



Treåringarna försvinner!

- En kvalitativ studie om hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje.

Författare: Tobias Ericsson
Nils Åström

Handledare: Giulia Giunti

Förord

Vi vill börja med att tacka vår handledare Giulia Giunti för det engagemang och den värdefulla hjälp hon bidragit med under arbetets gång. Vi vill även tacka alla respondenter som ställt upp och bidragit med sina erfarenheter. Utan er hade studien ej varit möjlig att genomföra.

Tobias & Nils

Umeå 2017-01-08

Sammanfattning

Revisionsbranschen är utsatt för en hög personalomsättning bland revisorsassistenter. Detta är en trend som inte är avvikande utan snarare tvärt om. Den höga personalomsättningen är ett stort problem för revisionsbyråerna ute på marknaden. Kostnader som skenar iväg via nya rekryteringsprocesser och investeringar i utbildning i personal som sedan inom ett par år avslutar sin anställning är en konsekvens av omsättningen.

Tidigare forskning säger även att revisorsassistenter som just påbörjat sin karriär ofta har för höga och optimistiska förväntningar om sitt första jobb (Hermanson, Hill och Ivancevich, 2009, s. 173). Enligt Padgett (2005, s. 82) och Spector (1997, s. 62-65) minskar arbetsglädjen om ett förväntningsgap uppstår där förväntningarna uppfylls inte uppfylls, detta leder i sin tur till ökade intentioner om att avsluta sin anställning. En annan intressant aspekt, sett till förväntningar, är hur utbildning inom redovisning ser ut idag. Enligt Adler och Milne (1997, s. 191, 193-194) har en del kritik har riktats mot utbildningen där det påstås att den inte ger den kunskap och kompetens som studenterna och nyutexaminerade behöver för att jobba inom revisionsbranschen. Vidare skriver dem att utbildningen bör lägga mer fokus på kommunikation och praktisk inläring.

Huvudsyftet med studien har varit att få en djup förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje. Vi vill även ta reda på om och varför det eventuellt föreligger ett förväntningsgap mellan ekonomstudenters förväntningar på revisorsassistenters arbetsuppgifter och verkligheten på revisionsbyråerna. Samt att undersöka vad universitetsutbildningen kan göra för att minska det eventuella förväntningsgapet.

För att kunna besvara studiens syfte har vi använt oss av en kvalitativ metod där vi har utfört sju stycken semistrukturerade intervjuer med revisorsassistenter som nyligen påbörjat sin anställning. Angreppssättet har varit deduktivt då vi besvarar syftet utifrån befintliga teorier och tidigare forskning.

Vi har funnit att arbetets natur och lön har visat sig vara mest komplexa i sin relation till arbetsglädjen. Vidare har förväntningsgapet inte upplevts som särskilt stort av revisorsassistenterna då de på förhand haft en bristfällig uppfattning om vad yrket handlar om.

Kunskapen om vad revision handlar om är det viktigaste att ha med sig från utbildningen. Det universiteten kan göra för att öka denna kunskap och minska förväntningsgapet är att tillämpa mer praktiska case-uppgifter i undervisningen som studenterna löser tillsammans i grupp.

Till följd av vårt resultat kan studenter, universiteten och revisionsbyråerna få en bättre förståelse för hur revisorsassistenters arbetsglädje påverkas.

Innehållsförteckning

1. Introduktion	1
1.1 Problembakgrund	1
1.2 Problemformulering	3
1.3 Syfte	3
1.4 Forskningsfrågor	4
2. Teoretisk metod	5
2.1 Förkunskap	5
2.2 Ontologisk inriktning	5
2.3 Angreppssätt	6
3. Teorier	7
3.1 Herzbergs motivation och hygien-teori/Two-factor theory	7
3.2 Arbetsglädje	8
3.3 Förväntningsgap	11
3.6 Summering av den teoretiska referensramen	14
4. Dagens undervisning i redovisning vid olika universitet.	15
5. Praktiskt metod	17
5.1 Urval av undersökningsenheter	17
5.2 Val av datainsamlingsupplägg	17
5.4 Teori som kopplas till frågor	19
5.5 Intervjuer	22
5.6 Databearbetning och tillvägagångssätt i analysen	23
5.7 Etik	23
5.8 Litteratursökning och val av teorier	24
5.9 Källkritik	24
5.9.1 Internetkällor	24
5.9.2 Tryckta källor	24
5.10 Access	25
6. Empiri	26
6.1 Herzbergs motivationsteori	26
6.2 Arbetsglädje	27
7. Analys	36
7.1 Motivation/- och arbetsglädje	36
7.1.1 Förväntningsgap	41
7.1.2 Utbildning	43
7.2 Sanningskriterier	45
8. Slutsats	47
8.1 Förslag till fortsatt forskning	49
8.2 Samhällsetiska aspekter	49
9. Referenslista	51
10. Appendix 1	54

Definitioner

Job satisfaction - Mäter arbetsglädjen hos anställda, den kan mätas utifrån olika faktorer beroende på vilken enkät man utgår ifrån (Spector, 1997, s. 8). Det kommer att benämnas som arbetsglädje i denna studie. Definitionen som vi använder oss av är “Job satisfaction is simply how people feel about their jobs and different aspects of their jobs” vilket på svenska blir, vad människor har för attityd och känslor om sitt arbete och de olika arbetsuppgifterna (Spector, 1997, s. 2)

The big five - Dem fem största revisions- och redovisningsbolagen i världen fram till 2001. Dessa var EY (Ernst & Young), KPMG, Deloitte, PwC (Pricewaterhousecoopers) och Arthur Andersen. Efter 2002 när Arthur Andersen inte längre fanns blev det The big four.

1. Introduktion

1.1 Problembakgrund

Idag är ekonomutbildningen en av de mest eftertraktade utbildningarna som finns i Sverige. Christian Lövgren nämner i tidningen *Civilekonomen* (2016) att en person som har inriktat sig mot redovisning/revision är så gott som garanterad jobb efter examen. Detta får ytterligare stöd genom att det enligt beräkningar kommer att anställas nästan 1000 personer på fem stora revisionsbolag i Sverige det kommande året (*Civilekonomen*, 2016). Under 2017 beräknas de största revisionsbolagen att rekrytera fler nyutexaminerade ekonomistudenter än någonsin. Bara EY kommer att anställa upp emot 350 personer, Deloitte 160, Grant Thornton 150, KPMG 150 och LRF Konsult 50 nyutexaminerade och 50 personer med yrkeserfarenhet (*Civilekonomen*, 2016).

Det stora antalet nyanställningar hos revisionsbolagen förklaras bland annat av naturliga orsaker såsom en hög tillväxt i branschen och pensionsavgångar (Axelsson, 2015. s. 28, 32). Däremot en annan anledning är den stora personalomsättningen i branschen speciellt bland unga ekonomer det vill säga revisorsassistenter (Axelsson, 2015. s. 28, 32).

Det är dock ingen nyhet att personalomsättningen är hög i revisionsbranschen utan det har länge varit ett bekymmer. Enligt Financial Supervisory Commission (FSC) är personalomsättningen en av dem fem största utmaningarna för revisionsbolagen. De fyra andra är hård konkurrens, minskad användning av revision, färre erfarna revisorer och hög personalkostnad (FSC, 2009). År 2004 var det 74% av revisorerna som jobbade kvar på samma arbetsplats som året innan. Motsvarande siffra 2014 var 51%, alltså en skillnad på hela 23% på 10 år (Axelsson, 2015. s. 28).

Samtidigt som det är hög personalomsättning bland revisorer är omsättningen bland revisorsassistenter än mer anmärkningsvärd. Enligt tidningen *balans* har revisionsbyråerna svårt att behålla "treåringarna", det vill säga de personer som slutar under sitt tredje anställningsår (*Nyckeln till framtiden*, 2016, s. 37). Detta får även stöd i studien av Hildebeitel och Leaubys (2001, s. 54) där de kunde se att mer än 50% av de som valde att börja på en av de stora revisionsbolagen (the big five) i USA inte var kvar i samma bransch efter tre år.

Den höga omsättningen av personal leder företagen in i ett ekorrhjul där nya rekryteringar och utbildningar sker kontinuerligt. Detta leder till stora kostnader för företagen. Enligt samma artikel har en revisionsbyrå, som de dock inte namngivits, räknat ut att kostnaden för en nyanställning kan uppgå till 150 % av den anställdes årslön (Hildebeitel och Leaubys, 2001, s. 54).

Tidigare forskning säger även att revisorsassistenter som just påbörjat sin karriär ofta har för höga och optimistiska förväntningar om sitt första jobb (Hermanson, Hill och Ivancevich, 2009, s. 173). Enligt Padgett (2005, s. 82) och Spector (1997, s. 62-65) minskar arbetsglädjen om förväntningar, inte uppfylls vilket i sin tur kan leda till ökade intentioner om att avsluta sin anställning.

Motivationen är också en viktig del av arbetet och den påverkas av både inre och yttre faktorer enligt Fredrick Herzbergs tvåfaktorsteori (Herzberg et al. 1993, s. 113-114). De inre faktorerna kan vara sådana som eget ansvar och möjlighet till utveckling och de yttre kan vara lön, arbetstider och diverse förmåner (Herzberg et al. 1993, s. 113-114). Att förstå och hitta vad som i stor utsträckning motiverar revisorsassistenter kan vara väsentligt för både universitet, arbetsgivare och kommande revisorsassistenter. Detta kan bidra till att man får en ökad förståelse för vad arbetet kommer att innebära.

I tidigare forskning visas det att låg arbetsglädje har ett samband med intentioner om att sluta (Spector, 1997, s. 62-65), (Crampton och Wagner, 1994, s. 73), (Hulin, Roznowski, och Hachiya, 1985, s. 248). Uppgifterna är framtagna genom enkätundersökningar och ger svar på att det finns ett samband men inte de bakomliggande orsakerna. På grund av detta skulle en kvalitativ studie, som denna är, ge ett bidrag till den redan existerande forskningen. De faktorer som påverkar arbetsglädje redovisas i kapitel tre. Dessa har bevisats påverka arbetsglädjen. Vi har dock inte kunnat hitta någon forskning kring varför man är nöjd eller missnöjd med respektive faktor. Tidigare forskning har gjorts kring vad som påverkar om någon är nöjd eller missnöjd med till exempel sin lön, arbetstid eller liknande, men inte orsaken till varför nöjdhet eller missnöjdhet uppstår. Därför tycker vi att en kvalitativ studie kring just behövs.

En annan intressant aspekt, sett till förväntningar, är hur utbildning inom redovisning ser ut idag. Enligt Adler och Milne (1997, s. 191, 193-194) har redovisning- och revisionsutbildningarna blivit alltmer granskade. En hel del kritik har riktats mot utbildningen där det påstås att den inte ger den kunskap och kompetens som studenterna och nytutexaminerade behöver för att jobba inom revisionsbranschen. Vidare skriver dem att utbildningen bör vara mer studentcentrerad och handlingsinriktad. De menar att man ska lämna den mer traditionella redovisningsutbildningen som präglas av mycket teori till mer nytänkande och lägga mer fokus på kommunikation och praktisk inläring.

Kommunikationen är enligt Riley och Simons väldigt viktigt för yrket (2016, s. 252), både den skriftliga och muntliga. Däremot anser hela 72 % av fakulteten inom revision att studenterna har stora problem med just kommunikationen. Samtidigt påvisar Kavangah och Drennan (2008, s. 284) att den muntliga kommunikationen är högre värderad än den skriftliga och att de finner det anmärkningsvärt att universiteten fokuserar mer på det skriftliga än muntliga. Adler och Milne (1997, s. 191, 193-194) studerar ämnet vidare och visar att det är viktigt att redovisningsutbildningen följer med utvecklingen i branschen och att man använder sig mer av praktiska tillämpningsuppgifter för att skapa en mer djupgående kunskap hos studenterna.

Författarna skriver i studien att den kompetens och de färdigheter som arbetsgivarna i branschen efterfrågar till är exempel problemlösningsförmåga och bra kommunikativ förmåga. Dessa färdigheter kommer på bästa sätt till sin rätt genom ett mer praktiskt lärande via problembaserade uppgifter. Med bakgrund i denna studie, från Adler och Milne (1997), anser vi det därför viktigt att undersöka vad nytutexaminerade studenter anser om den kommunikativa förmågan samt problembaserade uppgifter. Detta för att få reda på vad universiteten och utbildningarna bör satsa på för att på bästa sätt förbereda studenterna för yrkeslivet. Detta ger oss en djupare förståelse av hur de nytutexaminerade ser på utbildningen idag efter att dem påbörjat sin första anställning.

1.2 Problemformulering

Som vi konstaterat i problembakgrunden föreligger det hög personalomsättning inom revisionsbranschen. Det påvisas bland annat att det finns ett förväntningsgap hos nyutexaminerade om det framtida jobbet, vilket kan leda till att många väljer att avsluta sin anställning. Tidigare gjord kvantitativ forskning har fokuserat på vad som påverkar om en person anser sig missnöjd eller nöjd med exempelvis sin lön, arbetstid, karriärmöjlighet mm. Däremot har vi inte kunnat hitta någon forskning kring orsaken till varför nöjdhet eller missnöjdhet uppstår. Vidare föreligger det även ett så kallat förväntningsgap vilken kan kopplas till universitetsstudierna eftersom utbildningen har i uppgift att förbereda studenterna för yrkeslivet.

Vi vill undersöka om förväntningsgapet kan komma att påverka varför respondenterna är nöjda alternativt missnöjda med sin arbetsglädje. Vidare kommer vi även att undersöka om hur revisorsassistenter upplever att deras universitetsstudier har lämpat sig för deras yrkesliv och vad de anser vara viktigt att ha med sig för färdigheter från utbildningen.

Det känns därför aktuellt att intervjua de som nyligen påbörjat en anställning på en revisionsbyrå. Studien kommer att ske genom en kvalitativ metod där intervjuer sker med nyanställda revisorsassistenter från de sex största revisionsbolagen i Sverige. Dessa är PwC (Pricewaterhousecoopers), KPMG, EY, Deloitte, BDO och Grant Thornton.

Resultatet i denna studie ska leda till en bättre förståelse på vad revisorsassistenter har för attityd till sitt jobb. Studien undersöker på djupet varför-/och hur olika aspekter påverkar arbetsglädjen. Detta kan i sin tur hjälpa både företag, universitet och framtida revisorsassistenter att bättre möta varandras förväntningar. Studien utgår från artiklar om arbetsglädje, förväntningsgap och utbildning. Den bidrar med empiriskt material om hur revisorsassistenter upplever sin arbetssituation.

1.3 Syfte

Huvudsyftet med denna studie är att få en djup förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje.

Studien har också två delsyften. Dessa är,

1. Undersöka om och varför det eventuellt föreligger ett förväntningsgap mellan ekonomstudenters förväntningar på revisorsassistenters arbetsuppgifter och verkligheten på revisionsbyråerna.
2. Undersöka vad respondenterna anser att universitetsutbildningen kan göra för att minska det eventuella förväntningsgapet.

Studien kan användas av företag som vill förstå och påverka arbetstillfredsställelsen hos anställda revisorsassistenter. Den kan också användas av utbildningsansvariga på universitet som vill att deras utbildning bättre ska spegla det arbetsliv studenterna möter i sina första arbeten. Vi vill med denna kvalitativa studie bidra till forskning om redovisningsutbildningens betydelse för revisorsassistenter samt till arbetsglädjen hos dessa.

1.4 Forskningsfrågor

Då tidigare undersökningsresultat visat att arbetsglädje påverkar intentioner att avsluta sin anställning ville vi förstå hur de olika faktorerna påverkar revisorsassistenterna. Genom detta har vi tagit fram en huvudfråga och två delfrågor som skall hjälpa oss att besvara vårt syfte med denna uppsats.

1. Hur påverkas revisorsassistenters arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer som Spector hänvisar till (1997, s. 8-9)?
2. Vad kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet?
3. Vilka kunskaper anser revisorsassistenter är de viktigaste att ha med sig från universitetsstudierna?

2. Teoretisk metod

Vi kommer i denna del av uppsatsen presentera vårt val av angreppssätt, kunskapsteoretiska inriktning samt ontologisk inriktning samt vilken metod vi valt för denna studie.

2.1 Förkunskap

Under nästan tre år har vi studerat ekonomi vid Umeå universitet och under det andra året väcktes även intresset för redovisning och revision vilket också blev inriktningen på våra studier. När vi nu skriver vår C-uppsats och under samma tid även söker jobb hos revisionsbolag har vi blivit intresserade av den höga personalomsättningen som branschen har. Detta har resulterat i en kvalitativ studie som undersöker hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje samt vad revisorsassistenter anser att utbildningen bör innefatta för att minska förväntningsgapet.

Genom FAR:s framtidsstudie (Nycklen till framtiden, 2016, s. 37) har vi funnit ett problem för revisionsbolagen, nämligen den höga personalomsättningen. Då vi just nu söker jobb inom revisionsbranschen är det intressant för oss att få en djup förståelse om hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje.

Då vi genom bekanta har fått en viss förklaring av vad revisorsyrket handlar om har vi kunnat skapa oss en bild av yrket. Innan studien startade hade vi en tanke kring att yrket är mycket krävande, både i form av arbetstid men också engagemang. Genom detta fick vi en bild av att arbetstiden påverkar revisorsassistenters arbetsglädje negativt. Då vi är medvetna om att vissa delar anses som negativa har vi försökt att hålla oss så neutrala som möjligt när frågor har ställts om till exempel arbetstid. Detta då vi redan har en uppfattning om vad revisorsassistenter tycker och känner kring exempelvis detta. Vi anser inte att förkunskapen har påverkat vår neutralitet.

2.2 Ontologisk inriktning

Vad är det som påverkar revisorsassistenters arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer som framgår under avsnitt 3 "arbetsglädje".

Ontologiska frågor är sådana som beskriver om den sociala verkligheten uppfattas som något yttre i förhållande till de sociala aktörerna eller som något som dessa formar eller skapar (Bryman, 2011, s. 20). Konstruktionism innebär att sociala företeelser och deras uppfattning är något som sociala aktörer hela tiden utvecklar. De sociala företeelserna skapas inte bara via socialt samspel utan de ändras hela tiden (Bryman, 2011, s. 35). I vår fråga om hur revisorsassistenters arbetsglädje påverkas till störst del, sett till de nio faktorer Spector använder sig av kommer vi att betrakta vår empirisamling subjektivt. Analysen kommer sedan att baseras på de intervjuer vi utför. Den kommer att formas av utförliga svar från respondenterna men även av de intryck och känslor vi får under intervjun.

I vår kunskapssyn har vi valt att utgå från hermeneutik vilken ursprungligen kommer från teologin. Den avser att uppfatta saker och ting ur den sociala aktörens synvinkel.

Svaren som vi får vid intervjutillfällena kommer att tolkas och kopplas till de teorier och artiklar vi anser lämpliga (Bryman, 2011, s. 32). Enkelt sagt innebär detta att vi kommer att analysera svaren från respondenterna för att se vad som visat sig och försöka förstå innebörden av detta (Bryman, 2011, s. 507).

Vid intervjuerna kommer vi att använda oss av en semistrukturerad metod, de första frågorna som respondenterna ska besvara kommer att vara breda. Vi kommer sedan att ställa följdfrågor till dessa för att på så sätt komma fram till vårt problemområde. Svaren som vi då får kommer att leda fram till vår slutsats.

2.3 Angreppssätt

I vår studie har vi valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer vilket gör att författarna kan ställa följdfrågor till respondenterna för att få ut så mycket relevant information som möjligt. Då våra intervjufrågor är framtagna med hjälp av teorier passar ett deduktivt angreppssätt bra i denna studie.

Vi utgår från befintliga teorier och tidigare forskning för att besvara våra forskningsfrågor som lyder:

“Hur påverkas revisorsassistenter arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer som Spector hänvisar till (1997, s. 8-9)?”.

“Vilka kunskaper anser revisorsassistenter är de viktigaste att ha med sig från universitetsstudierna?”.

“Vad kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet?”.

På grund av detta anser vi att det deduktiva angreppssättet lämpar sig bäst för studien. Detta då denna ansats betyder att vår problemformulering tar sin form i redan existerande teorier och forskning. Med hjälp av Spectors (1997, s. 8-9) definition av arbetsglädje och tidigare forskning kring förväntningsgap, kommunikation och praktisk inlärning kommer vi söka svar på våra forskningsfrågor.

I undersökningen har vi valt att använda oss av den kvalitativa metoden, där är det vanligt att använda sig av intervjuer för insamling av empiri (Bryman, 2011, s. 651).

