



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS**

Digitaliseringens påverkan på relationen mellan revisor och klient

En analys av tidigare forskning

Arisha, Abdelkarim
Dragosavljevic, Stefan
Varli, Daniella

**Akademien för Ekonomi, Samhälle och
Teknik**

Kurs: Kandidatuppsats i företagsekonomi, 15 hp
Kurskod: FOA300

Handledare: Esbjörn Segelod
Datum: 2020-06-07

Abstract

Date: June 7th, 2020

Level: Bachelor thesis in Business Administration, 15 cr

Institution: School of Business, Society and Engineering, Mälardalen University

Authors: Abdelkarim Arisha Stefan Dragosavljevic Daniella Varli
(97/08/19) (95/05/05) (98/10/08)

Title: The effect of digitalization on the relationship between auditor and client - An analysis of previous research

Tutor: Esbjörn Segelod

Research: How has the digitalization affected the auditor's way of working and what consequences has this had on the relationship between auditor and client?

Purpose: The purpose of this literature study is to examine and analyze, based on existing studies and research, how the auditor's working methods have been affected in connection with digitalisation and the consequences this has had for the auditors' relationship with their clients. Furthermore, it is studied whether there are new factors that the auditor must adapt to.

Method: This literature study was conducted using a qualitative method. Secondary data such as peer-reviewed scientific articles, essays written by other authors, books and websites were collected for the study.

Conclusion: The paperwork has decreased as the auditors' work has become digital, which has streamlined the auditor's everyday work and the auditor now has more time to be available to his clients. The digitization has resulted in a reduction in the physical contact between the auditor and the client as they now use digital tools such as e-mail to communicate with each other. The consequence is that the relationship does not become as personal between the parties, which can lead to the long-term relationships becoming limited. The study found that communication is the cornerstone of a successful relationship between the auditor and the client.

Keywords: Digitalization, auditor, client relationship, communication, long-term relationship, independence, trust.

Sammanfattning

Datum: 7 juni 2020

Nivå: Kandidatuppsats i företagsekonomi, 15 hp

Akademi: Akademin för Ekonomi, Samhälle och Teknik (EST), Mälardalens högskola

Författare: Abdelkarim Arisha Stefan Dragosavljevic Daniella Varli
(97/08/19) (95/05/05) (98/10/08)

Titel: Digitaliseringens påverkan på relationen mellan revisor och klient - En analys av tidigare forskning

Handledare: Esbjörn Segelod

Forskningsfråga: Hur har digitaliseringen påverkat revisorns sätt att arbeta och vilka konsekvenser har det medfört på relationen mellan revisor och klient?

Syfte: Syftet med denna litteraturstudie är att utifrån existerande studier och forskningar granska och analysera hur revisorns arbetssätt har påverkats i samband med digitaliseringen och vilka konsekvenser det medfört för revisorernas relation till sina klienter. Vidare studeras om det uppkommit nya faktorer som revisorn måste anpassa sig till.

Metod: Denna litteraturstudie har genomförts med en kvalitativ metod. Sekundärdata i form av vetenskapliga artiklar som är peer-reviewed, uppsatser skrivna av tidigare studenter, böcker och webbplatser insamlades till studien.

Slutsats: Pappersarbetet har minskat då revisorernas arbete har digitaliserats vilket har effektiviserat revisorns vardagliga arbete och revisorn har nu mer tid till att vara tillgänglig för sina klienter. Digitaliseringen har resulterat i att den fysiska kontakten mellan revisorn och klienten har minskat eftersom de numera använder sig av digitala hjälpmedel som mail för att kommunicera med varandra. Konsekvenserna är att relationen inte blir lika personlig mellan parterna som kan leda till att de långsiktiga relationerna kan komma att bli begränsade. I studien har det framkommit att kommunikationen är grundstenen för en lyckad relation mellan revisorn och klient.

Nyckelord: Digitalisering, revisor, klientrelation, kommunikation, långsiktiga relationer, oberoende, förtroende.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Esbjörn Segelod som har hjälpt oss att genomföra denna studie. Vi vill även tacka alla andra lärare och de opponenter som varit med och väglett oss under uppsatsskrivandet. Slutligen vill vi tacka våra familjer som har stöttat oss under denna period.

Eskilstuna, 7 juni 2020

Abdelkarim Arisha, Stefan Dragosavljevic och Daniella Varli

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	2
1.3 Syfte	3
1.4 Forskningsfråga	3
1.5 Avgränsning	3
2. Referensram	4
2.1 Traditionella revisorsrollen	4
2.2 Revisionsbranschen	5
2.3 Långsiktiga relationer, förtroende och kommunikation	5
2.4 Digitalisering	6
2.4.1 Digitaliseringens påverkan på revisorns roll	6
2.5 Relationsmarknadsföring	8
2.6 Customer relationship management	8
2.7 Sammanfattning av referensram	9
2.8 Analysmodell	10
3. Metod	11
3.1 Deduktiv ansats	11
3.2 Litteraturstudie med kvalitativ metod	11
3.3 Urval	12
3.3.1 Examensarbeten	12
3.3.2 Vetenskapliga artiklar	14
3.3.3 Webbssidor	17
3.4 Trovärdighet	18
3.4.1 Tillförlitlighet och pålitlighet	18
3.4.2 Källkritik	18
3.4.3 Etiska överväganden	19
4. Sammanställning av examensarbetena utifrån studiens påståenden	20
4.1 Framtagna påståenden utifrån studiens litteratur	20
4.2 För nära relation hotar oberoendet	20
4.3 Färre fysiska möten	21
4.4 Långsiktiga relationer och kommunikation	22
4.5 Digitalisering och långsiktiga relationer	22
4.6 Revisorns och klientens personliga egenskaper	24
5. Analys	25
5.1 För nära relation hotar oberoendet	26
5.2 Färre fysiska möten	27

5.3 Långsiktiga relationer och kommunikation	29
5.4 Digitalisering och långsiktiga relationer	30
5.5 Revisorns och klientens personliga egenskaper	32
6. Slutsats och avslutande reflektion	33
6.1 Slutsats	33
6.2 Avslutande reflektion	35
6.3 Studiens bidrag	36
6.4 Förslag till vidare forskning	37
Referenslista	38
Tabell- och figurförteckning	
Figur 1. Relationskretslopp (egen bearbetning)	10
Tabell 1. Examensarbeten som använts i litteraturstudien	12
Tabell 2. Vetenskapliga artiklar som använts i litteraturstudien	14
Tabell 3. Tidningsartiklar och webbsidor som använts i litteraturstudien	17
Tabell 4. Sammanfattning av studiens litteratur	25

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Revision härstammar från ordet “revidere” som har betydelsen “att se tillbaka” på latin (Moberg, 2003). Anledningen till varför begreppet kommer från detta latinska ord är enligt Moberg (2003) eftersom en revisor granskar ett företags årsredovisning genom att se tillbaka på deras tidigare siffror.

Revision innebär den bokföring, bokslut, årsredovisningar och annan granskning som genomförs på revisionsbyråer (Visma, 2018). Visma (2018) skriver att revision även är ett gemensamt begrepp för de fyra viktiga arbetsuppgifter som varje år upprepas av alla revisorer. Dessa fyra uppgifter är att lägga upp en plan för uppdragen de får från varje klient, att genomföra en internkontrollgranskning av bolagen, att kontrollera att bokslutet är korrekt utfört och att sedan se till att den information som anges i årsredovisningen stämmer (Visma, 2018). Visma (2018) skriver att med hjälp av resultat- och balansräkningen inom ett bolag granskar revisorn bolagets ekonomi och sammanställer det i form av en skriftlig revisionsberättelse. I revisionsberättelsen bekräftar revisorn efter varje räkenskapsår att företagets bokföring är pålitlig och att den har upprättats enligt god revisionssed och utifrån de lagar som gäller (Visma, 2018; FAR, u.å.). Revisionsberättelsen fungerar även som en redovisning av det som revisorerna har kontrollerat för att fullgöra den årliga granskningen inför bolagsstämman (Visma, 2018).

Den traditionella revisorsrollen är under utveckling och revisionsbranschen står inför en del utmaningar i samband med att samhället digitaliseras (Istner-Byman, 2019). Revisionsbranschen har och fortsätter fortfarande att utvecklas vilket innebär att revisorns vardagliga arbetssätt på revisionsbyråer redan har förändrats, men att de också kan förvänta sig att branschen kommer att påverkas ännu mer (Revisorsinspektionen, u.å.).

Wiklund (2018) berättar att digitalisering är ett begrepp som blivit alltmer förekommande för revisorerna, speciellt för de revisorer som arbetar på större revisionsbyråer med många anställda och klienter. Med digitalisering menas i detta fall automatisering, som innebär att en arbetsuppgift som annars genomförs manuellt numera görs med hjälp av datorer istället (Wiklund, 2018). Begreppet artificiell intelligens är också relevant och innebär att maskinens förmåga att kunna ta fram en analys av den information som matas in. Systemet drar nytta av denna förmåga eftersom det genomförs mer effektivt än när revisorer arbetar med det

traditionella arbetssättet (Wiklund, 2018). Syftet med automatisering inom revisionsbyråer är att arbetet ska vara mer tidseffektivt (Chan & Vasarhelyi, 2011). Chan och Vasarhelyi (2011) berättar att en annan anledning till varför maskiner används är för att tillförlitligheten på att revisionen utförs på ett korrekt vis ökar, vilket beror på att datorerna är programmerade på förhand och kan därför genomföra de beräkningar som revisorerna annars skulle behöva utföra manuellt.

1.2 Problemformulering

I och med digitaliseringens framfart har rådgivningstjänster enligt Ferguson, Soew och Young (2004) blivit alltmer vanliga inom revisionsbranschen, vilket kan medföra att revisorns oberoende ställning hämmas. Boyd (2004) förklarar att intressekonflikter kan uppstå eftersom rådgivningstjänsterna inom revisionsbranschen, som att agera professionellt och att arbeta enligt god revisions sed, kommer att hamna i konflikt. Enligt Svanström (2012) och Carrington (2010) kommer denna situation att bli en ekonomisk fråga. Coffee (2002) skriver att revisorn kan komma att känna sig stressad av att behöva erbjuda bra rådgivningstjänster till klienten, men ifall revisorn inte gör detta kan det resultera i att revisionsbyrån får ett dåligt omdöme. Konsekvensen, om revisorn agerar som klienten vill, blir att revisorn inte arbetar under en oberoende ställning vilket även skulle påverka intressenterna (Coffee, 2002).

Traditionell revision av skriftliga pappersbaserade dokument kommer småningom att ersättas av papperslös revision i och med att arbetet digitaliseras (Bierstaker, Burnaby & Thibodeau, 2001). Bierstaker et al. (2001) skriver att med hjälp av teknikutvecklingen kommer revisorer ha mer tid åt att hjälpa sina klienter med att utveckla affärsplaner och kommer även kunna erbjuda ett större utbud av tjänster till klienterna. Revisorn och klienten uppfattas enligt Ruyter och Wetzels (1999) vara beroende av varandra, då klienten är beroende av revisorns expertis inom området medan revisorn är beroende av klienten, vilket gör att de båda vinner i sin situation. Att ha ett utbud med flera tjänster leder till att revisorn uppfattas vara engagerad och expert inom sitt område (Ruyter & Wetzels, 1999). En övergång från det traditionella arbetssättet till ett mer digitaliserat arbetssätt som är anpassat till klienternas behov har lett till att revisorer anses vara mer konkurrenskraftiga gentemot sina konkurrenter (Manson, McCartney & Sherer, 2001).

Digitaliseringen har medfört att digitala redskap har blivit allt vanligare vid arbetet med revision (Börjesson, u.å.). Med syftet att effektivisera revisionsarbetet är det viktigt att vara medveten om

och väl förberedd på de konsekvenser som digitaliseringen kan leda till (Brixeman, 2015). Brixeman (2015) skriver att en viktig faktor som kan komma att påverkas under digitaliseringens gång är revisorernas relation till sina klienter. Med hjälp av digitaliseringen utökas möjligheterna till att komma i kontakt med klienter då det frigör tid från revisionen (Brixeman, 2015).

1.3 Syfte

Syftet med denna litteraturstudie är att utifrån existerande studier och forskningar granska och analysera hur revisorns arbetssätt har påverkats i samband med digitaliseringen och vilka konsekvenser det medfört för revisorernas relation till sina klienter. Vidare studeras om det uppkommit faktorer som revisorn måste anpassa sig till.

1.4 Forskningsfråga

Hur har digitaliseringen påverkat revisorns sätt att arbeta och vilka konsekvenser har det medfört på relationen mellan revisor och klient?

1.5 Avgränsning

Studien avgränsas till att endast studera digitaliseringens påverkan på revisorer inom revisionsbyråer och det huvudsakliga är påverkan på revisorns relation till klienten. Redovisningsekonomer har valts att exkluderas i denna undersökning.

2. Referensram

I detta kapitel redogörs för de begrepp och teorier som är relevanta till studien. Inledningsvis presenteras det traditionella arbetssättet och hur det tillämpades. Vidare berättas mer om digitaliseringen och dess påverkan på revisorns roll. Därefter sammanfattas referensramen.

2.1 Traditionella revisorsrollen

En traditionell revisor har enligt PWC (2019) som uppgift att ta hand om företagets ekonomiska information och att tillhandahålla säkerhet och trygghet. Revisorn arbetar även med att identifiera de ekonomiska problem som uppstår och ta fram förslag på lösningar till dem, och på så sätt kunna skapa en trygghet för företaget (PWC, 2019). PWC (2019) berättar att det beror på att revisorn har som uppgift att kvalitetssäkra informationen och skapa en pålitlighet för bolaget hos inblandade intressenter som exempelvis klienter, leverantörer, och aktieägare.

Den traditionella revisorsrollen har övergått från att göra hela proceduren med revisionsarbetet manuellt (Börjesson, u.å.). Den proceduren omfattar den planering som görs i början av ett uppdrag och sträcker sig till den granskning och rapportering som revisorer förväntas upprätta i slutet genom att följa god revisionsred (Visma, 2018). Med en god revisionsred menas att revisorn ska följa de normer och praxis som gäller vid revisionsarbete och att de även ska vara opartiska när de genomför sitt vardagliga arbete på revisionsbyråerna (FAR, u.å.).

