



Högskolan
Kristianstad

Högskolan Kristianstad

291 88 Kristianstad

044-250 30 00

www.hkr.se

Examensarbete, 15 HP,

för Kandidatexamen i företagsekonomi: Redovisning och Revision

VT 2024

Fakulteten för ekonomi

Nyanställd och redo?

En kvalitativ studie med fokus på
revisorsassistenternas upplevelser
av kompetensgapet

Författare: Ali Sina Rahimi och Mohamed Nawras Albasha

Författare

Ali Sina Rahimi och Mohamed Nawras Albasha

Titel

Nyanställd och redo?

En kvalitativ studie med fokus på revisorsassistenternas upplevelser av kompetensgapet

Handledare

Heléne Tjärnemo

Bedömande lärare

Maria Bengtsson

Examinator

Maria Bengtsson

Sammanfattning

Revisionsbranschen står inför förändrade kompetenskrav på grund av teknologisk utveckling. Denna studie undersöker de kompetensgap som nyanställda revisorsassistenter upplever samt de upplevda förväntningar som revisionsbyråer har på dem. Tidigare studier har undersökt kompetensgapet ur arbetsgivarens, lärosätets och revisorers perspektiv, men saknade perspektivet från nyutbildade ekonomer som börjar som revisorsassistenter. Detta perspektiv är viktigt att inkludera. Genom kvalitativa semistrukturerade intervjuer samlades empiri in för att förstå revisorsassistenternas upplevelser och utmaningar. Syftet med studien var att undersöka hur väl förberedda nyanställda revisorsassistenter känner sig inför sina arbetsuppgifter och de krav som revisionsbyråerna ställer på dem. Resultaten visar att arbetsgivare initialt inte ställer höga krav på specifika kompetenser för nyanställda revisorsassistenter inom revisionsbranschen. Intervjuerna avslöjar att mjuka färdigheter och personlig lämplighet värderas högre än formella, tekniska färdigheter. Revisorsassistenterna betonade vikten av god kommunikationsförmåga, interpersonella färdigheter och anpassningsförmåga för att kunna bygga relationer och utföra sina arbetsuppgifter effektivt.

Ämnesord

Kompetensgap, nyanställda revisorassistenter, mjuka färdigheter, hårda färdigheter, prestations-förväntningsgap, förväntningsgap.

Author

Ali Sina Rahimi och Mohamed Nawras Albasha

Title

Newly hired and ready?

A qualitative study of the competency gap with a focus on the auditor assistants' experiences of the competency Gap

Supervisor

Heléne Tjärnemo

Assessing teacher

Maria Bengtsson

Examiner

Maria Bengtsson

Abstract

The auditing industry is facing changing competence requirements due to technological development. This study examines the competence gaps experienced by newly hired auditor assistants and the perceived expectations auditing firms have of them. Previous studies have investigated the competence gap from the perspectives of employers, educational institutions, and auditors but lacked the perspective of newly graduated economists starting as auditor assistants. This perspective is crucial to include. Using qualitative semi-structured interviews, empirical data were collected to understand the experiences and challenges of auditor assistants. The purpose of the study was to investigate how well-prepared newly hired auditor assistants feel for their tasks and the demands placed on them by auditing firms. The results show that employers initially do not place high demands on specific competencies for newly hired auditor assistants within the auditing industry. The interviews reveal that soft skills and personal suitability are valued more highly than formal technical skills. The auditor assistants emphasized the importance of good communication skills, interpersonal skills, and adaptability to build relationships and perform their tasks effectively.

Keywords

Competence gap, newly hired auditor assistants, soft skills, hard skills, performance-expectation gap, Expectation gap

Förord

Först vill vi uttrycka vår tacksamhet till vår handledare Heléne Tjärnemo för den ovärderliga vägledning du gett oss under hela uppsatsens gång. Dina råd och ditt engagemang har varit väldigt givande för att utveckla uppsatsen och våra kunskaper. Vidare vill vi även tacka vår bedömande lärare, Maria Bengtsson. Vi vill också rikta ett stort tack till våra familjer för deras stöd och uppmuntran under hela processen. Utan ert tålamod och stöd hade vi inte kunnat genomföra denna uppsats. Vi vill också uttrycka vår tacksamhet till våra respondenter, som ställde upp för intervjuer och delade med sig av sina insikter och erfarenheter. Trots att samtliga respondenter befann sig i en tidspressad situation på jobbet med tanke på högsäsong inom revisionsbranschen fann de tid för oss. Utan era bidrag hade denna uppsats inte varit möjlig. Utan samtligas medverkandes bidrag hade detta arbete inte blivit. Tack.

