

Bitcoin som betalningsmetod i svensk e-handel: Ett strategiskt komplement eller ett begränsat betalningsalternativ ur ett företagsperspektiv

– En kvalitativ studie

Av: Ivar Lindvall

Handledare: Anita Radon

Södertörns högskola | Institutionen för Företagsekonomi

Kandidatuppsats 15 HP

Företagsekonomi C med Allmän inriktning | Höstterminen 2025



Abstract

This study examines the role of Bitcoin as a payment method in Swedish e-commerce from a business perspective. Despite increasing attention to cryptocurrencies as potential alternatives to traditional payment systems, their practical use in retail and e-commerce remains limited. The purpose of this study is to examine how Swedish e-commerce companies perceive Bitcoin as a payment method, with a focus on the opportunities, practical challenges, and perceived risks they identify, as well as how these perceptions shape its role in Swedish e-commerce.

The study applies a qualitative research approach combining a systematic literature review with empirical data from a survey distributed to employees within Swedish e-commerce companies, supplemented by two email interviews with industry representatives. The analysis is guided by the theoretical frameworks Diffusion of Innovations, Perceived Risk Theory, and Transaction Cost Theory, which together provide perspectives on technology adoption, perceived risks, and economic considerations.

The findings indicate that Bitcoin offers certain strategic and operational opportunities for e-commerce companies, such as brand differentiation, the ability to attract niche customer segments, and the potential to reduce dependence on financial intermediaries. However, several significant barriers limit its adoption. These include high price volatility, regulatory uncertainty, technological complexity, limited consumer demand, and strong competition from established payment solutions such as card payments and Swish. In the Swedish context—characterized by high digital maturity and strong institutional trust—these factors contribute to Bitcoin remaining a niche payment method.

The study concludes that Bitcoin currently functions primarily as a strategic complement rather than a mainstream payment alternative in Swedish e-commerce. Its adoption is mainly motivated by branding and innovation signaling rather than clear operational advantages in everyday payment processing.

Key words:

Bitcoin, cryptocurrency, e-commerce, digital payments, technology adoption, perceived risk, transaction costs, Sweden.

Sammanfattning

Den här studien undersöker Bitcoin som betalningsmetod i svensk e-handel ur ett företagsperspektiv. Trots ett ökande intresse för kryptovalutor som potentiella alternativ till traditionella betalningssystem är deras praktiska användning inom detaljhandel och e-handel fortfarande begränsad. Syftet med studien är att undersöka hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoin som betalningsmetod, med fokus på vilka möjligheter, praktiska hinder och upplevda risker de identifierar, samt hur dessa uppfattningar formar synen på Bitcoins roll i svensk e-handel.

Studien använder en kvalitativ forskningsansats som kombinerar en systematisk litteraturöversikt med empiriska data från en enkät som distribuerats till anställda inom svenska e-handelsföretag, kompletterad med två e-postintervjuer med branschrepresentanter. Analysen vägleds av de teoretiska ramverken Diffusion of Innovations, Perceived Risk Theory och Transaction Cost Theory, vilka tillsammans ger perspektiv på teknologiadoption, upplevda risker och ekonomiska överväganden.

Resultaten visar att Bitcoin erbjuder vissa strategiska och operativa möjligheter för e-handelsföretag, såsom varumärkesdifferentiering, möjligheten att attrahera nischade kundsegment samt potentialen att minska beroendet av finansiella mellanhänder. Samtidigt begränsas dess användning av flera betydande hinder. Dessa inkluderar hög prisvolatilitet, regulatorisk osäkerhet, teknologisk komplexitet, begränsad konsumentefterfrågan samt stark konkurrens från etablerade betalningslösningar såsom kortbetalningar och Swish. I den svenska kontexten som kännetecknas av hög digital mognad och stark institutionell tillit bidrar dessa faktorer till att Bitcoin fortsatt är en nischad betalningsmetod.

Studien drar slutsatsen att Bitcoin i dagsläget främst fungerar som ett strategiskt komplement snarare än ett etablerat betalningsalternativ i svensk e-handel. Dess användning motiveras främst av varumärkesprofilering och signalering av innovation, snarare än av tydliga operativa fördelar i den dagliga betalningshanteringen.

Nyckelord

Bitcoin, kryptovaluta, e-handel, digitala betalningar, teknologiadoption, upplevd risk, transaktionskostnader, Sverige.

1. Introduktion	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problematisering och tidigare forskning	2
1.3 Syfte och forskningsfrågor	3
1.4 Avgränsningar	3
2. Teoretiska ramverk	4
2.1 Diffusion of Innovations	4
2.2 Perceived Risk Theory	5
2.3 Transaction Cost Theory	6
3. Metod	6
3.1 Metodologisk ansats	6
3.1.1 Val av kvalitativ forskningsansats	6
3.1.2 Forskningslogisk utgångspunkt	7
3.1.3 Val av metod: En kombinerad metodansats	7
3.2 Forskningsdesign	9
3.3 Empiriskt material och datainsamling	11
3.4 Primärdata	11
3.4.1 Enkätundersökning	11
3.4.2 E-postintervjuer	12
3.5 Sekundärdata	13
3.5.1 Systematisk Litteraturstudie	13
3.5.2 Forskningskvalitet	16
3.5.3 Etiska överväganden	17
3.6 Metodologiska begränsningar	17
4. Resultat och analys	18
4.1 Litteraturstudien	18
4.1.1 Strategiska och marknadsmässiga möjligheter med Bitcoin i e-handel	18
4.1.2 Strukturella och tekniska egenskaper hos Bitcoin som betalningsmedel	21
4.1.3 Operativa och ekonomiska konsekvenser för e-handelsföretag	23
4.2 Enkätundersökningen och e-post-intervjuer	27
4.2.1 Företagsprofil och organisatorisk kontext	27
4.2.2 Kunskap om Bitcoin och kryptovalutor	28
4.2.3 Transaktionskostnader och betalningsprocesser	29
4.2.4 Skillnader mellan företag av olika storlek	30
4.2.5 Riskuppfattning och beslutsfattande	30
4.3 E-postintervjuer	31
4.3.1 Bitcoin som ett kompletterande betalningsalternativ	31
4.3.2 Kundacceptans som avgörande faktor	31
4.3.3 Upplevda risker och utmaningar	32
4.3.4 Sammanfattande analys	33
5. Diskussion	33
5.1 Sammanfattning av huvudresultat	33
5.2 Resultaten i relation till tidigare forskning	34
5.3 Teoretiska implikationer	35

5.4 Praktiska implikationer för svenska e-handelsföretag	37
5.5 Metodologiska begränsningar och framtida forskning	38
6. Slutsatser och rekommendationer	39
6.1 Slutsatser	39
6.1.1 Forskningsfråga 1: Transaktionskostnader, resursanvändning och mellanhänder	39
6.1.2 Forskningsfråga 2: Bitcoin som innovation	40
6.1.3 Forskningsfråga 3: Upplevda risker	40
6.1.4 Sammanfattande slutsats	41
6.2 Rekommendationer	41
Referenser	43
Bilagor	46

1. Introduktion

I detta inledande kapitel introduceras Bitcoin som betalningsmedel i relation till svensk e-handel och dess roll i det svenska digitala betalningslandskapet. Kapitlet presenterar därefter studiens problemformulering, syfte och forskningsfrågor samt avgränsningar med fokus på huruvida Bitcoin kan betraktas som ett strategiskt komplement eller ett begränsat betalningsalternativ ur ett svenskt företagsperspektiv.

1.1 Bakgrund

Utvecklingen mot en allt mer digitaliserad handelssektor har förändrat hur betalningar initieras och hanteras. I detta sammanhang har Bitcoin uppmärksammats som en betydande innovation. Bitcoin är en kryptovaluta vilken introducerades av Nakamoto (2008) som ett elektroniskt betalningssystem baserat på decentralisering, där transaktioner kan genomföras utan finansiella mellanhänder. Genom att möjliggöra direkta betalningar mellan användare representerar tekniken en alternativ betalningsinfrastruktur i förhållande till traditionella lösningar, vilket har bidragit till ett ökat intresse från både företag och konsumenter.

Samtidigt är Bitcoins praktiska användning förenad med flera utmaningar. Forskning visar att hög prisvolatilitet och teknisk komplexitet skapar osäkerhet kring dess användbarhet, särskilt inom detaljhandeln (Jonker, 2018). Företag kan samtidigt uppfatta potentiella fördelar såsom innovationsvärde, möjligheten till lägre transaktionskostnader och attraktionskraft för vissa kundsegment. Trots detta är användningen av Bitcoin som betalningsmedel fortsatt begränsad i Sverige, vilket främst förklaras av svag konsumentefterfrågan och upplevda risker kopplade till volatilitet och säkerhet (Jonker, 2018).

Den svenska betalningsmarknaden kännetecknas av hög digital mognad och ett starkt förtroende för etablerade finansiella aktörer. Betalningslösningar som kortbetalningar och Swish är djupt integrerade i både konsumenternas samt företagets vardag, och Sverige beskrivs ofta som ett av världens mest kontantlösa samhällen (Riksbanken, 2022; Riksbanken, 2025). Samtidigt innebär den höga graden av digitalisering att de tekniska trösklarna för att införa nya betalningslösningar generellt är relativt låga.

Enligt Grassman et al. (2021) finns det goda strukturella förutsättningar för teknisk innovation i Sverige, vilket i teorin skapar utrymme även för alternativa betalningsalternativ såsom Bitcoin. Samtidigt visar tidigare forskning att svenska konsumenter i stor utsträckning har förtroende för banker och etablerade betalningsmetoder, vilket minskar incitamenten att använda decentraliserade betalningslösningar som saknar tydligt konsumentskydd och en stabil regulatorisk förankring (Grassman et al., 2021; Bäckström et al., 2025).

För e-handelsföretag innebär valet av betalningslösningar flera strategiska avvägningar kopplade till kostnadsstruktur, riskexponering, kundrelationer och konkurrenskraft. Etablerade betalningssystem kännetecknas av hög förutsägbarhet och bred acceptans, men är samtidigt ofta förknippade med avgifter, användning av mellanhänder och risk för chargebacks. I detta sammanhang framstår Bitcoin som ett alternativ med en annorlunda kostnads och riskprofil, vilket gör det relevant att analysera dess potentiella funktion ur ett företagsperspektiv (Fiedler & Uney, 2018; Stegäroiu, 2018).

Det begränsade genomslaget för Bitcoin i svensk e-handel, trots dess mediala uppmärksamhet vilken teknologin fått, aktualiserar behovet av en fördjupad analys av dess faktiska roll. Mot denna bakgrund blir det relevant att undersöka om Bitcoin i den svenska e-handelskontexten kan förstås som ett strategiskt komplement till etablerade betalningslösningar eller om dess funktion i praktiken är marginell för företagen. Genom en analys av tidigare forskning syftar studien till att belysa de faktorer som formar Bitcoins ställning i svensk e-handel, med fokus på teknologins egenskaper, företagets incitament samt de risker och institutionella hinder som påverkar adoptionsprocessen.

1.2 Problematisering och tidigare forskning

Forskningen kring Bitcoin som betalningsmedel präglas av en återkommande spänning mellan vad teknologin i teorin möjliggör och hur den faktiskt används i kommersiella miljöer. I litteraturen lyfts flera egenskaper fram som talar för Bitcoin, däribland dess decentraliserade struktur, möjligheten till lägre transaktionskostnader samt kapaciteten att genomföra gränsöverskridande betalningar utan inblandning av finansiella mellanhänder (Gajdek & Kozak, 2019; Stegäroiu, 2018). Dessa egenskaper har bidragit till att Bitcoin ofta beskrivs som en innovation med potential att effektivisera betalningsprocesser och utmana etablerade betalningssystem.

Trots dessa teoretiska fördelar visar empiriska studier att Bitcoin i mycket begränsad utsträckning används som betalningsmedel i praktiken, särskilt i utvecklade ekonomier med välfungerande finansiella system. Flera studier pekar på att Bitcoin främst används som ett investeringsobjekt snarare än som ett medel för vardagliga betalningar, även om kännedomen bland konsumenter är relativt hög (Jonker, 2018; Yara & Hanna, 2023). Jonker (2018) visar exempelvis att endast en marginell andel av europeiska e-handelsföretag accepterar kryptovalutor, där låg efterfrågan från konsumenter framstår som ett större hinder än tekniska begränsningar. Sammantaget indikerar detta att Bitcoins begränsade spridning inte enbart kan förstås utifrån tekniska aspekter, utan även behöver sättas i relation till upplevda risker, institutionella förhållanden och den struktur som präglar marknaden.

Forskning med fokus på företagsperspektivet indikerar att inställningen till Bitcoin från företag sällan motiveras av operativa effektiviseringsvinster. I stället handlar beslutet i många fall om strategiska överväganden. Enligt Fiedler och Uney (2018) används Bitcoin främst som ett sätt att signalera innovation eller för att attrahera nischade kundgrupper, snarare än som ett verktyg för att effektivisera den löpande betalnings-hanteringen. Mukabi och Vu (2019) visar i linje med detta att kryptobetalningar i regel inte har någon faktiskt påtaglig påverkan på försäljning eller kundnöjdhet ännu.

Utmaningarna blir särskilt tydliga i e-handelskontexten, där frågor om konsumentskydd, återbetalningar och kundrelationer är centrala. Bitcointransaktioners irreversibla utformning kan visserligen minska risken för chargebacks ur ett företagsperspektiv, men innebär samtidigt en nackdel för konsumenter, där möjligheten till återbetalning ofta är avgörande för förtroendet (Stegäroiu, 2018). Detta skapar ett tydligt spänningsförhållande mellan effektivitet och kundtrygghet, vilket är särskilt relevant för e-handel.

Vidare lyfts upplevda risker fram som en central förklaring till den begränsade adoptionen av Bitcoin som betalningsmedel. Dessa risker omfattar ekonomiska faktorer såsom värdevolatilitet, tekniska risker kopplade till säkerhet och systemstabilitet samt institutionella risker relaterade till reglering och legitimitet (Florea, 2014; Riksbanken, 2021). I kontexter med hög institutionell tillit, såsom Sverige, framstår behovet av decentraliserade betalningslösningar som begränsat. Studier visar att svenska konsumenter i stor utsträckning har förtroende för banker, statliga institutioner och etablerade betaltjänster såsom Swish och kortbetalningar, vilket minskar incitamenten att använda alternativa betalningsformer som saknar tydligt konsumentskydd och regulatorisk stabilitet (Grassman et al., 2021; Bäckström et al., 2025).

Därtill bidrar regulatorisk osäkerhet till företagens försiktiga inställning. Bristen på tydliga regelverk avseende beskattning, redovisning och konsumentskydd skapar osäkerhet hos företag som överväger att acceptera Bitcoin, vilket är särskilt problematiskt i e-handel där regelefterlevnad är avgörande för långsiktig verksamhet (Denny & Disemadi, 2022). Sammantaget ger den tidigare forskningen en splittrad bild av Bitcoin som betalningsmedel. Samtidigt saknas studier som på ett samlat och systematiskt sätt analyserar hur möjligheter, risker och begränsningar med Bitcoin vägs mot varandra ur ett svenskt företagsperspektiv inom e-handel. Denna forskningslucka utgör grunden för denna studie och motiverar behovet av den.

1.3 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med denna studie är att analysera hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoin som betalningsmetod, samt hur dessa uppfattningar ligger till grund för hur de betraktar dess roll som ett strategiskt komplement eller ett begränsat betalningsalternativ.

För att uppfylla studiens syfte har följande forskningsfrågor formulerats:

1. Hur uppfattar svenska e-handelsföretag att användningen av Bitcoin som betalningsmetod påverkar transaktionskostnader, resursanvändning, behovet av mellanhänder samt lönsamhet?
2. Hur uppfattas Bitcoin som en innovation av svenska e-handelsföretag i termer av relativ fördel, kompatibilitet, komplexitet, testbarhet och observabilitet, och hur påverkar dessa uppfattningar deras syn på Bitcoin som betalningsmetod?
3. Vilka risker upplever svenska e-handelsföretag med att använda Bitcoin som betalningsmetod, och hur påverkar dessa risker deras syn på Bitcoin som ett strategiskt komplement eller ett begränsat betalningsalternativ?

1.4 Avgränsningar

Analysen i denna studie är avgränsad till den svenska marknaden och till e-handel som specifik försäljningskanal. Denna avgränsning innebär att studiens resultat främst är relevanta för den svenska kontexten och därför inte nödvändigtvis kan generaliseras till andra marknader där institutionella förutsättningar och betalningssystem skiljer sig. Endast betalningstransaktioner som sker i digitala miljöer inkluderas, medan fysisk handel och andra försäljningskanaler utesluts, eftersom dessa kännetecknas av andra tekniska förutsättningar. Studien behandlar vidare uteslutande Bitcoin som betalningsmedel. Andra kryptovalutor inkluderas inte, dels på grund av skillnader i teknisk utformning, styrningsmodeller och användningsområden, dels eftersom Bitcoin är den mest etablerade och internationellt erkända kryptovalutan. Denna avgränsning skapar förutsättningar för en mer sammanhållen och fördjupad analys av Bitcoins egenskaper samt dess relevans för svenska e-handelsföretag.

2. Teoretiska ramverk

Detta kapitel presenterar de teoretiska perspektiv som ligger till grund för studiens analys. Kapitlet redogör för *Diffusion of Innovations*, *Perceived Risk Theory* och *Transaction Cost Theory*. Dessa teorier används som analytiska verktyg för att tolka och förstå studiens empiriska material, bestående av primärdata från en enkätundersökning och e-postintervjuer samt sekundärdata från en systematisk litteraturstudie.

Genom att kombinera dessa teoretiska perspektiv möjliggörs en analys av flera centrala aspekter kopplade till Bitcoin som betalningsmedel i svensk e-handel, såsom innovationsadoption, upplevda risker samt ekonomiska överväganden hos företag.

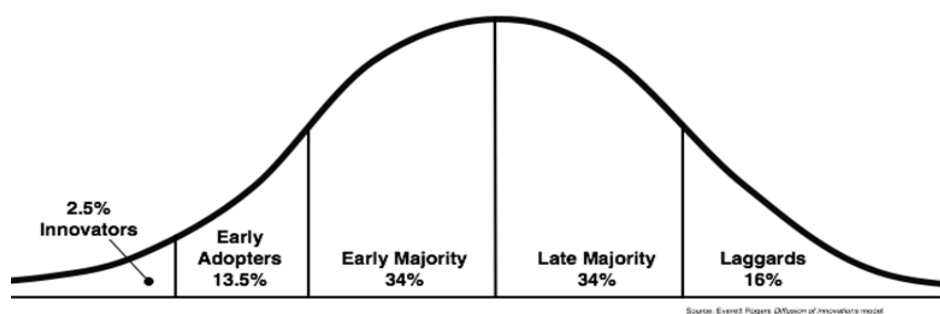
2.1 Diffusion of Innovations

Som teoretiskt ramverk i denna studie används bland annat diffusionsteorin *Diffusion of Innovations* (DOI), som utvecklades av Rogers (2003) och sedan dess har etablerats som en central teori för att förstå hur innovationer sprids och får genomslag i samhället. Inom ramen för denna studie används *Diffusion of Innovations* inte för att analysera adoption i kvantitativa termer, utan som ett analytiskt verktyg för att belysa varför Bitcoin, trots hög teknisk kompatibilitet i Sverige, i praktiken uppfattas som ett svagt betalningsalternativ.

Tidigare forskning visar att DOI ofta har tillämpats för att analysera spridningen av teknologiska lösningar inom områden såsom finanssektorn, elektroniska betalningssystem, mobilhandel och digitala banktjänster (Amini & Jahanbakhsh, 2023, s. 1217). Teorin fokuserar på de processer genom vilka innovationer kommuniceras, tolkas och successivt antas inom ett socialt system. I dessa processer påverkas adoptionsbeslut av både individuella överväganden och kollektiva normer samt sociala interaktioner (Rogers, 2003, s. 5–23). Diffusionen sker gradvis över tid och omfattar olika kategorier av användare, från innovatörer till efterslänrare, vilket illustreras i Figur 1.

I denna studie används *Diffusion of Innovations* för att analysera hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoin som innovation, särskilt med avseende på relativ fördel, kompatibilitet och komplexitet i relation till etablerade betalningssystem.

Figur 1. Rogers (2003 s. 22–30).



Inom *Diffusion of Innovations* vilar analysen på antagandet att en innovations genomslag inte enbart kan förklaras utifrån dess tekniska egenskaper eller funktionella överlägsenhet. I stället betonas betydelsen av användarnas subjektiva tolkningar, vilka ofta formas i sociala sammanhang där erfarenheter från tidiga användare får stor betydelse för hur innovationen uppfattas av andra aktörer (Rogers, 2003, s. 5–23; Amini & Jahanbakhsh, 2023, s. 1217). Utifrån detta perspektiv kan kryptovalutor, såsom Bitcoin, förstås som finansiella innovationer vars spridning i hög grad påverkas

av hur deras användningsområden, risker och potentiella fördelar kommuniceras samt ges legitimitet inom relevanta nätverk och institutionella miljöer (Hildeman, 2019, s. 25–30).

För att belysa varför innovationer sprids i olika takt identifierar Rogers (2003, s. 22–30) fem centrala attribut som påverkar hur både individer och organisationer bedömer nya teknologier. Dessa attribut utgörs av relativ fördel, kompatibilitet, komplexitet, prövbarhet och observerbarhet. Tillsammans formar de ett tolknings-ramverk genom vilket innovationens värde värderas.

Den relativa fördelen avser i vilken utsträckning innovationen uppfattas erbjuda förbättringar jämfört med befintliga lösningar, medan kompatibilitet handlar om hur väl innovationen överensstämmer med etablerade värderingar, arbetsrutiner och tekniska system. Upplevd komplexitet påverkar i sin tur hur tillgänglig innovationen framstår, där hög komplexitet ofta fungerar hämmande för adoption. Möjligheten att pröva innovationen i begränsad omfattning kan minska osäkerhet och sänka trösklar för användning, medan observerbarhet innebär att synliga positiva effekter kan påskynda spridningen genom imitation och bandvagnseffekter (Kaur et al., 2023, s. 2–10).

