

# Kunskapsskillnaderna mellan IT- och Redovisning och dess påverkan på redovisningsdatakvalitet

- en kvalitativ studie på ett av de största bemanningsföretagen i Sverige och i världen

Av: Malin Homanen & Therese Karlsson

Handledare: Peter Jönsson

Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper

Kandidatuppsats 15 hp

Företagsekonomi med inriktning mot Redovisning | vårterminen 2019

Programmet för Management med IT



**SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA** | STOCKHOLM  
sh.se

# Förord

Under våren 2019 har vi skrivit detta examensarbete. Det har varit både utmanande och roligt.

Vi vill först och främst tacka respondenterna och företaget som ställt upp med tid och engagemang i denna studie. Utan er hade det inte varit möjligt att genomföra studien så bra som vi hade hoppats på.

Sedan vill vi tacka vår handledare Peter Jönsson för vägledning och stöttning genom uppsatsarbetet.

Vi vill också tacka våra opponenter för feedback genom arbetet.

Till sist vill vi tacka varandra för gott samarbete genom hela processen.

*“det tordes inte omöjligt...”*

Södertörns Högskola 2019

---

Therese Karlsson

---

Malin Homanen

## Sammanfattning

Det oundvikliga beroendet av digitalisering och IT-system i dagens verksamheter och organisationer ställer krav på dagens arbetskraft att öka sina IT-kunskaper för att kunna integrera och kommunicera med nya datasystem för en mer effektiv verksamhet. Inte minst lika viktigt blir det för redovisningsekonomer som sköter verksamhetens finansiella redovisning då de måste kunna säkerställa att den redovisningsdata som framställs och levereras med hjälp av IT är felfri och uppnår kvalitet. Bristen på kunskap inom IT kan riskera att fel i redovisningsdata inte upptäcks och därmed påverkar redovisningsdatakvalitet. Detta i sin tur riskerar påverka redovisningskvalitet i den slutliga finansiella rapporteringen. Kommunikationen mellan avdelningarna riskerar också bli lidande då de med olika kunskaper har svårt att förstå varandra.

Studiens syfte är att försöka bidra med kunskap om hur kunskapsskillnader i digital grundkunskap kan påverka säkerställandet av redovisningsdatakvalitet samt ge insyn i hur arbetet med detta kan gå till i praktiken. Med hjälp av tidigare forskning togs en analysmodell fram som illustrerar identifierade faktorer påverkansordning av redovisningsdatakvalitet; kunskapsskillnader → intern kontroll → redovisningsdatakvalitet.

Studien tillämpar en instrumentell fallstudiedesign med en kvalitativ forskningsansats för att besvara frågeställningen. Två fokusgruppsintervjuer utfördes vid två olika tillfällen med respondenter från redovisningsavdelningen och IT-avdelningen från samma företag. Data transkriberades och kodades med hjälp av färgkodning för att tydliggöra de faktorer som utgör utgångspunkten i analysmodellen. En enkätundersökning genomfördes på resterande anställda på respektive avdelning för att komplettera resultaten från intervjuerna.

Resultatet av studien visade att kunskapsskillnaderna har liten eller ingen alls direkt påverkan på redovisningsdatakvalitet utan snarare påverkar den interna kontrollen desto mer utifrån externa faktorer som tillkom..

Nyckelord: Affärssystem, Datahantering, Datakvalitet, Intern kontroll, Kunskapsskillnader, Redovisningsdata, Redovisningskvalitet

## Abstract

The inevitable dependence on digitization and IT systems in today's operations and organizations demands the current workforce to increase their IT skills in order to be able to integrate and communicate with new computer systems for a more efficient business. It is equally important for financial accountants who's responsible for the business's financial reporting, since they must be able to ensure that the accounting data produced and delivered using IT is correct and of high quality. The lack of IT skills can increase the risk of errors in accounting data not detected and thus further affect the accounting data quality. This in turn risks affecting the accounting quality in the final financial reporting. The communication between the departments could also suffer due to the knowledge gaps between them that could make it difficult to understand each other.

The aim of the study is to contribute with knowledge about how the differences in knowledge can affect the work in ensuring accounting data quality and give insight into how this work can be realized in practice. With the help of previous research, an analysis model was developed that illustrates identified factors and their influence on accounting data quality; knowledge gaps → internal control → accounting data quality.

The study applies an instrumental case study with a qualitative research approach. Two focus group interviews were conducted on two different occasions with respondents from the accounting department and the IT department, both from the same company. Data was transcribed and coded using color coding to clarify the factors that form the basis of the analysis model. A survey was conducted with the other employees to complement and confirm the results found from the interviews.

The result of the study showed that the differences in knowledge have little or no direct impact on accounting data quality, but rather affect the internal control, based on external factors that came into light during the analysis of the result. A revised analysis model was developed based on the result and replaced the initial hypothetical model.

Keywords: Business systems, Data Quality, Data management, Internal Control, Financial Accounting Quality, Accounting data, Knowledge gaps

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Problemformulering.....	4
1.3 Frågeställning.....	6
1.4 Syfte .....	6
1.5 Avgränsning.....	6
2. Teoretisk referensram .....	7
2.1 Tidigare forskning.....	7
2.1.1 Redovisningskvalitet.....	7
2.1.2 Dataflödet inom redovisningsprocessen .....	7
2.1.2.1 Integrationer och Systemkomplexitet .....	9
2.1.3 Redovisningsdatakvalitet .....	11
2.1.4 Intern kontroll .....	12
2.1.4.1 Intern kontroll av redovisningsdata.....	13
2.1.4.2 Kunskap - en viktig faktor inom intern kontroll .....	14
2.1.5 Kunskapsskillnader och “business-IT alignment” .....	15
2.1.5.1 Digital kompetens .....	16
2.1.5.2 Digital grundkunskap.....	18
2.1.5.3 Business-IT alignment .....	18
2.2 Analysmodell .....	21
2.2.1 Kunskapsskillnader i digital grundkunskap .....	21
2.2.2 Intern kontroll av redovisningsdata.....	22
2.2.3 Redovisningsdatakvalitet .....	22
3. Metod.....	23
3.1 Forskningsstrategi .....	23
3.2 Forskningsdesign .....	23
3.3 Val av forskningsobjekt .....	24
3.3.1 Forskningsobjekt - Randstad.....	24
3.3.2 Urval respondenter.....	24
3.4 Intervjumetod.....	25
3.4.1 Intervjuer.....	25
3.5 Enkätmetod .....	27
3.5.1 Enkät .....	27

3.6	Genomförande.....	28
3.6.1	Teori och intervjuer.....	28
3.6.2	Enkät .....	29
3.6.3	Datasammanställning och Analys .....	30
3.7	Tillförlitlighet.....	31
3.8	Generaliserbarhet .....	32
4.	Empiri .....	33
4.1	Fallbeskrivning .....	33
4.2	Resultat intervju med Redovisning .....	35
4.2.1	Respondenter Redovisning .....	35
4.2.2	Kunskapsskillnader .....	35
4.2.2.1	Kunskapsskillnader och kommunikation .....	35
4.2.2.2	Hinder och påverkan .....	36
4.2.2.3	Behov och åtgärder .....	37
4.2.3	Intern kontroll .....	38
4.2.3.1	Arbetsprocess .....	38
4.2.3.2	Redovisningens roll i granskningsarbetet .....	39
4.2.3.3	Intern säkerhet.....	40
4.2.4	Data .....	41
4.2.4.1	Komplexiteten.....	41
4.2.4.2	Hinder och risker.....	41
4.2.4.3	Påverkan och åtgärder.....	42
4.2.5	I en perfekt värld.....	42
4.3	Resultat intervju med IT .....	43
4.3.1	Respondenter IT .....	43
4.3.2	Kunskapsskillnader .....	43
4.3.2.1	Kunskapsskillnader och kommunikation .....	43
4.3.2.2	Eventuella risker och åtgärder.....	44
4.3.3	Intern kontroll .....	44
4.3.3.1	Arbetsprocess .....	44
4.3.3.2	Säkerställandet av leverans .....	45
4.3.4	Data .....	46
4.3.5	I en perfekt värld.....	47
4.4	Resultat enkätundersökning .....	47
4.5	Resultatsammanställning/jämförelse.....	51
4.5.1	Kunskapsskillnader .....	51

4.5.2 Likheter i svaren.....	51
4.5.3 Skillnader i svaren.....	52
5. Analys .....	53
5.1 Analys av resultat.....	53
5.1.1 Kunskapsskillnader i digital grundkunskap .....	53
5.1.2 Internt kontroll av redovisningsdata.....	56
5.1.3 Redovisningsdatakvalitet .....	57
5.2 Reviderad analysmodell enligt resultat .....	58
6. Slutsats .....	59
6.1 Slutsats .....	59
7. Avslutande diskussion .....	60
7.1 Diskussion.....	60
7.2 Metodkritik .....	62
7.3 Vidare forskning .....	64
8. Källförteckning .....	
9. Bilagor .....	
Bilaga 1 - Intervjuguide redovisningsavdelningen .....	
Bilaga 2 - Intervjuguide IT-avdelningen.....	
Bilaga 3 - Enkätundersökning.....	

## Figurförteckning

Figur 1 – Illustration av kunskapsskillnaderna (egen figur).....	2
Figur 2 – The Accounting Processing Cycle (Spiceland et al. 2013, s. 54).....	3
Figur 3 – The Data Processing Cycle (Romney & Steinbart 2018, s. 52).....	8
Figur 4 – Typisk setup Redovisnings- och rapporteringssystem (Romney & Steinbart 2018, s. 521)...	10
Figur 5 – Analysmodell (egen figur).....	21
Figur 6 – Integrationskarta (Randstad: internt dokument).....	34
Figur 7 – Reviderad analysmodell (egen figur).....	58

## Tabellförteckning

Tabell 1 – Dimension 1, DigComp 2.0 (Vuorikari et al. 2016, s.8-9).....	17
Tabell 2 – Förteckning respondenter redovisning (egen tabell).....	35
Tabell 3 – Förteckning respondenter IT (egen tabell).....	43
Tabell 4 – Sammanställning övriga svar uppdelat på IT och Redovisning (egen tabell).....	32

# 1. Inledning

*I inledningen presenteras bakgrunden inom ämnet och leder in på problematisering, syfte och frågeställning som studien söker svar på.*

---

## 1.1 Bakgrund

Digitalisering och automatisering, två begrepp som syns nästan överallt från dagstidningar till företagens affärsplaner och som genomsyrar vardagen för nästan alla. Föreningen för auktoriserade revisorer (FAR) skriver i sin rapport Nyckeln till framtiden (2016, s. 5) framarbetad i samarbete med Kairos Future, att digitalisering/automatisering är en av de viktigaste framtidsfrågorna och ses som en av de starkaste förändringskrafterna i samhället. I rapporten framförs att det paradigmskifte som pågår, medför att roller, som t.ex. redovisningsekonomer, och krav på ledarskapet i organisationer förändras (FAR 2016, s. 5). Beroendet av IT sprider sig oavsett bransch, och enligt Malta och Sousa (2016, s. 889) är implementationen och utvecklingen av informationsteknologi (IT) samt kunskap om IT genom organisationer och deras avdelningar, ett ämne som sticker ut som ett av de viktigaste.

Beroendet av IT har alltså ökat behovet av kunskapsutveckling på andra avdelningar utöver IT-avdelningen. Luftman (2000) påpekar att det är ett välkänt fenomen de kunskapsskillnader som existerar mellan IT-avdelningen och resterande avdelningar i en organisation. Han belyser skillnaderna i kompetens mellan IT-avdelningen och andra organisationsenheter och menar att IT har bristande eller väldigt liten affärskompetens, likväl som de andra avdelningarna visar brist på IT-kompetens (Luftman 2000, s. 14). Enligt Luftman (2000, s. 14) är IT-avdelningen därav något separerad från de andra avdelningarna som kanske förstår varandra bättre. Denna rådande arbetsmiljö som organisationen befinner sig i medför att prioriteringar bör läggas på kunskapsutveckling och kommunikation inom organisationen, då det är av stor betydelse (ibid).

Enligt Corkern, Parks och Morgan (2013, s. 531) får detta även stor betydelse för redovisningsavdelningen då de menar att digitaliseringen medför bredare kunskapskrav för framtidens redovisningsekonomer.

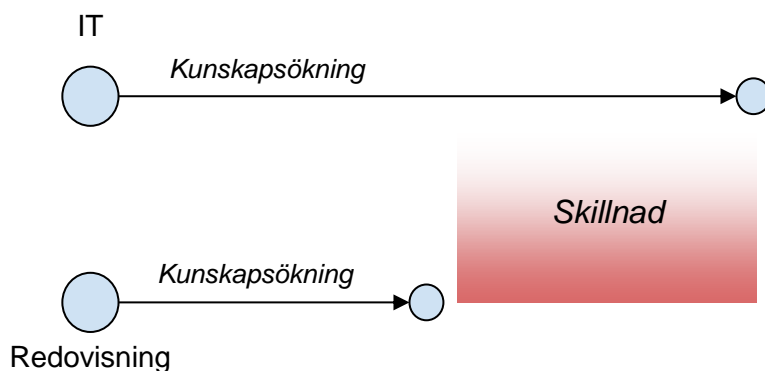
Redovisningsekonomer beräknas i framtiden vara mer involverade i beslutsfattandet inom organisationen och detta ställer bland annat krav på högre tekniska kunskaper och starkare kommunikationsfärdigheter (Corkern, Parks & Morgan 2013, s. 535). Vuorikari, Punie, Carretero Gomez och Van den Brande (2016, s. 3) påpekar även det faktum att utvecklingen av digital kompetens är en utmaning som måste adresseras hos individ såväl som i organisation. Att utveckla den digitala



kompetensen är enligt Ala-Mutka en “livslång inlärningsprocess” och betonar det växande behovet av avancerad digital kompetens för alla jobb (Ala-Mutka, Punie & Redecker 2008, s. 5). Denna kunskapsutveckling och inlärningsprocess kan antas falla sig mer naturligt för just IT-avdelningen i takt med digitaliseringen jämfört med redovisningsavdelningen. Alltså behöver redovisningsekonomer bredare kunskap inom IT, som går utanför de traditionella kunskapsområdena som hittills hört till redovisningsyrket.

För att illustrera förändringen i IT-kunskap i och med digitaliseringen och de krav på kunskapsutveckling som medförts av den har nedan figur skapats.

### Ökning IT-kunskap i samband med digitaliseringen



Figur 1. Egen illustration av kunskapsutvecklingen och skillnaderna mellan IT och Redovisning

Denna figur är endast en visuell presentation av tolkningen av ovan diskussion kring kunskapskrav och skillnader mellan IT och redovisningsavdelningen. Kunskapsökningen och skillnaden kan därför vara mer eller mindre än illustrerat. Figuren visar att IT-professionens kunskap ökar i takt med digitaliseringen medan redovisningsprofessionens kunskapsökning inte hänger med i utvecklingen på samma sätt. Det är i detta gap som kunskapsskillnaderna uppstår mellan IT och Redovisning.

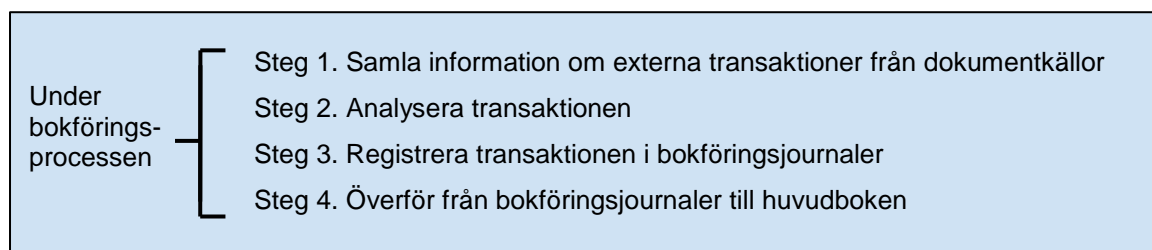
Redovisningsekonomer är den yrkesgrupp som vanligtvis sköter företagets finansiella bokföring och kan vara en konsult eller direkt anställd. Redovisning är samlingsordet för att sammanställa och dokumentera företagets finansiella information och de transaktioner som företaget genomfört (PWC 2018). Mer specifikt innebär det att mäta företagets finansiella ställning genom att bokföra och värdera alla transaktioner som försäljning, inköp, skulder och tillgångar på ett sätt som följer de uppsatta standarder som finns för redovisning (Ghasemi, Shafeiepour, Aslani & Barvayeh 2011, s. 112).

För att kunna utföra detta är redovisningsekonomerna idag beroende av IT-system, så kallade affärssystem, för att bokföra samt följa och ta fram den finansiella rapporteringen som krävs (ibid). Till den input, det vill säga den transaktionsinformation som ska användas och registreras in i systemen, krävs en mängd data från många olika håll som kan kallas redovisningsdata. Redovisningsdata är den data, siffror, som ligger till grund för den bokföring som sker. Denna hämtas från olika interna och externa källor (Neely & Cook 2011, s. 79). Det kan t.ex. ske genom integrationer, via ITPs (Information Transaction Points), med andra IT-system som resten av organisationen använder i den dagliga verksamheten (Krishnan, Peters, Padman & Kaplan 2005, s. 309).

Denna digitaliserade miljö som företagen lever i idag förutsätter att de arbetar agilt och flexibelt för att möta de krav och förväntningar de har på sig (Malta & Sousa 2016, s. 889). Därav blir det viktigt för företagen att inte bara snabbt och effektivt implementera IT utan också utveckla kunskapen kring IT inom sina organisationer för att nå sina mål (ibid). Inte minst lika viktigt blir det för redovisningsavdelningen och redovisningsekonomerna.

Enligt tidigare litteratur kan en förbättring av relationen mellan IT och resterande enheter inom organisationen påverka digitaliseringen av processer (IT-alignment) positivt och förbättra organisationens prestation och effektivitet (Martinho, Gomes & Yasin 2015, s. 1090). Kommunikation är en viktig identifierad faktor som påverkar detta då en nära relation mellan IT och andra enheter är en nyckelfaktor för IT-alignment (ibid, s. 1091). Detta indikerar att även redovisningsavdelningens processer och aktiviteter påverkas av deras kommunikation och deras IT-kunskap.

Hela redovisningsprocessen kan delas upp i olika steg där steg 1-4 utgörs av de initiala aktiviteterna för redovisningen.



Figur 2. Steg 1-4 The Accounting Processing cycle (Spiceland et al. 2013).

Redovisningen är som nämnt beroende av affärssystem och andra IT-system med olika dataintegrationer systemen emellan. Det är i dessa integrationer i de första stegen, steg 1-3 av hela redovisningsprocessen, transaktionerna inom verksamheten ska omvandlas till redovisningsdata för att kunna användas i bokföringen av dessa transaktioner (Romney & Steinbart 2018, s. 521-523). Redovisningsdata är den

data som, oftast genereras med hjälp av IT-avdelningen, används som underlag till bokföringen av redovisningsavdelningen och ligger till grund för företagets redovisningskvalitet, menat att redovisningen uppnår kvalitet genom att vara korrekt och felfri.

I dessa integrationer i steg 1-3 måste alltså rätt in- och output säkerställas, menat att den data som skickas in och ut mellan systemen ska vara korrekt (ibid). Otillräckliga kontroller av systemet kan medföra risker för oupptäckta fel (Coman & Coman 2016, s. 66). Att inte adressera riskerna associerade med IT, t.ex. datahantering och datakvalitet, är förenat med risker som kan få stor negativ effekt i den finansiella rapporteringens kvalitet (Kim, Richardson & Weidenmier Watson 2018, s. 45). Att säkerställa redovisningsdatakvalitet blir därmed en viktig fråga.

## 1.2 Problemformulering

Frågan kring datakvalitet och intern kontroll har blivit allt viktigare i och med flertalet redovisningsskandaler och är en kritisk fråga för företagen idag (Krishnan et al. 2005, s. 307). Ämnet är ständigt aktuellt men kan anses av än mer vikt i dagsläget i relation till dagens digitalisering, teknik och systemanvändning.

Datakvalitet inom affärssystemen har en påtaglig påverkan inom både affärsbelsut samt i relation till att följa externa lagar och regler (Bai, Nunez & Kalagnanam 2012, s. 453). Enligt tidigare forskning är över 25% av världens största företags data bristfällig, den är t.ex. ofullständig eller felaktig, och kommer fortsätta vara det kommande åren (ibid). Data med låg kvalitet riskerar pengaförluster, legala konsekvenser eller ineffektiviteter i verksamheten (ibid). Detta kan klassificeras som datakvalitetsrisker (Marinos 2004, se Bai, Nunez & Kalagnanam 2012, s. 453). Säkerställa data av hög kvalitet genom att minska riskerna är en av de viktigaste prioriteringar för bolagsledningar över hela världen (Bai, Nunez & Kalagnanam 2012, s. 454). Krishnan et al. (2005, s. 324) påpekar även att datakvalitet inom redovisning i relation till olika typer av digitala applikationer är ett område som bör studeras vidare.

Det finns flera faktorer som påverkar datakvalitet för redovisning. De tre främsta faktorerna för säkerställandet av redovisningsdatakvalitet är främst engagemanget hos företagsledningen då utan detta är sannolikheten att förbättra datakvalitet dömd att misslyckas, att tillämpa ett lämpligt bokföringssystem samt inmatningskontrollen av data (Hongjiang Xu 2015, s. 19). Att den främsta faktorn för säkerställande av redovisningsdatakvalitet ligger hos engagemanget hos företagsledningen förutsätter att ledningen förstår vikten av just kvalitet på redovisningsdata (ibid) vilket förutsätter en viss kunskap eller vetskap om dess betydelse. Detta tillsammans med det ökande beroendet av IT och

det fokus på ökade kunskapskrav som nämnts skapar argument för att kunskap är högst central i frågan om säkerställandet av redovisningsdatakvalitet.

Affärssystem och dataintegrationer kan vara svårt att begripa om man inte har förståelsen för den data som genereras och den information som denna data ger, samt kunskapen att kunna använda den. Kompetens av rent systemstöd är inte längre lika relevant som det varit och IT-avdelningarnas fokus läggs numera på integration av nya tjänster och tekniker (Reichstein 2018, s. 267). Detta indikerar att det även är relevant för andra delar av en organisation, som redovisningsavdelningen, att fokusera på kunskap om integrationer av data mellan olika IT-tjänster.

Den interna kontrollen grundar sig i individernas kompetens och risken för fel och avvikelser kan inte räknas bort (Petraşcu & Attila 2013, s. 701). De kunskapsskillnader som diskuterades och illustrerades i bakgrunden får därmed en avgörande roll i företagets interna kontroll. Brister i kunskap inom datahantering, digital grundkunskap, riskerar därmed också öka riskerna för oupptäckta fel i redovisningsdata.

Att förebygga oupptäckta fel på grund av kunskapsbrist- och skillnader förutsätter dock att redovisningsekonomerna och IT-sektorn kan tala samma språk för att kunna skapa effektiva system som genererar den exakta data och information som efterfrågas (Carlsson 2018). Höga krav ställs då på samarbetet och kommunikationen mellan avdelningarna för att kunna säkerställa korrekt utfall. Den redovisningsdata som hanteras måste uppnå kvalitet i form av att inga fel får förekomma då denna data ligger till grund för den slutliga finansiella redovisningen och påverkar således företagets redovisningskvalitet.