Använder man sig av en kvantitativ metod i sin forskning så ställer man upp en eller flera hypoteser och väljer sedan att förkasta dessa eller inte utifrån teorier. Vid kvantitativ forskning används oftast enkäter för insamling av data/empiri, något som gör att en djupare förståelse blir svår att uppnå. För att uppfylla vårt syfte med studien behöver vi få en djupare förståelse av svaren från våra respondenter och därför lämpar sig inte den kvantitativa metoden (Bryman, 2011, s. 171-172). Hade vi använt en kvantitativ metod hade forskningsfrågan istället varit “vilka faktorer som påverkar arbetsglädje och vilka kurser som på bästa sätt förbereder studenten för yrkeslivet”.

Anledningen till att vi valt den kvalitativa metoden beror också på att det redan gjorts undersökningar som frågar sig vilka faktorer som påverkar arbetsglädje. Vi vill därför genom den kvalitativa metoden bidra till forskningen om hur de utvalda faktorerna påverkar arbetsglädje. Genom våra intervjuer kan vi till skillnad från en enkätundersökning ställa frågor som mer ingående kan beskriva vilken inverkan faktorerna har på revisorsassistenternas arbetsglädje. Genom den valda metoden kommer vi även söka efter svar hos respondenterna om vilka kunskaper de anser är de

viktigaste att ha med sig från universitetsstudierna och om hur dessa kan påverka förväntningsgapet mellan studier och arbetsliv.

3. Teorier

I detta kapitel kommer vi att beskriva teorier och artiklar som vi ansett varit relevanta för denna studie. Vi utgår från tidigare forskning för att sedan koppla den till vår studie. Kapitlet börjar med att beskriva en teori om motivation för att sedan gå in på forskning och artiklar kring arbetsglädje, förväntningsgap, praktisk inläring och till sist kommunikationens betydelse för revisorsassistenter.

3.1 Herzbergs motivation och hygien-teori/Two-factor theory

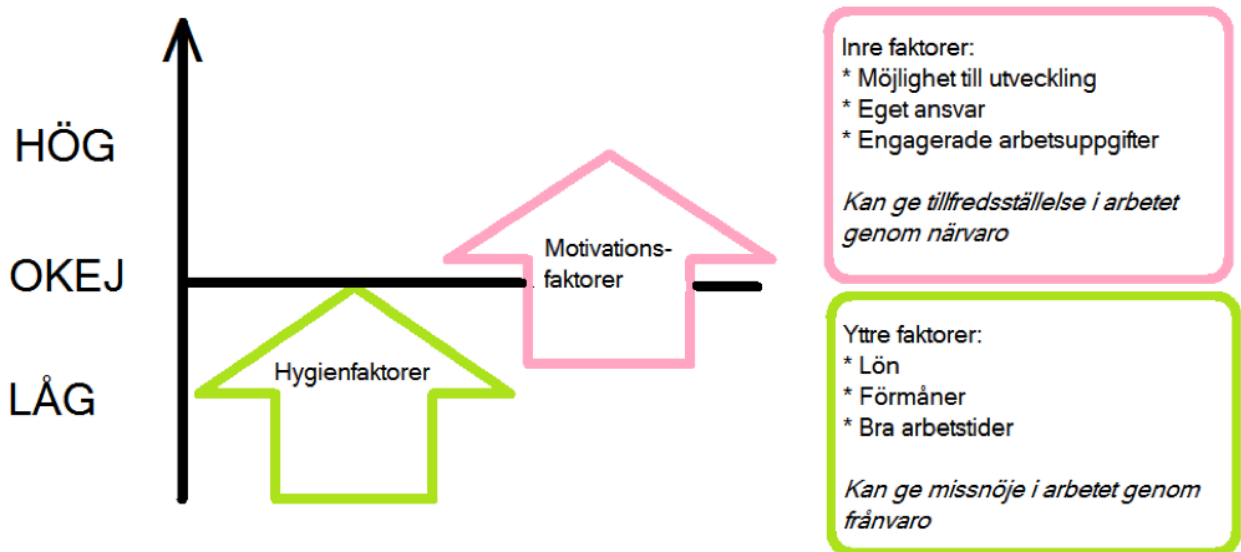
Huvudsyftet med den här uppsatsen är att vi vill få en ökad förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje. För att kunna få det har vi valt att mäta arbetsglädje genom nio olika faktorer. Då det enligt Herzbergs motivation och hygien-teori endast är de inre faktorerna som kan påverka motivationen positivt anser vi att det är relevant att ta med denna teori. Detta för att på så sätt kunna koppla de olika faktorerna inom arbetsglädje till Herzbergs tvåfaktorteori.

Namnet på teorin kommer från Fredrick Herzberg (1923-2000) som skapade motivation och hygien-teorin, på engelska kallad Two-factor theory. Teorin går ut på att den anställdes beteende på arbetet kan kopplas till två faktorer, motivation- och hygienfaktorer. Motivation, som också kallas inre faktorer, kan både öka och minska hos den anställde. De yttre faktorerna (hygien) kan enligt Herzberg inte öka motivationen utan kan endast minska den (Herzberg et al. 1993, s.113-114).

I de inre faktorerna ingår bland annat möjlighet till utveckling, eget ansvar, arbetsuppgifter som engagerar samt andra faktorer som kan ge en inre tillfredsställelse. Om det är något av detta som uppnås kommer motivationen att öka hos den anställde. Om det däremot är något som inte kan uppfyllas kommer motivation att bli lägre (Herzberg et al. 1993, s.113-114).

De yttre faktorerna innebär bland annat anställningstrygghet, lön, förmåner, bra arbetstider mm. Enligt Herzberg kan dessa inte ge en positiv tillfredsställelse men vid eventuella brister kan de skapa missnöje hos personen/personalen (Herzberg et al. 1993, s.113-114).

Bilden nedan visar hur de inre och yttre faktorerna påverkar motivationen hos en person. Om en person exempelvis tillåts stort eget ansvar kan motivationen hos denne öka. Skulle samma person inte få denna möjlighet kan det innebära att motivationen istället bara är "okej". Om det skulle vara så att någon är nöjd med sin lön kommer det inte att öka motivationen utan det skulle vara "okej". Vid en eventuell missnöjdhet kring lönen skulle dock motivationen sjunka.



Figur 1. Sammanfattande modell av Herzbergs tvåfaktorsteori.

3.2 Arbetsglädje

Vår första forskningsfråga är, “hur påverkas revisorsassistenters arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer som Spector hänvisar till (1997, s. 8-9)”. Vi använder oss av dessa faktorer då forskningen har visat påverka arbetsglädjen. Detta utgör då en grund till våra intervjufrågor, där vi vill få svar på hur och varför en faktor påverkar arbetsglädjen. Faktorerna är vanliga att ha med i enkäter och kommer ursprungligen från Sectors enkätundersökning “job satisfaction survey” (Spector, 1997, s. 8-9).

Enkätundersökningar är ofta en undersökning där man använder sig av en stor population för att få svar på enklare frågor. Frågorna kan exempelvis vara “Är du nöjd med din lön” och att man ska sätta en siffra på hur nöjd man är. Spannet kan då vara mellan 1-5 där 5 är väldigt nöjd och 1 inte alls nöjd. Detta ger inte någon djupare förståelse till varför personen är nöjd eller missnöjd med sin lön. Skulle man istället göra intervjuer kan man ställa frågor kring varför personen anser sig nöjd eller missnöjd, vilket är vad denna studie gör.

I äldre studier har det identifierats att det föreligger ett samband mellan arbetsglädje och intentioner att avsluta sin anställning, vilket Spector (1997, s. 62) skriver i sin bok om arbetsglädje. Här tar Spector upp studier från Crampton och Wagner (1994, s. 73); Hulin, Roznowski, och Hachiya (1985, s. 248). Även i studien från Pradana och Salehudin (2015, s. 116) skriver författarna att minskad arbetsglädje har ett positivt samband med intentioner till avslutad anställning.

Spector (1997, s. 8-10) beskriver i sin bok vilka faktorer han använder sig av för att mäta arbetsglädje. Totalt är det nio stycken faktorer som studeras. Dessa faktorer förklarar Sukriket (2015, s. 43-45) mer ingående i sin studie om IT-programmerares job satisfaction i Thailand, och hur faktorerna påverkar programmerarnas intentioner att avsluta sina anställningar. Det enda vi använder oss av i Sukrikets studie är *hur han förklarar de olika faktorerna* och inte vad han kommer fram till angående intentioner att avsluta sin anställning. Detta motiveras bland annat av att det är ett annat arbetsområde som berörs, men också på grund av att Sousa-Poza och Henneberger (2004, s. 132)

skriver att kulturella skillnader och traditioner har en inverkan på identifiering av intentioner att avsluta sin anställning.

För att tydliggöra vad varje faktor innebär kommer dem nedan att presenteras var för sig.

Lön

Mäter hur nöjd medarbetaren är med sin lön och möjlighet till lönehöjning. I en studie från USA (SHRM, 2015) kan man se att lön är en av de viktigaste faktorerna vad gäller arbetsglädje, men att det endast är 33% som anser sig nöjda med sin lön. Spector (1997, s. 42) skriver att sambandet mellan lön och arbetsglädje förvånande nog inte är speciellt hög. Det innebär alltså enligt Spector att "nöjdheten" med lönen inte påverkar arbetsglädje lika mycket som de andra faktorerna.

Möjlighet till befordran

Mäter hur nöjd medarbetaren är med möjligheterna till att bli befordrad. Thomas Carrington (2010, s. 199-200) skriver i sin bok att i de större revisionsbolagen finns ett fenomen som kallas "up or out", vilket innebär att om den som inte gör karriär förväntas byta jobb. Vidare skriver han att de revisorsassistenter som inte blir befordrade snabbt inser att en karriär inom revision inte är möjlig. Det framkommer även att byråerna väldigt sällan behöver säga vilka personer de vill satsa på. Istället befordras dessa och övriga, mindre motiverade, söker sig till andra jobb. Det brukar enligt Carrington inte vara något problem för dem som söker sig vidare att få ett nytt jobb eftersom de har kunskap som är efterfrågad på arbetsmarknaden.

Medarbetare

Denna faktor mäter huruvida nöjd en medarbetare är med sina kollegor. Definitionen av kollegor är personer som jobbar med en annan person. Enligt Suriket (2015, s.44) och Mahdi et al. (2012, s. 1523) innebär en positiv känsla bland kollegor att arbetet blir roligare och att arbetsglädjen och engagemanget på arbetsplatsen ökar.

Tillsyn

Suriket (2015, s. 45) skriver i sin studie att tillsyn (supervision) definieras som en anställdas chefer, vilka den anställde har rapporteringsskyldighet till. Han skriver vidare att en chef/mentor som utvecklar en positiv relation med den anställde, har större chans att identifiera styrkor och svagheter hos den anställde. Det är även något Mahdi et al. (2012, s. 1520) tar upp i sin studie. Detta kan i sin tur hjälpa chefen/mentorn att använda medarbetarnas styrkor till företagets fördel.

Förmåner

Definieras som en medarbetares anställningsförmåner, förutom lön, vilka till exempel kan vara mediciner, utbildningar, pensioner och mycket mera. Suriket (2015, s. 44) nämner även en bok gjord av Mears och Saragents, där de skriver att karriärutveckling och icke-monetära kompensationer är viktigare för arbetsglädjen än vad direkt lön är.

Det ligger även i linje med vad Spector (1997, s. 42) skriver angående att *lön inte påverkar arbetsglädje i stor utsträckning*.

Arbetsförhållanden

Här avses vilka riktlinjer, regler och policier som gäller på arbetsplatsen. Sukriet (2015, s. 45) skriver i sin studie att policier och organisatoriska influenser spelar stor roll för medarbetarnas attityd till organisationen. Det talas även om att rättvisa är viktigt speciellt vad gäller lön, erkännande etc. och att om den anställde känner att reglerna är rättvisa kommer arbetsglädjen att öka vilket i sin tur reducerar intentionen att sluta.

Arbetets natur

Arbetets natur handlar om den anställdes faktiska arbetsuppgifter och om hur nöjd han/hon är med dessa (Spector, 1997, s. 8). När medarbetare finner att jobbet är intressant kommer de bli mer motiverade och utföra arbetet på ett bra sätt. Vidare tar Suriket (2015, s. 44) upp att *arbetsuppgifter är en av de faktorer som har starkast samband med intentioner att sluta*. Om arbetsuppgifterna inte är tillräckligt stimulerande, genom till exempel variation eller tillräckligt svåra uppgifter, är det svårt för de anställda att förbli motiverade och att göra ett bra jobb.

Kommunikation

Innebär här hur bra företaget är på att informera sina anställda om vad som förväntas av dem. Informationen ska bland annat gälla vad som skall göras och varför det ska göras. En chef eller mentor som kan förmedla detta till sina anställda kommer troligtvis att kunna öka arbetsglädjen hos personalen (Sukriet, 2015, s. 44) och Mahdi et al. (2012, s. 1520).

Erkännande

Hur väl den anställde blir accepterad och respekterad på arbetsplatsen för det arbete den gör. Motivationen kan höjas genom att de anställda får ett erkännande om att de är viktiga för organisationen (Sukriet, 2015, s. 44). Detta är även något Mahdi et al. (2012, s. 1520) även tar upp i sin studie.

Genom dessa ovannämnda nio faktorer kommer vi att formulera intervjufrågorna. Genom respondenternas svar vill vi få en djupare inblick i hur och varför faktorerna påverkar revisorsassisternas arbetsglädje.

3.3 Förväntningsgap

Det praktiska arbetet som revisorer utför överensstämmer inte med de förväntningar om arbetet som skapats hos studenterna under utbildningen (Phillips och Crain, 1996, s. 21). Det föreligger nämligen ett *förväntningsgap*.

Andra delsyftet med studien är att undersöka vad respondenterna anser att studierna på universitetet kan bidra med för att minska detta förväntningsgap.

Det kan vara svårt att gå från en högre teoretisk utbildning till sitt första jobb. Tidigare studier visar att ouppfyllda förväntningar sett till värderingar och normer kan vara relaterade till intentioner till uppsägning hos den anställda (Phillips och Crain, 1996, s. 21). I Phillips och Crains studie undersöks studenters förväntningar om arbetsuppgifter och ansvar inom redovisningsbranschen. I studien framgår det att det föreligger en informationsasymmetri mellan studenter och deras förväntningar på vad det menas med att vara en revisorsassistent och vad man gör på en revisionsbyrå (Phillips och Crain, 1996, s. 21). Studien säger att förväntningsgapet minskar, men att det fortfarande är många studenter vars förväntningar på vad yrket inom offentlig redovisning handlar om inte stämmer överens med verkligheten. Författarna säger därför att det är av stor vikt att lärare, universiteten, revisionsbolag och rekryterare inser betydelsen av att studenter lämnar universitetet med förväntningar som branschen lever upp till då det medför positiva effekter för alla inblandade parter (Phillips och Crain, 1996, s. 25).

Hermanson, Hill och Ivancevich (2015, s. 146) studerar detta vidare och påvisar att det föreligger informationsasymmetri gällande förväntningar på jobbet och att när dessa förväntningar inte uppfylls, bidrar det till negativitet och intentioner till uppsägning. Studien är gjord i USA och är en longitudinell studie av ny personal på ett revisionsföretag där personalens ursprungliga förväntningar, erfarenheter och efterföljande uppfattning om dess jobb undersöks. Studien säger vidare att revisorer som just påbörjat sin karriär i många fall är för optimistiska och har höga förväntningar om sitt första jobb och arbetsplats. Dessa förväntningar visar sig allt för ofta vara för höga, något som de färskare revisorerna inser efter ett par år i branschen (Hermanson et al. 2015, s. 146). Förväntningsgapet som finns och de negativa förändringarna som sker angående förväntningarna kan relateras till en rad olika faktorer. Några som kan nämnas är löneökningar som kom i mindre omfattning, ej önskade kunduppdrag, mer övertid och fler arbetstimmar än du väntat dig, längre restid, utbildningstimmar som uteblivit sett till vad du förväntat dig, etc (Hermanson et al. 2009, s. 146). När dessa förväntningar inte uppfylls eller bara till en viss del uppfylls så har det enligt tidigare forskning visat sig att det är en bidragande orsak till en lägre arbetsglädje och ökade intentioner till att lämna sitt jobb (Padgett, 2005, s. 82).

Studien *The Big 6 Experience* författad av Marxen (1996) har sitt syfte i att försöka få en bild av värdet på att ha erfarenhet av att ha jobbat på något av de större revisionsbolagen i världen. Undersökningen är utförd genom en kvalitativ metod där 121 telefonintervjuer är gjorda med revisorsassistenter från 6 olika städer i USA. Respondenterna började i företagen med positiva förväntningar på olika möjligheter möjligheterna i företagen, förväntningar som sedan ändrades över tiden. Trots detta såg de respondenter som inte längre arbetade kvar på företagen positivt på den erfarenhet som de fått via jobbet. En slutsats i denna studie är att förväntningsgapet kan botten i att lärarna på redovisningsutbildningarna i viss mån förmedlar en bild av att jobbet på dessa företag som lite mer glamorösa än vad det egentligen är. Bilden av att det är lätt att göra karriär inom de stora redovisningsbyråerna har godtagits av studenter med stor

optimism, något som sedan visats sig vara en väldigt tuff väg att vandra. Lärarna bör därför försöka förmedla en mer realistisk bild av vad som väntar studenterna som valt att ta anställning på någon av de stora revisionsbyråerna (Marxen, 1996, s.73, 86).

Vi kan genom dessa tidigare studier dra paralleller mellan brister i utbildningen och detta förväntningsgap. Möjligen har utbildningen inte haft samma utvecklingstakt som branschen i sin helhet de senaste decennierna. Därför kan det vara intressant att undersöka vad revisorsassistenter, som nyligt tagit anställning på en av de stora redovisningsbyråerna, hade för förväntningar på arbetet. Samt om/hur dessa förväntningar stämmer överens med verkligheten och hur det har påverkat dem.

3.4 Praktisk inläring

Sett till det ”förväntningsgap” som återfinns mellan studenternas uppfattning och vad som väntar i arbetslivet, känns det relevant att koppla detta till hur utbildningen är utformad och om det finns något som universiteten kan göra med utbildningen för att detta gap kan minska eller elimineras.

Det är viktigt att redovisningsutbildningen använder sig av mer praktiska och problembaserade uppgifter i sitt sätt att lära ut (Adler och Milne, 1997, s. 191). På så sätt skulle man på ett effektivt sätt ge studenterna kompetens som efterfrågas på revisionsmarknaden, såsom problemlösningsförmåga och kommunikativ förmåga. Det är en enkätundersökning där de tillfrågade är studenter som studerar redovisning på högre nivå (Adler och Milne, 1997, s. 191).

Studien visar att en övervägande del av deltagarna (80-90%) höll med om att utbildningen borde innehålla mer övningar som till exempel betonar både skriftlig och muntlig kommunikation. Många lärare inom redovisning, åtminstone från USA och Nya Zeland, verkar enligt studien positiva till att utveckla och förnya utbildningen, däremot visar också studien att många lärare inte känner sig benägna till att ändra sina metoder för att utbilda. Orsaker till att lärare inom redovisning kan vara ovilliga att byta sin undervisning från den mer traditionella till en undervisning med betoning på mer handlingsinriktade och studentcentrerade metoder kan vara många. Exempelvis kan handlingsinriktad undervisning kräva mer tid och engagemang från lärarens håll (Adler och Milne, 1997, s. 192).

En annan studie som också diskuterar utbildningen inom revisionsbranschen och de utmaningar som revision- och redovisningsbranschen står inför är skriven av Mohamed och Lashine (2003, s. 3, 13-14). Forskarna säger att utvecklingen i branschen inte bara ställer företagen inför nya utmaningar utan att det också gäller utbildningen. Författarna skriver i studien att skolan har för att förse studenterna med den kompetens som branschen och marknaden kräver. Vidare anser de att utbildningen idag inte är i linje med vad branschen efterfrågar.

Om inte utbildningen följer utvecklingen kan både studenterna och företagen som anställer dem känna stor frustration om det inte finns ett tydligt samband mellan vad som lärs ut på utbildningen och vad marknaden efterfrågar. Slutligen konstateras att utbildningen bör ge både de kunskaper som krävs men också färdigheten att praktiskt använda dessa kunskaper (Mohamed och Lashine, 2003, s. 14).

3.5 Kommunikationens betydelse för revisorsassistenter

Genom de artiklar som presenterats i tidigare avsnitt har det påvisats att det föreligger ett så kallat "förväntningsgap". Gapet gäller vad studenterna tror att jobbet kommer innebära och vad det till slut visar sig vara. I de artiklar som presenteras nedan har vi kunnat identifiera att företagen önskar att studenterna ska vara bättre på att kommunicera skriftligt. Den förmågan är dock eftersatt hos de nytexaminerade.