Kristianstad, 18 maj 2024

Mohamed Nawras Albasha & Ali Sina Rahimi

Innehållsförteckning

1. Inledning	9
1.1 Bakgrund	9
1.2 Problematisering	10
1.3 Syfte	13
1.4 Frågeställning	13
1.5 Disposition	14
2. Teoretisk referensram	15
2.1 Förväntnings-prestationsgap	15
2.1.1 <i>Prestationsgap</i>	15
2.1.2 <i>Begränsningsgap</i>	16
2.1.3 <i>Förväntningsgap</i>	16
2.2 Kompetensgap.....	18
2.2.1 <i>Hårda och mjuka färdigheter</i>	18
2.2.2 <i>Formel och reell kompetens</i>	21
2.3 Work readiness.....	23
3. Metod.....	27
3.1Forskningsansats	27
3.2 Val av metod	29
3.3 Urval.....	30
3.4 Intervjuguide	32
3.5 Intervjuareffekt.....	32
3.6 Informationsbearbetning	33
3.7 Analys av intervjumaterial	34
3.8 Trovärdighet	34

4.Resultat och analys.....	36
4.1 Upplevelse av arbetsgivarnas förväntningar	36
4.2 Viktiga färdigheter enligt revisorsassistenterna	38
4.3 Synpunkter på universitetsutbildningen	41
4.4 Teknologins roll	44
4.5 Behovet av kompetensutveckling	45
5.Slutsats och diskussion.....	49
5.1 Studiens slutsatser	49
5.2 Studiens teoretiska och praktiska bidrag.....	51
5.3 Studiens begränsningar och förslag för framtida studier	52
Källförteckning.....	54
Bilaga 1 Intervjufrågor	58
Bilaga 2 Samtyckesblankett	59
Bilaga 3 Analysschema	60

Figur- och tabellförteckning

Figur 1 Illustration av förväntnings-prestationsgapet	17
Figur 2 Sammanställning av mjuka färdigheter inom revisionsbranschen	20
Figur 3 Matris som visar relationen mellan olika kompetenser	22
Figur 4 Huvudområden för att få en känsla av självförtroende	23
Figur 5 Arbetsberedskapsskala.....	26
Tabell 1 Respondenter.....	31

Begreppsdefinition

BIG 4: är de fyra internationella revisions byråerna (PWC, KPMG, EY, Deloitte) som utgör en stor del av revisionsmarknad i Sverige.

AI: Artificiell Intelligens, det är en del av datavetenskapen som innebär en maskinsinlärning för att utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens.

FAR: Föreningen Auktoriserade revisorer.

RPA: Robotic process automation är en teknik inom datavetenskap som använder digitala robotar för att automatisera uppgifter som är manuella, regelbundna och tidskrävande.

1. Inledning

I detta kapitel presenteras bakgrunden till studien som leder in på problematisering. Därefter formuleras frågeställningar och studiens syfte beskrivs. Kapitlet avslutas med en genomgång av studiens olika kapitel.

1.1 Bakgrund

Historiskt sett har revision varit den dominerande verksamheten för revisionsbyråer, med en fördelning där cirka 80% för revision och endast 20% för rådgivning (Krafft & Kempe, 2016). Under de senaste åren har dock rådgivning fått en allt större betydelse och förväntas fortsätta växa i framtiden. Björn Elfgren, VD för Wint, pekar på att den traditionella fördelningen mellan revision och rådgivning kommer att förändras, där rådgivning i framtiden förväntas utgöra upp till 80% av verksamheten. Detta skifte speglar det moderna affärsklimatets krav, där social kompetens och kundupplevelse blir alltmer centrala. Revisionsbyråer och deras anställda kommer därför att behöva erbjuda mer specialiserade och innovativa rådgivningstjänster för att möta kundernas förväntningar (Krafft & Kempe, 2016; FAR, 2020).

Samtidigt som rådgivningens betydelse ökar, har det uppmärksammats att det existerar ett kompetensgap mellan utbildningsinstitutioner och arbetsgivare. Nyutexaminerade revisorsassistenter saknar ofta viktiga färdigheter som förväntas på arbetsmarknaden, både vad gäller tekniska färdigheter och generiska kompetenser som kommunikation och kritiskt tänkande. Detta gap har skapat utmaningar för både utbildningsinstitutioner och arbetsgivare, då bristen på anpassning mellan utbildningens innehåll och arbetslivets krav kan leda till att nyanställda inte är tillräckligt förberedda för att möta de praktiska krav som ställs i yrkeslivet (Low et al., 2016; Bui & Porter, 2010; Yong et al., 2023).

Kompetensgapet, som definieras som skillnaden mellan de kompetenser som arbetsgivare förväntar sig och de faktiska kompetenser som de anställda besitter, är en följd av flera faktorer. En snabb teknologisk utveckling som överskrider utbildningsinstitutionernas förmåga att anpassa sina utbildningar i samma takt, samt bristande integration mellan utbildning och arbetsliv, bidrar till detta gap (Yong et al., 2023). För att hantera förändringen av revisorsassistentens roll från det traditionella till en mer rådgivande roll, krävs omedelbara och proaktiva åtgärder. Den nya rollen förväntas kräva en bredare portfölj av färdigheter, inklusive förmågan att utföra komplexa analyser och avancerade tekniska färdigheter (Groenewald & Kilag, 2024; Fotoh et al., 2020).