Ovan problematik blir extra intressant i bemanningsbranschen då det av personlig erfarenhet är en bransch som är beroende av stora komplexa IT-system och digital infrastruktur med stora mängder data för att producera sina siffror. Bemanningsföretagens databaser är A och O för verksamheterna (Edbom 2019). De är också beroende av att konsulter rapporterar t.ex. tider rätt i systemen som affärssystemen och egna rapporter hämtar data ifrån.

Eftersom det är denna data som ligger till grund för de transaktioner som bokförs i företagets affärssystem, kan det påtalas att det är av största vikt att denna datahantering sker på ett tillförlitligt sätt. Kunskapsskillnaderna mellan IT och framförallt redovisningsavdelningen, blir extra viktig att kunna hantera i förhållande till detta. För hur säkerställer man, som redovisningsekonom, redovisningsdata, som levereras av IT, om man inte har kunskapen om vart den kommer ifrån, hur den tas fram och varför just denna data är korrekt?

## 1.3 Frågeställning

### **Hur påverkar kunskapsskillnaderna inom digital grundkunskap mellan IT och Redovisning den interna kontrollen av redovisningsdata och därmed redovisningsdatakvalitet?**

#### 1.3.1 Underfrågor

- Hur ser beroendet mellan IT och Redovisning ut och hur påverkas deras samarbete av kunskapsskillnaderna?
- Hur skulle de kunna öka förståelsen mellan dem för att ytterligare säkra redovisningsdatakvalitet och därmed redovisningskvalitet?

## 1.4 Syfte

Syftet med denna studie är att bidra med kunskap om hur kunskapsskillnader kan påverka säkerställandet av redovisningsdatakvalitet samt ge insyn i hur arbetet med detta kan gå till i praktiken.

## 1.5 Avgränsning

Studien avgränsas till bemanningsbranschen i Sverige då denna bransch är mycket databeroende i verksamheten och dess finansiella rapportering.

## 2. Teoretisk referensram

*Nedan kommer tidigare forskning inom berörda områden presenteras och diskuteras. Historisk bakgrund kring redovisning och IT kommer inte att behandlas. Avsnittet inleds med att beskriva processen för redovisning och hur dataflödet fungerar. Detta för att belysa hur det hela hänger ihop för att sedan leda in på de teoretiska områdena.*

---

### 2.1 Tidigare forskning

#### 2.1.1 Redovisningskvalitet

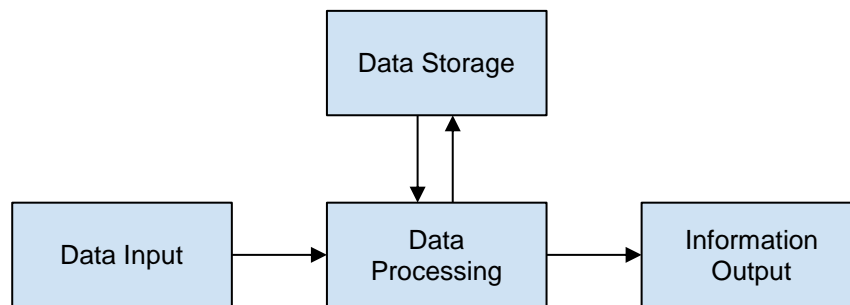
De definitioner som används för begreppet redovisningskvalitet kan variera kraftigt beroende på vem som tillfrågas. Achim och Chiş (2014, s. 94) beskriver det som att innebörden av redovisningskvalitet är att ge en sann och rättvisande bild av verksamhetens transaktioner. Kvalitet i den finansiella rapporteringen innebär en korrekt bild av företagets finansiella ställning med minimala tecken på vilseledande information (ibid). Alltså en så korrekt och riktig bild av företagets transaktioner som möjligt, siffror som är underbyggda och som går att lita på. Denna definition stämmer väl överens med International Accounting Standards Boards (IASB) föreställningsram som innehåller kvalitativa egenskaper för att identifiera den typ av information i finansiella rapporter som gör den användbar för beslutsfattarna (Marton, Lundqvist & Pettersson 2018, s. 41). De kvalitativa egenskaperna innebär att informationen och de siffror som anges ska bland annat vara relevant, väsentlig, och verifierbar, samt korrekt återgivande. Det vill säga den ska vara fullständig, neutral och fri från fel (ibid). Denna studies definition av redovisningskvalitet utgår ifrån IASBs föreställningsram men syftar till ett producentperspektiv och inte användarperspektiv för beslutsfattande som IASB. Detta eftersom studien syftar till att undersöka om och hur kunskapsskillnaderna påverkar den interna kontrollen av redovisningsdata vid produktionen av redovisningen. Redovisningskvalitet definieras således som så korrekt och riktig transaktionsinformation som möjligt utifrån redovisningsdata som är fri från fel och är verifierbar.

För att säkerställa redovisningskvalitet krävs som nämnt i problemformuleringen en tillförlitlig intern kontroll av redovisningsdata inom redovisningsprocessen.

#### 2.1.2 Dataflödet inom redovisningsprocessen

Det som ligger till grund för redovisningskvalitet är som påpekat ovan den data som används som information till de transaktioner som bokförs. Det är därför viktigt att börja från början av informationskedjan, av själva dataflödet, där datan genereras och bearbetas för att sedan användas i

redovisningen. Grundläggande datahantering kan enkelt förklaras med hjälp av The Data Processing Cycle (Romney & Steinbart 2018, s. 52-61).



Figur 3. "The Data Processing Cycle" (Romney & Steinbart 2018 s. 52).

Data input är första steget där data angående en affärstransaktion registreras och lagras. Data storage är där datan organiseras och kodas på diverse effektiva sätt. Data processing syftar till datahanteringen som innebär att datan som lagras och används hålls uppdaterad. Dessa steg leder till Information Output som presenterar data på olika läs- och användbara sätt, som t.ex. i finansiella rapporter och avstämningar (ibid).

Big Data är ett relativt nytt begrepp och syftar till den enorma mängd data som genereras och finns tillgänglig för organisationer och individer (Valacich & Schneider 2016, s. 40). All denna data kan användas och analyseras för en mängd olika saker (ibid). Detta fenomen har blivit alltmer betydande även för redovisningen (Warren, Moffitt & Byrnes 2015, s. 397). Med all data som samlas och behövs kommer också strukturella utmaningar för organisationerna (Valacich & Schneider 2016, s. 40). Datahantering blir central för organisationernas informationsunderlag, framförallt redovisningsdata. Eftersom det är två avdelningar, IT och Redovisning, som är inblandade med olika kunskaper blir som nämnt den interna kontrollen viktig för att säkerställa att data som genereras och används är korrekt.

Inom IT ryms allt som genererar data, information eller kunskapsuppfattningar som presenteras visuellt på alla möjliga sätt via olika multimedialkanaler (Ghasemi et al. 2011, s. 113). Några av de uppgifter som de inom olika IT-yrken genomför är bland annat att hantera data, bygga hårdvara, databas- och mjukvarudesign samt hantering och administration av de system som används (ibid).

Redovisning har dragit stora fördelar av utvecklingen av IT. Affärssystemen är idag mer integrationsberoende och redovisningsdata har gått från att vara i pappersform till digitala format som automatiskt integreras, vilket har förenklats hela processen (Coman & Coman 2016, s. 66). Detta har bland annat medfört kortare ledtider och effektivare arbete samt mer pålitlig och korrekt information i slutändan (Ghasemi et al. 2011, s. 113). Detta hjälps av affärssystemens inbyggda funktioner för

kontroller som t.ex. inte tillåter att verifikationer bokförs i obalans och kan på så vis säkerställa att enskilda transaktioner bokförs korrekt (ibid. s. 114). Det som affärssystemen inte kan kontrollera är dock beloppen och vilka konton som används, utöver specifika funktioner som hanterar reglerade bokningar som t.ex. moms. Detta ansvar ligger fortfarande på redovisningsekonomen som bokför transaktionerna att säkerställa och kontrollera redovisningsdatan som ligger till grund för bokningarna.

Den interna kontrollen av data kan dock vara svår utan kunskap om hur data hanteras utifrån ett teknologiskt perspektiv då redovisningsekonomen kanske inte alltid vet vart datan kommer ifrån eller hur den genererades. Coman och Coman (2016, s. 66-67) menar att de förenklade processerna de digitaliserade affärssystemen fört med sig har minskat språkbarriärerna mellan specialister och medfört behov av utbildning hos de övriga anställda som därigenom förbättrar kommunikationen mellan företagets olika avdelningar (ibid). Detta indikerar att specialister har blivit färre och fler anställda behöver bredda sin kunskap för att täcka in den tekniska uppsättning företagen har idag. Att språkbarriärerna minskat kan dock tyckas optimistiskt då kunskapsskillnaderna mellan IT- och redovisningsavdelningen uppkommit just på grund av ökat IT-beroende som diskuterats i inledningen. Den förenklade processen som kommer med fler digitaliserade aktiviteter och verktyg bidrar även till att det kan bli svårt att kontrollera den data som flödar genom systemen i de olika processerna.

Därmed kan det bli svårt för redovisningsekonomen att kontrollera om datan är korrekt och fri från fel. Den interna kontrollen av redovisningsdata kan också påverkas av hur systemen är integrerade och uppbyggda.

#### 2.1.2.1 Integrationer och Systemkomplexitet

De affärssystem som används för att sköta företagets redovisning kan vara mycket komplexa i sin struktur och uppbyggnad med flera integrationsflöden, menat flöden av data som integreras mellan olika system eller moduler i ett system.



***På grund av upphovsrättsliga skäl saknas denna bild i den elektroniska utgåvan.***

Figur 4. Typisk setup av redovisnings- och rapporteringssystem (Romney & Steinbart 2018, s. 521).

Ovan figur visar en generell typisk struktur för hur affärssystem hos olika företag kan vara uppbyggda. Denna typiska illustration av hur det kan vara uppbyggt visar på att det är många flöden av data som ska integreras i olika delar av flera olika processer.

Med denna typ av komplexitet, menat omfattande och komplicerad struktur och dataflöden, följer risker. Desto mer komplext ett affärssystem är desto mer sårbart blir det (Cong & Romero 2013, s. 62). Då organisationer blir allt mer beroende av sina databaser ökar även sannolikheten att antalet fel i lagrade data uppstår (Klein 1998, se Hongjiang Xu 2015, s. 19). Eftersom affärssystem är transaktionsbaserade och mycket komplexa kan fel uppstå i hanteringen av dessa transaktioner inom systemen (Krishnan et al. 2005, s. 209). Revisorer tar detta i beaktning vid revision och behandlar processer och interna funktioner i produktionen av redovisningen (ibid). Den interna kontrollen blir därav viktig i förhållande till detta (Klein 1998, se Hongjiang Xu 2015, s. 19; Krishnan et al. 2005, s. 309). Detta påpekas även av Coman och Coman (2016, s. 66) som menar att otillräckliga kontroller av systemet kan medföra risker för oupptäckta fel. Därav måste redovisningsdatakvalitet säkerställas.

### 2.1.3 Redovisningsdatakvalitet

Wang och Strong (2013, s. 20-21) presenterar definitionen av datakvalitet utifrån ett ramverk där egenskaper för datakvalitet har sammanfattats och förklarats utifrån följande fyra typkategorier: Inneboende datakvalitet, kontextuell datakvalitet, samt representativ och tillgänglig datakvalitet. Inneboende datakvalitet utgörs av data som är noggrann och trovärdig (ibid). Kontextuell datakvalitet ställer kravet på att data ska vara relevant, aktuell, komplett och lämplig för att uppfylla sitt värde (ibid). Representativ datakvalitet innehåller aspekter relaterade till formatet av data, att den ska vara kortfattad och konsekvent representerad samt datans betydelse, att den ska vara tolkningsbar och lättförstådd, och slutliga aspekten är att data ska vara tillgänglig (ibid).

Redovisningsdata är den data som, oftast genereras med hjälp av IT-avdelningen, används som underlag till bokföringen av redovisningsavdelningen och ligger till grund för företagets redovisningskvalitet. Redovisningskvalitet anses därmed beroende av att den redovisningsdata som produceras är korrekt och uppfyller ovan krav. För att detta ska kunna uppnås krävs säkerställande av redovisningsdatakvalitet. Enligt tidigare litteratur finns två komponenter som utgör datakvalitet för redovisningsdata, den ska vara komplett och korrekt (ibid). Krishnan et al. (2005, s. 309) menar att data är korrekt om den existerar och kan valideras. Detta förutsätter att felaktiga transaktioner sorteras bort och att korrekta utvärderingar genomförs av valid data (ibid).

I denna studie har definitionen för datakvalitet används dels utifrån IASBs föreställningsram där datakvalitet ska visa på korrekt och riktig transaktionsinformation och den data som levereras ska vara fullständig och fri från fel för att vara användbar i redovisningen (Marton, Lundqvist & Pettersson 2018, s. 41). Denna definition kan kopplas samman till begreppen inneboende och den kontextuell datakvalitet som innebär att redovisningsdata, för att uppnå kvalitet förutom fri från fel, ska vara noggrann, aktuell och komplett. Utifrån ovan definition av datakvalitet utgår studien vidare från att redovisningsdatakvalitet innebär att data är fri från fel och återspeglar transaktionerna korrekt.

Ett av de verktyg som redovisningsekonomerna kan ta till för att säkerställa redovisningsdatakvalitet är som nämnts tidigare intern kontroll.

#### 2.1.4 Intern kontroll

Intern kontroll är ett omfattande område, och ingår i revision och kvalitetssäkring. Revision innebär verifiering och försäkring av finansiell information av en oberoende expert, revisor, för att få ett uttalande angående innehåll och exakthet (Petrașcu & Attila 2013, s. 695). Revision innebär med andra ord att säkra att användarna följer aktuella redovisningsprinciper och praxis, samt säkra en rättvisande bild av företagets finansiella status och prestationer, inom konton och rapporter (ibid).

Internrevision är ett verktyg för ledningen och hjälper att systematiskt och metodiskt utvärdera organisationens riskhantering, kontroll och styrning över processer. Detta genom att föreslå hur organisationen kan öka sin effektivitet (ibid). Det är alltså ett sätt att skapa värde och förbättra organisationens verksamhet genom att implementera ett systematiskt och disciplinerat sätt att utvärdera och förbättra effektiviteten av riskhantering och kontroll (ibid). Det är företagets egen revision som kan genomföras av externa eller interna parter (ibid).

Intern kontroll är, till skillnad från internrevision, aktiviteter och policys för att säkra företagets egna processer (ibid, s. 697). Inom detta ryms bland annat att policys ska respekteras, förebygga och upptäcka fel, säkra exakt och fullständig redovisning samt säkra leverans av finansiell information (ibid). Det är en sammansättning av aktiviteter och policys implementerade av ledningen och anställda för att nå en rimlig nivå av försäkran och kontroll av bland annat företagets förmåga att följa lagar och regler, hur ledningens beslut verkställs, tillförlitligheten av dess finansiella information (redovisning) samt förebyggande av risker (ibid).

Det finns olika typer av intern kontroll som företag kan implementera (ibid, s. 700). Dessa innefattar organisatorisk kontroll, övervakning av aktiviteter, behörigheter och godkännanden, fysisk kontroll, dokumentation, och kontroll av finansiella och redovisningsaktiviteter (ibid).

Intern kontroll kan därmed delas upp i två syften; det ena syftar till att se till att företagets och de anställdas aktiviteter inom verksamheten stämmer överens med gällande lagar och regler, värderingar och interna regler hos företaget; det andra syftar till att verifiera att redovisning och annan finansiell information utförs korrekt och ger en rättvisande bild av företagets verksamhet och situation (ibid, s. 697).

I sin studie rörande så kallade Enterprise Resource Planning systems (ERP-system), affärssystem, nämner Dechow och Mouritsen (2005 s. 691) att studier av intern kontroll eller kontrollfunktioner inte kan göras utan att ta hänsyn till IT i denna kontext då man aldrig kommer att förstå den bakomliggande infrastrukturen som påverkar integrationerna och därmed datan utan detta. Kopplar man detta till

kunskapsskillnaderna som digitaliseringen medfört och redovisningsdata, kan man alltså inte undersöka den interna kontrollen av redovisningsdatakvalitet och dess olika aspekter utan att ta hänsyn till IT och hur detta påverkar.

IT är därmed en viktig faktor i den interna kontrollen. Kim, Richardson och Weidenmier Watson (2018, s. 37) undersöker risker som IT medför i form av Material Weaknesses, menat en eller flera brister som kan komma att påverka att väsentliga fel inte förebyggs eller upptäcks i tid. De menar att inte adressera riskerna associerade med IT och dess inverkan på affärssystemet är förenat med risker som kan få stor negativ effekt på den finansiella rapporteringens kvalitet (ibid. s. 45).

Då denna studie ämnar undersöka kunskapsskillnadernas eventuella påverkan på redovisningsdatakvalitet blir intern kontroll av teknologiska aspekter som data, integrationer och risker i samband med detta specifikt relevant. Vilket innebär den delen av intern kontroll som innefattar att förebygga och upptäcka fel, då det är detta redovisning behöver kunna göra när de hanterar och kontrollerar den redovisningsdata som integreras i affärssystemen. Detta hänger såklart ihop med att i slutändan säkra leverans av korrekt finansiell information samt en rättvisande bild av företaget, men det är inte den delen av aktiviteterna inom intern kontroll som kommer undersökas. Det är en del av på vägen dit, den interna kontrollen av redovisningsdata.

#### 2.1.4.1 Intern kontroll av redovisningsdata

Behovet av att säkra pålitlig data inom informationssystem har länge varit en känd fråga (Krishnan et al. 2005, s. 307). Litteratur kring datakvalitet inom redovisning går tillbaka till 70-talet och forskare har bland annat studerat risker inom systemen som används, vilka typer av fel som kan uppstå och hur risken för fel i olika transaktionsflöden påverkar risken för fel i balansräkningen (Bai, Nunez & Kalagnanam 2012, s. 456). Denna litteratur har säkerligen bidragit med mycket i relation till de system som utvecklats efter det. Den kan dock anses vara för gammal då den teknik som finns och används idag gör att det ser helt annorlunda ut för företagen nu jämfört med då.

Krishnan et al (2005) studerar datakvalitet inom redovisningen genom att titta på redovisningsfunktioner i ett affärssystem och hur revisorer kan utvärdera dessa i relation till pålitlig data. Redovisningsfunktioner är de processer och aktiviteter i ett affärssystem som leder till huvudboken i redovisningen (ibid, s. 308). Huvudboken är det som genererar företagets resultat och slutliga finansiella rapportering till sina externa intressenter (ibid). Revisorerna får problem när de ska utvärdera pålitligheten av affärssystemen och den data de tittar på inte återspeglar det finansiella resultatet korrekt (ibid).

Eventuella fel i denna redovisningsdata menar Krishnan et al. (2005, s. 309) kan uppstå i så kallade "information transformation point" (ITP) inom affärssystemen som används. Dessa punkter är där data passerar, från en punkt till en annan, och bearbetas för att till slut bokföras i huvudboken i redovisningen (ibid). För att komma till rätta med de eventuella fel som kan uppstå finns det kontroller inom affärssystemen som sätter stopp för felaktig data på olika sätt (ibid). Detta görs oftast via generella felklassificeringar uppsatta i affärssystemet (ibid). En felklassificering skulle t.ex. kunna vara att datan är ofullständig eller innehåller ogiltiga värdeformat (ibid, s. 310). Detta är alltså de inbyggda kontroller i affärssystemen som säkerställer korrekt genomförande i form av beräkningar och balans men ansvaret för rätt input ligger som nämnt tidigare fortfarande hos personen som bokför i systemen. Om denna person förlitar sig på data som genereras i andra system och via olika rapporter som denna varit beroende av behöver denne också kunna kontrollera datans kvalitet.

De punkter, ITP, som Krishnan et al. (2005) menar kan identifieras inom affärssystemen skulle också kunna appliceras utanför affärssystemen. Problemet med eventuella fel inom olika ITPs kan även uppstå inom ramen för andra informationssystem och integrationer av data (ibid, s. 323). De integrationer av data som går till affärssystemen från andra system kan också innehålla punkter där data passerar och bearbetas. Det blir med andra ord viktigt att kunna upptäcka och identifiera eventuella fel inom dessa integrationer och punkter som kanske inte skulle klassas som fel väl inne i affärssystemen. Den interna kontrollen, företagets egna processer för kontroll och kvalitetssäkring, blir då ett verktyg för att säkra korrekt data. Precis som revisorerna måste utvärdera och säkerställa att affärssystemen och dess interna kontroller är tillräckliga för att förhindra fel, måste även företagen göra detta från sitt håll. Problemet som revisorer har är att de kan egentligen bara kontrollera om den data som integreras och hanteras i affärssystemet har gått in korrekt men inte att själva datan stämmer (ibid, s. 315). Samma problem kan uppstå för redovisningsekonomen. Det de då behöver göra är att säkerställa att den data som används i affärssystemen är korrekt och felfri, alltså uppnå redovisningsdatakvalitet. Detta kräver att integrationerna och dataflöden tas i beaktning vid säkerställandet (ibid, s. 324). Genom egna interna kontroller skulle de då kunna säkerställa redovisningsdatakvalitet. Problemet som kan uppstå då är som nämnt hur de ska kunna säkerställa korrekt redovisningsdatakvalitet utan tillräcklig kunskap.

#### 2.1.4.2 Kunskap - en viktig faktor inom intern kontroll

Intern kontroll rymmer sex dimensioner. Dessa innefattar processdynamik där intern kontroll är en dynamisk process som kontinuerligt förändras med nya verktyg och tekniker. Relativitet som innebär att intern kontroll inte garanterar absolut försäkring mot risker utan mer en relativ rimlig försäkring, den bidrar till förbättring. Universalitet, intern kontroll utförs av inom alla nivåer och enheter inom ett företag, alla har ett ansvar för sin egna interna kontroll. Användningsområde, intern kontroll innebär

ofta repetitivt arbete och sällan några extraordinära aktiviteter. Kostnaden, av intern kontroll bör ej överstiga värdet det medför. Slutligen den mänskliga faktorn, intern kontroll grundar sig i individernas kompetens och självförtroende men risken för fel och avvikelser kan inte räknas bort. (Petraşcu & Attila 2013, s. 701)

Den interna kontrollen påverkas av nya tekniker, som t.ex. digitaliseringen medfört, och förändras i takt med den. Intern kontroll genomförs också inom hela företaget och dess avdelningar under det dagliga arbetet och varje individ är ansvarig för sin egna interna kontroll (ibid). Detta indikerar att den mänskliga faktorn som innebär att den interna kontrollen är beroende av individens kompetens blir avgörande i arbetet. Oavsett om individen är ansvarig att tillförlitligt genomföra den interna kontrollen blir det endast så bra som individens kunskap och kompetens tillåter. Den pådrivande digitaliseringen och ökade beroendet av IT som diskuterades i inledningen riskerar bidra till att kunskapen då inte räcker till. Enligt Menu, Afanse, Panaitescu och Vilaia (2009, se Petraşcu & Attila 2013, s. 701) innehåller optimal intern kontroll passande expertis hos individen som genomför den.