Riley och Simons (2016, s. 252) skriver i sin studie att det föreligger ett stort problem beträffande revisorsassistenter förmåga att kommunicera skriftligt. I studien undersöker de vilka de vanligaste problemen är gällande skriftlig kommunikation. Resultatet visade sig i enkätsvar de från akademiker inom redovisning och revision men även från dem som arbetar med redovisning och revision. Studien visade på att grammatik sågs som ett av de mest bekymmerfulla problemen. Vidare kom de fram till att 79% av de som praktiskt arbetar med revision och redovisning anser att skriftlig kommunikation tas i stor beaktning vid anställningsintervjuer. Samt att 84 % av de tillfrågade i samma studie ansåg att skriftlig kommunikation är väldigt viktigt för revisorsassistenter. Hela 72 % av fakulteten inom revision anser att studenternas brister beträffande den skriftliga kapaciteten är ett stort problem. Det är därför viktigt att detta berörs än mer under utbildningen.

Även förmågan att uttrycka sig muntligt har brister hos dem som nyligen börjat arbeta. I en studie av Kavangah och Drennan (2008, s. 283) kom de fram till att både studenter och revisionsföretag ansåg att muntlig kommunikation var högre värderad än skriftlig kommunikation.

Båda dessa studier tar upp relevansen av att ha en god kommunikativ förmåga. Den första studien undersöker vilka problem som finns kring den skriftliga kommunikationen medan den andra undersöker vad som anses viktigast av muntlig och skriftlig. De båda artiklarna fastslår dock att det föreligger ett problem med kommunikation hos nyanställda revisorsassistenter.

I Petersons (1997, s. 287-289) studie fann hon att 90 % av de som rekryterar personal ansåg att kommunikationsfärdigheter, både verbal och skriftlig, spelar en avgörande roll när de ska anställa en person. Studien skedde genom att enkäter skickades ut till 500 ledande företag i en stad i västra USA. Totalt kom det in 253 svar. I enkäten som skickades ut fick de tillfrågade, på en femgradig skala, svara på hur viktig och avgörande kommunikationsförmågan är hos den som ska anställas. Frågan var formulerad på följande sätt "communication skills significantly affect hiring decisions".

Vi anser därför att det är av intresse att undersöka hur revisorsassistenter i Sverige ställer sig till denna sviktande kommunikationsförmåga och hur de tror att förmågan skulle kunna förbättras. Vid intervjuerna kommer specifika frågor ställas om just detta.

3.6 Summering av den teoretiska referensramen

Tabell 1. Summer av den teoretiska referensramen

Herzbergs tvåfaktorteori	Två faktorer som påverkar motivationen hos en person. Hygienfaktorer som man bara kan anse vara okej eller sänker motivationsnivån. Motivationsfaktorer som innebär att motivationen kan ökas.
Arbetsglädje	I denna studie har vi utgått från nio faktorer som ska undersöka hur en person upplever sin arbetsglädje på arbetsplatsen.
Kommunikation	En av dem viktigaste kunskaperna en revisorsassistent behöver enligt flera olika artiklar.
Praktisk inläring	För att matcha arbetsgivarnas krav på kompetenser hos studenterna så bör utbildningen ändras och utvecklas till att innehålla mer praktiska problemlösande tillämpningsuppgifter.
Förväntningsgap	Det finns ett gap mellan vad studenterna har för förväntningar på sitt kommande jobb och hur det egentligen ser ut i verkligheten.

Sammanfattningsvis är detta kapitel uppdelat i fem olika delar. De första delarna som handlar om Herzberg tvåfaktorsteori och arbetsglädje finns med för att besvara den första frågeställningen, hur påverkas revisorsassistenter arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer som Spector hänvisar till (1997, s. 8-9). De tre resterande delarna, det vill säga Förväntningsgap, Praktisk inläring och Kommunikationens betydelse för revisorsassistenter är framtagna för att besvara den andra och tredje forskningsfrågan, “vad kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet” och “vilka kunskaper anser revisorsassistenter är de viktigaste att ha med sig från universitetsstudierna och hur kan dessa påverka förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet?”

4. Dagens undervisning i redovisning vid olika universitet.

Detta kapitel tar upp skillnader i de A och C kurser som finns kring redovisning och revision vid fem olika universitet i Sverige. Kapitlet finns med för att påvisa de skillnader som finns i utbildningarna och för att se vad läroplanerna innefattar sett till det som efterfrågas av studenterna. Detta då en del av syftet med studien är att undersöka vad respondenterna anser att universitetsutbildningen kan göra för att minska det eventuella förväntningsgapet.

Tidigare har vi skrivit om att utbildningarna inte förbereder studenterna på bästa möjliga sätt inför arbetslivet som revisorsassistenter. Därför är det viktigt att undersöka om personer upplever någon skillnad i hur väl undervisningen har förberett dem inför arbetslivet.

För att hitta skillnader mellan fem olika universitet Stockholm, Lund, Umeå, Linköping och Uppsala har vi studerat respektive universitets hemsidor. Vi har lokaliserat kursplaner för extern redovisning och redovisning C eller motsvarande på varje lärosäte.

De skillnader som framkom när vi kontrollerade kursplanerna för externredovisning (grundläggande bokföring) på de olika lärosätena var att Stockholms universitet lär ut etiska värderingar kring redovisning redan under första kursen (Stockholms universitet, 2016a)¹. På Umeå universitet får studenterna bekanta sig med bokföringsprogram i ett tidigt skede av utbildningen vilket enligt Mohammed och Lashine (2003, s. 6) är en viktig del att ha kunskap om innan anställning (Umeå universitet, 2016a)². Hållbarhetsredovisning ingår också som en egen del i kursen externredovisning. Vidare kunde vi se att Lunds universitet tidigt har praktiska uppgifter i utbildningen. De får bland annat göra case där de bokför olika affärshändelser (Lunds universitet, 2013)³.

Vid kontroll av de mer avancerade studierna, redovisning C eller motsvarande, skiljer sig de olika lärosätena mer åt än vad de gör under de tidigare studierna kring redovisning. Uppsala introducerar forskningsartiklar om redovisning och revision som det förväntas att studenten läser, skriver om samt diskuterar på seminarier/undervisning (Uppsala universitet, 2016)⁴. Vid Lunds universitet fokuserar de istället mer på att diskutera olika intressenters krav på redovisning. Detta skulle potentiellt kunna motverka det väletablerade informationsgapet mellan revisionsbyråer och allmänheten. De lägger ett speciellt fokus på aktiemarknadens krav (Lunds universitet, 2015)⁵. På Stockholms universitet går de samma väg som Uppsala det vill säga, de diskuterar och läser forskningsartiklar kring redovisning och revision (Stockholms universitet, 2016b)⁶. I Umeå läggs det inte lika stor vikt vid forskningsartiklar. Umeå utmärker sig dock genom att de går in på skillnader mellan K2, K3 och K4 (IFRS). Förutom detta innehåller utbildningen moment där en extern revisor håller en obligatorisk föreläsning

¹<https://fastreg.sbs.su.se/Kursweb/Description.aspx?MomentID=817&termin=V17&Kursbeskrivning=1>

²<http://www.umu.se/kursplan?currentView=syllabus&code=2FE211>

³<http://kursplaner.lu.se/pdf/kurs/sv/FEKA90>

⁴<http://www.uu.se/utbildning/utbildningar/selma/kursplan/?kpid=32627&lasar=&typ=2>

⁵<http://kursplaner.lu.se/pdf/kurs/sv/FEKH60>

⁶https://sisu.it.su.se/pdf_creator/27882/38584

och sedan ett seminarium. Genom detta får studenterna en inblick i vad yrket faktiskt innebär (Umeå, 2016b)⁷. Detta kan potentiellt minska förväntningsgapet mellan studenter och arbetsgivare. Vid kontroll av Linköpings kursplan kunde vi inte hitta något som utmärker sig specifikt gentemot andra studieplaner.

⁷<http://www.umu.se/kursplan?currentView=syllabus&code=2FE218>

5. Praktiskt metod

I denna del av studien kommer vi att förklara hur vi praktiskt utfört den. Vi börjar med hur vi valt respondenter och sedan hur datainsamlingen gjorts. Vidare redogör vi för hur intervjuerna genomförts samt hur intervjufrågorna har tagits fram. Till sist kommer det även ske en diskussion om etik, access och litteratursökning.

5.1 Urval av undersökningsenheter

För att få svar på vår problemformulering så har vi kontaktat sju personer som nyligen påbörjat sina anställningar och som jobbar på något av de sex största företagen inom revisionsbranschen i Sverige. Under arbetet har vi resonerat om hur många respondenter vi behöver för att kunna uppnå syftet med studien. När vi undersökte vilka respondenter som kunde ställa upp på en intervju var det sju stycken som kunde göra det. Efter att fyra av intervjuerna var genomförda kunde vi redan utläsa en viss mättnad i svaren. För att säkerställa dessa resultat utförde vi ytterligare tre intervjuer, totalt blev det alltså sju stycken. Detta ansågs tillräckligt för att svara på problemformuleringen och syftet.

Tanken var att hitta respondenter från alla de tidigare omnämnda universiteterna, men vi har bara kunnat få fram respondenter från Umeå, Luleå och Lunds universitet. Vid valet av de personer som skulle intervjuas så använde vi oss av ett bekvämlighetsurval vilket är en typ av icke-sannolikhetsurval. Det vill säga, vi valde personer efter hur tillgängliga de var. Fördelar med ett bekvämlighetsurval är att det är just bekvämt, kostnads- och tidseffektivt. Eftersom ett av våra kriterier var att använda oss av de som nyligen avslutat sina studier och nyligen påbörjat sin anställning ansåg vi att denna typ av urval lämpar sig bra till vår studie. Vi kunde då på ett effektivt och enkelt sätt kontrollera att våra kriterier för respondenterna var uppfyllda.

En nackdel kan vara att man genom ett bekvämlighetsurval inte kan generalisera till alla revisorsassistenter, då respondenterna inte valts ut slumpmässigt (Bryman, 2011, s.194). Vi anser dock inte att detta är något problem för vår uppsats, då syftet inte är att uppnå ett resultat som kan generaliseras. Ytterligare en nackdel kan vara att de vi har intervjuat har varit vänners vänner. Detta kan medföra att respondentgruppen är något homogen.

Branschen är i sig relativt homogen på grund av personernas likartade studieval, specifika kurser och yrkesval. Detta gör att vi anser att det inte är något problem att vår respondentgrupp kan komma att vara relativt homogen. Det kan bidra till att vi får en specifik synvinkel kring de frågor vi ställer och detta kan i sin tur bidra till att en generalisering av hela branschen blir svår att göra. Vi är medvetna om det och syftet är inte att generalisera hela branschen utan istället att få en djupare förståelse för hur nya revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje. Detta gör att vi inte anser att det är något problem att intervjuar vänners vänner då det inte hindrar studien att uppnå dess syfte.

5.2 Val av datainsamlingsupplägg

För att få svar på syftet och forskningsfrågorna så har vi som tidigare nämnt valt att använda oss av en kvalitativ undersökning. Valet av metoden och genomförandet av intervjuer ger oss möjligheten att få den djupare förståelse vi behöver för att tolka respondenternas uppfattning om deras jobbsituation. Den djupare förståelsen får vi

genom möjligheten att kunna ställa följdfrågor i de intervjuer vi utför, något som inte är möjligt via till exempel en enkätundersökning. Utan eventuella följdfrågor skulle det med stor sannolikhet innebära ett mindre djup av förståelse i undersökningen. En annan nackdel för studien, om vi hade valt den kvantitativa metoden är att det är svårt att observera någonting nytt till forskningen. Den kvantitativa metoden används oftast för att påvisa och styrka någonting som redan är upptäckt (Bryman, 2011, s. 171-172).

Frågan om objektivitet är däremot något som ofta uppmärksammas vid kritik av kvalitativ forskning. Kritiken handlar om att studier med kvalitativ metod får det svårt att hålla sig objektiv till fullo, då forskarna tenderar att påverka studien i viss omfattning. Detta kan leda till att andra forskare, vid en eventuell omprövning av undersökningen, kommer fram till en annan slutsats (Bryman, 2011, s. 368-369). I vår studie försöker vi se allt så objektivt som möjligt. Genom att vi själva har läst redovisnings- och revisionskurser på universitet har vi oundvikligen skapat oss en uppfattning om detta. Vi har därför formulerat frågorna i denna del av studien på ett så objektivt sätt som möjligt. Värdeladdade ord och egna tankar har vi försökt undvika i så stor utsträckning som möjligt.

Vid kvalitativ forskning är semistrukturerad intervju en av de mest förekommande intervjumetoderna (Bryman, 2011, s. 206). Strukturen på intervjun är då förutbestämd, men kan till viss del ändras genom följdfrågor och andra faktorer, som har inverkan på intervjun (Langemar, 2008, s. 69). Vi bedömer att det ger oss frihet att rätta oss efter intervjupersonerna.

I undersökningen har vi genomfört totalt sju stycken intervjuer. Alla respondenterna har nyligen börjat arbeta som revisorsassistenter vid något av de sex största revisionsbolagen i Sverige. Gemensamt är även att alla uppfyller kraven för att bli auktoriserad revisor. För detta krävs att de läst minst 180 HP varav minst 90 poäng ska vara inom företagsekonomi, 45 poäng juridik varav 30 är handelsrätt och 15 beskattningsrätt (Revisorsnämnden, 2016).

Två av våra intervjuer genomfördes via fysiskt möte med respondenterna. Båda författarna till studien medverkade vid intervjun, något som vi såg som en fördel eftersom det minskar risken för att någonting väsentligt till studien missas. Intervjuerna spelades in, detta med tillåtelse av respondenterna. Anteckningar fördes också under intervjuerna för att med säkerhet få med det viktigaste, även om inspelningarna av någon anledning skulle misslyckas.

Att göra direktintervjuer eller "ansikte mot ansikte" ger författarna möjligheten till större förståelse, genom att författarna kan analysera kroppsspråk och ansiktsuttryck som kan spegla till exempel obehag och andra sinnesstämningar (Bryman, 2011, s. 433).

Resterande av våra intervjuer genomfördes via telefon eftersom dessa respondenter bor och arbetar på annan ort. Det finns både för- och nackdelar med att använda sig av telefonintervjuer. Som tidigare nämnts är det en fördel med intervjuer som genomförs ansikte mot ansikte då intervjuaren kan tolka och analysera minspel och gester. Det fungerar inte vid telefonintervjuer och kan utgöra en nackdel när intervjufrågorna är känsliga. I vår undersökning kan detta vara att beakta då vi ställer frågor om respondenternas relation till sin chef vilket kan se som ett känsligt ämne (Bryman, 2011, s. 433). Genom att då inte se hur personen reagerar när frågan ställs kan vara en

nackdel. Vi är medvetna om denna problematik och har istället valt att fokusera på hur respondenten formulerar sig under samtalet. Vid vissa frågor har vi märkt att respondenterna har varit tvungna att ha lite längre betänketid och behövt formulera om sitt svar. Detta tror vi har att göra med att respondenten har känt sig osäker. Han/hon vet inte riktigt vilket svar som förväntas eller att kanske till och med upplever ett obehag av att svara på frågan. Detta var dock i en väldigt liten omfattning och vi anser att vi har fått sanningsenliga svar av respondenterna då vi fick djupa svar på frågorna. Det visade sig även att respondenternas svar inte skilde sig särskilt mycket åt. Det finns även fördelar med telefonintervjuer. I vårt fall gav det oss möjligheten att genomföra intervjuer trots att respondenten befinner sig på annan ort. Det är även smidigt och tids- och kostnadseffektivt (Bryman, 2011, s. 432).

5.4 Teori som kopplas till frågor

Herzberg

Herzbergs tvåfaktorteori behandlar hur väl en persons motivation för sitt arbete är. Som tidigare nämnts finns det motivationsfaktorer (inre faktorer) som kan öka den anställdes motivation, exempelvis möjlighet till utveckling, eget ansvar och engagerande uppgifter. Vidare talar Herzberg om hygienfaktorer (yttre faktorer) och det är sådana faktorer som kan ge ett missnöje i arbetet om de inte uppfylls. Till denna kategori hör faktorer som lön, förmåner och arbetstider. Med frågan *“Vad är det som motiverar dig på ditt arbete?”* vill vi få reda på vad som är av störst betydelse för motivationen hos en revisorsassistent. För att få reda på sådant som påverkar negativt ställer vi frågan *“Är det något som påverkar din motivation negativt?”*.

Arbetsglädje

Lön

Lön är enligt (SHRM, 2015) en viktig faktor när man mäter arbetsglädje på företag. Detta är dock något som går emot Sectors undersökningar där han kunde se att sambandet mellan lön och arbetsglädje inte alls var lika stor som man först trodde (Sector, 1997, s. 42). Det kan man även finna stöd för i Herzbergs tvåfaktorteori där lön är en så kallad “yttre faktor”, som inte kan öka motivationen hos en person utan endast minska den. Mot bakgrund av detta har vi utformat frågorna *“Vad anser du om den ersättning du får i relation till dina arbetsuppgifter?”* och *“Varför anser du att den är bra/dålig?”*. Även löneutveckling är viktig del i denna faktor och vi har därför även ställt frågorna *“Sett till den ersättning du har idag, vad tror du förväntas av dig för att du ska få en löneökning?”* och *“Hur går du tillväga för att lyckas med det?”*

Möjlighet till befordran

Denna faktor tar reda på vad den anställda har för tankar om möjligheter till befordran. Under studiens gång har vi lärt oss om begreppet “up or out” vilket innebär att om man inte avancerar inom företaget förväntas man att söka sig vidare till ett annat företag/bransch (Carrington, s. 199-200). Utifrån detta har vi formulerat frågorna *“Om du som revisorsassistent väljer att stanna kvar på byrån, hur utvecklas dina arbetsuppgifter och ansvar på företaget?”*, *“vad förväntas från dig för att du ska kunna*

ta nästa steg inom organisationen?” och “Hur ska du gå tillväga för att lyckas med det?”.

Medarbetare

Mäter hur nöjd man är med sina kollegor/medarbetare. En positiv känsla på arbetsplatsen har enligt tidigare nämnda studier gjort att det blir roligare på arbetet och engagemanget blir högre. Frågorna kring denna faktor har blivit *“Hur tycker du att stämning mellan arbetskollegorna är?”*, *“Vad är det som gör det bra eller sämre?”*, *“Gör arbetsgivaren något för att öka stämningen (aktiviteter, AW:s och teambildning)?”* och *“Om du fick bestämma vad hade du gjort för att öka stämningen på din arbetsplats?”*.

Chef/mentor

Frågor om ens chef/mentor kan upplevas som känsliga. Därför har vi valt att söka stöd i litteratur för att förstå hur frågorna kan formuleras och ställas. I Rubin och Rubin (2005, s. 119) skriver de att tuffa och känsliga frågor ska ställas efter att man har diskuterat några enkla frågor, vilket vi anser görs i denna intervjumall. Vidare skriver Roos (1984, s. 11-12) att man ska använda sig av en indirekt metod när man ska ställa känsliga frågor. Detta innebär exempelvis att en fråga som *“köpte du din lägenhet svart?”* istället kan formuleras som *“Anta att en vän som litar på dig frågar om han skulle betala svart för en lägenhet som han är i stort behov av, vad skulle du råda din vän att göra?”*. Frågan blir då inte lika personlig och lättare att svara på eftersom intervjupersonen får berätta det ur en annan persons perspektiv.

Frågor som berör negativa aspekter om ens arbetsgivare/chef/mentor kan vara svåra att svara på eftersom många anser att det är ett känsligt ämne att prata om. Sukriket (2015, s. 45) säger att en chef/mentor som utvecklat en positiv relation med den anställde har lättare att identifiera dennes styrkor och svagheter. Det är därför intressant att veta hur involverad chefen är i revisorns arbete. Vi har därför tagit fram dessa frågor, *“Hur är din relation med din chef?”*, *“Hur engagerar sig cheferna i det dagliga arbetet hos revisorsassistenter?”* och *“Finns det något du anser att en chef/mentor kan göra för att utveckla sin relation med revisorsassistenter/medarbetare?”*

Förmåner

Handlar om de förmåner en anställd får genom sin anställning och som inte är direkt lön. Det kan till exempel röra sig om friskvårdsbidrag, mediciner, pensioner och mycket mer. Det har i tidigare nämnd studie visat sig att icke-monetära kompensationer har större påverkan på arbetsglädjen än vad lön har. Vilket även Spector (1997, s. 42) kom fram till i sin undersökning. Frågorna som vi har tagit fram är *“Vad har du för förmåner genom ditt arbete?”*, *“Är det något du saknar?”* och *“Vilken av de förmåner du har anser du är viktigast?”*

Arbetsförhållanden

Regler, riktlinjer och policies på en arbetsplats är viktiga och har stort inflytande på medarbetarnas attityd till arbetet. Rättvisa vad gäller lön och erkännande på jobbet är av betydelse för hur arbetstagaren känner kring sin arbetsglädje. Känner personen att lönen

är rättvis kommer arbetsglädjen att öka. Inom arbetsförhållanden bedöms även om arbetet är bra fördelat eller om man har för mycket/lite att göra samt hur det förhåller sig med arbetstider. Utifrån detta har vi tagit fram följande frågor, *“Hur ser din arbetsituation ut idag”, “Har du tid att utföra de arbetsuppgifter du ska?”* och *“Hur är balansen mellan arbetet och privatliv?”*.