Utöver innovationens tekniska egenskaper betonar DOI även betydelsen av de sociala strukturer och kommunikationsmönster inom vilka adoptionsbeslut formas. Innovations-spridning sker ofta i sammanhang som präglas av heterofili, det vill säga interaktion mellan aktörer med olika utbildningsnivåer, erfarenheter, teknisk kompetens och sociala positioner (Rogers, 2003, s. 22–30; Amini & Jahanbakhsh, 2023, s. 217). Dessa skillnader bidrar till att förklara varför vissa aktörer antar innovationer i ett tidigt skede, medan andra intar en mer avvaktande hållning och tillhör den sena majoriteten. Adoptionsbeslut kan dessutom fattas på olika nivåer, såsom individuellt, kollektivt eller genom auktoritativa strukturer, vilket ytterligare påverkar både spridningstakt och spridningsmönster.

Mot denna teoretiska bakgrund framstår Diffusion of Innovations som ett ändamålsenligt ramverk för att analysera hur Bitcoin kan förstås och positioneras som en betalningsinnovation inom svensk e-handel. Företags benägenhet att överväga Bitcoin som betalningsmedel kan därmed analyseras utifrån hur teknologin uppfattas i relation till etablerade betalningslösningar, i vilken utsträckning den kan integreras i befintliga organisatoriska rutiner och tekniska infrastrukturer samt hur synliga dess effekter är hos andra aktörer inom branschen. Sammantaget möjliggör teorin en fördjupad analys av samspelet mellan tekniska egenskaper, sociala processer och institutionella förutsättningar i adoptionsprocessen.

2.2 Perceived Risk Theory

Perceived Risk Theory (PRT) erbjuder ett kompletterande analytiskt perspektiv genom att fokusera på hur beslutsfattande påverkas av både kognitiva och emotionella faktorer i situationer som präglas av osäkerhet. Enligt Florea (2014) formas riskperception genom en sammansatt struktur där flera riskdimensioner samverkar, däribland funktionella, ekonomiska, sociala, fysiska, psykologiska och tidsmässiga risker. Dessa dimensioner påverkar individens bedömningar och får i förlängningen betydelse för organisationers övergripande riskvärdering. I denna studie används teorin för att analysera hur företag uppfattar risker kopplade till Bitcoin, såsom värdevolatilitet, regulatorisk osäkerhet och tekniska säkerhetsrisker

PRT lyfter även fram förekomsten av så kallade halo-effekter, vilket innebär att en enskild negativ riskdimension kan komma att dominera och färga uppfattningen av en teknologi i sin helhet (Florea, 2014). Ur ett företagsperspektiv kan detta exempelvis innebära att volatiliteten i Bitcoins värde eller den upplevda tekniska komplexiteten får ett oproportionerligt stort genomslag i den samlade riskbedömningen, vilket i sin tur kan hämma adoptionen. Teorin betonar därmed att risk inte nödvändigtvis är en direkt återspeglning av objektiva tekniska förhållanden, utan snarare formas genom perceptuella och kulturella filter som påverkar hur organisationer tolkar potentiella negativa konsekvenser. Detta gör PRT särskilt relevant vid analys av Bitcoin, eftersom kryptovalutor ofta förknippas med osäkerhet, begränsad kontroll och informationsasymmetri.

2.3 Transaction Cost Theory

Transaction Cost Theory (TCT) bidrar med ett ekonomiskt och organisatoriskt perspektiv på varför företag väljer vissa lösningar framför andra. Teorin utgår från antagandet att alla transaktioner medför kostnader, exempelvis kopplade till informationsinhämtning, kontraktsförhandling, övervakning och hantering av konflikter (Rindfleisch, 2019). Nivån på dessa kostnader påverkas i sin tur av faktorer såsom osäkerhet, graden av tillgångsspecificitet samt aktörernas benägenhet till opportunistiskt beteende.

Vid analys av Bitcoin som betalningsmedel blir TCT särskilt relevant, eftersom teknologins potentiella möjligheter att reducera kostnader för mellanhänder behöver vägas mot nya former av transaktionskostnader. Dessa kan exempelvis vara relaterade till prisvolatilitet, krav på teknisk integration samt behov av säkerhetsövervakning. Rindfleisch (2019) framhåller att digitalisering förändrar transaktionskostnads-strukturen, vilket i sin tur kan ge upphov till nya organisatoriska val. Utifrån detta perspektiv kan Bitcoin betraktas som en innovation vars attraktionskraft för företag är beroende av huruvida implementeringen leder till en minskning eller en ökning av de totala transaktionskostnaderna jämfört med etablerade betalningslösningar. Ur detta perspektiv blir det centralt att analysera om Bitcoin faktiskt reducerar kostnader kopplade till mellanhänder eller om nya kostnader uppstår genom exempelvis volatilitet och teknisk integration.

3. Metod

Detta kapitel redogör för studiens metodologiska upplägg och forskningsprocess. Kapitlet beskriver val av forskningsansats, forskningslogisk utgångspunkt, metoder för datainsamling och analys samt studiens forskningsdesign. Vidare behandlas urval, analysmetod, forskningskvalitet, etiska överväganden och metodologiska begränsningar i syfte att tydliggöra hur studiens resultat har tagits fram och vilka förutsättningar som påverkar tolkningen av dem.

3.1 Metodologisk ansats

3.1.1 Val av kvalitativ forskningsansats

Studien utgår från en kvalitativ forskningsansats med inslag av empirisk datainsamling. En kvalitativ ansats möjliggör analys av olika typer av material, såsom vetenskapliga artiklar, dokument samt textbaserade svar från enkäter och skriftliga intervjuer, vilka tillsammans har fungerat som centrala datakällor i uppsatsen. Genom att kombinera dessa källor har studien kunnat skapa en mer nyanserad och omfattande bild av det undersökta fenomenet (Bryman, 2018).

Även om enkäter ofta förknippas med kvantitativa studier används de i denna studie som ett verktyg för kvalitativ analys. Fokus ligger därmed inte på statistiska mätningar, utan på deltagarnas egna resonemang, reflektioner och beskrivningar av sina erfarenheter. Detta möjliggör en mer djupgående förståelse för hur aktörerna själva tolkar och beskriver användningen av digitala betalningslösningar. Enligt Bryman (2018a) kan enkäter användas inom både kvantitativ och kvalitativ forskning, där enkäter med öppna frågor är särskilt lämpade för kvalitativ analys eftersom de genererar fritextsvar som kan tolkas och tematiseras.

En kvalitativ forskningsansats lämpar sig särskilt väl för att studera sociala och organisatoriska fenomen i deras naturliga kontext. Genom att analysera hur dessa fenomen beskrivs och tolkas i både tidigare forskning och empiriskt insamlat material kan studien bidra till en mer kontextuell och nyanserad förståelse. Denna typ av förståelse riskerar att gå förlorad i mer kvantitativt orienterade angreppssätt, där komplexa upplevelser ofta reduceras till numeriska värden (Bryman, 2018a). I linje

med detta framhåller Alvesson och Sköldbberg (2017a) att kvalitativ datainsamling även kan genomföras via enkäter med öppna frågor, där analysen baseras på tolkning och teoretiskt resonemang snarare än statistiska tester.

Metodvalet motiveras även av den flexibilitet som kännetecknar kvalitativ forskning. Analysen kan successivt utvecklas i takt med att nya mönster, teman och tolkningar framträder i materialet. Detta gör metoden särskilt lämplig för att fånga subjektiva perspektiv, erfarenheter och bedömningar. Både i litteraturen och i enkät samt intervjuvaren, vilka ofta är svåra att omvandla till standardiserade variabler eller kvantifierbara mått (Bryman, 2018).

Slutligen möjliggör den kvalitativa ansatsen utvecklingen av nya analytiska och teoretiska insikter genom tolkning och syntes av såväl tidigare forskning som empiriska observationer. Fokus ligger därmed inte enbart på att pröva etablerade teorier, utan även på att bidra till en fördjupad förståelse och potentiellt utveckla nya perspektiv inom forskningsområdet (Bryman, 2018).

3.1.2 Forskningslogisk utgångspunkt

Studiens forskningslogiska utgångspunkt är abduktiv. Detta innebär att studien inte följer en strikt induktiv ansats, där teori uteslutande utvecklas ur empiriskt material, vilket ibland förekommer i kvalitativa studier. I stället tillämpas en abduktiv ansats som möjliggör ett kontinuerligt samspel mellan empiri och teori. Denna forskningslogik bedöms vara särskilt ändamålsenlig i relation till studiens syfte, då den skapar förutsättningar för en mer nyanserad och fördjupad analys. Alvesson och Sköldbberg (2017) beskriver abduktion som en forskningsprocess där analysen tar sin utgångspunkt i observationer av ett fenomen, vilka därefter tolkas och omtolkas i relation till teoretiska perspektiv. I föreliggande studie utgörs den initiala observationen av den begränsade användningen av Bitcoin som betalningsmedel inom svensk e-handel, trots Sveriges höga digitala mognad och utbredda användning av digitala betalningslösningar.

För att kunna förstå denna företeelse analyserades tidigare forskning samt myndighetsrapporter och branschdokument med fokus på kryptovalutor, digitala betalningssystem och företags adoption av ny teknik. Under analysens gång användes flera teoretiska ramverk som analytiska verktyg för att strukturera och tolka det empiriska materialet. Dessa teorier tillämpades inte i syfte att pröva förutbestämda hypoteser, utan för att belysa, problematisera och fördjupa förståelsen av de mönster, risker och möjligheter som identifierades. Analysprocessen präglades därmed av en successiv växelverkan mellan empiri och teori, där vissa teoretiska perspektiv fick ökad analytisk betydelse medan andra omformulerades eller omvärderades i relation till det empiriska underlaget. Den analysprocess som tillämpats i studien kan förstås som iterativ och ligger i linje med en abduktiv forskningsansats, där förståelsen av det studerade fenomenet successivt fördjupas genom ett kontinuerligt samspel mellan empiriska iakttagelser och teoretisk tolkning. Alvesson och Sköldbberg (2017) framhåller att abduktion ofta utgör den faktiska forskningslogiken i många kvalitativa studier och fallstudiebaserade undersökningar, vilket även bedöms vara tillämpligt i denna studie. Genom den abduktiva ansatsen har det därmed varit möjligt att genomföra en analys som kombinerar systematik med flexibilitet, vilket har skapat förutsättningar för att belysa Bitcoins strategiska och praktiska betydelse i svensk e-handel.

3.1.3 Val av metod: En kombinerad metodansats

Den här uppsatsen bygger på ett metodologiskt tillvägagångssätt där flera metoder kombineras. Enligt Martyn Denscombe (2016) kan en sådan kombination bidra till att ett fenomen studeras ur flera olika perspektiv och infallsvinklar. Genom att använda mer än en metod skapas också möjlighet till triangulering, vilket innebär att flera datakällor används för att stärka studiens trovärdighet och ge en mer nyanserad förståelse av forskningsproblemet.

För datainsamlingen skickades en enkät (se bilaga 1) ut till anställda inom svenska e-handelsföretag som har roller vilka bedömdes vara relevanta för att kunna besvara studiens forskningsfrågor. Den ursprungliga planen var att genomföra intervjuer via videosamtal med personer på företag som både använder och inte använder Bitcoin som betalningsmetod. De personer som kontaktades fick ta del av intervjufrågorna i förväg.

Det visade sig dock vara svårt att få respondenter att tacka ja. Respondenterna var även svåra att nå och ingen tackade slutligen ja till att delta i en videointervju. Datainsamlingen omformulerades därför till en enkätundersökning som skickades ut till de initialt tillfrågade personerna samt till andra lämpliga respondenter med liknande bakgrund. Detta ledde till en högre svarsfrekvens, vilket gjorde att enkätmetoden valdes framför intervjuer i den fortsatta studien.

Enkäter förknippas som tidigare nämnt ofta med kvantitativ metod, men kan även användas i kvalitativa studier, särskilt när de innehåller öppna frågor som genererar fritextsvar som analyseras genom tolkning och tematisering snarare än statistiska metoder vilket är fallet i denna studie (Alan Bryman, 2018a). Även Mats Alvesson och Kaj Sköldbäck (2017a) framhåller att kvalitativ datainsamling inte enbart är begränsad till intervjuer och fokusgrupper, utan även kan omfatta enkäter med öppna svar, där analysen bygger på tolkning och teoretiskt resonemang.

I samband vid kontakten med dessa personer förekom dock två fall där respondenter som initialt kontaktades för videointervju i stället valde att besvara intervjufrågorna skriftligt via e-post samt på uppföljande frågor vilka de besvarade (Se bilaga 3 och 4). Dessa svar behandlades därför som e-postintervjuer i studien. En av respondenterna arbetade på företaget Inet, vilket är ett av få större svenska e-handelsföretag i Sverige som accepterar Bitcoin som betalningsmetod. Detta gjorde just deras perspektiv särskilt relevant för studiens syfte. E-postintervjuerna gav värdefulla insikter i hur företag resonerar kring kryptovalutor, vilka fördelar och utmaningar de upplever samt hur Bitcoin som betalningsmetod kan påverka kundrelationer och affärsstrategier.

Utöver deras praktiska relevans fyller e-postintervjuerna en metodologiskt viktig funktion i studien. Medan enkätundersökningen möjliggör en bredare kartläggning av mönster, attityder och uppfattningar bland flera företag, bidrar e-postintervjuerna med ett mer fördjupat och reflekterat perspektiv på fenomenet. Den asynkrona intervjumetoden innebär att respondenterna ges möjlighet att formulera mer genomtänkta svar på färre frågor, vilket kan resultera i rikare och mer nyanserade beskrivningar av komplexa frågor. Detta är särskilt relevant i relation till Bitcoin som betalningsmetod, där strategiska överväganden, riskbedömningar och organisatoriska implikationer ofta är svåra att fånga genom standardiserade enkätfrågor.

De två e-postintervjuerna skiljer sig även från enkätmaterialen genom att de representerar mer konkreta och erfarenhetsbaserade perspektiv. Enkätsvaren speglar i större utsträckning generella uppfattningar och potentiella överväganden kring Bitcoin, medan e-postintervjuerna ger insikt i hur företag faktiskt resonerar i praktiken, inklusive erfarenheter av implementering eller medvetna val att avstå. En av intervjuerna genomfördes med ett företag som i dagsläget erbjuder Bitcoin som betalningsmetod till sina kunder, vilket tillför ett särskilt värdefullt empiriskt perspektiv. Detta möjliggör insyn i hur Bitcoin hanteras i praktiken, vilka utmaningar och möjligheter som uppstår vid faktisk användning samt vilka strategiska överväganden som ligger bakom implementeringen.

Att inkludera ett företag som i dagsläget använder Bitcoin är metodologiskt betydelsefullt, då det bidrar med ett perspektiv som går bortom hypotetiska resonemang. Medan många företag endast förhåller sig till Bitcoin på en övervägande nivå, ger detta fall konkreta erfarenheter av faktisk tillämpning. Detta stärker studiens analytiska djup genom att möjliggöra en jämförelse mellan teoretiska uppfattningar och praktiska erfarenheter, vilket i sin tur bidrar till en mer nyanserad förståelse av Bitcoins roll i svensk e-handel. Respondenterna för intervjuerna var även högt uppsatta medarbetare på respektive företag, vilket gav tillgång till strategiska perspektiv och övergripande insikter i organisationernas arbete.

Nödvändigheten av att inkludera dessa intervjuer kan därmed förstås i relation till studiens övergripande syfte. Eftersom uppsatsen syftar till att analysera om Bitcoin fungerar som ett strategiskt komplement eller ett begränsat betalningsalternativ, krävs både en bred förståelse av hur fenomenet uppfattas samt en djupare insikt i hur det hanteras i praktiken. E-postintervjuerna bidrar till att fylla denna funktion genom att tillföra kontext, konkretion och förklaringsvärde till de mönster som identifieras i enkätundersökningen. Uppdelningen av det egenhämtade empiriska materialet möjliggör därmed en kombination av bredd och djup i analysen. Enkäten ger en övergripande bild av hur fenomenet uppfattas inom branschen, medan intervjuerna tillför kontextuella och förklarande dimensioner som bidrar till att tolka och problematisera dessa mönster. Detta stärker studiens trovärdighet genom att olika typer av empiriskt material kompletterar varandra. Enbart enkätdata hade dessutom riskerat att ge en förenklad bild av företagens uppfattningar, medan enbart intervjuer hade begränsat studiens bredd. Kombinationen möjliggör därför en mer heltäckande analys

Trots att antalet e-postintervjuer är begränsat bidrar de med värdefulla kvalitativa insikter. Syftet med intervjuerna är inte att uppnå statistisk generaliserbarhet, utan att fördjupa förståelsen av fenomenet och stärka tolkningen av enkätresultaten. På så sätt fungerar intervjuerna som ett analytiskt komplement snarare än en separat datakälla, vilket motiverar deras inkludering i studien.

Med hänsyn till studiens syfte ställs krav på ett metodiskt tillvägagångssätt präglad av både systematik och utförlighet. Forskningsfältet kännetecknas av spridd och delvis motsägelsefull tidigare forskning, vilket motiverar behovet av en strukturerad genomgång av befintlig litteratur för att möjliggöra en samlad och nyanserad analys. Mot denna bakgrund har en systematisk litteraturstudie valts som en av metoderna i studien. Okoli (2015, s. 882) framhåller att systematiska litteraturstudier är särskilt lämpade för att sammanställa och syntetisera befintlig kunskap inom ett forskningsområde, samtidigt som metoden utmärks av en hög grad av metodologisk stringens i jämförelse med mer traditionella litteraturöversikter. Ett transparent och noggrant genomfört arbetssätt bidrar därigenom till att stärka studiens vetenskapliga kvalitet och trovärdighet.

Den systematiska litteraturstudien baseras huvudsakligen på vetenskapliga artiklar, kompletterade med relevanta myndighetsrapporter, branschdokument och tidigare akademiska uppsatser. Dessa källor inkluderades för att belysa institutionella, regulatoriska och branschspecifika aspekter av det undersökta ämnet.

Chitu Okoli (2015, s. 880) framhåller att metodologisk noggrannhet i en systematisk litteraturstudie bygger på att metodologin är tydligt definierad och öppet redovisad. Detta skapar insyn i forskningsprocessen och gör det möjligt för andra forskare att reproducera studien. För att komplettera databassökningarna användes därför även ett snöbollsurval. Det innebär att referenslistor i redan identifierade studier granskades i syfte att identifiera ytterligare relevanta publikationer (Jane Webster & Richard T. Watson, 2002). Detta tillvägagångssätt användes för att minska risken att centrala och inflytelserika bidrag inom forskningsområdet skulle förbises.

I denna studie utgör både den systematiska litteraturstudien och den empiriska datainsamlingen centrala delar av metodupplägget. Enkäten och e-postintervjuerna bidrar med empiriska perspektiv från svenska e-handelsföretag, medan litteraturstudien ger ett teoretiskt och analytiskt ramverk som används för att tolka resultaten. Genom att kombinera dessa metoder möjliggörs triangulering, vilket bidrar till en mer robust och nyanserad analys av forskningsproblemet.

3.2 Forskningsdesign

I denna studie tillämpas en kvalitativ forskningsansats med en abduktiv forskningslogik. Den kvalitativa ansatsen valdes eftersom studien syftar till att skapa en djupare förståelse för det studerade ämnet, snarare än att statistiskt mäta samband mellan variabler. Genom denna ansats blir det möjligt att analysera företags resonemang, uppfattningar och strategiska överväganden kring användningen av Bitcoin inom svensk e-handel.

Studiens forskningslogik är abduktiv, vilket innebär att analysen bygger på ett samspel mellan teori och empiri. Tidigare forskning och teoretiska perspektiv används som analytiska verktyg för att tolka det empiriska materialet, samtidigt som de empiriska resultaten bidrar till att utveckla förståelsen av fenomenet. Denna forskningslogik möjliggör en mer flexibel och nyanserad analys av Bitcoins roll som betalningsmetod i svensk e-handel.

Genom att kombinera flera datakällor möjliggörs triangulering, vilket stärker studiens analytiska grund och bidrar till en mer nyanserad förståelse av forskningsproblemet.

Det insamlade materialet analyserades genom en kvalitativ innehållsanalys där återkommande teman och mönster identifierades i både enkät och intervju svar samt i den vetenskapliga litteraturen. Analysen strukturerades utifrån studiens teoretiska ramverk, vilket möjliggjorde en systematisk tolkning av hur företag uppfattar möjligheter, risker och strategiska aspekter kopplade till Bitcoin som betalningsmetod.

Forskningsdesignen utgör en viktig del av studiens metodologiska upplägg eftersom den anger hur det valda problemområdet ska undersökas. Valet av design påverkar både hur datainsamlingen genomförs och hur det insamlade materialet analyseras, vilket i sin tur har betydelse för studiens resultat (Alan Bryman & Emma Bell, 2003). En väl genomtänkt forskningsdesign är därför central för studiens genomförande, eftersom den skapar de ramar inom vilka forskningsfrågorna kan besvaras.

Forskningsdesignen behöver också vara anpassad till studiens syfte och den företeelse som undersöks. Valet av design påverkar i förlängningen vilka analytiska möjligheter studien har samt dess vetenskapliga kvalitet (Bryman & Bell, 2003). I denna studie har forskningsdesignen därför utformats i enlighet med den kvalitativa ansatsen, den abduktiva forskningslogiken samt de valda metoderna. Detta skapar förutsättningar för att kunna besvara studiens forskningsfrågor på ett systematiskt och analytiskt sätt.

Tidsdimension: Tvärsnittsdesign

Studien är avgränsad till att analysera forskningsläget vid en given tidpunkt och bygger därför på en tvärsnittsdesign. Enligt Bryman och Bell (2003) innebär en tvärsnittsdesign att data analyseras vid ett specifikt tillfälle i syfte att identifiera mönster och samband inom ett fenomen. Även om denna design ofta associeras med kvantitativa studier, påpekar Bryman och Bell (2003) att tvärsnittsdesign även förekommer inom kvalitativ forskning, särskilt när flera källor eller fall analyseras parallellt.

Studien syftar därmed inte till att följa utvecklingen av Bitcoins användning över tid, utan till att identifiera återkommande teman, mönster och strategiska överväganden kring Bitcoins roll som betalningsmetod inom svensk e-handel just nu. Den systematiska litteraturstudien genomfördes för att säkerställa en strukturerad och reproducerbar genomgång av befintlig forskning, huvudsakligen baserad på vetenskapliga artiklar. Utöver detta har relevanta myndighetsrapporter och branschdokument använts som kompletterande källor för att belysa institutionella och branschspecifika aspekter av ämnet. Den empiriska datan kompletterar litteraturen med insikter från svenska e-handelsföretag. Denna tidsmässiga avgränsning samspelar med studiens abduktiva forskningslogik, där empiriskt material och teoretiska perspektiv kontinuerligt sätts i relation till varandra. Kombinationen av tvärsnittsdesign, systematisk litteraturstudie och empirisk datainsamling möjliggör därmed en analys som är både strukturerad och flexibel.