Problematiken som då kan uppstå blir om individen som genomför den interna kontrollen, t.ex. när redovisning ska kontrollera redovisningsdata, inte innehar rätt expertis eller kunskap om IT eller om det specifika verktyget som används. Risken är att den interna kontrollen inte sker till en tillfredsställande nivå vilket i sin tur riskerar påverka objektet, redovisningsdata, av den interna kontrollen. Kunskap är således en viktig faktor som måste tas hänsyn till i relation till intern kontroll. I denna studie kopplas det till kunskapsskillnaderna mellan redovisning och IT i relation till den interna kontrollen av redovisningsdatakvalitet.

### 2.1.5 Kunskapsskillnader och "business-IT alignment"

Affärssystem och integrationer kan vara svårt att begripa om man inte har förståelsen för den data som genereras och den information som denna data ger samt kunskapen att kunna använda den. Data har ingen förståelse för sig själv och är egentligen av liten betydelse innan den har blivit bearbetad (Ackoff, 1989, se Valacich & Schneider 2016, s. 47). Data kan formas, organiseras och bearbetas till att bli användbar, den omvandlas till information vilket kan definieras som en presentation av verkligheten och kan besvara frågor om vem, vad, var och när (Valacich & Schneider 2016, s. 48). För att få användning av informationen behövs förmågan att kunna förstå den och det är där kunskapen uppstår. Kunskapen att kunna förstå informationen och fatta värdefulla beslut utifrån den är fundamentalt för värdet av datahantering och lagring (ibid), framförallt vid den interna kontrollen av redovisningsdatakvalitet.

Kunskapsskillnader mellan olika professioner kanske inte ses som något konstigt i sig men för att tydliggöra dessa och utgångspunkten inom studiens forskningsfråga och syfte bör redovisningskunskap respektive IT-kunskap definieras.

Redovisningskunskap kan definieras på många sätt. Tittar man på grunderna och de praktiska kunskaperna kan det definieras som funktionell kompetens att tekniskt sett kunna bokföra och följa ramverken kring redovisning samt förstå värdet av den (Baxter & Thibodeau 2011, s. 648).

Likt redovisningskunskap kan IT-kunskap definieras genom att titta på grundkunskaperna inom IT som då innebär att IT-kunskap är kunskap inom nätverk och kommunikation, datakunskap, säkerhet, programmering och webbdesign (Trippe, Moriarty, Russell, Carretta & Beatty 2014, s. 184).

Precis som Luftman (2000, s. 14) också påpekar syns skillnader i kompetens mellan IT-avdelningen och andra organisationsenheter, här redovisning, och innebär att IT har bristande eller väldigt liten affärskompetens likväl som de andra avdelningarna visar brist på IT-kompetens. De ökade kunskapskraven på framtidens redovisningsekonomer som kommer med digitaliseringen (Corkern, Parks och Morgan (2013, s. 531), ökar behovet av kunskapsutveckling vilket enligt Luftman (2000, s. 14) är ett måste i den situation som organisationerna befinner sig i. Utvecklingen av IT och beroendet av den kommer inte försvinna och den roll IT spelar i organisationerna är avgörande (Luftman et al. 2015, s. 303). Detta kräver att IT och samarbetet mellan dem och resten av verksamheten förändras (ibid). Nyckeln till detta och positioneringen av IT inom organisationerna är en balans mellan tekniska-, affärs- och industrikunskap samt social förmåga hos de anställda för att möta utmaningarna som kommer med förändringarna (ibid, s. 304). Med andra ord behöver kunskapsskillnaderna minska.

För att, i relation till den interna kontrollen av redovisningsdatakvalitet, minska skillnaderna och öka balansen mellan professionerna bör som nämnt redovisning utveckla sin IT-kunskap inom datahantering. Ett led inom IT-kunskap är vad Vieru (2015, s.6718, se Murawski & Bick 2017, s. 723) väljer att definiera som digital kompetens som då är *“förmågan att anta och använda ny eller befintlig informationsteknologi för att analysera, välja och kritiskt utvärdera digital information för att undersöka och lösa arbetsrelaterade problem samt att utveckla ett kunskapsdelningsorgan samtidigt som man bedriver organisatorisk verksamhet inom ett specifikt organisatoriskt sammanhang”*.

#### 2.1.5.1 Digital kompetens

För att kunna diskutera digital kompetens används DigComp (The Digital Competence Framework for Citizens). DigComp ämnar att fungera som ett verktyg för utveckling samt förbättring av digital kompetens hos individen i samhället och i organisationer (Vuorikari et al. 2016, s. 2). I den senaste

versionen av DigComp, DigComp 2.0, presenteras ramverket där fem huvudområden har tagits fram som omfattar de viktigaste huvudkomponenterna inom digital kompetens (ibid s. 8-9). Dessa huvudområden är, Information och datakunskap, Kommunikation, Innehållsskapande, Säkerhet och Problemlösning. Dessa huvudområden omfattar sammanlagt 21 olika kunskaper. Eftersom ramverket syftar till att hjälpa utvecklingen av digital kompetens hos individen i samhället och inom organisationer är endast delar av ramverket applicerbara i relation till studiens utgångspunkt/forskningsfråga. Hur individer i samhället t.ex. ställer sig till digital kommunikation och välbefinnande i digital miljö är inte en del av studien och blir därav inte en del av studiens definition av digital grundkunskap som presenteras längre ner.

Tabell 1. Dimension 1, DigComp 2.0 The Conceptual Reference Model (Vuorikari et al. 2016, s. 8-9)

**Information och datakunskap**

1. Söka, hitta och filtrerar data, information och digitalt innehåll
2. Utvärdera och bedöma källans relevans av data, information och digitalt innehåll
3. Lagra, hantera och organisera data, information och innehåll

DigComp (Vuorikari et al. 2016) har agerat en referens för många digitala kompetensinitiativ och syftar till att hjälpa bland annat organisationer att identifiera luckor i sin digitala kompetens i verksamheten och hur dessa kan hanteras (ibid s. 2). Av de punkter som ingår i DigComp 2.0 för digital kompetens blir framförallt första dimensionen, Information och datakunskap (se Tabell 1), som helhet relevant i relation till studiens frågeställning och syfte. Då fokus ligger i säkerställandet av redovisningsdatakvalitet i de initiala processerna av redovisningsprocessen är kunskap om informations- och datahantering applicerbart. Inom denna del av ramverket ingår som beskrivs ovan, bland annat kunskap om att hitta, använda, utvärdera, hantera information och data. Det är också det som den interna kontrollen av redovisningsdata bland annat utgörs av som presenterades tidigare.

Resterande huvudområden innehåller även de punkter som kan kopplas till säkerställandet av redovisningsdatakvalitet och vad som kan utgöra grund för kunskapsskillnaderna mellan IT och redovisning i denna kontext. Som nämnt är affärssystemen idag beroende av dataintegrationer och automatiska processer. Riskerna som diskuterats i samband med detta handlar om felaktig data. Det är därav viktigt att kunna förstå dessa risker och förebygga eventuella fel i datan som används. Denna punkt inom säkerhet (se DigComp 2.0, Vuorikari et al. 2016, s. 8-9) kan kopplas ihop med skapande av digitalt innehåll där integrering och omarbetning av digitalt innehåll innebär att kunna modifiera, skapa och ändra data med befintlig kunskap och genom detta kunna bygga på med ny kunskap (ibid, s. 9). Inom problemlösning (se DigComp 2.0, Vuorikari et al. 2016, s. 8-9) blir kunskapen att kunna identifiera



behov och tekniska lösningar viktigt då den interna kontrollen av redovisningsdata sker inom IT-system som integrerar data mellan sig, därav måste också behov kunna identifieras inom dem och eventuellt nya lösningar som säkrar redovisningsdatakvalitet kunna arbetas fram.

Periáñez-Cañadillas, Charterina & Pando-García (2019, s. 139) som undersökt digital kompetens i förhållande till de allmänna kompetenserna som arbetsmarknaden idag kräver av framtidens examinerade företagsekonomer menar att fyra av fem dimensioner som de definierat inom digital kompetens har inflytande på kandidatens lämplighet för arbetstjänsten. Dessa fyra dimensioner är kommunikation, innehållsskapande, säkerhet och problemlösning (ibid). Det Periáñez-Cañadillas, Charterina & Pando-García studerar är dock hur dessa värderas vid potentiell anställning av nyexaminerade företagsekonomer, och inte vilka kompetenser och kunskaper som faktiskt krävs i praktiken. Som beskrivits tidigare blir bristen på kunskap kring datahantering vid säkerställandet av redovisningsdata och därmed redovisningskvalitet problematiskt då det krävs kunskap för att kunna utföra den interna kontrollen till en tillfredsställande nivå.

#### 2.1.5.2 Digital grundkunskap

Baserat på ovan presenterad definition av IT-kunskap och digital kompetens utgår studien ifrån att digital grundkunskap kan definieras som kunskap om och förståelse för digital informationshantering- och dataflöden, risker i samband med datahantering, samt förmågan att kunna granska och utvärdera digital information för att lösa arbetsrelaterade problem och identifiera nya behov.

Den interna kontrollen av redovisningsdata är som nämnt beroende av individens kompetens, i denna studie identifierad som digital grundkunskap, och blir således beroende av att förståelsen mellan inblandade parter i den interna kontrollen fungerar. Genom att öka redovisningsavdelningens IT-kunskap i form av digital grundkunskap bör effektiviteten i den interna kontrollen därmed öka.

#### 2.1.5.3 Business-IT alignment

Business-IT alignment kan definieras som hanteringen och användningen av IT i en organisation för att möta dess affärsmässiga behov, nå uppsatta mål och nå konkurrensfördelar (Alaeddini, Asgari, Gharibi & Rashidi Rad 2017 s. 56). Det innebär med andra ord att digitalisera organisationens processer och kanaler för att säkerställa effektivitet och leverans. Detta kan leda till positiva effekter som effektivare IT-arkitektur, eller digital infrastruktur, med fler kärnkompetenser (ibid). Med denna digitalisering kommer som nämnt i inledningen mer press på högre IT-kompetens hos avdelningar utöver IT-avdelningen. Fenomenet Business-IT alignment påverkar således även redovisningsavdelningen och inte bara organisationen som helhet.

Enligt Alaeddini et al. (2017, s. 56) kan metoder och ramverk för Business-IT alignment struktureras efter tre nivåer. Den första innefattar affärs mål och strategier (ibid). Den andra innebär att implementera IT och processer i linje med externa krav på organisationen (ibid). Detta skulle t.ex. kunna appliceras på redovisning då redovisning är lagstadgat och sköts via olika affärssystem samt ska uppnå krav från revisorer. Den tredje nivån innebär att använda IT på ett sätt för att säkra framtida förändringar (ibid), vilken även det kan tillämpas på redovisning och hur de påverkas av IT nu och i framtiden.

Eftersom studiens forskningsfråga syftar till att undersöka om kunskapsskillnader mellan IT och Redovisning kan påverka redovisningsdatakvalitet och IT-verktygen och systemen är redan implementerade, blir utgångspunkten här i nivå tre där processerna, användningen och säkring av framtida förändringar ligger. Fokus är också de interna processerna och kraven som medföljer, inte om processerna ligger i linje med externa krav. Därav blir inte heller nivå två aktuell i denna studie.

Business-IT alignment innefattar en del aspekter och faktorer som påverkar fenomenet, inom alla tre nivåer. Inom den tredje nivån ryms relationerna mellan IT och andra affärsenheter. En del av de faktorer som påverkar dessa kan kopplas till det sociala och Martinho, Gomes och Yasin (2016) undersökte detta genom att titta på relationen mellan IT och affärschefer. De delar upp de sociala faktorerna i fyra dimensioner; Tilliten mellan IT- och affärscheferna, relationen mellan dem, överbryggande kompetenser mellan dem och den sociala aspekten inom IT-alignment (ibid, s. 1088).

Kommunikation är en viktig identifierad faktor som påverkar förståelsen för IT och dess roll inom organisationer (Martinho, Gomes & Yasin 2016, 1091). Nivån på kommunikationen mellan IT och affärschefer har en positiv effekt på IT-alignment (ibid). Detta indikerar att även kommunikationsnivåer mellan IT och andra enheter inom en organisation bör ha en positiv effekt. Kommunikationen mellan IT och Redovisning bör därmed kunna öka effektiviteten och öka kunskapen emellan.

Något som påverkar kommunikationen är språket och begreppstolkning. Alexander et al. (2018, s. 1957) hävdar att olika tillämpningar och tolkningar av begrepp kan förklaras med hjälp av språkfilosofi. Wittgenstein, språkfilosof, förklarar hur betydelsen av språkbegrepp kan variera beroende på kulturell och historisk kontext (ibid, s. 1959). Han hävdar att begrepp får sin mening från det sätt de används (ibid, s. 1960). Ett exempel är då en pinne blir en spak endast när den används för detta ändamål (ibid). När samma begrepp används inom olika kontexter kan det alltså få olika betydelser. Detta indikerar att om IT och Redovisning använder samma eller liknande begrepp kan de få olika betydelser då begreppen kan användas i olika kontexter. Används de inom samma kontext, t.ex. inom en gemensam process, kan

istället den kulturella skillnaden skapa olika betydelser. IT och Redovisning kan antas använda begrepp inom olika kontexter. Om det finns likheter mellan kontexterna kan ett begrepp anpassas till ett nytt sammanhang (ibid, s. 1961), som t.ex. olika begrepp i en gemensam process. Detta indikerar att avdelningarna kan brygga över vissa skillnader i gemensamma begreppstolkningar. Det förutsätter dock att de begreppen kan identifieras och gemensamt översättas.

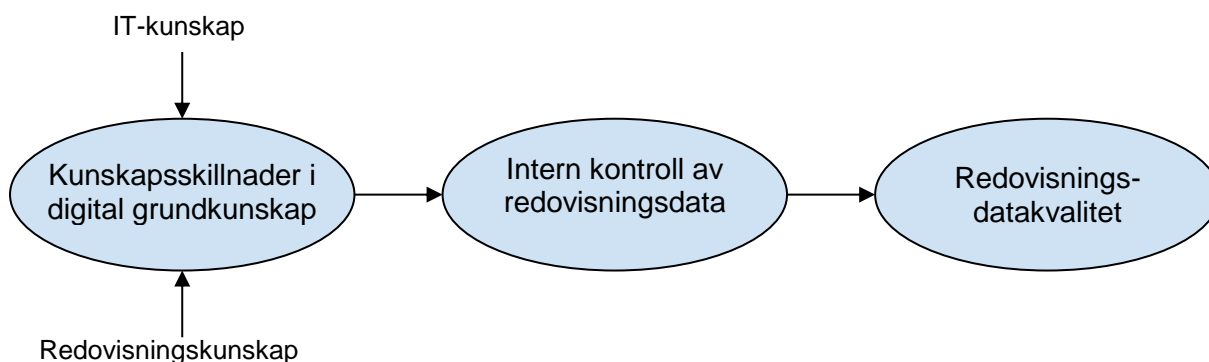
En nära relation mellan IT och andra enheter är en annan nyckelfaktor för IT-alignment och bör därför framhävas som sådan inom informella eller formella strukturer (Martinho, Gomes & Yasin 2016, s. 1091). Detta kan förbättra integrationen av IT- och affärskunskap mellan dem samt förbättra faktorer som påverkar möjligheten att koordinera mellan IT och de andra enheterna (ibid). Kommunikation och kunskap påverkar alltså varandra åt båda hållen och är nyckelfaktorer för organisationer för att kunna samordna IT och andra affärsenheter som t.ex. redovisning på ett effektivt sätt.

Fusion av affärs- och IT-kunskap är en möjlighet för organisationer som påverkar den strategiska användningen av IT (Martinho, Gomes & Yasin 2016, s. 1091). Interaktioner mellan IT- och affärschefer, tillsammans med kunskapsintegration dem emellan, kan öka kompetenser inom båda områdena (ibid). Dessa dubbla kompetenser kan vara en drivande faktor för att förbättra organisationers prestationer. Detta genom förståelse och därmed användningen av ett gemensamt språk mellan dem (ibid). Likväl som IT-kunskap påverkar affärsenheternas förståelse och användning av IT påverkar också kunskapen om organisationers processer IT-chefernas förståelse för verksamheten och därmed kan de nå en bättre IT-alignment (ibid, s. 1092). Det blir därmed också viktigt att ta kunskapsskillnaderna inom affärs- och IT-kunskap mellan avdelningarna i beaktning, även om digital grundkunskap identifierats som mest central i den interna kontrollen av redovisningsdata.

För att kommunikationen och kunskapsintegrationen mellan IT och Redovisning ska kunna förbättras krävs tillit. Tillit mellan individer från olika avdelningar är starkt kopplat till resursdelning (t.ex. kunskap) som i sin tur påverkar organisatorisk innovation (ibid). Tillit påverkar även informationsdelning och skapandet av kunskap (ibid). Detta betyder att tilliten mellan IT och affärschefer kan öka kunskapsdelningen mellan dem (ibid). Detta skulle även kunna appliceras på tilliten mellan IT och Redovisning som då bör öka kunskapsdelningen mellan dem.

## 2.2 Analysmodell

Utifrån presenterad teori utgår studiens analysmodell. Empirin kommer att struktureras och analyseras utefter den teoretiska referensramen som diskuterats ovan. Detta kommer göras enligt nedan modell som illustrerar hur studien baserat på detta gjort antagandet att kunskapsskillnader i digital grundkunskap påverkar redovisningsdatakvalitet genom den interna kontrollen av redovisningsdata, samt matchar studiens frågeställning.



Figur 5. Analysmodell

Analysmodellen bygger på den teori som presenterats ovan och därmed antagandet att det finns kunskapsskillnader mellan redovisning och IT, specifikt inom digital grundkunskap, som i sin tur påverkar den interna kontrollen av redovisningsdata som i sin tur påverkar redovisningsdatakvalitet.

### 2.2.1 Kunskapsskillnader i digital grundkunskap

Enligt presenterad teoretisk referensram kan antagandet göras att en del av kunskapsskillnaderna mellan avdelningarna utgörs av skillnader i digital grundkunskap. Digital grundkunskap har identifierats som den specifika kunskap som behövs i den interna kontrollen av redovisningsdata, och definieras som kunskap om och förståelse för digital informationshantering- och dataflöden, risker i samband med datahantering, samt förmågan att kunna granska och utvärdera digital information (data) för att lösa arbetsrelaterade problem och identifiera nya behov. Genom att minska kunskapsskillnaderna och öka kunskapsintegrationen kan de förbättra faktorer som påverkar möjligheten att effektivisera och koordinera mellan avdelningarna (Martinho, Gomes & Yasin 2016, s. 1091). Skillnaderna mellan de två professionernas kunskaper utgör de kunskapsgap som uppstår vid processer där dessa två samarbetar, t.ex. vid dataintegrationer mellan försystem och affärssystem där intern kontroll av redovisningsdata sker.

### 2.2.2 Intern kontroll av redovisningsdata

När redovisningsdata integreras mellan olika system måste interna kontroller genomföras för att säkerställa att data som genereras uppnår kvalitet. Detta kan påverkas av kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap mellan IT och Redovisning då de båda blir inblandade i processen. Detta då IT med högsta sannolikhet satt upp integrationerna och Redovisning är användare av den data som produceras och integreras. Då den interna kontrollen syftar till att förebygga risker för eventuellt felaktig data krävs det att den individ, från redovisning, som utför arbetet besitter rätt expertis och kunskap samt innehar rätt typ av information om vilken data som ska levereras. Effekten av kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap kan således bli problematisk då det kan medföra att felaktig redovisningsdata levereras och således påverkar redovisningsdatakvalitet.

### 2.2.3 Redovisningsdatakvalitet

Som diskuterat är redovisningskvalitet beroende av att den data som ligger till grund för redovisningen, det vill säga redovisningsdata, uppnår kvalitet. Redovisningsdatakvalitet påverkas således av utfallet från den interna kontrollen som ska säkerställa att rätt data uppnår kvalitet. Om den interna kontrollen brister kan då redovisningsdatakvalitet påverkas negativt. Detta i sin tur kan medföra att den data som ligger till grund för redovisningen blir felaktig och på så vis påverka företagets redovisningskvalitet i slutändan.

Syftet med upplägget i analysmodellen baserat på studiens forskningsfråga är att beskriva om, varför och hur redovisningsdatakvalitet påverkas av kunskapsskillnaderna.

## 3. Metod

*I denna del presenteras motivering och beskrivning av de val av metoder, vilken forskningsansats, de urval och tillvägagångssätt studien antagit samt en genomgång av studiens tillförlitlighet och generaliserbarhet.*

---

### 3.1 Forskningsstrategi

Syftet med studien är att undersöka hur kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap mellan IT-avdelningen och redovisningsavdelningen påverkar säkerställandet av redovisningsdatakvalitet och därmed redovisningskvalitet. Detta genom att bidra med resultat från arbetslivet för att ge insyn hur detta arbete kan gå till i praktiken. Dessa kunskapsskillnader kan sägas vara en del av den sociala verkligheten och uppfattningar kring dessa bedöms ej kvantifierbara. Därav har denna studie antagit en kvalitativ forskningsansats, med intervjuer och en enkät, då kvalitativ forskning lämpar sig bäst när data och analys görs baserat på ord snarare än siffror enligt Bryman och Bell (2013, s. 390). Då studien har en tolkningsinriktad utgångspunkt (ibid) som innebär ett fokus på att förstå den sociala verkligheten i respondenternas miljö lämpar sig en kvalitativ ansats även bättre för detta. Även den analys som genomförs bedöms ej vara genomförbar till en lika tillfredsställande grad med en kvantitativ ansats.

### 3.2 Forskningsdesign

Studien syftar till att få en djupare förståelse för frågeställningen som kan anses vara av en generell karaktär. I och med det kan detta klassas som en instrumentell fallstudie som enligt Stake (1995, se Bryman & Bell 2013, s. 86) är en av de tre lämpliga typerna av fallstudier. En fallstudie lämpar sig bra när forskarna har som mål att ingående belysa ett fall (ibid), vilket också är ett av målen med denna studie.

Denna studie kan ses som en småskalig fallstudie då endast två enheter/avdelningar inom ett forskningsobjekt studeras. En del av syftet med detta är att ge exempel och belysa problematiken kring forskningsfrågan utifrån valt fall även om de inblandade parterna inte är omfattande i sig.

Styrkan i att tillämpa en kvalitativ forskningsmetod är också att metoden bidrar till en större flexibilitet i forskningsprocessen och där fler möjligheter finns att anpassa forskningsdesignen i relation till vad som sker under fältarbetet, det vill säga vid intervjuerna (Ahrne & Svensson 2015, s. 15). Syftet med studien är också utifrån ett specifikt fall kunna återge detta som exempel som andra kan lära sig av.