När revisorn har utfört sitt arbete manuellt har det visat sig att det är både tidsintensivt och arbetskrävande, eftersom de har förhållit sig till det traditionella pappersarbetet som kräver mer tid till att sortera alla dokument och pärmar (Chan & Vasarhelyi, 2011). I samband med att digitaliseringen har blivit vanligare i dagens samhälle och även förändrat revisionsbranschens arbete kontinuerligt har det resulterat i att det traditionella pappersarbetet så småningom har försvunnit mer och mer med tiden och att mycket har utvecklats och blivit mer digitaliserat i revisionsbyråerna (Börjesson, u.å.). En anledning till varför arbetet på revisionsbyråerna har blivit mer digitalt är för att det är viktigt för verksamheten att kunna erbjuda sina klienter de tjänster som är attraktiva (Bierstaker et al., 2001).

2.2 Revisionsbranschen

Revisionsbranschen strävar efter att kunna erbjuda olika tjänster inom revision till sina klienter och vara attraktiv på marknaden i jämförelse med sina konkurrenter (Bierstaker et al., 2001). Vidare skriver Bierstaker et al. (2001) att de även strävar efter att kunna ge bra service och att leverera material i god tid till klienterna med syfte att försöka uppnå långsiktiga relationer. Däremot ställer även klienterna fler och högre krav på revisorerna och har förväntningar på hur revisionsbranschen som ständigt förändras kommer att bli under den tiden som samhället digitaliseras (Johnsson & Lind, 2019). Det innebär att revisorn bör sätta sig själv i klientens situation och rådgiva dem till nya framgångar och långsiktiga relationer (Callius, 2018). I och med att digitaliseringen sker kommer nya strategier som bygger på digitala hjälpmedel att tas fram för att visa klienten de digitala lösningar som kan bidra till arbetet vid deras verksamheter (Istner-Byman, 2019).

2.3 Långsiktiga relationer, förtroende och kommunikation

Långsiktiga relationer mellan revisorn och klienten anses vara resultatet efter visat förtroende, samarbete, engagemang och kommunikation från båda parterna (Cassel, 1996). Cassel (1996) skriver att en revisor behöver ha ett förtroende till sin klient samtidigt som klienten behöver ha ett förtroende till revisorn för att sedan kunna fullborda uppdraget. Trots att det anses finnas både positiva och negativa förväntningar inför revisorns och klientens framtid med varandra, är ett högt förtroende och en bra kommunikation nyckeln till långsiktiga relationer (Cassel, 1996). Fichman och Levinthal (1988) instämmer och förklarar att för att det ska finnas en chans till ett fortsatt samarbete mellan revisorn och klienten i framtiden är det viktigt att bygga upp en stark relation och ha ett starkt förtroende för varandra. Förtroendet mellan revisorn och klienten bygger på samarbetsviljan mellan båda parterna, men beror även på kvaliteten på kommunikationen (Kerler & Killough, 2009). Revisorn är enligt Ruyter och Wetzels (1999) i behov av klienten för att kunna ta marknadsandelar och skapa en större klientkrets medan klienten är i behov av revisorns professionella kunskap inom specifika områden. Detta leder till en "win-win" situation (Ruyter & Wetzels, 1999). Förtroendet är viktigt att bygga upp mellan revisorn och klienten för framtidens skull för att ett stärkt förtroende är en sorts säkerhet vid framtida risker som kan uppstå för verksamheten (Ndubisi, Ndubisi & Wah, 2007). Revisorn är beroende av sina klienter och därför är det viktigt att det finns ett bra förtroende mellan parterna för att ytterligare kunna bygga upp relationen, men även för att behålla sitt förtroende inför framtiden och för att öka chansen till att nå ut till fler nya kontakter (Broschak, 2015). Idag är det viktigt för både revisorn

och revisionsbyrån att kunna överträffa klientens förväntningar för att på så sätt skapa en fördel gentemot deras konkurrenter (Bierstaker et al., 2001). För att kunna möta klientens förväntningar bör revisorn enligt Elliott (1998) skapa sig en viss uppfattning och förståelse om vad det är som klienten strävar efter. Att ha ett utbud på ett flertal tjänster som når upp till samtliga klienters behov och att även följa de digitala trenderna som sker i samhället behövs för att vara ännu mer konkurrenskraftiga på marknaden (Elliott, 1998). Hur människor förhåller sig till varandra via kommunikation allt eftersom digitaliseringen har förändrat arbetssättet behöver revisorn ha i åtanke och sträva efter att vara kunnig och professionell inom sitt yrke gentemot sina klienter för att både uppehålla en hög kvalitet och ha en långsiktig relation (Patterson, 2016).

2.4 Digitalisering

En definition av digitaliseringens innebörd är att "Digitalisering är användning av digital teknologi med en strävan att förändra en affärsmodell för att utöka intäkterna och uppnå andra värdefulla möjligheter [...]" (Gartner, u.å.). Med det menas att digitala hjälpmedel som exempelvis datorer och andra maskiner används inom företag med syfte att förenkla de vardagliga arbetsuppgifterna men även att hjälpa företagen att effektivisera arbetet med att uppnå deras uppsatta mål (Gray & Rumpe, 2015). För att göra det möjligt för dessa hjälpmedel att inhämta information används Big Data som stöd (Gray & Rumpe, 2015). Gray och Rumpe (2015) berättar att Big Data är ett begrepp för stora datamängder som är åtkomliga via internet och som noggrant kan undersökas i molntjänster. Dessa molntjänster är lagringar av program och filer som samlas in med hjälp av internet, vilket innebär att det endast behövs en internetuppkoppling för att få åtkomst till den samlade informationen (Wiklund, 2018). Med hjälp av internet och en del datasystem ökar artificiell intelligens möjligheten att kunna utföra arbeten på ett både snabbare och bättre sätt (PWC, 2018). PWC (2018) skriver att artificiell intelligens även kan hjälpa till i processen med att fatta ett beslut med människan. Digitaliseringen påverkar klientrelationerna och därför är det viktigt att både klienten och revisorn vet vilka konsekvenser de står inför men även att de har en bra klient relation till varandra som i sin tur leder till ett stärkt förtroendet mellan parterna (Ndubisi et al., 2007).

2.4.1 Digitaliseringens påverkan på revisorns roll

En fördel med digitaliseringen är enligt Andersson och Engström (2017) att nästan all data och information blir digitalt (Andersson & Engström, 2017). Att materialet är digitalt innebär att mängden papper som revisorerna arbetar med minskar, vilket gör revisionsarbetet mer

organiserat (Andersson & Engström, 2017). När revisorerna använde det traditionella arbetssättet var mängden papper i form av dokument, mappar och pärmar mycket mer (Romero & Vasarhelyi, 2014). Romero och Vasarhelyi (2014) berättar att mycket papper innebar att värdefull tid som hade kunnat tillbringats åt att arbeta med granskning istället användes åt att sortera arbetet för hand då det inte fanns datorer som kunde lagra arbetet. Detta har dock förändrats i samband med digitaliseringen vilket har resulterat i att revisorernas vardagliga arbete har förenklats (Book & Söderström, 2019). Att det mesta av arbetet numera sker digitalt blir det även enklare för revisorerna som regelbundet åker ut till sina klienter för att arbeta hos dem (Andersson & Lundin, 2019). Andersson & Lundin (2019) berättar att revisorerna inte behöver bära med sig många pärmar och annat material i stora mängder när de åker till klienterna, utan det kan räcka med att de endast tar med sig sina datorer om de inte redan har en stationär dator på kontoren där klienterna arbetar. Med sina datorer är det möjligt för dem att komma åt arbetet som finns lagrat i de molntjänster som revisorerna använder i sitt vardagliga arbete (Andersson & Lundin, 2019).

Digitaliseringen har medfört en avlastning för revisorerna då det inte finns lika mycket pappersarbete vilket leder till att revisorn inte längre har inte samma ansvar att ha koll på dokumenten (Book & Söderström, 2019). Det är enligt Book och Söderström (2019) numera klientens ansvar att skanna in de dokument som ska vara inscannade istället för att revisorerna ska behöva göra det. Att kunna få dokumenten inscannade leder till tidsbesparing för både revisorn och klienten då det inte länge krävs att de möts fysiskt för att lämna över papper, men om klienterna inte är kunniga med digitala verktyg kommer det istället bli en nackdel för revisorerna (Book & Söderström, 2019).

En nackdel med att arbetet på revisionsbyråer digitaliseras är att det nya arbetssättet är något som revisorerna måste lära sig att använda (Book & Söderström, 2019). I jämförelse med det traditionella arbetssättet omfattar det nya arbetssättet enligt Book och Söderström (2019) ett vardagligt arbete som är beroende av datorer som revisorerna behöver ha förståelse för. Ibland utbildas revisorer för att få en bättre kännedom kring de digitala redskapen som de måste använda när de arbetar, men det finns en risk att vissa klienter inte förstår hur dessa system fungerar (Book & Söderström, 2019). Om klienterna inte förstår måste revisorerna anpassa sig till klienterna (Andersson & Lundin, 2019). Detta innebär enligt Andersson och Lundin (2019) att revisorerna själva måste scanna in material för att göra det digitalt eller tillbringa tid åt att lära klienterna hur det ska genomföras. Det är tidskrävande för revisorerna och dessutom ingår inte

detta i revisorernas arbetsuppgifter vilket innebär att det blir mer arbete för revisorer som de egentligen inte hade behövt göra (Andersson & Lundin, 2019).

2.5 Relationsmarknadsföring

Begreppet handlar om att skapa goda förutsättningar genom att bygga en god relation till klienten (Broschak, 2015). Enligt Gezelius och Wildenstam (2011) handlar relationsmarknadsföring om två parter, vilket är den säljande och köpande. I studiens fall blir det revisorn som är säljare samt klient som står som köpare. När det finns en god relation mellan revisor och klient leder detta vidare till konkurrensfördelar på marknaden, vilket bland annat innebär att klienten rekommenderar revisorn och företaget till andra personer som förhoppningsvis blir nya klienter (Gezelius & Wildenstam, 2011). Klienten förväntar sig ett värdefullt arbete och engagemang från revisorn, men ifall revisorn inte arbetar utifrån dessa förväntningar lär klienten istället vända sig till andra konkurrenter (Bierstaker et al., 2001). En långsiktig relation är enligt Gezelius och Wildenstam (2011) en värdefull relation som bygger på goda samarbeten, lojalitet från båda sidorna samt även ett långsiktigt förtroende. Klienten kommer därmed att ses som en partner till revisorn (Gezelius & Wildenstam, 2011). Att överträffa klientens förväntningar har en viktig roll i relationsmarknadsföringen eftersom mervärdet har en betydande roll i klientens beslut (Starta eget, u.å.). Enligt Starta eget (u.å.) är ett mervärde något klienten inte tänker på eller förväntar sig att få av säljaren, utan istället är det säljaren som erbjuder något extra utöver det som förväntas för att tillfredsställa sin klient som leder till en gedigen relation.

2.6 Customer relationship management

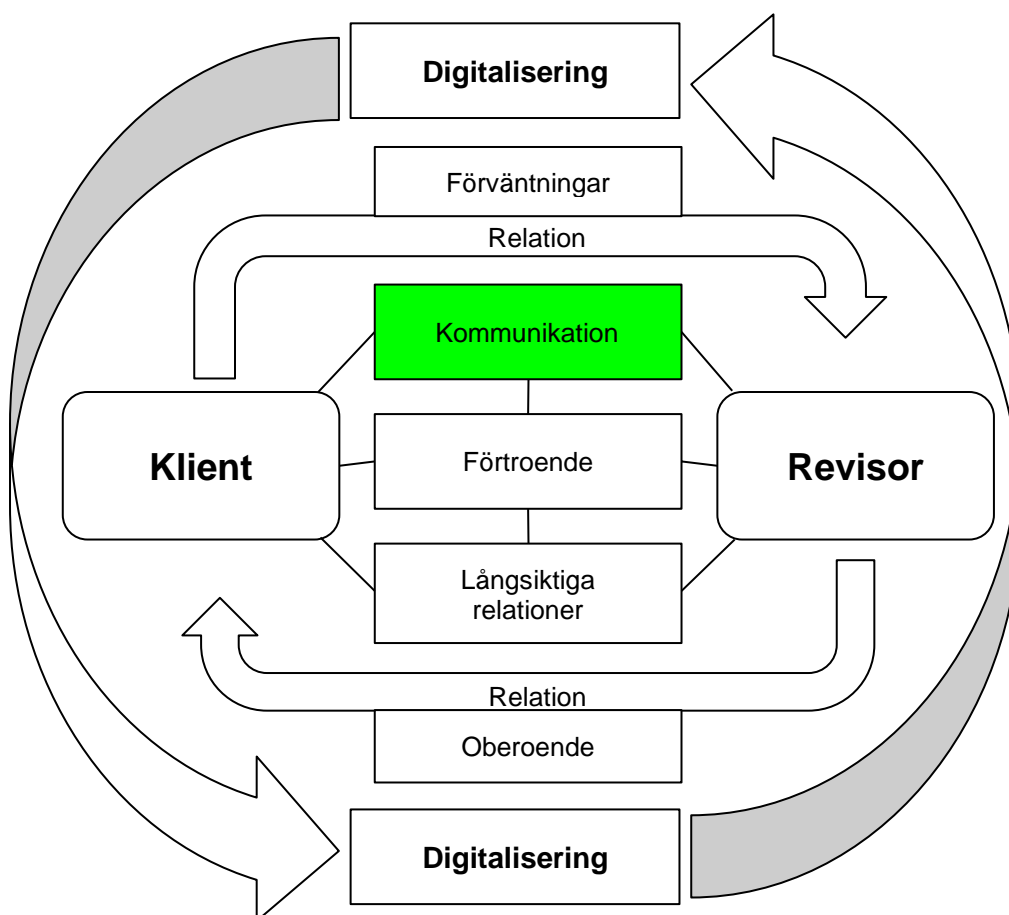
Customer relationship management, som även kallas för CRM, är en utvecklad version av relationsmarknadsföring (Ndubisi et al., 2007). Customer relationship management kan användas till att bygga upp framgångsrika klientrelationer och att maximera servicen (Ndubisi et al., 2007). Armstrong och Kotler (2009) skriver att om klienten har förtroende för revisionsbyrån tillåter klienten att revisorn tar hand om större delar av verksamheten. För att lyckas med sin verksamhet ligger grunden i att ha en god klientrelation (Kalaiarasi & Mugunthan, 2015). CRM teorin tar upp att det finns faktorer, bland annat kommunikation och engagemang som är starkt bidragande till revisorernas klient lojalitet (Ndubisi et al., 2007). Ndubisi et al. (2007) skriver att en bra kommunikation och ett visat engagemang från både revisorns och klientens sida leder till ett förtroende mellan parterna vilket i sin tur medför en stark relation. För att skapa ett förtroende i relationen krävs det enligt Ndubisi et al. (2007) från revisorn att vara engagerad, effektiv,