1.2 Problematisering

Tidigare studier har undersökt gapet som uppstår på grund av brist på kompetens mellan arbetsgivare och de anställda. Perspektiven som har varit i fokus i dessa studier har varit arbetsgivarens, lärosätets, investerarens, revisorerens och lärarens. Dock saknades perspektivet från nyligen färdigutbildade ekonomer som har börjat arbeta som revisorsassistenter. Vi anser att det är ett viktigt perspektiv att beakta. Genom att undersöka revisorsassistenternas upplevelser kring ett potentiellt gap relaterat till kompetens inom revisionsbranschen kan det leda till ökad förståelse av detta gap.

Enligt Fotoh & Lorentzon (2023) förväntas övergången från den traditionella revisionsmetoden till automatiserad revision bidra till att öka skillnaderna mellan de färdigheter och kunskaper som arbetsgivarna förväntar sig från revisorsassistenter och de färdigheter och kunskaper som revisorsassistenter faktiskt besitter. Denna diskrepans beror på att de färdigheter som krävs i den automatiserade revisionen saknas eller inte utgör en tillräckligt stor del i nuvarande utbildningsbakgrund för de nyanställda revisorsassistenterna. Detta kräver en omfattande uppdatering av utbildningsprogrammen för att bättre spegla de nya behoven inom revisionsbranschen alternativt får arbetsgivaren förse sina revisorsassistenter med interna utbildningar inom bland annat automation för att

minska det potentiella kompetensgapet som kan uppstå för nyanställda revisorsassistenter (Fotoh & Lorentzon, 2023).

Yong et al. (2023) beskriver att det existerar ett gap mellan de kompetenser som efterfrågas på arbetsmarknaden och de som tillhandahålls av utbildningsinstitutionerna. Universitetsutbildningar har en brist på anpassning till den snabba digitala utvecklingen vilket är en av flera faktorer som leder till ett gap mellan utbildning och arbetsgivarens krav (Fotoh et al., 2020). Det är allmänt känt att det första steget in i revisionsbranschen vanligtvis är som revisorsassistent. Revisorsassistenter arbetar ofta i den rollen i några år innan de kan avancera till högre positioner. Den övergripande frågan som uppkommer är, vilka kompetenskrav upplever revisorsassistenter att de måste besitta för att känna sig förberedda inför att utföra sina arbetsuppgifter, och hur väl dagens utbildningssystem förbereder denna grupp inför arbetslivet som revisorsassistent. Detta är särskilt relevant med tanke på den betydande andelen ekonomistuderanter som finner det attraktivt att börja arbeta inom revisionsbranschen (Universum Global, 2022). En grundläggande förståelse för dessa krav kan vara avgörande för att säkerställa att ekonomistudenterna får den nödvändiga utbildningen och förberedelserna för att smidigt kunna göra inträde in i revisionsbranschen och på sitt första jobb som revisorsassistent.

Kompetensgapet har tidigare utforskats med fokus främst på revisionsbyråernas perspektiv (Low et al. 2016). Då undersökte Low et al. (2016) förväntningsgapet ur arbetsgivarnas perspektiv. I artikeln uppmärksammas att arbetsgivare kräver en förståelse för grundläggande tekniska redovisningsfärdigheter, men de lägger stor vikt vid icke-tekniska eller generiska färdigheter. Det föreslås också att den upplevda förväntningsgap mellan vad arbetsgivare kräver och vad nyutexaminerade besitter kanske inte är så omfattande som tidigare trodd (Low et al., 2016). Vidare har Ghani et al. (2024) undersökt förväntningsgapet som uppstår mellan lärosäten och arbetsgivaren genom att identifiera 33 olika färdigheter för att fastställa om pedagoger och arbetsgivare har olika förväntningar på dessa färdigheter. Denna forskning indikerade att lärosäten behöver få en bättre förståelse för arbetsgivarnas

krav på färdigheter för att bättre möta deras behov och samtidigt uppfylla de övergripande pedagogiska målen för utbildningen. Bui & Porter (2010) presenterade även i sin studie en mismatchning mellan de kompetenser som efterfrågats av arbetsgivare och vad universitet erbjuder.

Andra perspektiv har också belysts i tidigare studier, såsom studenternas och lärares perspektiv (Aryanti & Adhariani 2020, Burriel et.al 2023, (Gunarathne et. al 2021). Gunarathne et al. (2021) undersökte hur lärosätten hanterar behovet av de mjuka färdigheterna inom utbildningen. De visar hur utbildningsplan har genomfört olika bedömningsmetoder för att överbrygga förväntningsgapet mellan förväntad och faktiska mjuka färdigheter bland ekonomstudenter. Att förstå revisorassistenternas upplevelser kring ett potentiellt kompetensgap kan vara ett steg mot att belysa de utmaningar som revisionsbranschen står inför vad gäller utbildning och personalbehållning. Genom att inkludera revisorassistenternas upplevelser i forskningen kan vi få en mer heltäckande bild av ett potentiell kompetensgapet i revisionsbranschen.

1.3 Syfte

Syftet med studien är att undersöka nyanställda revisorsassistents upplevelser av revisionsbyråers förväntningar på dem och hur väl förberedda de är inför sitt arbete. Genom att undersöka revisorsassistents upplevelser kan vi få en djupare förståelse för de utmaningar som revisorsassistenter möter i sitt arbete.