### 3.3 Val av forskningsobjekt

Studien ämnar undersöka kunskapsskillnaderna mellan IT- och redovisningsavdelningen på ett stort bemanningsföretag/koncern och dess påverkan på redovisningsdatakvalitet och därmed redovisningskvalitet. För att kunna göra detta enligt den forskningsansats som valts gjordes urvalet av forskningsobjektet utifrån ett bekvämlighetsurval som innebär att det valdes utifrån tillgänglighet (Bryman & Bell 2013, s. 204). Företaget var tillgängligt då en personlig kontakt finns inom företaget. Detta gjorde också att intervjuer, enkätundersökning och tillgång till information kunde säkerställas som annars kanske hade varit svårt att få tillgång till om studien hade genomförts på ett annat företag utan denna kontakt. Urvalet baserades även på observationer av problematik med kunskapsskillnader som finns på företaget samt tidigare vetenskap om företagets komplexitet i form av digital infrastruktur med stora dataflöden och flera integrationer. Detta betyder att de är beroende av att datahanteringen fungerar och att datan är korrekt. Att säkerställa detta blir då en utmaning på grund av denna komplexitet samt de kunskapsskillnader som finns vilket gör att företaget passar som forskningsobjekt utifrån studiens forskningsfråga.

#### 3.3.1 Forskningsobjekt - Randstad

Randstad är ett av Sveriges ledande och ett av världens största HR-Serviceföretag. I Sverige består Randstad av tre varumärken med olika inriktningar på affärsområden. Lösningarna som erbjuds innefattar bemanning, rekrytering och omställningsprogram. Företaget är auktoriserat av branschorganisationen Kompetensföretagen vilket innebär att de uppnår och upprätthåller högt ställda krav för bland annat jämställdhet och socialt ansvar, och följer gällande kollektivavtal för både interna medarbetare och konsulter som är ute och arbetar hos kunderna. (Randstad 2019)

#### 3.3.2 Urval respondenter

Då direkt kontakt finns inom företaget tillfrågades två respondenter på redovisningsavdelningen personligen för att medverka i intervjuerna. Dessa respondenter var specifikt utvalda då de har samarbetat med IT-avdelningen i flertalet projekt, rapporter och specialbeställningar och ansågs därav inneha den information och perspektiv som eftersöks. Redovisningsavdelningen består av en avdelningschef och sex medarbetare varav fyra fast anställda och två konsulter, exklusive två medarbetare som är tjänst- eller föräldralediga. För att inte missa värdefulla svar fick resterande personer istället svara på en enkät. Dessa fem personer inkluderar avdelningens chef, två fast anställda och två konsulter. De anställda som är tjänst- eller föräldralediga uteslöts då dessa personer alltså inte var aktiva i arbetet under den tid som studien genomfördes.

Urvalet av de två respondenterna till intervjuerna för IT-avdelningen gjordes även utifrån tidigare personlig vetskap om vilka som samarbetar med redovisningsavdelningen mest och ansågs därav innehålla värdefull information som kan bidra till denna studie. Detta bekräftades också genom att tillfråga personer på redovisningsavdelningen om vilka personer de oftast samarbetar med. Detta kan liknas med ett snöbollsurval som innebär att kontakt tas med några respondenter för att sedan via dessa kunna ta kontakt med andra respondenter (Bryman & Bell 2013, s. 206-207). IT-avdelningen består av totalt ca 15-17 medarbetare med olika enheter, roller och ansvarsområden. De två respondenter som valdes ut arbetar inom system- och Business Intelligence-utveckling på enheten för Backoffice & BI, och samarbetar som nämnt mest med redovisningsavdelningen. För att inte heller missa värdefulla svar från IT utöver intervjuerna fick även resterande anställda, ytterligare fyra personer och deras chef, på denna enhet svara på enkäten. Således kan svaren kopplas ihop på ett tydligt sätt och underlättar resultat- och analysarbetet vidare i studien.

Resterande enheter på IT-avdelningen består av t.ex. webbutveckling, växel och personer inom andra områden som inte samarbetar med organisationens övriga avdelningar på samma sätt. Bedömningen gjordes därav att empirin skulle riskeras bli rörig och otydlig om dessa inkluderades. Det skulle också uppstå obalans i antalet respondenter mellan IT och redovisning vilket också skulle kunna riskera otydlig empiri och därav en mer svårtolkad slutsats.

### 3.4 Intervjumetod

De intervjuer som genomfördes gjordes med representanter från IT och Redovisning hos forskningsobjektet. Detta för att få direkt input från arbetslivet, det vill säga de som faktiskt arbetar dagligen med situationerna som uppstår Redovisning och IT emellan. Genom att intervjua båda arbetsgrupperna skapas en grund för en analys över skillnaderna mellan uppfattningarna och underlag för analys och jämförelse både med svaren från IT och tidigare studier.

#### 3.4.1 Intervjuer

Intervjuerna som genomfördes var av semistrukturerad karaktär där en intervjuguide användes som en mall med specifikt utvalda frågor i en viss ordning som respondenterna önskades besvara. I semistrukturerade intervjuer får respondenterna en stor frihet att utforma svaren som de behagar och spontana följdfrågor anknutna till respondenternas svar är förekommande (Bryman & Bell 2013, s. 475-476). Kvalitativa intervjuer är mer flexibla på detta sätt då man kan anpassa intervjun och frågorna efter situationen istället för att låsa fast sig vid ett standardiserat formulär (Ahrne & Svensson 2015, s. 38). Det ger också utrymme om så skulle behövas för att vägleda respondenterna genom nudging, alltså att



hjälpa dem att tolka frågorna, vilket kan hjälpa att bredda förståelsen för svaren som ges och därmed ge en mer omfattande bild av svaren inom kvalitativa studier (Spraaakman, O'Grady, Askarany & Akroyd 2018, s. 132).

Respondenterna för respektive avdelning intervjuades samtidigt i par vid två separata tillfällen. Denna typ av intervjuteknik kan enligt Bryman och Bell (Bryman & Bell 2013, s. 507) kallas för fokusgruppsmetoden som är intervjuer i grupp som inkluderar fler än en respondent. Fokusgrupp har betoning på ett visst tema eller ämnesområde som man med hjälp av sin intervjuguide kan fördjupa sig inom (ibid). Syftet med intervjuer i par är för att förhindra riskerna med att vissa aspekter som respondenterna diskuterar fram tillsammans inte ska missas då de kanske inte skulle kommit på detta i enskilda diskussioner. Intervjuer i par kan också uppfattas som mer avslappnade för respondenterna och därmed inte riskera att de låser fast sig vid svar som de tror att vi vill ha utan tänker efter mer och diskuterar fram mer användbara och tillförlitliga svar. Ett ytterligare argument för parintervju är att det också genererar mer tid till analys.

När man gör kvalitativa intervjuer kan det vara en fördel att intervjua minst sex till åtta respondenter då detta ökar chansen att man får ett relativt oberoende material av en persons enskilda åsikt (Ahrne & Svensson 2015, s. 42). Varför fler respondenter inte intervjuades förklaras delvis under urval av respondenter ovan, då det är dessa personer som specifikt möter de kriterier som krävs för att kunna besvara studiens frågeställning samt att möjligheterna var begränsade i form av antalet möjliga respondenter.

Den intervjuguide som användes innehöll öppna frågor som kopplades till utvalda teman för respektive område, redovisning och IT. Öppna frågor användes då dessa lämnar utrymme för ovanliga eller oförutsedda svar samt att respondenterna kan använda sina egna ord. Detta är något som anses särskilt viktigt enligt Bryman och Bell (2013, s. 262) då respondenterna inte behöver förhålla sig till forskarnas ordval och respondenten får tänka mer fritt. Effekten av detta blir att svar fångas in som annars kanske inte skulle ha nämnts. Att använda sig av öppna frågor i kvalitativa intervjuer öppnar även upp för en mer givande och omfattande analys då metoden effektivt genererar ett brett material att utgå ifrån medan stängda frågor skulle kunna ha låst fast analysen mer (Ahrne & Svensson 2015, s. 54).

Svagheter med kvalitativa intervjuer som är mer öppna och genomförs som diskussioner är att samtalen sker på en viss plats vid ett visst tillfälle vilket betyder att det som sägs kan ha andra syften än vad intervjuaren hade tänkt sig eller förstår (ibid). För att minimera risken för detta kan andra metoder användas för att få fram material som säger mer än det som är ämnat att studeras utifrån intervjuerna (ibid). Detta för att komplettera materialet från intervjuerna samt tydliggöra vad respondenterna menar med sina svar och beskrivningar. Till dessa metoder hör t.ex. dokumentstudier som då kan användas för

att säkerställa resultatet av undersökningen med verkligheten (ibid). Denna studie har inte tillämpat dokumentstudier på ett sätt som innebär studier av flertalet dokument för att sedan jämföra dessa. Istället har studien tagit del av ett internt dokument från företaget för att ytterligare påvisa komplexitet och stämna av hur verkligheten ser ut. Detta dokument presenteras senare under Resultat.

## 3.5 Enkätmetod

En enkät användes för att komplettera svaren från intervjuerna och få en djupare bild av situationen hos forskningsobjektet, samt kunna öka studiens tillförlitlighet. Användningen av enkäter som metod gör det lätt att skapa och administrera samt genomföra då respondenterna t.ex. kan svara när de har tid och möjlighet till det (Bryman & Bell 2013, s. 246-247). Därav föll valet på enkät som metod.

### 3.5.1 Enkät

Enkäterna skapades digitalt genom att använda Googles verktyg för formulär, Google Forms. Verktöget gjorde det enkelt att sammanställa, ändra, testa och bearbeta enkäten. Google Forms gjorde det även enkelt att få en professionell tydlig presentation i form av struktur, färgsättning och vägledning genom frågorna. Detta kan enligt Bryman och Bell (2013, s. 252) spela en stor roll i att få respondenterna att besvara själva enkäten.

Enkäten består av 8 frågor där två av dem är skalor med bipolärt numeriskt responsformat. Detta format innebär att skalans största och minsta siffra beskrivs med motsatta adjektiv och respondenterna tar därefter ställning till vilket val på skalan som passar dem (ibid, s. 268). Valet att utforma skalorna på detta sätt var för att det ansågs tydligt visa på vad som efterfrågades. Resterande frågor består av slutna och delvis öppna svarsalternativ där respondenterna antingen fick välja ett alternativ eller välja flera alternativ beroende på vad som efterfrågades. Slutna frågor gör det lättare att bearbeta svaren samt gör de mer jämförbara (ibid, s. 263). Slutna frågor med fördefinierade svarsalternativ gör det också lättare för respondenterna att förstå frågorna (ibid). Fyra av frågorna innehåller även ett öppet svarsalternativ där respondenterna kunde skriva in sina svar själva om de inte ansåg att något av de fördefinierade alternativen stämmer överens med deras uppfattning. Detta ansågs viktigt eftersom enkäten delvis baserades på svaren som intervjuerna genererade, och risken skulle vara stor att svar som avvek från dessa skulle missas om inte egna alternativ var en möjlighet för respondenterna. Precis som vid intervjuer kan alltså öppna frågor användas i enkäter och lämna utrymme för respondenternas egna formuleringar (ibid, s. 262).

Samtliga frågor i enkäten fastställdes som obligatoriska vilket innebar att respondenterna fick ett meddelande om att de måste svara på eventuella missade frågor innan de kunde skicka svaren. Detta hjälpte minska risken för fel och bortfall i svaren.

Språket i enkäten hölls enkelt med så få specifika termer som möjligt för att göra det lättare för respondenterna från båda avdelningarna att förstå och svara på frågorna. Detta gjordes även för att minimera risken att respondenterna har olika uppfattningar om termer (ibid, s. 272) samt göra enkäten lätt och snabb att besvara. En för lång och komplicerad enkät kan bli problematiskt då risken att respondenterna tröttnar på frågorna blir större än vid intervjuer (ibid, s. 247).

För att behålla en tydlig och enkel struktur genom frågorna användes samma skalor på de frågor där respondenterna skulle välja på skala samt samma horisontella struktur på skalorna, och en vertikal struktur på resterande frågor där flera svarsalternativ användes. Användningen av vertikala frågor kan underlätta för respondenterna då svarsalternativen blir tydligare och lättare kan urskiljas från frågan. Det underlättar också analys av enkätsvaren enligt Bryman och Bell (2013, s. 253).

Samma enkät användes för samtliga respondenter från avdelningarna. Detta för att förenkla genomförandet och sammanställningen av resultaten. De olika respondenterna fick istället svara på vilken avdelning de arbetar på för att på så vis kunna urskilja de olika avdelningarnas svar.

## 3.6 Genomförande

### 3.6.1 Teori och intervjuer

Utifrån vald forskningsfråga och underfrågor sammanställdes möjliga begrepp och teoretiska områden som skulle kunna vara tillämpningsbara på studien. Dessa användes sedan för att söka fram och läsa relevant tidigare forskning och teori. Utifrån denna framtagna teori och forskning sattes referensramen för studien utifrån den forskningsfråga som ämnas undersökas och de identifierade huvudområdena inom denna. Referensramen låg till grund för de intervjufrågor som togs fram genom att först punkta upp vilka teman och huvudområden som var av vikt för studien. Efter dessa teman diskuterades relevanta frågor och svar som eftersöktes för att formulera frågor till de intervjuguider och enkäter som användes. Olika intervjuguider användes med respektive avdelning då några frågor formulerades annorlunda beroende på om respondenterna företrädde redovisning eller IT. Enkätundersökningen var lika för båda avdelningarna.

Respondenterna från redovisningsavdelningen tillfrågades personligen på plats om de skulle kunna tänka sig medverka i studien. Detta efter att ha förklarat vad studien handlade om och hur mycket tid

som skulle komma tas av deras arbetsdag. Efter detta mejlades en inbjudan med tid och plats till de två utvalda respondenterna.

Respondenterna från IT-avdelningen tillfrågades om medverkan i studien via mejl där en förklaring om vad studien ämnar undersöka och vad som skulle krävas av dem i form av tid även presenterades. När dessa hade accepterat förfrågan skickades inbjudan med tid och plats till dem via mejl.

För att inte störa för mycket i deras arbetsdag genomfördes intervjuerna på Randstads kontor i Stockholm i konferensrum som bokades vid inbjudan till intervjuerna.

Intervjuerna genomfördes vid två olika datum där respondenterna från redovisningsavdelningen var först ut. Innan intervjuerna påbörjades tillfrågades respondenterna om de var bekväma med att medverka med namn eller om de önskade vara anonyma i studien. Sedan säkerställdes det att det var okej att spela in intervjun. När detta var accepterat påbörjades ljudinspelningen på två telefoner för att säkra så bra ljudupptagning som möjligt och om eventuella problem med inspelningen skulle dyka upp skulle en kopia finnas tillhanda. Efter respektive intervju diskuterades viktiga intryck, svar och eventuella analyspunkter fram vilket därefter leder in på analysarbetet.

### 3.6.2 Enkät

Enkäterna sammanställdes utifrån de intervjuguider som användes och utefter resultaten av intervjuerna. Enkäterna genomfördes alltså en tid efter intervjuerna. Detta för att komplettera resultatet från intervjuerna, oavsett om svaren skulle avvika eller bekräfta.

Enkäten sammanställdes enkelt på dator via Google Forms. Färgen anpassades för att matcha företagets logga för att respondenterna eventuellt skulle känna sig något mer bekväma med själva formuläret och se det som professionellt.

För att upptäcka eventuella fel, oklarheter och funktionella problem med enkäten genomfördes en pilotstudie. Detta hjälper att se till så att enkäten fungerar som tänkt, att frågorna är tydligt formulerade och minimerar riskerna för bland annat ej användbara svar (Bryman & Bell 2013, s. 276-277). Pilotstudien genomfördes med en anställd hos forskningsobjektet som arbetar på avdelningen för Financial Control. Då en pilotstudie helst inte ska genomföras med respondenter som ingår i själva studien (ibid, s. 277), valdes denne person ut för att kunna bidra med en relativt utomstående syn men som till viss del är jämförbar med respondenterna.

Efter pilotstudien ändrades några av frågorna för att dels förtydliga och dels tvinga fram svar. Flervalsfrågorna förtydligades med att skriva till att fler val är möjliga inom parentes efter frågorna. Skalorna som användes till en början, 1-5, ändrades till 1-4 för att tvinga respondenterna att ta ställning åt något håll och inte automatiskt ställa sig i mitten på grund av osäkerhet. En fråga lades till då upptäckten av att respondenternas egna bedömning kring deras kunskap skulle kunna vara av värde för studien.

Enkäten skickades sedan ut direkt i ett mejl till respondenterna tillsammans med ett meddelande som beskrev vad enkäten är till för och att deras svar skulle uppskattas. För att inte ta för mycket tid och riskera att respondenterna inte klickar sig vidare på en länk till formuläret användes funktionen som gör det möjligt att besvara enkäten direkt i mejlet.

Svaren samlades automatiskt in via Googles verktyg för formulär och kunde därigenom exporteras för att sammanställas och analyseras.

### 3.6.3 Datasammanställning och Analys

Analys av kvalitativ data skiljer sig åt från kvantitativ dataanalys förklarar Ahrne och Svensson (2015, s. 15) och menar på att den forskare som använder kvalitativa data sällan har färdiga analysmodeller att använda sig av utan måste i större utsträckning utveckla egna analysverktyg och strategier. Dataanalysen i denna studie påbörjades med en transkribering av de inspelade intervjumaterialet direkt efter intervjuerna. Detta för att på bästa sätt kunna bearbeta materialet då intrycken fortfarande är färskt samt för att säkerställa att inte något missas eller initiala tankar och idéer glöms bort (ibid. s. 63).

Att bearbeta data av en kvalitativ form som inspelade intervjuer kan sträcka sig över en längre tidsperiod än beräknat och det är viktigt att man som analytiker aktivt sorterar, ordnar och kategoriserar sitt material för att finna svar till studiens forskningsfrågor (ibid. s. 23).

Transkriberingarna kan tyckas överflödigt när ljudinspelningarna går att spela upp om och om igen men transkriberingarna underlättar att systematisera analysarbetet t.ex. med hjälp av färgkodning i texten av olika svar och begrepp, styckesindelning och egna kommentarer vid sidan av svaren som av forskarna anses vara av väsentlig betydelse för studien. Analysen blir lättare att strukturera upp och risken att missa viktiga aspekter minimeras. För att kunna systematisera och färgkoda skrevs transkriberingarna ut på papper och färgkodningen gjordes för hand med hjälp av markeringspennor. Detta för att enklare få en överblick och samt bearbeta materialet på ett mer konstruktivt sätt än om färgkodningen hade genomförts på dator. Kodningen gjordes utefter referensramen och analysmodellen.

Efter färgkodningen av svaren strukturerades dessa upp ännu en gång under respektive kategori då vissa längre svar innehöll alla tre eller två av dessa. Den kategori som frågan klassades som och som då mestadels av svaren handlade om var den som svaret också klassades som inför resultatsammanställningarna per intervju. Resultatsammanställningarna gjordes på dator utifrån kategorierna och de viktigaste punkterna under respektive kategori som utgjorde värde för studiens analys och slutsats. Dessa resultatsammanställningar skickades sedan per mejl till respondenterna på båda avdelningarna för respondentvalidering. Respondenterna fick då möjlighet att påpeka eventuella fel och chans att ge ytterligare förklaringar eller förtydliganden om de upplevde något som krävde detta för att sedan bekräfta resultatet. På detta vis kan missförstånd undvikas och tillförlitligheten stärks.

När resultaten var bekräftade påbörjades analysen efter den analysmodell som presenterats tidigare. Diskussioner fördes utifrån referensramens påståenden och utgångspunkter för att jämföra resultaten med dessa. Viktiga aspekter punktades upp inom varje kategori och kunde utefter det arbetas ihop till en analys.

Resultatet från enkäten sammanställdes enkelt i tabeller genom att använda google kalkylark. Enkäten var inte lika omfattande i material som intervjuerna och inte heller indelad inom teoretiska områden lika tydligt. Därav behövdes inte detta resultat kodas på samma sätt som intervjumaterialet. Istället sammanställdes resultaten utefter frågorna och svarsalternativen som fanns för att sedan användas vidare i studiens analys.

Utifrån resultat och analys kunde också studiens slutsats konstateras.

### 3.7 Tillförlitlighet

Kvalitativ forskning kan värderas utefter trovärdighet (Bryman & Bell 2013, s. 402). Inom trovärdighet ryms tillförlitlighet som innebär trovärdigheten i den beskrivning som läggs fram i studien (ibid. s. 403). Denna kan stärkas med hjälp av att använda flera metoder eller använda kompletterande kontrollfrågor för att säkerställa den empiri som samlas in (ibid). I denna studie säkerställs empirin dels genom att respondenterna som intervjuades kom från två olika avdelningar med relevans för studien och fick liknande frågor. På detta sätt kunde uppfattningen om verkligheten bekräftas utifrån två håll. Den kompletterande enkäten som resterande anställda fick svara på kunde också användas på ett sätt som liknar kontrollfrågor då den delvis baseras på svaren från intervjuerna. På så sätt bekräftas resultatet ytterligare en nivå och ökar således tillförlitligheten.

Den personliga kontakt som finns till forskningsobjektet skulle kunna argumenteras minska studiens tillförlitlighet då risken ökar för personliga inslag i empiri och resultat på grund av tidigare kunskap om situationen respondenterna befinner sig i. Detta har dock motverkats genom att respondenterna fått ta del av en resultatsammanställning av respektive intervju för att sedan bekräfta att allt var korrekt uppfattat och inga missförstånd eller feluppfattningar uppkommit, en så kallad respondentvalidering (ibid). På detta sätt stärks tillförlitligheten då risken för fel i resultatet minskar och risken för eventuella förutfattade meningar och åsikter som kan ha framkommit på grund av den personliga kontakt som finns minimeras.

### 3.8 Generaliserbarhet

I en fallstudie kan det vara svårt att uppnå generaliserbarhet då man endast undersöker ett fall och kan därför inte svara för hur det är utöver det fallet (Bryman & Bell 2013. s.87). En typ av generaliseringsanspråk handlar om huruvida resultaten från studien går att överföra på andra personer eller sociala miljöer som i något avseende liknar dem man har studerat i sitt projekt (Ahrne & Svensson 2015 s. 27). Ett sätt att visa på generaliserbarheten är att jämföra resultatet från sin studie med resultatet från en eller flera liknande studier. Genom att peka på andra studier och likheterna med resultaten ökar trovärdigheten för sin egen studie (ibid). Detta görs bland annat genom analysen av studien utifrån referensramen utifrån tidigare teori och forskningsstudier.

## 4. Empiri

*Nedan presenteras studiens resultat, till en början med en kort fallbeskrivning. Sedan presenteras resultatet utifrån de undersökningar som genomförts samt utifrån de teoretiska huvudområden som nämnts i referensramen i tidigare Teorikapitel.*

---

### 4.1 Fallbeskrivning

Precis som nämnt i inledningen är bemanningsföretagens databaser A och O för deras verksamhet. Både affärsmässigt och funktionsmässigt. Så är det även för Randstad. Verksamheten är beroende av olika system och integrationer mellan dem och deras databaser samt extra databaser för att kunna skicka data som behövs för olika anledningar.

