt. Exempelvis avstämningar/stickprov mot fakturor, samt granskning och underskrift av årsredovisningar/revisionsberättelser (R1).</i>
Revisorns roll	Erfarenhet, bedömningar, kontroll av siffror, avvikelser, mänsklig insikt	<i>Även med all den digitala tekniken finns det moment som kräver en revisor med djup kunskap och erfarenhet. Det handlar inte bara om att kontrollera siffror, utan också om att förstå sammanhang och identifiera eventuella avvikelser. (R4).</i>
Digitalisering, automatisering	Rådgivning, effektivisering, kundrelationer,	<i>Vi är på väg mot en helt digitaliserad framtid. Ju mer vi kan automatisera, desto mer kan vi fokusera på att tillföra värde för våra kunder genom att ge dem bättre insikter och rådgivning.”(R2).</i>
Automatisering	Effektivisering, tidsbesparing, processförbättring	<i>Jag skulle säga att vi har kommit en bra bit. Vi på GT jobbar internationellt och nationellt för att automatisera så många processer som möjligt, och det kommer nya delar hela tiden. Exempelvis har vi automatiserat prickning av årsredovisning, vilket innebär att systemet själv läser av årets balans- och resultaträkningar och jämför dem med förra årets årsredovisning för att säkerställa att beloppen stämmer. Detta är bara ett exempel på hur tekniken hjälper</i>

		<i>oss att spara tid och minimera risken för mänskliga fel. Ja, vi har många arbetsuppgifter som är automatiserade (R1).</i>
Automatisering	AI, avvikelser, dataanalys, felupptäckt, effektivitet	<i>Med AI kan vi analysera stora mängder data mycket snabbare än vad vi kunde tidigare. Detta innebär att vi kan upptäcka avvikelser eller potentiella fel tidigare i processen, vilket gör revisionen mer pålitlig. Dessutom kan AI-verktyg hjälpa oss att identifiera mönster och trender som vi kanske inte hade sett annars, vilket kan vara värdefullt för våra kunder. (R2).</i>
Automatisering	Mänsklig interaktion, kommunikation, professionellt, balans mellan teknik och mänsklig interaktion	<i>Även med all teknik är det viktigt att vi behåller den mänskliga sidan av vårt arbete. Det handlar inte bara om att kontrollera siffror utan även om att förstå sammanhanget och bygga förtroende med kunderna. Automatisering ska inte ersätta det mänskliga samspelet utan snarare förstärka det. (R3).</i>
Automatisering	Manuell process, effektivisering, teknologiskt framsteg, tidsbesparing	<i>Det är troligt att vi i framtiden inte längre behöver manuellt jämföra dokument, eftersom den processen kan automatiseras helt (R1)</i>
Digitalisering, automatisering	Avstämning, teknologisk utveckling, effektivisering, dokumenthantering	<i>Man kommer säkert automatisera fler och fler moment i revisionsprocessen. Sedan den här traditionella avstämningen och man stämmer av årsredovisning emot underlag och siffror kommer ju säkerligen garanterat kunna automatiseras så att man inte längre behöver sitta och jämföra att få dokument med varandra att stämma överens. Den biten kommer att försvinna helt och hållet. (R1).</i>
Digitalisering, klientrelation, automatisering, revisors roll	Fysisk närvaro, relationer, förändrade arbetssätt, kommunikation, kundservice	<i>Det blir ju mindre kundkontakt på plats. Förut så var du ute hos kunder konstant för då behövde vi ju ha tillgång till deras underlag pärmar och dylikt. Så då var man ju hos kunden och arbetade. Då kanske man på ett sätt fick en annan relation med kunderna när man var ute hos de. (R1)</i>
Digitalisering, automatisering, revisorns roll	Effektivare, förändring, kommunikation, kundservice	<i>Idag får vi in underlag från kunderna och genomför sedan revision. Om vi har några frågor kontaktar vi dem. Istället för att vara ute och eventuellt diskutera frågor på plats. Så att jag tror att det blir svårare att hålla samma kundrelation. Man måste nog lägga lite mer energi på det alltså för att få en god relation. Att man hörs av mer kontinuerligt. Kanske under året per telefon där man ställer frågor hur det går om dom har några frågor eller svara och försöka ha god relation. (R1)</i>