kompetent inom sitt arbete och att anpassa sig efter klientens behov. Detta för att säkra en god klientrelation mellan de båda parterna (Ndubisi et al., 2007). Ett verktyg som är bra för företag som vill skapa goda kundrelationer är att använda sig av ett CRM- system eftersom systemet är ett verktyg som sparar, analyserar, strukturerar data om sina klienter (SAP, u.å.). Detta leder samtidigt till att förenkla arbetet för sina anställda genom att deras arbete blir effektivare samt att de kan ägna sin tid åt att bygga upp goda och långsiktiga relationer (SAP, u.å.). CRM-system är en tillgång för företag eftersom den hjälper till med kundrelationer genom att kundernas behov uppfylls vilket leder till att de pratar gott om företaget till andra potentiella kunder (Lime, u.å.). Enligt Lime (u.å.) är ett CRM-system optimalt för företagen eftersom de får ordning på sina kundrelationer samtidigt som de kan effektivisera vad kunden strävar efter. Detta leder till att företaget kan ha en bra relation till kunden och att erbjuda det där lilla extra för att vinna deras förtroende som leder till en långsiktig relation (Lime, u.å.).

2.7 Sammanfattning av referensram

Relationsmarknadsföring handlar om säljare och köpare, och för att kunna tillämpa denna teori i denna studie blir utgångspunkten revisor och klient. Det har i denna studie valts att utgå från relationsmarknadsföring då det inte finns en teori som talar specifikt om revisorer och deras klientrelation. Detta eftersom teorin utgår från relationen mellan två parter, nämligen den säljande och köpande (Gezelius & Wildenstam, 2011). Även customer relationship management modellen valdes ut till att användas i denna studie som ett komplement till relationsmarknadsföringen och för att få en djupare inblick och förståelse kring klientrelationer. I ovanstående del har ett antal begrepp som är relevanta för studiens syfte, relationen mellan revisor och klient samt digitaliseringens påverkan på revisionsbranschen och revisorsrollen redogjorts. För att göra en illustration av detta har en egen bearbetad modell av relationsmarknadsföringen med begrepp som är relevanta till studien framtagits. Denna ska bidra med en analys av studiens innehåll (Björklund & Paulsson, 2012).

2.8 Analysmodell



Figur 1. Relationskretslopp

Not: Egen bearbetning.

Digitalisering fungerar som ett kretslopp som påverkar alla aktörer och branscher i ett samhälle. Se figur 1. Modellen förklarar att digitalisering påverkar alla aktörer inom revisionsbranschen. Revisorns arbete påverkas av digitaliseringen som leder till ett modifierat arbetssätt. Service och värdeskapande kommunikation blir istället en prioritet för att skapa en god och långsiktig relation till klienten och även bygga upp ett förtroende mellan dessa parter. Detta förtroende kan därmed vara vägvinnande för båda parter. Revisorn gör ett gediget arbete vilket gör att klienten blir nöjd och återkommer, samt att fördelen med detta kan bli att fler intressenter hör av sig till denna revisor och företaget. Servicen och den värdeskapande kommunikationen är en del av klientens förväntningar på revisorn. Revisorn måste uppfylla klientens förväntningar samt behov för att en god upplevelse ska uppstå. Revisorn måste samtidigt kunna skilja på upplevelse och sin oberoende ställning, hen ska veta vart gränsen går mellan dessa perspektiv.

3. Metod

Detta kapitel inleds med en presentation av studiens generella utgångspunkt och hur den har gått tillväga. Därefter presenteras tillvägagångssättet mer detaljerat. Tabellerna som tagits fram har varit utgångspunkten i litteraturstudien samt presenterar på vilket sätt bearbetningen av artiklarna har gått till. Avslutningsvis behandlas trovärdighet, källkritik samt etiska överväganden.

3.1 Deduktiv ansats

Studien bygger på en deduktiv ansats vilket innebär att teori samlas in i förhållande till studiens syfte (Björklund & Paulsson, 2012). Därefter insamlades sekundärdata i form av vetenskapliga artiklar, examensarbeten och andra källor som webbsidor för att stödja dessa teorier. Slutsatser dras sedan enligt Björklund och Paulsson (2012) utifrån den insamlade fakta och teorierna. I studien har påståenden formulerats utifrån tidigare studier som är vetenskapliga artiklar. Därefter har dessa påståenden undersökts för att kunna dra fram en slutsats om vilka påståenden som överensstämmer med verkligheten.

3.2 Litteraturstudie med kvalitativ metod

Denna studie är uppbyggd med en kvalitativ metod där studien är konstruerad via en litteraturstudie. En litteraturstudie innebär att studien utförs genom en granskning av material som tidigare vetenskapliga forskningar och litteratur som examensarbeten och böcker inom ett specifikt forskningsområde (Bryman & Bell, 2017). Syftet med att göra en litteraturstudie är att få en bättre kännedom och förståelse kring ämnet med hjälp av den jämförelsen av det insamlade materialet. Styrkan med en litteraturstudie är enligt Bryman och Bell (2017) att det under en ansträngd tid och begränsade medel kan få tillgång till mycket information. För att genomföra denna undersökning ansågs det vara mest lämpligt att utföra en litteraturstudie eftersom obegränsat tillgång till tidigare studier kunde tas fram under en begränsad tid samt medel på grund av den rådande situationen med Covid-19. För att ta välja ut relevant fakta har det i studien utgått från att vara opartisk till tidigare studier.

Det kvalitativt insamlade vetenskapliga artiklarna och examensarbetena bearbetades och analyserades genom att först läsa igenom all material. Därefter gjordes ett urval där de vetenskapliga artiklar och examensarbeten som var irrelevanta för studien filterades bort. De resterande som ansågs vara användbara och bidragande till studien behölls och analyserades ännu

en gång för att kunna säkerställa relevansen och därmed kunna användas till studien. Även material som ansågs kunna bidra i mindre utsträckning till studien användes då det fanns viktiga delar som lyfts fram och kunde tillföra information till studien.

Fakta som ska presenteras i litteraturstudier är namnet på de databaser och nyckelord som använts till att samla in det underlag som behövdes för att göra studien (Forsberg & Wengström, 2008). Det måste även enligt Forsberg och Wengström (2008) visas hur många artiklar och examensarbeten som stämde överens med de sökkriterier som användes i sökningen. De sökningar som gjordes inför denna studie beskrivs vidare i avsnitt “3.3.1 Examensarbeten” och “3.3.2 Vetenskapliga artiklar”.

3.3 Urval

3.3.1 Examensarbeten

För att hitta examensarbeten till uppsatsen gjordes först en sökning via databasen Diva. Sökorden som användes var “Revision och digitalisering” som gav 39 träffar. Antalet träffar ansågs vara högt men i många fall icke relevanta då endast en uppsats ansågs vara lämplig för studien. För att avgränsa oss ytterligare i arbetet adderades ordet “relation” till sökningen. Den sökningen gav oss fem träffar, varav tre uppsatser som fanns i fulltext i Diva. Dessa tre uppsatser ansågs vara lämpliga när de lästes igenom och inkluderades därför i denna studie. Ett annat sökord som användes var “Relation mellan revisor och klient” som gav nio träffar i fulltext i Diva. Utav dessa nio uppsatser ansågs endast två uppsatser vara relevanta och lämpliga inom detta forskningsområde. Anledningen till varför de resterande uppsatserna inte ansågs vara användbara för denna studie var för att de i sin helhet handlade om andra faktorer som inte ansågs vara lämpliga. Detta då de mestadels talade om sådant som denna studie har avgränsats från. Sammanlagt insamlades med hjälp av denna metod fram fem uppsatser i fulltext till detta arbete. De examensarbeten som valdes ut finns sammanställda i Tabell 1.

Tabell 1 - Examensarbeten som använts i litteraturstudien

<i>Författare, årtal, titel</i>	<i>Syfte</i>	<i>Metod</i>	<i>Slutsats</i>
Andersson & Lundin. (2019). Digitaliseringens påverkan - En studie om kommunikation och samarbetsformer i revisionsbranschen.	Undersöka om digitaliseringen har en positiv eller negativ påverkan på revision, revisorn och klientrelationerna.	Kvalitativ metod. Uppsatsen använder semistrukturerade intervjuer. Författarna har även använt en deduktiv och induktiv metod i studien.	Digitaliseringen har haft en både positiv och negativ påverkan. Revisorernas arbete är mer effektivt och flexibelt då de kan arbeta från olika arbetsplatser. En nackdel är att kommunikation med klienter har försämrats.

<p>Hedborg & Radisevic (2018). Vart är revisionsyrket på väg? - En studie om digitalisering i revisionsbranschen samt dess påverkan på revisorns kundrelation.</p>	<p>Studera hur digitaliseringen har förändrat revisionsbranschen och hur det sedan har påverkat relationen mellan revisorer och klienter.</p>	<p>Författarna har använt en kvalitativ metod i sitt arbete, där de utgått från att intervjua revisorer beroende på deras auktorisation för att få en god uppfattning. Det har även utgått ifrån vetenskapliga artiklar i studien.</p>	<p>Digitaliseringen har påverkat revisionsbranschen positivt då det är ett stöd för revisorerna att ha tillgång till digitala verktyg och det är mer tidseffektivt att maskiner kan utföra mycket av arbetet. Revisorn anses vara mer noggrann i sitt arbete samt att de håller en bra dialog med klienten och anpassar sig till varje klient.</p>
<p>Johnsson & Lind (2017). Digitaliseringens förändringen av relationen mellan revisor och kund: sett ur ett revisors- och kundperspektiv.</p>	<p>Undersöka utifrån ett revisors- och klientperspektiv hur digitaliseringen har påverkat revisionsbranschen och hur det har påverkat samarbetet, kommunikationen och relationen mellan revisor och klient</p>	<p>Kvalitativ metod, där författarna utgått från semistrukturerade intervjuer, där de har intervjuat elva revisorer men även klienter.</p>	<p>Revisorer har fått ökad förståelse för klienternas verksamhet, mer tillgänglighet, ett effektivt arbete med digitala verktyg. Revisorer har dock fått ett högre krav från klienterna och klienterna är inte lika delaktiga i arbetet längre. Kommunikationen är mer digital vilket gör det mer effektivt men tillgängligheten</p>
<p>Erlandsson & Ullbrand (2010). Att vara nära men ändå på avstånd - Relationen mellan revisor och kund</p>	<p>Studera relationen mellan leverantör och klient. Författarna har även valt att studera relationen mellan revisor och klient samt hur den kan bevaras med en oberoende ställning.</p>	<p>Författarna har använt en kvalitativ metod, där de har intervjuat åtta personer för att få en syn på relationen mellan revisorn och klienten.</p>	<p>Revisorn kommer behöva anpassa sig efter klienten, där en mer öppen dialog mellan revisorn och klienten kommer vara mer nödvändig. Förtroendet spelar en stor roll mellan revisorn och klienten. De menar att även om revisorn byter arbetsplats till en annan byrå kommer klienten hänga med sin revisor dit istället.</p>
<p>Book & Söderström (2019). Digitaliseringens betydelse för hoten gällande revisorernas oberoende - En fråga för framtiden</p>	<p>Syftet med studien är att få en bättre förståelse för hur stor betydelse och påverkan som digitaliseringen har haft på revisorers oberoende. Uppsatsen fokuserar på vänskapshot, självgranskningshot och kompetenshot.</p>	<p>I uppsatsen har författarna använt en kvalitativ metod för att öka läsarens förståelse. Referensramen är skriven med hjälp av tidigare forskning och informationen i empiri avsnittet har hämtats genom att ha semistrukturerade intervjuer med tio revisorer.</p>	<p>Studien har kommit fram till att självgranskningshotet är det största hotet i dagens läge och digitaliseringen har haft en stor påverkan på hoten som har påverkat revisorernas oberoende. Studien har även kommit fram till att kompetenshotet inte är ett stort hot mot revisorns oberoende, utan istället ett hot mot revisionen.</p>

3.3.2 Vetenskapliga artiklar

De vetenskapliga artiklarna som använts i denna litteraturstudie har inhämtats från databaser som Diva och Google Scholar. Vetenskapliga artiklar har även hämtats från referenslistan i examensarbetena som använts i undersökningen. Dessa har lästs igenom för att sedan filtrera bort de som var irrelevanta för att endast ta med det som kan bidra information till studien.

Vetenskapliga artiklarna som inte ansågs vara relevanta i studien, var för att informationen som uppgick i dessa hamnade utanför studiens område. I tabell 2 nedan presenteras de artiklar som använts.