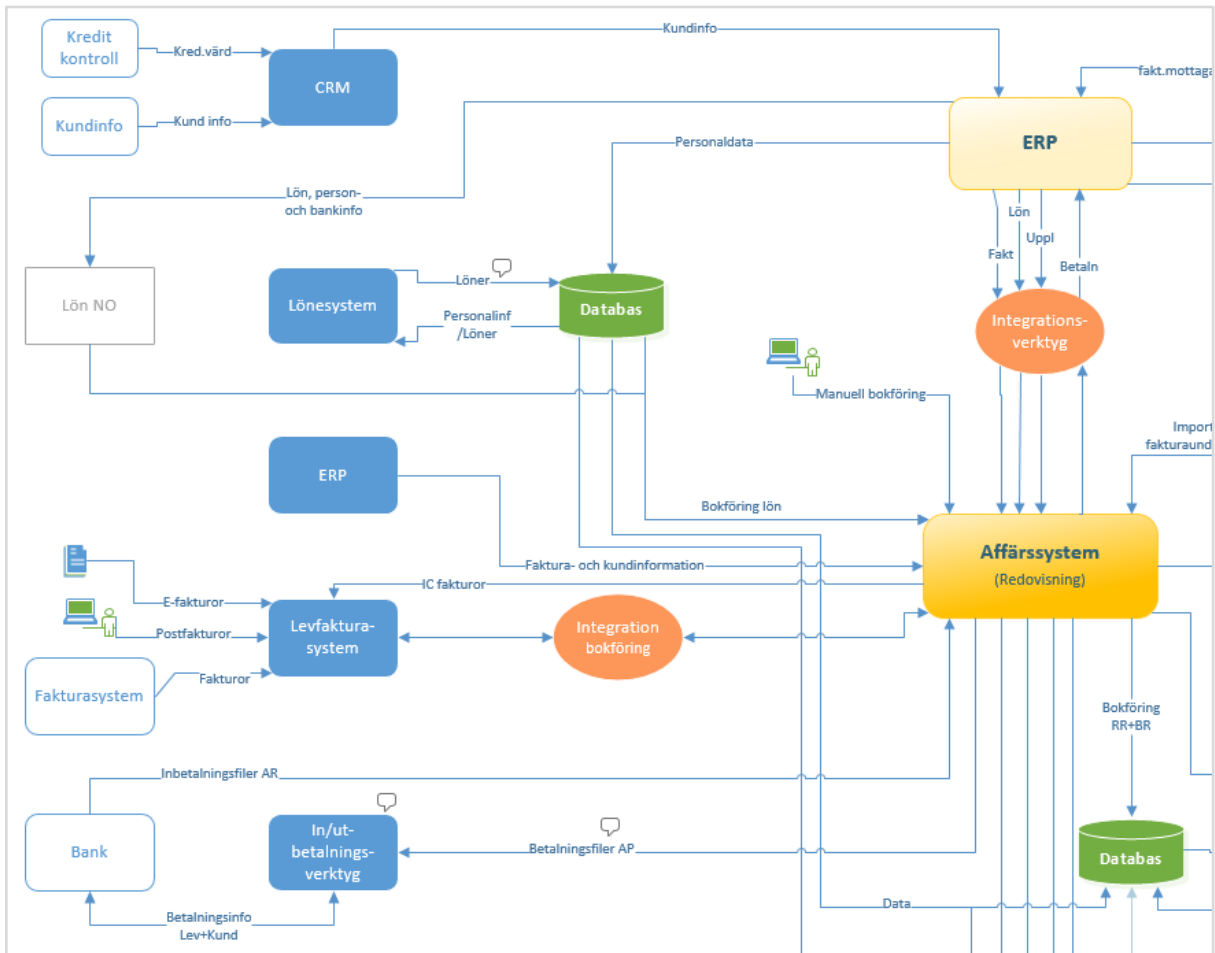
Konsulterna administreras i ett ERP-system som integrerar med bland annat lönesystem och affärssystem för att löneavdelningen ska kunna beräkna löner och för att ekonomiavdelningen ska kunna fakturera och sköta redovisningen.

Redovisningsavdelningen arbetar dagligen med transaktioner från bland annat företagets ERP-system, lönesystem och reskontrasystem som underlag för den bokföring som sker. Detta underlag importerar automatiskt via integrationer mellan systemen eller indirekt via extra databaser. För att få fram redovisningsdata via dessa databaser använder de olika rapporter och avstämningsfiler som läser från databaserna och ger den information de behöver för att kunna sköta redovisningen. Dessa integrationer, rapporter och filer skapas och sätts upp med hjälp av IT-avdelningen som ser till att rätt data exporteras och importerar och att den data som efterfrågas i rapporterna och avstämningsfilerna är den data som efterfrågas av redovisningsavdelningen. Det är i detta samarbete som kunskapsskillnaderna kan göra sig synliga för avdelningarna då de måste förstå varandra för att säkerställa data från båda hållen.

Den digitala infrastrukturen är alltså stor och komplex i sin uppbyggnad. Det är stora volymer av olika data som hanteras. För att kunna illustrera komplexiteten i den digitala infrastrukturen har studien tagit del av ett internt dokument i form av en integrationskarta. Denna integrationskarta har skapats med ekonomiavdelningen som utgångspunkt och inkluderar alla system, integrationer, dataflöden och databaser som de avdelningar inom ekonomi på Randstad påverkas av mer eller mindre dagligen.



Nedan visas ett urklipp av denna integrationskarta.



Figur 6. En del av de dataflöden som påverkar Randstad Redovisning/Ekonomi (Randstad: Internt dokument).

Pilarna på kartan motsvarar dataflöden mellan systemen och databaserna. Vita rutor motsvarar externa system, blå interna system och gula interna huvudsystem. De gröna cylindrarna är extra databaser som används utöver de använda systemens databaser. De orangea ovalerna motsvarar större integrationer som antingen kräver handpåläggning eller som har en speciell uppsättning.

## 4.2 Resultat intervju med Redovisning

### 4.2.1 Respondenter Redovisning

Tabell 2. Förteckning respondenter från redovisningsavdelningen

Respondent	Befattning	Utbildning	Tid på företaget
Respondent 1	Redovisningsekonom	Gymnasieexamen: Handel & administration	9 år
Respondent 2	Redovisningsekonom	KY: Internationell Redovisningsekonom	1 år

### 4.2.2 Kunskapsskillnader

#### 4.2.2.1. Kunskapsskillnader och kommunikation

På frågan om hur processen ser ut idag kom kunskapsskillnaderna på tal ganska direkt. Respondent 2 påtalade att föra över information mellan avdelningarna är en utmaning på grund av att de talar olika språk. Att hålla en kommunikation via mejl fram och tillbaka går inte och det blir lätt missförstånd på grund av de olika språken menar Respondent 1. Mejlkonversationer slutar oftast i möten där man lättare kan förklara och visa baserade på faktiska exempel säger Respondent 2. *Visa-Rita-Berätta* är det som fungerar bäst enligt dem båda. Ofta kan det bli så att mejlkonversationer också slutar med att de fysiskt står vid varandras datorskärmar och visar istället för att mejla skärmdumpar påpekar Respondent 1.

Respondent 2 nämner ett exempel gällande en fråga om en så kallad ETL-fil (Extract, Transform and Load) som ledde till att hon fick sitta bredvid en medarbetare på IT som fick visa och förklara på skärmen. Respondent 2 förklarar att de använder filen för att föra över data från ekonomisystemet till rapporteringssystemet, det fungerar som en brygga mellan dem två. För att hon skulle förstå varför en post inte kunde läggas på en annan rad då det stämde mer överens redovisningsmässigt var en person från IT tvungen att visa hur datan hanteras och hur den laddades i rapporteringssystemet. För Respondent 2 var det självklart att vilken rad inte spelade någon roll men för att det skulle bli rätt i rapporteringen spelade det roll. Detta fick hon visat och förklarat för sig på "barnspråk".

*“Nu talar jag barnspråk men det var så jag fick det förklarat för mig.”*

(Respondent 2)

Båda respondenterna nämner att begrepp och termer än en stor del av språkbarriärerna som de upplever mellan avdelningarna. De båda tänker på hur de formulerar sig i en problembeskrivning eller konversation beroende på vem de pratar med. Att säga debet och kredit lönar sig inte, vissa riktiga redovisningstermer är ingen idé att gå in på menar Respondent 1. Detta har kommit av erfarenhet. Båda påpekar att det kommer från att de har kunskaper på olika nivåer och olika områden. Man kan ibland vara ganska snäv i hur man uttrycker sig, det är svårt att prata i IT-termer och redovisningstermer som är självklart och logiskt för oss kan ju vara svårbegripligt för andra säger Respondent 1. Vissa termer är också gemensamma men har olika betydelse för respektive område menar Respondent 2.

*“Det är väldigt svårt att förstå varandra”*

(Respondent 1)

*“Även om det är samma ord så kan det betyda olika saker”*

(Respondent 2)

Respondent 1 nämner att det är lättare att kommunicera med medarbetare på IT som tidigare arbetat inom ekonomi, de blir som en kanal som kan översätta språket till viss del.

#### 4.2.2.2 Hinder och påverkan

Tidsåtgång är en effekt av kunskapsskillnaderna och kommunikationssvårigheterna menar båda respondenterna. Eftersom de har svårt att förstå varandra ofta kan det ta mer tid än det kanske hade gjort om de förstått varandra bättre. Men oftast är det inte fråga om veckor utan mer några dagar påtalar Respondent 1.

Ett av de problem som kan uppstå nämner Respondent 1 är att många gånger kan de tro att det är färdigt och när de sedan testar inser de att det de frågade efter inte hade “gått hem”, det dem sagt och bett om kom inte fram och är nästan oförändrat. Respondent 2 nämner ett exempel med avstämningsrapporter i ett Business Intelligence-verktyg där IT trodde de var klara med det stämde inte.

Ett annat exempel på problem och hinder som uppstår nämner Respondent 2 är att alla kan sin del och ingen kan helheten. En liten differens på 63 kr i integrationen mellan ERP-systemet och ekonomisystemet, som kontrolleras varje morgon, involverade flera personer på grund av detta. En person kan det ena systemet och en annan det andra. Till slut visade det sig att det var löneavdelningen som gjort en förändring som då fastnade i integrationen. Lön hade frågat Redovisning om förändringen men de hade inte kunskap eller förståelse för hur detta skulle påverka integrationen. Hade de haft det hade de kunnat undvika hela situationen från början. Respondent 1 påtalar att det är svårt att få en

övergripande bild och det kan vara en anledning till att alla kan sin del, och så många blir involverade i en liten differens.

Redovisning är väldigt beroende av IT menar Respondent 1. Utan dem tror hon det skulle gå att göra vissa saker men att det skulle ta många fler timmars arbete. Vissa saker får eller kan de inte göra själva heller på grund av behörighet- och säkerhetsskäl.

Kunskapsskillnaderna och kommunikationssvårigheterna är inget som påverkar tilliten eller förväntningarna mellan avdelningarna. Båda respondenterna nämner att de har förståelse och respekt för att det är olika områden och kunskaper. De båda påpekar att de har svårt att förstå IT och förväntar sig därför inte heller att IT ska förstå Redovisning.

*“För mig är det grekiska, jag fattar inte hur det blir som man tänkt sig så man har ju ändå respekt för att det är en kunskap jag inte har.”*

(Respondent 1)

#### 4.2.2.3 Behov och åtgärder

Förståelse är viktigt påpekar Respondent 1. Övergripande förståelse skulle underlätta menar hon vilket de också märker på de medarbetare som gått över till IT och är tidigare ekonomer. Vidare menar hon att det skulle behövas mer IT-kunskap men är osäker på vad det skulle vara mer specifikt. Vid frågan om en utbildning om hur databashantering ser ut inom bolagen skulle underlätta svarar Respondent 1 att det skulle göra mycket. Det skulle göra att man får en förklaring för vad alla databaser gör och vad som är kopplat till vad säger hon. Respondent 2 nämner i samband med det att det vore bra om den utbildningen innehöll exempel också samt att de gärna får prata ett mer gemensamt språk och inte bara IT-termer.

*“Det finns många databaser och integrationer så det kanske finns skillnader man skulle behöva veta.”*

(Respondent 1)

Båda respondenterna skulle vilja ha en bättre överblick över hur allting hänger ihop, (den digitala infrastrukturen) så att de förstår bättre var deras data kommer ifrån och vad den innehåller. De båda menar att de då bättre skulle kunna upptäcka eventuella fel och slippa blanda in andra människor som gör arbetet ineffektivt. Samtidigt påpekar Respondent 1 att detta kanske inte är så lätt när det är så stort bolag och komplex uppsättning.

På frågan om de anser att IT skulle behöva lära sig mer av något säger de båda att de kanske inte kan kräva att IT lär sig redovisning. Respondent 1 påpekar att alla är dataanvändare så det bör vara lättare om alla andra lär sig mer om IT. Respondent 2 nämner att en helhetsbild skulle kunna vara något de också behövde lära sig mer av precis som redovisning behöver. Respondent 1 instämmer i detta och säger att en helhetsbild kanske räcker och kunna veta var saker och ting kommer från och vilka system som är inblandade

#### 4.2.3 Intern kontroll

##### 4.2.3.1 Arbetsprocess

En bestämd process för hur en beställning går till avslut mellan Redovisning och IT upplever båda respondenterna inte finns utan det styrs mer av behovet. De påpekar att en ny beställning eller förändring kan gå flera olika vägar men det börjar mestadels med att någon upptäcker ett behov eller ett fel som behöver åtgärdas och då inleds kontakt med IT via mejl. Från redovisnings håll kan arbetet i en sådan process börja med att identifiera grundläggande uppgifter som vilka bolag inom koncernen, vilka konton och vilken från vilken period ska förändringen behandla. Denna information måste sedan överföras till IT.

*“Sedan måste den informationen föras över till IT för att dem ska då förstå vad utfallet blir och det är ju oftast det som är utmaningen, för ekonomer och IT talar olika språk”*

(Respondent 2)

Denna informationsöverföring inleds oftast med mejl eller ett ärende till IT i företagets interna ärendehanteringssystem. Båda respondenterna påtalar dock att detta leder sedan oftast till ett möte då det är lättare att diskutera och förstå varandra. Efter mötet och när IT byggt eller ändrat det som behövdes testar redovisning själva om det blivit korrekt utfall och återkopplar till IT. Någon senare uppföljning av arbetet och utfallet görs inte om inte eventuellt fel dyker upp i balansräkningen då de inte blir av med det förrän de löser det eller om samma fel skulle dyka upp igen. Respondent 2 nämner att de gör vissa kontroller när de vet att de genomfört en förändring men om det visar sig korrekt under en period kanske man till slut glömmer bort dessa kontroller. Det finns alltså inte en bestämd uppföljningsprocess. Respondent 1 nämner att IT dokumenterar alla arbeten och förändringar i det interna ärendehanteringssystemet där de kan se detaljer som t.ex. vem som beställt, godkänt, genomfört och så vidare. Vilket båda respondenterna tycker är jättebra för då kan de återgå till detta vid eventuellt behov. Detta ärendehanteringssystem är nytt och kraven var inte lika höga på dokumentation innan det infördes

påpekar Respondent 1 även om det såklart fanns en nivå av dokumentation och kontroll i det gamla systemet också. Motsatt vad som sas om processen i början påpekar de att IT inte tar emot några ärenden om de inte går via ärendehanteringssystemet.

Att det är behovet som styr processen påpekar Respondent 1 gäller även åt det andra hållet. IT håller i dagsläget på att genomföra förändringar i rapporterna och rapporthanteringen och då måste redovisning veta vad det är för data som de vill ha ut och hur de vill ha den för att IT ska kunna genomföra de förändringar de behöver göra på sitt håll. Detta gör att frågan kommer från ITs håll till Redovisning.

Eftersom det inte finns en bestämd process för beställning och leverans avdelningarna emellan arbetar redovisning inte mycket med kravställningar. Detta är det oftast financial controllers som gör och redovisning är sällan inblandade utöver vissa eventuella frågor som kan komma. Det är också financial controllers som då också granskar i slutändan.

#### 4.2.3.2 Redovisningens roll i granskningsarbetet

Redovisning är inte en sån granskande roll utöver vissa saker som de själva kan kontrollera. De är dock fortfarande beroende av IT och beställda rapporter för att kunna kontrollera dessa faktorer och då går det i en cirkel då de är beroende av den ena rapporten för att kontrollera den andra. I vissa fall jämför de två olika beställda rapporter mot varandra. Respondent 1 liknar detta vid en vinkelbåt och att eventuella fel kan då upptäckas från andra håll. Respondent 2 påpekar att det blir så då de inte är med och kan påverka i början, de är i slutet av kedjan och då kan det bli svårt att kontrollera när det är många system inblandade. Financial controllers är de som granskar resultatet och redovisningsavdelningen sammanställer allt. Blir det fel kommer det då oftast från financial controllers, även korrigeringen. Även när det är större projekt påpekar de att dem är näst sist i ledet och det är financial controllers som är sista instansen vilket medför att de själva inte är med heller i början av projekt som genomförs. Något de menar kan vara problematiskt många gånger då de kan kontrollera flödet men kanske inte alltid om datan är korrekt.

Respondent 2 är redovisningsekonom men sitter på dubbla stolar för ett av koncernens bolag och får därför också kontrollera resultaträkningen i detta bolag. Vanligtvis sitter redovisningsavdelningen med ansvaret för balansräkningen. Detta betyder att en avvikelse som hon upptäckte i sitt bolag i intäktsredovisningen som hade med ett fel i en rapport som användes som underlag vanligtvis inte fångas upp hos redovisningen utan det fångas upp hos financial controller efter redovisning bokfört.

Även om Redovisning vet att det mesta är tekniskt sätt möjligt måste de hålla kolla på att det är korrekt redovisningsmässigt också.

*“Det mesta är rent tekniskt möjligt men det ska ju vara rätt också.  
Det finns ju redovisningsprinciper i detta och det ska ju vara redovisningsmässigt korrekt.  
Just för att få det korrekt måste det stämmas av med den som kan Redovisning”*

(Respondent 2)

En intern kontroll som redovisning har som uppgift varje dag att kontrollera integrationen mellan företagets ERP-system (också kallat försystemet i intervjun) och ekonomisystem. Det dem kontrollerar är att den data som lämnar ERP-systemet är den data som också importerar i ekonomisystemet och att det inte fastnat något på vägen. I integrationen finns en del regler uppsatta som då reglerar vilken typ av data som ekonomisystemet kan ta in.

*“Datan måste verkligen granskas för det är ändå satta regler som systemet går efter.”*

(Respondent 1)

*“Det finns alltid avvikelser från reglerna.”*

(Respondent 2)

Ekonomisystemet tar inte in data som inte stämmer med reglerna och då “fastnar” denna data. Om en differens i integrationen dyker upp har de ett integrationsverktyg, med ett gränssnitt, som de loggar in i och kan kontrollera vad denna differens beror på då detta verktyg visar vad som fastnat och därmed visar sig som en differens. I slutändan kontrollerar de att data gått korrekt ut och korrekt in.

*“Vi kan inte på något sätt säkerställa att det som gått ut och kommer in är korrekt. Skit ut skit in.*

*Men egentligen finns det ju en massa kontroller i försystemet som kontrolleras.”*

(Respondent 1)

Båda respondenterna påpekar att kontrollerna i försystemet görs av andra som arbetar inom detta system innan datan lämnar systemet och att de själva kontrollerar att datan kommer korrekt in i ekonomisystemet. Respondent 2 påpekar dock att de flesta vet att ett litet klick på ett litet fel ställe kan generera väldigt stora fel vilket medför att systemkänsligheten är väldigt hög. Menat att sårbarheten är hög.

#### 4.2.3.3 Intern säkerhet

Båda påpekar att även om de skulle ha kunskapen att kunna gå in och korrigera, ändra och kontrollera saker får de inte göra det hur som helst då det finns behörighetsbegränsningar. Detta för att inte vem

som helst ska kunna göra ändringar som då skulle kunna leda till flera följdfeil och skapa kaos för andra. Vilket bl.a. har att göra med interna policies påpekar Respondent 1, det är alltså en säkerhetsfråga också.

#### 4.2.4. Data

##### 4.2.4.1 Komplexiteten

Eftersom koncernen är så stor är uppsättningen stor och komplex. Det är stora volymer data och många system säger Respondent 1. Detta kanske kan skilja sig från andra bolag påpekar Respondent 2. Att hantera de stora volymerna data skulle inte vara möjligt utan tekniken menar Respondent 1. Flera av arbetsuppgifterna skulle vara omöjliga att genomföra manuellt enligt Respondent 1. Respondent 2 instämmer och påpekar vikten av IT. Samtidigt påpekar hon att det finns för många system och menar att ett system gör en sak och ett en annan och sedan pratar de med varandra istället för att ha ett system där man kan göra och se allt. Detta menar hon skulle underlätta om det fanns.

##### 4.2.4.2 Hinder och risker

En ganska tydlig risk är att det kan bli fel i datan om man inte kan dataflödet säger Respondent 1. Hon fortsätter med att förklara ett exempel när en fil togs bort för tidigt vilket gjorde att rapporten de använde som räknar från föregående månad (filen som togs bort) blev fel då den saknade den månaden och tittade då på närmaste månad som fanns vilket var månaden innan det. Hon tror att det var den mänskliga faktorn som gjorde att filen togs bort för tidigt samt möjligtvis GDPR då de inom bemanningsbranschen såklart är väldigt påverkade av detta. I detta fall när filen tagits bort för tidigt påpekar Respondent 2 att det blev en diskussion med IT som menade att det "bara var att köra om, det är inga problem" medan det inte var så enkelt då siffrorna redan var "inkörda" vilket gjorde att det inte gick att köra om och hoppas på det bästa. I detta menar hon finns utmaningar mellan sättet att se på situationer.

Respondent 1 nämner att den mänskliga faktorn alltid är en risk och när systemen som är inblandade gör som de är tillsagda kan det bli väldigt fel. Hon menar att systemen inte tänker logiskt, de kan inte tänka och se "oj den här siffran blev väldigt hög" utan de kör på. Och om man inte kontrollerar i slutändan som i detta fall blir det ju helt fel enligt henne.

*"Det finns alltid en människa bakom och trycker man bara på en knapp kan det bli väldigt fel så riskerna är ganska stora."*

(Respondent 1)



#### 4.2.4.3 Påverkan och åtgärder

Det är klart det kan bli fel men att redovisningskvalitet skulle påverkas märkbart är inget respondenterna upplever. De eventuella fel som inträffar upptäcks från olika håll. Det de själva inte kan garantera är redovisningsdatakvaliteten eftersom de inte har kunskapen eller tillgången till informationen bakom alla gånger. Detta täcks upp av de kontroller innan och efter datan hanteras av redovisning menar Respondent 1.

För att eventuellt minska påverkan skulle man behöva mer förståelse av hur siffrorna kommer in i första skedet, hur avtalen läggs upp och vidare i flödet enligt Respondent 1. De skulle behöva veta hur hela ERP-systemet fungerar påpekar Respondent 2.