1.4 Frågeställning

Genom att svara på följande forskningsfrågor avser studien att belysa detta ämne:

1. Vilka kompetenser anser revisorsassistenter vara mest avgörande för att kunna utföra arbetet som nyanställd revisorassistent?
2. Hur väl förberedda upplever revisorsassistenter att de var inför arbete som nyanställd revisorsassistent?

1.5 Disposition

Det första kapitlet behandlar studiens bakgrund, problematisering, syfte, frågeställning och disposition.

Inledning

Det andra kapitlet presenterar studiens teoretiska referensram som beskriver tidigare forskning om förväntningsgap samt definition av kompetensgap, hårda, mjuka, reella och formella färdigheter. Vidare beskrivs workreadines och dess inverkan.

Teoretisk referensram

Det tredje kapitlet presenterar metoderna som används i denna studie. Först motiveras valet av metoden och sedan beskrivs urvalsprocessen för intervjuer med revisorsassistenter. Vidare används intervjuguide och det beskrivs hur vi har tagit hänsyn till intervjuareffekten. Därefter förklaras hur intervjumaterialet analyserades och hur trovärdigheten säkerställdes.

Metod

Det fjärde kapitlet presenterar en sammanställning av resultaten från empirin. Kapitlet är indelat till fem delar: revisorsassistenternas upplevelse av arbetsgivarnas förväntningar, viktiga färdigheter, olika synpunkter på universitetsutbildningen, teknologins roll och behovet av kompetensutveckling.

Resultat & analys

Det femte kapitlet behandlar studiens slutsatser genom att besvara studiens frågeställning och syfte. Samt ger förslag för framtida studier.

Slutsatser och diskussion

2. Teoretisk referensram

I den här delen av studien kommer den vetenskapliga ansats som studien använt sig av beskrivas.

2.1 Förväntnings-prestationsgap

Bui och Porter (2010) tog i sin forskning upp kritiska aspekter av redovisningsutbildningen som bidrar till vad de definierar som förväntnings-prestationsgapet. Detta begrepp spelar en central roll i förståelsen av utmaningarna inom redovisningsutbildning och hur dessa påverkar relationen mellan utbildningsinstitutioner på högre nivå och arbetsmarknadens behov. Förväntnings-prestationsgapet identifierade skillnader i synen mellan arbetsgivare och utbildningsinstitutioner när det gäller de kompetenser som redovisningsstudenter förväntas ha och hur dessa kompetenser ska utvecklas genom lämpliga utbildningsprogram. Förväntnings-prestationsgapet består av tre gap som presenteras nedan (Bui och Porter, 2010) (se figur 1).

2.1.1 Prestationsgap

Bui och Porter (2010) definierade prestationsgapet som skillnaden mellan de kompetenser som redovisningsutbildarna rimligen kan förvänta sig att deras studenter ska förvärva, med hänsyn till de rådande begränsningarna såsom otillräckliga resurser, stora klasstorlekar, universitetens policyer som prioriterar forskning över undervisning, samt studenternas intresse och engagemang, och de kompetenser som arbetsgivarna förväntar sig att de nytexaminerade redovisningsstudenterna ska ha när de träder in i arbetslivet.

Unikt för prestationsgapet är dess fokus på utbildningsprocessen och hur olika faktorer inom utbildningssystemet, inklusive institutionella begränsningar och lärarnas undervisningsmetoder, påverkar studenternas kompetensutveckling. Prestationsgapet belyser behovet av att förbättra utbildningskvaliteten och anpassa undervisningsmetoder för att bättre möta arbetsmarknadens krav.

2.1.2 Begränsningsgap

Bui och Porter (2010) identifierade de hinder och utmaningar som finns inom redovisningsutbildningen, vilka påverkar utvecklingen av studenternas professionella kompetenser på ett effektivt sätt. Detta gap uppstår främst på grund av institutionella begränsningar och studenternas förmågor och inställning. Ett framträdande hinder är svårigheten att hålla läroplanerna aktuella och relevanta med tanke på den snabba utvecklingen inom redovisningsbranschen, ny teknik och förändrade regelverk. Denna utmaning kräver en kontinuerlig anpassning av kursinnehållet för att säkerställa att studenterna förvärvar de kunskaper och färdigheter som krävs på arbetsmarknaden. Dessutom påverkas utbildningskvaliteten av resursbegränsningar, inklusive budgetrestriktioner. Dessa begränsningar hindrar införandet av nya och innovativa undervisningsmetoder samt utvecklingen av program som erbjuder praktisk erfarenhet.