Tabell 2 - Vetenskapliga artiklar som använts i litteraturstudien

<i>Författare/Årtal/Titel</i>	<i>Syfte</i>	<i>Metod</i>	<i>Slutsats</i>
Kopp, Lemon & Rennie (2010). Exploring trust and the Auditor-Client relationship: Factors influencing the Auditor's trust of client representative	Artiklens syfte är att se hur revisorns förtroende till klienten påverkar revisorn arbete i och med att det finns en klientrepresentant. Professionell skepsis.	Artikeln bygger på kvantitativ och kvalitativ studie. Deltagarna var 71 revisorer bland 48 erfarna, alla olika mycket erfarenhet. Det delades ut teckningsbrev för att besvara deras frågeställning.	Revisorns förtroende för klienten och baseras på dess representant och det är avgörande för ett effektivt genomförande av revisionen.
Ruyter & Wetzels (1999). Commitment in auditor - client relationships: antecedents and consequences.	Artiklens syfte är att studera relationen mellan revisionsföretaget och klientförhållandet.	Författarna gjorde en empirisk studie där de utförde en e-post undersökning till ett företag bosatta i Nederländerna, totalt 883 frågeformulär sändes till både revisorer och klienter. Där de fick 213 svar.	Servicekvalitet och förtroende har en viktig roll i samband med relationen. De uppfattar situationen som en "win-win" situation för bägge parterna. En engagerad revisor ger ett ökat förtroende. De menar även att ett större utbud av tjänster som de kan erbjuda sina klienter leder till nya kontakter även för revisorn och klienten.
Haron, Ibrahim, Isa & Ismail (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies.	Undersöka relationen mellan revisionstjänster, klienternas nöjdhet och lojalitet till revisionsbyråerna.	Författarna har använd SERVQUAL-metodens fem inriktningar för att mäta revisionsbyråernas servicekvalitet. Ett frågeformulär sändes till femhundra börsnoterade företag i Bursa Saham Malaysia.	Tillförlitlighet har rankats som viktigast medan påtaglighet klassificeras som minst viktigt. Klienterna förväntade sig att revisorn skulle utföra sitt arbete oberoende och korrekt.

Fontaine & Pilote (2011) Clients' preferred relationship approach with their financial statement auditor.	Undersöka vad för slags relation som revisorers klienter föredrar att ha till revisorerna.	Skickade ett formulär till 1090 kanadensiska ekonomichefer för att mäta vad för slags relation de föredrar att ha med klienterna.	Det som är viktigt är att revisorn ska kunna ge bra service och att tjänsten revisorn erbjuder är användbar för klienten. Relationen är även viktig för att både parterna ska förstå varandra i "informationsutbytet". Det hjälper inte att ha en bra relation om klienten inte har någon användning av tjänsten.
Fontaine, Herda & Petersen (2014). Does client participation in an external audit affect their satisfaction with the audit service	Undersöka hur självbetjäning påverkar klientnöjdheten på revisionsbyråer	En 2x2-modell används till att undersöka klienternas medverkan i revisionen och mängden mervärdestjänster som klienter får	Klienter är mer nöjda med sin revisor när de deltar i revisionsarbetet
Al Ajmi, Bremser & Joshi (2009). A study of auditor-client relationships and problems in the Bahraini audit environment	Undersöka relationen mellan revisor och klient genom att redogöra för konflikter som kan uppstå för båda parterna vid arbete med revision i ett utvecklingsland.	Har använt undersökningsmetodik för att undersöka problemen. Forskarna skickade frågeformulär till åtta revisionsföretag och både revisorerna och deras klienter var villiga att delta i undersökningen.	Både börsnoterade- och revisionsföretag Majoriteten av klienterna anser att det största problemet med revisorerna är att det finns risk att de inte är tillräckligt erfarna för att förstå verksamheten. Revisorernas största problem är klientens arbetssätt och bristen på intern information då det tar lång tid för dem att ta reda på vad som behöver skickas in. 26,7 procent av revisorerna var inte nöjda med revisions bevisen.
Patterson (2016) Retrospective: tracking the impact of communications effectiveness on client satisfaction, trust and loyalty in professional services	Undersöka effekten av kommunikationseffektivitet och servicekvalitet på relationer mellan konsumenter och professionella tjänster.	Artikeln använde en kvalitativ metod, där forskarna studerat och tolkat tidigare studier.	Tjänstesektorn växer i ekonomin och därför är trovärdigheten och kommunikationen viktig för att kunna utveckla en bra klientrelation
Svanström (2012). Non-audit Services and Audit Quality: Evidence from Private Firms	Undersöka vad klienter inom revisionsbyråer har för relation till revisionskvalitet och erbjudanden av tjänster som inte är revisions relaterade (NAS)	Ett frågeformulär skickades till 900 bolag indelade i tre kategorier beroende på antalet anställda. Formulären skickades för att mäta revisionskvaliteten och jämförde sedan det med tidigare undersökningar	NAS kan påverka revisionskvaliteten positivt då det ses som ett redovisningsstöd att revisorerna är bra på att filtrera ut den information som de anser vara relevant för klienter.

Ferguson, Seow & Young (2004). Nonaudit Services and Earnings Management: UK Evidence	Studien undersöker förhållandet mellan revisor och klient.	Studien bygger på en kvantitativ och kvalitativ metod, där de utgått ifrån frågeformulär för 610 bolag, som har minst två årsrapporter mellan åren 1996-1998.	Forskarna kommer fram till att revisorn måste förhålla sig till lagar och regler, för att det inte ska hota sin oberoende ställning. Revisorn ska kunna utföra sitt arbete professionellt.
Chan & Vasarhelyi (2011). Innovation and practice of continuous auditing.	Forskarnas syfte med studie handlar om att jämföra olika tidsperspektiv inom revisorsrollen för att se förändringen.	Studien bygger på en kvalitativ metod där forskarna utgår från tidigare studier, de jämför revisorsrollen förr och idag.	Forskarna påpekar att revisorsrollen kommer att förändras från traditionell revision, till ett alltmer analyserat system för att lättare kunna upptäcka fel. De anser även att data, maskininläring och statistik kommer vara en avgörande roll för revisorn.
Romero & Vasarhelyi (2014). Technology in audit engagements: a case study.	Granska revisorernas användning av tekniken när de ska granska revisionsarbetet inom stora CPA-företag.	Studien utfördes genom en fallstudie. Forskarna intervjuade revisorer på ett stort företaget "CPA- företaget".	Det är revisorernas egenskaper som styr användningen av tekniken. En samordning mellan revisorerna och teknisktöds teamet kan leda till att revisorer ökar användningen av teknologi för revisorerna
Cuganesan (2007). Accounting, contracts and trust in supply relationship	Undersöker hur förtroendet i relationen mellan leverantör och klient fungerar. Hur förtroendet byggs upp och behovet av att ta hänsyn till förtroendeformella kontroll dynamiken	Studien bygger på en fallstudie av ett australiensiskt företag som är metalltillverkare under namnet Ironbiz.	Karaktärer, avtal och good will förtroende bildas genom att tillämpa faktorer som bygger på dessa
Hart & Johnson (1999). Growing the trust relationship	Undersöka hur den förtroende-formella kontrollen från klienternas sida fungerar och hur det påverkar kravet på samarbetet mellan båda parterna	Studien bygger på en kvalitativ metod där forskarna analyserat tidigare studier	Förhållanden mellan formella kontroller (omfattande redovisningskontroller och kontrakt). Förtroendet och tilliten är grundstenen i en relation
Gray & Rumpe (2015). Models for digitalization.	Undersöker utvecklingen av digitaliseringen och relationen mellan klient och säljare, att de uppfyller klientens behov	Studien bygger på en kvalitativ metod, forskarna har utgått från tidigare studier genom vetenskapliga artiklar	Studiens slutsats handlar allmänt om digitalisering och lagring av klientinformation, som bidrar till klientrelationer

Ndubisi, N. O., Ndubisi, G. C. & Wah, K. (2007). Supplier-customer relationship management and customer loyalty: The banking industry perspective.	Syftet med studien är att undersöka vilka effekter av förhållandena på marknadsföringens stöd, nämligen: engagemang; kompetens; kommunikation och konflikthantering och klient lojalitet	Bankklienter i Malaysia undersöktes med hjälp av ett frågeformulär som sändes ut till banker. Totalt samlade författarna in 220 frågeformulär från klienterna	I studiens slutsats kommer författarna fram till att både kommunikation, engagemang, kompetens är kopplade till förtroendet och relationens kvalitet
---	--	---	--

3.3.3 Webbsidor

I tabell 3 presenteras de webbsidor som forskningsgruppen har använt för att samla in information. För att göra det möjligt att hitta webbsidor som är användbara i studien gjordes sökningar på internet efter nyckelord som ansågs vara relevanta i undersökningen. De ord som användes vid sökandet var “Revisor”, “Revision”, “Digitalisering och revision”, “Artificiell intelligens” och “Revisor relation”.

Tabell 3 - Tidningsartiklar och webbsidor som använts i litteraturstudien

<i>Typ</i>	<i>Titel</i>	<i>År</i>	<i>Författare</i>
Webbsida	Vad gör en revisor?	2019	PWC
Webbsida	Revision: En praktisk beskrivning	u.å.	FAR
Webbsida	Revision behöver bli mjukare	2018	Sofia Callius (Civilekonomen)
Webbsida	Digitaliseringen ställer nya krav på revision	2018	Peter Wiklund (Civilekonomen)
Webbsida	Vinsten är att kunna fokusera på rätt saker	2018	Peter Wiklund (Civilekonomen)
Webbsida	Artificiell intelligens (AI) - Hur påverkas din verksamhet	2018	PWC
Webbsida	Digitalisera revisionsplaneringen fullt ut och ta täten	u.å.	Ingemar Börjesson (Hogia)
Tidningsartikel	Revisorsrollen var en positiv överraskning.	2019	Miriam Istner-Byman (Realtid)

Tidningsartikel	Så kommer revisionsbranschen förändras	2019	Miriam Istner-Byman (Realtid)
Tidningsartikel	Digitalisering och automatisering av revisionen – Hur påverkas branschen?	2017	Joakim Andersson, Tim Engström (Tidningen Balans)

3.4 Trovärdighet

3.4.1 Tillförlitlighet och pålitlighet

Informationen som samlades in från den använda litteraturen är endast sådan information som är betydelsefull för studien. Den fakta som användes är relevant och har en direkt koppling till studiens syfte. Det innebär att det som forskningsgruppen planerade att undersöka i studien är det som faktiskt har undersökts, vilket ökar tillförlitligheten (Bryman & Bell, 2017). Enligt Bryman och Bell (2017) motsvarar tillförlitlighet begreppet ”validitet”, men eftersom validitet mestadels används vid kvantitativa studier har begreppet tillförlitlighet valts att användas för kvalitativa studier istället. Ett annat viktigt begrepp som används till att mäta trovärdigheten i en studie är reliabilitet. Reliabilitet är dock anpassad för kvantitativa studier och benämns därför istället som pålitlighet när det kommer till kvalitativa studier (Bryman & Bell, 2017). Bryman och Bell (2017) skriver att med reliabilitet menas till vilken grad uppsatserna är trovärdiga och om studien skulle få samma resultat om den skulle genomföras igen. Reliabiliteten i denna studie anses vara hög då studien presenterar en överblick över hur litteraturen har framtagits och hur dessa har använts i undersökningen.

3.4.2 Källkritik

I denna studie har fyra kandidatuppsatser och en magisteruppsats använts. Samtliga studier är godkända vilket innebär att sannolikheten att de är trovärdiga är hög. Två av dessa genomfördes 2019 medan de andra tre uppsatserna är från 2018, 2017 och 2010. Alla uppsatser som använts är relevanta inom undersökningsområdet i denna studie och därför har endast väsentlig information hämtats från dem.

De vetenskapliga artiklarna som har använts för att utföra denna studie är “peer-reviewed”. Peer-reviewed innebär att experter gör en granskning av artiklar genom att noggrant läsa igenom dem innan de blir offentliga i tidskrifter (Karolinska institutet, 2015). Karolinska institutet (2015) förklarar att en sådan bearbetning genomförs med syfte att kontrollera att den forskning som

publiceras har hög kvalitet. Hälften av artiklarna publicerades under senare år medan de andra artiklarna är från 2007 eller äldre. Både äldre och nyare vetenskapliga artiklar användes i studien för att göra det möjligt att göra en jämförelse mellan det digitaliserade arbetssättet och det traditionella arbetssätt som tidigare tillämpades.

En fördel med att genomföra en litteraturstudie är att det ökar möjligheten till att kunna samla in mycket information till studien under en kort period och när det är brist på ekonomiska resurser som kan behövas vid datainsamling (Björklund & Paulsson, 2012). Björklund och Paulsson (2012) skriver även att litteraturstudier är användbara för att undersöka redan existerande vetenskap inom forskningsområdet. Bryman och Bell (2017) berättar att en nackdel med att genomföra litteraturstudier är att underlaget som undersökningen baseras på är sekundärdata, som i denna studie är vetenskapliga artiklar och examensarbeten. Sekundärdata brukar innebära att informationen oftast har samlats in med ett annat syfte än det syfte som litteraturstudien har (Bryman & Bell, 2017). En annan nackdel med en sådan studie är enligt Bryman och Bell (2017) att det finns risk att det inte förklaras utförligt hur undersökningen har genomförts, vilka sökord och databaser som har tillämpats vilket kan medföra att underlagen som litteraturstudier tar del av förblir otillräckliga. Det är nödvändigt att ta hänsyn till att informationen som används kan vara snedvriden eller partisk vid genomförandet av studien (Björklund & Paulsson, 2012).

Att genomföra intervjuer är oftast mer lämpligt vid kvalitativa studier beroende på informationen som forskare vill få fram, men det finns dock undantag där andra tillvägagångssätt som litteraturstudier väljs att genomföras (Bryman & Bell, 2017). Bortfall av intervjuer kan innebära negativa konsekvenser då intervjuer bidrar med relevant information till studien eftersom de frågor som ställs till respondenterna är anpassade till varje individ (Björklund & Paulsson, 2012).

3.4.3 Etiska överväganden

I studiens analys lyfts det fram vilka artiklar, examensarbeten och webbsidor som stödjer, stödjer till en viss del eller inte stödjer de framtagna påståendena. Detta görs för att det är viktigt att ta hänsyn till att de etiska övervägandena är viktiga vid en litteraturstudie. Detta för att visa i studien att fakta och information från de utvalda artiklarna och examensarbeten nämligen inte har vinklats, utan att all fakta istället har tagits med (Bryman & Bell, 2017). För att tolka all fakta på ett korrekt vis användes även kodning när denna undersökning genomfördes. Bryman och Bell (2017) förklarar att kodning innebär att all fakta har lästs igenom två gånger för att allt ska tolkas mer korrekt och för att inte förvränga något i studien.