#### 4.2.5 I en perfekt värld

När respondenterna får frågan hur det skulle se ut i en perfekt värld nämner Respondent 2 direkt att de bör ha ett system för allt och att det borde finnas en "IT-person" på ekonomi och en ekonom på IT. Det skulle man vinna mycket på enligt henne. Eftersom det är så olika mellan IT och Redovisning skulle dessa personer bredda förståelsen enligt Respondent 1.

Att minimalisera antalet system, gärna då till ett som kan hantera allt, skulle också bredda förståelsen för hela flödet och det skulle bli lättare att felsöka och korrigera enligt Respondent 2. Det skulle bli en kortare sträcka att gå då man skulle slippa väldigt många integrationer och körningar som kan ta väldigt lång tid påpekar Respondent 1. Bara att man inte behöver kunna lika många system är en fördel säger hon.

Båda respondenterna har svårt att komma på fler saker som de skulle önska i en perfekt värld.

*"Menar du att det kan finnas mer, att vi kan önska mer?"*

(Respondent 1)

Att kunna allt kommer Respondent 1 på att hon skulle vilja. Respondent 2 påpekar dock att man måste vara mottaglig för informationen och de landar på att de skulle vilja kunna helheten och en mer detaljerad förståelse för varje system. Hade man det skulle IT-personen inte behövas hos dem på redovisning påpekar Respondent 1. Respondent 2 nämner också att det skulle vara skönt om de hade kunskapen och kunde gå in och fixa själva det de behöver.

## 4.3 Resultat intervju med IT

### 4.3.1. Respondenter IT

Tabell 3. Förteckning respondenter från IT-avdelningen

Respondent	Befattning	Utbildning	Tid på företaget
Respondent 3	Systemförvaltare	Gymnasieexamen: El & Datateknik	På företaget i 2 år
Respondent 4	Business Intelligence-Specialist	Civilingenjör & YH: BI-utvecklare	På företaget i 5 år

### 4.3.2 Kunskapsskillnader

#### 4.3.2.1 Kunskapsskillnader och kommunikation

Kunskapsskillnaderna mellan IT och Redovisning uppstår i oförståelsen för varandras språk upplever Respondent 3. Oklarheter vad gällande begreppsdefinitioner och terminologi är ett återkommande dilemma som påpekas flera gånger under intervjuens gång.

*“Vi har en helt annan terminologi på IT och en helt annan på finance.”*

(Respondent 3)

*“Vi förstår inte deras språk och dem förstår inte vårt.”*

(Respondent 4)

Detta menar Respondent 4 påverkar arbetsprocessen mycket i form av omkrav, ifrågasättande, och ineffektiv kravprocess som blir onödigt lång och krävande på grund av kommunikationssvårigheterna. Detta i sin tur medför att mer tid och pengar än nödvändigt går åt och därmed förlänger arbetsprocessen. Båda respondenterna är enade om att den bristande kunskapen för båda yrkesområdena är ömsesidigt för båda avdelningarna och att yrkesbegreppen är den största delen i kommunikationssvårigheter. Dilemmat som uppstår i samband med denna begreppsförvirring är just avläsningen av kravställningen där man får gå ned i detaljnivå för att klargöra vad som egentligen efterfrågas. Respondent 3 uppger att han vid tillfällena har känt sig som ett frågetecken då förståelsen för vad som efterfrågats varit svår att tolka just på grund av de skiftande begreppsdefinitionerna. Han förklarar med ett exempel där en beställning innehåller vissa termer för en sak som för någon utan redovisningskunskaper betyder något helt annat och där slutrapporten har kommit tillbaka som inte godkänd då vad som har levererats inte är vad som har efterfrågats.

*“Redovisning har termer och begrepp för vissa saker som vi inte förstår och där blir det ibland svårt att veta vad som efterfrågas.”*

(Respondent 3)

Respondent 4 påpekar att kunskap inom de båda områdena skulle vara till nytta då även om det är IT som utvecklar systemen så skulle det vara bra att ha grundkunskaper inom ekonomi för att underlätta vetskapen om vad som visas och vad som efterfrågas från kravställningarna.

#### 4.3.2.2 Eventuella risker och åtgärder

Vid frågan om vilka åtgärder som skulle kunna tillämpas för att minska kunskapsskillnaderna och samtidigt säkerställa korrekt in- och output skulle det vara önskvärt med olika typer av workshops och bättre kommunikation mellan cheferna på avdelningarna föreslår Respondent 3. Respondent 4 föreslår att det även skulle uppskattas med en utbildning inom ekonomi för dem själva, likaså en utbildning i hur man tolkar data skulle kunna vara givande för redovisning. Förstår redovisningen betydelsen av data och IT-begrepp kan utvecklandet av kravspecifikationen bli mer effektiv och korrekt menar hon.

*“Det skulle uppskattas med en utbildning inom ekonomi, kanske någon grundkurs. Vilket känns mer relevant för oss på IT då redovisning inte jobbar direkt mot databaserna.”*

(Respondent 4)

De risker som båda respondenterna menar kan komma av kunskapsskillnaderna är framförallt tid men även fel på beräkningar. Tid är pengar och kan därför ses som den största risken enligt Respondent 3.

#### 4.3.3 Intern kontroll

##### 4.3.3.1 Arbetsprocess

Respondent 3 förklarar följande arbetsprocess för en beställning och noterar innan att den är relativt ny i sin utveckling för verksamheten och inte till fullo funktionell än men där syftet är att alla framtida beställningar ska gå via den nya arbetsprocessen.

I den nya arbetsprocessen ska en kravspecifikation från redovisning till IT påbörjas med en change-process som innebär att kravställningen går till en product-owner (avdelningschef) som först behandlar förfrågan och kontrollerar beställningen. Därefter går den vidare till en Analysing-board där

beställningen i samband med alla övriga ärenden analyseras utefter Randstads behov för att se om kravställningen kan uppfylla dessa. Har detta fått ett godkännande går beställningen vidare till en högre ledningsgrupp som har det slutgiltiga ordet om beställningen får gå igenom. Om beställningen fått ett godkännande landar det slutligen hos IT som då kan påbörja utvecklingsarbetet. Detta är dock inte fallet för alla rapporter som kommer in då vissa ses som småprojekt påpekar han.

*“Vid mindre projekt brukar konversationen gå direkt till IT-chefen för att se om detta är något att prioritera framför andra ärenden. Då förs en direkt dialog mellan beställaren från redovisning eller annan behörig och IT, men förhoppningen är att alla rapporter slutligen ska gå via den nya change-processen.”*

(Respondent 3)

Den nya processen ska kunna skapa standardrapporter och hitta fler dynamiska lösningar till behovet säger Respondent 3. I dagsläget får de in ett tjugotal olika rapporter men redovisning kanske enbart behöver 10 stycken. Syftet med processen är också att det ska fungera för att skapa en helhetsbild av vilka områden som kommer påverkas om man förändrar eller utvecklar något inom ett annat område säger menar han.

Respondent 3 förklarar att dem som arbetar med analysing-boarden har som ansvar att kommunicera med rätt personer och gå ut till övriga avdelningar och meddela om en ny förändring är på väg att hända och informera alla som kommer att påverkas av detta.

*“Ekonomi och redovisningens delaktighet blir ju då att flagga för en ny beställning.”*

(Respondent 3)

#### 4.3.3.2 Säkerställandet av leverans

För att garantera att det som efterfrågats ur kravspecifikationen faktiskt levererats i färdig rapport säkerställer IT detta via systemtester och acceptanstester. Systemtester utförs av utvecklaren eller annan behörig kollega på IT som granskar koden för att säkerställa inhämtning av rätt data på rätt sätt. Därefter kontrolleras datan av beställaren via en acceptanstest som säkerställer att data som levererats är vad som efterfrågats. Uppföljningar sker allt eftersom för att säkerställa att allt fungerar som det ska och beställaren brukar utföra sina tester under flera perioder och inte bara en gång säger Respondent 4.

Kunskapsskillnader i detta fall är inget som som påverkar säkerställandet fortsätter Respondent 4 som upplever att redovisningen har ganska bra koll på sin data och vet vilka siffror de vill ha fram. Alla

tidigare rapporter och förändringar som genomförs dokumenteras och detta kan vid ett senare skede när en ny rapport ska utvecklas fungera som ett facit eller underlag för vidareutveckling säger Respondent 3.

#### 4.3.4 Data

Båda respondenterna upplever inte att begrepps- och kommunikationssvårigheter som finns mellan IT och redovisning påverkar tilliten mellan avdelningarna. Respondent 3 påtalar också att han sällan hört att tilliten till att datan ska vara korrekt har brustit någon gång. Vad som snarare kan upplevas som en irritation är att saker kan ta längre tid och att leverans inte sker så fort som det kanske annars hade kunnat göra om dessa hinder inte hade uppstått menar han.

En åtgärd för att förebygga just riskerna med att fel data levereras i samband med begreppsförvirringen är att namnge begrepp med en definition som båda avdelningarna kan använda sig av, och detta är något som för tillfället håller på att utvecklas i verksamhetens Data Warehouse säger Respondent 3.

*“Vi vill ta fram ett begrepp för hela organisationen där man inte längre behöver två begrepp för samma sak som exempelvis “individ” och “unit” utan bara “unit” i alla fall.”*

(Respondent 3)

För att motverka en del av de kunskapsskillnader de upplever önskar Respondent 3 att redovisning besatt kunskap om de olika arbetsflödena mellan de olika databaserna. Det vill säga ha vetskapen om vart och vilken data som efterfrågas befinner sig i vilken databas eftersom detta skulle underlätta för utvecklande av en mer effektiv och precis kravspecifikation. Respondent 3 fortsätter med att konstatera att det inte är avdelningarnas uppgift att veta vilken data som ska lösa kravställningens behov men att det definitivt underlättar utvecklingen av beställningen om beställaren har kunskap om vad för typ av data det är ute efter, och att kunskapen kring hur dataflöden fungerar mellan de olika databaserna är något som skulle underlätta utvecklingen av beställningen.

*“Från en del processer/flöden är det lättare att hämta data än andra och om redovisningen hade denna kunskap om vart data som de efterfrågar ligger och om de är lättillgängliga kan man veta lite mer om hur kravspecifikationen ska se ut.”*

(Respondent 3)

Respondent 3 tillägger att en utbildning i hur man tolkar data kan vara givande för redovisning då det idag finns en ny plattform, “Power-BI”, där BI (Business Intelligence) tidigare varit en utvecklad tjänst som numera gått mot att vara en self-servicetjänst.

*“Förstår man data och kan begreppen så kan man utveckla sina egna rapporter. Tanken är väl att vi hela tiden ska försöka gå åt de hållet, self-service BI”*

(Respondent 3)

Om det gick vore det önskvärt med färre och större system än mindre och fler då detta gör att integrationen mellan de olika databaserna blir sårbara säger respondent 3 och respondent 4 instämmer.

#### 4.3.5 I en perfekt värld

På frågan om hur det skulle kunna se ut i en perfekt värld nämner Respondent 4 att det vore bra om användaren (redovisning) hade avancerade IT-kunskaper och att de själva på IT hade mer ekonomikunskaper. Gärna någon som kan båda också.

Respondent 3 nämner att det vore bra med en power-user i varje system och inte en “jätte-applikationsportfolio” utan mer en stor applikation som täcker fler små. Han påpekar också mer kommunikation och förståelse för varandras områden skulle både underlätta samt utveckla dem olika avdelningarna i sina arbetsprocesser. Att ha en kompetens inom både IT och ekonomi samt ha en change-manager som ansvarar för förändringen och som vet vilka andra områden som kommer att påverkas av dessa flöden (t.ex. andra system) är också ett önskemål.

### 4.4 Resultat enkätundersökning

Totalt svarade fyra respondenter från respektive avdelning vilket betyder att 8 respondenter av 10 svarade på enkäten. De två som inte svarade alls var på semester och gick därav inte att få tag i innan datat skulle sammanställas.

Resultatet av enkätstudien som genomfördes visade att avdelningarna upplevde skillnaden i kunskap som lika stor. Två respondenter från respektive IT och Redovisning uppskattade skillnaden till 3 och två till 4 (Mycket stor), se nedan Diagram 1.

## Upplevd kunskapsskillnad

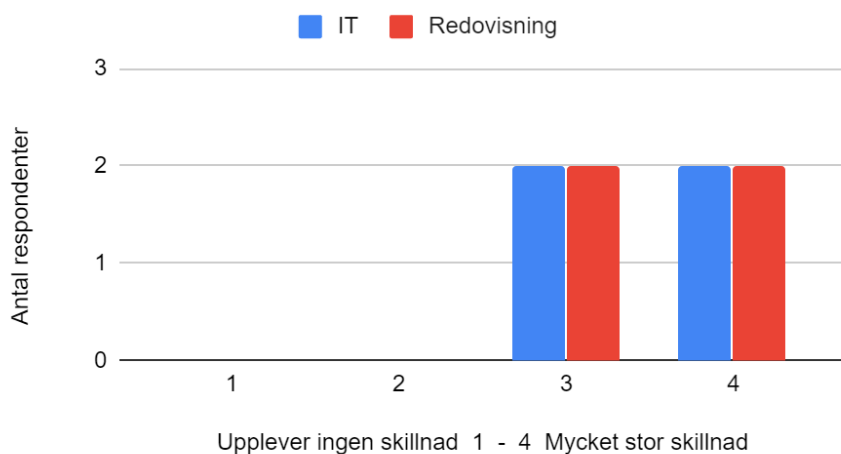


Diagram 1. Uppskattning av upplevd kunskapsskillnad mellan avdelningarna

Uppskattningen av respondenternas egna IT-kunskap visade på desto större skillnader, se nedan diagram 2.

## Uppskattning av IT-kunskap

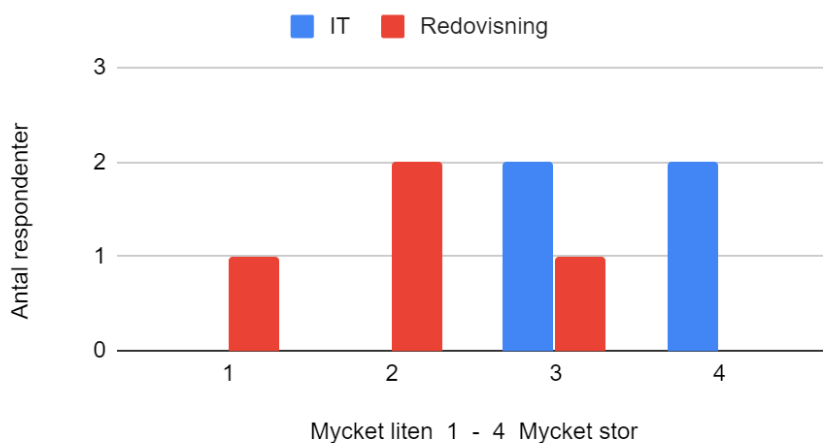


Diagram 2. Uppskattning av respondenternas IT-kunskap.

Respondenterna från IT delades lika mellan 3 och 4 (Mycket stor) medan respondenterna från Redovisning visade sig mer utspridda i deras uppskattning. En respondent uppskattade sin IT-kunskap som 1 (Mycket liten) och två som 2. En av respondenterna från Redovisning uppskattade däremot sin IT-kunskap som 3. Se Diagram 2.

Resterande svar på enkätfrågorna sammanställs i nedan tabell uppdelat på IT respektive Redovisning.

Tabell 4. Sammanställning övriga svar uppdelat på IT och Redovisning

Frågor och svar	IT	Redovisning
<b>Påverkar skillnaden?</b>		
Ja till liten del	50%	75%
Ja till stor del	50%	25%
Nej det påverkar inte	0%	0%
<b>Vad påverkar samarbetet?</b>		
Kommunikationen	25%	25%
Olika sätt att se på/hantera situationer	25%	0%
Saknad kunskap om varandras processer och arbetsuppgifter	50%	75%
Övrigt/Eget svar	0	0
<b>Vad påverkar kommunikationen</b>		
Olika begrepp/termer	50%	25%
Samma begrepp/termer men olika betydelser	25%	25%
Saknad kunskap om varandras yrkesområden	0%	50%
Övrigt/Eget svar	25%	0%
<b>Vilka risker medför kunskapsskillnaderna? (flervalsfråga)</b>		
Felaktig data	50%	50%
Ökad tidsåtgång	100%	75%
Fel i kravspecifikationen	100%	25%
Samarbetsproblem	0	0
Kommunikationsproblem	75%	0
Övrigt/Eget svar:	0	0
<b>Rekommenderade åtgärder? (flervalsfråga)</b>		
Utbildning inom grundläggande datahantering	25%	25%
Ökad kunskap om interna IT-system	25%	50%
Genomgång av dataflöden/integrationer mellan IT-systemen	100%	75%
Sammanställa begreppsdefinitioner	25%	0
Övrigt/Eget svar	25%	0

Utifrån tabellen kan det avläsas att 75% av de fyra respondenterna från Redovisning svarade “Ja till liten del” på frågan om kunskapsskillnaderna påverkar samarbetet mellan avdelningarna. Resterande 25% (en respondent) svarade “Ja till stor del”. Respondenterna från IT svarade 50% vardera på “Ja till stor



del” och “Ja till liten del” på samma fråga. Ingen respondent ansåg att kunskapsskillnaderna inte hade någon påverkan.

Övriga noterbara konstateranden som kan göras utifrån tabellen är att 75% av Redovisning och 50% av IT ansåg att “saknad kunskap om varandras processer och arbetsuppgifter” påverkar samarbetet mest. Hälften av respondenterna från Redovisning (50%) ansåg att “saknad kunskap inom varandras yrkesområden” påverkar kommunikationen mellan dem olika avdelningarna till störst grad. 25% av Redovisning och 50% av IT ansåg att “olika begrepp/termer” påverkar kommunikationen. 25% av Redovisning och 25% av IT ansåg också att “samma begrepp/termer men olika betydelser” är en påverkande faktor. En respondent från IT svarade med eget svar att - *“inte förstå helheten och hur det hänger ihop”* är en påverkande faktor.

På fråga 6 gavs ett flervalsalternativ och 75% (3 val) av Redovisning valde “Ökad tidsåtgång” som störst risk som en effekt av kunskapsskillnaderna. Därefter valdes felaktig data (50%, 2 val) och fel i kravspecifikationen (25%, 1 val) som övriga risker. Varken “samarbetsproblem” eller “kommunikationsproblem” ansåg Redovisning vara risker. Av respondenterna från IT ansåg 100% (4 val) att “ökad tidsåtgång” samt “fel i kravspecifikationen” som störst av riskerna med kunskapsskillnaderna. Även generering av “felaktig data” ansågs vara en stor risk (50%, 2 val). 75 % (3 val) av IT ansåg tvärt emot Redovisning att “kommunikationsproblem” är en stor risk.

Av åtgärder som kan tillämpas för att minska kunskapsskillnaderna, som också är ett flervalsalternativ, är både Redovisning (75% av respondenterna) och IT (100% av respondenterna) överens om att en “genomgång av dataflöden/integrationer av IT-systemen” skulle ha störst effekt. 50% (2 val) av Redovisning anser även att “ökad kunskap om de interna IT-systemen” är en rekommenderad åtgärd. En respondent från IT valde “Övrigt” och svarade följande - *“Stor omsättning av personal, dålig kunskapsöverföring. De bara gör utan att ifrågasätta och sätta sig in”*.

Utöver svaren från enkäten som sammanställts ovan framkom även ett extra påstående från en av respondenterna. En respondent från IT blev nämligen lite osäker, innan hon skulle svara på enkäten, och ställde frågan via ett personligt meddelande om enkäten avsåg skillnader mellan IT och specifikt redovisningsavdelningen eller samtliga avdelningar inom ekonomi. Hon hävdade att det fanns stora skillnader mellan avdelningarna inom ekonomi och påpekade även att:

*“När det gäller IT mot redovisningsavdelningen så är det främst applikationsflöden och varför vi gör vissa saker som är viktigt. Det ska ju inte vara ett direkt IT-krav på dem mer än att de förstår varför vi gör vissa saker och vad det får för konsekvenser om det inte görs. Hur data flödar och vad som går mellan systemen.”*

## 4.5 Resultatsammanställning/jämförelse

### 4.5.1 Kunskapsskillnader

Studien hade som utgångspunkt att kunskapsskillnader fanns mellan avdelningarna och frågade därför inte efter om detta faktiskt var fallet utan hur de upplevdes och gjorde sig synliga i det dagliga arbetet. Utefter ovan resultat visar det sig att studiens utgångspunkt varit korrekt och att de båda avdelningarna upplever att kunskapsskillnader finns mellan dem. Samtliga respondenter i intervjuerna utgick även dem utifrån antagandet att det finns kunskapsskillnader och att de kan uppleva dessa vid samarbete. Det var alltså inget som de verkade tycka var konstigt eller obefogat. Inte heller enkätsvaren visade på att någon av respondenterna inte upplevde skillnader, snarare att de båda avdelningarna upplever stor eller mycket stor skillnad.

### 4.5.2 Likheter i svaren

Av de likheter som uppstod från de olika intervjuerna visar de att det främst är språkbarriärerna i form av olika begrepp och terminologi som utgör sig som den största delen i kunskapsskillnader mellan avdelningarna och som på sikt skapar en problematik. Redovisning nämner att samma ord kan betyda olika saker medan IT håller med om detta och medger att olika begreppsdefinitioner försvårar arbetsprocessen att leverera en färdig rapport effektivt och av kvalitet. Det har oftast lett till att de båda avdelningarna fått boka in fysiska möten och gå ned på detaljnivå och *rita, visa och berätta* om hur de vill att beställningen ska vara. Alla är överens om att en negativ effekt av detta är framförallt att onödigt mycket tid går åt till att ifrågasätta, rätta och korrigera omkraven när det hade gått mycket fortare om denna begreppsförvirring inte hade existerat, något som alla respondenter påpekar i sina intervjuer. Detta verkar också stämma väl överens med svaren från enkäten där respondenterna från denna valt olika eller samma begrepp som en stor påverkansfaktor för kommunikationen, samt ökad tidsåtgång och fel i kravspecifikationen som de största riskerna som medföljer kunskapsskillnaderna.

Samtliga respondenter nämner alla även hur stort och komplext systemuppsättningen är. Denna komplexitet illustreras även i fallbeskrivningen. De menar att detta påverkar förståelsen för helheten av företagets digitala infrastruktur, uppbyggnaden av och informationsflöden mellan systemen.

Både IT och redovisning är överens om att det är för många olika system som ska integreras med varandra och att detta skapar en viss förvirring. Det hade uppskattats om det fanns färre men större system som då kan hanteras mer effektivt. Även ha någon som hade kompetensen och kunskap inom både IT och redovisning samt ha en överblick över vilka områden som påverkas när förändringar görs i olika processer är ett önskemål från samtliga respondenter. Något som båda avdelningar nämner är också

att en utbildning inom hur dataflödet fungerar skulle underlätta mycket i framställning av kravspecifikationen då beställarna från grunden vet vart den data de vill åt befinner sig och dess status på tillgänglighet. Även respondenterna från enkäten väljer ökad kunskap och genomgång av dataflöden/integrationer IT-systemen emellan som rekommenderade åtgärder.