Tvärsnittsdesignen bedömdes vara väl anpassad till studiens syfte, eftersom den skapar förutsättningar för en systematisk och kontextuell analys av ett forskningsfält som kännetecknas av spridd och delvis motsägelsefull kunskap.

3.3 Empiriskt material och datainsamling

3.4 Primärdata

3.4.1 Enkätundersökning

Urval

Ett subjektivt urval enligt Denscombe (2016) gjordes för enkätundersökningen, vilket innebar att respondenterna handplockades utifrån ämnesrelevans och befattning inom företaget. De valda företagen var e-handelsföretag med en årsomsättning över 100 miljoner kronor, och respondenterna hade roller inom ekonomi, betalningsflöden, IT och strategiska beslut. Dessa personer valdes eftersom de har direkt insyn i företagets betalningsmetoder och kan ge kvalificerade bedömningar om möjligheten att acceptera Bitcoin som betalningsmetod. Genom detta närmare subjektiva urval kunde studien fokusera på personer med relevant kunskap och ansvar inom respektive företag.

För att identifiera relevanta respondenter genomfördes en systematisk sökning efter personer i lämpliga befattningar inom de utvalda svenska e-handelsföretagen. Sökningen gjordes främst via LinkedIn samt via företagens egna hemsidor där information om ledningsgrupp och ansvariga funktioner presenteras. Genom dessa kanaler identifierades personer med roller kopplade till företagets ekonomiska styrning, betalningslösningar, tekniska system och strategiska beslut. De befattningar som främst eftersöktes var exempelvis ekonomichefer, finansansvariga, controllers, personer med ansvar för betalningslösningar eller betalningsflöden, IT-ansvariga samt personer i strategiska eller ledande roller såsom verksamhetschefer eller affärsutvecklingsansvariga. Dessa roller bedömdes vara särskilt relevanta eftersom de har insyn i företagets betalningsinfrastruktur och kan bidra med kvalificerade bedömningar kring möjligheten att implementera nya betalningsmetoder såsom Bitcoin.

Genomförande

En pilotundersökning gjordes med en person som innehar en relevant befattning inom ett svenskt e-handelsföretag, och utifrån hans feedback försäkrades att kvaliteten på enkäterna blev så bra som möjligt. Bryman (2012) rekommenderar att göra en pilotstudie för ökad kvalitet, då detta minskar risken för att respondenterna inte besvarar frågan alls. Ett missivbrev (se bilaga 2) med information om studien och samtycke till deltagande skickades ut tillsammans med enkäten. Respondenterna gav sitt samtycke genom att besvara enkäten.

Enkäten utformades med hjälp av Google Forms. Vilket är en tjänst för att utforma webbenkäter.. Tjänsten valdes då Google är en väletablerad aktör inom IT-marknaden vilket skapar förtroende hos respondenterna och enkäten var dessutom enkel att distribuera direkt via en länk till respondenternas e-post.

Efter att det inkommit enkätsvar från 24 respondenter så stängdes enkäten då urvalet bedömdes tillräckligt och svaren kunde nu sammanställas. Därefter separerades svaren efter respondenternas arbetstitlar samt vilken bransch respondenten var verksam inom och utifrån detta genomfördes en innehållsanalys, vilket Eriksson, Barajas, Forsberg & Wengström (2013) presenterar som ett möjligt tillvägagångssätt för att analysera data. Eftersom undersökningen omfattade 38 kontaktade personer och 24 svarande var svarsfrekvensen cirka 63 %.

Forskningsetiska överväganden

Enkätundersökningen uppfyller de forskningsetiska principer som formulerats av Vetenskapsrådet, vilka omfattar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Dessa principer innebär att de personer som deltar i undersökningen ska skyddas och informeras om att deltagandet är frivilligt. Respondenterna har även möjlighet att när som helst avbryta sitt deltagande. För att öka sannolikheten för ärliga svar garanterades dessutom anonymitet. Dessa fyra principer har varit vägledande genom hela arbetet. När det gäller hanteringen av respondenternas data säkerställdes också att det verktyg som användes för att samla in och lagra svaren var tillförlitligt.

Google Forms uppfyller EU:s dataskyddsförordning (GDPR) inom ramen för Google Workspace. Google arbetar kontinuerligt med säkerhet och sekretess för att skydda användarnas data. Insamlingen och hantering av personuppgifter via Google Forms sker i enlighet med GDPR. (Regulation (EU) 2016/679, 2016). Genom att frivilligt besvara enkäten ansågs respondenterna ha lämnat samtycke till att delta i studien.

Analysdimensioner

Analysen av enkätmaterialet genomfördes genom en kvalitativ innehållsanalys. Syftet var att identifiera återkommande teman och mönster i respondenternas svar. I analysprocessen kodades svaren utifrån centrala teman kopplade till studiens forskningsfrågor och teoretiska ramverk. Analysdimensionerna utgick från de teoretiska perspektiv som används i studien, Diffusion of Innovations, Perceived Risk Theory samt Transaction Cost Theory. Dessa teorier användes som analytiska verktyg för att strukturera och tolka respondenternas svar.

Utifrån detta identifierades flera centrala analysdimensioner, bland annat upplevda fördelar med Bitcoin som betalningsmetod, upplevda risker och osäkerheter, organisatoriska och tekniska förutsättningar för implementering samt strategiska överväganden kring innovation och konkurrensfördelar. Genom att analysera enkätsvaren utifrån dessa dimensioner skapades möjlighet att relatera respondenternas perspektiv till de teoretiska ramverken.

3.4.2 E-postintervjuer

Urval

I samband med kontakten av potentiella respondenter för video-intervjuer vilket som tidigare beskrevs var den initiala planen, uppstod två fall där personer från två olika svenska e-handelsföretag valde att besvara intervjufrågorna skriftligt via e-post istället för att delta i en intervju via videosamtal. Dessa svar behandlades därför som e-postintervjuer i studien. Deras perspektiv bedömdes relevanta för studiens syfte baserat på analysen av deras svar.

Respondenterna representerade två olika perspektiv inom svensk e-handel: ett företag som har valt att erbjuda Bitcoin som betalningslösning och ett företag som i dagsläget inte gör det. Detta bidrog till att bredda studiens empiriska underlag och stärka analysen genom att inkludera båda perspektiven.

Genomförande

E-postintervjuerna genomfördes genom att respondenterna fick ett antal korta frågor via e-post. Frågorna fokuserade på företagets syn på Bitcoin som betalningsmetod, deras erfarenheter av kryptobetalningar samt eventuella möjligheter och utmaningar kopplade till användningen. Respondenterna besvarade frågorna skriftligt och kunde även ge kompletterande svar på uppföljande

frågor. Svaren dokumenterades och analyserades tillsammans med övrigt primärdata från enkätundersökningen.

E-postintervjuer betraktas inom kvalitativ forskning som en form av asynkron intervju där respondenten ges möjlighet att reflektera över sina svar innan de formuleras, vilket kan bidra till mer genomtänkta och utförliga svar (Meho, 2006). Metoden kan även vara praktisk när respondenter har begränsad möjlighet att delta i synkrona intervjuer, exempelvis via video eller telefon.

Forskningsetiska överväganden

Genomförandet av intervjuerna utgick från de forskningsetiska riktlinjer som tagits fram av Vetenskapsrådet, vilka omfattar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). I den ursprungliga förfrågan om deltagande i en videointervju, så informerades deltagarna om studiens syfte samt om att deras medverkan var helt frivillig. Samtycket till deltagande ansågs vara givet när respondenterna valde att besvara intervjufrågorna via e-post. I studien anonymiserades även respondenternas identitet, något som de informerades om i samband med att de tillfrågades om att delta.

Analysdimensioner

Svaren analyserades tillsammans genom en kvalitativ innehållsanalys i enlighet med Eriksson, Barajas, Forsberg och Wengström (2013). Analysen fokuserade på att identifiera centrala teman kopplade till studiens forskningsfrågor. Tolkningen av materialet gjordes även i relation till studiens teoretiska ramverk, vilket bidrog till att strukturera analysen och sätta de empiriska resultaten i ett teoretiskt sammanhang.

3.5 Sekundärdata

3.5.1 Systematisk Litteraturstudie

Sökstrategi

Datinsamlingen för den systematiska litteratursökningen genomfördes genom sökningar i vetenskapliga databaser, Google Scholar, EBSCO, JStor och DIVA-portal. För att komplettera den vetenskapliga litteraturen inkluderades även så kallad grå litteratur, exempelvis myndighetsrapporter, arbetsrapporter (working papers), bransch och marknadsrapporter samt några examensarbeten. Grå litteratur avser forsknings eller kunskapsproduktion som inte publiceras genom traditionella vetenskapliga tidskrifter men som kan bidra med viktig policy och kontextinformation inom ett forskningsområde (Adams et al., 2017). I denna studie omfattar den grå litteraturen bland annat betalningsrapporter från Riksbanken, arbetsrapporter om kryptovalutor och betalningssystem samt branschrapporter om utvecklingen på kryptomarknaden. Även ett mindre antal examensarbeten inkluderades när de bedömdes bidra med relevanta empiriska eller analytiska perspektiv på kryptovalutor som betalningsmetod.

För att identifiera relevanta vetenskapliga studier kombinerades söktermer i olika konfigurationer. De använda nyckelorden omfattade begrepp relaterade till e-handel, digitala betalningar, kryptovalutor samt faktorer som påverkar teknikanvändning och upplevd risk. Exempel på centrala söktermer var *“e-commerce”*, *“electronic commerce”*, *“digital payments”*, *“cryptocurrency”*, *“Bitcoin”*, *“technology adoption”*, *“perceived risk”* och *“institutional factors”*. För att säkerställa att sökningen fångade studier med fokus på den svenska kontexten inkluderades även geografiska avgränsningar såsom *“Sweden”* och *“Sverige”*.

Sökningarna genomfördes genom att kombinera termerna med booleska operatörer som AND och OR, vilket möjliggjorde både en breddning och en precisering av resultaten. Operatören OR användes

för att inkludera synonymer och relaterade begrepp, medan AND användes för att begränsa sökningen till studier där flera centrala begrepp förekom samtidigt. För att ytterligare bredda urvalet användes både engelska och svenska söktermer. Genom denna strategi kunde studier identifieras som behandlar samspelet mellan e-handel och kryptovalutor samt faktorer som påverkar användning, riskuppfattning och institutionella förutsättningar i Sverige.

Denna sökstrategi möjliggjorde en bred men samtidigt fokuserad insamling av material, vilket säkerställde att viktiga och relevanta perspektiv på kryptovalutor som betalningsmedel inkluderades.

Vilka kombinationer av ord som gav olika resultat presenteras här under i ett sökschema. De databaser som användes var EBSCOHOST genom Södertörns Högskola, DiVA, Google Scholar och JStor. Viss manuell sökning har genomförts i genom Google Scholar. Eriksson Barajas, Forsberg & Wengström (2013) redogör för begreppet manuell sökning. Det innebär att relevanta artiklar hittades genom referenslistan i de artiklar man redan upptäckt. Sökschemat innehåller även en beskrivning av hur artiklarna har kvalitetsgranskats. Baserat på antalet träffar genomfördes urvalet i flera steg. Inledningsvis granskades titlarna, därefter lästes abstrakten för de artiklar som framstod som relevanta. Om en artikel bedömdes kunna bidra till studien lästes den i fulltext. De artiklar som efter denna genomgång fortfarande ansågs relevanta inkluderades slutligen i studien.

Sökschema:

Tabell 1. Sökschema av databassökning som resulterade i använda artiklar.

Databas/Plattform	Sökdatum	Sökord	Begränsningar	Träffar	Lästa abstract	Granskade	Använda artiklar
Google Scholar	2026-01-28	("e-commerce" OR "electronic commerce") AND ("digital payments" OR cryptocurrency) AND Sweden	Peer reviewed	3360	17	10	6
ESBCO	2026-01-29	(cryptocurrency OR Bitcoin) AND "technology adoption" AND Sweden	Peer reviewed	163	5	2	2
JStor	2026-02-03	("e-commerce" OR "electronic commerce") AND Bitcoin AND Sweden	Peer reviewed	306	3	2	1
Google Scholar	2026-02-05	("e-commerce") AND ("perceived risk" OR "institutional factors") AND (Bitcoin OR cryptocurrency) AND Sweden	Peer reviewed	4940	9	5	2
Diva	2026-02-05	("E-handel") AND (Bitcoin OR kryptovaluta) AND Sverige	Publication years	89	8	3	3

Urval

De inklusionskriterier som tillämpades i studien innebar att en källa skulle uppfylla minst tre av följande kriterier. För det första skulle texterna behandla e-handel, digitala betalningslösningar eller kryptovalutor i en svensk eller jämförbar kontext. För det andra skulle studien analysera teknikadoption eller institutionella faktorer som påverkar användningen av nya betalningsteknologier. För det tredje skulle publikationen vara publicerad i en vetenskapligt granskad tidskrift (peer-reviewed). Detta kriterium gällde dock inte för inkluderad grå litteratur. Studien tillämpade även exklusionskriterier. En vetenskaplig rapport exkluderades om den saknade tydlig koppling till e-handel, digitala betalningslösningar eller kryptovalutor. Publikationer som inte behandlade teknikadoption eller institutionella faktorer kopplade till användningen av nya betalningsteknologier sorterades också bort. Studier med bristande metodredovisning eller begränsad vetenskaplig kvalitet exkluderades.

Grå litteratur, såsom myndighetsrapporter, arbetsrapporter och branschrapporter, inkluderades endast när de bedömdes bidra med relevant kontextuell eller empirisk information om betalningssystem, kryptovalutor eller den svenska e-handelsmarknaden. Grå litteratur som saknade tydlig koppling till studiens forskningsfrågor exkluderades.

Urvalsprocessen utformades för att säkerställa att det analyserade materialet höll hög vetenskaplig kvalitet och var relevant för studiens syfte och den svenska e-handelskontexten. Tyngdpunkten lades på material publicerat under de senaste tio åren, med undantag för vissa äldre studier av särskild betydelse för forskningsfältet. Äldre studier inkluderades främst när de utgjorde centrala teoretiska referenspunkter, exempelvis inom diffusionsteori, institutionell teori och riskforskning.

Urvalet genomfördes i flera steg. Inledningsvis granskades titel och abstrakt för att identifiera publikationer med koppling till Bitcoin, digitala betalningslösningar eller teknologiadoption inom e-handel. Studier som bedömdes relevanta gick vidare till en mer ingående fulltextanalys. I fulltextgranskningen bedömdes studiernas teoretiska utgångspunkter, metodologiska upplägg och empiriska bidrag. Publikationer utan tydlig metodredovisning, med svagt underbyggda antaganden eller bristande transparens i resultatpresentationen sorterades bort. Syftet med denna process var att säkerställa ett underlag med hög vetenskaplig kvalitet och att minska risken för systematiska snedvridningar i analysen.

Ett ytterligare kriterium rörde studiernas geografiska och institutionella kontext. Trots studiens fokus på svensk e-handel inkluderades internationella studier när deras resultat bedömdes vara överförbara till svenska förhållanden. I dessa fall gjordes en analytisk bedömning av hur resultaten kunde relateras till Sveriges betalningslandskap, institutionella förutsättningar och konsumentbeteenden. Studier från kontexter med fundamentalt avvikande finansiella strukturer eller låg institutionell tillit exkluderades i större utsträckning, då deras överförbarhet ansågs begränsad. Urvalet präglades även av ett tydligt företagsperspektiv. Publikationer som enbart behandlade tekniska aspekter av blockkedjeteknik utan koppling till betalningsanvändning, eller studier som enbart fokuserade på konsumentattityder utan relevans för företags beslutsprocesser, exkluderades när de inte bidrog till förståelsen av e-handelsföretags adoptionsöverväganden. Den systematiska tillämpningen av urvalskriterierna stärker studiens metodologiska transparens, trovärdighet och reproducerbarhet genom att tydliggöra hur det empiriska materialet valts ut och vilka avgränsningar som gjorts.

Genom denna selektiva avgränsning skapades ett empiriskt underlag som var tillräckligt sammanhållet för att möjliggöra jämförelser mellan olika studier och analytiska infallsvinklar.

Analysdimensioner

För att skapa en tydlig struktur i den tematiska analysen identifierades ett antal övergripande analysdimensioner som fungerade som vägledning i kodnings och tematiserings-arbetet. Dessa dimensioner fungerar som analytiska stöd för att organisera och tolka kvalitativt materia. Bryman (2018) beskriver tematisk analys som en process där återkommande mönster identifieras genom kodning, varefter koder successivt sammanförs och utvecklas till mer övergripande teman. Temana är inte förutbestämda utan formas i ett dynamiskt samspel mellan forskningsfrågor, teoretiska utgångspunkter och det empiriska materialet. I enlighet med studiens syfte omfattade analysdimensionerna tekniska, ekonomiska, organisatoriska och strategiska aspekter av Bitcoin som betalningsmetod. Till exempel systemkompatibilitet, upplevd komplexitet och säkerhetsrisker för att förstå hur företag uppfattar möjligheten att integrera Bitcoin i befintliga betalningslösningar. Ekonomiska aspekter, såsom avgifter, transaktionskostnader och värdevolatilitet, identifierades utifrån denna tidigare forskning. De framväxande temana relaterades kontinuerligt till studiens teoretiska ramverk. Diffusion of Innovations användes för att analysera hur Bitcoin förstås utifrån relativ fördel, kompatibilitet och komplexitet. Perceived Risk Theory bidrog till tolkning av risker, medan Transaction Cost Theory användes för att analysera hur kostnadsstrukturer påverkar företagens bedömningar (Rogers, 2003; Florea, 2014; Rindfleisch, 2019).

Analysen kännetecknades av ett fortlöpande samspel mellan empiriskt material och teori, i linje med studiens abduktiva forskningslogik. Genom denna tematiska analys kunde återkommande mönster, riskdimensioner och strategiska överväganden identifieras i både primär och sekundärdata, vilket skapade ett systematiskt underlag för att besvara forskningsfrågorna om Bitcoin som betalningsmedel inom svensk e-handel.

3.5.2 Forskningskvalitet

Studiens forskningskvalitet har eftersträvat genom att arbetet har genomförts på ett systematiskt och transparent sätt vid hanteringen av både primär och sekundärdata. Forskningsprocessen har strukturerats så att den går att följa och granska, där varje steg i studien har genomförts utifrån tydliga metodologiska utgångspunkter. Genom att kombinera en systematisk litteraturstudie med tematisk analys har analysarbetet kunnat organiseras på ett tydligt sätt, från urval och datainsamling till kodning, tematisering och sammanställning av resultaten. De kriterier och strategier som använts vid sökning, urval och analys redovisas i metodkapitlet, vilket gör det möjligt för läsaren att följa hur studien har genomförts och därmed bedöma dess tillförlitlighet (Bryman, 2018).

I analysen har tematisk analys använts för att bearbeta all använd data i studien. Detta har varit en viktig förutsättning för att kunna skapa en sammanhängande och tillförlitlig syntes av det insamlade materialet. Samma analytiska ramverk och kodningsprinciper har tillämpats genom hela analysprocessen, vilket har gjort det möjligt att jämföra information från olika källor på ett systematiskt sätt. De teman som identifierats bygger därför inte på enskilda respondenters svar eller på enstaka studier, utan framträder som återkommande mönster i både det empiriska materialet och i tidigare forskning. Genom denna konsekventa analysprocess stärks studiens interna logik och bidrar till en mer robust och nyanserad förståelse av det studerade forskningsområdet (Bryman, 2018).

Studiens trovärdighet har också stärkts genom att analysen löpande har relaterats till etablerade teoretiska perspektiv. Dessa teorier har fungerat som analytiska stöd i tolkningsarbetet snarare än som fasta ramar för hur resultaten ska förstås. Genom att använda teorierna som ett stöd i analysen har det varit möjligt att strukturera tolkningsprocessen och samtidigt problematisera de teman som identifierats i enkätresultaten, intervju svaren och i sekundärdatan. När de empiriska observationerna kontinuerligt har satts i relation till teori har analysen kunnat fördjupas, vilket minskar risken för godtyckliga eller alltför förenklade tolkningar (Bryman, 2018).

Studien gör inte anspråk på statistisk generaliserbarhet, vilket hänger samman med dess kvalitativa och kontextbundna utgångspunkt. I stället ligger fokus på analytisk överförbarhet. Det innebär att studiens kontext, avgränsningar och metodval redovisas tydligt, så att läsaren själv kan bedöma i vilken utsträckning resultaten från både primär och sekundärdata kan vara relevanta i andra liknande sammanhang, i linje med etablerade principer inom kvalitativ forskning (Bryman, 2018).

3.5.3 Etiska överväganden

Den sekundärdata som används i studien består huvudsakligen av redan publicerade vetenskapliga artiklar, myndighetsrapporter och branschdokument som behandlar kryptovalutor, digitala betalningssystem och e-handel. Eftersom materialet redan är offentligt tillgängligt innebär användningen av denna typ av data inga direkta etiska risker kopplade till insamling eller hantering av personuppgifter. Studien genererar inte heller någon ny information om enskilda individer genom sekundärdata-materialet. Vid användningen av sekundärdata har dock särskild vikt lagts vid korrekt och transparent källhantering. Samtliga källor redovisas därför tydligt i referenslistan och i löpande text. Detta görs både för att ge korrekt erkännande till tidigare forskning och för att möjliggöra för läsaren att granska och följa de källor som ligger till grund för studiens analys och slutsatser.

3.6 Metodologiska begränsningar

De metodologiska val som gjorts i studien medför vissa begränsningar som bör beaktas vid tolkning av resultaten. Studien kombinerar som tidigare beskrivet primärdata med sekundärdata. Trots inkluderingen av primärdata är omfattningen begränsad, vilket innebär att variationer mellan olika svenska e-handelsföretag inte kan analyseras i den detalj som var målet för studien. Enkäten fångade erfarenheter från ett begränsat antal respondenter, och variationer mellan små och stora företag, olika branscher eller företag med internationell exponering kan därför inte fullt ut beaktas.

Analysen av företagens överväganden, strategiska resonemang och operativa utmaningar kopplade till användningen av Bitcoin som betalningsmedel grundar sig därför både på tidigare forskning och dokumenterade källor samt på de empiriska observationer som samlats in från de respondenter som deltog i studien. Resultaten bör tolkas som analytiska generaliseringar över trender och mönster, snarare än som heltäckande beskrivningar av enskilda företags faktiska handlingsmönster. Eftersom endast två e-postintervjuer genomfördes bör just de resultaten tolkas med särskild försiktighet. En metodologisk konsekvens av att studien delvis bygger på sekundärdata är att analysen delvis begränsas till sådant material som redan har publicerats inom akademien eller i institutionella sammanhang. Studiens resultat återspeglar därför främst etablerat och dokumenterat forskningsläge, snarare än hela variationen av praktiska tillämpningar inom svensk e-handel.