4. Sammanställning av examensarbetena utifrån studiens påståenden

Detta kapitel inleds med att presentera de påståenden som tagits fram från tidigare litteratur som använts i studien. Därefter genomförs en sammanställning av examensarbetena för att undersöka hur de förhåller sig till samtliga påståenden.

4.1 Framtagna påståenden utifrån studiens litteratur

Följande påståenden är framtagna utifrån litteraturen som har använts i denna studie. Dessa påståenden kommer ligga till grund för den undersökning som genomförs både i resultat- och analysavsnittet. Undersökningen genomförs för att mäta vilka påståenden som stämmer överens med verkligheten.

P₁: En alltför nära relation mellan revisor och klient hämmar revisorns professionalitet samt oberoende i arbetet.

P₂: Digitalisering leder till att den fysiska kontakten minskar, vilket leder till en negativ påverkan mellan revisorn och klientens relation.

P₃: Vid en god kommunikation och förtroende mellan revisorn och klienten leder det till en långsiktig relation.

P₄: Det finns ett positivt samband mellan långsiktiga relationer och digitaliseringen mellan revisorn och klienten.

P₅: Revisorn och klientens personliga egenskaper har en betydande roll för relationen.

4.2 För nära relation hotar oberoendet

I studien av Erlandsson och Ullbrand (2010) skriver de att det inte finns en risk att en för nära relation mellan revisorn och klienten kan komma att hota oberoendet. Författarna berättar att detta endast gäller vid stora företag. Vid små revisionsbyråer menar författarna att revisorer har mer auktoritet och därför har de mer ansvar att se över allt som sker kring bolagets ekonomi. Revisorn känner därmed att den service som erbjuds är viktig (Erlandsson & Ullbrand, 2010). Författarna menar därför att långsiktighet är viktigt inom relationer då parterna kommer varandra närmare och därmed utvecklar en vänskaplig relation.

Hedborg och Radisevic (2018) skriver att revisorns relation till klienten påverkas av den pågående digitaliseringen och att digitaliseringen kan medföra konsekvenser för revisionsbyråer beroende på byråernas storlek. Byråernas förutsättningar för att uppnå långvariga relationer i förhållande till revisorns oberoende kommer därmed att se olika ut menar skribenterna (Hedborg & Radisevic, 2018).

Även Andersson och Lundin (2019) skriver att digitaliseringen har påverkat revisorn avsevärt, men inte i den mån att den nära revisor-klient relationen ska rubba oberoendet. Författarna menar att det finns tydliga regler som måste följas och att kraven har blivit alltmer strikta. Fortsättningsvis i studien förklarar författarna att revisorn väljer bort de klienter som inte respekterar deras arbete och utövar utpressning, i hopp om att få mer rådgivningstjänster och att försöka få revisorn att frångå sin oberoende ställning.

4.3 Färre fysiska möten

För att kunna bygga upp en relation till sina klienter berättar Andersson och Lundin (2019) att revisorer har haft behov av att regelbundet kunna möta sina klienter i egen person. Samtidigt som digitaliseringen har effektiviserat det vardagliga arbetet på revisionsbyråerna har det även orsakat att den fysiska kontakten med klienterna har minskat, vilket i sin tur har medfört andra negativa påföljder för verksamheten (Andersson & Lundin, 2019). Författarna skriver även att kommunikation som sker digitalt påverkar både relationen och kommunikationen. Andersson och Lundin (2019) menar att en konversation som sker digitalt inte ger samma möjligheter som under fysiska möten eftersom det inte är möjligt att tala med kroppsspråk och att tolka varandra bättre. Att träffas fysiskt är ett måste för att både kunna ha ett bra förtroende och en stark relation till varandra (Andersson & Lundin, 2019). Erlandsson och Ullbrand (2010) instämmer och menar att den fysiska närheten behövs för att kunna bygga upp ett nätverk, men lyfter även fram att en sådan närhet inte behöver vara emotionell på något vis då deras personliga egenskaper och kulturella olikheter kan komma att begränsa detta. Det är tillräckligt att endast kunna mötas fysiskt för den professionella kommunikationens skull (Erlandsson & Ullbrand, 2010).

Hedborg och Radisevic (2018) skriver att i samband med att digitaliseringen har ökat och att de fysiska mötena minskar har revisorn behövt fokusera mer till att fokusera mer på att kunna bevara relationen till sina klienter. Detta innebär enligt författarna inte att det måste göras genom att

försöka boka in fler fysiska möten, utan att de istället behöver se över vilka metoder klienterna själva föredrar att använda vid kommunikation med revisorn.

4.4 Långsiktiga relationer och kommunikation

I studien av Andersson och Lundin (2019) påvisar författarna att digitaliseringen påverkar relationen mellan revisor och klient. Författarna har kommit fram till att revisorns arbetsmetodik och kommunikation är betydelsefullt för att en långsiktig relation ska kunna uppnås. Samtidigt skapar alltför mycket kommunikation via mail sinsemellan en dålig relation då revisorer oftast anställer assistenter som sköter kontakten med klienterna (Andersson & Lundin, 2019). Därför är det viktigt att hitta en balans då alltför mycket mailkontakt känns opersonligt menar Andersson och Lundin (2019). Vidare i studien förklaras att allt fler gränser kommer sättas inom revisionsbranschen då revisorerna förstår vikten av att fysisk kontakt spelar en viktig roll för samarbetet.

Johnsson och Lind (2017) påvisar också att tekniska hjälpmedel påverkar relationen då arbetssättet blir smidigare och effektivare. Det möjliggör för revisorn att parallellt kunna utföra andra individuella uppdrag och värdeskapande service för klienten (Johnsson & Lind, 2017). Författarna menar även att digitala kanaler som bland annat mail är effektivt och bidrar till en förbättrad och ökad kommunikation. Detta beror, enligt Johnsson och Lind (2017), på att tillgängligheten blir större och snabba återkopplingar ökar vilket klienten uppskattar, samtidigt som att det inte är lika positivt då de fysiska mötena blir betydligt färre.

Hedborg och Radisevic (2018) förklarar också att en god kommunikation leder till en långsiktig relation mellan en revisor och klient då den ökade kontakten via mail har gjort kommunikationen mer effektiv. Samtidigt belyser författarna att revisorn bör anpassa sig utifrån klienten och att fler fysiska möten bokas in då de påverkar kommunikationen mer positivt vilket bidrar till en ökad möjlighet att ha en långsiktig relation.

4.5 Digitalisering och långsiktiga relationer

I studien av Johnsson och Lind (2017) skriver författarna att digitaliseringen har medfört en del positiva och negativa aspekter mellan revisorns och klientens relation. Digitaliseringen har resulterat i att klienten har blivit mer delaktig i hela revisionsprocessen och planeringsfasen (Johnsson & Lind, 2017). För att kunna göra det använder klienten sig av tekniska hjälpmedel

som har förenklat revisorns roll, men samtidigt har det ifrågasatts om hur kunnig klienten är med tekniska hjälpmedel (Johnsson & Lind, 2017). Detta har enligt Johnsson och Lind (2017) skapat ett bra samarbete mellan parterna för att klienten är med i processen under hela perioden. Samtidigt som kraven på klienten och de tekniska hjälpmedel som används höjs, ställs det även högre krav av klienten gentemot revisorn om att revisorn ska vara tillgänglig dagligen vilket i sin tur kan leda till en mer stressig miljö för revisorn (Johnsson & Lind, 2017). Författarna skriver dock att det negativa med digitaliseringen är att kommunikationen som sker med hjälp av digitala verktyg mellan parterna har blivit alltmer förekommande och leder därefter till att fysiska möten åsidosätts. Johnsson och Lind (2017) skriver att en annan negativ aspekt är att när klienten använder sig av tekniska hjälpmedel och scannar in dokument kan det bli besvärligare för revisorn att verifiera originaldokumenten. I samband med att arbetet och kommunikationen har digitaliserats mer har det vardagliga arbetet på revisionsbyråerna blivit mer effektiviserat och revisorn kan därför vara mer tillgänglig än vanligt. Detta leder därefter till att relationen förstärks eftersom ett visst förtroende skapas för de båda parterna som i sin tur ger en alltmer långsiktig relation (Johnsson & Lind, 2017).

Som tidigare nämnts berättar Hedborg och Radisevic (2018) att digitaliseringen har gjort att mängden pappersdokument har minskat avsevärt och att de istället finns digitalt via de verktyg som erbjuds idag. Detta har gjort att relationen mellan revisorn och klienten har blivit mer öppen där informationen mellan parterna flödar ständigt under hela processen. Användningsgraden av digitala verktyg har ökat mellan parterna eftersom användningen av kommunikationsverktyg som underlättar arbetet har blivit alltmer förekommande. Det har därefter gjort att kommunikationen mellan båda parterna har blivit effektivare. En effektiv kommunikation leder till att relationen blir ännu mer kontinuerlig och att kontakten ständigt hålls mellan revisorn och klienten som i slutändan leder till en långsiktig relation. För att revisorn och klienten ska kunna ha en långsiktig relation gäller det att revisorn kan anpassa sig efter varje klients specifika behov eftersom vissa klienter föredrar att ha fysiska möten istället för att kommunicera digitalt.

Enligt Andersson och Lundin (2019) är det viktigt att revisorn och klienten ska kunna behålla en långsiktig relation, men då kontakten har blivit mer digital via mail än fysiska möten leder det till en distanserad relation mellan parterna. Därför menar skribenterna att det är en viktig aspekt att revisorn och klienten förstår vilka behov de ställer till vardera parter för att bygga upp en bra relation. De digitala verktygen har underlättat arbetet för revisorer eftersom när ett problem uppstår i revisionsprocessen kan revisorn och klienten använda sig av de verktygen för att enklare

kommunicera med varandra (Andersson & Lundin, 2019). Andersson och Lundin (2019) påpekar att digitaliseringen har gett en del positiva påföljder men samtidigt även negativa påföljder beroende på vilket perspektiv detta ses ifrån. Kommunikationen via digitala verktyg ökar dock ständigt vilket därför fortfarande anses vara ett bättre tillvägagångssätt att kommunicera mellan parterna (Andersson & Lundin, 2019).

4.6 Revisorns och klientens personliga egenskaper

Erlandsson och Ullbrand (2010) anser att personliga egenskaper är en del av relationen mellan en revisor och klient, men att det nödvändigtvis inte behöver innebära att de spelar en tillräckligt viktig roll att det kan påverka relationen. Författarna menar att utifrån de personliga egenskaperna som revisorn och klienten besitter kommer deras relation att speglas utifrån detta eftersom båda parterna anpassar sig själva och allt annat som är relevant till arbetet efter varandra. Enligt Andersson och Lundin (2019) är en viktig erfarenhet som klienten bör ha är att kunna använda sig av tekniska hjälpmedel eftersom kommunikationen via mail ökar mer med tiden och att dokumentation av originalhandlingar skickas genom den digitala vägen. Detta blir en viktig faktor av klienten att besitta eftersom det förenklar kommunikationen mellan parterna, samt att revisorn i sådana fall har mer tid att ägna åt att analysera samt uppnå klientens behov.

Johnsson och Lind (2017) påpekar att en viktig faktor som uppskattas av klienten är att engagemanget har ökat från revisorns aspekt. Att engagemanget har ökat beror enligt skribenterna på att digitaliseringen gör det möjligt för revisorn att vara mer tillgänglig för klienten och att klienten är med under hela revisionsprocessen idag till skillnad från när det traditionella arbetssättet användes. Detta har gjort att revisorns arbete har blivit mer förenklat för att klienten scannar in all dokumentation och att klientens behov av att revisorn ska utföra ett produktivt arbete har ökat (Johnsson & Lind, 2017). Johnsson och Lind (2017) berättar att detta i sin tur har medfört att revisorn har engagerat sig mer i relationen med klienten för att kunna nå ut med sin information samt att kunna bibehålla en god relation med dem.

5. Analys

Detta kapitel inleds med att presentera de vetenskapliga artiklar och examensarbeten som stödjer studiens påståenden. Sedan analyseras varje påstående med examensarbetena och även artiklarna som framtagits för att studera vilka påståenden som stöds av dem.

Tabell 4 sammanfattar studiens artiklar och examensarbeten där utgångspunkten för varje framtaget påstående hamnar under respektive rubrik. Tabell 4 är en grund för studiens analys.

Tabell 4 - Sammanfattning av studiens litteratur

<i>Påstående</i>	<i>Stödjer</i>	<i>Stödjer till viss del</i>	<i>Stödjer inte</i>
P₁: En alltför nära relation mellan revisor och klient hämmar revisorns professionalitet samt oberoende i arbetet.	(Kopp, Lemon & Rennie, 2010) (Ferguson, Seow & Young, 2004).	(Fontaine, Herda & Petersen, 2014) (Haron, Ibrahim, Isa & Ismail, 2006) (Al Ajmi, Bremser & Joshi, 2009)	(Erlandsson & Ullbrand, 2010) (Ruyter & Wetzels, 1999) (Chan & Vasarhelyi, 2011)
P₂: Digitalisering leder till att den fysiska kontakten minskar, vilket leder till en negativ påverkan mellan revisorn och klientens relation.	(Andersson & Lundin, 2019) (Johnsson & Lind, 2017) (Fontaine, Herda & Petersen, 2014)	(Erlandsson & Ullbrand, 2010) (Patterson, 2016)	(Hedborg & Radisevic, 2018)
P₃: Vid en god kommunikation och förtroende mellan revisorn och klienten leder det till en långsiktig relation.	(Andersson & Lundin, 2019) (Johnsson & Lind, 2017) (Fontaine, Herda & Petersen, 2014) (Patterson, 2016) (Ndubisi, Ndubisi & Wah, 2007) (Hart & Johnson, 1999)	(Hedborg & Radisevic, 2018) (Svanström, 2012)	(Cuganesan, 2007) (Al Ajmi, Bremser & Joshi, 2009)
P₄: Det finns ett positivt samband mellan långsiktiga relationer och digitaliseringen mellan revisorn och klienten.	(Hedborg & Radisevic, 2018) (Johnsson & Lind, 2017) (Gray & Rumpe, 2015)	(Andersson & Lundin, 2019)	(Fontaine & Pilote, 2011)
P₅: Revisorn och klientens personliga egenskaper har en betydande roll för relationen.	(Andersson & Lundin, 2019) (Erlandsson & Ullbrand, 2010)	(Al Ajmi, Bremser & Joshi, 2009)	(Romero & Vasarhelyi, 2014)

5.1 För nära relation hotar oberoendet

Att en revisionsbyrå har en nära relation till sina klienter kan vara betydelsefullt för verksamheten. Trots att bra relationer kan hjälpa revisionsbyråers rykte bland klienter är det dock viktigt att se till att relationen inte blir alltför nära och personlig då det istället finns risk att det påverkar verksamhetens och revisorernas oberoende ställning negativt (Ferguson, et al., 2004).