2.1.3 Förväntningsgap

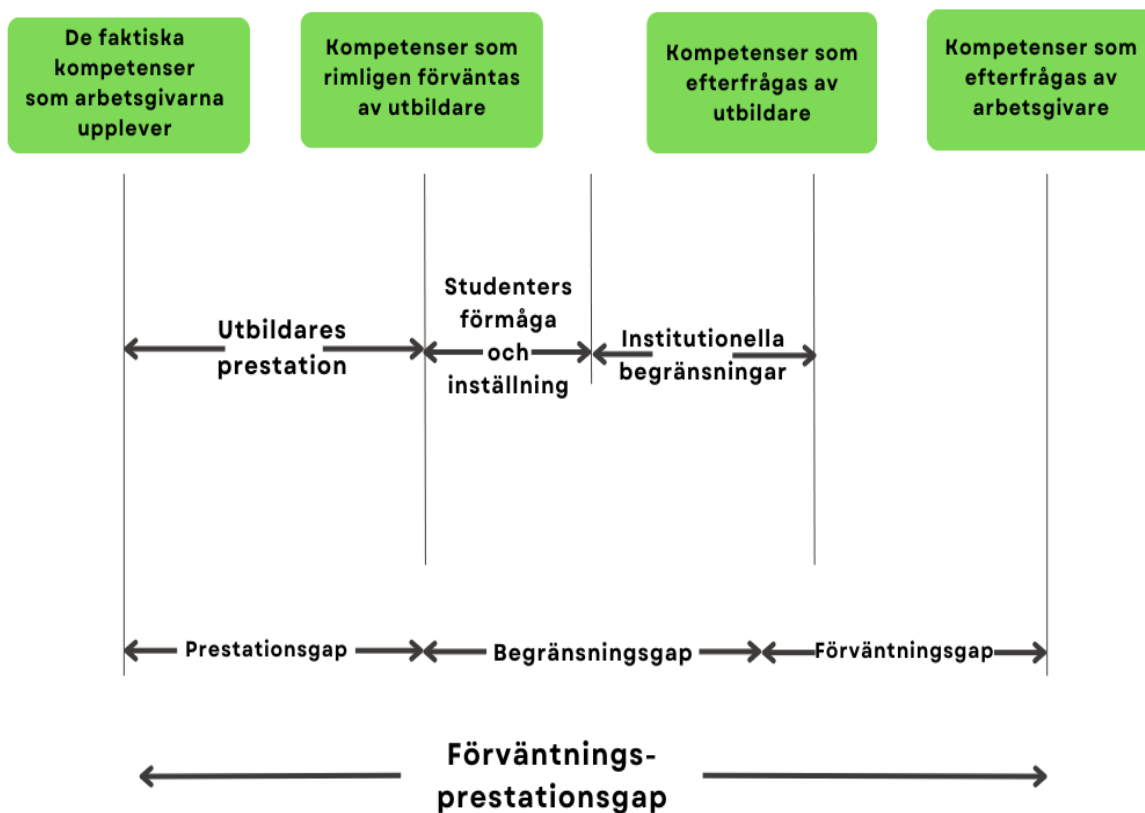
Utbildningsinstitutioner och arbetsgivare har olika förväntningar på vad som är viktigast i redovisningsutbildningen. Forskningen visar att utbildningsinstitutioner tenderar att fokusera på att utveckla studenternas intellektuella förmågor, särskilt deras analytiska förmågor och problemlösningsfärdigheter, medan arbetsgivare lägger större vikt vid praktiska färdigheter och djupgående förståelse för affärsprocesser. Resultatet blir en klyfta mellan vad arbetsgivare förväntar sig och vad utbildningen levererar, vilket försvårar för nyutexaminerade ekonomer att möta arbetslivets krav (Bui och Porter, 2010).

Förväntning-prestationsgapet som Bui och Porter (2010) presenterade tar inte hänsyn till nyutexaminerades upplevelser av gapet som kan uppstå mellan dem och arbetsgivaren samt utbildningsinstitutionen. Nyutexaminerades uppfattningar kan omfatta både hårda och mjuka kompetenser. Utbildningsinstitutionen kan inte bidra till utvecklingen av alla kompetenser som krävs av arbetsgivaren. Detta beror på att de nyutexaminerades egna uppfattningar och förväntningar på vad som krävs i

arbetslivet kan skilja sig från både arbetsgivarnas förväntningar och utbildningsinstitutionernas kurser och program. Bui och Porters (2010) modell tar upp kompetensgapet ur arbetsgivare perspektiv vilket inte är överfört till nytexaminerades perspektiv. Det gap som nytexaminerade upplever och som är i fokus för denna studie har vi valt att benämna kompetensgap.

Figur 1

Illustration av förväntnings-prestationsgapet.



Inspirerad av Bui & Porter (2010).

2.2 Kompetensgap

Kompetensgapet definieras som skillnaden mellan de färdigheter som nyutexaminerade upplever att arbetsgivare förväntar sig att de ska besitta och de faktiska färdigheterna som de nyutexaminerade besitter. Kompetensgapet fokuserar specifikt på arbetslivets krav och den upplevda bristen på färdigheter hos anställda, både hårda och mjuka färdigheter, som är nödvändiga för att utföra arbetsuppgifter effektivt. Kompetensgapet belyser behovet av kontinuerlig utbildning och professionell utveckling för att säkerställa att anställda har de färdigheter som krävs för att möta arbetsgivares förväntningar (Cernuşca, 2020; Yong et al, 2023). Färdigheterna kan delas in i hårda och mjuka. Hårda färdigheter specifikt för redovisningsområdet kan uppnås genom formell utbildning samt genom intern- eller externutbildningar på arbetsplatsen. Mjuka färdigheter, som är viktiga enligt flera forskare (Cernuşca, 2020; Andrews & Higson, 2008; Burriel, 2023; Dolce, 2020; Moore & Morton, 2017), inkluderar interpersonella färdigheter som kommunikation, teamwork, stresshantering och risktagande. Dessa mjuka färdigheter är ofta svårare att mäta men är avgörande för professionell framgång. Färdigheterna består av både hårda och mjuka färdigheter; båda är viktiga, men de mjuka kan inte kompensera för brister i de hårda färdigheterna (Cernuşca, 2020).