Ytterligare en begränsning är den snabba förändringstakt som präglar kryptovalutor. Utvecklingen av kryptovalutor, blockkedjeteknik och digitala betalningssystem sker kontinuerligt och påverkas av tekniska innovationer, regulatoriska förändringar och skiftande marknadsbeteenden. Detta innebär att vissa av de förutsättningar som analyseras i studien kan förändras på relativt kort tid efter datainsamlingen. Resultaten bör därför förstås som knutna till den tidsperiod och det kunskapsläge som rådde vid studiens genomförande. Studien bygger vidare på en tvärsnittsdesign, vilket innebär att analysen inte omfattar förändringar över tid. Långsiktiga utvecklingsförlopp, successiva attitydförskjutningar eller gradvis institutionell legitimering av kryptovalutor kan därför inte analyseras. Studiens empiriska och teoretiska underlag ger istället en ögonblicksbild av hur Bitcoin kan förstås i relation till svensk e-handel utifrån både respondenternas perspektiv och tidigare dokumentation.

Samtidigt bedöms de metodologiska valen vara ändamålsenliga i relation till studiens syfte och forskningsfrågor. Genom att kombinera primär och sekundärdata kan studien analysera strukturella, institutionella och strategiska aspekter av Bitcoin i e-handel. Detta tillvägagångssätt möjliggör en bred och teoretiskt förankrad analys som sammanför spridd och delvis motsägelsefull forskning med

empiriska observationer, vilket bidrar till en mer nyanserad förståelse av möjligheter och begränsningar med Bitcoin som betalningsmetod (Bryman, 2018).

4. Resultat och analys

I den första delen av detta avsnitt presenteras resultaten från den systematiska litteraturstudien, uppdelade i övergripande teman. I den andra delen presenteras resultaten från enkätundersökningen och e-postintervjuerna.

4.1 Litteraturstudien

4.1.1 Strategiska och marknadsmässiga möjligheter med Bitcoin i e-handel

Bitcoin som strategisk resurs i e-handeln

Även om Bitcoin i dagsläget har en mycket begränsad faktisk användning som betalningsmedel i Sverige visar tidigare forskning att vissa möjligheter ändå kan identifieras för svenska e-handelsföretag. Dessa möjligheter tar sig dock sällan uttryck i form av betydande betalningsvolym eller regelbunden användning i det dagliga transaktionsflödet. I stället återfinns de främst i hur företag på ett övergripande plan förhåller sig till Bitcoins roll i relation till etablerade och välfungerande betalningslösningar.

Utifrån detta perspektiv kan Bitcoin snarare förstås som en strategisk och teknologisk resurs än som ett operativt betalningsmedel. Dess potentiella värde är i hög grad beroende av företagets övergripande mål, marknadsposition och långsiktiga inriktning. Möjligheterna är därmed inte i första hand kopplade till effektivisering av befintliga betalningsprocesser, utan till hur företag väljer att positionera sig i förhållande till teknologisk utveckling och framtida förändringar i betalningslandskapet.

Detta kan relateras till Diffusion of Innovations. Enligt Rogers (2003) påverkas spridningen av en innovation i hög grad av hur dess relativa fördel uppfattas i relation till befintliga lösningar. I den svenska e-handelskontexten, där etablerade betalningssystem redan är mycket effektiva, framstår Bitcoins relativa fördel som begränsad. Detta bidrar till att tekniken främst får en strategisk och symbolisk funktion snarare än att snabbt integreras i företagets operativa betalningsprocesser.

De möjligheter som kan kopplas till Bitcoin aktualiseras därför främst på strategisk nivå, där frågor om teknisk beredskap, organisatorisk anpassningsförmåga och framtida flexibilitet blir centrala. För e-handelsföretag kan ett utforskande av eller en begränsad acceptans av Bitcoin fungera som ett sätt att förhålla sig till framväxande betalningsteknologier utan att dessa nödvändigtvis integreras fullt ut i kärnverksamheten. På så sätt kan Bitcoin bidra till att utvidga företagets strategiska handlingsutrymme, även i en situation där den direkta efterfrågan från konsumenter fortsatt är låg.

Sveriges digitala mognad och tekniska förutsättningar

En framträdande möjlighet i den svenska kontexten är den höga nivån av digital mognad. Enligt Grassman et al. (2021) kännetecknas Sverige av långt gången digitalisering, hög teknisk kompetens och omfattande användning av digitala tjänster. För företag innebär detta att grundläggande tekniska förutsättningar för att införa nya betalningslösningar redan finns på plats, vilket minskar de hinder som annars ofta förknippas med adoption av nya betalningssystem.

De IT-infrastrukturer, betalplattformar och digitala gränssnitt som används av svenska företag är i stor utsträckning utformade för att möjliggöra snabb anpassning och vidareutveckling. Det innebär att trösklarna för systemintegration, teknisk implementering och kundanpassning i många fall är relativt låga jämfört med marknader där den digitala utvecklingen är mindre långt gången. För svenska e-handelsföretag innebär detta att införandet av ytterligare betalningsalternativ, såsom Bitcoin, i teorin kan genomföras utan omfattande förändringar av befintliga system eller arbetsprocesser.

Ur ett teoretiskt perspektiv kan detta förstås genom Diffusion of Innovations, där innovationers kompatibilitet med befintliga tekniska system och organisatoriska rutiner spelar en central roll för adoption (Rogers, 2003). Sveriges höga digitala mognad innebär att kompatibiliteten mellan Bitcoin och den tekniska infrastrukturen i e-handeln i princip är hög. Tekniska hinder i sig utgör därför inte nödvändigtvis den främsta förklaringen till Bitcoins begränsade användning.

Samtidigt pekar detta på att Bitcoins begränsade användning inom svensk e-handel inte främst kan förklaras av övergripande tekniska begränsningar i systemmiljön. Den tekniska komplexitet som omger Bitcoin är snarare kopplad till hanteringen av den specifika teknologin och dess kringfunktioner än till den generella digitala infrastrukturen. Därmed finns strukturella förutsättningar som i teorin möjliggör adoption, men som i praktiken inte nödvändigtvis leder till faktisk användning.

Grassman et al. (2021) framhåller även att Sveriges välutvecklade digitala ekosystem kan skapa förutsättningar för snabbare adoption om konsumenters attityder förändras över tid. Ur ett strategiskt perspektiv innebär detta att företag som redan har viss erfarenhet av alternativa betalningslösningar kan dra nytta av sin organisatoriska förberedelse. Även i en situation där den aktuella efterfrågan är låg kan en sådan beredskap bidra till att minska framtida anpassningskostnader vid ett eventuellt skifte mot en bredare användning av kryptovalutor.

Ett proaktivt förhållningssätt till teknologisk utveckling kan därmed förstås som ett sätt att stärka företagets långsiktiga handlingsutrymme. Genom att successivt bygga upp teknisk kompetens, interna rutiner och organisatorisk förståelse för kryptobetalningar kan företag undvika att behöva agera reaktivt om marknadsförutsättningarna förändras.

Nischade konsumentsegment och kundrelationer

Tidigare forskning visar att svenska konsumenter inte utgör en homogen grupp i sin syn på kryptovalutor. Yara och Hanna (2023) identifierar ett mindre men tydligt avgränsat segment som uppfattar kryptobetalningar som både attraktiva och flexibla, trots att majoriteten av konsumenterna fortsatt är försiktig. Detta segment kännetecknas av hög digital vana, intresse för investeringar och en generell öppenhet för ny teknik. Till skillnad från den breda konsumentgruppen lägger dessa användare mindre vikt vid etablerad legitimitet och enkelhet, och värderar i stället valmöjlighet, teknisk innovation och alternativa finansiella lösningar.

För företag innebär detta att Bitcoin inte nödvändigtvis bör förstås som ett betalningsalternativ för en bred kundbas. Snarare kan dess roll analyseras som ett verktyg för att attrahera och adressera en specifik grupp konsumenter med särskilda preferenser. Acceptans av Bitcoin får därmed karaktären av ett strategiskt ställningstagande, där betalningslösningen används för att signalera anpassning till ett visst kundsegment snarare än för att ersätta eller konkurrera med etablerade betalningsmetoder.

I en e-handelsmiljö som präglas av hård konkurrens och hög grad av standardisering kan denna typ av differentiering vara betydelsefull. När produkter, priser och leveranslösningar i stor utsträckning liknar varandra får även betalningsalternativ en symbolisk och relationell funktion. Bitcoin kan i detta sammanhang fungera som en del av företagets övergripande värdeerbjudande och bidra till att kommunicera teknisk öppenhet och innovationsbenägenhet. Dess potentiella värde ligger därmed mindre i effektivisering av transaktioner och mer i dess signalvärde gentemot en nischad och teknikintresserad kundgrupp.

Forskningen pekar även på att Bitcoin kan vara attraktivt för konsumenter som redan äger kryptovalutan och föredrar att använda den i sin vardagsekonomi. Yara och Hanna (2023) visar att dessa användare uppfattar kryptobetalningar som flexibla och som ett sätt att utöva större kontroll över sina ekonomiska beslut. För denna grupp kan användningen av Bitcoin bland annat motiveras av en vilja att minska beroendet av traditionella banker, undvika vissa avgifter eller använda tillgångar som redan existerar i digital form. Möjligheten att betala med Bitcoin kan därmed förstås som ett uttryck för självbestämmande och ekonomisk autonomi, snarare än som ett betalningsalternativ som upplevs som funktionellt överlägset.

Ur ett företagsperspektiv innebär detta en möjlighet att bygga relationer med kunder som aktivt efterfrågar betalningslösningar utanför det etablerade banksystemet. Genom att erbjuda Bitcoin som betalningsalternativ kan e-handelsföretag signalera lyhördhet inför dessa preferenser, vilket i sin tur kan bidra till att stärka kundrelationer. Även om den faktiska betalningsvolymen som sker med Bitcoin är låg, kan tillgången till betalningsalternativet i sig öka kundnöjdheten och det upplevda värdet hos denna kundgrupp.

I detta sammanhang framstår Bitcoin mindre som ett verktyg för att driva försäljningsvolym och mer som ett medel för relationsskapande och strategisk positionering. För företag som medvetet arbetar med nischade strategier kan adoption av Bitcoin fungera som ett komplement till övriga marknads- och kundstrategier, där fokus ligger på långsiktig kundlojalitet snarare än på kortsiktiga försäljningsökningar.

Varumärkespositionering och innovations-signalering

I en svensk kontext där digital utveckling och teknisk förnyelse ofta kopplas till konkurrenskraft får teknologiska val även en symbolisk betydelse. Grassman et al. (2021) beskriver Sverige som ett samhälle där innovation värderas högt, både inom näringslivet och på en bredare samhällsnivå. Företag som associeras med ny teknik tenderar därför att uppfattas som framtidsorienterade och förändringsbenägna, oavsett om den aktuella teknologin ännu inte fått ett brett genomslag. Teknologiska beslut blir därmed inte enbart funktionella, utan bidrar också till hur företag tolkas och positioneras av omvärlden.

Mot denna bakgrund kan acceptans av Bitcoin förstås som ett strategiskt kommunikationsval snarare än som ett operativt betalningsbeslut. För e-handelsföretag innebär tillgången till Bitcoin som betalningsalternativ en möjlighet att signalera intresse för teknisk utveckling och digital innovation. Även om den faktiska användningen är begränsad kan betalningsalternativet fungera som en del av företagets identitet och förstärka bilden av ett tekniskt medvetet och framåtblickande varumärke.

Denna effekt är särskilt relevant i marknadssegment där kunder förväntar sig hög digital kompetens och uppdaterade lösningar, exempelvis inom teknikrelaterad eller internationellt orienterad e-handel. I sådana sammanhang kan Bitcoin bidra till differentiering utan att företaget behöver konkurrera med pris, sortiment eller leveransvillkor. I stället fungerar betalningslösningen som ett strategiskt inslag i företagets övergripande positionering, där värdet ligger i den signal som sänds snarare än i effektivisering av transaktionsflödet.

I tidigare forskning framkommer att företags beslut att acceptera Bitcoin som betalning sällan grundas i förväntningar om operativa effektivitetsvinster. Fiedler och Uney (2018) visar i stället att Bitcoin ofta används som ett strategiskt uttryck för innovationsvilja och tekniskt intresse. För många företag handlar adoptionen om att positionera sig som tidigt ute med nya betalningslösningar och att utforska alternativa teknologier, snarare än att uppnå kortsiktiga ekonomiska fördelar eller tydliga kostnadsbesparingar. Beslutet kan därmed förstås som ett medvetet avsteg från strikt rationella effektivitetskriterier till förmån för symboliska och långsiktiga överväganden.

I konkurrensutsatta e-handelsmiljöer där produkter, priser och leveransvillkor ofta är svåra att särskilja kan denna typ av strategiskt ställningstagande få betydelse. Litteraturen indikerar att företag som

accepterar Bitcoin i större utsträckning attraherar återkommande kunder och avgränsade konsumentgrupper som värdesätter tekniskt nytänkande, innovation och integritet. För dessa kunder blir relationen till företaget inte enbart transaktionsbaserad, utan formas även av gemensamma värderingar och identifikation med varumärkets teknologiska profil. Ur detta perspektiv bör Bitcoin inte främst förstås som ett verktyg för att driva betalningsvolym. Dess funktion ligger snarare i möjligheten att stödja strategisk positionering och relationsbyggande. För företag som aktivt arbetar med differentiering och varumärkesutveckling kan acceptans av Bitcoin därmed utgöra ett komplement till andra marknads och innovationsinsatser, även i en situation där den faktiska användningen i betalningsledet förblir begränsad.

4.1.2 Strukturella och tekniska egenskaper hos Bitcoin som betalningsmedel

Användningsmönster och nischad adoption i e-handeln

Tidigare forskning visar att Bitcoinbetalningar inom e-handeln ofta är koncentrerade till transaktioner med relativt låga ordervärden. Marecki och Wójcik-Czerniawska (2020) visar att många kryptobetalningar i praktiken ligger under 50 dollar eller inom intervallet 50–249 dollar. Detta tyder på att Bitcoin i större utsträckning används vid mindre köp än vid transaktioner med höga värden.

Forskarna identifierar även ett mönster där acceptans av Bitcoin som betalningsmedel ofta förekommer bland mikro och småföretag, samt inom specifika produktkategorier såsom digitala tjänster, webbhotell, kläder och gåvor (Marecki & Wójcik-Czerniawska, 2020). Dessa verksamheter kännetecknas ofta av relativt enkla distributionskedjor och ett starkt digitalt fokus, vilket kan underlätta integrationen av alternativa betalningslösningar. Ur ett e-handelsperspektiv innebär detta att Bitcoin inte nödvändigtvis utvecklas som ett generellt betalningsalternativ för hela marknaden. I stället tycks användningen vara koncentrerad till vissa typer av företag, produkter och kundsegment. Detta indikerar att kryptobetalningar i större utsträckning fungerar som ett nischat komplement inom specifika delar av e-handeln snarare än som ett brett alternativ till etablerade betalningssystem.

Blockchain-baserade betalningsprocesser och transaktionskostnader

Forskningen visar också att kryptobaserade betalningssystem kan möjliggöra alternativa sätt att organisera själva betalningsprocessen. Kim och Kim (2022) beskriver en modell där betalningsinformation överförs via QR-kod och verifieras genom digitala signaturer från både kund och handlare. I denna typ av lösning registreras transaktionen i blockkedjan samtidigt som betalningsinformationen kan verifieras utan behov av externa certifikat eller traditionella betalningsförmedlare. Detta kan bidra till att minska beroendet av tredjepartsaktörer och samtidigt skapa ett mer direkt betalningsflöde mellan kund och företag (Kim & Kim, 2022).

Ur ett teoretiskt perspektiv kan detta relateras till Transaction Cost Theory, som betonar att organisationer strävar efter att minimera de kostnader som uppstår i samband med ekonomiska transaktioner (Rindfleisch, 2019). Genom att reducera behovet av mellanhänder kan blockchain-baserade betalningssystem i teorin minska vissa typer av transaktionskostnader, exempelvis avgifter till betalningsförmedlare eller administrativa kostnader kopplade till betalningshantering. Ur ett företagsperspektiv innebär detta att Bitcoin inte enbart kan förstås som ett alternativt betalningsmedel, utan även som en möjlig teknisk infrastruktur för nya typer av betalningssystem. Denna typ av lösningar kan potentiellt förändra hur betalningar autentiseras, verifieras och registreras i e-handelsmiljöer.

Säkerhet, skalbarhet och tekniska begränsningar

En ytterligare aspekt som lyfts i forskningen rör relationen mellan kryptobetalningar och cybersäkerhet i e-handelsmiljöer. Navarro, Mansilla-Lopez och Cipriano (2024) visar att virtuella butiker ofta är sårbara för olika typer av cyberangrepp, exempelvis SQL-injektioner eller

man-in-the-middle-attacker. I deras analys framhålls att blockchainbaserade system i vissa fall kan bidra till att minska sårbarheten för sådana angrepp. Genom distribuerade databaser och kryptografiskt skyddade transaktioner kan vissa typer av manipulation och dataintrång försvåras (Navarro, Mansilla-Lopez & Cipriano, 2024).

För e-handelsföretag innebär detta att Bitcoin som betalningsmedel även kan kopplas till bredare frågor om informationssäkerhet och systemarkitektur. Kryptobaserade betalningslösningar kan i vissa fall ses som en del av en mer robust teknisk infrastruktur för digital handel. Forskningen lyfter också fram frågor om teknisk kapacitet och skalbarhet som en viktig aspekt i utvecklingen av krypto-betalningar. Kim och Kim (2022) visar i sin studie att en prototyp för blockchain-baserad betalningsautentisering kunde hantera omkring 100 transaktioner per sekund i testmiljö. Samtidigt framhåller forskarna att systemet kräver ytterligare teknisk utveckling för att kunna hantera större volymer av samtidiga transaktioner i kommersiella miljöer. För att uppnå detta krävs exempelvis förbättrad parallellisering av processer eller mer avancerad molninfrastruktur (Kim & Kim, 2022). Ur ett e-handelsperspektiv innebär detta att även om blockchain-tekniken erbjuder nya möjligheter för betalningssystem, är dess praktiska användning i större handelsmiljöer beroende av fortsatt teknisk utveckling. Skalbarhet och kapacitet framstår därför som centrala faktorer i bedömningen av krypto-betalningars framtida roll inom e-handeln.

Bitcoin i den bredare utvecklingen av digitala betalningssystem

Marecki och Wójcik-Czerniawska (2020) visar att krypto-betalningar är vanligare i utvecklade e-handelsmarknader, särskilt i USA samt europeiska ekonomier som Tyskland och Storbritannien. Detta tyder på att adoption främst sker i digitalt mogna ekonomier där företag har teknisk kompetens och organisatoriska resurser att experimentera med nya betalningslösningar, även när efterfrågan är begränsad (Marecki & Wójcik-Czerniawska, 2020).

Bitcoin bör också förstås i relation till utvecklingen av digitala betalningssystem. Rose (2015) beskriver Bitcoin som en vidareutveckling av tidigare digitala valutor, men framhåller att tekniken skiljer sig genom kombinationen av kryptografisk säkerhet och ett decentraliserat peer-to-peer-nätverk. Detta möjliggör betalningar utan centralbank eller statlig mellanhand. I e-handel innebär detta ett globalt betalningssystem där transaktioner verifieras genom kryptografiska algoritmer snarare än nationella monetära institutioner, vilket i teorin kan underlätta internationella betalningar och gränsöverskridande handel (Rose, 2015).

Forskning kopplar även kryptovalutors framväxt till e-handels expansion. Redžović och Novaković (2016) menar att den globala tillväxten av e-handel har ökat behovet av digitala betalningsformer anpassade för internetbaserade handelsmiljöer. Bitcoin framstår i detta sammanhang som en av de första virtuella valutor som fått visst genomslag i onlinehandel. Eftersom e-handel ofta sker över nationella gränser kan virtuella valutor i teorin möjliggöra direkta digitala betalningar mellan köpare och säljare utan traditionella banksystem (Redžović & Novaković, 2016). Samtidigt befinner sig kryptovalutor fortfarande i ett tidigt utvecklingsskede och deras framtida roll i e-handel beror i stor utsträckning på reglering, institutionell utveckling och användarnas förtroende (Redžović & Novaković, 2016).

Forskningen pekar även på att Bitcoin kan bidra till nya digitala affärsmodeller inom e-handel. Odoi-Lartey och Asante (2016) framhåller att Bitcoin inte enbart fungerar som betalningsmedel utan också som en teknologisk plattform för nya ekonomiska aktiviteter i digitala miljöer. Genom sin decentraliserade struktur kan tekniken möjliggöra mer automatiserade och programmerbara betalningslösningar där digitala tjänster och produkter integreras direkt i betalningssystemet. Detta kan bidra till utvecklingen av nya marknader och stärka digitala ekonomier (Odoi-Lartey & Asante, 2016). I e-handelsmiljöer kan Bitcoin därmed fungera som en teknologisk infrastruktur för nya former av digital handel.

4.1.3 Operativa och ekonomiska konsekvenser för e-handelsföretag

Kostnadsstruktur och transaktionsavgifter

Utöver de strategiska och marknadsmässiga aspekter som tidigare behandlats pekar Fiedler och Uney (2018) även på ett antal mer operativa faktorer som kan vara relevanta för e-handelsföretag. Dessa rör i första hand betalningsprocessens utformning och hur valet av betalningsmedel påverkar företagets löpande kostnader och riskexponering. Även om sådana operativa överväganden sällan utgör den huvudsakliga anledningen till att företag accepterar Bitcoin, kan de i vissa situationer förstärka argumenten för att se Bitcoin som ett kompletterande betalningsalternativ.

En aspekt som återkommer i litteraturen är de relativt låga kostnaderna vid mottagande av Bitcoin. Fiedler och Uney (2018) beskriver att själva implementeringen ofta uppfattas som okomplicerad och i vissa fall i princip kostnadsfri, särskilt i jämförelse med traditionella betalningslösningar som vanligtvis kräver avtal med externa betalningsförmedlare och medför återkommande serviceavgifter. Vidare framgår att de transaktionsavgifter som belastar företaget antingen är mycket låga eller helt frånvarande, särskilt i jämförelse med etablerade betalningsalternativ såsom kortbetalningar och fakturatjänster. I en e-handelskontext, där varje enskild transaktion ofta belastas av flera avgiftsled, kan detta bidra till en mer förutsägbar och i vissa fall reducerad kostnadsstruktur.