Arbetets natur

Mäter hur nöjd en person är med sina faktiska arbetsuppgifter. Om en person tycker att arbetsuppgifterna är intressanta blir de troligtvis mer motiverade av sitt arbete och utför det på ett bra sätt. Flera studier påvisar att det är stimulerande med varierande arbetsuppgifter. Komplicerade frågeställningar i arbetsuppgiften gör också arbetet intressant. Vi frågar *“Vad har du för arbetsuppgifter i ditt dagliga arbete?”*, *“Vad tycker du om de?”* och *“Om du skulle beskriva ditt jobb, är det monotont eller varierande?”*

Kommunikation

Hur väl företaget informerar om vad som förväntas av sina anställda. Vad ska göras och varför? Frågorna är *“När du tilldelas arbetsuppgifter, hur får du veta vad som ska göras och varför det ska göras?”* och *“Om det är något som är oklart hur gör du för att få klarhet i detta?”*

Erkännande

Mäter hur väl den anställde blir accepterad och respekterad på sin arbetsplats. Enligt Sukrieket (2015, s. 44) kan en persons motivation höjas om de får ett erkännande om att de är viktiga för organisationen. Frågor *“Hur uppmärksammas arbetsprestationer på ditt jobb?”*, *“Hur förmedlar dina chefer/mentorer att du har gjort ett bra jobb?”* och *“Hur förmedlas det du är bra på och det du behöver arbeta vidare med?”*.

Kommunikation

Som tidigare nämnt under teoriavsnittet är kommunikation en viktig del av arbetet hos en revisor och revisorsassistent. Det har i flera studier (Riley, J. T. och Simons, A. K., 2016, s. 252; Kavangah, H. M. och Drennan, L. 2008, s. 283) påvisats relevansen av att ha en god kommunikativ förmåga, både muntligt och skriftligt. Det har också diskuterats om vad som är viktigast. Kavangah anser exempelvis att det muntliga är viktigare än det skriftliga och vill att universiteten ska fokusera mer på det muntliga för att på så sätt möta företagets förväntningar på dem de ska rekrytera. För att förstå vad revisorsassistenter anser om den kommunikativa förmågan inom arbetet har vi tagit fram följande frågor. *“På vilket sätt anser du att det är viktigt med en god kommunikationsförmåga i arbetet som revisorsassistent?”*, *“I vilka situationer i ditt arbete anser du att kommunikation är av vikt för dig som revisorsassistent?”* och *“Hur mycket kundkontakt har du dagligen i ditt arbete?”*.

Förväntningsgap

I teoriavsnittet framgår det att det enligt tidigare studier ofta finns ett förväntningsgap mellan studenternas uppfattningar om yrket och vad det egentligen innebär i praktiken

(Phillips och Crain, 1996, s. 21). När dessa förväntningar inte uppfylls eller bara delvis uppfylls så kan det enligt tidigare forskning leda till en minskad arbetsglädje samt intentioner till att avsluta sin anställning (Padgett, Gjerde, Hughes och Born, 2005, s. 82). Vi har därför tagit fram dessa intervjufrågor som ska hjälpa oss att undersöka detta. *”När dina studier var klara och du hade fått jobb som revisorsassistent vad var dina förväntningar och förhoppningar om arbetet?”*, *”Sett till de förväntningar du hade på arbetet, vilka av dessa speglade vad som väntade på arbetsplatsen och vilka speglade inte verkligheten?”* och *”Vad anser du att universitetsutbildningen kan göra för att minska det eventuella förväntningsgapet?”*

Praktisk inläring/utbildning

Forskare skriver att redovisningsutbildningen bör gå mot en mer studentcentrerad utbildning. Detta ska uppnås genom att man använder sig av mer praktiska tillämpningsuppgifter. På så sätt möter man utvecklingen i branschen (Adler och Milne, 1997, s. 191). I ytterligare en studie kommer de fram till att man inom utbildningen har ansvar för att förse studenterna med den kompetens som branschen och marknaden kräver. Forskarna anser också att utbildningen idag inte är i linje med vad branschen efterfrågar vad gäller för kompetens och förmåga hos studenterna (Mohamed och Lashine, 2003, s. 3). Vi har därför tagit fram följande frågor, *”Vad tycker du om dagens redovisning/revisionsutbildning?”*, *”Finns det något som du anser behöver förändras eller satsa mer på?”*, *”I undervisningen, präglades den av praktiska uppgifter eller var den mer teoretisk?”* *”Anser du att det hade behövts mer eller mindre utav något av detta?”* *”Har du haft praktik och vad anser du om praktik inom utbildningen?”* *”Vilken typ av undervisning du har haft har varit mest relevant för ditt arbete idag, praktisk eller teoretiskt?”* *”Under din utbildning på universitetet fanns det några kurser där du fick utveckla din kommunikativa förmåga?”* *”Har du någon tanke om hur undervisningen kan bli bättre på att lära ut kommunikation som ett arbetsverktyg?”* *”Har du haft praktik och vad anser du om praktik inom utbildningen?”*

5.5 Intervjuer

Innan intervjuerna valde vi att fråga våra respondenter om det var okej att spela in samtalet för att på så sätt kunna gå tillbaka och lyssna på samtalet igen för att se till så att vi inte har tolkat något fel. Alla våra respondenter tyckte att det var okej att samtalet spelades in. Vi valde även att genomföra transkriberingen så fort vi hade möjlighet efter intervjun, vilket vanligtvis var några timmar.

Transkriberingen är en viktig del av arbetet för att på så sätt kunna återge vad som har sagts under en intervju. Vidare anses det vara ett bättre alternativ än att anteckna då man förväntas följa upp intressanta synpunkter som kommer upp under intervjun. Att då sitta och anteckna kan ses som en distraktion (Bryman, 2011, s. 428).

Alla våra intervjuer inleddes först med en presentation och sedan en förklaring av syftet med studien. Vi hade redan sagt vad studien handlade om när vi kontaktade respondenterna för att fråga om de ville ställa upp på en intervju men ville än en gång tydligt förklara vad studien handlade om. Intervjuerna var mellan 23-48 minuter långa. Skillnaden tror vi till största delen beror på att intervjun som var 48 minuter, var med en person som jobbat i över ett år och som hade hunnit få större insikt och erfarenhet av revisionsbranschen.

5.6 Databearbetning och tillvägagångssätt i analysen

Vi startade som tidigare nämnt varje intervju med att presentera studiens syfte samt att vi försäkrade oss om att alla gav sitt godkännande till att intervjun spelades in. Samtliga intervjuer spelades in via mobiltelefon samtidigt som anteckningar fördes. Alla inspelningarna genomfördes utan några tekniska problem. För att försäkra oss om att inte gå miste om ljudfilerna så sparades samtliga ner på internet. Inspelningarna möjliggjorde att vi kunde transkribera intervjuerna för att sedan bearbeta datan. Transkriberingen utfördes kort efter att intervjuerna ägt rum. Vi skrev därefter ut transkriberingen för att analysera de mest relevanta delarna från intervjuerna. Detta kopplades därefter till studiens syfte och de teorier som vi valt att använda. De transkriberingar vi har gjort kommer inte att presenteras i studien, då vi anser att det kan leda till att läsaren tappar fokus men en så pass stor mängd text. Om det skulle vara av intresse att läsa de transkriberade materialet finns det tillgängligt.

När datan bearbetats och analyserats har vi använt oss av en tematisk analys. Det innebär att vi har koncentrerat oss på vad respondenterna sagt i intervjuerna och inte hur det har sagts för att sedan dela in det i olika teman (Bryman, 2011, s. 527). På grund av studiens syfte kommer därför våra teman att bestå av faktorer som beskriver respondenternas upplevda arbetsglädje och faktorer som behandlar vad de anser att universitetsstudierna bör innefatta för att minska det eventuella förväntningsgapet.

Analysen har skrivits i löpanden text där vi har tagit med det som vi anser vara av relevans från intervjuerna kopplat till studiens syfte. Som tidigare nämnts har vi därefter kopplat det till våra teorier. Skriver man i löpande text istället för exempelvis i punktform, med de frågor som besvarats, så anser vi att det blir lättare att hålla en röd tråd i studien, samtidigt som det blir mer lättläst för läsaren. För att minska risken att respondenternas svar ska påverkas av våra egna uppfattningar och värderingar har vi i analysen, på ett så sakligt och korrekt sätt som möjligt, redovisat vad respondenterna svarat.

5.7 Etik

Etik är en viktig del av en uppsats. Det handlar om frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet. Det är av vikt att detta respekteras för respondenternas skull.

Som tidigare nämnts har vi valt att använda oss av bekvämlighetsurval det är ett så kallat icke sannolikhetsurval. När vi har kontaktat våra respondenter har vi tydligt förklarat vad uppsatsen handlar om samt vilken kurs den behandlar (c-uppsats). Vidare har vi berättat att deltagandet är frivilligt och att de när som kan välja att avbryta. Information har också givits om att uppgifterna de lämnar bara kommer att användas i denna studie. Genom ovanstående anser vi att informationskravet, nyttjandekravet och samtyckeskravet är uppfyllt (Bryman, 2011, s. 131-132).

I studien återger vi ingen information som kan göra att det går att identifiera en respondent. Vi skriver till exempel inte vilken skola, företag eller stad personen

kommer ifrån, då detta gör att personerna lättare kan identifieras. I studien kommer det istället framgå att personen jobbar i Stockholm på en av de sex största revisionsbyråerna. Genom av detta anser vi att konfidentialitetskravet är uppfyllt. (Bryman, 2011, S. 131-132)

5.8 Litteratursökning och val av teorier

Vid starten av denna uppsats läste vi flera olika tidningar utgivna av Civilekonomerna samt FAR:s (föreningen auktoriserade revisorer) tidning Balans, för att hitta aktuella problem att undersöka. När vi hittat det vi ville undersöka använde vi oss av "Business source premier" för att hitta teorier och artiklar som kunde stödja uppsatsen och besvara dess forskningsfrågor. Vidare har vi studerat referenslistorna till de artiklar vi funnit intressanta, för att på så sätt hitta relevant litteratur att läsa. Då forskningen hela tiden går framåt kring vad som påverkar en persons arbetsglädje och intentioner att sluta, har vi valt att ta del av både nya och äldre artiklar.

Med koppling till våra tre forskningsfrågor har artiklarna till största del handlat om hur arbetsglädjen påverkar intentionen att sluta samt vad som förväntas av studenterna i sitt kommande yrke. De sökord vi har använt oss av på Business source premier är "turnover intentions", "auditing and turnover intentions" "Accounting and turnover intentions" "Turnover in accounting", "Expectations and auditing" "education and auditing" "education and accounting" "learning and accounting".

5.9 Källkritik

5.9.1 Internetkällor

Det enda vi har använt internetkällor till var för att ta fram olika universitets kursplaner. Vi anser att dessa källor är väldigt tillförlitliga. Det är skolorna själva som publicerar källorna och de har även ansvar för utbildningen. I övrigt har vi inte använt oss av några internetkällor för att finna fakta eller teorier.

5.9.2 Tryckta källor

Arbetsglädje är något som studerats flitigt, men då främst genom enkäter och kvantitativ forskning. Vi har även kunnat hitta ett flertal artiklar om hur ens utbildning skapar betydelsefulla förkunskaper för ett framtida jobb. Detta har resulterat i de referenser vi har använt oss av- Nedan presenteras två av de viktigaste källorna för uppsatsen.

Utöver artiklarna som finns med i referenslistan har vi använt oss av några böcker. Boken "Job satisfaction - application, assessment, causes and consequences" som är skriven av Spector (1997) har hjälpt oss förstå de nio faktorer som han menar påverkar arbetsglädje. Vidare har vi sökt alternativa källor, för att bekräfta att de faktorer Spector tar upp anses som viktiga av andra forskare. Vi anser att Sectors (1997) bok är trovärdig, han har citerats över 24 000 gånger och har totalt 296 utgivna publikationer. Spector är professor vid University of south Florida.

I kapitel fem, där vi beskriver vilken metod vi använt för uppsatsarbetet, har vi använt oss av Alan Brymans bok, Samhällsvetenskapliga metoder. Boken används väldigt ofta

för just metoddelen i uppsatser, både för kvantitativa och kvalitativa metoder. Då den har citerats 9339, gånger sedan den gavs ut 2011, anser vi den som trovärdig.

5.10 Access

Tabell 2. Respondenternas access.

Intervjuperson	Ålder	Utbildning	Erfarenhet	Längd	Intervjuform	Access
Respondent 1 (P1) (M)	25	4 år	1,5 år.	49 minuter	Telefon	Mycket öppen och väldigt god insikt i revisionsbranschen.
Respondent 2 (P2) (K)	25	3 år	5 månader	33 minuter	Telefon	Öppen, bra insikt i branschen, ibland lite frågande.
Respondent 3 (P3) (M)	24	4 år	5 månader	23 minuter	Telefon	Väldigt tydlig med det personen tyckte, god insyn i framtida tjänster/uppdrag inom yrket.
Respondent 4 (P4) (K)	25	4 år	1,5 år	20 minuter	Fysiskt	Kändes lite besvärad och gav inte så utförliga svar.
Respondent 5 (P5) (M)	27	4 år	1,5 år	32 minuter	Fysiskt	Personen kändes väl insatt i arbetet och hade utförliga svar om sitt arbete samt vad han ansåg om dess olika delar.
Respondent 6 (P6) (M)	23	3 år	5 månader	41 minuter	Telefon	Öppen och pratsam, bra inblick i yrket. Verkade väldigt intresserad av yrket.
Respondent 7 (P7) (M)	27	4 år	5 månader	31 minuter	Telefon	Till en början var personen lite återhållsam med svaren men öppnade upp sig mer mot slutet.

K=Kvinna M=Man

6. Empiri

I detta kapitel kommer vi att presentera resultaten från intervjuerna. Kapitlet börjar med att presentera resultatet om motivation (Herzberg) sedan arbetsglädje och till sist förväntningsgap och universitetsstudierna. Vid citat kommer respondenterna att namnges utifrån tabell 1, respondent 1 är då (P1) respondent 2 är (P2) osv.

6.1 Herzbergs motivationsteori

I teoridelen presenteras Herzbergs tvåfaktorteori, där en persons motivation för arbetet anses bero på inre och yttre faktorer. Där de inre kan bidra till en högre motivation medan de yttre endast kan sänka motivation men aldrig göra den högre (Herzberg et al. 1993). Vi formulerade två frågor om detta. Dessa var "Vad motiverar dig på arbetet?" och "Finns det något som påverkar din motivation negativt?".

Vi uppfattade att respondenterna hade lättare att svara på första frågan. Respondent ett valde att uttrycka sig såhär, "*Att man successivt blir mer och mer självständig i sitt arbete och känner att man utvecklar och lär sig väldigt mycket*" (P1). Respondent fyra var inne på samma spår som respondent ett, vilket är kunskapen, "*Ja men det är den kunskapsbank som finns inom yrket..... Att man lär sig så extremt mycket av sina kollegor men också om olika branscher och ja företag.*" (P4). Detta är något som återkommit i de flesta intervjuer, att det är kunskapen och lärandet som driver revisorsassistenterna.

Vi uppfattade att den andra frågan var lite svårare att besvara eftersom de flesta av respondenterna var tvungna att ta en liten kort paus och tänka efter. Svaren var inte lika generella som på den första frågan men en viss likhet kunde noteras. Det var allt ifrån stress på arbetsplatsen, otydliga debiteringssystem, prioritering av uppdrag och ej utvecklande arbetsuppgifter. Respondent tre uttryckte det såhär, "*Oftast löser det sig bra men det är väldigt frustrerande när man känner att, jag förstår verkligen inte vad de vill att jag ska göra.*" (P3). En annan person var mer inne på att motivationsbristen uppkommer när arbete inte är utvecklande, "*Det är en grej som jag kan tänka mig gör att man tappar motivation eller inspiration om man känner att man som sagt är fast och gör samma granskningar, att man inte utvecklas så mycket att man inte får ta med ansvar i teamet och så.*" (P1)

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att självständigt arbete med varierande arbetsuppgifter och mer ansvar verkar vara det som revisorsassistenterna motiveras av på sitt arbete. Det som påverkar motivationen negativt är det motsatta, det vill säga när arbetet inte är utmanande och att arbetsuppgifterna inte är tydliga och kräver mer tid än vad de egentligen ska.

6.2 Arbetsglädje

I den andra delen av intervjumallen tar vi upp frågor som är kopplade till arbetsglädje. De kommer nedan att presenteras en och en.

Lön

Lönen är en självklar fråga att ta upp när arbetsglädje behandlas. Enligt Spector (1997, s. 42) är sambandet mellan lön och arbetsglädje inte speciellt högt. Andra faktorer spelar större roll när en person tillfrågas om hur arbetsglädjen upplevs. Under intervjuerna har vi funnit att alla personer har haft samma inställning till denna punkt. De tycker att lönen är låg sett till de arbetsuppgifter de utför. Respondent tre uttryckte det så här, vilket även speglar de övrigas tankar. *“Det är en helt okej lön men sen så det man inte tänker på är ju att det krävs att du jobbar väldigt mycket. Då får väl inte riktigt så mycket man borde få ut med tanke på vad man ser att företagen tar betalt för det”* (P3)

En annan respondent uttryckte också att lönen var låg sett till de arbetsuppgifter som utförs. Respondent ett diskuterade en del om att de avancerade uppgifterna borde resultera i en högre lön. Personen poängterade dock även att de mindre avancerade uppgifterna egentligen skulle kunna innebära en lägre lön, om det endast var dessa som utfördes. *“Men visst i vissa uppgifter som ändå kan vara rätt så avancerade då tycker jag visst att ersättningen borde vara högre till viss del”* (P1)

Respondent fyra uttryckte istället att lönen var låg i förhållande till den utbildning som en revisorsassistent har. Det uttrycktes även viss skepsis över att liknande yrken, som inte utförs på revisionsbyråer, ger en högre lön. *“Ja men i revisionsyrket tycker jag det är låg ersättning i förhållande till den utbildning man har.... ehh... och i förhållande till övriga eller andra yrken skulle jag säga”* (P4)

Vidare ansåg respondent två att det finns jobb där man kan få en lika hög eller till och med högre lön, utan att ha studerat i tre år och tagit studielån. *“För att jag tänker att jag har ungefär samma lön som dem som inte har läst en treårig universitetsutbildning. Jag ligger i nivå med, jag vet inte något visst yrke eller någon viss bransch men du kan lätt komma upp i den lönen utan att ha pluggat.....”* (P2).

Sammanfattningsvis är intrycket att lönen anses låg för revisorsassistenter och att det främst beror på tre förhållanden. Övertiden som faktiskt krävs för att kunna utföra alla sina arbetsuppgifter, för låg lön i förhållande till de avancerade arbetsuppgifterna som utförs och för låg lön sett till den utbildning som krävs.

Arbetets natur

En person som finner sitt jobb intressant kommer höja sin motivation och arbetet bli utfört på ett bättre sätt (Sukriket, 2015, s. 44).