Digitalisering, automatisering, revisorns roll, klientrelation	Effektivare, förändring, kommunikation, kundservice	<i>idag får vi in underlag från kunderna och genomför sedan revision. Om vi har några frågor kontaktar vi dem. Istället för att vara ute och eventuellt diskutera frågor på plats. Så att jag tror att det blir svårare att hålla samma kundrelation. Man måste nog lägga lite mer energi på det alltså för att få en god relation. Att man hörs av mer kontinuerligt. Kanske under året per telefon där man ställer frågor hur det går om dom har några frågor eller svara och försöka ha god relation.(R1)</i>
Digitalisering, automatisering, revisorns roll, klientrelation	Oberoende, partsställning, Affärsetik, konflikt hantering	<i>Vi tar oss inte an en kund, man gör ju ofta kontrollen innan man accepterar kunden. Så att vi inte får ha kunder och begär beroende men däremot så kan det uppstå tvister. Det finns ju olika delar i oberoendet, inte bara till partsställning av kompis beroendet, men i stora drag så tror jag inte skapas så mycket eftersom vi inte ska ta oss an kunden från början. Utan, då får man ju säga att ja, men jag kan inte vara din revisor på grund av det här. Vi är kompisar eller vi har arbetat med varandra i 10 år så att ja. Det ser inte bra ut liksom, så det tror jag de flesta kunder accepterar också. (R1)</i>
Revisorns roll, klientrelation	Oberoende, partsställning, Affärsetik, konflikt hantering, professionellt	<i>Revisorens oberoende är viktig del inom revisionprocessen. Skulle en revisor till exempel vara kompis med en i bolaget så kan man ju kanske göra något för dem. Exempelvis att man ser över, att man inte tycker att behöva ändras eller sådan delar. Främst viktig skulle jag säga det kompis oberoendet. Det är i stort sett det är det viktigaste. (R1)</i>
Revisorns roll, klientrelation	Engagemang, förtroende, kundrelationer, kundservice, samarbete, tillit, värde skapande	<i>Ja, men ett starkt engagemang från oss tror jag att det kan leda till ökad förtroende. Revisorerna kan ju absolut öka förtroendet och relationen genom att visa engagemang att man är intresserad av deras bransch deras verksamhet att man vill hjälpa till. Så tror jag att det skapar bättre relation och ett större förtroende från kunden. (R1)</i>
Revisorns roll, klientrelation	Rådgivning, Engagemang, förtroende, kundrelationer, kundservice, samarbete, tillit, värde skapande	<i>Det är ju i sig så uppenbart sen. Om man går på plats eller tar det via telefon där tror jag kanske inte spelar så stor roll, utan det handlar nog om att man har kontinuerlig kontakt och bollar idéer och frågeställningarna som man inte hittar svar på. Det handlar inte bara om att gå igenom siffrorna för att säkerställa att allt stämmer. Det handlar också om att vara intresserad av att hjälpa bolaget framåt och att inte bara se det som en vanlig revision där man går igenom siffrorna och sedan avslutar. Istället bör man var mer som en rådgivare och intresserad av bolagets verksamhet och vara villig att delta i diskussioner. Jag tror att genom att ha denna inställning får man en bättre relation med kunden och bygger större förtroende. R2</i>