2.2.1 Hårda och mjuka färdigheter

Inom revisionsbranschen är hårda färdigheter av avgörande betydelse för revisorsassistenter och yrkesverksamma. I enlighet med Andrews och Higsons (2008) forskning karakteriseras hårda färdigheter som de tekniska kunskaper som individer förvärvar genom formell utbildning och praktisk erfarenhet. Dessa färdigheter är ofta mätbara och lätta att identifiera, vilket gör dem till en viktig del av en individs professionella profil. Hårda färdigheter kan inom revisorassistentens roll innefatta förmågan att hantera finansiella transaktioner, förstå och tillämpa redovisningsprinciper och att använda redovisningsprogramvara. Dessa kompetenser är avgörande för att kunna utföra arbetsuppgifter med precision och effektivitet (Andrews & Higson, 2008).

Med den snabba utvecklingen av teknologi och automatisering blir det också allt viktigare för revisorsassistenter att ha de grundläggande kunskaperna inom datavetenskap såsom AI (artificiell intelligens) och robotiserade processautomatiseringar (RPA), även vara bekanta med de digitala verktyg och programvara som underlättar revisionsprocessen och dataanalysen. Genom att delta i utbildningskurser, ta emot certifieringar och lära sig nya teknologier kan revisorassistenter säkerställa att de förblir relevanta och konkurrenskraftiga på arbetsmarknaden (Byrnes et al., 2018). För revisionsbyråer är det också viktigt att investera i utbildning och utveckling av sina anställdas hårda färdigheter. Genom att erbjuda interna utbildningsprogram och möjligheter till yrkesmässig utveckling kan företag säkerställa att deras personal har de nödvändiga kompetenserna för att möta organisationens och klienternas behov (PWC, 2017).

Det finns olika syn bland forskare på vad som utgör mjuka färdighet inom revisionsbranschen, vilket har lett till en mångfald av definitioner inom området.

Enligt Andrews & Higson (2008) är kommunikations kompetenser av yttersta vikt, särskilt när det gäller att ha goda skriftliga och muntliga kommunikationsförmågor. Det betonas också av Cercuscas (2020) att en hög kommunikationsförmåga, både på modersmålet och på andra språk, är avgörande inom yrket. Problemlösningsförmåga är också nödvändig, enligt Dolce (2019), som kräver förmågan att arbeta under stress och kunna planera och tänka strategiskt. Anpassningsförmågan, inklusive hantering av osäkerhet och arbete under press, är avgörande för att möta de varierande utmaningar som kan uppstå, enligt Andrews & Higson (2008) och Dolce (2019). Samarbete med andra är också en viktig färdighet, vilket understryks av Andrews & Higson (2008) och Cernuscas (2020). Organiseringsförmåga, professionellt beteende och emotionell intelligens, inklusive emotionell balans och empati, är andra viktiga aspekter för att lyckas inom revisionsyrket, enligt Dolce (2019), Cernuscas (2020) och Hogan (2018).

För att ge en överblick över det breda spektrum mjuka färdigheters tolkningar som finns, har vi sammanställt en översikt av några av de mjuka definitioner som föreslagits av olika forskare. Dessa färdigheter har sammanställts och presenteras i figur 2.

Figur 2

Sammanställning av mjuka färdigheter inom revisionsbranschen

<u>Kategorier</u>	<u>Färdigheter</u>	<u>Referenser</u>
Kommunikation	Goda skriftliga och muntliga kommunikationsformer	Andrews och Higson, 2008
	Hög kommunikationsförmåga på modersmålet samt på andra språk	Cercuscas, 2020
	Inställning mot andra	Hogan, 2018
	Kommunikationsfärdigheter	Dolce, 2019
Problemlösning	Arbeta under stress samt att kunna planera och tänka strategiskt	Andrews och Higson, 2008
	Problemlösning	Dolce, 2019
Anpassningsförmåga	Hantering av osäkerhet	Andrews och Higson, 2008
	Reaktioner vid olika situationer, stressmotstånd	Cercuscas, 2020
	Arbete under tryck	Dolce, 2019
Samarbetsförmåga	Integrering i team eller genom nätverkande	Andrews & Higson, 2008
	Lagarbete	Cernuscas, 2020; Dolce, 2019
Organiseringsförmåga	Ledarskap, organisering	Dolce, 2019
Professionellt beteende	Professionalism	Andrews & Higson, 2008
	Inställning till jobbet, motivation	Dolce, 2019
	Arbetsbeteende	Cernuscas, 2020
Emotionell intelligens	Emotionell balans, empati	Hogan, 2018
	Empati	Dolce, 2019