Respondenterna svarade ungefär på samma sätt på denna fråga. Det fanns vissa skillnader då respondenterna jobbar på olika avdelningar där man har uppdrag mot olika kunder, både storleksmässigt och branskmässigt. De flesta av dem uppgav att

arbetsuppgifterna bland annat bestod av granskning av balans- och resultatrapporter, avstämningar av diverse konton, processgranskning och även inventering. Den breda variationen av arbetsuppgifter var en gemensam nämnare hos samtliga respondenter. En del uppgifter ansågs mindre inspirerande än andra. Det påpekades dock att oavsett typ av arbetsuppgift, är alla delar i en revision av stor vikt för kontentan av en granskning. *“...det jag gjorde förra året nu ehh.. Det får jag göra i viss mån men jag får även nya grejer att göra så det känns som att man hela tiden får hoppa upp en nivå och lära sig nya saker hela tiden så det tycker jag är bra.”* (P5)

Att den breda variationen gjort att respondenterna upplever arbetet som roligt och intressant är det ingen tvekan om. Respondent sju uttryckte att de varierande arbetsuppgifterna var väldigt givande och roliga, *“Ja jag tycker det har varit skitkul faktiskt, än så länge måste jag säga”.* (P7)

Möjlighet till befordran

Möjlighet till befordran är en faktor som också används frekvent när arbetsglädje skall mätas. Som syftet är vill vi förstå vad de tycker om möjligheterna till att bli befordrad är. Tidigare har vi skrivit att Carrington (2010) tar upp fenomenet “up or out” vilket innebär att om en person inte gör karriär förväntas denne byta jobb. Svaren har varit lite olika från respondenterna. Till störst del har det handlat om att det finns en tydlig hierarki inom revisionsbranschen och att det finns en förutbestämd karriärstege. Man börjar som revisorsassistent för att efter två år gå vidare och bli senior. Efter ytterligare ett par år blir man manager och sedan eventuellt partner. Svaren har i stort sett varit desamma. De tycker att det är bra att det finns en tydlig bild om vad som väntar i framtiden. Respondent fyra beskrev karriärstegen och gick även in på vad som förändras när man klättrar på stegen.

“Men går jag upp till senior nu får jag ett större ansvar, jag kanske ansvarar mer för mitt team och för att handleda de som ligger under... Och det växer ju, ju högre upp man kommer så får du mer och mer ansvar.” (P4)

Karriärstegen är tydligt utformad och det kändes viktigt att förstå vad respondenterna ansåg om detta. Respondent fyra var positiv till karriärstegen vilket även var helhetsintrycket från de övriga. *“Jag tycker det är bra att följa en karriärstege, det tydliggör vad som förväntas av varje medarbetare på respektive nivå. Följer man då planen som finns uppsatt ska man ha en god aning om när det är dags för befordran. Självklart finns det även undantag där medarbetare avancerar tidigare/senare men stegen fungerar som en bra utgångspunkt”* (P4).

Medarbetare

Medarbetare/kollegor är personer du umgås med dagligen och definieras som en person som jobbar med en annan person. Enligt Sukriket (2015, s. 44) och Mahdi et al. (2012, s. 1523) bidrar det till god stämning på jobbet om engagemanget och glädjen på arbetsplatsen ökar. De flesta respondenter har ansett att stämningen är god. Respondent fem uttryckte lite missnöje då stämningen hade blivit stel när det framkommit att ett antal personer skulle avsluta sin anställning.

En anledning till den goda stämningen, som nämnts i intervju svaren, är att respondenterna arbetar tillsammans med både erfarna och mindre erfarna medarbetare. De som precis har påbörjat sin anställning har varit i samma ålder som våra

respondenter, vilket har bidragit till en positiv stämning. Ett flertal respondenter har uttryckt att de anser att det är positivt att många har börjat samtidigt. Det gör att de flesta befinner sig i samma situation. Detta bidrar till att det blir lätt att komma in i teamet/arbetslaget. *“...många är direkt från universitet så är det nästan lite universitetskänsla kvar. Det är, man kommer väldigt nära varandra, på kompisnivå. Då man både är unga och i samma fas i livet och man stöter på människor som gått samma utbildning....”* (P1).

Respondent fem ansåg att teamet gör att stämningen blir god, *“Men dels att man jobbar mycket i team tror jag, så man pratar och hänger väldigt mycket med sina kollegor och vi sitter ju i landskap också, iallafall de flesta av oss juniora.”* (P5). Även respondent tre påtalade att den goda stämningen till stor del beror på att det är många medarbetare som börjat samtidigt, *“...det är många som startat samtidigt så det blir som en liten klass sett till varje årgång.”* (P3).

Vi tyckte det var intressant att både respondent ett och fem påpekade att när personer i dess närhet väljer att avsluta sin påverkar det stämningen negativt. *“Det kan ju dra ner lite och det kan ju bidra till att det blir lite dåligt stämning. Att vissa då öppet inte ser det som deras framtid att jobba med revision.”* (P1). *“...just nu så är det lite folk som ska sluta och sådär så det har väl varit lite stelt kanske emellanåt.”* (P5).

Sammantaget är uppfattningen att respondenterna var nöjda med sina medarbetare. Främsta orsakerna till detta var att många personer börjar sin anställning samtidigt och att de har likartade intressen och mål med arbetet. De flesta poängterade även att arbetet i team gjorde att sammanhållningen bland kollegorna blev väldigt stark.

Chef/mentor

En chef/mentor som utvecklat en bra relation med sina medarbetare har också goda förutsättningar att identifiera styrkor och svagheter hos dem. Av den anledningen är det av intresse att veta vad revisorsassistenterna har för relation till sin chef/mentor (Suriket, 2015, s. 45). Under avsnitt fem skrev vi att frågor kring sin chef kan uppfattas som känsliga. Generellt sett blev respondenterna överraskade när frågan ställdes. De hade förmodligen inte väntat sig att denna typ av fråga skulle dyka upp. Det märktes på så sätt att det uppstod en liten tystnad där respondenterna verkligen funderade på hur de skulle uttrycka sig. Vi uppfattade däremot inte någon form av obehag från någon av de tillfrågade när de besvarade frågan.

Den sammanfattande bedömningen av denna del är att respondenterna var nöjda med sin relation till chefen/erna. Det uppkom olika aspekter på varför de var nöjda. Respondent två ansåg att chefen inte sätter sig över dem utan befinner sig på deras nivå och att det gör att man diskuterar och ha en god relation. *“Hen är väldigt auktoritet men kan ändå, hen visar väldigt tydligt att hen är liksom på våran nivå. Hen försöker aldrig sätta sig över oss på något sätt.”* (P2). Respondent ett betonade vikten av att cheferna har varit i samma situation som de själv befinner sig i. Det vill säga att man inte kan så mycket i början, *“...de har också varit nya på jobbet och de försöker ju göra allt för att skapa en bra stämning....”* (P1).

Respondent fem påpekade tydligt att denne var nöjd med sin chef men att det fanns ett önskemål om att få mer löpande feedback. Det gällde både om man gjort något bra eller om konstruktiv kritik framfördes. Det var bättre att få löpande feedback än att bara få det en gång per år i samband med utvecklingssamtal. Sådan feedback skulle kunna bidra

till en bättre relation. *“Det jag hade önskat är att det hade kunde ha varit lite mer löpande feedback under året. Kanske efter ett stort uppdrag som vi har varit ute på.”* (P5).

Kommunikation

Hur en chef, mentor eller annan överordnad kollega förmedlar vilka arbetsutgifter som ska utföras kan enligt Sukriek (2015, s. 44) troligtvis öka arbetsglädjen hos personalen.

Samtliga respondenter uppgav att det som skulle göras inför varje uppdrag förmedlas på ett enkelt och tydligt sätt, oftast genom ett litet möte innan man startade med ett uppdrag. Den person som förmedlade och delade ut arbetsuppgifterna var oftast den som var ansvarig i de olika teamen. *”Man har ofta, när man får något nytt, den som ansvarar för uppdraget, antingen den ansvariga revisorn eller den granskningsansvariga har alltid liksom ett litet möte där man sätter sig ner och går igenom.”* (P2). Respondent ett uppgav att arbetsuppgifterna presenterades i ett excel-ark där det står vad samtliga i teamet har för ansvarsområden inför ett uppdrag hos kund. *”Då får man en lista i excel där det står vilka i teamet som ska göra så och sen i mån av tid, ja det finns ju självklart vissa moment som tar längre än andra och då hjälper man såklar varandra.”* (P1)

Förmåner

Här handlar det om förmåner som ingår i tjänsten, förutom lön. Till exempel möjligheten att gå på utbildningar, olika pensionsförmåner, förmånskort mm.

Respondent fyra som vi ansåg bäst kände till sina förmåner, nämnde bland annat att företaget hon jobbar på har förstärkt föräldrapenning. Vanligtvis får du ut 80 % av din lön men arbetsgivaren går då in och betalar ut 10 % extra så att ersättningen blir totalt 90 % av den ordinarie lönen. När vi frågade om vilken förmån som var viktigast svarade respondenten så här, *“Sen nu har ju inte jag barn och inte tänkt skaffa barn på ett tag men den är ju väldigt bra.”* (P4).

Från respondent fem fick vi ett ganska intressant svar då denne berättade att på det företag/kontor som han jobbar på får de sin övertid betald i pengar och inte i tid/ledighet. Kompensation i ledighet är annars vanligt förekommande på kontor i storstäderna som exempelvis Stockholm, Malmö och Göteborg. Detta ansåg han vara den förmån som värderas högst. *“Vi som jobbar på de mindre kontoren har övertidsersättning. Det vet jag att de inte har i Stockholm, Göteborg och Malmö. Så det är bra.”* (P5).

Övriga förmåner som respondenterna nämnde var i stort sett desamma. Det handlade bland annat om friskvårdsbidrag och personalkort med rabatter som bland annat innefattade luncher. Respondent två om förmånerna, *“Jag har friskvårdsbidrag, vi får massage på kontoret en gång i månaden, vi har ett personalkort som är laddat med olika rabatter, vi ska nu i veckan få en hälsoundersökning.”* (P2)

Det sammanfattande intrycket var att respondenterna inte hade tillräckligt bra koll på sina förmåner för att det skulle kunna ge någon större relevans till vårt syfte. De flesta nämnde att de hade friskvårdsbidrag men de hade inte någon vidare koll på pensioner, avtal, försäkringar mm.

Arbetsförhållanden

Regler och policier på arbetsplatsen är viktigt. Särskilt då det gäller hantering av arbetstid och lön, som ska framstå som rättvis. Anses det rättvist kommer arbetsglädjen att öka. Arbetstiden är av speciell betydelse då det är allmänt vedertaget att revisorsyrket innebär långa arbetsdagar under vissa delar av året. Speciellt tiden januari till maj då arbetet med kundernas bokslut är som mest intensiv.

Det som framkommit under intervjuerna är att de flesta har tid att utföra sina arbetsuppgifter men att det tidvis krävs en del övertid. Balansen mellan arbete och privatliv är bra under delar av året men under högsäsong blir tiden för privatlivet begränsat. Många var redan införstådda med detta och såg det därför inte som ett stort problem.

Respondent fyra ansåg att det just nu fanns tid att utföra alla arbetsuppgifter, men att det krävs övertid vissa delar av året. *“Ja det finns tid att utföra allting men kanske inte, men kanske inte just inom, det förutsätter ibland kanske att man jobbar övertid. Men ofta på hösten är det ganska lugnt och det är under högsäsong som det blir mer tigt med tid och då mer övertid för att kunna slutföra.”*

Ytterligare en tanke kring situationen om arbetsliv och privatliv kom från respondent tre som uttryckte det på detta sätt, *“Alltså jag räknar ju inte med att ha så mycket till privatliv där i vår utan de blir ju att, de blir att planera sin övertid så att det blir långa dagar ibland så att man kanske kan få vara ledig någon annan dag.”*. Det här svaret speglar i stort sett hur alla respondenterna såg på situationen kring privatliv kontra arbetsliv.

De flesta av respondenterna ansåg att de hade tid till att utföra alla sina arbetsuppgifter. Respondent två tyckte att det borde framgå tydligare hur debitering till kund skulle ske. Gruppchefen ansåg att respondenten skall ha så hög debiteringsgrad som möjligt, medan den ansvarige revisorn bara har avlagt exempelvis 10 timmar till kunden trots att det tar respondenten 20 timmar att göra klart uppdraget.

Sett till de svar vi fått kan vi förstå att fritiden får försakas en hel del, framförallt efter jul och tre månader framåt. Intressant är att de flesta av respondenterna har varit införstådda med att det krävs mycket övertid denna period.

Erkännande

Att få erkännande på arbetet och få höra att man är viktig för organisationen kan höja motivationen hos en medarbetare. Vi valde därför att formulera och ställa frågor om hur arbetsprestationer uppmärksammas samt hur chefer/mentorer gör för att förmedla detta.

Erkännande och uppmärksamhet av arbetsprestationer sker framförallt via två kommunikationskanaler, mail och via samtal med sin chef. Det sker dock inte så ofta utan det kan vara en gång per år och då vid det årliga utvecklingssamtalet. Vi fick indikationer på att detta är för sällan. Respondent fem uttryckte det så här, *“Det jag hade önskat är att det hade kunde ha varit lite mer löpande feedback under året.”* (P5). Vi har förstått det som att genom mer kontinuerlig feedback kan arbetet effektiviseras och bli bättre än om man bara ger feedback vid det årliga utvecklingssamtalet. *“Visst*

man får bra med feedback en gång per år men de är ju svårt att komma ihåg vad hen gjorde i november när man sitter där på mötet i juni.” (P5).

Sammanfattningsvis kan vi summera det så att de flesta respondenterna är nöjda med hur deras arbetsprestationer uppmärksammas. Det finns dock en generell uppfattning om att det skulle behövas mer feedback för att på så sätt utveckla sina kunskaper snabbare och genom det bli mer effektiv i sitt arbete. Här sade respondenterna att det framförallt är den konstruktiva kritiken de är ute efter. Det är ju utifrån den de kan utföra arbetet ännu bättre. *“...vill man veta mer, ja men från vecka till vecka eller dag till dag då får man efterfråga de själv, de är lite eget ansvar.” (P4).*

6.3 Kommunikation

Kommunikationsförmågan hos revisorer och revisorsassistenter är viktig för deras arbete. Både på det muntliga och skriftliga planet (Riley, J. T. och Simons, A. K. 2016, s. 252; Kavangah, H. M. och Drennan, L. 2008, s. 283). Samtliga respondenter i undersökningen tycker att kommunikation är en viktig del av arbetet. De anser att det är väldigt viktigt och i princip en förutsättning för att arbetet ska fungera. Både internt inom de team man tillhör, men även externt, det vill säga gentemot den kund man jobbar med. Enigheten hos samtliga respondenter var slående och dem poängterade i princip samma saker.

Respondent fyra belyste vikten av att ha god kommunikation inom teamet för att kunna leverera bästa möjliga service till kunden, *”...men det är extremt viktigt. Ehm att vi har bra kommunikation i teamet så att vi i slutändan kan ge bästa möjliga service till våra klienter för de är ju dem vi jobbar för. Så de är extremt viktigt, i teamet och till klient” (P4).* Att ha en fungerande kommunikation inom teamet är en förutsättning för att samarbetet mellan arbetskollegorna skall fungera enligt respondent två, *”Det är extremt viktigt, det är typ a och o för att om man inte har en god kommunikation, om man inte är beredd på att jobba i team och samarbeta och hjälpa varandra och vara flexibel, om man inte har den inställningen så kommer det inte att funka. Så det är typ det viktigaste tror jag” (P2).*

Vikten av god kommunikation poängterades av respondent ett. Fungerar kommunikationen inom gruppen blir även stämningen bra och arbetsresultatet bättre. *”Om någon som är missnöjd så har det mycket med kommunikation att göra, ja kommunikationen är nog den viktigaste delen av allt egentligen” (P1).*

Sammanfattningsvis förstår vi att det är väldigt viktigt att ha en god kommunikation inom arbetsteamet. Genom detta kan man erbjuda kunden ett så bra och effektivt arbete som möjligt. Respondenterna har sagt att den goda kommunikationen uppstår när alla vet vilka arbetsuppgifter som skall göras och vem som skall göra vad. Bäst når man dit genom att fördelningen skrivs ner i ett Excelark, som alla tar del av innan mötet med kunden. Finns det inte en tydlig bild av vad som skall göras kommer inte arbetat att bli effektivt. Detta drabbar både revisionsföretaget och kunden. Har du inte en god kommunikationsförmåga blir arbetet sällan bra utfört.

”Verkligen, det är, ja men de är otroligt viktigt. Kommuniera både med dina övriga medarbetare samt med kunden så att man har koll på vad är gjort, vad behöver göras, hur saker ska göras, något som också är viktigt är att teamet måste vara som en enad front mot företaget eller kunden.” (P3).

6.4 Förväntningsgap

Nyutexaminerade revisorsassistenteras förväntningar om hur arbetet ska vara har enligt tidigare forskning, i många fall, påvisats skilja sig från vad som faktiskt väntar dem på arbetsplatsen (Phillips och Crain, 1996, s. 21). När vi frågade respondenterna om deras förväntningar på jobbet, svarade tre av dem att de inte hade så mycket förväntningar på just revisiondelen av jobbet. Det berodde på att utbildningen inte har så mycket inslag av just revision utan mer redovisning.

Respondent fyra och ett talade om att de inte hade särskilt mycket förväntningar eftersom det är relativt svårt att få en bra bild av yrket innan man börjat arbeta på riktigt. *”...de är ju lite svårt att föreställa sig hur det är att jobba med revision eftersom att man har inte oftast testat på det innan. Och i den utbildning vi har så är det ju inte heller så mycket inslag av revision eller vad man exakt gör.”* (P4) *”Men det är nog svårt att bli alltför insatt i det bara genom att vara i skolan och inte genom att vara ute och jobba med det. Så därför var ju förväntningarna ganska begränsade på vad revision innebär.”* (P1).

Respondent fyra och sju uppgav att de förväntade sig stor variation i arbetet, det också var. *”Ja nä men jag hade nog förhoppningen att det skulle vara väldigt varierat, varierat med arbetsuppgifter”* (P4). *”Höga förväntningar på att få testa på mycket olika, ... ja det är väldigt olika hur dagarna ser ut. Och jag tycker att det har varit så som jag har hoppats på”* (P7).

Respondent tre och fem hade gjort praktik på en redovisnings- och revisionsbyrå. Det hade format deras förväntningar på det kommande arbetet. Båda två tyckte att praktiken varit oerhört nyttig och givande. *”Jag visste ju jag hade gjort en praktik innan på Deliottes kontor i Östersund så jag viste ju lite, litegrann om själva företaget och liksom arbetsuppgifterna.”* (P5) *”...när jag gick på praktiken där, i princip när jag hade läst nästan tre hela år utan att egentligen ha en enda aning om vad revision var. Så praktiken gav jättemycket.”* (P3).

På det stora hela skilde sig inte respondenternas förväntningar på arbetet mot vad de fick uppleva i verkligheten. De hade inte haft så mycket förväntningar innan de började sin anställning.

6.5 Utbildningens påverkan på förväntningsgapet

Efter att respondenterna redogjort för sina förväntningar och förhoppningar om arbetet som revisorsassistent, frågade vi vad de anser borde ingå i universitetsutbildningen för att minska det eventuella förväntningsgapet. Två av respondenterna hade treårig utbildning, en så kallad kandidatexamen och de andra fyraårig magisterexamen. Skillnaden är att de som läst fyraårig utbildning även läser en renodlad revisionskurs, vilket de med kandidatexamen inte gör. Under intervjuerna kom det fram att de med kandidatexamen ansåg att det skulle vara bra om även de fått läsa en kurs inom revision.

De flesta av respondenterna ansåg att det generellt behövs mer inslag av just revision i utbildningen. Detta oavsett vilken inriktning och examen de valt. Många av respondenterna, däribland respondent sex och fyra, gav förslag på att utbildningen skulle innehålla olika typer av case. Man skulle få pröva att i praktiken utöva revision och därmed få en bättre förståelse för vad revision innebär. *”...en revisionsinriktning kanske jobba mycket mer med case tror jag, hur man gör, de är ju de man är helt*

nollställd på när man kommer till en revisionsbyrå” (P6). ”...inför mer case., att man kanske reviderar ett fiktivt bolag och går igenom lite, vad ser vi för risker i det här bolaget och även vad gör vi för att släcka det eller hantera dem här riskerna, vad gör man i revisionen?” (P4).

Ett förslag som respondent ett nämnde var att utöka samarbetet mellan universitet och byråer. Representanter från byråerna kommer till universitetet och berättar för studenterna vad de sysslar med och vad revision i praktiken innebär. Det här sker redan men respondenten ansåg att det borde vara mer av det eftersom det är väldigt värdefullt/nyttigt för studenterna. *”Att man får det så konkret som möjligt i alla fall till studenter och så genom arbetsdagar eller vad det heter... studentdagar där byråerna är ute och pratar om vad vi gör och vad revision innebär” (P1).*

Respondent sju och fem hade lite olika uppfattningar. Respondent sju tyckte att den revision som ingick i de kurser som denne läst under utbildningen räckte för att få en bra bild av vad yrket innebär. *”Det beror ju lite på men jag läste ju 7,5 poäng rent revision och det är ju egentligen... Där pratar man ju om de delar man håller på med på jobbet liksom.” (P7).* Medan respondent fem helt enkelt tyckte att det behövs mer inslag av revision i utbildningen, *”Rent generellt skulle jag väl nog säga att dem borde lägga in fler moment av revision i utbildningen.” (P5).*

Respondenternas svar på frågan, “vad utbildningen kan göra för att minska ett eventuellt förväntningsgap”, var i princip likadana. De tyckte att mer revision ska ingå i utbildningen och särskilt praktiska case-uppgifter. Respondenterna ansåg också att universitetet bör utveckla samarbetet med revisionsbyråerna och bjuda in dem till att delta i seminarier och case i större utsträckning än vad de gör idag. Detta för att öka förståelsen och uppfattningen om hur det är att arbeta med revision.