Ur företagets perspektiv innebär detta att Bitcoin i vissa fall kan påverka kostnadsbilden i betalningsledet genom att minska beroendet av externa mellanhänder. För verksamheter med små marginaler kan dessa egenskaper därmed skapa förutsättningar för lägre betalningsrelaterade driftskostnader. Även relativt begränsade besparingar per enskild transaktion kan få betydelse när de ackumuleras över tid, särskilt för företag som hanterar stora transaktionsvolymerna. Att vissa aktörer dessutom erbjuder prisreduktioner till kunder som väljer att betala med Bitcoin tyder på att dessa kostnadsfördelar uppfattas som tillräckligt konkreta för att delas med kunden, snarare än att enbart användas för att stärka den interna lönsamheten (Fiedler & Uney, 2018).

Detta kan tydligt analyseras genom Transaction Cost Theory, eftersom teorin fokuserar på hur företag bedömer totala kostnader kopplade till olika transaktionsformer, inte bara direkta avgifter utan även administrativa och organisatoriska kostnader (Rindfleisch, 2019). I detta avseende framstår Bitcoin som potentiellt attraktivt när det gäller att minska vissa kostnader i betalningsledet.

Riskreducering och irreversibla betalningar

Ytterligare en aspekt som lyfts i litteraturen rör möjligheten att minska exponeringen mot återbetalningsbedrägerier. Eftersom Bitcointransaktioner är irreversibla kan genomförda betalningar inte återkallas eller bestridas på samma sätt som vid kort eller fakturabetalningar. Detta innebär att företag inte riskerar så kallade chargebacks, där kunder felaktigt ifrågasätter genomförda köp och där företaget i värsta fall förlorar både betalning och levererad vara (Fiedler & Uney, 2018). I e-handelsmiljöer, där fysisk närvaro och direkt kundkontakt saknas, utgör denna typ av bedrägerier ett återkommande problem, vilket gör irreversibiliteten till en potentiell riskreducerande faktor ur företagets perspektiv.

Mot bakgrund av att e-handelsföretag i regel är mer exponerade för återbetalningsbedrägerier än fysiska butiker kan Bitcoins irreversibilitet tolkas som en faktor som i vissa fall reducerar risk i betalningsprocessen. Genom att genomförda betalningar inte kan återkallas kan företag uppnå större förutsägbarhet i sina intäktsflöden och samtidigt minska administrativa kostnader relaterade till tvister, återbetalningar och hantering av kundärenden. Även här är Transaction Cost Theory relevant, eftersom minskade tvistkostnader och lägre behov av efterhandsadministration kan ses som en reduktion av företagets samlade transaktionskostnader (Rindfleisch, 2019).

Ur detta perspektiv kan Bitcoin förstås som ett betalningsalternativ som påverkar relationen mellan risk och kontroll i transaktionsledet. För företag som är särskilt sårbara för bedrägerier eller som eftersträvar ökad stabilitet i sina betalningsflöden kan dessa egenskaper fungera som ett komplement till etablerade betalningslösningar. Detta gäller även i situationer där Bitcoin endast används i begränsad omfattning och inte utgör en central del av den totala betalningsvolymen.

Integritet och differentiering i betalningsprocessen

Tidigare forskning pekar även på att Bitcoin kan erbjuda en annan grad av flexibilitet i betalningsprocessen jämfört med traditionella betalningslösningar. Fiedler och Uney (2018) framhåller att användningen av Bitcoin innebär att betalningar inte registreras och behandlas på samma sätt i externa tredjepartssystem. För vissa företag kan detta tolkas som en möjlighet att möta ett växande intresse bland konsumenter för integritet och ökad kontroll över personlig information. I en e-handelskontext där frågor om spårbarhet, datadelning och kommersiell övervakning fått ökad uppmärksamhet kan denna egenskap därför fungera som ett särskiljande värde snarare än som ett grundläggande funktionellt krav.

Samtidigt framstår denna integritetsdimension som begränsad i sin räckvidd. Den är främst relevant för konsumenter med hög medvetenhet kring dataskydd och ett uttalat intresse för alternativa betalningslösningar. För den breda majoriteten av konsumenter, som i första hand prioriterar enkelhet, trygghet och betalningslösningar med etablerad legitimitet, tycks integritetsaspekten spela en underordnad roll i valet av betalningsmedel. Ur ett företagsperspektiv innebär detta att Bitcoins potentiella fördelar kopplade till integritet snarare kan användas som ett nischat differentieringsargument än som en generell drivkraft för adoption inom e-handeln.

Samlad teoretisk tolkning av operativa konsekvenser

Den sammantagna analysen visar att Bitcoin har begränsad funktionell betydelse som betalningsmedel inom svensk e-handel, men samtidigt ett visst strategiskt värde. Ur ett Diffusion of Innovations-perspektiv framstår Bitcoin som en innovation med svaga upplevda relativa fördelar jämfört med etablerade betalningslösningar som kortbetalningar och Swish (Rogers, 2003). Trots fungerande teknik präglas användningen av låg kompatibilitet med dominerande betalningsformer, etablerade konsumentbeteenden och rådande institutionella strukturer i Sverige, vilket hämmar spridningen.

Analysen visar även att upplevd komplexitet och låg observerbarhet bidrar till den begränsade användningen. Eftersom få svenska företag accepterar Bitcoin och konsumenternas efterfrågan är låg saknas de sociala spridningseffekter som enligt diffusionsteorin är centrala för bred adoption (Rogers, 2003). Bitcoin tenderar därför främst att attrahera innovatörer och tidiga användare snarare än den breda majoriteten.

Utifrån Perceived Risk Theory framstår riskuppfattning som en central förklaring till den begränsade adoptionen. Företagens tveksamhet är kopplad till ekonomisk osäkerhet, värdevolatilitet och institutionell otydlighet. Enligt Florea (2014) kan dessa riskdimensioner förstärkas genom halo-effekter, där en enskild riskfaktor påverkar den övergripande bedömningen av tekniken. Detta bidrar till att Bitcoin uppfattas som ett osäkert alternativ i en kontext där stabilitet och förutsägbarhet är centrala.

Resultaten kan även tolkas genom Transaction Cost Theory. Även om Bitcoin ibland kan minska direkta betalningskostnader introducerar tekniken samtidigt nya kostnader kopplade till övervakning, riskhantering, teknisk integration och organisatorisk anpassning (Rindfleisch, 2019). Därmed framstår de totala transaktionskostnaderna ofta som mer osäkra än vid etablerade betalningslösningar, vilket ytterligare försvagar incitamenten för bred adoption.

Praktiska utmaningar

Trots de potentiella möjligheter som kryptovalutor erbjuder visar forskningen att flera praktiska utmaningar begränsar deras användning i e-handel. Odoi-Lartey och Asante (2016) framhåller exempelvis att transaktioner i Bitcoin kräver teknisk infrastruktur i form av digitala plånböcker och kryptografiska nycklar, vilket kan uppfattas som komplext för många användare.

Vidare kan transaktioner ta tid att verifiera eftersom de måste inkluderas i block i blockkedjan, vilket sker ungefär var tionde minut. För att uppnå snabbare behandling av transaktioner krävs därför ett stort antal aktiva noder och miners i nätverket (Odoi-Lartey & Asante, 2016).

Forskningen lyfter även fram andra praktiska utmaningar, exempelvis energiförbrukning i samband med miningprocesser, risk för säkerhetsproblem i digitala system samt svårigheter att reglera och kontrollera transaktioner i ett decentraliserat nätverk. Dessa faktorer bidrar till att skapa osäkerhet kring Bitcoins långsiktiga roll som betalningsmedel i e-handel. Dessa utmaningar kan analyseras genom både Diffusion of Innovations och Perceived Risk Theory. Ur ett diffusionsteoretiskt perspektiv kan den tekniska komplexiteten minska innovationens upplevda användbarhet och därmed bromsa spridningen (Rogers, 2003). Utifrån Perceived Risk Theory kan samma faktorer förstås som riskdimensioner som påverkar hur tekniken uppfattas, även när de faktiska funktionerna i sig skulle kunna erbjuda vissa fördelar. Enligt Florea (2014) kan just osäkerhet, begränsad kontroll och svårbedömda konsekvenser bidra till att en innovation framstår som mindre attraktiv att adoptera.

Värdevolatilitet

Ett av de största hindren för Bitcoin som betalningsmedel är dess höga värdevolatilitet. Priset kännetecknas av snabba svängningar, vilket skapar osäkerhet kring betalningars faktiska värde över tid. För företag innebär detta att värdet på en mottagen betalning kan förändras mellan transaktionstillfället och redovisning eller växling till traditionell valuta, till skillnad från etablerade fiat-valutor som generellt är mer stabila. Denna osäkerhet påverkar centrala ekonomiska funktioner inom företag, såsom prissättning, intäktsberäkningar och finansiell planering. När kassaflöden inte kan förutses ökar den ekonomiska risken jämfört med betalningar i stabila valutor. Företag som accepterar Bitcoin exponeras därför för finansiell osäkerhet som i liten utsträckning förekommer vid traditionella betalningssystem där växelkurser och redovisningsrutiner är etablerade (Gajdek & Kozak, 2019; Stegăroiu, 2018; Ginez, 2019).

I e-handeln, där många företag har låga marginaler och behov av stabila intäktsflöden, kan även små prisförändringar få stora effekter på resultatet. Volatiliteten blir därför inte bara ett teoretiskt problem utan kan direkt påverka lönsamheten. För att minska risken använder företag ofta åtgärder som att omedelbart växla Bitcoin till traditionell valuta eller använda externa tjänster som hanterar valutarisken. Dessa lösningar minskar dock samtidigt de kostnadsfördelar som Bitcoin kan erbjuda. Detta kan förstås genom Transaction Cost Theory, där lägre transaktionsavgifter motverkas av nya kostnader för riskhantering och valutasäkring (Rindfleisch, 2019).

Osäkerheten påverkar även långsiktiga beslut. När framtida intäkter är svåra att förutse minskar incitamenten att integrera Bitcoin som ett ordinarie betalningsalternativ, och användningen begränsas ofta till tester eller symboliska inslag. Detta kan också förstås genom Perceived Risk Theory, där ekonomisk osäkerhet utgör en central riskdimension i bedömningen av tekniken (Florea, 2014). Sammantaget bidrar volatiliteten till att Bitcoin fortfarande utgör ett osäkert betalningsalternativ inom svensk e-handel.

Teknisk komplexitet

Vid sidan av den finansiella osäkerheten framträder den tekniska komplexiteten som ett av de mest påtagliga hindren för Bitcoins användning som betalningsmedel. Till skillnad från etablerade betalningslösningar kräver Bitcoin hantering av digitala plånböcker, privata kryptografiska nycklar

och blockkedje-baserade transaktioner, vilket förutsätter en relativt hög teknisk kompetens. Detta skapar trösklar för såväl företag som konsumenter och medför ett ökat behov av utbildning, supportinsatser och interna säkerhetsrutiner (Gajdek & Kozak, 2019; Stegăroiu, 2018).

I en e-handelskontext där betalningsmomentet förväntas vara snabbt, enkelt och utan onödiga hinder blir denna komplexitet särskilt problematisk. Den ökade tekniska och kognitiva belastningen gör att Bitcoin upplevs som mindre användarvänligt än etablerade betalningsalternativ, vilket bidrar till låg efterfrågan och begränsad användning. För företag innebär detta att eventuella strukturella eller strategiska fördelar måste vägas mot ökade interna kostnader och risker, exempelvis kopplade till teknisk hantering, felsökning och kundsupport. Sammantaget förstärker detta bilden av teknisk komplexitet som ett centralt hinder för Bitcoins etablering som ett reguljärt betalningsmedel inom svensk e-handel.

Färre skyddsmekanismer

Ett ytterligare hinder för Bitcoin som betalningsmedel är frånvaron av etablerade institutionella skyddsmekanismer. Till skillnad från traditionella betalningslösningar saknas tydliga system för konsumentskydd, återbetalningsgarantier och formella processer för tvistlösning. Även om Bitcoins irreversibilitet kan uppfattas som fördelaktig ur ett företagsperspektiv innebär den samtidigt en ökad osäkerhet för konsumenter vid exempelvis felaktiga betalningar, bedrägerier eller oenighet kring genomförda köp (Stegăroiu, 2018).

I en e-handelsmiljö där tillit, trygghet och möjligheten till återbetalning utgör centrala delar av kundrelationen blir denna avsaknad av skydd särskilt problematisk. För företag innebär detta att acceptans av Bitcoin riskerar att avvika från konsumenters etablerade förväntningar på kundservice och säkerhet. En sådan avvikelse kan i sin tur påverka förtroendet för varumärket negativt, vilket minskar incitamenten att erbjuda Bitcoin som ett reguljärt betalningsalternativ inom e-handeln.

Låg faktisk användning i dagsläget

Empiriska studier visar också att Bitcoins begränsade roll som betalningsmedel inte enbart kan förklaras av tekniska eller interna organisatoriska faktorer. En avgörande extern begränsning är den mycket låga användningen av kryptovalutor i faktiska köpsituationer. Empiriska studier pekar på att kryptobetalningar endast förekommer i marginell omfattning i konsumenters vardagliga betalningsbeteende, vilket signalerar en svag och i vissa fall avtagande efterfrågan (Hayashi & Routh, 2025). I avsaknad av tydligt kundintresse framstår investeringar i Bitcoin som betalningslösning därför som svårmotiverade för företag.

Denna situation tenderar att reproducera sig själv över tid. När få företag väljer att acceptera Bitcoin förblir användningsmöjligheterna begränsade, vilket i sin tur bidrar till att konsumenter sällan använder betalningsmedlet i praktiken. Resultatet blir ett cirkulärt mönster där låg efterfrågan och begränsad acceptans ömsesidigt förstärker varandra. I detta sammanhang framstår Bitcoin som ett perifert alternativ snarare än som en integrerad del av e-handelslandskapet, trots dess tekniska potential som betalningssystem. I den svenska betalningsmiljön är dessa krav särskilt starka, då marknaden präglas av tydliga regelverk, hög institutionell tillit och en lång tradition av etablerade finansiella aktörer. Mot denna bakgrund framstår Bitcoin som ett betalningsmedel som saknar förankring i rådande institutionella strukturer. Till skillnad från kortbetalningar och bankbaserade lösningar är Bitcoin inte fullt integrerat i existerande regelverk, branschstandarder eller tillsynsstrukturer. Detta innebär att tekniken, oavsett dess funktionella egenskaper, riskerar att uppfattas som mindre legitim i jämförelse med etablerade betalningsalternativ. Enligt Scott (2004) tenderar organisationer i sådana sammanhang att anpassa sig till dominerande normer och praxis för att upprätthålla förtroende och undvika avvikelser.

För e-handelsföretag innebär detta att valet att acceptera Bitcoin får en institutionell dimension som sträcker sig bortom det operativa betalningsflödet. Att avvika från en etablerad branschpraxis kan

uppfattas som förenat med osäkerhet kring regelefterlevnad, trovärdighet och relationer till kunder och samarbetspartners. I en kontext där befintliga betalningslösningar redan uppfyller högt ställda krav på stabilitet och legitimitet minskar därmed incitamenten att introducera ett betalningsmedel som saknar motsvarande institutionellt stöd. Detta bidrar till att förklara varför Bitcoin, trots teknisk funktionalitet, fortsatt har svårt att vinna genomslag inom svensk e-handel.

Osäkra regulatoriska och juridiska ramverk

Ett ytterligare hinder för Bitcoins användning som betalningsmedel är osäkerheten kring det regulatoriska och juridiska ramverket. Trots ökad uppmärksamhet från myndigheter saknas fortfarande tydliga och samordnade regler för beskattning, juridiskt ansvar och konsumentskydd vid användning av Bitcoin i kommersiella sammanhang (Denny & Disemadi, 2022). För företag innebär detta att rättsliga och skattemässiga konsekvenser kan vara svåra att förutse och hantera.

I e-handelsmiljöer, där regelefterlevnad, transparens och stabilitet är centrala, blir denna osäkerhet särskilt problematisk. Avsaknaden av tydliga riktlinjer kan leda till försiktighet i företagens beslut, eftersom juridiska risker ofta uppfattas väga tyngre än de begränsade fördelar Bitcoin kan erbjuda. Regulatorisk oklarhet fungerar därmed som ett hinder för bredare adoption, även i tekniskt utvecklade miljöer. Bitcoins etablering begränsas även av konkurrensen från redan etablerade betalningslösningar. I svensk e-handel dominerar system som kännetecknas av hög tillförlitlighet, snabbhet och användarvänlighet. När befintliga lösningar redan uppfyller företagets och konsumenternas krav framstår Bitcoin som ett alternativ med begränsad relativ fördel (Ginez, 2019).

Bitcoin är dessutom beroende av fungerande digital infrastruktur, såsom stabil internetuppkoppling och tillgång till el, vilket gör betalningsmedlet sårbart för tekniska störningar (Gajdek & Kozak, 2019). I jämförelse med etablerade betalningssystem, som ofta har redundanta lösningar och institutionellt stöd, utgör detta ytterligare en begränsning. Sammantaget bidrar både regulatorisk osäkerhet, konkurrensen från befintliga betalningslösningar och Bitcoins infrastrukturella beroende till att dess användning förblir begränsad inom svensk e-handel.

4.2 Enkätundersökningen och e-post-intervjuer

4.2.1 Företagsprofil och organisatorisk kontext

Resultaten från enkätundersökningen visar att respondenterna representerar ett brett spektrum av roller inom sina respektive organisationer. Bland deltagarna återfinns exempelvis verkställande direktörer, ekonomiansvariga, e-handelsansvariga, tekniskt ansvariga samt personer som arbetar med digital utveckling eller betalningsinfrastruktur. Denna variation innebär att respondenterna i många fall besitter både strategisk och operativ kunskap om företagets betalningssystem, vilket bidrar till att skapa en mer nyanserad bild av hur olika organisatoriska nivåer uppfattar nya betalningsteknologier.

De deltagande företagen representerar flera olika branscher inom svensk e-handel, däribland teknik och elektronik, mode och kläder, sport och fritid samt heminredning och konsumentprodukter. Trots att samtliga företag verkar inom e-handelssektorn framkommer det tydliga skillnader i hur respondenterna beskriver sina organisatoriska prioriteringar och teknologiska strategier. Dessa skillnader tycks i stor utsträckning vara kopplade till branschens karaktär, kundernas förväntningar samt graden av digital mognad i verksamheten.

Respondenter från teknik och elektronikbranschen tenderar exempelvis att beskriva sina organisationer som mer teknologiskt experimentella. I dessa företag framstår digital innovation ofta som en central del av verksamhetsstrategin, där nya tekniska lösningar kontinuerligt utvärderas i syfte att förbättra kundupplevelsen eller effektivisera interna processer. En respondent inom denna bransch uttrycker detta på följande sätt:

“Vi arbetar i en bransch där teknikutvecklingen går väldigt snabbt, och därför försöker vi hela tiden hålla oss uppdaterade kring nya lösningar. Det betyder inte att vi implementerar allt, men vi vill åtminstone förstå hur tekniken fungerar.”

Flera respondenter inom denna bransch framhåller även att deras kunder i många fall har ett starkt teknikintresse, vilket i sin tur påverkar företagets inställning till nya digitala lösningar. En respondent uttrycker detta på följande sätt:

“Våra kunder följer ofta teknikutvecklingen ganska noga, och därför finns det ibland en förväntan på att vi ska erbjuda nya typer av lösningar eller betalningsalternativ.”

I kontrast till detta framhåller respondenter inom mer traditionella detaljhandelssegment, såsom mode eller livsstilsprodukter, att betalningslösningar i första hand bör vara enkla och välkända för konsumenterna. I dessa branscher betraktas betalningsprocessen främst som en funktionell del av köpupplevelsen snarare än som ett område för teknologisk innovation. En respondent inom modebranschen beskriver detta resonemang på följande sätt:

“För våra kunder är det viktigaste att betalningen går snabbt och smidigt. De flesta vill använda betalningsmetoder som de redan känner igen och litar på.”

Denna skillnad indikerar att företagens branschspecifika kontext kan spela en betydande roll i hur relevanta nya betalningsteknologier uppfattas vara. I branscher där kunderna har ett starkt teknikintresse kan företag i större utsträckning uppleva ett behov av att följa utvecklingen av nya betalningslösningar, medan företag i andra branscher i högre grad prioriterar stabilitet, enkelhet och igenkänning i betalningsprocessen. Detta kan förstås genom Diffusion of Innovations, eftersom Rogers (2003) betonar att innovationers spridning påverkas av hur väl de uppfattas passa in i ett visst socialt och organisatoriskt sammanhang. Där kunder och företag redan är vana vid snabb teknisk utveckling framstår nya betalningslösningar som mer kompatibla med verksamhetens normer och förväntningar. Samtidigt framkommer även att företag med hög omsättning och större organisatoriska strukturer ofta uttrycker en mer försiktig inställning till implementeringen av Bitcoin som betalningsmetod.

4.2.2 Kunskap om Bitcoin och kryptovalutor

Enkätresultaten visar att majoriteten av respondenterna har en relativt god övergripande kännedom om Bitcoin och kryptovalutor. Flera respondenter beskriver att kryptovalutor under de senaste åren fått betydande uppmärksamhet i både media och näringsliv, vilket bidragit till att tekniken blivit mer välkänd även bland företag som inte aktivt arbetar med den.

Samtidigt framkommer att den praktiska erfarenheten av kryptobetalningar fortfarande är relativt begränsad. För många företag tycks kryptovalutor i första hand vara något som diskuteras i samband med omvärldsbevakning eller strategiska framtidsdiskussioner, snarare än något som påverkar den dagliga verksamheten. En respondent uttrycker detta på följande sätt:

“Vi har absolut hört mycket om Bitcoin och kryptovalutor, men det är fortfarande ganska långt ifrån vår dagliga verksamhet.”

En annan respondent uttrycker en mer skeptisk hållning:

“Det känns fortfarande som en ganska nischad lösning. De flesta av våra kunder använder fortfarande traditionella betalningsmetoder.”

Samtidigt framkommer det av enkätsvaren att kunskapen om kryptovalutor inom organisationerna ofta är ojämnt fördelad. I flera företag tycks intresset för tekniken främst finnas bland personer som arbetar

med digital utveckling eller IT-relaterade frågor, medan andra delar av organisationen har en mer begränsad förståelse för tekniken.