2.2.2 Formel och reell kompetens

Andersson (2014) presenterade en uppdelning av begreppet i formell kompetens och reell kompetens. Den formella kompetensen bekräftas genom betyg, intyg, diplom eller liknande och förvärvas genom utbildning. Enligt Andersson, (2014) är den formella kompetensen starkt påverkad av arbetsmarknadens behov. Det här resonemanget är i linje med synen på professioner, vilka ofta förknippas med högre formell utbildning, vanligtvis på universitetsnivå. Vidare förklarade Andersson (2014) att en universitetsutbildning resulterar i ett examensbevis, som betraktas som en formell meritering och en biljett in i det professionella yrkeslivet. Om konkurrensen om en viss tjänst är hög tenderar de formella kraven att höjas (Andersson, 2014).

Andersson (2014) betonade också betydelsen av reell kompetens, som är de faktiska kunskaper, färdigheter och erfarenheter som en individ besitter för att utföra sina arbetsuppgifter. Den reella kompetensen utvecklas gradvis under en individs liv i takt med förvärvandet av nya färdigheter. Enligt Andersson (2014) grundar sig individens reella kompetens på olika former av icke-formell utbildning och informellt lärande. Detta innebär att den faktiska kunskapen och färdigheterna en individ besitter ofta är resultatet av praktiska erfarenheter och informellt lärande i arbetslivet, snarare än enbart formell utbildning. Det är denna reella kompetens som ofta anses vara avgörande för hur väl en individ kan utföra sitt arbete i praktiken. Andersson (2014) pekade på att den reella kompetensen ibland kan vara högre än den formella kompetensen hos en individ. Det innebär att en person kan ha en bredare eller djupare kunskapsbas och mer avancerade färdigheter än vad som krävs enligt deras formella utbildningsnivå. En annan aspekt är att det också kan finnas situationer där den reella kompetensen är lägre än den formella kompetensen, särskilt om individen inte ges möjlighet att utveckla sina färdigheter och tillämpa sin kunskap i arbetslivet. För att möjliggöra en effektiv utveckling av individens kompetens är det viktigt att arbetsmiljön och arbetsuppgifterna främjar lärande och tillväxt. Restriktioner på individens möjlighet att utnyttja sin kompetens i arbetet, såsom brist på utmanande arbetsuppgifter, begränsad tillgång till tekniska resurser eller andra faktorer som personlighet och motivation, kan hindra individens

förmåga att utveckla och behålla sin kompetens. Därmed betonade Andersson (2014) vikten av att skapa en arbetsmiljö som främjar kontinuerlig kompetensutveckling och individens reella kompetens ges möjlighet att blomstra och användas till sin fulla potential.

Med hjälp av de olika kompetensernas definitioner som presenteras ovan (hårda, mjuka, formella och reella), har vi kunnat göra en matris som kartlägger olika kompetenser som kan vara avgörande för revisorsassistenters arbete. Matrisens horisontella axel visar vilken typ av kompetens som ingår inom kategorierna mjuk och hård kompetens. Den vertikala axeln klassificerar kompetensen, antingen formell eller reell kompetens. Vi använder nyckelord i matrisen för att beskriva relationen mellan dessa olika kompetenser, vilket markerar vilka kompetenser som utbildningen ansvar för.

Figur 3

Matris som visar relationen mellan olika kompetenser

	Mjuka	Hårda
Formella	Ansvarstagande Kritiskt tänkande Samarbete Problemlösning Analytiskt tänkande Kommunikation	Grundläggande kunskaper inom national ekonomi, företags ekonomi och juridik.
Reella	Ledarskap Professionell framtoning Beslutsfattande Framtidstänk	IT kunskaper inom programmering och datorvetenskap Revisionskunskaper som innebär (granskning, utvärdering och riskbedömning av finansiella rapporter). Yrkesteknisk kompetens.

2.3 Work readiness

Begreppet "work-readiness" eller arbetsberedskap innebär enligt Hart (2008) individens eller gruppens förmåga att möta och hantera de krav och förväntningar som ställs på dem i arbetslivet. Att vara "work-ready" innebär att individen har de nödvändiga kunskaperna, färdigheterna och egenskaperna för att utföra arbete på ett effektivt och professionellt sätt (Caballero et al., 2011).

Caballero et al. (2011) beskrev att vara "work-ready" är en process som handlar om att lära sig att styra övergången mellan utbildning och arbetslivet samt att förändras som person. Den övervägande uppfattningen bland nyutexaminerade ekonomer är att vara redo för arbete handlar om att ha en känsla av självförtroende: inte bara i sig själv utan också att kunna projicera en känsla av självförtroende gentemot arbetsgivaren och kollegor (Caballero et al., 2011). Enligt Herbert et al. (2020) krävs det att en revisorsassistent täcker fyra huvudområden för att få den känslan av självförtroende (se figur 4).