6.6 Utbildning

I den tidigare nämnda artikeln från Adler och Milne (1997) sägs det att utbildningen bör gå mot mer praktiska tillämpningsuppgifter för att på så sätt möta utvecklingen i branschen. På grund av detta formulerade vi frågor som undersökte vad respondenterna tycker om dagens utbildning och om det finns något som behöver ändras. Det sammanfattande resultatet var att respondenterna är nöjda med utbildningen.

När det kommer till vad respondenterna tycker är viktigast, den teoretiska delen av utbildningen eller den praktiska, blev svaret att det ena inte går att ha utan den andra. Den praktiska delen ansågs dock som något viktigare speciellt om fler caseuppgifter ingår. *“Men något som jag har märkt är att det är ganska bra att man tränar på, är att T-konton gärna ska sitta väldigt bra. [-].. Man har sin trygghet i sina T-konton” (P7).*

På frågan om respondenterna läste några kurser där de fick utveckla sin kommunikativa förmåga, så svarade de flesta att det inte fanns någon sådan kurs under utbildningen. Det var främst då grupparbeten ingick i kurserna som den kommunikativa förmågan utvecklades. *”...när man har kurserna med grupparbeten så blir det ju att man får öva på att kommunicera, hur olika personer tänker kring olika problem och då är det ju viktigt att man kan föra en bra diskussion för att komma till det rätta svaret för gruppen” (P3)*

Både respondent ett och tre ansåg att den kommunikativa förmågan hos studenterna i stor utsträckning handlar om individuell personlig utveckling. Det kanske inte är någonting som universitet eller utbildningen ska ha allt för stort ansvar för. *”Jag tycker*

inte att det är universitetens ansvar egentligen, utan det är nog eget ansvar att utveckla privat och vid sociala sammanhang. För det blir samma med kunder. Den nivå man har utvecklat och har eller inte har, svårt att utveckla det via en skolbok på universiteten.” (P1). ”...det är lite personlig utveckling också att förstå” (P3).

Beroende på om respondenten har en magister eller kandidatexamen påverkar det möjligheten till valbara kurser och praktik. Av de som hade haft praktik ansåg samtliga att det hade varit väldigt bra och lärorikt. Det var nyttig kunskap att ha med sig när man började arbeta. Respondent fem, som var en av dem som haft praktik på en revisionsbyrå, ansåg att just praktiken var en bidragande orsak till valet av jobb som revisorsassistent. Praktiken hade gett respondenten en bra bild av vad yrket handlar om, *“..under de här veckorna fick jag prova på väldigt mycket så jag tyckte att praktik var jättebra.” (P5).*

7. Analys

I detta kapitel kommer vi att redogöra för hur vi tolkat och analyserat empirin. Vi har valt att dela in det i tre delar: motivation/-och arbetsglädje, förväntningsgap och utbildning. Syftet med uppsatsen är att få en djupare förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje. Då vi har fokuserat på Sectors nio faktorer som presenterades i teorikapitlet har vi valt att ge det en egen del i analysen, nämligen motivation/-och arbetsglädje. Totalt hade vi tre stycken forskningsfrågor. Den första handlade om arbetsglädjen utifrån Sectors nio faktorer, vilken kommer analyseras under del ett. De två andra forskningsfrågorna handlade om vad som kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet och vad studenterna ansåg vara det viktigaste att ha med sig från utbildningen. Vi har därför valt att de två sista delarna i analysen ska behandla just förväntningsgap och utbildning.

7.1 Motivation/- och arbetsglädje

I första delen av analysen undersöker vi vad det är som motiverar respondenterna att arbeta som revisorsassistenter. Vi kommer därefter att analysera de nio faktorer som vi har valt att ställa frågor kring. De faktorer som vi har ansett mest väsentliga behandlas först och därefter de andra faktorerna.

I problembakgrunden fann vi att det är många revisorsassistenter som väljer att avsluta sin anställning i ett tidigt skede, ofta redan inom tre år (Nyckeln till framtiden, 2016, s. 37). Detta utgör ett problem för byråerna eftersom de inte får behålla arbetskraft och kunskap. Samtidigt innebär det stora kostnader när nyrekryteringar behöver göras (Hiltebeitel och Leaby, 2001, s. 54). Det verkar alltså som att det föreligger ett missnöje bland revisorsassistenter. Vi ville därför få en djup förståelse om revisorsassistenter motivation och arbetsglädje. Det visar sig dock att respondenterna är nöjda med sin arbetssituation, utifrån de svar vi har fått under intervjuerna och som presenteras under empirin. De uttryckte bara sin missnöjdhet om en faktor och den handlar om lön. Den faktorn kommer att analyseras längre ned i denna analysdel.

I studien har vi valt att intervjua personer som är nyanställda på någon av de fem största revisionsbolagen i Sverige. Möjligen gör detta att de inte är representativa för dem som väljer att sluta. Vidare anser vi att spridningen på våra respondenters arbetslivserfarenhet är bra då tre av respondenterna har jobbat 1,5 år och fyra stycken har jobbat 5 månader. Alla dessa kan ändå klassas som nyanställda. Enligt Hiltebeitel och Leaby (2001, s. 54) väljer upp mot 50 % att avsluta sin anställning inom tre år. En förklaring till varför våra respondenter allmänt upplever en positiv inställning till sitt yrke kvan vara att missnöje och frustration uppkommer först under den senare delen av treårsperioden, som vi inte har kunnat fånga. Då vårt syfte med studien är att förstå hur *nyanställda* revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje anser vi ändå att våra respondenters svar kan anses som representativa. I avsnittet "förslag till fortsatt forskning" kommer vi diskutera hur en longitudinell studie skulle kunna användas för att se när eller om missnöje uppkommer.

Att alla respondenter hade en positiv inställning till yrket var inte något vi hade räknat med. Detta då det finns forskning som visar på att upp mot 50 % av alla

revisorsassistenter väljer att avsluta sin anställning inom tre år (Hiltebeitel och Leaub, 2001, s. 54). Enligt Sukriket (2015, s. 44) har varierande arbetsuppgifter och tillräckligt svåra arbetsuppgifter ett starkt samband med intentioner att avsluta sin anställning. Då respondenterna är nya i sitt arbete som revisorsassistenter kan vi anta att alla fortfarande håller på att lära sig yrket och därför har utmanande och varierande arbetsuppgifter, vilket kan vara en möjlig faktor till varför de fortfarande känner sig nöjda på arbetsplatsen.

Genom att försöka besvara vår huvudsakliga forskningsfråga, "hur påverkas revisorsassistenters arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer som Spector hänvisar till (1997, s. 8-9)?" Har vi fått en djup förståelse av hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje. Vi har analyserat varje faktor för sig. En del av faktorerna har en mer komplex relation till arbetsglädjen medan andra finner sig mer naturligt. Sammantaget har vi kommit fram till att arbetsglädjen har varit positiv hos alla respondenter. På grund av det har vi försökt förstå vad det är som gör att den är positiv och om det finns någon del av arbetet som värderas högre. Vi har funnit att det är arbetets natur, arbetsuppgifterna i sig, som är den viktigaste faktorn för arbetsglädjen och som överväger de negativa aspekterna som finns med yrket. Detta presenteras mer ingående i nästa stycke.

Samtliga respondenter anser att arbetets natur, de faktiska arbetsuppgifterna, är bra. Skälet till detta är att de är varierande och att man som revisorsassistent hela tiden får ta mer ansvar. Det kan liknas med det Sukriket (2015, s. 44) skriver om i sin studie. Har man inte varierande och tillräckligt utmanande arbetsuppgifter kan det innebära att man överväger att sluta sin anställning. Det förklaras också naturligt med hjälp av Herzbergs tvåfaktorteori (Herzberg et al, 1993, s. 113-114). Den säger bland annat att eget ansvar är en inre faktor som ökar motivationen hos den anställde. Kort summerat är det alltså variation och eget ansvar som gör att arbetsuppgifterna anses bra, vilket alltså påverkar arbetsglädjen positivt.

Successivt får revisorsassistenter fler arbetsuppgifter och även mer eget ansvar. Detta på grund av att de hela tiden får ny kunskap från kollegor och genom utbildningsdagar på arbetet. All denna kunskap appliceras sedan på de arbetsuppgifter som de utför ute hos kund. Just kunskapen (den kompetens man får) var det som motiverade respondenterna till störst del. Detta kan precis som arbetets natur kopplas till Herzbergs tvåfaktorteori (Herzberg et al, 1993, s. 113-114) då kunskap ses som en inre faktor. Denna inre faktor ger respondenterna tillfredsställelse, som ökar motivationen och ger en positiv arbetssituation. Genom att få ökad kunskap om revision, om hur företag styrs och om viktiga processer inom olika företag, branscher och marknader blir de attraktiva på arbetsmarknaden. De kan söka sig till nya arbetsgivare och befattningar med bättre villkor. Både vad gäller till exempel arbetstid och lön.

Eftersom syftet med uppsatsen var att få en djup förståelse för revisorsassistenters arbetsglädje, valde vi även att fråga respondenterna om det fanns något specifikt som gjorde att deras motivation minskade. Svaret blev, inte så förvånande, att om arbetsuppgifterna inte var utmanande, varierande eller gav chans till eget ansvar så minskade motivationen. Genom avsaknaden av dessa inre faktorer i Herzbergs teori (Herzberg et al. 1993, s. 113-114) finner det sig naturligt att motivationen påverkas negativt.

Våra respondenter har även ansett att lönen påverkar arbetsglädjen negativt. Spector (1997, s. 42) skriver att lönen inte har någon större effekt på arbetsglädjen. Det får även stöd av Herzbergs tvåfaktorteori (Herzberg, 1993, s. 113-114) då lönen är en yttre faktor, som inte kan bidra till högre motivation. Alla våra respondenter uppfattade ersättningen i relation till sina arbetsuppgifter som låg. Vi hade möjlighet att ställa följdfrågor under intervjuerna och fick genom detta djupare insikt i hur lönen påverkar arbetsglädjen. Det är framförallt tre orsaker som bidrar till att lönen anses låg.

Den första är att lönen anses låg sett till den övertid som faktiskt krävs för att de ska hinna utföra sina arbetsuppgifter. Det var framförallt de respondenter som inte fick kompensation för övertid i pengar som antydde denna orsak. Som vi diskuterade i det tidigare stycket är det allmänt accepterat att övertid är en del av arbetet. Men att inte få ut ersättning i pengar anser dessa respondenter alltså vara negativt. Enligt Herzbergs (1993, s. 113-114) teori är lön en yttre faktor som inte kan bidra till en ökad motivation. Men om det finns en avsaknad av en yttre faktor, som det gör nu, bidrar det negativt till motivationen och arbetsglädjen.

Den andra orsaken är att respondenterna anser att arbetsuppgifterna är så pass kvalificerade att lönen borde vara högre. Flera av respondenterna har påpekat att om de skulle utföra samma uppgifter på ett annat bolag än en revisionsbyrå skulle lönen stiga markant.

Den tredje orsaken var att lönen är låg sett till den utbildning som faktiskt krävs för att man ska kunna arbeta som revisorsassistent. Enligt (SHRM, 2015) ansågs lön som en av de viktigaste faktorerna vad gäller arbetsglädje men det är endast 33 % som anser sig nöjda med sin lön. Dessa tre olika orsaker visar alltså på varför respondenterna inte tycker att lönen lever upp till vad de gjort för att få den.

Lönen anses alltså låg men det är inget som påverkat respondenternas val att börja arbeta som revisorsassistent och inte heller något som nämnvärt påverkar deras inställning till yrket för tillfället. Genom att många är positiva till arbetet och att kunskapen är det viktigaste för respondenterna, har vi tolkat det som att de är ute efter att få kunskap och sedan söka sig vidare till ett nytt arbete med högre lön. Jobbet som revisorsassistent kan alltså ses som en språngbräda ut i arbetslivet, där lönen i dagsläget inte prioriteras utan istället kunskaperna. I Hitlebeitel och Leabuys (2001, s. 55) studie från USA kunde de se att deras respondenter jobbade kvar fram tills dess att de uppfyllt kraven för att bli auktoriserade revisorer för att sedan söka sig vidare.

Vi tror att svenska revisorsassistenter gör likadant. Det vill säga skaffar sig erfarenhet och kunskap för att sedan söka sig vidare till ett nytt jobb. De blir inte auktoriserade revisorer men har en mycket god kunskap och erfarenhet med sig till det nya arbetet. Den nämnda språngbrädan kan leda till yrken som till exempel controller och intern revision.

Sammanfattningsvis är det två faktorer som är extra intressanta då de är mer komplexa i sin relation till arbetsglädjen. Den ena påverkar våra respondenter positivt och den andra negativt. Arbetets natur, det vill säga de konkreta arbetsuppgifterna, är det som påverkar arbetsglädjen mest positivt. Det beror på att arbetsuppgifterna är varierande och att man successivt får ta mer ansvar. Det är alltså kunskapen och kompetensen man får i jobbet som motiverar respondenterna till störst del.

Det som påverkar arbetsglädjen negativt är lönen. Den ses låg i förhållande till de arbetsuppgifter de utför. Tre orsaker anges: låg lön sett till de komplicerade arbetsuppgifter som utförs, låg lön sett till den övertid som faktiskt krävs för att hinna utföra arbetsuppgifterna och låg lön sett till den utbildning som faktiskt krävs för att vara revisorsassistent.

Avsnittet fortsätter med analysen av de resterande av Spectors faktorer.

Sukriket (2015, s. 45) hävdar att en god relation mellan chef och medarbetare ökar chefens möjlighet att se medarbetarnas styrkor och svagheter. Detta kan i sin tur hjälpa chefen att använda styrkorna till företagets fördel. Vi har genom intervjuerna funnit att de flesta respondenterna har en god relation till sin chef och att det framförallt beror på två saker. Det första är att de flesta anser att cheferna har en coachande attityd (sätter sig inte över), vilket gör att dialogen mellan chef och medarbetare blir bra. Det andra är att respondenterna uppfattar att cheferna anpassar sig till deras nivå. Cheferna är medvetna om att assistenterna är nya på arbetet och att de själva har befunnit sig i samma situation. Eftersom cheferna visar förståelse för att man är ny på jobbet bidrar det till ökad arbetsglädje.

Det fanns dock en allmän negativ aspekt kring cheferna och det var att det inte ger tillräckligt mycket feedback. Istället för att bara ge feedback vid det årliga utvecklingssamtalet borde det ges mer kontinuerligt. Exempelvis borde det kunna ske efter ett stort kunduppdrag. Här finns det en utvecklingspotential gällande cheferna, vilket skulle kunna leda till en högre arbetsglädje hos revisorsassistenterna. Vi ser att regelbunden feedback från chefen skulle ge mer motiverade revisorsassistenter. Detta skulle även komma kunderna tillgodo eftersom assistenternas kompetens och arbetsglädje ökar.

I faktorn som avser arbetsförhållanden har vi fokuserat mycket på vad respondenterna tycker om arbetstiden och främst då det stora uttaget av övertid (hur den påverkar privatlivet). Detta då Hermanson et al. (2009, s. 146) skriver att övertid är något som kan påverka arbetsglädjen negativt. Utifrån den artikeln antog vi att övertid var något som skulle påverka respondenterna negativt. Så var inte fallet, intervjuaren visade istället på förståelse för att mycket övertid krävs. Vi tolkar det som att respondenterna är väl medvetna om att mycket övertidsarbete krävs inom yrket och branschen och att det är därför de inte uppfattar det som negativt. Hermanson et al. (2009) skriver att revisorsassistenterna inte är beredda på mycket övertid. Denna informationsasymmetri har alltså på något sätt lyckats begränsas. Hur det har gått till kan vi tyvärr inte svara på, men vi har kunnat se att övertiden, allmänt accepteras av respondenterna. Enligt våra respondenter är det väldigt vanligt med övertid och de ser det som en naturlig del av arbetet.

I problembakgrunden påvisade vi att det är hög personalomsättning bland revisorsassistenter. Vi tyckte därför det var viktigt att undersöka vilka möjligheter det finns till befordran. Enligt Carington (2010, s. 199-200) finns det något som kallas "up or out". Det betyder att man förväntas byta jobb om man inte gör karriär enligt framtagen karriärstege. När vi frågade respondenterna om deras möjlighet till befordran hade de inte några direkta åsikter det. Det kan bero på att det är en väldigt tydlig karriärstege inom yrket. Man är väl medveten om vilka förutsättningar som gäller för att bli befördrad. Enligt Phillips och Crain (1996, s. 21) kan ouppfyllda förväntningar, sett

till värderingar och normer, ha ett samband med intentioner till att avsluta sin anställning. Genom en tydligt utformad karriärstege ansåg respondenterna att de hela tiden kan förstå vad som krävs av dem för att ta sig till nästa steg i karriären. Att de på ett enkelt sätt förstår vad som krävs och förväntas av dem bidrar till att arbetsglädjen blir högre. Till skillnad från andra branscher, där vägen till befordran kan anses oviss, har revisionsyrket en väldigt tydlig karriärstege. Detta kan bidra till att respondenterna inte särskilt har reflekterat över karriärmöjligheterna.

En faktor som kan bidra till att arbetsglädjen ökar är att man har en god relation till sina medarbetare och kollegor. Sukriket (2015, s. 44) och Mahdi et al. (2012, s. 1523) skriver att en positiv känsla bland kollegor gör att arbetet blir mer roligt och att arbetsglädjen då ökar. I revisionsbranschen är det, som vi nämnde i problembakgrunden, vanligt att det anställs många nytutexaminerade personer samtidigt. Bara EY kommer under 2017 att anställa 350 nytutexaminerade personer (Civilekonomen, 2016). Detta är specifikt för just revisionsbranschen. I andra branscher är det inte alls lika vanligt att det anställs många personer under korta perioder.

Med bakgrund i både Sukrikets (2015, s. 44) och Mahdis et al. (2012, s. 1523) studier anser vi att revisorsassistenter är nöjda med sina kollegor på grund av att många av dem som anställs har likartade intressen och befinner sig i ungefär samma skede av livet. Våra respondenter har upplevt en "universitetskänsla" när de börjat på arbetsplatsen. Många av dem kommer från olika universitet runt om i landet och känner även viss gemenskap i att de är nya på arbetsorten. Vid början av anställningen har man mycket kursdagar och utbildning tillsammans, både på kontoret och på annan ort då man reser iväg ett antal dagar. Man umgås intensivt och umgängeskretsen utanför jobbet, på den nya orten, kan då på ett naturligt sätt bli dina nya arbetskolllegor. Trivseln som uppstår bland de nya arbetskolllegorna är någonting som kan påverka arbetsglädjen positivt.

Det är viktigt att nämna att vi är medvetna om att möjligheten finns att tillhörighetskänslan som uppstår mellan kollegorna kan avta ju längre tiden går. Med tiden acklimatiserar man sig och får kanske andra intressen med nya vänner utanför jobbet. Detta kan bidra till att arbetsglädjen påverkas negativt eftersom den positiva "universitetskänslan" avtar. Vi förstår därmed att den generella positiva inställningen till arbetet, som vi har kunnat se bland våra respondenter, är beroende av olika faktorer som möjligtvis kan förändras över tiden.

Förmåner definieras här som en medarbetares anställningsförmåner, förutom lön. Det visade sig vara svårt att undersöka denna faktor. Överlag hade respondenterna dålig kunskap om vilka förmåner de hade, vilket också gjorde det svårt att förstå varför och hur dessa kan påverka arbetsglädjen. Enligt Sukriket (2015, s. 44) är karriärutveckling och icke-monetära kompensationer mycket viktigare för arbetsglädjen än vad direkt lön är. Enligt Herzberg (1993, s. 113-114) är lön och förmåner yttre faktorer som inte bidrar till en positiv arbetsglädje eller högre motivation. Vi har dock inte fått samma resultat i vår studie. Vi tror att det bland annat kan bero på att sådana förmåner ofta regleras via lagstiftning och kollektivavtal i Sverige, till exempel SFS: 1982:80 *Lag om anställningsskydd*. Den typen av reglering är inte alls lika vanlig i andra länder och kulturer. Vi tror alltså inte att man lägger stor vikt vid den typen av förmåner då de ofta redan finns reglerade.