Erlandsson och Ullbrand (2010) berättar att ett oberoende i en relation innebär enligt revisorslagen 20 § att revisorn ska vara opartisk vid genomförandet av arbetet. Med detta menar författarna att en revisor inte ska ta någon annans parti för att försäkra att revisionen uppfyller sin funktionalitet. Revisorer bör kunna utföra sitt arbete på ett professionellt sätt och därför är det viktigt att de har lagar och regler för hur revisionen ska genomföras i åtanke (Erlandsson & Ullbrand, 2010). Vidare skriver Erlandsson och Ullbrand (2010) att samtidigt som det finns lagar och regler om hur en revisor ska förhålla sig till sitt arbete, såsom att vara objektiv, går det inte att garantera att revisorn följer en god revisionssed. Det beror på arvodet som klienten erbjuder, vilket kan avgöra revisorns förhållningssätt (Erlandsson & Ullbrand, 2010). Ett beroende finns mellan två parter, nämligen att en klient vill ha en viss tjänst och att en revisor vill få arvode för sitt utförda arbete, men det kan inte garanteras att dessa parter anpassar sig efter lagar och regler (Erlandsson & Ullbrand, 2010). Erlandsson och Ullbrand (2010) förklarar att dessa parter kan göra det som är bäst för dem själva samt det som gynnar dem mest, och på detta vis bildas en nära relation som kan rubba oberoendet beroende på vardera parts erbjudande. I och med arvodet som erbjuds kan vissa revisorer tänka sig att se över oberoendet, som leder till att gränserna tänjs (Erlandsson & Ullbrand, 2010). För att se det från ett annat perspektiv menar Haron, Ibrahim, Isa & Ismail (2006) att klienten förväntar sig av revisorn och revisionsbyrån utför sitt arbete på ett korrekt och professionellt sätt genom att vara oberoende till tjänsten som utförs.

Kopp, Lemon och Rennie (2010) konstaterar att en oberoende ställning kan hämma klientrelationen. Revisorn kan inte utföra arbetet på ett korrekt sätt samtidigt som relationen inte är oberoende (Kopp et al., 2010). Författarna menar att revisorn genomför revisionen utifrån de lagar som gäller, men risken att det blir felaktigt genomfört ökar om relationen till klienten är alltför nära. Att vara oberoende är inte endast viktigt för att klienterna, men även för att revisionsbyrån ska kunna behålla en professionell ställning och arbeta utifrån lagarna utan att påverkas av klienterna (Kopp et al., 2010). Chan och Vasarhelyi (2011) lyfter fram att det med hjälp av digitalisering ökar möjligheten för revisorer att genomföra analyser på en hög nivå för att

upptäcka felaktigheter. Detta med syfte att kontrollera att revisionen genomförs utifrån god revisionssed utan att påverkas av de relationer som revisorn har till sina klienter (Chan & Vasarhelyi, 2011).

Ruyter och Wetzels (1999) menar att servicekvalitet samt förtroende har en positiv inverkan på relationen mellan revisorn och klienten. Samtidigt är det ömsesidiga beroendet mellan dessa parter positivt relaterat till en bra relation med starkt engagemang att det ska bli en "win-win" situation för båda parterna. Därmed menar Ruyter och Wetzels (1999) att i och med att parterna är beroende av varandra, att klienten vill ha expertis medan revisorn vill marknadsandel, spelar det ingen större roll att relationen mellan revisorn och klienten blir allt för affektiv. Det kommer inte att påverka relationen negativt då bägge parterna ser denna nära relation som något positivt eftersom det gynnar deras respektive verksamheter (Ruyter & Wetzels, 1999).

Relationen mellan en säljare och kund är inte helt detsamma som relationen mellan en revisor och dess klient. Skillnaden i detta fall är att både revisorn och klienten måste arbeta tillsammans för att kunna genomföra revisionen. Kommunikationen mellan dem kan därför inte vara ensidig och då är det ännu viktigare att kunna undvika att överskrida gränsen för hur nära relation de kan ha (Fontaine, Herda & Petersen, 2014). Det gäller med andra ord att kunna hitta en balans där revisorn är tillräckligt engagerad i klientens arbete men samtidigt att hålla distans. Oberoendet är viktigt även när det ses från klienternas perspektiv. En nära relation till sin revisor har sina fördelar i praktiken, men samtidigt har många klienter även en förståelse för att arbetet måste genomföras korrekt och väljer därför att hålla sig inom det professionella arbetets gränser (Al Ajmi, Bremser & Joshi, 2009).

5.2 Färre fysiska möten

I samband med digitaliseringens framfart har det, förutom att revisorernas vardagliga arbete numera sker med hjälp av digitala hjälpmedel, även resulterat i att antalet fysiska möten som revisorer hittills haft med sina klienter blivit betydligt färre. Hedborg och Radisevic (2018) hävdar att behovet av att mötas fysiskt är inte lika stort längre eftersom det är mer tidseffektivt att göra det digitalt via exempelvis mail. Författarna förklarar att en nära relation inte endast beror på fysiskt kontakt, men att det även är viktigt att revisorn är effektiv med arbetet. Det är möjligt att göra det med hjälp av digitala verktyg då beräkningar sker fortare med dem (Hedborg & Radisevic, 2018). En relation och kommunikation blir inte lika personlig om dessa övergår från fysiska till digitala och därför kan det bli en utmaning för de revisorer och klienter som vill ha

nära relationer. Trots att samhället digitaliseras är revisionsbyråer och processen som sker vid revisionsarbetet fortfarande beroende av att både revisorer och deras klienter möts regelbundet. Digitaliseringen har som syfte att förenkla vardagen men den fysiska delen är nödvändig att bibehålla för att inte skada den relation som byggts upp eller för att kunna bygga upp en ny och stabil relation när det kommer till nya klienter (Andersson & Lundin, 2019).

Att fysiska möten minskar innebär att det kommer medföra fler konsekvenser. Det är inte alltid enklare att kommunicera digitalt, speciellt om det behövs en lång dialog mellan revisorn och klienten. Om en av parterna har ett flertal större funderingar kan det bli för långdraget att samtala via mail. Två personer förstår varandra bättre vid fysiska möten då den ena parten gör egna tolkningar av det som motparten säger (Johnsson & Lind, 2017). Detta redogörs mer detaljerat i avsnitt "4.7 Revisorns och klientens personliga egenskaper". När en revisor får en ny klient är det vanligaste att fysiska möten bokas in för att kunna skapa den viktiga relationen med varandra, men enligt Johnsson och Lind (2017) har även dessa minskat. Detta gör det därför svårare att kunna bilda en långsiktig relation där revisorn och klienten har ett förtroende för varandra.

Patterson (2016) instämmer i att fysisk kontakt behövs för att en klientrelation ska kunna bli så stark som möjligt. Fysiska möten spelar en viktig roll och är nödvändiga att ha för att tjänsten ska kunna utföras professionellt (Patterson, 2016). Författaren förklarar att i början kan klienter ha svårt att själva bedöma kvaliteten och resultatet efter att revisionsarbetet genomförs. Därför kan det vara nödvändigt att ha fysiska möten. Patterson (2016) lyfter dock fram att syftet med kommunikationen är att ge information som är meningsfull till klienter på ett snabbt sätt, vilket görs via digitala hjälpmedel.

Fontaine et al. (2014) skriver att trots att revisorer förväntas vara oberoende under revisionsprocessen då de är skyldiga att vara opartiska, är revisionsbyråer fortfarande beroende av klientens engagemang. Författarna förklarar att detta beror på att klienter är en viktig källa som kan ge information som är användbar för revisionen. Att kommunicera digitalt innebär att kommunikationen sker snabbare, men det är även viktigt för revisorn och klienterna att kunna förstå varandra. Det görs bäst när möten sker fysiskt då det är möjligt för båda parterna att tolka varandras kroppsspråk (Fontaine et al., 2014). Erlandsson och Ullbrand (2010) instämmer till viss del och förklarar att fysiska möten kan vara till hjälp för att bygga upp en relation men att det är viktigt för revisorn och klienten att hålla sig inom en gräns. För att få en bra relation räcker det att revisorn är professionell, en närmare relation behövs inte.

5.3 Långsiktiga relationer och kommunikation

Kommunikationen mellan revisor och klient har underlättats eftersom digitaliseringen har medfört ett effektivare sätt att kommunicera mellan parterna via den tekniska utrustningen. Den tekniska utrustningen bidrar med att bygga upp ett förtroende mellan revisorn och klient som i sin tur leder till långsiktiga relationer (Andersson & Lundin, 2019). Långsiktiga relationer där parterna använder sig av en blandning med att kommunicera digitalt via mail och fysiska möten bidrar också till en positiv relation mellan parterna. En personlig kommunikation mellan revisorn och klient vid ett fysiskt möte förblir ännu viktigare för revisorer där de har möjlighet att visa sin professionalitet och för att ta hand om sina klienter med deras ärenden (Patterson, 2016).

Kommunikationen och förtroendet är två faktorer som har en viktig roll då digitaliseringen ständigt utvecklas och samtidigt förändras relationen mellan revisorn och klient. För att då bevara en långsiktig relation krävs det enligt Patterson (2016) ett strukturerat sätt att kommunicera bland parterna och för att kunna behålla ett förtroende för varandra. För revisorn blir det ännu viktigare att sätta fokus på kommunikationen, förtroendet samt relationens kvalitet för att uppnå en långsiktig relation genom att tillfredsställa klientens behov (Johnsson & Lind, 2017). För att en långsiktig relation ska uppstå krävs det att revisorn arbetar utifrån att överträffa klientens förväntningar (Bierstaker et al., 2001). Då gäller det enligt Bierstaker et al. (2001) att revisorn engagerar sig i klienternas verksamhet och därmed försöker ge dem det lilla extra som gör att klienten är villig att återkomma i framtiden samt även rekommendera revisorn och företaget.

När klienten är villig att träffa revisorn för att tala om sin verksamhet leder det till en öppen kommunikation mellan parterna, vilket bidrar till en bättre relation mellan revisorn och klienten. Detta leder till att klienten deltar i revisionsprocessen och samtidigt bidrar det till att klientens behov uppfylls av revisorn med hjälp av de tjänster som klienten blir erbjuden. Därefter leder det i sin tur till en ytterligare och mer stadig relation mellan revisorn och klienten (Fontaine, Herda & Petersen, 2014). De digitala verktygen som revisorn använder och de tjänster som klienten erbjuds leder till att större datamängder klarar av att bli analyserade på ett effektivare sätt som möjliggör att klienten får en högre tillit till sin revisor. En hög tillit leder till en god relation bland parterna (Hedborg & Radisevic, 2018). Förtroendet och kommunikationen är relaterat till varandra för att en engagerad revisor som kommunicerar på ett effektivt sätt till sin klient kommer att leda till att revisorn förtjänar klientens förtroende. Ett annat sätt för revisorn att tjäna klientens förtroende är att anpassa sig utifrån varje klient och uppfylla deras behov (Ndubisi et al., 2007). Tilliten är en annan faktor som har en viktig roll i relationen för att det leder till ett

ökat förtroende mellan båda parterna. Ju mer tillit en revisor och dess klient har för varandra, desto mer stärks deras förtroende om att revisorn kommer att utföra ett bra arbete och att klientens nöjdhet kommer att öka (Hart & Johnson, 1999).

Digitaliseringen har lett till att kommunikationen mellan revisorn och klienten har blivit alltmer digitaliserat via mail, och det ställs högre krav och förväntningar av klienten att revisorn ska uppnå de behov som ställs för att bevara sitt förtroende gentemot klienten. Om det skulle uppstå en brist på kommunikationen mellan parterna kan det leda till att relationen försämras och samtidigt leda till att revisorns går miste om sin klient. En anledning till att kommunikationen kan brista är att revisorn inte anpassar sig till klienten (Hedborg & Radisevic, 2018). Om revisorn inte begriper klientens behov kan risken för att brister uppstår mellan parterna öka vilket därefter leder till att deras relation kan äventyras (Svanström, 2012). Detta är anledningen till varför det är viktigt för revisorn att ha en god förståelse för vart klienten vill komma i framtiden med sin verksamhet och vilka behov som behöver tillfredsställas för att kunna uppnå dessa mål (Al Ajmi et al., 2009). Revisorn bör anpassa sig till klientens behov för att kunna behålla ett gott förtroende och en så bra relation som möjligt (Hedborg & Radisevic, 2018).

För att ha en god relation och att ha ett bra samarbete med en klient krävs det från revisorns sida enligt Cuganesan (2007) att regelbundet nå ut till sin klienter och att uppdatera dem om det som har förändrats i verksamheten. Detta skulle skapa en öppen kommunikation bland parterna samtidigt som det bildas ett betydligt stadigare förtroende. För att upprätthålla en långsiktig relation mellan revisorn och klienten krävs det alltså att revisorn ständigt är i kontakt med sin klient, annars finns det en risk för att relationen blir svagare, vilket inte gynnar revisionsbyråerna (Cuganesan, 2007).