Ur ett teoretiskt perspektiv kan detta analyseras i relation till Diffusion of Innovations. Enligt Rogers (2003) sprids innovationer gradvis inom organisationer, där vissa individer eller grupper fungerar som tidiga användare medan andra intar en mer avvaktande hållning. Resultaten tyder på att kryptovalutor i många organisationer främst diskuteras inom tekniskt orienterade delar av verksamheten, medan övriga delar av organisationen i högre grad förhåller sig neutrala eller skeptiska. Detta stärker bilden av att Bitcoin ännu inte har nått en nivå där tekniken är organisatoriskt normaliserad, utan snarare befinner sig i ett tidigt spridningsskede.

4.2.3 Transaktionskostnader och betalningsprocesser

När respondenterna ombads reflektera över hur Bitcoin skulle kunna påverka företagets kostnadsstruktur framkom en relativt varierad bild. Vissa respondenter lyfte fram möjligheten till lägre transaktionsavgifter, särskilt i jämförelse med traditionella kortbetalningar. Detta resonemang baseras ofta på uppfattningen att kryptovalutor i teorin möjliggör direkta betalningar mellan parter utan behov av traditionella finansiella mellanhänder. En respondent uttrycker detta på följande sätt:

“I teorin finns det ju en möjlighet att avgifterna blir lägre eftersom man inte behöver gå via samma betalningsnätverk som vid kortbetalningar.”

Samtidigt framhåller flera respondenter att företagets totala kostnader inte enbart påverkas av direkta betalningsavgifter. I stället måste organisationer även ta hänsyn till kostnader kopplade till teknisk integration, systemunderhåll, kundsupport och administrativ hantering. En respondent beskriver detta resonemang på följande sätt:

“Man måste också tänka på vad det kostar att implementera och underhålla systemet. Det är inte bara själva betalningen som kostar pengar.”

Detta perspektiv ligger nära Transaction Cost Theory. Enligt Rindfleisch (2019) påverkas organisationers val inte enbart av direkta kostnader utan även av indirekta kostnader kopplade till koordinering, informationshantering, kontroll och risk. Resultaten tyder därför på att företag inte enbart bedömer Bitcoin utifrån eventuellt lägre avgifter, utan utifrån den samlade kostnadsbilden kring implementering och drift.

Flera respondenter framhåller även att nya betalningsmetoder kan innebära ökade krav på kundsupport. Om en betalning misslyckas eller om kunden upplever problem i betalningsprocessen kan företaget behöva lägga ytterligare resurser på att hantera dessa situationer. En respondent uttrycker detta på följande sätt:

“Om något går fel i betalningen måste vi kunna hjälpa kunden, och då behöver vi också förstå hur systemet fungerar.”

Detta tyder på att införandet av nya betalningsteknologier inte enbart påverkar företagets finansiella kostnader utan även kan innebära organisatoriska förändringar i hur betalningsprocesser hanteras. Även detta kan förstås genom Transaction Cost Theory, eftersom ökade krav på support, övervakning och intern kompetens innebär att de totala transaktionskostnaderna kan bli högre än vad de direkta betalningsavgifterna först antyder.

4.2.4 Skillnader mellan företag av olika storlek

En tydlig observation i enkätaterialet är att respondenternas uppfattningar i vissa fall varierar beroende på företagets storlek. Särskilt tydligt framträder detta i företag med en årlig omsättning över en miljard kronor, där respondenterna generellt uttrycker en mer försiktig inställning till implementeringen av Bitcoin som betalningsmetod.

Representanter från "större" företag betonar ofta vikten av stabilitet och förutsägbarhet i betalningssystemet. När ett företag hanterar stora transaktionsvolymerna kan även små störningar i betalningsprocessen få betydande konsekvenser. En respondent från ett större företag uttrycker detta på följande sätt:

“När man hanterar väldigt stora transaktionsvolymerna är stabilitet helt avgörande. Vi måste kunna lita på att betalningssystemet fungerar varje gång.”

Flera respondenter från större organisationer framhåller också att implementeringen av nya betalningslösningar ofta kräver omfattande interna processer och systemanpassningar. Detta kan innebära att beslut kring nya betalningsmetoder tar längre tid att genomföra.

I kontrast till detta framstår mindre företag i vissa fall som mer flexibla och experimentella. Mindre organisationer kan ofta fatta beslut snabbare och har färre interna system som behöver anpassas. En respondent från ett mindre företag beskriver detta på följande sätt:

“Vi är ganska små och kan därför testa nya lösningar ganska snabbt om vi tycker att de verkar intressanta.”

Detta kan förstås genom Diffusion of Innovations, där olika organisationer har olika förutsättningar att agera som tidiga användare av ny teknik (Rogers, 2003). Mindre företag kan i högre grad ha organisatorisk flexibilitet att experimentera, medan större företag ofta är mer bundna till etablerade rutiner, omfattande systemmiljöer och höga krav på stabilitet. Resultaten tyder därför på att företagets storlek påverkar både innovationsbenägenhet och hur risker vägs mot potentiella möjligheter.

4.2.5 Riskuppfattning och beslutsfattande

Riskuppfattning framträder som en central faktor i respondenternas bedömning av Bitcoin som betalningsmetod. Flera respondenter lyfter särskilt fram kryptovalutors prisvolatilitet som en betydande osäkerhetsfaktor. En respondent uttrycker detta på följande sätt:

“Det största problemet är nog att värdet kan svänga så mycket.”

Utöver ekonomisk osäkerhet nämns även regulatoriska frågor som en viktig riskfaktor. En respondent beskriver detta på följande sätt:

“Det finns fortfarande ganska mycket osäkerhet kring reglering och hur kryptovalutor ska hanteras juridiskt.”

Ur ett teoretiskt perspektiv kan dessa observationer analyseras i relation till Perceived Risk Theory, där organisationers beslut i hög grad påverkas av hur risker uppfattas snarare än av teknikens faktiska egenskaper. Enligt Florea (2014) formas riskbedömningar genom flera samverkande dimensioner, exempelvis ekonomisk, funktionell och institutionell osäkerhet. I detta material framstår särskilt värdevolatilitet och regulatorisk oklarhet som centrala riskdimensioner.

Resultaten tyder också på att dessa risker kan få ett oproportionerligt stort genomslag i företagets samlade bedömning av Bitcoin. Detta ligger nära det som Florea (2014) beskriver som halo-effekter, där en enskild negativ faktor färgar uppfattningen av tekniken som helhet. Även om Bitcoin i teorin

skulle kunna erbjuda vissa fördelar i betalningsledet visar resultaten att upplevd osäkerhet i många fall väger tyngre än de potentiella möjligheterna. Därmed framstår riskuppfattning som en central förklaring till varför många företag förhåller sig avvaktande till Bitcoin som betalningsmetod.

4.3 E-postintervjuer

För att komplettera enkätundersökningen genomfördes e-postintervjuer med två anställda hos två svenska företag som bedriver e-handel: Inet och Bokus. Syftet var att få en djupare förståelse för hur företag resonerar kring Bitcoin som betalningsmedel i praktiken. I intervjuerna ställdes frågor om huruvida företagen har övervägt att acceptera Bitcoin, vilka faktorer som skulle kunna påverka ett framtida beslut samt vilka risker eller utmaningar de ser med att inkludera kryptovalutor i sitt betalningssystem.

4.3.1 Bitcoin som ett kompletterande betalningsalternativ

I intervjun framgår att Inet är ett av få svenska e-handelsföretag som accepterar Bitcoin som betalningsmetod. Respondenten från Inet beskrev att införandet främst handlade om att erbjuda kunderna fler betalningsalternativ.

“Vi vill ge våra kunder så många betalsätt som möjligt.”

Respondenten från Inet framhöll att syftet inte var att ersätta andra betalningslösningar, utan att komplettera de betalningsalternativ som redan finns tillgängliga. Ett sådant synsätt ligger i linje med forskning som visar att Bitcoin ofta används som ett komplement till etablerade betalningsmetoder snarare än som ett centralt betalningsmedel i e-handel (Grassman et al., 2021; Fiedler & Uney, 2018).

Respondentens resonemang kan även tolkas som ett sätt att möta olika kundpreferenser och signalera teknisk öppenhet. Forskning visar att företag ibland accepterar Bitcoin inte främst för att generera stora betalningsvolym, utan för att visa innovationsvilja och anpassning till nya teknologiska lösningar (Fiedler & Uney, 2018). Detta kan vara särskilt relevant i teknikrelaterade branscher där kunder ofta har hög digital vana. Ur ett teoretiskt perspektiv kan detta förstås genom Diffusion of Innovations, där vissa företag fungerar som tidiga användare och där adoption inte enbart drivs av direkt funktionell nytta, utan också av viljan att positionera sig som tekniskt progressiva och öppna för innovation (Rogers, 2003).

4.3.2 Kundacceptans som avgörande faktor

Respondenten från Bokus gav ett annat perspektiv när frågan ställdes om företaget någon gång har övervägt att acceptera Bitcoin som betalningsmedel.

“Vi har inte övervägt Bitcoin som ett betalmedel och har inte detta uppe i dagsläget som ett alternativ att utvärdera i närtid.”

Svaret tyder på att Bitcoin i nuläget inte uppfattas som tillräckligt relevant för att företaget ska utvärdera det som betalningsalternativ. När respondenten från Bokus fick frågan om vilka faktorer som skulle kunna påverka ett eventuellt införande i framtiden betonades i stället betydelsen av kundernas efterfrågan.

“För att vi ska överväga att inkludera Bitcoin som betalmedel behöver det bli ett än mer accepterat och föredraget betalmedel för våra kunder.”

Detta visar att företagets beslut i stor utsträckning är kopplat till hur vanligt och accepterat betalningsmedlet är bland konsumenter. Forskning visar också att användningen av kryptovalutor i konsumenters vardagliga betalningsbeteende fortfarande är mycket begränsad, vilket gör att många

företag inte ser ett tydligt behov av att erbjuda Bitcoin som betalningsalternativ (Hayashi & Routh, 2025). Samtidigt visar forskning att det finns mindre kundsegment som värdesätter möjligheten att använda kryptovalutor vid betalning, särskilt bland tekniskt intresserade användare (Yara & Hanna, 2023).

Detta kan analyseras genom Diffusion of Innovations, eftersom Rogers (2003) betonar att innovationers spridning påverkas av hur synliga de är i omgivningen och i vilken utsträckning de uppfattas ha en tydlig relativ fördel. När kundernas efterfrågan är låg och användningen fortfarande begränsad saknas de spridningseffekter som ofta krävs för att fler företag ska uppfatta innovationen som relevant att införa. Bokus resonemang speglar därmed en mer avvaktande hållning, där företaget inte vill agera före en bredare acceptans har etablerats.

4.3.3 Upplevda risker och utmaningar

I intervjun ställdes även frågan om vilka risker eller utmaningar företagen ser med att inkludera kryptovalutor i sina betalningssystem. Respondenten från Bokus uppgav att företaget inte har analyserat frågan i detalj, men lyfte ändå flera faktorer som kan uppfattas som potentiella risker.

“...volatiliteten i valutan, regulatorisk osäkerhet, administrativ komplexitet är väl några utmaningar/risker som jag kan tänka mig finnas.”

Detta svar visar att Bitcoin i första hand förknippas med ekonomisk och institutionell osäkerhet. Forskning visar också att den höga värdevolatiliteten är ett av de största hindren för Bitcoin som betalningsmedel, eftersom stora prisförändringar kan skapa osäkerhet kring betalningars faktiska värde och därmed påverka företagens ekonomiska planering (Gajdek & Kozak, 2019; Stegäroiu, 2018; Ginez, 2019).

Även regulatorisk osäkerhet är ett återkommande tema i forskningen. Denny och Disemadi (2022) visar att juridiska frågor kring beskattning, ansvar och konsumentskydd fortfarande kan vara otydliga när Bitcoin används i kommersiella sammanhang. Den administrativa komplexitet som respondenten nämner kan också kopplas till forskning som visar att kryptobetalningar kräver särskild teknisk hantering och interna rutiner, exempelvis hantering av digitala plånböcker och säkerhetslösningar (Odoi-Lartey & Asante, 2016; Gajdek & Kozak, 2019).

Ur ett teoretiskt perspektiv kan detta förstås genom Perceived Risk Theory, där organisationers beslut påverkas av hur risker uppfattas snarare än enbart av teknikens faktiska egenskaper (Florea, 2014). I detta fall framstår volatilitet, regulatorisk osäkerhet och administrativ komplexitet som riskdimensioner som kan färga företagets samlade bedömning av Bitcoin. Det ligger även nära det som Florea (2014) beskriver som halo-effekter, där enskilda negativa egenskaper får ett oproportionerligt stort genomslag i den övergripande uppfattningen av tekniken.

Samtidigt kan respondentens resonemang också relateras till Transaction Cost Theory. Även om Bitcoin i teorin kan reducera vissa direkta kostnader, tyder intervju svaret på att företag samtidigt väger in de indirekta kostnader som följer av implementering, administration och osäkerhet. Det innebär att den samlade kostnadsbilden inte enbart avgörs av betalningsavgifter, utan även av de organisatoriska resurser som krävs för att hantera tekniken (Rindfleisch, 2019).

4.3.4 Sammanfattande analys

E-postintervjuerna visar att företagen har olika syn på Bitcoin som betalningsmedel. Respondenten från Inet beskriver Bitcoin främst som ett sätt att erbjuda fler betalningsalternativ till kunderna. Respondenten från Bokus uttrycker däremot en mer avvaktande inställning och kopplar ett eventuellt införande till att betalningsmedlet först behöver bli mer accepterat och efterfrågat bland kunder.

Intervjuerna visar också att flera av de risker som nämns av respondenten från Bokus såsom volatilitet, regulatorisk osäkerhet och administrativ komplexitet överensstämmer med de hinder som ofta lyfts i tidigare forskning (Gajdek & Kozak, 2019; Stegăroiu, 2018; Denny & Disemadi, 2022). Samtidigt stödjer respondentens svar från Inet bilden av att Bitcoin i vissa företag främst används som ett kompletterande betalningsalternativ och som ett sätt att visa öppenhet för nya tekniska lösningar (Grassman et al., 2021; Fiedler & Uney, 2018).

Ur ett teoretiskt perspektiv tyder intervjuerna på att företagens resonemang kan förstås genom en kombination av Diffusion of Innovations, Perceived Risk Theory och Transaction Cost Theory. Inet representerar i detta sammanhang ett mer innovationsorienterat förhållningssätt, där Bitcoin ges en strategisk funktion trots begränsad användning. Bokus representerar däremot en mer försiktig hållning, där låg efterfrågan, hög upplevd risk och osäker kostnadsbild sammantaget begränsar viljan att överväga ett införande.

5. Diskussion

I detta kapitel diskuteras studiens resultat i relation till forskningsfrågorna, tidigare forskning och de teoretiska ramverk som presenterats tidigare. Syftet är att tolka och problematisera de identifierade resultaten, belysa deras teoretiska och praktiska implikationer samt diskutera studiens metodologiska begränsningar och möjliga inriktningar för framtida forskning.

5.1 Sammanfattning av huvudresultat

I denna studie har Bitcoins roll som betalningsmedel inom svensk e-handel analyserats utifrån ett företagsperspektiv, med fokus på vilka möjligheter och begränsningar som präglar ett eventuellt införande. Resultaten sammantaget visar att Bitcoin i dagsläget spelar en mycket begränsad roll som praktiskt betalningsalternativ i svensk e-handel. Samtidigt framkommer att tekniken inte helt saknar relevans, utan i vissa fall kan tillskrivas ett strategiskt värde beroende på företagets målgrupp, marknadsposition och långsiktiga inriktning. Redan här framträder ett mönster som kan förstås teoretiskt: Bitcoin har svårt att etableras som en brett adopterad innovation, men kan i vissa fall fylla en nischad funktion. Detta ligger i linje med Diffusion of Innovations, där spridningen av en innovation är beroende av hur den uppfattas av potentiella användare och i vilken grad den anses tillföra ett tydligt värde i relation till existerande alternativ (Rogers, 2003).

Ett centralt resultat är att den svenska e-handelsmarknaden redan präglas av ett välutvecklat och effektivt betalningslandskap. Etablerade lösningar som kortbetalningar och Swish uppfyller i stor utsträckning de krav som ställs av både företag och konsumenter när det gäller tillförlitlighet, snabbhet och användarvänlighet. I en sådan kontext framstår Bitcoin inte som ett funktionellt nödvändigt eller överlägset alternativ. Detta bidrar till förståelsen av hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoins relativa fördel i relation till etablerade betalningslösningar, vilket utgör en central del av studiens syfte och besvarar även forskningsfråga 2, då resultaten visar hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoins relativa fördel i relation till etablerade betalningslösningar. Sett i relation till Diffusion of Innovations innebär detta att Bitcoin har svårt att uppnå den upplevda relativa fördel som enligt teorin krävs för att en innovation ska spridas bredare (Rogers, 2003). Detta bidrar till att efterfrågan från konsumenter är låg och att företag i begränsad utsträckning ser incitament att integrera Bitcoin i sina betalningslösningar. Resultatet visar därmed hur adoptionen påverkas av att innovationen inte upplevs erbjuda tillräckliga förbättringar jämfört med redan etablerade betalningsalternativ.

Samtidigt visar analysen att Bitcoins potentiella värde snarare bör förstås i strategiska än i operativa termer. För vissa företag kan Bitcoin fungera som ett kompletterande inslag i betalningsutbudet, särskilt i relation till nischade kundsegment med högt tekniskt intresse eller internationell orientering. I dessa fall är det inte betalningsvolymen i sig som är avgörande, utan den differentierande funktion

som betalningsalternativet kan fylla. Studien visar även att Sveriges tekniska infrastruktur inte utgör ett avgörande hinder för användning av Bitcoin, utan att de främsta begränsningarna är kopplade till låg upplevd nytta, riskbedömningar och begränsad konsumentefterfrågan. Detta innebär att hindren för adoption i första hand inte handlar om teknisk möjlighet, utan om hur innovationen värderas av företag i relation till nytta, osäkerhet och kostnad.

Undersökningen visar att företagens återhållsamhet i stor utsträckning kan förstås mot bakgrund av de risker som är förknippade med Bitcoin som betalningsmedel. Detta bidrar till att besvara forskningsfråga 3, då resultaten tydliggör vilka risker företag uppfattar med att acceptera Bitcoin och hur dessa risker påverkar beslutet att införa betalningsmetoden. Dessa risker framträder som mer tongivande än de potentiella fördelarna i företagens samlade bedömning. Särskilt värdevolatiliteten, den oklara regulatoriska situationen och den tekniska komplexiteten bidrar till osäkerhet kring centrala affärsprocesser såsom prissättning, bokföring och operativ stabilitet. Detta kan förstås i ljuset av Perceived Risk Theory, där upplevda risker fungerar som en central hämmande faktor i beslut om användning av ny teknologi (Florea, 2014). Resultatet visar därmed hur riskuppfattningar påverkar företagens beslut att införa Bitcoin som betalningsmetod, vilket är en central aspekt i studiens analys av företagens adoptionsbeslut.

Utifrån Diffusion of Innovations kan detta också förstås som att innovationens komplexitet och begränsade kompatibilitet med befintliga rutiner minskar sannolikheten för adoption (Rogers, 2003). I en e-handelsmiljö, där tillförlitlighet och förutsägbarhet är grundläggande för både interna processer och kundrelationer, får dessa osäkerheter en direkt hämmande effekt. Avsaknaden av tydliga konsumentskydd och fungerande återbetalnings-mekanismer förstärker dessutom riskbilden, då den står i kontrast till de trygghets-förväntningar som präglar dagens e-handelskunder. Även detta ligger nära Perceived Risk Theory, eftersom upplevd finansiell, teknisk och praktisk risk kan antas minska benägenheten att acceptera en ny betalningslösning (Florea, 2014).

De positiva egenskaper som identifieras i analysen är däremot främst kopplade till Bitcoins tekniska uppbyggnad och dess underliggande transaktionslogik. Bland dessa återfinns möjligheten till lägre betalningsrelaterade kostnader, skydd mot återbetalningsbedrägerier genom irreversibla transaktioner samt möjligheten att genomföra internationella betalningar utan traditionella mellanhänder. Dessa egenskaper kan förstås i relation till Transaction Cost Theory, som betonar hur tekniska lösningar kan minska transaktionskostnader genom att reducera behovet av mellanhänder, förenkla utbytesprocesser och skapa effektivare transaktionsflöden (Rindfleisch, 2019). I praktiken visar dock studien att dessa egenskaper får begränsad betydelse i den svenska e-handelskontexten. Etablerade betalningssystem erbjuder redan effektiva, stabila och kostnadsmässigt konkurrenskraftiga lösningar, vilket reducerar Bitcoins relativa fördel. Detta bidrar till att besvara forskningsfråga 1, då analysen belyser hur Bitcoin påverkar faktorer såsom transaktionskostnader, resursanvändning och behovet av mellanhänder i svenska e-handelsföretag. Resultatet indikerar därmed att även om Bitcoin i teorin kan bidra till lägre transaktionskostnader, är dessa potentiella fördelar i den svenska kontexten begränsade eftersom befintliga betalningslösningar redan fungerar effektivt och tillförlitligt (Rindfleisch, 2019).

5.2 Resultaten i relation till tidigare forskning

Studiens resultat ligger i linje med ett brett forskningsläge som visar en tydlig diskrepans mellan Bitcoins teoretiska potential och dess faktiska användning som betalningsmedel. Tidigare studier visar att kryptovalutor i begränsad utsträckning används i vardagliga betalningar och i stället främst fungerar som investerings eller spekulationsobjekt (Jonker, 2018; Yara & Hanna, 2023). Denna studie bekräftar denna bild, där Bitcoin framstår som ett marginellt inslag i e-handelsbetalningar trots tekniska egenskaper som i teorin skulle kunna motivera användning. Detta ligger i linje med ett diffusionsteoretiskt perspektiv där teknisk potential i sig inte är tillräcklig för spridning utan måste omsättas i tydlig upplevd nytta i den aktuella kontexten (Rogers, 2003).

Resultaten överensstämmer särskilt med Jonker (2018), som identifierar låg konsumentefterfrågan som det mest betydande hindret för företags adoption av kryptobetalningar. Även Mukabi och Vu (2019) visar att även om vissa företag uttrycker intresse för Bitcoin förblir den faktiska användningen mycket begränsad. Detta tyder på att tekniken främst attraherar innovatörer och särskilt intresserade aktörer, medan bredare adoption försvåras när innovationen inte upplevs som tillräckligt fördelaktigt eller kompatibel med majoritetens behov (Rogers, 2003).