En annan faktor som vi undersökte var erkännande. Det handlar om hur väl den anställde blir accepterad och respekterad på arbetsplatsen. Enligt både Herzberg (1993, s. 113-114), Sukriket (2015, s. 44) och Mahdi et al. (2012, s. 1520) kan motivation och

arbetsglädjen öka om de anställda får erkännande när de gjort något bra på arbetsplatsen. Det vi har kommit fram till i våra intervjuer är att det efterfrågas mer feedback från chefer. Både positiv kritik och negativ kritik som framförs konstruktivt efterfrågades. Får man kontinuerlig feedback på det arbete man gör känner man sig mer uppskattad och sedd på arbetsplatsen (Mahdi et al., 2012, s. 1520). Vet man vad man gjorde bra eller mindre bra på ett uppdrag, lär man sig till nästkommande uppdrag och utför då jobbet både bättre och mer effektivt. Gör man bra ifrån sig och hela tiden utvecklas i sitt arbete får man en känsla av att man hela tiden bidrar med någonting. Denna positiva känsla kan då leda till en inre tillfredsställelse och därmed en ökad arbetsglädje.

Det är alltså inte kontinuerliga utvärderingar där det förmedlas vad man har gjort bra under året. Det som efterfrågas är korta avstämningar före, efter och under ett pågående uppdrag. Att diskutera vad som fungerar bra och vad som kan utvecklas och göras på ett bättre sätt är vad som efterfrågas av respondenterna.

Kommunikation är en av de nio faktorer som vi har undersökt. Denna faktor handlar om hur man instruerar och informerar om hur arbetsuppgifterna ska göras. Frågorna kring denna faktor har även diskuterats i avsnittet om erkännande och främst när det gäller mer kontinuerlig feedback.

Tidigare i analysen skrev vi att en chef som har en god relation till sina anställda lättare kan finna deras styrkor och svagheter. Detta kan leda till att man utvecklas snabbare och att arbetet blir mer effektivt. Att en del av respondenterna i studien ansåg att de inte fick tillräckligt med feedback gör att de kan uppleva minskad arbetsglädje. Här finns alltså utvecklingspotential för arbetsgivaren. Om de gör mer kontinuerlig feedback kommer de anställda känna större arbetsglädje.

Sammanfattningsvis är faktorerna vi analyserat förutom arbetets natur och lön följande: arbetsförhållanden, relation till chefen, relation till medarbetare, förmåner, erkännande och kommunikation. När det gäller revisorernas arbetsförhållanden har det framförallt fokuserats på arbetstiden och vi har funnit att det är generellt accepterat med övertid och att det ses som en del av arbetet. Relationen till ens chef har överlag varit god och det beror framförallt på att de vet hur det är att vara ny på jobbet som revisorsassistent samt att de inte försöker att sätta sig över en. Det framkom att mer feedback är önskvärt för att kunna utvecklas. Relationen till sina medarbetare var bra och det berodde på att många av de som anställs samtidigt är i samma skede av livet och har liknande intressen, det är nämligen som en universitetskänsla. Respondenterna hade dålig koll på sina förmåner vilket gjorde det svårt att analysera. Vi tror att det har att göra med att det som betraktas som förmåner utomlands är lagstiftade i Sverige, exempelvis pension. Både erkännande och kommunikation ansågs vara okej men det finns potential för utveckling genom mer kontinuerlig feedback. Detta kan i sin tur öka arbetsglädjen.

7.1.1 Förväntningsgap

En del av studiens syfte var att, “undersöka om och varför det eventuellt föreligger ett förväntningsgap mellan ekonomstudenters förväntningar på revisorsassistenters arbetsuppgifter och verkligheten på revisionsbyråerna”. I denna andra del kommer vi först att presentera vår analys angående frågan om det finns ett förväntningsgap och hur det i sådant fall påverkar arbetsglädjen. Analysen är då också i relation till vår forskningsfråga som lyder, “Vad kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet?”.

Phillips och Crain (1996, s. 21) hävdar att det finns ett förväntningsgap om vad jobb inom revision egentligen handlar om. Det föreligger alltså en informationsasymmetri om vad arbetet innebär för en revisorsassistent och vad man faktiskt gör på en revisionsbyrå. När förväntningar om ett yrke inte till fullo eller bara till en viss del blir uppfyllda kan det leda till både minskad arbetsglädje och intentioner till att avsluta sin anställning enligt Hermanson et al. (2009, s. 146).

Genom våra intervjuer ville vi få veta om det finns ett förväntningsgap, varför det i så fall uppstått och vad man i så fall kan göra för att minska det. På det sättet skulle vi få svar på studiens huvudfråga och syfte nämligen *att få en djup förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje*. Genom intervjuerna har vi fått förståelse och svar beskrivet med respondenternas perspektiv. I vår empiri får vi fram att respondenterna inte uppfattade förväntningsgapet som särskilt stort. De hade överhuvudtaget inte speciellt många förväntningar på yrket.

Som sagt hade respondenterna inte många förväntningar på yrket innan de påbörjade sin anställning. Det som ändå kom fram under intervjuerna var att de förväntade sig att yrket skulle innehålla mycket varierande arbetsuppgifter. Den förväntningen infriades också. Att man inte hade fler förväntningar berodde enligt respondenterna på att man inte testat på yrket innan, vare sig i skolan eller genom praktik. Utbildningen hade enligt respondenterna väldigt få inslag av just revision och det var därför svårt att på förhand få en bild av arbetsuppgifterna och vad yrket i praktiken innebär. Redovisnings- och revisionsutbildningen har också fått kritik för att den inte ger den kunskap och kompetens som behövs för att jobba inom revisionsbranschen enligt Adler och Milne (1997, s. 191, 193-194). Ett sätt att minska problemet, enligt respondenterna, är att universiteten och revisionsbyråerna arbetar närmare varandra än vad de gör i dagsläget.

Phillips och Crains (1996, s. 21) studie påvisar att det finns en informationsasymmetri om vad yrket som revisorsassistent innebär. Vi har dock inte uppfattat detta i våra intervjuer. Det beror på att våra respondenter på förhand inte hade många förväntningar om sitt yrke. Vi har därför inte kunnat se hur det skulle påverka deras arbetsglädje. Hermanson et al. (2009, s. 146) skriver att om förväntningarna på yrket inte uppfylls kommer motivationen och arbetsglädjen påverkas negativt. Hade det alltså varit så att en respondent till exempel hade förväntat sig att yrket skulle vara väldigt monotont, skulle det enligt Hermanson påverka motivation och arbetsglädjen negativt eftersom yrket istället innebär mycket variation.

Studenternas brist på förväntningar kan ses som ett problem i sig. Utbildningen bör ge förväntningar på vad ett kommande yrke innebär. Har man studerat på universitet i tre till fyra år och även läst en specifik inriktning mot just redovisning och revision borde man ha en uppfattning om sitt kommande yrke.

Utifrån delsyftet *att undersöka om och varför det eventuellt föreligger ett förväntningsgap mellan ekonomstudenters förväntningar på revisorsassistenters arbetsuppgifter och verkligheten på revisionsbyråerna* kan vi alltså se att det förväntningsgap som påvisats av Phillips och Crains (1996, s. 21) inte uppfattats av våra respondenter. Detta berodde på att man inte fått testa yrket innan vare sig i skolan, praktik, eller genom andra tidigare erfarenheter.

Vår andra forskningsfråga lyder “Vad kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetslivet”. Frågan är framtagen för att undersöka vad studenterna anser att universitetsutbildningen kan göra för att skapa realistiska förväntningar på vad som väntar dem i arbetslivet.

Analysen av empirin visade att man bäst kan skapa realistiska förväntningar på yrket genom att universiteten och revisionsbyråerna utvecklar sitt samarbete mellan varandra. Att skapa verklighetsförankrade förväntningar via utbildningen kan göras genom att man jobbar mycket med olika typer av case med praktiska tillämpningsuppgifter. Respondenterna föreslog att utbildningen ska innehålla olika case där man gör en revision/granskning på fiktiva bolag. Då får man en bra uppfattning om vad en revisor och revisorsassistent faktiskt gör vid en revision/granskning av ett företag. Universiteten kan tillsammans med revisionsbyråerna arbeta fram dessa case så att situationerna blir så lika verkligheten som möjligt. Denna typ av undervisning/inläring är något som förespråkas i tidigare studier. Adler och Milne (1997, s. 191, 193-194) skriver i sin studie att praktiska uppgifter och studentcentrerad utbildning hjälper till att möta utvecklingen som kontinuerligt sker i branschen och de kunskaper och färdigheter som arbetsgivarna söker hos studenterna.

Genom att införa case som kan bidra till realistiska förväntningar om det framtida yrket kan studenterna få en bra och verklighetstrogen uppfattning om vad yrket innebär. Det leder till att de som söker jobben som revisorsassistent gör det med bättre kunskap om vad arbetet egentligen innebär. Detta kan i sin tur leda till att arbetsglädjen ökar eftersom studenterna har en bra uppfattning om vad som förväntas. Det stämmer överens med Hermanson (2009, s. 146) som säger att om du har korrekta förväntningar på ditt framtida jobb som sedan infrias bidrar det till en högre arbetsglädje. Detta innebär även att om du har förväntningar om ditt framtida jobb som inte infrias kommer det leda till en lägre arbetsglädje och motivation.

Sammanfattningsvis bör universiteten tillsammans med revisionsbyråerna ta fram verklighetsförankrade case-uppgifter som en del av utbildningen. Detta för att skapa realistiska förväntningar om vad en revisorsassistent faktiskt gör i en granskning/revision. Har studenterna korrekta förväntningar om sitt kommande jobb kommer det leda till en högre grad av arbetsglädje.

7.1.2 Utbildning

I det här avsnittet presenteras analysen relaterad till den tredje och sista forskningsfrågan i studien. Frågan lyder “Vilka kunskaper anser revisorsassistenter är de viktigaste att ha med sig från universitetsstudierna?”. Som vi tidigare har diskuterat visade det sig att vi utifrån analysen av empirin kommit fram till att förväntningarna var få. Till stor del berodde det på att respondenterna ansåg att utbildningen de läst inte innehöll tillräckligt många avsnitt/kurser/poäng revision och granskning. De kunde alltså inte bilda sig en tillräckligt bra uppfattning om yrket.

Om en student väljer att läsa en ekonomie kandidatexamen och väljer att inrikta sig mot redovisning och revision läser man nästan bara redovisningskurser och väldigt lite revision.

I kapitel fyra, där vi presenterade dagens undervisning i redovisning på olika universitet i Sverige, kunde vi konstatera att det inte ingår revision i stor utsträckning i en kandidatexamen. Uppsala och Stockholms universitet diskuterar revision utifrån artiklar men tillämpar ingen praktisk undervisning. Umeå har en dag då de går igenom ett case tillsammans med en revisionsbyrå. Utöver detta har vi inte kunnat se att revision tillämpas.

Väljer man istället att ta en magisterexamen kan du komma att läsa en revisionskurs. Då revisionsbolagen väljer att anställa både studenter med kandidatexamen och magisterexamen verkar det som om revisionskurserna inte spelar någon viktig roll för arbetsgivaren. Om revisionsbyråerna inte har ett krav på att revisorsassistenter ska ha läst ett antal högskolepoäng revision, blir det heller inte självklart för universiteten att tillföra revisionskurser till den treåriga utbildning (kandidatexamen). Detta verkar lite konstigt tycker vi eftersom våra respondenter, som nyligen börjat jobba som revisorsassistenter, efterfrågar mer revision i utbildningen. Det skulle också påverka arbetsglädjen positivt. Det menar även Hermanson et al. (2009, s. 146) som säger att arbetsglädjen ökar om förväntningarna om det kommande yrket infrias.

Vi anser därför att universiteten bör införa obligatoriska kurser eller moment där man utövar och undervisar i revision. Ett alternativ skulle kunna vara att utöka möjligheterna till praktik. Att universiteten jobbar för att öka medvetenheten om att praktik är ett bra redskap för att få förståelse om vad revision handlar om. De respondenter som haft praktik uppgav att de inte visste vad revision handlade om innan praktiken. Efter avslutad praktik hade de fått kunskap och förståelse om vad yrket som revisor och revisorsassistent faktiskt handlar om. Det tycker vi onekligen pekar på att dessa 15 högskolepoäng är väldigt nyttiga och effektiva för studenterna.

I teorikapitlet presenterade vi att Riley och Simons (2016, s. 252) fann att hela 84 % av de tillfrågade i deras studie ansåg att kommunikation var väldigt viktigt för revisorsassistenter. Under våra intervjuer kom det fram att samtliga respondenter ansåg att det var väldigt viktigt att ha god kommunikation. Det är en förutsättning för att arbetet ska fungera. I Petersons (1997, s. 287-289) studie fann hon att 90 % av de som rekryterar personal ansåg att kommunikationsfärdigheter, både verbal och skriftlig, spelar en avgörande roll när de ska anställa en person.

Tidigare forskning visar alltså att det är viktigt att man har en god kommunikativ förmåga för att arbetet ska fungera bra. Vi har därför frågat respondenterna vad de anser att universiteten kan göra för att utveckla denna förmåga. De flesta ansåg att det är något man får ta personligt ansvar för att utveckla. Det ska alltså inte vara universitetens ansvar, då det anses som en komplex kunskap att lära ut. Enligt respondenterna kan den kommunikativa förmågan utvecklas genom bland annat sociala tillställningar som fester och andra evenemang. En del av respondenter ansåg däremot att förmågan att kommunicera kan utvecklas genom exempelvis grupparbeten. Där måste delta i diskussioner och kunna argumentera för sina påståenden. Detta får stöd av Adler och Milne (1997, s. 191, 193-194) som skriver att praktiska uppgifter såsom case bidrar till de kunskaper som arbetsgivaren efterfrågar, i detta fall kommunikation.

Att ha en god kommunikation är, som vi tidigare skrivit, en förutsättning för att arbetet ska fungera. Utifrån Adler och Milnes (1997, s. 191, 193-194) artikel och genom analysen av empirin föreslår vi därför att universiteten kompletterar utbildningen med

mer case som skall lösas i grupp. När man som revisorsassistent åker ut till en kund för att genomföra en granskning sker arbetet ofta via intervju liknande situationer. Detta för att man ska få kunskap om hur företagets processer fungerar. För att göra casen så verklighetstroga som möjligt och samtidigt öva på den kommunikativa förmågan anser vi att casen ska innehålla fiktiva intervjuer. Detta i likhet med juridikstudenters fiktiva domstolar. Detta kommer då framförallt att öka den muntliga kommunikationsförmågan. Enligt Kavangah och Drennan (2008, s. 283) är det just en brist hos nya revisorsassistenter.

Har man en bra bas av de kunskaper som yrket kräver och korrekta förväntningar bör det leda till att man utför sina arbetsuppgifter på ett bättre sätt. Känner man att de kunskaper och förväntningar man har, är korrekta för jobbet medför det en inre tillfredsställelse vilket enligt Hermanson et al. (2009, s. 146) ökar arbetsglädjen.

Sammanfattningsvis anser respondenterna att kunskap om revision och vad arbetet med revision faktiskt innebär i praktiken, är det viktigaste att ha med sig från utbildningen. Mer revision/granskning i utbildningen kan möjligtvis skapa mer verklighetsförankrade förväntningar om yrket som revisorsassistent. Ett sätt att implementera detta i utbildningen skulle kunna vara att införa obligatoriska kurser inom revision och arbeta mer för att studenterna tar chansen till praktik. Att ha god kommunikationsförmåga ansåg respondenterna som en väldigt viktig del av jobbet som revisorsassistent. Utbildningen bör därför satsa på att få in fler moment i undervisningen där den kommunikativa förmågan kan utvecklas. Med bättre kommunikationsförmåga står studenterna bättre rustade inför sitt kommande yrke som revisorsassistent. Det skulle även leda till en högre grad av arbetsglädje hos assistenterna.

7.2 Sanningskriterier

För att en studie ska anses sanningsenlig är det viktigt att det tydligt redogörs för hur uppsatsen är gjord. Det gör vi i denna del av uppsatsen. Tillförlitligheten i en kvalitativ studie kan delas in i fyra olika kategorier, dessa är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman, 2011, s. 354).

Trovärdighet

Respondentvalidering är när en forskare eller författare presenterar resultat från exempelvis en intervju, för respondenten som deltagit. Detta görs för att bekräfta att resultatet som presenteras i studien är korrekt förmedlat. Resultat skall alltså visas för respondenterna, så att de kan se att den sociala verkligheten, som forskaren undersökt, stämmer överens med verkligheten (Bryman, 2011, s. 353-354).

Intervjuerna som gjorts i denna uppsats har skett både genom fysiska möten och genom telefonsamtal. Då de geografiska avstånden mellan respondenterna och författarna varit stort har fem av sju intervjuer gjorts via telefon. Efter intervjuerna fick respondenterna möjlighet att läsa igenom både transkribering och empirin. Det var dock ingen av dem som uttryckte önskemål om att göra det. Om de hade valt att göra det skulle trovärdigheten blivit större. Vi skulle då känt oss säkrare på att vi tolkat den sociala verkligheten på ett korrekt sätt. Vi anser dock fortfarande trovärdigheten är stor.

Överförbarhet

Genom vår kvalitativa studie vill vi uppnå en djupare förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje och vad de anser att universitetsstudierna ska innefatta för att minska gapet mellan redovisningsstudenters förväntningar på jobbet och verkligheten.

Vi har intervjuat sju personer från de stora revisionsbyråerna i Sverige. Genom att vi valt att använda oss av ett bekvämlighetsurval som metod för att hitta respondenter, kan man inte generalisera till alla revisorsassistenter. Respondenterna har inte valts ut slumpmässigt (Bryman, 2011, s.194). Vi anser dock att arbetsituationen för revisorsassistenter, på de stora revisionsbyråerna i Sverige, är relativt lika och att studierna på de olika universiteterna inte skiljer sig väsentligt åt. Därmed tror vi att våra slutsatser kan generaliseras till viss del. Vi bedömer, med en viss försiktighet, att en omprövning av studien av andra forskare har goda chanser att uppnå likartade slutsatser (Bryman, 2011, s.355).

Pålitlighet

Den tredje delen handlar om pålitlighet, vilket motsvarar reliabiliteten i kvantitativ forskning. *Pålitlighet* innebär att författarna ska ha ett granskande synsätt i arbetet med sin studie. Det ska finnas en fullständig redogörelse för alla delar av uppsatsen. Det ska finnas en tydlig problemformulering och en redogörelse för vilka respondenter som valts mm (Bryman, 2011, s. 355). I uppsatsens femte kapitel ger vi en utförlig beskrivning av den praktiska metod vi använt. Vi beskriver där hela arbetsgången med uppsatsen och vi anser att det visat vi hela tiden jobbat kritiskt granskande. Detta bidrar till en högre grad av pålitlighet och tillförlitlighet.

Möjlighet att styrka och konfirmera

Kriteriet innebär att författarna styrker att de har arbetat i god tro och att de försökt jobba så objektivt som möjligt under studiens gång. Personliga värderingar har i största möjliga mån undvikts när slutsatser har tagits fram (Bryman, 2011, s. 355). Vi har inte på något sätt försökt påverka respondenternas i deras svar. Det kan inte heller ha skett omedvetet genom kroppsspråk eller gester. Åtminstone inte beträffande de fem intervjuer som skedde via telefon.

Vi har innan varje intervju förklarat vad studien handlar om och vad syftet med undersökningen och intervjuerna är. Därför anser vi att respondenterna har haft tillräcklig information om studien för att kunna avge relevanta svar. Då vissa frågor har varit av känslig karaktär finns en risk att respondenterna förskönat sina svar på dessa frågor. Vi har med hjälp av litteraturstudier format frågorna på så vis att den eventuella försköningen i största mån undvikas.

Äkthet

En av de viktigare delarna i en kvalitativ studie är äktheten i undersökningen. Äkthet beskrivs av ett antal kriterier. Den första är att ge en *rättvis bild*. Det vill säga att undersökningen ger en rättvis bild av de svar som respondenterna lämnar (Bryman, 2011, s. 357). Genom att vi har spelat in och transkriberat alla intervjuer som gjorts i studien anser vi att studien ger en rättvis bild. För att försäkra respondenterna om att

ingenting läggs till eller exkluderas från intervjutillfället så har samtliga av dem erbjudits möjlighet att läsa transkriberingen.

8. Slutsats

I detta kapitel kommer vi att presentera studiens slutsatser. Kapitlet kommer att delas in i tre delar där vi besvarar våra tre forskningsfrågor, vilka är till för att besvara vårt huvudsyfte.