5.4 Digitalisering och långsiktiga relationer

Digitala verktyg som exempelvis datorer och andra maskiner som används på revisionsbyråer hjälper till med att effektivisera revisorns vardagliga arbete. Då arbetsuppgifterna inte tar lika lång tid att utföra som när de gjordes manuellt har revisorn därför mer tid att vara tillgänglig för sina klienter och deras bolag. Det ökar möjligheten till att kunna få en långsiktig relation som kan vara till nytta för revisionsbyrån. Teorin om customer relationship management, som även är ett system kallad CRM-system, menar att system som dess eget är en tillgång för företag (Gray & Rumpe, 2015). Detta då den hjälper till med att hantera kundrelationer, bland annat genom att ta

ut mycket information om klienten för att sedan se vad som behövs för att uppfylla klientens behov. Om det skulle gå sämre för en revisionsbyrå under en period hade den inte varit lika attraktiv för klienter som inte har en bra relation med byrån. Med hjälp av långsiktiga relationer kan dock klienternas förtroende för revisionsbyrån vara till fördel, då det ökar chansen att klienten vill stanna kvar istället för att byta till en annan revisor (Johnsson & Lind, 2017; Lime, u.å.). För att revisionsbyråer ska kunna vara starka gentemot sina konkurrenter är det viktigt att tillfredsställa klienterna genom att uppfylla deras önskemål och förväntningar. En av förväntningarna är att revisorer ska kunna erbjuda bra service och finnas tillgängliga för sina klienter när de efterfrågar det (Hedborg & Radisevic, 2018). Syftet med digitaliseringen inom revisionsbyråer är alltså att på ett smidigare sätt kunna se över tjänsterna som de erbjuder och det som klienterna faktiskt efterfrågar (Gray & Rumpe, 2015). Det är nu enklare att kunna fullfölja detta med hjälp av dagens teknologi. Om det traditionella arbetssättet än idag hade tillämpats, skulle revisorernas kontakt med klienten med stor sannolikhet varit betydligt mindre (Hedborg & Radisevic, 2018).

Digitalisering och långsiktiga relationer har även en positiv koppling till varandra eftersom det med hjälp av digitaliseringen har utökats antalet sätt att kunna kommunicera på. Revisorerna kan numera sända ut nyhetsbrev regelbundet för att hålla sina klienter ännu mer uppdaterade om deras arbete. Med detta menar Johnsson och Lind (2017) att klienten kan ta del av nyheter gällande revisionsbyrån och ju mer koll klienterna har på revisionsbyrån, desto bättre relation får de därför med varandra (Johnsson & Lind, 2017). Storleken på revisionsbyrån kan enligt Andersson och Lundin (2019) dock komma att vara en betydande faktor vad gäller skapandet av långsiktiga relationer med klienter. Det finns mindre bolag som inte digitaliseras lika snabbt som större bolag, vilket innebär att de mindre bolagen kan efterfråga mer hjälp från sin revisor för att få det förklarat hur de digitala systemen fungerar (Andersson och Lundin, 2019). De större byråerna är vanligtvis mer uppdaterade om hur användningen av de digitala verktygen fungerar genom att de exempelvis går speciella kurser om digitalisering vilket inte påverkar kontakten mellan dem och revisionsbyrån (Andersson och Lundin, 2019).

Enligt Fontaine och Pilote (2011) leder dock inte digitaliseringen nödvändigtvis till att relationen mellan en revisor och klient blir förbättrad. Detta eftersom vissa klienter inte har som avsikt att få en nära relation med sin revisor, och istället endast strävar efter en professionell relation. Med det menas att båda parterna gör ett "informationsutbyte", där revisorn genomför en tjänst åt klienten och att klienten betalar revisorn för arbetstimarna och bra service. Att ha en bra relation med varandra har alltså inte en betydelse om revisorn inte kan erbjuda en tjänst som klienten inte har

någon användning av. Fontaine och Pilote (2011) hävdar även att det är utåtriktade revisorer som har en chans att bygga upp en nära relation till klienten. Sannolikheten att introverta revisorer kan bygga upp en relation med sina klienter är inte lika hög för de revisorer som är extroverta (Fontaine & Pilote, 2011). Detsamma gäller från klientens perspektiv. Detta innebär att de personliga egenskaper som både revisorn och klienten har kan vara väsentliga om båda strävar efter att få en närmare relation (Fontaine & Pilote, 2011).

5.5 Revisorns och klientens personliga egenskaper

I en relation gäller det som tidigare nämnts att både revisorn och klienten är delaktiga i kommunikationen. Att vara tillgänglig räcker dock inte för att kunna bygga upp en bra relation. Vilken identitet personer har och deras sätt att vara spelar också en viktig roll (Erlandsson & Ullbrand, 2010). Båda parterna har sina egna personliga egenskaper som de behöver ta hänsyn till (Andersson & Lundin, 2019). Andersson och Lundin (2019) skriver att kommunikation oftast inte är svår att genomföra, men när detta sker kommer båda parterna att göra sina egna tolkningar av motpartens sätt att föra en diskussion. Utifrån deras intryck av varandra kommer de därefter att göra en egen bedömning om hur den andre fungerar (Andersson & Lundin, 2019). Enligt Romero och Vasarhelyi (2014) är en annan egenskap som vissa revisorer anses ha med tanke på digitaliseringen är att de inte är positiva med att använda sig av digitala hjälpmedel. De anser att de skulle kunna komma fram till samma resultat och effektivitet med hjälp av den traditionella revisorsrollen också (Romero & Vasarhelyi, 2014). En ytterligare egenskap som är betydelsefull för revisorer att ha är att vara förstående (Al Ajmi et al., 2009). Al Ajmi et al. (2009) berättar att en revisor ska vara effektivt är det viktigt att de kan utveckla färdigheter som behövs för att kunna förstå sig på klienter och deras verksamheter. Med en sådan förståelse kan revisorn hitta problem som uppstår inom en verksamhet vilket även hjälper dem med att hitta en rimlig lösning på problemet (Al Ajmi et al., 2009). Det sker även att revisorer får uppdrag via redovisningsbyråer, som fungerar som mellanhänder i detta fall (Erlandsson & Ullbrand, 2010). Att det finns en mellanhand i en relation betyder enligt Erlandsson och Ullbrand (2010) att det inte finns en direkt kontakt mellan revisorn och klienten, utan att det finns en tredje part som sköter kontakten med klienten. Detta leder till komplikationer om revisorn vill ha en nära klientrelation där de kan komma i kontakt med klienterna för att förhoppningsvis även kunna bygga upp förtroendet för revisionsbyrån (Erlandsson & Ullbrand, 2010).

6. Slutsats och avslutande reflektion

Detta avslutande kapitel inleds med att författarna presenterar de slutsatser som de har kommit fram till för att besvara forskningsfrågan *“Hur har digitaliseringen påverkat revisorns sätt att arbeta och vilka konsekvenser har det medfört på relationen mellan revisor och klient?”* som ligger till grund för denna studie. Sedan görs en vidare diskussion med författarnas egna tankar kring de framtagna slutsatserna. Kapitlet avslutas med studiens bidrag och förslag på vidare forskning.

6.1 Slutsats

Syftet med denna studie var att undersöka hur digitaliseringen har påverkat revisorns vardagliga arbete på revisionsbyråer och att även få en djupare förståelse kring hur digitaliseringen har förändrat relationen mellan revisorer och deras klienter.

I studien har det framgått dels positiva, dels negativa aspekter på relationen mellan revisorn och klienten. Det beror på vilket perspektiv som denna studie ses ifrån. Med tanke på digitaliseringen som ständigt blir mer relevant i dagens samhälle och som tar alltmer plats, leder det till att nya och positiva möjligheter uppkommer men även att en del negativa aspekter träder in.

Hur har digitaliseringen påverkat revisorns sätt att arbeta och vilka konsekvenser har det medfört på relationen mellan revisor och klient?

Studien visar att digitaliseringens framfart har påverkat revisorernas arbetssätt på revisionsbyråer vilket har medfört både positiva och negativa konsekvenser. Användningen av digitala hjälpmedel har effektiviserat arbetet, vilket i sin tur leder till att revisorns arbete är mer organiserat och tidseffektivt eftersom klienterna kan lämna över material via den digitala vägen. Även teorin om customer relationship management instämmer i detta då digitala system inte bara är en tillgång utan även en ypperlig chans för revisorer att knyta bra band till klienten. Detta då systemet förenklar arbetet och därmed vardagen för en revisor (Gray & Rumpe, 2015; Lime, u.å.). Det mesta av materialet som revisorerna använder finns inskannat i de digitala programmen vilket minskar risken att dokument och andra viktiga filer försvinner. Då arbetet finns lagrat i programmen har det även gjort det enklare för revisorerna att kunna åka ut och arbeta hos sina

klienter. De negativa konsekvenserna är dock att användning av digitala hjälpmedel kräver att både revisorn och klienten är kunniga och vet hur dessa ska hanteras. Det är meningen att digitaliseringen ska underlätta för revisorn de gånger de behöver hämta och lämna över material, men om klienterna inte vet hur detta ska hanteras via internet kan det istället orsaka svårigheter som istället kräver ännu mer tidsfördriv åt att hjälpa klienterna med detta vilket inte ingår i revisorernas vardagliga arbete.

Relationen mellan revisorn och klienten har påverkats både positivt och negativt beroende på vilken typ av relation parterna efterfrågar. Digitaliseringen har gjort det möjligt att enklare kunna kommunicera med digitala medel såsom exempelvis mail (Andersson & Lundin, 2019). Det är ett smidigt sätt att spara tid eftersom det inte krävs att de bokar in ett fysiskt möte. Den negativa aspekten är dock att färre fysiska möten gör att relationerna inte blir lika personliga längre (Andersson & Lundin, 2019). Istället för att kunna lära känna sin revisor eller klient ännu mer vid varje möte, måste båda parterna göra sina egna tolkningar om den andra personen. Det leder till att det finns en risk att de långsiktiga relationerna som är värdefulla för en verksamhet att ha numera kommer att bli begränsade, just för att det blir svårare att lära känna varandra med hjälp av den digitala vägen. Revisorns och klientens personliga egenskaper har en betydande roll i relationen mellan dem. Att en revisor är förstående för klienterna och dess verksamheter kan öka till en bättre relation då kunden känner att revisorn är villig att engagera sig i arbetet. Parternas egenskaper är med andra ord viktiga eftersom de gör egna uppfattningar av varandra för att förstå hur båda fungerar.

Vidare visar studien bland annat att den oberoende ställningen från revisorns sida inte är prioriterad hos alla revisorer eftersom det anses kunna tänjas beroende på arvodet som ges. Samtidigt visar studien att om det finns ett beroende från vardera part kommer det att bli ofrånkomligt att nära "vänskapsrelationer" kan uppstå (Haron et al., 2006). Digitaliseringens konsekvenser är både på gott och ont. Nära och långsiktiga relationer kan uppstå med ett vägvinnande samarbete som går hand i hand med lagen, samtidigt som att det ibland inte går hand i hand med lagen. Med andra ord, om det finns ett beroende leder det till ett förtroende och därefter en relation mellan dessa två parter.

En faktor som har en betydande roll för revisorn är mervärdet som kan förknippas med att överträffa klientens förväntningar såsom figur 1 visar. Det innebär att klienten har en viss förväntan på det arbetet som revisorn har fått i uppgift att göra av klienten. För revisorn gäller det

inte bara att utföra själva uppdraget, utan även att skapa ett mervärde för klienten som gör att klienten kan ha tillit för revisorns arbete. När tilliten uppstår är chansen till en långsiktig relation större. Figur 1 visar även hur digitaliseringen påverkar revisionsbranschen och utifrån figuren kan det dock utläsas att kommunikationen är huvudfaktorn för hela kretsloppet. Figuren visar även att kommunikationen medför konsekvenser som påverkar de andra aspekterna mellan en revisor och klient, att allting kopplas ihop. Därmed går det att utläsa att begreppen förtroende, långsiktig relation samt oberoende grundar sig på kommunikation. Studien har visat att kommunikationen är grundstenen i en långsiktig relation mellan revisor och klient, oavsett dess slutmål. Det finns alltid två sidor av ett mynt, detsamma gäller kommunikationen.

6.2 Avslutande reflektion

Trots att digitaliseringen även har medfört negativa aspekter, anser forskningsgruppen att det fortfarande är en viktig del av utvecklingen. Detta då det digitaliserade arbetet är fortfarande mer effektivt och tidsbesparande i jämförelse med det traditionella arbetssättet. Eftersom digitaliseringen har underlättat arbetet på revisionsbyråerna, sättet att kommunicera med sina klienter och även kunna bygga upp en stark och långsiktig relation där båda parterna har ett förtroende för varandra. Vilket är betydelsefullt för revisorns verksamhet, anser forskningsgruppen att det troligtvis skulle vara enklare att övergå från det traditionella sättet till den nuvarande mer digitaliserade arbetsformen än tvärtom. Idag är revisorns arbete mer organiserat än vad det var innan arbetet började digitaliseras. Revisionsbyråer brukar ha ett flertal klienter och därför är det lönsamt att ha alla klienters papper och andra underlag digitalt istället för att ha flera pärmar och att handskas med mycket papper. Revisorer behöver alltså inte ha lika mycket koll på sorteringen och var allt finns att hitta. Det minskar även risken för att viktiga dokument försvinner, vilket underlättar för dem.

Att kommunikationen via mail har ökat är bra för revisorn och dess verksamhet. En fördel med att revisorer kan kommunicera med digitala hjälpmedel är att de kan göra andra arbetsuppgifter samtidigt som de väntar på svar från mottagaren. De kan tillbringa dagarna åt att göra klart ännu fler arbetsuppgifter än vanligt och därför behöver de inte belastas lika mycket längre.