Revisorns klientrelation	roll, Oberoende, partsställning, Affärsetik, konflikthantering, professionellt, personligkontakt ofta finns det en viss hotbild av partsställning och kompisrelationer som kan påverka oberoendet. På så sätt kanske man inte bygger upp samma av relation när man är på andra platser eller på kontoret jämfört med när man kommunicerar via telefon. Att vara hos kunden fysiskt flera gånger om året kan skapa en annan typ av relation. (R1)
Revisorns klientrelation	roll, Förtroende, riskhantering, kontroller	Det vi får till oss ska ju vi kunna lita på till 100 procent. Det måste vara korrekt. Sedan vet jag att vi har ju en grupp som sitter med det där nationellt och internationellt och ta fram innan de lanserar verktyg. De genomför flera tester innan verktygen lanseras för att säkerställa att det inte finns några fel. När verktygen väl når oss, litar jag och mina kollegor på dem till 100 procent. Eftersom de har genomgått så många tester och kontroller innan lansering. De får helt enkelt inte bli fel. Eftersom konsekvenserna kan bli allvarliga. (R3)
Tema	Kategorier	Transkribering text – Klienter
Digitalisering	Krypterat, effektivisering, teknologisk utveckling	Vid revision har vi en krypterad sida som vi får förfrågningar till och där vi laddar upp underlag (krypterat) Där kan vi också skicka meddelanden. Kontakt sker annars via mejl/Teams och telefon beroende på ärendet. (K1).
Digitalisering	Digitalt sparande, kommunikation,	Bokföringen sker för det mesta digitalt, fil-inläsningar istället för manuella bokningar, underlag till bokföring sparas digitalt ungefär 80% av bokföringen sker digitalt. Kommunikationen med Revisorer är 90% digitalt uppskattningsvis. (K1).
Digitalisering	Digitalisering, granskning, uppstartsperiod	Vi är medvetna om digitalisering och är inne i en uppstartsperiod där vi ser över vad och hur vi kan digitalisera vår bokföring. (K2).
Digitalisering	Digitala möten, kommunikation, effektivare	Vi kan vara fler på Teamsmöten jämfört med tidigare och behöver inte alltid ha fysiska möten då våra revisorer från Stockholm undviker restid och hotellövernattningar i samband med revision (K1).
Digitalisering	Minskad beroende av fysiska möten, digitalisering, effektivisera, kommunikation	Vi ser verkligen fördelarna med att minska vårt beroende av fysiska möten och istället använda digitala plattformar för att effektivisera vår kommunikation med revisorer. Det är uppenbart att digitaliseringen kan spara både tid och pengar för vår verksamhet (K4)
Digitalisering	Tid och kostnadsbesparing	Vi ser definitivt potentialen i att spara både tid och pengar genom att investera i digitala verktyg och processer. (K3)

Automatisering	AI, effektivisering, tidsbesparingjobbar aktivt med att automatisera vårt arbetsmoment, både hos oss på Dalarnas och för Länsförsäkringar som grupp. Vi försöker frångå manuella bokföringar och utvecklar fil-inläsningar, vi har AI till hjälp att förkontera leverantörsfakturor innan de skickas på attest (digitalt) AI lär sig mer och mer för varje dag. Vi försöker undvika att "klipp och klistra" vid bokföring utan hämtar automatiskt nya värden direkt genom att läsa in det från källan, vilket vi bygger i Excel. (K1)
Automatisering	Möjligheter, system, lösningar	K2: Vi ser möjligheter att automatisera hanteringen av leverantörsfakturor, men har ännu inte implementerat några system eller lösningar.
Automatisering	Potential, effektivisering,	K3: Vi ser stor potential i att automatisera vissa av våra arbetsuppgifter, särskilt hanteringen av leverantörsfakturor, med hjälp av AI-teknologi.
Klient relation, revisorns roll	Relationer, digitala underlag, tidsbesparing, kommunikation, positiv uppfattning	K1: Relationen har påverkats positivt, vi kan dela filer, ladda upp underlag som redan är digitala (tidigare skannades allt och mejlades) tidsbesparingen är enorm hos oss och vi upplever även att vi kan "visa och berätta" bättre när vi kan dela skärm över Teams mot tidigare så satt Revisorerna och tittade över axeln och vi visade vad vi gjorde.
Digitalisering, Klientrelation, revisorns roll	Personlig kontakt, negativ uppfattning, djupare relation, kommunikation	Nackdelen är att man inte lär känna sina revisorer på samma sätt utan att det numera blir bara arbetsrelaterat. Jag menar när man träffar en person fysiskt så får man en bättre bild och förståelse hur en människa är/fungerar. Men kroppsspråk och annat. Jag upplever att det är lättare att förstå vad en människa vill ha/få veta om man känner den mer personligt (vad som är personligt hos denne) man få en bättre dialog. K1
Digitalisering, Klientrelation, revisorns roll	Kommunikation, effektivisering, teknologi, samarbete, positiv påverkan	...att det inte har skett någon betydande påverkan på situationen. Vi har funnit att teknologin faktiskt kan förstärka kommunikationen och effektivisera våra samarbeten. K4
Digitalisering, Klientrelation, revisorns roll	Smidig kontakt, kommunikation, kostnadsbesparing, effektivisering, tidsbesparing	K3: Digitaliseringen har verkligen förbättrat vår relation med revisorn. Det är så smidigt att komma i kontakt numera. Tidigare var det alltid brev hit och dit, men nu är revisorn bara ett samtal bort. Det sparar oss inte bara tid utan också kostnader.