I den svenska kontexten blir detta särskilt tydligt. Studien bekräftar tidigare forskning som visar att etablerade betalningslösningar redan uppfyller höga krav på effektivitet, säkerhet och användarvänlighet. Sveriges betalningslandskap präglas av stark institutionell tillit och en omfattande integration av lösningar som Swish och kortbetalningar i både företags och konsumenters vardag (Grassman et al., 2021; Baeckström et al., 2025). Därmed minskar Bitcoins upplevda relativa fördel, särskilt i länder med välutvecklad finansiell infrastruktur. Ur ett diffusionsteoretiskt perspektiv innebär detta att etablerade betalningssystem redan uppfattas som tillräckligt effektiva för att hämma adoption av alternativa lösningar (Rogers, 2003).

Samtidigt överensstämmer resultaten med forskning som pekar på mer avgränsade användningsområden för Bitcoin. Fiedler och Uney (2018) visar att företag ibland accepterar Bitcoin av strategiska skäl, exempelvis för att signalera innovation, attrahera teknikintresserade kunder eller i vissa fall reducera transaktionskostnader. Liknande motiv framträder även i denna studie, där Bitcoin främst fungerar som ett strategiskt komplement i specifika affärsstrategier snarare än som ett konkurrenskraftigt alternativ till etablerade betalningslösningar. Detta kan även relateras till Transaction Cost Theory, där ett motiv i vissa fall är att minska kostnader kopplade till betalningshantering och mellanhänder (Rindfleisch, 2019).

De risker som identifieras i studien överensstämmer också med tidigare forskning. Värdevolatilitet, regulatorisk oklarhet och teknisk komplexitet framhålls återkommande som centrala hinder för adoption av Bitcoin som betalningsmedel (Stegäroiu, 2018; Gajdek & Kozak, 2019; Riksbanken, 2021). Särskilt prisvolatiliteten skapar problem för företagens prissättning och finansiella planering, vilket är särskilt problematiskt i e-handelsmiljöer där stabila betalningsflöden är avgörande. Detta stödjer Perceived Risk Theory, där upplevda risker i hög grad påverkar företagets vilja att acceptera tekniken (Florea, 2014). Samtidigt bekräftar resultaten diffusionsteoretiska antaganden om att hög komplexitet kan hämma adoption (Rogers, 2003). Samtidigt visar både tidigare forskning och denna studie att Bitcoin har vissa tekniska och strukturella fördelar, såsom möjligheten till lägre transaktionskostnader, skydd mot chargebacks genom irreversibla betalningar samt internationella transaktioner utan finansiella mellanhänder (Stegäroiu, 2018; Gajdek & Kozak, 2019; Ginez, 2019). Resultaten indikerar dock, i likhet med Hayashi och Routh (2025), att dessa fördelar får begränsad praktisk betydelse i den svenska kontexten där etablerade betalningssystem redan erbjuder hög effektivitet. Ur ett perspektiv baserat på Transaction Cost Theory innebär detta att Bitcoins potentiella kostnadsfördelar inte blir tillräckligt betydande i en miljö där befintliga lösningar redan håller transaktionskostnader och friktion på en låg nivå (Rindfleisch, 2019).

5.3 Teoretiska implikationer

Studiens resultat bidrar till en fördjupad teoretisk förståelse av Bitcoin som betalningsmedel genom att sätta teknologisk innovation i relation till en kontext som redan präglas av hög digital mognad och effektiva betalningslösningar. Analysen visar att tekniska egenskaper såsom decentralisering, säkerhet och potentiella effektiviseringsvinster inte automatiskt leder till adoption. Detta indikerar att teknisk funktionalitet i sig har begränsad förklaringskraft i miljöer där befintliga system redan uppfattas som ändamålsenliga. Därmed aktualiseras behovet av att tolka etablerade innovationsteorier med större hänsyn till kontextuella förutsättningar, särskilt i välutvecklade e-handelsmiljöer.

Utifrån Diffusion of Innovations framträder Bitcoins begränsade spridning i svensk e-handel som ett tydligt exempel på hur avsaknaden av upplevd relativ fördel kan bromsa adoptionsprocesser (Rogers, 2003). Studien visar att både företag och konsumenter i Sverige redan använder betalningslösningar som uppfattas som snabba, stabila, kostnadseffektiva och enkla att använda. I jämförelse med dessa framstår Bitcoin inte som ett tydligt förbättrat alternativ, utan snarare som ett betalningsmedel vars egenskaper inte adresserar något uttalat problem i det befintliga betalningslandskapet. Detta bekräftar ett centralt antagande inom diffusionsteorin, nämligen att innovationers spridning är beroende av hur deras fördelar uppfattas i relation till existerande lösningar, snarare än av deras tekniska potential i absoluta termer.

Studien bidrar därmed till att nyansera diffusionsteorin genom att visa hur spridningen av nya teknologier kan hämmas på mogna marknader. När grundläggande behov redan tillgodoses av etablerade system blir det svårt för nya innovationer att etablera en tydlig relativ fördel, vilket i sin tur försvårar övergången från tidiga användare till bredare adoption. Resultaten indikerar således att hög teknologisk utvecklingsnivå inte nödvändigtvis fungerar som en katalysator för innovation, utan i vissa fall snarare kan verka dämpande på spridningen av nya teknologiska lösningar. Därmed utvecklar studien diffusionsteorin genom att visa att en teknologiskt avancerad marknad inte alltid är mer mottaglig för ny teknik, utan också kan vara mer selektiv (Rogers, 2003).

Resultaten visar även att upplevd komplexitet har en avgörande betydelse för hur Bitcoin bedöms i adoptionsprocessen. Den tekniska logik som omgärdar Bitcoin, med krav på hantering av digitala plånböcker, privata nycklar och irreversibla transaktioner, skapar en högre tröskel för användning än vad som är fallet för etablerade betalningslösningar. Även i en kontext som kännetecknas av hög digital kompetens och vana vid tekniska system, såsom den svenska, framstår denna komplexitet som svår att motivera i relation till den nytta som betalningsmedlet upplevs tillföra. Detta bidrar till att förklara varför tekniskt kunniga användare inte nödvändigtvis uppfattar Bitcoin som ett attraktivt alternativ. Ur ett teoretiskt perspektiv ger detta stöd åt diffusionsteorins syn på komplexitet som ett relationellt snarare än absolut begrepp (Rogers, 2003). Teknikers svårighetsgrad bedöms inte isolerat, utan i jämförelse med befintliga lösningar. När alternativa betalningssystem redan uppfattas som enkla, tillförlitliga och effektiva kan även en tekniskt avancerad användargrupp uppleva en ny teknik som onödigt krävande, särskilt om det saknas ett tydligt mervärde.

Samtidigt visar resultaten att risk inte bara fungerar som ett praktiskt hinder, utan också som en central teoretisk förklaringsfaktor bakom den begränsade adoptionen. Utifrån Perceived Risk Theory kan företagens återhållsamhet förstås som ett resultat av att Bitcoin förknippas med flera typer av osäkerhet, såsom finansiell risk genom prisvolatilitet, funktionell risk genom teknisk komplexitet och praktisk risk genom osäkerhet kring återbetalningar, reglering och operativ hantering (Florea, 2014). Studien visar därmed att även om en innovation uppvisar vissa potentiella fördelar, kan höga nivåer av upplevd risk minska viljan att ta den i bruk. Detta innebär att adoption inte enbart bör förstås utifrån upplevd nytta, utan också utifrån hur potentiella användare väger fördelar mot osäkerhet och möjliga negativa konsekvenser.

Studien bidrar därmed till Perceived Risk Theory genom att visa hur olika typer av risk samverkar i företags bedömningar av Bitcoin som betalningsmedel. Det handlar inte enbart om en isolerad oro för prisfluktuationer, utan om en bredare samlad riskbild där ekonomisk osäkerhet, teknisk svårighet och osäkerhet kring processer och ansvar förstärker varandra. I en svensk e-handelskontext, där stabilitet, tydlighet och förutsägbarhet är särskilt viktiga, blir denna samlade riskbild extra betydelsefull. Resultaten visar därmed att upplevd risk inte bör förstås som ett perifert hinder, utan som en central mekanism i företags beslut att avstå från att acceptera Bitcoin (Florea, 2014).

Vidare har studien teoretiska implikationer i relation till Transaction Cost Theory. Resultaten visar att Bitcoin i teorin kan erbjuda vissa transaktionsrelaterade fördelar, såsom lägre betalningsrelaterade kostnader, minskat beroende av finansiella mellanhänder och skydd mot chargebacks genom irreversibla transaktioner. Detta ligger i linje med Transaction Cost Theory, som framhåller att

organisatoriska och tekniska arrangemang blir attraktiva när de reducerar kostnader för transaktioner och samordning (Rindfleisch, 2019). Samtidigt visar studien att dessa potentiella fördelar inte automatiskt leder till adoption, eftersom deras betydelse måste bedömas i relation till redan existerande lösningar.

I den svenska e-handelskontexten erbjuder etablerade betalningssystem redan hög effektivitet, låga friktioner och välfungerande processer. Därmed blir Bitcoins potentiella bidrag till minskade transaktionskostnader mindre tydligt i praktiken. Resultaten indikerar således att bitcoin i teorin kan reducera vissa kostnader, men om den samtidigt medför nya kostnader i form av administrativ hantering, osäkerhet, behov av särskild kompetens eller svårigheter i redovisning och prissättning, blir den samlade effektiviseringsvinsten begränsad (Rindfleisch, 2019). Studien visar därmed att transaktionskostnader inte enbart handlar om direkta betalningsavgifter, utan även om organisatoriska och praktiska kostnader som uppstår i samband med införande och användning.

Sammantaget bidrar studien till teorin genom att visa att Bitcoins begränsade adoption i svensk e-handel inte enbart kan förstås utifrån en faktor, utan snarare genom samspelet mellan upplevd relativ fördel, upplevd risk och transaktionskostnadsrelaterade överväganden. Diffusion of Innovations förklarar varför Bitcoin har svårt att spridas när dess relativa fördel upplevs som svag och dess komplexitet som hög (Rogers, 2003). Perceived Risk Theory förklarar varför osäkerheter kring volatilitet, reglering och operativ hantering verkar hämmande på adoptionen (Florea, 2014). Transaction Cost Theory förklarar varför de potentiella kostnadsfördelarna inte får tillräckligt genomslag i en kontext där befintliga betalningssystem redan fungerar effektivt (Rindfleisch, 2019). Detta understryker vikten av att analysera teknologisk innovation i relation till befintliga system, användarnas upplevda nytta, upplevda risk och de kostnader som följer av att införa och använda tekniken.

5.4 Praktiska implikationer för svenska e-handelsföretag

Studiens resultat ger vägledning för svenska e-handelsföretag som överväger att acceptera Bitcoin som betalningsalternativ. En central slutsats är att Bitcoin i dagsläget inte bör ses som ett standardiserat inslag i betalningsutbudet, utan snarare som ett selektivt och strategiskt val. Huruvida Bitcoin tillför värde beror i hög grad på företagets affärsmodell, kundsegment, internationella exponering och marknadspositionering. Ur ett teoretiskt perspektiv är detta logiskt eftersom adoption i denna kontext inte drivs av bred funktionell överlägsenhet, utan av mer avgränsade överväganden kring nytta, risk och kostnad. För de flesta svenska e-handelsföretag, särskilt de som riktar sig mot en bred konsumentmarknad, framstår nyttan av att acceptera Bitcoin som begränsad. Det svenska betalningslandskapet präglas av hög digital mognad där etablerade lösningar som kortbetalningar och Swish redan erbjuder snabba och tillförlitliga betalningar. I denna miljö framstår Bitcoins relativa fördelar som svaga, särskilt ur ett kundperspektiv. Studien indikerar därför att ett införande i många fall varken förbättrar kundupplevelsen eller ökar efterfrågan och försäljning. Detta överensstämmer med diffusionsteorins antagande att adoption försvåras när en innovation inte upplevs ge tydliga förbättringar jämfört med befintliga alternativ (Rogers, 2003).

Resultaten visar även att införandet av Bitcoin kan innebära praktiska utmaningar. I stället för att förenkla betalningsprocessen kan tekniken skapa ökad administrativ komplexitet, krav på teknisk kompetens samt osäkerhet kring redovisning och skattehantering. Dessa utmaningar förstärks av otydliga regulatoriska ramverk, vilket gör det svårt för företag att bedöma konsekvenserna av ett införande. Detta illustrerar hur upplevd komplexitet kan hämma adoption enligt Diffusion of Innovations (Rogers, 2003), samtidigt som osäkerheterna ökar den upplevda risken i linje med Perceived Risk Theory (Florea, 2014).

När denna organisatoriska komplexitet kombineras med Bitcoins prisvolatilitet uppstår en risknivå som står i kontrast till många e-handelsföretags behov av stabila kassaflöden och förutsägbar

ekonomisk planering. Bitcoin kan därför uppfattas som ett osäkert inslag snarare än ett betalningsalternativ som skapar effektivitet eller värde. I sådana fall framstår det som mer rationellt att fortsätta använda etablerade betalningslösningar. Detta ligger i linje med Perceived Risk Theory, där företagens återhållsamhet kan förstås som en följd av hur riskerna upplevs i relation till de möjliga fördelarna (Florea, 2014).

Samtidigt visar resultaten att Bitcoin kan ha relevans i vissa specifika sammanhang. E-handelsföretag som riktar sig till smala eller tydligt definierade kundsegment, exempelvis tekniskt kunniga, internationella eller innovationsorienterade konsumenter, kan i större utsträckning dra nytta av att erbjuda Bitcoin. I dessa fall har betalningsalternativet främst ett strategiskt värde genom att signalera teknisk öppenhet och bidra till differentiering. Bitcoin fungerar då som ett komplement riktat mot en begränsad men engagerad kundgrupp, snarare än som ett generellt betalningsmedel för den breda marknaden.

5.5 Metodologiska begränsningar och framtida forskning

En central begränsning i studien är att det empiriska materialet är relativt begränsat. Studien kombinerar visserligen sekundärdata i form av tidigare forskning, myndighetsrapporter och branschpublikationer med primärdata från en enkätundersökning samt två e-postintervjuer, men omfattningen av primärdatan är begränsad. Detta innebär att studien endast i viss utsträckning fångar företags aktuella erfarenheter, resonemang och praktiska utmaningar i realtid. Enkäten ger en bredare bild av uppfattningar inom branschen, medan e-postintervjuerna bidrar med fördjupade insikter, men det begränsade antalet intervjuer innebär att variationen i perspektiv är begränsad.

Vidare innebär valet av systematisk litteraturstudie som central metod att analysen i stor utsträckning fokuserar på övergripande mönster, strukturer och återkommande teman i forskningsfältet. Mer detaljerade operativa aspekter, såsom teknisk implementering, interna arbetsprocesser eller praktiska konsekvenser för kundsupport och betalningshantering, kan därmed endast behandlas indirekt. Studien ger således en analytisk helhetsbild snarare än en detaljerad beskrivning av hur Bitcoin används i enskilda e-handelsverksamheter.

En ytterligare begränsning rör studiens geografiska avgränsning till Sverige. Det svenska betalningssystemet kännetecknas av hög digitalisering, stark institutionell tillit och välutvecklade finansiella infrastrukturer. Dessa förutsättningar påverkar både företags och konsumenters incitament att använda alternativa betalningsmedel. Resultaten bör därför inte okritiskt överföras till andra länder eller marknader där banktillgång, betalningsinfrastruktur eller institutionell stabilitet ser annorlunda ut. I sådana kontexter kan Bitcoins funktion och relevans vara väsentligt annorlunda. Därtill bör studiens tidsmässiga begränsning beaktas. Kryptovalutor och digitala betalningssystem utvecklas snabbt, både tekniskt och regulatoriskt. Förändringar i lagstiftning, marknadsstruktur eller teknisk standardisering kan på relativt kort tid påverka de förutsättningar som analyseras i studien. Resultaten ska därför förstås som en analys av ett aktuellt kunskapsläge snarare än som långsiktigt giltiga slutsatser.

Mot bakgrund av dessa begränsningar finns flera möjligheter för framtida forskning. En viktig förutsättning vore att genomföra mer omfattande empiriska studier, exempelvis genom fler intervjuer eller större enkätundersökningar med svenska e-handelsföretag, för att ytterligare fördjupa förståelsen för hur strategiska och operativa överväganden kring kryptobetalningar ser ut i praktiken. Även studier med fokus på konsumenter kan bidra med en mer fördjupad förståelse för betalningspreferenser, riskuppfattningar och faktorer som påverkar faktisk användning.

Vidare kan jämförande studier mellan olika länder eller marknader ge värdefulla insikter i hur institutionella, kulturella och regulatoriska skillnader påverkar adoptionen av Bitcoin som betalningsmedel. Slutligen skulle longitudinella studier kunna belysa hur förändringar över tid,

exempelvis i reglering, teknik eller konsumentbeteenden, påverkar kryptovalutors roll inom e-handel och huruvida deras funktion utvecklas från nischfenomen till mer etablerade betalningsalternativ.

6. Slutsatser och rekommendationer

Detta kapitel sammanfattar studiens huvudsakliga slutsatser och presenterar rekommendationer baserade på de analyserade resultaten.

6.1 Slutsatser

Denna studie har haft som övergripande mål att undersöka hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoin som betalningsmetod, med fokus på upplevda möjligheter, praktiska hinder och upplevda risker, samt vilken roll Bitcoin uppfattas ha inom svensk e-handel.

Analysen har genomförts med fokus på tekniska, ekonomiska och operationella dimensioner, samt på de risker och osäkerheter som omgärdar kryptobetalningar i en svensk e-handelskontext. Utifrån den systematiska litteraturstudien och den egen inhämtade empiri i form av en enkätundersökning och e-post-intervju kan man genom den samlade analysen dra flera viktiga slutsatser för att besvara forskningsfrågorn och uppfylla studiens syfte.

6.1.1 Forskningsfråga 1: Transaktionskostnader, resursanvändning och mellanhänder

Den första forskningsfrågan behandlar hur införandet av Bitcoin påverkar transaktionskostnader, resursanvändning och behovet av mellanhänder i svenska e-handelsföretag. Utifrån ett teoretiskt perspektiv, med stöd i Transaction Cost Theory, framstår Bitcoin som en teknologi med potential att reducera beroendet av finansiella mellanhänder genom sin decentraliserade struktur. Detta skulle i teorin kunna bidra till lägre transaktionskostnader, minskade avgifter samt en mer direkt betalningsprocess mellan företag och kund.

Studiens resultat visar dock att dessa potentiella fördelar i stor utsträckning förblir teoretiska i den svenska e-handelskontexten. Etablerade betalningslösningar, såsom kortbetalningar och Swish, upplevs redan som mycket effektiva, stabila och väl integrerade i företagens befintliga system. Dessa lösningar erbjuder dessutom hög användarvänlighet, snabb transaktionshantering och ett starkt institutionellt stöd, vilket innebär att Bitcoin inte framstår som ett alternativ som tillför någon tydlig operativ effektivisering.

Vidare framkommer att införandet av Bitcoin snarare kan medföra nya typer av kostnader och resurskrav. Den höga prisvolatiliteten innebär en betydande ekonomisk osäkerhet, vilket försvårar prissättning, redovisning och finansiell planering. Företag kan exempelvis behöva hantera valutarisken genom omedelbar konvertering till fiatvaluta, vilket i sig genererar ytterligare kostnader och administrativa processer. Därtill tillkommer tekniska integrationskostnader, behov av intern kompetens samt ökade krav på säkerhet och övervakning av betalningsflöden.

Sammantaget visar studien att de potentiella kostnadsbesparingarna kopplade till minskat beroende av mellanhänder i stor utsträckning neutraliseras, eller till och med överstigs, av nya risk- och hanteringsrelaterade kostnader. Bitcoin bidrar därmed i begränsad utsträckning till att effektivisera transaktionskostnader eller resursanvändning i praktiken. Mot denna bakgrund framstår Bitcoin främst som ett strategiskt komplement snarare än ett funktionellt alternativ till etablerade betalningslösningar inom svensk e-handel.

6.1.2 Forskningsfråga 2: Bitcoin som innovation

Den andra forskningsfrågan behandlar hur svenska e-handelsföretag uppfattar Bitcoin som innovation, vilket analyseras med utgångspunkt i Diffusion of Innovations. Resultaten indikerar att Bitcoin i viss utsträckning tillskrivs ett strategiskt och symboliskt värde, särskilt genom möjligheten att signalera innovationsförmåga och differentiera sig på marknaden. Detta är särskilt framträdande bland företag som riktar sig till nischade kundsegment, exempelvis teknikintresserade eller kryptoorienterade konsumenter, där acceptans av Bitcoin kan bidra till varumärkesprofilering och legitimitet inom dessa grupper.

Trots detta visar studien att Bitcoins relativa fördel i förhållande till etablerade betalningslösningar upplevs som begränsad. De funktionella fördelar som lyfts fram i litteraturen, såsom lägre kostnader och ökad autonomi, realiserar inte i någon större utsträckning i praktiken. I stället framstår Bitcoin som mindre kompatibelt med befintliga organisatoriska rutiner, tekniska system och kunders betalningsvanor. Den upplevda komplexiteten utgör ytterligare ett betydande hinder. Implementeringen av Bitcoin kräver teknisk kunskap, anpassning av betalningssystem samt hantering av säkerhetsaspekter, vilket ökar tröskeln för adoption. Samtidigt är möjligheten att testa teknologin i begränsad skala relativt låg, och dess effekter är inte alltid tydligt observerbara, vilket ytterligare hämmar spridningen enligt diffusionsteorin.

En central faktor som påverkar adoptionen är den begränsade efterfrågan från konsumenter. Eftersom betalningsmetoder i hög grad styrs av användarbeteenden och etablerade normer, bidrar den låga användningen av Bitcoin bland konsumenter till att företagets incitament att implementera teknologin förblir svaga.

Sammanfattningsvis visar studien att Bitcoin som innovation har ett visst strategiskt och symboliskt värde, men att dess praktiska användbarhet begränsas av låg kompatibilitet, hög komplexitet och svag marknadsefterfrågan. Dessa faktorer samverkar till att hämma dess spridning och adoption inom svensk e-handel.