Denna studie har ett huvudsyfte och två delsyften, delsyftena är framtagna för att hjälpa till att besvara huvudsyftet. Huvudsyftet är att skapa en djup förståelse för hur revisorsassistenter upplever sin arbetsglädje. Delsyfte ett är att undersöka om och varför det eventuellt föreligger ett förväntningsgap mellan ekonomstudenters förväntningar på revisorsassistenternas arbetsuppgifter och verkligheten på revisionsbyråerna. Delsyfte två är att undersöka vad respondenterna anser att universitetsutbildningen kan göra för att minska det eventuella förväntningsgapet. I det följande kommer vi att presentera slutsatserna för varje forskningsfråga i studien.

“Hur påverkas revisorsassistenters arbetsglädje till störst del utifrån de nio faktorer Spector hänvisar till (1997, s. 8-9)?”

Utifrån de faktorer vi har undersökt har vi funnit att två av dem, arbetets natur och lön, påverkar arbetsglädjen till stor del. *Arbetets natur* påverkar arbetsglädjen genom de varierande arbetsuppgifterna och det egna ansvaret för arbetsuppgifterna som hela tiden successivt växer. Arbetsuppgifterna tillsammans med det egna ansvaret bidrar till att kunskapsportföljen hos revisorsassistenterna hela tiden växer. Detta upplevs som otroligt motiverande för revisorsassistenterna. Man känner att man växer både individuellt och inom företaget vilket gör att arbetsglädjen ökar.

Lönen var den enda faktorn som våra respondenter tyckte påverkade arbetsglädjen negativt. Det beror framförallt på tre förhållanden. Den är för låg sett till de komplicerade arbetsuppgifter som utförs, den övertid som faktiskt krävs för att man ska hinna klara av arbetsuppgifterna och sett till den utbildning som faktiskt krävs för att man ska kunna få anställning som revisorsassistent. Kunskapsportföljen man utvecklar som revisorsassistent gör dock att man blir väldigt attraktiv på arbetsmarknaden. Man får möjligheten att förhandla sig till bra anställningsvillkor hos nya arbetsgivare. Vetskapen om att den tid, energi och låga lön som revisorsassistenter har idag, ändå, ger möjlighet till något bättre i framtiden påverkar arbetsglädjen positivt.

Spectors övriga faktorer anser vi har mindre påverkan än *arbetets natur och lön*. Vi har kunnat konstatera att mer kontinuerlig feedback, där man får förklarat för sig vad man kan göra bättre, är viktigare än att få höra att man gjort någonting bra. Detta för att kunna utvecklas i sin yrkesroll.

Det har även framkommit att den tydliga karriärstegen ses som positiv då alla är medvetna om vilka förutsättningar som krävs för att bli befördrad. Det som inte ses som lika positivt kring karriärstegen är att löneutvecklingen är starkt kopplad till den. Individuella prestationer och en bra utveckling belönas inte i samma utsträckning i

jämförelse med andra jobb där det kan finnas chans till större löneökningar. Detta inträffar där lönen inte är lika sammankopplad till den titel man har.

Ytterligare har vi kunnat se att de flesta nyanställda revisorsassistenter befinner sig i samma skede i livet och har likartade intressen. Detta gör att det skapas en stark lagkänsla, en slags tillhörighet vilket påverkar arbetsglädjen positivt. På samma sätt som denna tillhörighetskänsla påverkar arbetsglädjen positivt kan den ha en negativ påverkan då denna tillhörighetskänsla med tiden kan komma att avta. Detta när kollegor slutar eller försvinner åt olika håll.

Tidigare forskning har kunnat konstatera *vad* det är som påverkar arbetsglädje. Detta har bland annat varit de faktorer som Spector hänvisar till (1997, s. 8-9). Dessa har dock inte förklarat *hur* och *varför* de påverkar arbetsglädjen, vilket är syftet med denna uppsats. Vi har till exempel kunnat konstatera hur lönen påverkar arbetsglädjen hos revisorsassistenter negativt utifrån tre förhållanden, nämligen komplicerade arbetsuppgifter, övertid och utbildning. Mer kontinuerlig feedback efterfrågats. Genom små korta avstämningar få veta vad man gör bra och kan förbättra i sitt arbete skulle öka arbetsglädjen. Detta har diskuterats under faktorn som behandlar relationen till sin chef. Att det finns en sorts positiv samhörighetskänsla mellan nyanställda revisorsassistenter har vi kunnat konstatera när vi undersökt faktorn som rör relationen till kollegor. Genom detta bidrag till forskningen kan revisionsbyråer bättre förstå hur och varför arbetsglädjen påverkas hos sina anställda. Studenter kan även ha nytta av detta bidrag då det kan ge de mer realistiska förväntningar på vad yrket som revisorsassistent innebär.

“Vad kan göras för att minska förväntningsgapet mellan studier och arbetsplatsen?”

Som vi diskuterade i analysen har vi inte funnit att våra respondenter hade några speciella förväntningar på deras yrke. Detta berodde framförallt på att de inte hade så bra uppfattning om vad yrket som revisorsassistent faktiskt innebär. Det blir då mer intressant att förstå vad som kan göras för att skapa korrekta förväntningar på yrket. Vi har kommit fram till att det är viktigt för universiteten och revisionsbyråerna att samarbeta så mycket som möjligt. Det kan till exempel ske genom att utbildningen kompletteras med praktiska case och obligatoriska seminarieuppgifter. Uppgifterna tas fram i samarbete mellan byråerna och universiteten. När universiteten är näringslivet inför ett djupare samarbete blir undervisningen mer verklighetsförankrad. Därmed skapas realistiska förväntningar om vad yrket och revision innebär. Detta skapar även ökad arbetsglädje hos nyanställda revisorsassistenter.

“Vilka kunskaper anser revisorsassistenter är de viktigaste att ha med sig från universitetsstudierna?”

Vi har kommit fram till att det främst är *kunskapen och förståelsen om vad revision/granskning faktiskt innebär* och *en god kommunikativ förmåga* som ansågs vara de viktigaste förutsättningarna för att på ett bra sätt klara av arbetet som revisorsassistent.

Ett sätt att implementera mer revision i utbildningen kan vara att införa obligatoriska kurser eller moment där man utövar och undervisar revision.

För det andra kan universiteten jobba för att öka medvetenheten om möjlighet till praktik. Genom praktik får studenterna möjlighet att på ett bra och effektivt sätt se vad revisionsarbete faktiskt handlar om. De respondenter som haft praktik på revisionsbyrå vittnar om att det har varit ett otroligt givande och tidseffektivt inslag i utbildningen.

För det tredje kan utbildningen utvecklas genom att man jobbar med fler grupparbeten. I grupparbeten stärks studenternas kommunikativa förmåga. Respondenterna ansåg att det största ansvaret för den kommunikativa förmågan främst låg på dem själva. Men med mer case-uppgifter i utbildningen, innehållande bland annat fiktiva intervjuer, skulle kommunikationsförmågan stärkas.

Om universiteten tar ovannämnda alternativ i beaktande och implementerar dem i undervisningen skulle studenterna få mer kunskap om yrket och korrekta förväntningar på yrket som revisorsassistent. Detta skulle i sin tur leda till en ökad arbetsglädje hos nyanställda assistenter.

8.1 Förslag till fortsatt forskning

I problembakgrunden fann vi att det är många revisorsassistenter som väljer att avsluta sin anställning inom tre år. I denna studie, där vi undersökt arbetsglädjen hos nyanställda revisorsassistenter, har vi inte kunnat finna att assistenterna har en negativ inställning till arbetet.

Ett förslag till framtida forskning kan därför vara en longitudinell studie på en grupp revisorsassistenter från dagen de börjar och under tre år. Detta för att se hur assistenternas arbetsglädje förändras över tid. I problembakgrunden tog vi nämligen upp att över 50% avslutar sin anställning inom tre år (Hiltebeitel och Leaby, 2001, s. 54). De respondenter vi har intervjuat har varit positivt inställda till sin arbetssituation. Det innebär troligtvis att någonting längre fram i utbildningen påverkar dem på sådant sätt att de vill avsluta sin anställning. Om byråerna förstår varför revisorsassistenterna vill sluta sin anställning, kan de förhoppningsvis ändra arbetssituationen för assistenterna så att de istället väljer att vara kvar i sin anställning.

Då arbetssituationen enligt vår studie uppfattas som positiv under de första 1,5 åren, är det uppenbarligen någonting efter denna tid som förändras. Detta i så pass stor utsträckning att hälften av revisorsassistenterna väljer att avsluta sin anställning (Hiltebeitel och Leaby, 2001, s. 54). Det vore därför intressant att undersöka vad denna förändring är.

8.2 Samhälletiska aspekter

I problembakgrunden kunde vi konstatera att det är många som slutar sin anställning inom tre år från anställningstillfället och att det kan ha att göra med minskad arbetsglädje (Spector, 1997, s. 62). I vår studie har vi kommit fram till att respondenterna inte har en negativ inställning till sitt jobb de första 1,5 åren och vi kan då anta att arbetsglädjen minskar vid ett senare skede.

Arbetsglädjen förändras över tid. Den är inte statisk utan en dynamisk känsla som utvecklas. På grund av detta är det viktigt att företagen kan förstå, hur och varför deras anställdas arbetsglädje förändras. Samhället är under ständig förändring och frågor om till exempel hållbarhet och jämställdhet blir allt mer viktiga. Detta gör att det ställs krav från samhället på att arbetsgivaren beaktar dessa frågor. Genom samhällsförändringar kan det uppstå nya faktorer som påverkar arbetsglädjen. Företagen måste vara öppna för dessa förändringar. Är de det, kan de fortsätta skapa en arbetssituation för de anställda som bidrar till arbetsglädje.

Det är även viktigt både för revisionsbyråerna, dess kunder och samhället i stort att revisionsarbetet sker på ett korrekt sätt. För att få uppdrag är det viktigt för byråerna att deras personal gör ett bra jobb. Kunderna är intresserade av att deras ekonomiska underlag är korrekt och samhället tar många beslut utifrån de underlag som företagen lämnar ifrån sig.

Det är mycket att hålla reda på i ett revisionsarbete. Förutom ett formellt komplext regelverk ska bland annat både etik och moral vägas in i de beslut som tas. Det är lätt att förstå att kompetensen hos dem som jobbar med revision är hög. De har ofta satsat mycket tid, stort engagemang och mycket energi åt sina studier.

Om personalomsättningen hos revisionsbyråerna är hög går de miste om både värdefull kompetens och de investeringar som gjorts genom anställningarna. Märker studenterna att det är hög personalomsättning inom revisionsbranschen kan det leda till att de ser sig som efter andra jobb.

Om byråerna inte är snabba på att uppmärksamma vad det är som gör att arbetsglädjen minskar kan samhället få en mindre bra uppfattning om yrket och revisionsbyråerna. Detta leder då till ökade kostnader både för företagen och samhället. Försvinner kompetent personal från de företag som har i uppdrag att upprätthålla kvaliteten på de finansiella rapporterna är risken stor att det inte bara drabbar revisionsbyråernas kunder utan även samhället i stort.

9. Referenslista

- Adler, W. R. och Miln, J. M. 1997. Improving the quality of accounting students' learning through action-oriented learning tasks.
- Axelsson, Olof. (2015). Avhopp utmanar revision. *Civilekonomen*. September.
- Jackling, B. and De Lange, P., 2009. Do accounting graduates' skills meet the expectations of employers? A matter of convergence or divergence. *Accounting Education: an international journal*, 18(4-5), pp.369-385.
- Bryman, A. 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2:a uppl. Stockholm: Liber.
- Carrington, T. 2010. *Revision*. Malmö: Liber AB.
- Crampton, S.M. and Wagner, J.A., 1994. Percept-percept inflation in microorganizational research: An investigation of prevalence and effect. *Journal of applied psychology*, 79(1), p.67.
- Society For Human Resource Management (SHRM). 2015. *Employee Job Satisfaction and Engagement*.
- FAR, 2016. Nyckeln till framtiden. Framtidens redovisning, revision och rådgivning i det digitala landskapet. https://www.far.se/globalassets/trycksaker-pdf/nyckeln-till-framtiden_uppslag.pdf [Hämtad 2016-11-04]
- Financial Supervisory Commission (FSC). 2009. *Survey of Public Accounting Firms in Taiwan*. Taipei: FSC.
- Hammarström, Martin. 2016. Nästan 1 000 nya ekonomjobb på fem byråer. *Civilekonomen*. <http://www.civilekonomen.se/revision/nastan-1-000-nya-ekonomjobb-pa-fem-byraer> (Hämtad 2016-11-02)
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1993). *The motivation to work*, New Brunswick: Transaction Publishers.
- Hiltebeitel, K. och Leaby, B. 2001. Migratory patterns of entry-level accountants. *THE CPA Journal*, Vol 71, No. 4, pp. 54-6.
- Hermanson, H., Hill, M. and Ivancevich, S., 2009. A longitudinal study of new staff auditors' initial expectations, experiences, and subsequent job perceptions. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 12, pp.145-183.
- Hulin, C.L., Roznowski, M. and Hachiya, D., 1985. Alternative opportunities and withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an integration. *Psychological bulletin*, 97(2), p.233.

- Kavanagh, M.H. and Drennan, L., 2008. What skills and attributes does an accounting graduate need? Evidence from student perceptions and employer expectations. *Accounting & Finance*, 48(2), pp.279-300.
- Langemar, P. 2008. Kvalitativ forskningsmetod i psykologi. Stockholm: Liber.
- Lund universitet. 2013. *Kursguide: Grundkurs i företagsekonomi*. <http://kursplaner.lu.se/pdf/kurs/sv/FEKA90> [Hämtad 2016-12-02]
- Lund universitet. 2015. *Kursguide: Kandidatkurs i redovisning*. <http://kursplaner.lu.se/pdf/kurs/sv/FEKH60> [Hämtad 2016-12-02]
- Mahdi, A.F., Zin, M.Z.M., Nor, M.R.M., Sakat, A.A. and Naim, A.S.A., 2012. The relationship between job satisfaction and turnover intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9), p.1518.
- Marxen, D.E., 1996. The Big 6 experience: A retrospective account by alumni. *Accounting Horizons*, 10(2), p.73.
- Mohamed, E.K. and Lashine, S.H., 2003. Accounting knowledge and skills and the challenges of a global business environment. *Managerial Finance*, 29(7), pp.3-16.
- Padgett, M., Gjerde, K.P., Hughes, S.B. and Born, C.J., 2005. The relationship between pre-employment expectations, experiences, and length of stay in public accounting. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(1), pp.82-102.
- Peterson, M.S., 1997. Personnel interviewers' perceptions of the importance and adequacy of applicants' communication skills.
- Phillips, C.R. and Crain, J.L., 1996. Job duties and responsibilities in public accounting: are student expectations unrealistic?. *Education+ Training*, 38(9), pp.21-26.
- Pradana, A. and Salehudin, I., 2015. Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia. *The South East Asian Journal of Management*, 9(2), pp.108-124.
- Revisorsnämnden. 2016. *Utbildning*. http://www.revisorsnamnden.se/rn/bli_revisor/utbildning.html [Hämtad 2016-12-08]
- Rhode, J.G., Sorensen, J.E. and Lawler, E.E., 1977. Sources of professional staff turnover in public accounting firms revealed by the exit interview. *Accounting, Organizations and Society*, 2(2), pp.165-175.
- Riley, T.J. and Simons, K.A., 2016. The written communication skills that matter most for accountants. *Accounting Education*, 25(3), pp.239-255.
- Roos, Hans-Edvard. 1984. *Frågeteknik för kvalitativa intervjuer - En sammanställning*. Lund: Lund socialhögskolan.

- Rubin, Herbert J., och Rubin, Irene S. 2005. *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. 2. uppl. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Saemann, G.P. and Crooker, K.J., 2000. Student perceptions of the profession and its effect on decisions to major in accounting. *Journal of Accounting Education*, 17(1), pp.1-22.
- Sousa-Poza, A. and Henneberger, F., 2004. Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of Economic Issues*, 38(1), pp.113-137.
- Spector, E., P. 1997. *Job Satisfaction. Application, Assessment, Causes, and Consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Stockholms universitet. 2016a. *Redovisning I: Kursbeskrivning*.
<https://fastreg.sbs.su.se/Kursweb/Description.aspx?MomentID=817&termin=V17&Kursbeskrivning=1> [Hämtad 2016-12-02]
- Stockholms universitet. 2016b. *Företagsekonomiska institutionen: Kursplan*.
https://sisu.it.su.se/pdf_creator/27882/38584 [Hämtad 2016-12-02]
- Sukriket, P., 2015. The relationship between job satisfaction and turnover intention of Thai software programmers in Bangkok, Thailand. *AU Journal of Management*, 12(2).
- Uppsala universitet. 2016. *Kursplan för accounting and finance*.
<http://www.uu.se/utbildning/utbildningar/selma/kursplan/?kpid=32627&lasar=&typ=2>
 [Hämtad 2016-12-02]
- Umeå universitet. 2016a. *Företagsekonomi A*.
<http://www.umu.se/kursplan?currentView=syllabus&code=2FE211> [Hämtad 2016-12-02]
- Umeå universitet. 2016b. *Redovisning C*.
<http://www.umu.se/kursplan?currentView=syllabus&code=2FE218> [Hämtad 2016-12-02]

10. Appendix 1

Inledande frågor

Var har du studerat?

Vart arbetar du?

Hur länge har du arbetat där?

Arbetets natur

Vad har du för arbetsuppgifter i ditt dagliga arbete?

- Vad tycker du om de?

Herzberg

- Vad är det som motiverar dig på ditt arbete?
- Är det något som påverkar din motivation negativt?

Arbetsglädje

Lön

Vad anser du om den ersättning du får i relation till dina arbetsuppgifter?

- Varför anser du att den är bra/dålig?"
- **Sett till den ersättning du har idag, vad tror du förväntas av dig för att du ska få en löneökning?**
- Hur går du tillväga för att lyckas med det?

Möjlighet till befordran

Om du som revisorsassistent väljer att stanna kvar på byrån, hur utvecklas dina arbetsuppgifter och ansvar på företaget?

- Vad förväntas från dig för att du ska kunna ta nästa steg inom organisationen?
- Hur ska du gå tillväga för att lyckas med det?

Medarbetare

Hur tycker du att stämning mellan arbetskolllegorna är?

- Vad är det som gör det bra eller sämre?
- Gör arbetsgivaren något för att öka stämningen (aktiviteter, AW:s och teambildning)?
- Om du fick bestämma, vad hade du gjort för att öka stämningen på din arbetsplats?

Chef/mentor och kommunikation

Hur är din relation med din chef?

- Hur engagerar sig cheferna i det dagliga arbetet hos revisorsassistenter?
- Finns det något du anser att en chef/mentor kan göra för att utveckla sin relation med revisorsassistenter/medarbetare?

När du tilldelas arbetsuppgifter, hur får du veta vad som ska göras och varför det ska göras?

- Om det är något som är oklart hur gör du för att få klarhet i detta?

Förmåner

Vad har du för förmåner genom ditt arbete?

- Är det någon förmån du saknar?
- Vilken av de förmåner du har anser du är viktigast?

Regler på arbetsplatsen

Hur ser din arbetssituation ut idag?

- Har du tid att utföra de arbetsuppgifter du ska?
- Hur är balansen mellan arbetet och privatliv?

Erkännande

Hur uppmärksammans arbetsprestationer på ditt jobb?

- Hur förmedlar dina chefer/mentorer att du har gjort ett bra jobb?
- Hur förmedlas det du är bra på och det du behöver arbeta vidare med?

Kommunikation

På vilket sätt anser du att det är viktigt med en god kommunikationsförmåga i arbetet som revisorsassistent?

- I vilka situationer i ditt arbete anser du att kommunikation är av vikt för dig som revisorsassistent?
- Hur mycket kundkontakt har du dagligen i ditt arbete?

Förväntningsgap

När dina studier var klara och du hade fått jobb som revisorsassistent vad var dina förväntningar och förhoppningar om arbetet?

- Sett till de förväntningar du hade på arbetet, vilka av dessa speglade vad som väntade på arbetsplatsen och vilka speglade inte verkligheten?
- Har du någon tanke kring hur gapet kan minskas?
- Vad anser du att universitetsutbildningen kan göra för att minska det eventuella förväntningsgapet?

Utbildning

Vad tycker du om dagens redovisning/revisionsutbildning?

- Finns det något som du anser behöver förändras eller satsa mer på?
- I din undervisning, präglades den av praktiska uppgifter eller var den mer teoretisk?
- Anser du att det hade behövts mer eller mindre utav något av detta?
- Vilken typ av undervisning du har haft har varit mest relevant för ditt arbete idag, praktisk eller teoretiskt?
- Under din utbildning på universitetet fanns det några kurser där du fick utveckla din kommunikativa förmåga?
- Har du någon tanke om hur undervisningen kan bli bättre på att lära ut kommunikation som ett arbetsverktyg?
- Har du haft praktik och vad anser du om praktik inom utbildningen?