Bilaga 4 – Information om respondenterna

Revisor	Namn	Erfarenhet	Företag
Revisor 1	Anonym	8 års erfarenhet	Grant Thornton
Revisor 2	Anonym	22års erfarenhet	PWC
Revisor 3	Anonym	17års erfarenhet	EY
Revisor 4	Anonym	6 års erfarenhet	Grant Thornton
Klienter			
Klient 1	Anonym	30 års erfarenhet	LF Dalarna
Klient 2	Anonym	12 års erfarenhet	AB Stora Tunabyggen
Klient 3	Anonym	8 års erfarenhet	Miljonären måleri AB
Klient 4	Anonym	11 års erfarenhet	Kopparstaden AB

Bilaga 5: Informationsbrev



HÖGSKOLAN
DALARNA

Hej

Vi är två studenter vid Högskolan Dalarna och genomför för närvarande en studie om digitaliseringens och automatiseringens påverkan på revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen.

Vi söker deltagare till en kvalitativ undersökning där vi kommer att diskutera ämnen relaterade till digitalisering, automatisering, revisorsrollen och relationen med klienten inom revisionsbranschen.

Genomförandet av intervjun beräknas ta cirka 30–40 minuter. Din medverkan kommer att vara konfidentiell och anonym. Allt insamlat material kommer att bearbetas av oss själva och vår handledare. Informationen som samlas in kommer endast att användas i vårt examensarbete och kommer inte att delas med någon annan part.

Vi skulle uppskatta om ni kunde ställa upp och bidra till vår studieundersökning. Har du några frågor är du välkommen att höra av dig till oss. Tack på förhand!

Arman Mirzaei

Telefon: 0704501883

E-post: h21armmi@du.se

Hussein Absuge

Telefon: 0739419192

E-post: h20husab@du.se

Bilaga 6: Samtyckesblankett



HÖGSKOLAN
DALARNA

Samtyckesblankett

Jag, underskrivna deltagare i denna studie om digitaliseringens och automatiseringens påverkan på revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen, ger härmed mitt samtycke att delta i forskningsundersökningen.

Jag förstår att syftet med studien är att utforska hur digitalisering och automatisering påverkar revisorns roll och relationen med klienten inom revisionsbranschen. Jag är medveten om att min medverkan är frivillig och att jag har rätt att avbryta min deltagande när som helst utan att behöva ange någon anledning.

Jag samtycker till att den insamlade informationen endast kommer att användas för forskningsändamål och att min identitet kommer att behandlas konfidentiellt. All insamlade data kommer att förvaras säkert och anonymt för att säkerställa integriteten och tryggheten för alla deltagare.

Genom att underteckna denna samtyckesblankett bekräftar jag att jag har fått tillräcklig information om studien och samtycker till att delta under de angivna villkoren.

Underskrift deltagare: _____

Namnförtydligande: _____

Ort & Datum: _____

Studerande:

Namn: Arman Mirzaei

E-post: h21armmi@du.se

Studerande:

Hussein Absuge

h20husab@du.se

Handledare:

Arne Fagerström

arne.fagerstrom@gmail.com