Trots kommunikationsbrist och dess tidseffekt på arbetsprocessen har båda avdelningarna ändå en bra tillit till varandra och förståelse för att de verkar inom olika kunskapsområden.

#### 4.5.3 Skillnader i svaren

En av de stora skillnaderna mellan IT och Redovisning visar sig i processbeskrivningen för hur det går till när en ny beställning ska göras. Redovisning menade på att det inte riktigt fanns en bestämd process medan IT menade på att det fanns och att de inte tar emot några ärenden om det inte går via ärendehanteringssystemet. Dock påtalade Respondent 3 att det inte alltid går den vägen och då lägger de själva in beställningen som kanske kommit via mejl in i ärendehanteringssystemet. Detta kan vara en förklaring till att redovisning inte upplever att det finns en bestämd process även om Respondent 1 också påtalar att allt ska gå via ärendehanteringssystemet.

En annan skillnad som visar sig i svaren är det faktum att IT nämner att det skulle vara bra med en grundkurs inom ekonomi så de förstår och kan genomföra en bättre leverans till redovisning. Redovisning menar att det är inget de skulle kräva eller förvänta sig av IT eftersom det är dem som är beroende av ITs hjälp precis som många andra avdelningar och det är därför bättre om de själva på redovisning lär sig mer om IT för att överbrygga kunskapsskillnaderna.

Enkätsvaren visade inte på några stora skillnader utan mestadels på likheter. En skillnad som kan noteras är att 75% av respondenterna från IT anser att kommunikationsproblem är en stor risk, medan inte en enda från redovisning ansåg detta baserat på deras svar.

## 5. Analys

*Följande kommer en analys av studiens resultat att presenteras utifrån den analytiska modell som beskrivs i Referensramen samt de teorier som referensramen består av. Egna tolkningar eller reflektioner redovisas inte i detta avsnitt.*

---

### 5.1 Analys av resultat

Av resultatet utifrån både intervjuer och enkäter kan det utläsas att båda avdelningarna upplever kunskapsskillnaderna som finns inom framförallt IT-kunskap och digital grundkunskap, på liknande sätt och påpekar samma typ av hinder, risker och problem som uppstår.

#### 5.1.1 Kunskapsskillnader i digital grundkunskap

Periáñez-Cañadillas, Charterina & Pando-García (2019, s. 139) menar att kommunikation, innehållsskapande, säkerhet och problemlösning är de fyra dimensioner av digital kompetens som har inflytande på de nyexaminerade företagsekonomernas lämplighet för den arbetstjänst de sökt. Detta är intressant då det går emot vad som ovan identifierats som mest relevant kunskap, digital grundkunskap, i relation till intern kontroll av redovisningsdata, baserat på tidigare presenterad teori och DigComp 2.0 som innehåller samtliga fem dimensionerna. Som nämnt studerar dock Periáñez-Cañadillas, Charterina & Pando-García (2019) hur dimensionerna värderas vid potentiell anställning inte vad som krävs i arbetet i praktiken. Resultatet ovan visar att den första dimensionen, information och datakunskap, som Periáñez-Cañadillas, Charterina & Pando-García inte identifierat som något som rekryterare tar hänsyn till, är högst relevant i arbetet. Något som både IT och Redovisning nämner skulle hjälpa att minska kunskapsskillnaderna samt hjälpa överlag är just kunskap om databaserna och hur data hanteras. De påpekar båda att förståelse för var data kommer ifrån och hur den genereras och hämtas skulle underlätta arbetet som helhet och samarbetet mellan avdelningarna. Detta visar att digitala grundkunskaper som i stora drag innebär förståelse för hur datahantering fungerar och går till samt påverkar i ett digitalt informationsflöde är en stor del och skulle kunna hjälpa i sammanhanget. Det blir därav viktigt att inte avfärda information och datahantering som en dimension som blir orelevant, utan snarare se den som mest relevant.

Energi bör läggas på kunskapsutveckling och kommunikation inom organisationerna (Luftman 2000). Detta anser även både IT och Redovisning då de båda påstår att de skulle hjälpas av utbildning och mer kunskap vilket skulle generera en mer effektiv kommunikation mellan avdelningarna. Detta skulle även hjälpa samarbetet då det skulle bli mer effektivt av en bättre kommunikation vilket också är en effekt

som Martinho, Gomes och Yasin (2016, s. 1092) menar kommer med ökad kunskap och förståelse mellan avdelningar. Den interna kontrollen av redovisningsdata skulle därmed bli mer effektiv och kunskapsutvecklingen inom digital grundkunskap hos redovisning skulle kunna underlätta avdelningarnas kunskapsintegration. Denna kunskapsintegration skulle i sin tur kunna öka kunskapen hos IT vilket är en del som enligt Martinho, Gomes och Yasin (2016, s. 1091) påverkar den strategiska användningen av IT och kan förbättra organisationens prestationer. Med andra ord skulle den interna kontrollen av redovisningsdata förbättras.

Både IT och Redovisning anser att en utbildning eller genomgång av datahantering och integrationsflöden av IT-systemen emellan skulle underlätta processerna och kommunikationen då redovisning skulle få en bättre förståelse för hur allt hänger ihop och fungerar. Detta tyder på att digital grundkunskap är något som efterfrågas och något som kan hjälpa processen i den interna kontrollen av redovisningsdata.

I intervjun med IT framkom det dock att de tycker en grundkurs inom ekonomi skulle vara bra så att de å sin sida kan förbättra och säkra leverans till redovisning. Detta visar på att även IT upplever kunskapsskillnaderna i form av deras egna brist på kompetens som Luftman (2000) också hävdar finns hos IT-avdelningar. Redovisning menar dock att det är inget de skulle kräva eller förvänta sig av IT eftersom de är beroende av ITs hjälp och därmed är det bättre om de själva utökar sin IT-kunskap, i form av digital grundkunskap, för att överbrygga kunskapsskillnaderna och hänga med i utvecklingen. Detta visar på att balansen mellan bland annat tekniska- och affärskunskaper hos de anställda för att möta utmaningarna som kommer med utvecklingen av IT som Luftman et al. (2015, s. 304) nämner, är något som också upplevs i arbetet. Med andra ord tyder resultatet på att balansen ökar om kunskapsskillnaderna minskar.

Enligt resultatet påverkas kunskapsskillnaderna av komplexiteten. Systemuppsättningen, den digitala infrastrukturen, hos Randstad är mycket komplex och omfattande. Denna komplexitet i systemuppsättningen medför även att det är svårare att förstå helheten och få en övergripande bild över uppsättningen menar både IT och Redovisning. Det har bidragit till att medarbetare kan sin del av helheten vilket medfört att flera personer blir inblandade i stora som små situationer som exemplet med en liten differens i integrationen visar. Detta indikerar att desto mer komplext desto svårare är det att överbrygga kunskapsskillnaderna. Både IT och Redovisning påpekar att en genomgång av de interna IT-systemen och dataflöden/integrationer systemen emellan är något som skulle hjälpa dem minska kunskapsskillnaderna.

Detta syns även i svaret som kom utifrån kommunikation med en respondent i samband med enkätundersökningen. Respondenten hävdade dels att det finns stora skillnader i IT-kunskap mellan

enheterna inom ekonomiavdelningen. När det gäller redovisningsavdelningen specifikt påpekade respondenten att det är förståelse för flöden mellan applikationer och system, samt varför IT gör vissa saker och vilka konsekvenser det får om det inte görs. Alltså hur data flödar och vad som går mellan systemen är det mest väsentliga för just dem. Detta stämmer överens med svaren från resterande respondenter både i intervjuerna och enkätundersökningen.

Resultatet visar även att avdelningarna har en bra tillit till varandra och förståelse för att de verkar inom olika kunskapsområden. Detta är en viktig faktor för att kommunikationen ska kunna förbättras enligt Martinho, Gomes och Yasin (2016, s. 1092). Tilliten påverkar även kunskapsintegrationen (ibid) vilket betyder att avdelningarna på Randstad har förutsättningar att kunna öka kunskapsdelningen mellan dem.

Avdelningarna upplever som nämnt att ökad kunskap skulle förbättra kommunikationen. Detta kan antas komma från erfarenheter av kommunikation med andra avdelningar där förståelsen mellan dem är större och därav har de då också en bättre kommunikation. Martinho, Gomes och Yasin (2016, s. 1091) påtalar detta om kunskapsintegrering och menar på att interaktion mellan IT och andra avdelningar i samband med kunskap kan bidra till ökade kompetenser inom de båda områdena och att dessa dubbla kompetenser kan ha en drivande påverkan att förbättra kommunikationen.

Den problematik som både IT och Redovisning upplever i kommunikationen utgörs av de olika begreppsdefinitioner som används. Redovisning påtalar att kommunikationen fungerar lättare när det kommuniceras med de medarbetare på IT som har en ekonomisk bakgrund och där begreppsförvirringen inte uppstår. Detta påpekar även Wittgenstein som menar att begrepp som används i samma kontext kan påverkas av den kulturella skillnaden mellan de olika professionerna och att detta kan skapa olika betydelser för begreppet och på så vis skapa en oförståelse mellan parterna (Alexander et al. 2018, s. 1959). Används begreppen däremot inom samma kontext och kultur, som när redovisning kommunicerar med individer med ekonomisk bakgrund skapar det en bättre förståelse.

Resultaten visar ändå att de lyckas kommunicera och nå fram till varandra trots allt, om än att det tar mer tid. De samarbetar och har förståelse för att de har olika kunskaper vilket gör att de hittar sätt att kommunicera, som vid datorskärmar genom "*visa - rita - berätta*". På detta sätt lyckas de med en så effektiv kommunikation som möjligt trots olika kunskaper som utgångsläge. Även om de lyckas till viss del överbygga kunskapsskillnaderna i sin kommunikation påverkar skillnaderna den interna kontrollen.

### 5.1.2 Internt kontroll av redovisningsdata

Resultatet visar att de stora riskerna som kommer med kunskapsskillnaderna inom digital grundkunskap och den påverkan de har på den interna kontrollen av redovisningsdata är just risken för fel data som kan leda till fel i slutrapporteringen, fel i kravspecifikationer, samt att saker tar längre tid. Detsamma gäller för eventuella brister inom systemen och aktuella integrationsflöden vilket bekräftar Kim, Richardson, och Weidenmier Watson (2018) påstående att dessa brister måste adresseras inom den interna kontrollen för att inte få negativa konsekvenser i den finansiella rapporteringen.

Krishnan et al. (2005, s. 309) hävdar att eventuella fel i redovisningsdata oftast uppstår och därmed kan fångas upp i ITPs (Information Transaction Points), där data passerar från en punkt till en annan och bearbetas för att sedan bokföras i huvudboken i redovisningen. Dessa ITPs finns både inom affärssystemen och utanför i integrationerna mellan systemen (ibid, s. 323). För att upptäcka dessa fel kan felklassificeringar göras, det kan t.ex. vara ogiltigt värdeformat eller ofullständig data som fångas upp (ibid, s. 310). Exemplet med integrationen som diskuterats i resultatet utgör också exempel på en sådan ITP där data stoppas utefter satta regler och klassificeringar. Randstad kan således fånga upp eventuella fel som ingår i fördefinierade felklassificeringar satta gemensamt mellan IT och Redovisning. Detta bekräftar också vad Krishnan et al. (2005, s. 324) menar krävs, nämligen att integrationerna och dataflöden måste tas i beaktning, vid säkerställning av datakvalitet.

Det Redovisning påpekar i samband med exemplet om integrationen, är dock att de kan konstatera att det är fel vid kontroll av integrationen men att de har liten eller ingen kunskap om själva datan och kan därmed inte kontrollera om en är korrekt utöver det. Detta är samma problematik som Krishnan et al. (2005, s. 315) menar revisorer har när de ska kontrollera datakvalitet.

Resultatet av detta är att när det blir fel som inte de fördefinierade klassificeringarna kan fånga blir arbetet med att reda ut situationen tidskrävande och många personer från båda avdelningarna blir inblandade. De påpekar dock att trots risken för felaktig data, går det sällan oupptäckt och de löser situationerna tillsammans. Datakvaliteten påverkas således inte, utan kunskapsskillnaderna påverkar snarare den interna kontrollen genom att det tar längre tid att säkerställa korrekt utfall på grund av kommunikationen som inte är lika effektiv som den hade varit om kunskapsskillnaderna var mindre. Petraşcu & Attila (2013, s. 701) påstående om att den interna kontrollen grundas sig i individens kompetens bekräftas därmed av resultatet ovan. Både IT och Redovisning menar att denna problematik skulle kunna minska om den digitala grundkunskapen hos redovisning ökade och redovisningsdatakvalitet skulle kunna säkerställas på ett mer effektivt sätt. Detta stämmer också överens med vad Menu, Afanse, Panaitescu och Vilaia (2009, se Petraşcu & Attila 2013, s. 701) påstår, nämligen att optimal intern kontroll innehåller passande expertis hos individen som genomför den.

Komplexiteten i den digitala infrastrukturen hos Randstad påverkar också den interna kontrollen av redovisningsdata enligt resultatet. Denna komplexitet gör enligt Cong och Romero (2013) att det även blir mer sårbart vilket också påtalas av redovisning som säger att systemkänsligheten är hög. Fel knapp kan generera stora fel. Komplexiteten medför även ett ökat beroende av databaserna och dataintegrationer som enligt Klein (1998, se Hongjiang Xu 2015) ökar sannolikheten för antalet fel i lagd data när organisationer blir allt mer beroende av sina databaser. Detta stämmer även överens med vad IT och Redovisning menar utgör en av de större riskerna med komplexiteten i samband med kunskapsskillnaderna inom digital grundkunskap. Denna risk minimeras dock av den interna kontrollen de har inom processerna, då resultatet visar att de har olika kontroller som finns längs med olika led i dataflödet vilket gör som nämnt att eventuella fel oftast upptäcks.

Som nämnt hittar IT och Redovisning sätt att effektivisera kommunikationen trots ovan problematik, vilket gör att det ändå inte tar lika lång tid som det kunde ha gjort om de inte hade en gemensam förståelse för varandras olikheter. De exempel som både Redovisning och IT tar upp visar att även om det i vissa fall uppstår missförstånd och det som efterfrågats ej levereras löser de det tillsammans och ser till att det blir rätt till slut.

De interna kontroller som ingår i olika processer påverkas således inte av kunskapsskillnaderna anmärkningsvärt utöver eventuell tidsåtgång då man infört kontroller i olika led. Brister och eventuella fel fångas upp i olika led i kedjan och om ett fel passerar förbi ERP-systemet in i redovisningen fångas den upp i slutet av financial controllers. Likväl fångas eventuella fel upp hos redovisning eller innan i de kontroller som genomförs i själva ERP-systemet. Det visar att man har en tydlig bild av riskerna och har en väl uppsatt intern kontroll inom Randstad.

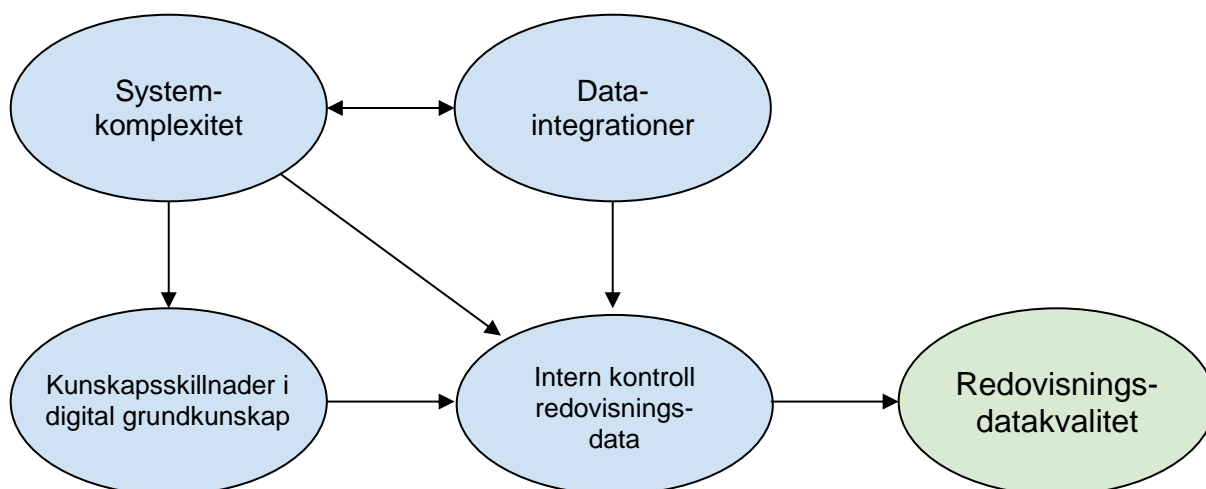
### 5.1.3 Redovisningsdatakvalitet

På grund av arbetet med kommunikationen och den interna kontrollen påverkas inte redovisningsdatakvalitet i märkbar utsträckning enligt resultatet. Detta betyder att kunskapsskillnader inom digital grundkunskap inte påverkar redovisningsdatakvalitet som studien antagit. Kunskapsskillnaderna påverkar snarare den interna kontrollen och det dagliga samarbetet i att säkra processer och underlag, men där tar det stopp då man arbetar aktivt för att det ska bli korrekt utfall och redovisningsdatakvaliteten påverkas således inte.



## 5.2 Reviderad analysmodell enligt resultat

Efter resultatet av studien och analysen utefter den initiala analysmodellen har en reviderad version tagits fram för att spegla det studiens resultat visar.



Figur 7. Reviderad version av analysmodellen som speglar resultatet av studien

Som kan utläsas av resultatet och analysen påverkar komplexiteten i systemen och infrastrukturen kunskapsskillnader i digital grundkunskap så till vida att det blir svårare att förstå helheten och därmed att överbrygga kunskapsskillnaderna avdelningarna emellan. Därmed har "Systemkomplexitet" tillkommit som en komponent som påverkar kunskapsskillnaderna i den reviderade analysmodellen. Systemkomplexiteten påverkar även den interna kontrollen då flera system integreras och den interna kontrollen blir därmed mer omfattande och komplex. Systemkomplexiteten påverkar också mängden dataintegrationer då fler system integrerar. Dataintegrationer i sin tur påverkar systemkomplexiteten. Det menar, att desto fler dataintegrationer, desto mer komplext system blir det att arbeta med. Dataintegrationer påverkar också den interna kontrollen av redovisningsdata då det blir mer data och flöden som ska kontrolleras. "Dataintegrationer" är därmed den andra komponenten som tillkommit i den reviderade analysmodellen.

Kunskapsskillnader i digital grundkunskap påverkar den interna kontrollen av redovisningsdata i form av ökad tidsåtgång och fler resurser som krävs. Det blir tydligt att alla komponenter är påverkande faktorer av den interna kontrollen på ett eller annat sätt men i den interna kontrollen säkerställs redovisningsdatakvalitet oavsett påverkansfaktorer. Resultatet visar som beskrivits ovan att tidsåtgång är den största konsekvensen men att arbetet med att säkra redovisningsdatakvalitet får ta den tid det tar till det blir rätt. Faktorerna tar därför stopp i den interna kontrollen där arbetet med att säkerställa redovisningsdatakvalitet sker oavsett tills det blir klart. Därmed påverkas inte redovisningsdatakvalitet på ett negativt sätt som därav illustreras grön i den reviderade analysmodellen.

## 6. Slutsats

*Här presenteras studiens slutsatser utifrån studiens frågeställning och underfrågor.*

---

### 6.1 Slutsats

Studiens syfte att *“bidra med kunskap om hur kunskapsskillnader kan påverka säkerställandet av redovisningsdatakvalitet samt ge insyn i hur arbetet med detta kan gå till i praktiken“* uppfylls genom att huvudfrågeställningen och underfrågor har besvarats, samt hur arbetet påverkas i praktiken har beskrivits.

Frågeställningen *“Hur påverkar kunskapsskillnaderna inom digital grundkunskap mellan IT och Redovisning den interna kontrollen av redovisningsdata och därmed redovisningsdatakvalitet?”* besvaras med att kunskapsskillnaderna påverkar i form av att mer tid än nödvändigt går åt men att det i slutändan inte påverkar redovisningsdatakvalitet då man arbetar tillsammans tills det blir korrekt utfall. Detta visas även i den interna kontrollen som är närvarande i flera led i kedjan och eventuella fel upptäcks oftast i något av dessa. Därmed är det egentligen inte redovisningsdatakvalitet som påverkas av kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap utan mer isolerat den interna kontrollen som upplever konsekvenserna av dem.

En av studiens underfrågor *“Hur ser beroendet ut mellan IT och Redovisning och hur påverkas deras samarbete av kunskapsskillnaderna?”* besvaras av att beroendet är stort och utan IT hade redovisning inte klarat av allt som ingår i sitt arbete. Den andra underfrågan *“Hur skulle de kunna öka förståelsen mellan dem för att ytterligare säkra redovisningsdatakvalitet och därmed redovisningskvalitet?”* besvaras med förslag på utbildningar inom båda avdelningarna. För redovisning skulle en utbildning av helheten, hela systemuppsättningen de har, vara hjälpsam och för IT hade en utbildning inom grunderna i ekonomi vara hjälpsam för att öka förståelsen mellan de två.

## 7. Avslutande diskussion

*Nedan förs en avslutande diskussion kring studien som helhet, resultat, analys och slutsatser inklusive egna tolkningar och reflektioner kring dessa, samt metodkritik. Till sist presenteras förslag på eventuell framtida forskning inom dessa områden.*

---

### 7.1 Diskussion

I studiens slutsats besvaras frågeställningen om kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap mellan IT och Redovisning påverkar den interna kontrollen av redovisningsdatakvalitet med att kunskapsskillnaderna inte påverkar just redovisningsdatakvaliteten, utan snarare den interna kontrollen i form av att mer tid och resurser läggs på att säkerställa att vad som efterfrågas från kravställningarna. Fel som upptäcks hinner bearbetas och Randstad som är ett stort och etablerat bolag och har resurser och kompetens gör att deras interna kontroll upptäcker dessa fel och korrigerar dem. Detta kan ställas i relation till studiens generaliserbarhet då om studien tillämpats på ett mindre bolag med begränsade resurser av intern kontroll hade kanske studien fått ett annat resultat och kunskapsskillnaderna hade haft en annan påverkan.

Utifrån analysen var det intressant att utläsa hur Randstad arbetar med problematiken kring kunskapsskillnaderna och se att komplexitet medför en sårbarhet som även de själva noterat. Att de risker med detta kunde dock motverkas av en stark intern kontroll trots kunskapsskillnaderna var desto mer intressant då det fanns antaganden om att detta skulle kunna påverkas på något sätt. Dock framkom att kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap påverkade den interna kontrollen men inte till den grad av det fanns en större ökad risk för fel utan den uppenbarade sig mer i form av större tidsåtgång vilket i sig inte var förvånande då det i den teoretiska referensramen noterats att kommunikation är en stor del i kunskapsbalansen och företagens förmåga för business-IT alignment.