Kommunikation via mail ger även revisorn möjlighet att kunna vara i kontakt med flera klienter på samma gång, istället för bara en klient i taget. På det viset kan de hjälpa klienterna med deras frågor och funderingar snabbare vilket ökar klient nöjdheten. En ökad klientnöjdhet har en stor betydelse för revisorns verksamhet och det är en anledning till varför forskningsgruppen anser att

en sådan kommunikation är gynnsam för dem. Att kommunicera via mail är dock inte helt fritt från risker. Både revisorn och klienten måste vara väldigt tydliga när de skriver till varandra, då det är lätt att tydligheten kan brista i mailen och det kan bli en utmaning att göra sig förstådd via den digitala vägen. Detta skulle resultera att revisorn inte kan vara produktiv i sitt arbete och inte ha många bollar i luften. Oftast har en revisor ett flertal klienter och om tydligheten i kommunikationen brister kommer det resultera i att revisorn måste ägna sig åt annat som tar tid från det arbetet som ska göras. Vidare kan det resultera i att revisorn inte gör ett bra jobb av sig, klienter blir missnöjda och revisorn blir utbränd.

Det svåraste är alltså inte att ha material i pappersform som på det traditionella arbetssättet. Det är numera löst men det problemet väger inte lika tungt. Det svåraste är att kunna vara övertydlig med sina klienter. Om många av klienterna ofta kontaktar sin revisor genom att sända över ett flertal mail skulle det kunna leda till att mejlkorgen blir högt belastad och att vissa av mailen försvinner. Revisorn behöver anpassa sig efter dem och veta hur klienterna själva föredrar att kommunicera i en relation. Det är viktigt att kunna göra sig förstådda och även kunna sammanfatta sina ärenden, genom att skicka iväg fåtal mail som möjligt. Många mail och en långdragen konversation kan istället innebära att konversationerna blir mer komplicerade än vad de gör nytta.

Som skrivet innan har digitaliseringen medfört bra konsekvenser men även sådana som är mindre bra. I och med att revisionsbranschen är under förändring har det resulterat i att revisorn måste ta mer ansvar, åtminstone revisorerna som arbetar i mindre företag. En revisor måste vara expertis, inte bara i sitt arbete men även i servicekvalitet. Även om digitala verktyg sköter bokföringen måste revisorn vara sakkunnig, att kunna analysera siffrorna korrekt för att ge en rättvisande bild åt klienten. Detta kan innebära att det blir en för hög belastning på revisorn, då klienterna kräver mer av dem än tidigare. Därför kan det tyckas att klienten måste anpassa sig till revisorn, att kunna förstå revisorns arbete och att inte sätta orimliga krav samt inte begära mer än de servicetjänster som redan erbjuds för att uppnå en hållbar relation mellan parterna som möjligt.

6.3 Studiens bidrag

Studien har bidragit med en ökad förståelse kring digitaliseringens påverkan på relationen mellan revisor och klient, samt vilka konsekvenser som digitaliseringen har medfört. Tidigare forskning har till skillnad från denna studie inte fördjupat sig lika mycket på digitaliseringens påverkan på

sambandet mellan långsiktiga relationer, förtroende och den oberoende ställningens betydelse i en klientrelation. Det har istället fokuserats mer på hur revisorns nya arbetssätt har påverkat relationen till sina klienter. Tidigare forskning har även valt att inte fokusera på kommunikationen lika mycket och har därför inte lyckats komma fram till en slutsats som denna studie visar. Denna studie visar att kommunikationen är det som påverkar relationen mellan revisor och klient, och som därefter påverkar de andra aspekterna såsom förtroende, långsiktiga relationer samt oberoende. Studien har alltså bidragit till en djupare förståelse med många infallsvinklar vilket ger läsaren en tydlig bild om hur alla faktorer hänger ihop.

6.4 Förslag till vidare forskning

Under utförandet av denna studie har forskningsgruppen fått en mycket bättre och djupare förståelse kring hur digitaliseringen har påverkat revisorns vardagliga arbetssätt och även på vilka sätt som revisorns relation till sina klienter har påverkats. Digitaliseringen har utan tvekan förändrat mycket som har påverkat både revisorerna, deras verksamhet och klienterna. En del av förändringarna är små och har haft en mindre påverkan, medan andra förändringar har varit stora och har haft en större påverkan på dem.

Ett förslag till vidare forskning inom samma forskningsområde som denna studie har är att genomföra en fallstudie där forskarna kan göra en mer djupgående undersökning i ett av de större revisionsbyråerna som exempelvis PWC, Deloitte eller KPMG för att undersöka hur deras revisorer arbetar med sina klientrelationer. Digitaliseringen utvecklas ständigt och saker och ting blir mer digitaliserade på arbetsplatserna vilket i sin tur gör att relationen med deras klienterna också påverkas av detta. Studien skulle kunna baseras på att studera på vilket sätt revisorerna som arbetar på större byråer arbetar med att tillfredsställa sina klienters behov men även för att se det från deras klienters perspektiv angående vad de kräver av sin revisor med tanke på digitaliseringens framfart och att de idag är delaktiga under hela revisionsprocessen. En tanke är att lyfta fram de positiva och negativa delarna med relationer från båda parter perspektiv.

Ett annat förslag är att intervjuer med revisorer kan genomföras. Detta skulle kunna vara ett bra komplement samt att det ger en annan bild av respondenternas personliga åsikter kring hur digitaliseringen har påverkat dem och deras roll i revisionsbranschen. Detta skulle kunna bidra med mer ifall vidare forskning ska genomföras.

Referenslista

Al Ajmi, J., Bremser, W. G. & Joshi, P. L. (2009). A study of auditor-client relationships and problems in the Bahraini audit environment. *Advances in Accounting*, 25(2), 266-277.

Andersson, J., & Engström, T. (2017, 27 maj). Digitalisering och automatisering av revisionen – hur påverkas branschen?. *Tidningen Balans*. Hämtad 2020-05-20 från <https://www.tidningenbalans.se/fordjupning/digitalisering-och-automatisering-av-revisionen/>

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

Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing - An Introduction*. (9 uppl). Pearson International Edition. Pearson Prentice Hall.

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

Björklund, M., & Paulsson, U. (2012). *Seminarieboken - att skriva, presentera och opponera*. (2.uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.

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

Boyd, C. (2004). The Structural origins of conflicts of interest in the accounting profession. *Business Ethics quarterly*, 14(3), 377-398.

Broschak, J. P. (2015). *Client relationships in professional service firms* [Elektronisk resurs] (1. uppl.). Hämtad från [https://books.google.se/books?hl=sv&lr=&id=JcdQCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA304&dq=Broschak,+J.+P.+\(2015\).+Client+relationships+in+professional+service+firms&ots=00FJY3IaS6&sig=BLS5T5ViP08zxdv24uu7YmT16kw&redir_esc=y#v=onepage&q=Broschak%20%20J.%20P.%20\(2015\).%20Client%20relationships%20in%20professional%20service%20firms&f=false](https://books.google.se/books?hl=sv&lr=&id=JcdQCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA304&dq=Broschak,+J.+P.+(2015).+Client+relationships+in+professional+service+firms&ots=00FJY3IaS6&sig=BLS5T5ViP08zxdv24uu7YmT16kw&redir_esc=y#v=onepage&q=Broschak%20%20J.%20P.%20(2015).%20Client%20relationships%20in%20professional%20service%20firms&f=false)

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

Börjesson, I. (u.å.). Digitalisera revisionsplaneringen fullt ut och ta täten. Hämtad 2020-05-20 från <https://www.hogia.se/affarssystem/artiklar/digitalisera-revisionsarbetet>

Callius, S. (2018). Revision behöver bli mjukare. Hämtad 2020-04-07 från <https://www.civilekonomen.se/aktuellt/revision-behoover-bli-mjukare/>

- Carrington, T. (2010). *Revision*. (2. uppl.). Malmö: Liber AB
- Cassel, F. (1996). *Den reviderade revisorsrollen*. (1. uppl.) Stockholm: Nerenius & Santerus AB.
- Chan, D. Y., & Vasarhelyi, M. A. (2011). Innovation and practice of continuous auditing. *International Journal of Accounting Information Systems*, 12(2), 152-160.
- Coffee, J.C. (2002). Understanding Enron: It's About the Gatekeepers, Stupid. *Columbia Law & Economics Working Paper*, 207, 1-29.
- Elliott, R. K. (1998). Assurance services and the audit heritage. *CPA journal*, 68(6), 1-10.
- Erlandsson, A., & Ullbrand, R. (2010). *Att vara nära men ändå på avstånd - Relationen mellan revisor och kund*. (Magisteruppsats, Linköpings universitet, Linköping). Hämtad från
- FAR. (u.å.). Revision: en praktisk beskrivning. Hämtad 2020-04-28 från https://www.faronline.se/dokument/r/revision_en_praktisk_beskrivning/
- FAR. (u.å.). Revisionsberättelse. Hämtad 2020-05-14 från https://www-faronline-se.ep.bib.mdh.se/dokument/rattserien/ratt-bolagsratt/r/rb_revisionsberattelse/?q=revisionsber%C3%A4ttelse
- Ferguson, M. J., Soew, G.S. & Young, D. (2004). Nonaudit services and earnings management: UK Evidence. *Contemporary accounting research*. 21(4), 813-841.
- Fichman, M. & Levinthal, D. (1988). Dynamics of Interorganizational Attachments: Auditor-Client Relationships. *Administrative Science Quarterly*, 33(3), 345-369.
- Forsberg, C. & Wengström, Y. (2008) Att göra systematiska litteraturstudier. Natur och Kultur: Stockholm
- Gartner. (u.å.). Digitalization. Hämtad 2020-04-28 från <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization>
- Gezelius, C., & Wildenstam, P. (2011). *Marknadsföring - modeller och principer*. (2. uppl.). Stockholm: Sanoma utbildning AB
- Gray, J., & Rumpe, B. (2015). Models for digitalization. *Software & Systems modeling*, 14, 1319-1320.
- Haron, H., Ibrahim, D. N., Isa, S. M., & Ismail, I. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), 738-756.

Hart, C. W., & Johnson, M. D. (1999). Growing the trust relationship. *Marketing Management*, 8(1), 9-19.

Hedborg, F. G., & Radisevic, J. (2018). *Vart är revisorsyrket på väg? - En studie om digitalisering i revisionsbranschen samt dess påverkan på revisorns kundrelation*. (Examensarbete, Södertörns högskola, Stockholm).

Istner-Byman, M. (2019, 14 april). Revisorsrollen var en positiv överraskning. *Realtid*. Hämtad 2020-05-20 från <https://www.realtid.se/karriar/revisorsrollen-var-en-positiv-overraskning>

Istner-Byman, M. (2019, 15 november). Så kommer revisionsbranschen förändras. *Realtid*. Hämtad 2020-05-15 från <https://www.realtid.se/sa-kommer-revisionsbranschen-forandras>

Johnsson, M., & Lind, A. (2017). *Digitaliseringens förändring av relationen mellan revisor och kund: sett ur ett revisors- och kundperspektiv*. (Examensarbete, Högskolan Kristianstad, Kristianstad).

Kalaiarasi, D. G. & Mugunthan, C. (2017). Theoretical Framework of Customer Relationship Management: An Overview. *International Journal of Scientific Research and Management*, 5(7), 6431-6441.

Karolinska institutet. (2015). Är artikeln peer reviewed?. Hämtad 2020-04-30 från <https://kib.ki.se/whatsup/blog/ar-artikeln-peer-reviewed>

Kerler, W. A., & Killough, L. N. (2009). The Effects of Satisfaction with a Client's Management During a Prior Audit Engagement, Trust, and Moral Reasoning on Auditors' Perceived Risk of Management Fraud. *J Bus Ethics* 85, 109–136.

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

Lime. (u.å.). Vad är CRM?. Hämtad 2020-06-02 från <https://www.lime-technologies.se/vad-ar-crm/>

Manson, S., McCartney, S., & Sherer, M. (2001). Audit automation as control within audit firms. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 14 (1), 109- 130.

Moberg, K. (2003). *Bolagsrevisor*. (2. uppl.). Stockholm: Norstedts juridik AB

Ndubisi, N. O., Ndubisi, G. C. & Wah, C. (2007). Supplier-customer relationship management

and customer loyalty: The banking industry perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 20(2), 222-236.

Patterson, P. (2016). Retrospective: tracking the impact of communications effectiveness on client satisfaction, trust and loyalty in professional services. *Journal of Services Marketing*, 30(5), 485-489.

PWC. (2018). Artificiell intelligens (AI) - hur påverkas din verksamhet?. Hämtad 2020-05-03 från <https://www.pwc.se/artificiell-intelligens>

PWC. (2019). Vad gör en revisor?. Hämtad 2020-04-09 från <https://www.pwc.se/sv/revision/det-har-gor-en-revisor.html>

Revisorsinspektionen. (u.å.). Stärkt revisorsroll. Hämtad 2020-04-25 <https://www.revisorsinspektionen.se/om-ri/framtida-revisionen/forslag-till-atgarder/>

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

Ruyter, K. D. & Wetzels, M. (1999). Commitment in auditor-client relationships: antecedents and consequences. *Accounting, Organizations and Society*, 24 (1), 57- 75.

SAP. (u.å.). Vad är CRM?. Hämtad 2020-06-03 från <https://www.sap.com/sweden/products/what-is-crm.html>

Starta eget. (u.å.). Vad är relationsmarknadsföring?. Hämtad 2020-06-02 från <https://www.starta-eget.se/artiklar.php?visa=relationsmarknadsforing-vad-ar-det>

Svanström, T. (2012). Non-audit services and audit quality: Evidence from private firms. *European Accounting Review*, 22(2), 337–366.

Visma SPCS. (2018). Revision - Vad är revision?. Hämtad 2020-04-07 från <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-revision>

Visma SPCS. (2018). Revisor - Vad är en revisor?. Hämtad 2020-04-07 från <https://vismaspcs.se/ekonomiska-termer/vad-ar-revisor>

Wiklund, P. (2018). Digitaliseringen ställer nya krav på revision. Hämtad 2020-04-07 från <https://www.civilekonomen.se/aktuellt/digitaliseringen-staller-nya-krav/>

Wiklund, P. (2018). Vinsten är att kunna fokusera på rätt saker. Hämtad 2020-04-07 från <https://www.civilekonomen.se/aktuellt/vinsten-ar-att-kunna-fokusera-pa-ratt-saker/>