6.1.3 Forskningsfråga 3: Upplevda risker

Den tredje forskningsfrågan behandlar vilka risker svenska e-handelsföretag uppfattar i samband med att acceptera Bitcoin som betalningsmetod. Med utgångspunkt i Perceived Risk Theory framträder risk som en central faktor som påverkar företagets beslut att avstå från implementering.

Studiens resultat visar att prisvolatilitet uppfattas som den mest betydande risken. De kraftiga värdefluktuationerna innebär att företag exponeras för en hög finansiell osäkerhet, där värdet av en betalning kan förändras avsevärt på kort tid. Detta skapar svårigheter i såväl prissättning som ekonomisk planering och redovisning, vilket gör Bitcoin mindre attraktivt ur ett affärsperspektiv. Utöver den ekonomiska risken lyfts även regulatorisk osäkerhet fram som en central faktor. Otydliga regelverk kring beskattning, redovisning och konsumentskydd skapar osäkerhet kring hur Bitcoin ska hanteras inom ramen för gällande lagstiftning. Detta är särskilt problematiskt i en e-handelskontext där regelefterlevnad och kundskydd är avgörande.

Tekniska risker, såsom säkerhetsaspekter och systemkomplexitet, bidrar ytterligare till en negativ riskuppfattning. Därtill innebär Bitcoins irreversibla transaktioner en avsaknad av återbetalningsmöjligheter, vilket kan påverka kundernas förtroende negativt och försvåra hanteringen av reklamationer och tvister. Dessa risker står i kontrast till den svenska e-handelskontexten, som präglas av hög institutionell tillit och välfungerande, reglerade betalningssystem. I en sådan miljö framstår behovet av alternativa, decentraliserade betalningslösningar som begränsat, vilket ytterligare förstärker den negativa riskuppfattningen.

Sammanfattningsvis visar studien att de upplevda riskerna i stor utsträckning överstiger de potentiella fördelarna. Detta bidrar till att begränsa Bitcoins användning och förstärker dess position som en nischad och perifert använd betalningsmetod.

6.1.4 Sammanfattande slutsats

Sammanfattningsvis visar studiens resultat att Bitcoin i dagsläget har en mycket begränsad praktisk betydelse som betalningsmedel inom svensk e-handel. Trots att teknologin i teorin erbjuder vissa fördelar, såsom minskat beroende av mellanhänder och möjligheter till innovation, realiserar dessa inte i någon större utsträckning i praktiken. Analysen visar att etablerade betalningslösningar redan uppfyller de krav som ställs på effektivitet, säkerhet och användarvänlighet, vilket minskar behovet av alternativa lösningar. Samtidigt bidrar faktorer såsom låg konsumentefterfrågan, hög upplevd risk och teknisk komplexitet till att begränsa Bitcoins genomslag.

Bitcoin bör därför främst förstås som ett strategiskt komplement med ett visst symboliskt och varumärkesmässigt värde, snarare än som ett funktionellt, konkurrenskraftigt eller etablerat betalningsalternativ i svensk e-handel.

6.2 Rekommendationer

Med utgångspunkt i studiens resultat kan ett antal rekommendationer riktas till företag, beslutsfattare och framtida forskning. Dessa bygger på analysen av Bitcoins nuvarande position i svensk e-handel och syftar till att bidra till mer informerade och långsiktigt hållbara beslut kring användning, reglering och kunskapsutveckling. Rekommendationerna är kontextbundna till den svenska e-handelsmiljön och dess institutionella förutsättningar.

För svenska e-handelsföretag framstår det som mest ändamålsenligt att prioritera etablerade digitala betalningslösningar som redan är väl förankrade hos konsumenterna. Betalningsalternativ som kombinerar användarvänlighet, stabilitet och konsumentskydd är centrala för kundupplevelsen i e-handel. I en miljö där kunder förväntar sig snabba och friktionsfria betalningar kan mer komplexa eller ovanliga lösningar skapa osäkerhet och påverka både konverteringsgrad och förtroende negativt.

Företag som ändå överväger att acceptera Bitcoin bör göra detta försiktigt och i begränsad skala. Bitcoin bör snarare ses som ett kompletterande betalningsalternativ med strategiskt eller symboliskt värde än som en ersättning för etablerade system. Ett införande bör föregås av en noggrann analys av tekniska krav, organisatoriska konsekvenser och riskexponering. Riskhantering är särskilt viktig. Företag bör ha tydliga rutiner för hantering av betalningar, exempelvis genom att snabbt växla mottagna belopp till fiatvaluta för att minska effekterna av prisvolatilitet. Även riktlinjer för bokföring, redovisning och kundärenden behöver vara tydligt definierade för att undvika ekonomiska eller administrativa problem.

En central rekommendation är också att företag analyserar sin kundbas innan kryptobetalningar införs. Om efterfrågan saknas finns risk att Bitcoin skapar ökad komplexitet och kostnader utan motsvarande affärsnytta. Beslut om betalningslösningar bör därför baseras på faktiska kundbeteenden snarare än på tekniskt intresse eller diskurser om innovation. För vissa nischade företag kan förutsättningarna dock vara annorlunda. Företag med internationell inriktning, teknikorienterad målgrupp eller stark koppling till digital innovation kan i större utsträckning dra nytta av Bitcoin som ett sätt att differentiera sig och signalera innovationsförmåga. I sådana fall är det viktigt att betalningsvillkor, risker och begränsningar kommuniceras tydligt till kunderna.

För beslutsfattare och regulatoriska aktörer pekar resultaten på behovet av tydligare regelverk kring kryptovalutor. Klarare riktlinjer för beskattning, redovisning, ansvar och konsumentskydd kan minska den institutionella osäkerheten och göra det lättare för företag att fatta välgrundade beslut. Samtidigt

bör regleringen utformas balanserat så att den inte hämmar innovation, samtidigt som frågor om energiförbrukning, hållbarhet och samhällsekonomiska konsekvenser beaktas.

Studien pekar även på behov av vidare forskning. För att bättre förstå Bitcoins roll i svensk e-handel rekommenderas studier baserade på primärdata, exempelvis intervjuer med e-handelsföretag, betalningsleverantörer och konsumenter. Sådan empiri kan ge insikter i praktiska erfarenheter, beslutsprocesser och faktisk användning. Jämförande analyser mellan Bitcoin och andra digitala betalningslösningar utgör också ett viktigt forskningsområde. Särskilt relevant är att analysera skillnader mellan Bitcoin och mer värdestabila alternativ, såsom stablecoins eller digitala centralbanksvalutor, för att förstå hur teknisk design, reglering och institutionell förankring påverkar faktorer som användbarhet, tillit och adoption.

Sammantaget visar studien att Bitcoin i nuläget har en begränsad men inte obetydlig roll i svensk e-handel. För företag innebär detta att eventuell acceptans bör ske försiktigt, med tydliga strategier för riskhantering och en realistisk bedömning av kundernas efterfrågan. I dagsläget framstår kryptobetalningar främst som ett strategiskt eller symboliskt inslag snarare än en central del av betalningsinfrastrukturen. För beslutsfattare är utvecklingen av tydliga och förutsägbara regelverk avgörande för att minska institutionell osäkerhet och skapa bättre förutsättningar för både företag och konsumenter. Samtidigt krävs en balans mellan att möjliggöra innovation och att beakta samhälleliga och miljömässiga hänsyn.

Slutligen bör framtida forskning i högre grad kombinera litteraturbaserade analyser med empiriska studier av aktörer på den svenska marknaden. Genom att integrera sådana perspektiv kan forskningen bidra till en mer nyanserad förståelse av hur kryptoteknik potentiellt kan integreras i framtidens betalningssystem.

Referenser

- Adams, R. J., Smart, P. & Huff, A. S. (2017). Shades of grey: Guidelines for working with the grey literature in systematic reviews for management and organizational studies. *International Journal of Management Reviews*, 19(4), 432–454. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12102>
- Amini, M. & Jahanbakhsh Javid, N. (2023). A multi-perspective framework established on diffusion of innovation theory and technology, organization and environment framework toward supply chain management system based on cloud computing technology for small and medium enterprises. *International Journal of Information Technology and Innovation Adoption*, 11, 1217–1234. <https://doi.org/10.1504/IJTIA.2023.10051563>
- Alvesson, M. & Sköldbäck, K. (2017a). *Reflexive methodology: New vistas for qualitative research* (3rd ed.). Sage.
- Alvesson, M. & Sköldbäck, K. (2017b). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Baeckström, Y., Jalan, A. & Matkovskyy, R. (2025). Individual investor trust and cryptocurrency participation. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2025.101065>
- Bryman, A. & Bell, E. (2003). *Business research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2018a). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2018b). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3 uppl.). Malmö: Liber.
- Denny, H. & Disemadi, H. S. (2022). Cryptocurrencies as digital payment media: Opportunities and challenges. *Law and Justice*, 7(2), 128–142. <https://doi.org/10.32507/lj.v7i2.1543>
- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3., rev. och uppdaterade uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson Barajas, K., Forsberg, C. & Wengström, Y. (2013). *Systematiska litteraturstudier i utbildningsvetenskap: vägledning vid examensarbeten och vetenskapliga artiklar*. Stockholm: Natur & Kultur.
- European Parliament and Council of the European Union (2016). Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation). *Official Journal of the European Union*, L119, 1–88.
- Fiedler, L. & Uney, Y. (2018). *Bitcoin i kassan: En studie om företags motiv till att acceptera Bitcoin som betalningsmetod*. Södertörns högskola. (Hämtad: 14 februari 2026)
- Florea, D.-L. (2014). A theory of consumer's perceived risk under the halo effect. *Academy of Economic Studies*, Bucharest. <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/54296/>. Hämtad: 10 februari 2026)

- Gajdek, S. & Kozak, S. (2019). Bitcoin as an electronic payment tool. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach*, 47(120), 33–39. <https://doi.org/10.34739/zn.2019.47.03>
- Ginez, F. (2019). Bitcoin versus traditional payment systems: Is one more effective than the other? *WisdomTree Market Insight*. <https://www.wisdomtree.eu/>. (Hämtad: 12 februari 2026)
- Grassman, R., Bracamonte, V., Davis, M. & Sato, M. (2021). Attitudes to cryptocurrencies: A comparative study between Sweden and Japan. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101729>
- Hayashi, F. & Routh, A. (2025). Financial literacy, risk tolerance, and cryptocurrency ownership in the United States. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 46, 101060. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2025.101060>
- Hileman, G. (2019). State of Stablecoins. SSRN. Tillgänglig: <https://www.econbiz.de/Record/state-of-stablecoins-2019-hileman-garrick/10014361920> (Hämtad: 18 februari 2026)
- Jonker, N. (2018). What drives Bitcoin adoption by retailers? Preprint. De Nederlandsche Bank. Tillgänglig: https://www.researchgate.net/publication/323560936_What_drives_Bitcoin_adoption_by_retailers (Hämtad: 14 februari 2026).
- Kaur, M., Singh, D., Anand, A. & Singh, T. (2023). Do attributes of happy seeder technology influence its adoption speed? An investigation using duration analysis in Northern India. *International Journal of Agricultural Sustainability*, 21(1), 2198324. <https://doi.org/10.1080/14735903.2023.2198324>
- Kim, S.-I. & Kim, S.-H. (2020). E-commerce payment model using blockchain. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 13, 1673–1685. <https://doi.org/10.1007/s12652-020-02519-5>
- Marecki, K. & Wójcik-Czerniawska, A. (2019). Cryptocurrency market of Bitcoin and payment acceptability in e-commerce. *Proceedings of the International Scientific Conference on Economic and Social Development*, 298–305.
- Meho, L. I. (2006). E-mail interviewing in qualitative research: A methodological discussion. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(10), 1284–1295.
- Mukabi, C. & Vu, N.L. (2019). Cryptocurrency as a payment method in the retail industry: An application of diffusion of innovation theory (DOI) on the characteristics of Bitcoin: the case of Bitrefill. Kandidatuppsats. Jönköping University, Jönköping International Business School. Tillgänglig: <https://hj.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1372518> (Hämtad: 24 februari 2026)
- Nakamoto, S. (2008). *Bitcoin: A peer-to-peer electronic cash system*. Tillgänglig: <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf> (Hämtad: 12 februari 2026).
- Navarro, L., Mansilla-Lopez, J. & Cipriano, C. (2019). Technological model for cryptocurrency payments in e-commerce. *Proceedings of the International Conference on Information Systems and Technologies (ICIST)*.
- Odoi-Lartey, B. & Asante, M. (2016). Demystifying BitCoin as an E-Commerce Payment Method. Kwame Nkrumah University of Science and Technology. Tillgänglig: https://www.researchgate.net/publication/303524066_Demystifying_BitCoin_as_an_E-Commerce_Payment_Method (Hämtad: 4 februari 2026).

Okoli, C. (2015). A guide to conducting a standalone systematic literature review. *Communications of the Association for Information Systems*, 37(43). <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03743>

Redžović, M. & Novaković, J. (2016). The Impact of Virtual Money on E-Commerce. *Proceedings of the International Scientific Conference Sinteza 2016 – ICT and E-Business Related Research*, 474–478.

Riksbanken (2021). *Betalningsrapport 2021*. Tillgänglig: <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/betalningsrapport/2021/svenska/betalningsrapport-2021.pdf> (Hämtad: 3 februari 2026).

Riksbanken (2022). *Betalningsrapport 2022*. Tillgänglig: <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/betalningsrapport/2022/svensk/betalningsrapport-2022.pdf> (Hämtad: 3 februari 2026).

Riksbanken (2025). *Betalningsrapport 2025*. Tillgänglig: <https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2025/> (Hämtad: 3 februari 2026).

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. 5 ed. New York: Free Press.

Rose, C. (2015). The evolution of digital currencies: Bitcoin, a cryptocurrency causing a monetary revolution. *International Business & Economics Research Journal*, 14(4), 617–622.

Scott, W. R. (2004). *Institutional theory: Contributing to a theoretical research program*. Stanford University.

Stegăroiu, C.-E. (2018). The advantages and disadvantages of Bitcoin payments in the new economy. *Annals of the Constantin Brâncuși University of Târgu Jiu, Economy Series, Issue 1*. Tillgänglig: <http://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2018-01/> (Hämtad: 5 februari 2026).

Webster, J. & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS Quarterly*, 26(2), 13–23.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.

Yara, D. & Hanna, H. (2023). Attityder och hinder för användning av kryptovalutor som betalningsmedel. Södertörns högskola. Tillgänglig: <https://www.diva-portal.org/> (Hämtad: 28 februari 2026).

Bilagor

Följande bilagor innehåller material som ligger till grund för studiens empiriska analys. Bilagorna omfattar enkätundersökningen samt utdrag ur de e-postintervjuer som genomfördes med representanter från två svenska e-handelsföretag. Intervjuerna har strukturerats i fråga-svar-format för att underlätta läsningen. Mindre språkliga justeringar kan ha gjorts för tydlighet.

Bilaga 1: Enkätundersökning

Nedan presenteras de frågor som ställdes i enkätundersökningen.

1. Vilken är din nuvarande roll eller titel i företaget du arbetar på?

Svarstyp: Textsvar

2. Vilket ansvarsområde arbetar du främst inom?

Svarstyp: Textsvar

3. Inom vilken bransch verkar företaget du arbetar på?

Svarstyp: Textsvar

4. Hur stor är företagets ungefärliga årliga omsättning?

Svarstyp: Textsvar

5. Hur väl anser du att du känner till Bitcoin och kryptovalutor i allmänhet? Beskriv kort din kunskapsnivå.

Svarstyp: Textsvar

6. Diskuteras kryptovalutor eller Bitcoin inom er organisation?

Svarstyp: Textsvar

7. Hur relevant anser du att Bitcoin eller kryptovalutor är för er verksamhet idag?

Svarstyp: Textsvar

8. Vilka potentiella fördelar ser du med Bitcoin som betalningsmetod i svensk e-handel?

(t.ex. lägre avgifter, snabbare betalningar, internationella betalningar)

Svarstyp: Textsvar

9. Hur kompatibel tror du att Bitcoin är med ert företags nuvarande betalningssystem och arbetssätt?

Svarstyp: Textsvar

10. Hur komplex eller svår anser du att implementeringen av Bitcoin som betalningsmetod skulle vara för ert företag?

Svarstyp: Textsvar

11. Hur viktigt skulle det vara för er organisation att kunna testa Bitcoin i mindre skala innan ett eventuellt införande?

Svarstyp: Textsvar

12. Hur tror du att införandet av Bitcoin skulle kunna påverka företagets transaktionskostnader eller betalningsprocesser?

Svarstyp: Textsvar

13. Vilka faktorer är viktigast för ert företag vid val av betalningslösningar?

Svarstyp: Textsvar

14. Vilka risker upplever du främst med att acceptera Bitcoin som betalningsmetod?

(t.ex. volatilitet, regulatorisk osäkerhet, säkerhetsrisker)

Svarstyp: Textsvar

15. Hur påverkar dessa risker ert företags inställning till att eventuellt införa Bitcoin som betalningsmetod?

Svarstyp: Textsvar

Bilaga 2: Missivbrev inför enkätundersökning

Hej,

Jag heter Ivar Lindvall och studerar företagsekonomi vid Södertörns högskola. Inom ramen för min C-uppsats genomför jag en studie om Bitcoin som betalningsmetod i svensk e-handel och om den kan ses som ett strategiskt komplement eller ett begränsat betalningsalternativ ur ett företagsperspektiv. Syftet med enkäten är att undersöka hur företag inom svensk e-handel ser på Bitcoin som möjlig betalningslösning. Enkäten innehåller frågor om din roll i företaget, företagets bransch och storlek samt hur väl du känner till Bitcoin och kryptovalutor.

Vidare ställs frågor om huruvida kryptovalutor diskuteras inom organisationen och hur relevanta dessa anses vara för företagets verksamhet idag. Enkäten behandlar också vilka potentiella fördelar företag kan se med Bitcoin som betalningsmetod, exempelvis lägre transaktionsavgifter, snabbare betalningar eller möjligheter till internationella betalningar.

Utöver detta innehåller formuläret frågor om hur kompatibel Bitcoin kan vara med företagets nuvarande betalningssystem, hur komplex implementeringen skulle kunna vara samt hur ett eventuellt införande skulle kunna påverka företagets betalningsprocesser och transaktionskostnader. Enkäten berör även vilka faktorer som är viktigast för företag vid val av betalningslösningar samt vilka risker som uppfattas med att acceptera Bitcoin, exempelvis volatilitet, regulatorisk osäkerhet och säkerhetsrisker. Ditt deltagande är frivilligt och alla svar behandlas konfidentiellt. Resultaten kommer endast att användas i forskningssyfte och presenteras på ett sätt där enskilda personer eller företag inte kan identifieras. Enkäten tar cirka 5–10 minuter att genomföra. Jag skulle verkligen uppskatta din medverkan, då dina svar bidrar till ökad kunskap om hur företag inom svensk e-handel förhåller sig till nya betalningsteknologier. Tack för ditt eventuella deltagande!

Vänliga hälsningar,
Ivar Lindvall
Student i Företagsekonomi
Södertörns högskola

Bilaga 3: Intervjusvar respondent 1 (Inet)

Företag: Inet

Intervjuform: E-postintervju

Datum: 2026-02-03

Fråga 1: Har ert företag övervägt eller infört Bitcoin som betalningsmedel?

Svar:

Ja, vi accepterar Bitcoin som betalningsmetod i vår webbutik. Det är ett av flera betalningsalternativ som finns tillgängliga för våra kunder vid checkout.

Fråga 2: Vilka faktorer låg bakom beslutet att acceptera Bitcoin?

Svar:

Vi vill ge våra kunder så många betalsätt som möjligt. Genom att erbjuda flera betalningsalternativ kan vi möta olika kundpreferenser och ge kunderna större flexibilitet i hur de vill genomföra sina köp.

Fråga 3: Ser ni Bitcoin som ett centralt betalningsmedel eller som ett komplement till andra betalningsalternativ?

Svar:

Bitcoin är främst ett komplement till våra övriga betalningsalternativ och är inte tänkt att ersätta andra betalningslösningar. Traditionella betalningsmetoder används fortfarande i betydligt större utsträckning.

Fråga 4: Hur upplever ni efterfrågan från kunder när det gäller betalning med Bitcoin?

Svar:

Efterfrågan finns, men den är relativt begränsad jämfört med mer etablerade betalningsmetoder. Det är en mindre andel av kunderna som använder Bitcoin, men vi vill ändå erbjuda möjligheten för de kunder som föredrar det.

Fråga 5: Vilka risker eller utmaningar ser ni med att använda Bitcoin som betalningsmedel?

Svar:

Det finns vissa tekniska och administrativa aspekter att hantera, men i praktiken fungerar det bra som ett kompletterande betalningsalternativ. Eftersom det är en mindre del av betalningarna påverkar det inte verksamheten i någon större utsträckning.

Bilaga 4: Intervjusvar respondent 2 (Bokus)

Företag: Bokus

Intervjuform: E-postintervju

Datum: 2026-02-05

Fråga 1: Har ert företag övervägt eller infört Bitcoin som betalningsmedel?

Svar:

Vi har inte övervägt Bitcoin som ett betalmedel och har inte detta uppe i dagsläget som ett alternativ att utvärdera i närtid. Fokus ligger i stället på de betalningslösningar som i dag används mest av våra kunder.

Fråga 2: Vilka faktorer skulle kunna påverka ett beslut att acceptera Bitcoin i framtiden?**Svar:**

För att vi ska överväga att inkludera Bitcoin som betalmedel behöver det bli ett än mer accepterat och föredraget betalmedel för våra kunder. Om efterfrågan från kunder skulle öka tydligt kan det bli aktuellt att titta närmare på frågan.

Fråga 3: Hur upplever ni efterfrågan från kunder när det gäller betalning med Bitcoin?**Svar:**

Vi upplever i dagsläget inte någon tydlig efterfrågan från våra kunder när det gäller att använda Bitcoin som betalningsmetod. De betalningsalternativ som erbjuds i dag uppfyller i stor utsträckning kundernas behov.

Fråga 4: Ser ni Bitcoin som ett möjligt komplement till befintliga betalningslösningar?**Svar:**

I nuläget är det inget alternativ som vi utvärderar. Om betalningslandskapet förändras eller kundernas preferenser utvecklas kan det däremot vara något som diskuteras i framtiden.

Fråga 5: Vilka risker eller utmaningar ser ni med att använda Bitcoin som betalningsmedel?**Svar:**

Volatiliteten i valutan, regulatorisk osäkerhet och administrativ komplexitet är några utmaningar eller risker som jag kan tänka mig finnas. Dessa faktorer kan göra det svårare att hantera betalningar och skapa osäkerhet kring hur systemet skulle fungera i praktiken.