Trots de upplevda kommunikationssvårigheterna lyckas IT och redovisning ändå hitta sätt att kommunicera med varandra så att båda parterna förstår varandra, även om det är på "det gamla viset" med ett fysiskt möte och "rita - visa - berätta" på skärm eller tavla för att nå fram med sitt budskap. Detta kan dock uppfattas som ironiskt då implementering av olika kommunikationstekniker såsom mejl och informationssystem är ämnat att effektivisera kommunikationen men är inte till någon nytta om parterna inte talar samma språk.

Studiens resultat visar på många likheter i respondenternas svar och är inte förvånande eftersom kunskapsskillnaderna upplevs från båda hållen. För att en skillnad ska uppstå måste det finnas minst två

parter inblandade, därav att de båda känner av och upplever kunskapsskillnadernas påverkan på liknande sätt.

Det är heller inte förvånande att båda parterna påpekar att de talar olika språk och att detta är ett av de största hindrena. Det är därför bra att IT noterat detta i samband med de förändringar man gör inom den digitala infrastrukturen och bygger in begreppsdefinitioner i sitt Data Warehouse så att man aktivt kan börja arbeta mot att tala samma språk med samma begrepp inom samma och olika kontexter. Det visar på en medvetenhet och vilja att förbättra avdelningarna emellan men även mellan IT och andra avdelningar utöver redovisning.

Samtliga respondenter nämner de många och komplexa system och där önskemål om ett mer större system som kan hantera flera saker är av behov. Troligtvis är Randstad inte det enda företaget med denna problematik men större företag besitter oftast fler resurser som kan hantera denna komplexitet vilket gör att det finns fler möjligheter än med färre integrationer och därmed mindre komplexitet. Skulle man se till mindre företag med färre komplexa system och integrationer kanske de inte upplever samma problematik men där dem är sårbara på andra sätt och inte har samma resurser och därmed kanske riskerar andra typer av fel och risker.

Noterbart är också att samtliga respondenter i intervjuerna menar att dubbel kompetens i form av IT-kunskap på ekonomi och ekonomikunskaper hos IT vore bra att ha. Detta kan tolkas bekräfta det fokus på ökade IT-kunskaper för ekonomitjänster som finns idag och framöver, som diskuterats i studiens inledning.

En reflektion som gjordes ganska direkt efter intervjuerna var genomförda var att det tog längre tid att genomföra intervjun med Redovisning än med IT. Detta trots att de innehöll ungefär samma mängd frågor. Detta kan bero på att kommunikationen med IT upplevdes lättare än med Redovisning. Det kändes som att IT förstod frågorna bättre medan Redovisning krävde lite mer vägledning och förklaringar av begrepp. Detta kan bero på att frågorna handlade om IT-relaterade aspekter och faktorer som respondenterna från redovisning kanske har svårare att tolka. Något som indikerar att kunskapsskillnaderna gör sig påmindas även i kommunikation kring ämnet IT även om kommunikationen inte sker direkt med IT utan även andra personer. Dock är undertecknade IT-kunniga och besitter digital grundkunskap vilket kan vara en bidragande faktor till detta.

En annan reflektion som gjordes efter intervjuerna var att samtliga respondenter hade svårt att "tänka utanför boxen" när det kom till frågan om hur de skulle vilja att det var i en perfekt värld. De påpekade alla att dubbel kompetens på båda avdelningarna vore bra samt ett större system som kan hantera mer hellre än flera mindre system. Detta kan tolkas vara på grund av, och speglar, de professionerna de

verkar inom. Redovisning är väldigt styrt av siffror och beräkningar som ska stämma, och IT kan vara väldigt resultatorienterat då system m.m. inte fungerar om det är något fel i kod eller uppsättning.

Utöver de reflektioner angående studiens resultat och analys som gjorts ovan har även en annan viktig punkt noterats i samband med studiens definition av digital grundkunskap. Då digitaliseringen och IT-utvecklingen förändras i rasande fart kan det vara svårt att hitta en konkret definition till vad just digital grundkunskap är då dess representation ständigt är i utveckling. Murawski och Bick (2017, s. 721) noterade även detta i sin studie och påpekade att definitionen av digital kompetens saknar ett vetenskapligt djup och att enbart ett fåtal studier har undersökt just den digital kompetens som idag efterfrågas inom marknadens arbetskraft. Detta har även noterats i vår studie och för att komma vidare togs de definitioner av digital kompetens som fanns tillgång och arbetades ner till en definition av digital grundkunskap som identifierades vara viktig i samband med den interna kontrollen av redovisningsdata. Således finns visst inslag av egna antaganden och reflektioner inom studien i relation till denna definition.

## 7.2 Metodkritik

Som går att utläsa av ovan kapitel så besvaras frågeställningen och de underfrågor som ämnades undersökas men det finns ändå en del som hade kunnat göras annorlunda och går att ifrågasätta. Efter att ha sammanställt och analyserat resultaten och reflekterat över intervjuerna som genomfördes kan vi konstatera att vi inte riktigt fick svar på alla frågor som ställdes, framförallt i intervjun med redovisning. Detta beror på att en del av huvudfrågorna ställdes tillsammans med följdfrågorna vilket resulterade i att det blev en lång fråga som innehöll flera. Detta kan ha upplevts förvirrande och resulterade i att endast de två eller den sista frågan var den som uppfattades och därmed besvarades. De inledande frågorna glömdes då bort av oss som intervjuade respondenterna. Detta täcktes dock upp av andra frågor som dök upp där och då och inte fanns med i intervjuguiderna och således kunde ändå studiens frågeställning besvaras.

Något som också kan diskuteras angående intervjutekniken är det faktum att en respondent pratade mer än den andra, specifikt under intervjun med IT. Detta kan ha berott på de olika rollerna respondenterna har.

Problematiken med intervjuerna hade dock kunnat undvikas om en pilotintervju, precis som pilotstudie vid enkätstudien, hade genomförts för att testa frågorna i form av formulering och förståelsen för innebörd och begrepp som användes. Att vi ställde för många frågor samtidigt hade då kunnat fångas upp och den skarpa intervjun hade då kunnat bli bättre genomförd och inte lika otydlig för

respondenterna. Det faktum att alla respondenter inte pratade lika mycket hade kunnat hanteras på ett annat sätt och därmed hade vi kanske kunnat få ut mer av de skarpa intervjuernas resultat än vi nu har.

Valet av forskningsobjekt kan också ifrågasättas med hänsyn till tillförlitligheten och den personliga kontakt som finns. Detta kan dock argumenteras vara en fördel då denna kontakt hjälpt till att säkra intervjuer, kontrollera fakta och säkra dokumentation som annars hade varit svårt att få. Detta bidrar till studiens tillförlitlighet då underlaget kunnat bearbetas genom hela processen med tillgång till respondenter under tiden och dokumentation som hjälper underbygga komplexiteten i frågan. Ett fall har alltså kunnat presenteras på en mer ingående nivå än om kontakten inte funnits.

Såklart kan även valet av att göra en fallstudie även det ifrågasättas. Hade studien genomförts på flera företag, som en komparativ studie, med jämförelse mellan dem hade resultatet varit mer generaliserbart vilken såklart eftersträvas.

Att studera fler företag hade kunnat genomföras med hjälp av en enkätstudie som hade kunnat komplettera fallstudiens resultat vilket ytterligare skulle kunnat öka studiens tillförlitlighet samt generaliserbarhet. Resultaten från fallstudien hade då kunnat jämföras med den data som kommit in från de externa enkäterna. Frågan är dock om det verkligen hade gått att jämföra då insyn i företagets olika digitala infrastruktur förmodligen skulle saknas eller vara svåra att få tillgång till. Det hade även varit svårt att säkerställa att tillräckligt många respondenter svarar inom Redovisning respektive IT. Därav vidhåller vi ståndpunkten att just denna studie passade bäst inom ramen för valt forskningsobjekt.

Valet att genomföra enkätstudien för att komplettera resultatet från intervjuerna kom i ett senare skede av studien. Hade detta genomförts tidigare hade mer utrymme funnits till att bearbeta den och genomföra pilotstudien på fler personer. Respondenterna hade även fått mer tid på sig att besvara enkäten, vilket skulle kunna haft en positiv effekt i minskad stress och tid att besvara frågorna i lugn och ro. Mer tid för djupare analys hade också kommit av att båda undersökningsmetoderna, intervjuer och enkät, planerats från början.

### 7.3 Vidare forskning

För den vidare forskningen inom ämnet kan större studier som inkluderar fler bolag inom branschen vara en god idé då detta kan ses som en initierande studie inom ämnet. Detta för att kunna jämföra resultaten för att se om problemen upplevs på liknande sätt eller om skillnader finns i upplevelse och hanteringen av problematiken som kommer med kunskapsskillnaderna i digital grundkunskap i samband med redovisningsdatakvalitet. Det hade även varit intressant att undersöka mindre bolag då komplexiteten förmodligen inte är lika stor som i de större vilket kan betyda att kunskapsskillnaderna påverkar på helt andra sätt. Det hade också varit intressant att ta reda på hur de hanterar problematiken med färre resurser.

Med hänsyn till ämnet och det faktum att det ständigt är i förändring och relativt nytt skulle en studie som undersöker hur företagen själva skulle definiera digital grundkunskap och vad som är de viktigaste faktorerna inom den vara av godo. Det vetenskapliga djupet skulle då öka och öppna upp för fler studier med andra infallsvinklar.

Studier som hanterar kopplingen mellan digital grundkunskap och kunskap i praktiken skulle också vara av relevans då det verkar finnas en skillnad mellan vad som krävs och vad som värderas vid anställning.

Själva ämnet menar vi fortsatt är intressant för vem vet vart vi är om 10 år, kommer problematiken försvunnit, minskat eller ökat?

## 8. Källförteckning

Achim, A.M. & Chiş, A.O. (2014). Financial Accounting Quality and its defining Characteristics. *SEA - Practical Application of Science*, 2(3), ss. 93-98

Ahrne, G. Svensson, P. (red.) (2015). *Handbok i Kvalitativa Metoder*. 2.1.uppl. Stockholm:Liber

Ala-Mutka, K., Punie, Y. & Redecker, C. (2008). *Digital Competence for lifelong learning*. Policy Brief, Joint Research Center, Institute for Prospective Technological Studies, European Commission, Seville.

Alaeddini, M., Asgari, H., Gharibi, A. & Rashidi Rad, M. (2017). Leveraging business-IT alignment through enterprise achitecture - an empirical study to estimate the extents. *Information technology Management*, 18(2017), ss.55-82. doi: 10.1007/s10799-016-0256-6

Alexander, D., de Brébisson, H., Circa, C., Eberhartinger, E., Fasiello, R., Grottke, M. & Krasodomska, J. (2018). Philosophy of language and accounting. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 31(7), ss. 1957-1980

Bai, X., Nunez, M. & Kalagnanam, J.R. (2012). Managing Data Quality Risk in Accounting Information Systems. *Information System Research*, 23(2), ss. 453-473

Baxter, R.J. & Thibodeau, J.C. (2011). Does the Use of Intelligent Learning and Assessment Software Enhance the Acquisition of Financial Accounting Knowledge?. *Issues in Accounting Education*, 26(4), ss. 647-656.

Bryman, A. & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 2. uppl. Stockholm: Liber.

Carlsson, J. (2018). Digitalisering och Redovisning - Redovisningskonsultens framtid. *Ageras* [blogg], 12 februari. <https://www.ageras.se/blogg/framtidens-redovisningskonsult-jobb-i-en-digitaliserad-omvarld> [2019-04-01]

Coman, D.M. & Coman, M.D. (2016). The impact of Information Technology on the Company's Financial-Accounting System. *Valahian Journal of Economic Studies*, 7(4), ss. 65-70.



Cong, Y. & Romero, J. (2013). On Information Systems Complexity and Vulnerability. *Journal of Information Systems*, 27(2), ss. 51–64. doi: 10.2308/isys-50562

Corkern, S.M., Parks, S.B. & Morgan, M.I. (2013). Embracing The Future: What Can Accounting Graduates Expect?. *American Journal of Business Education (Online)*, 6(5), ss. 531-538.

Dechow, N. & Mouritsen, J. (2005). Enterprise resource planning systems, management control and the quest for integration. *Accounting, Organizations and Society*, 30(7), ss. 691-733

Edbom, J. (2019). Framtidens affärssystem för bemanningsföretag. LeanLink [blogg], 22 februari. <https://www.leanlink.io/post/framtidens-affarssystem-for-bemanningsforetag> [2019-04-08]

FAR (2016). *Nyckeln till framtiden - Framtidens redovisning, revision och rådgivning i det digitala landskapet*. Stockholm: Föreningen Auktoriserade Revisorer  
[https://www.far.se/globalassets/pdf-ovrigt/nyckeln-till-framtiden\\_161101.pdf](https://www.far.se/globalassets/pdf-ovrigt/nyckeln-till-framtiden_161101.pdf)

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(2011), ss. 112-116. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.023>

Hongjiang Xu. (2015). What are the most important factors for accounting information quality and their impact on AIS data quality outcomes?. *Journal of Data and Information Quality*, 5(4), ss. 1-22

Kim, G., Richardson, V.J. & Weidenmier Watson, M. (2018). IT Does Matter: The Folly of Ignoring IT Material Weaknesses. *Accounting Horizons*, 32(2), ss. 37-55

Krishnan, R., Peters, J., Padman, R. & Kaplan, D. (2005). On Data Reliability Assessment in Accounting Information Systems. *Information Systems Research*, 16(3), pp. 307–326. doi: 10.1287/isre.1050.0063.

Luftman, J. (2000). Assessing Business-IT Alignment Maturity. *Communication of the Association for Information Systems*, 4(1), ss. 1-50

Luftman, J., Derksen, B., Dwivedi, R., Santana, M., Zadeh, H.S. & Rigoni, E. (2015). Influential IT management trends: an international study. *Journal of Information Technology*, 30(205), ss. 293-305

Malta, P. & Sousa, R.D. (2016). Process Oriented Approaches in Enterprise Architecture for Business-IT alignment. *Procedia Computer Science*, 100(2016), ss. 888-893. doi:10.1016/j.procs.2016.09.239

Martinho, J.L., Gomes, C.F. & Yasin, M.M. (2015). The role of people and social context in promoting the IT organizational performance - evidence from portugal. *Personnel Review*, 45(5), ss. 1087-1107

Marton, J., Lundqvist, P. & Pettersson, A.K. (2018). *IFRS i Teori och Praktik*. 5. uppl. Stockholm: Sanoma utbildning

Murawski, M. & Bick, M. (2017). Digital competences of the workforce - a research topic?. *Business Process Management Journal*, 23(3), ss. 721-734.

Neely, P.M. & Cook, J.S. (2011). Fifteen Years of Data and Information Quality Literature: Developing a Research Agenda for Accounting. *Journal of Information Systems*, 25(1), ss. 79-108. doi:10.2308/jis.2011.25.1.79

Periáñez-Cañadillas, I., Charterina, J. & Pando-García, J. (2019). Assessing the relevance of digital competences on business graduates suitability for a job. *Industrial and Commercial Training*, 51(3), ss. 139-151. doi: 10.1108/ICT-09-2018-0076

Petraşcu, D. & Attila, T. (2013). Internal Audit versus Internal Control and Coaching. *Procedia Economics and Finance*, 6(2013), ss. 694-702

PWC (2018). *Redovisning - vad innebär det?*. <https://www.pwc.se/redovisning> [2019-04-02]

Randstad (2019). *Randstad Sverige*. <https://www.randstad.se/om-oss/randstad-sverige/> [2019-04-08]

Reichstein, C. (2018). Strategic IT management: how companies can benefit from an increasing IT influence. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(2), ss. 251-273. doi: 10.1108/JEIM-08-2018-0172

Romney, M. B. & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems*. 14. uppl. Harlow: Pearson Education Limited

Spiceland, J.D., Sepe, J.F., Nelson, M.W., Tan, P., Low, B. & Low, K.-Y. (2013). *Intermediate Accounting IFRS Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Spraakman, G., O'Grady, W., Askarany, D. & Akroyd, C. (2018). ERP Systems and Management accounting - New understandings through "nudging" in qualitative research. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 14(2), ss. 120-137

Trippe, D.M., Moriarty, K.O., Russell, T.L., Carretta T.R. & Beatty, A.S. (2014) Development of a Cyber/Information Technology Knowledge Test for Military Enlisted Technical Training Qualification. *Military Psychology*, 26(3), ss. 182-198, doi: 10.1037/ mil0000042

Valacich, J.S. & Schneider, C. (2016). *Information Systems Today: Managing in the Digital World*. 7. uppl. Harlow: Pearson Education Limited

Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero Gomez S. & Van den Brande, G. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens*. Update Phase 1: The Conceptual Reference Model. Luxembourg Publication Office of the European Union. EUR 27948 EN. doi:10.2791/11517 [http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC101254/jrc101254\\_digcomp%202.0%20the%20digital%20competence%20framework%20for%20citizens.%20update%20phase%201.pdf](http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC101254/jrc101254_digcomp%202.0%20the%20digital%20competence%20framework%20for%20citizens.%20update%20phase%201.pdf)

Wang, R.Y. & Strong, D.M. (2013). What Data Quality Means To Data Consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), ss.5-33

Warren, J.D, Jr., Moffitt, K.C. & Byrnes, P. (2015). How Big Data Will Change Accounting. *Accounting Horizons*, 29(2), ss. 397-407

## Respondenter intervju

Respondent 1 Redovisningsekonom Randstad, Muntlig intervju den 12 April 2019.

Respondent 2 Redovisningsekonom Randstad, Muntlig intervju den 12 April 2019.

Respondent 3 Systemförvaltare Randstad, Muntlig intervju den 15 April 2019.

Respondent 4 Business Intelligence-Specialist Randstad, Muntlig intervju den 15 April 2019.

## 9. Bilagor

### Bilaga 1 - Intervjuguide redovisningsavdelningen

#### **Presentation:**

Vi, Therese och Malin, skriver just nu vår C-uppsats inom företagsekonomi - redovisning på Södertörns Högskola. Den studie vi genomför fokuserar på de kunskapsskillnader som drivits på av digitaliseringen mellan IT och Redovisning och hur detta påverkar arbetet med och redovisningskvalitet inom ett företag, Randstad, som är beroende av data för att kunna producera sin finansiella rapportering. Med kunskapsskillnader menar vi skillnader i kunskap och förståelse för IT och datahantering. Med redovisningskvalitet menar vi en sann och rättvisande bild av verksamhetens finansiella ställning med minimala tecken på vilseledande information och som stärker användarnas beslutsfattande, så korrekta siffror som möjligt helt enkelt. Studien kommer att publiceras publikt.

#### **Frågor:**

- Beskriv hur en process vanligen kan se ut i ett samarbete/en uppgift/projekt från start till avslut?
  - Vem inleder kontakt, vem driver osv?
  - Vilka problem/hinder har uppstått på vägen?
  - Hur har ni löst dessa?
  
- Hur beroende är ni av IT för att förändra, skapa nytt m.m. ?
  - hur påverkar det samarbetet?
  - hur påverkar det förståelsen för hur allting fungerar, är sammansatt och hänger ihop?
  
- Hur upplever ni att kunskapsskillnaderna ser ut hos er idag?
  - är det något ni upplever att ni skulle behöva lära er mer om eller få en grundläggande förståelse för?
  - och motsatt håll, är det något ni upplever att IT bör utbilda sig mer inom? (typ)

- Vid nytt behov eller förändringsbehov, tänker ni specifikt på hur ni formulerar problembeskrivningen eller kravställningen så att IT förstår?
  - Hur arbetar ni med kravställning?
  - hur påverkas det av kunskapsskillnaderna?
  
- Vilka kommunikationssvårigheter har ni upplevt vid samarbete?
  - På vilket sätt påverkar eller har det påverkat arbetsprocessen?
  - Hur påverkar detta tilliten avdelningarna emellan?
  
- Hur säkerställer ni redovisningskvalitet?
  - hur påverkas det av kunskapsskillnaderna?
  - har ni specifika sätt att stämma av att allt blivit korrekt efter en förändring gjord i samarbete med IT?
  
- Följer ni upp redovisningen/rapporteringen utifrån förändringarna för att säkerställa korrekt utfall på något sätt?
  - lämnas det över till någon ?
  - dokumenteras förändringarna på något sätt?
  
- Vilka risker anser ni finns om man inte aktivt jobbar för att minska kunskapsskillnaderna?
  
- Vilka åtgärder skulle kunna vidtas för att ytterligare säkerställa redovisningskvalitet?
  - vad skulle behövas för att minska påverkan?
  
- Hur skulle det i en perfekt värld se ut?

## Bilaga 2 - Intervjuguide IT-avdelningen

### **Presentation:**

Vi, Therese och Malin, skriver just nu vår C-uppsats inom företagsekonomi - redovisning på Södertörns Högskola. Den studie vi genomför fokuserar på de kunskapsskillnader som drivits på av digitaliseringen mellan IT och Redovisning och hur detta påverkar arbetet med och redovisningskvalitet inom ett företag, Randstad, som är beroende av data för att kunna producera sin finansiella rapportering. Med kunskapsskillnader menar vi skillnader i kunskap och förståelse för IT och datahantering. Med redovisningskvalitet menar vi en sann och rättvisande bild av verksamhetens finansiella ställning med minimala tecken på vilseledande information och som stärker användarnas beslutsfattande, så korrekta siffror som möjligt helt enkelt. Studien kommer att publiceras publikt.

### **Frågor:**

- Beskriv hur en process vanligen kan se ut i ett samarbete/en uppgift/projekt från start till avslut?
  - Vem inleder kontakt, vem driver osv?
  - Vilka problem/hinder har uppstått på vägen?
  - Hur har ni löst dessa?
  
- Hur upplever ni att kunskapsskillnaderna ser ut hos er idag?
  - är det något ni upplever att redovisning/ekonomi skulle behöva lära er mer om eller få en grundläggande förståelse för?
  
  - och motsatt håll, är det något ni upplever att IT behöver mer förståelse för?
  
- Vilka kommunikationssvårigheter har ni upplevt vid samarbete?
  - På vilket sätt påverkar eller har det påverkat arbetsprocessen?
  - Hur påverkar detta tilliten avdelningarna emellan?
  
- Hur säkerställer ni att det som efterfrågas levereras?
  - hur påverkas det av kunskapsskillnaderna?

- Följer ni upp förändringarna på något sätt för att säkerställa korrekt utfall?
  - dokumenteras förändringarna på något sätt?
  
- Vilka risker anser ni finns om man inte aktivt jobbar för att minska kunskapsskillnaderna?
  
- Vilka åtgärder skulle kunna vidtas för att minska kunskapsskillnaderna och säkerställa korrekt input-output?
  
- Hur skulle det i en perfekt värld se ut?

## Bilaga 3 - Enkätundersökning

Formuläret som respondenterna svarade på var digital och nås därför via nedan länk.

Länk till formuläret:

<https://forms.gle/6Tf54age4YRp2yr9A>