Figur 4

Huvudområden för att få en känsla av självförtroende



Baserad på Herbert, et al. (2020)

Caballero et al. (2011) kom fram till att även om nyutexaminerade besitter teknisk kunskap och grundläggande färdigheter, är de viktigaste faktorerna för framgång på arbetsplatsen relaterade till personliga och sociala färdigheter. För att lyckas i arbetet är det avgörande att bli accepterad inom teamet och av kunderna, vilket innebär att uppfylla normer för uppträdande och beteende, särskilt när det gäller social kompetens och pålitlighet.

Herbert, et al. (2020) påstod att de nyutexaminerade kunde iaktta sina kollegors beteenden, men utvecklade sin egen stil, vilket ledde till en större känsla av självförtroende. De ansåg att den faktiska erfarenheten av att slutföra uppgifter på arbetet var det enda sättet att förstå och tillämpa dem korrekt. Det fanns flera exempel på skillnader mellan de färdigheter som krävdes på universitetet och på arbetsplatsen, särskilt när det gällde skriftligt arbete och den konkurrenskraftiga processen att få fram sitt budskap till chefer och kunder på arbetsplatsen. På universitetet fokuserar man mer på teoretiska uppgifter och omfattande skriftliga arbeten, medan arbetsplatsen kräver kortfattad och effektiv kommunikation samt förmågan att snabbt anpassa sig och lära av omgivningen vilket Herbert et al. (2020) konstaterar i sin studie.

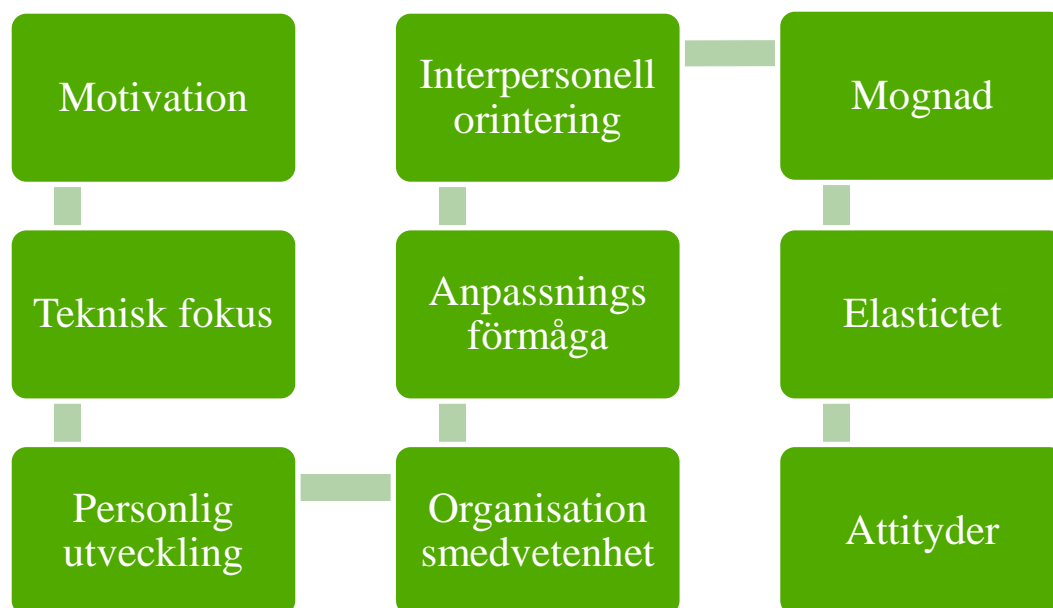
Erfarenhet som studenterna förvärvar under sin studietid eller senare är en nyckelfaktor (Herbert, et al., 2020). Eftersom den bidrar till mer erfarenhet inom revisionsbranschen och att hantera olika arbetsuppgifter och situationer, erfarenheten kan även öka revisorsassistentens självförtroende och få denne att känna sig mer trygg i sin roll. Caballero, et al. (2011) utvecklade en arbetsberedskap skala i sin studie som identifierar nio områden som driver nyutexaminerade utveckling på en arbetsplats (se figur 5). Genom att fokusera på dessa aspekter av arbetsberedskapen kan forskningen ge insikt i de faktorer som är viktiga för att underlätta en smidig övergång från utbildning till arbetslivet för nyutexaminerade.

Vidare kommer en beskrivning av de nio områden som driver nyutexaminerades utveckling på arbetsplatsen. Motivation är en mjuk färdighet som driver anställda att kontinuerligt förbättra sina färdigheter och anta nya utmaningar, vilket kan leda till ökad produktivitet och engagemang (Caballero et al., 2011; Dolce, 2019).

Tekniskt fokus, å andra sidan, presenterar hårda färdigheter som kräver formell utbildning och träning för att hålla sig uppdaterad med ny teknik och metoder (Andrews & Higson, 2008). Personlig utveckling främjar självreflektion och kontinuerlig personlig tillväxt, vilket är gynnsamt för långsiktig karriärutveckling och relaterar till mjuka färdigheter som självmedvetenhet och emotionell intelligens (Dolce, 2019; Hogan, 2018).

Interpersonell orientering, en annan mjuk färdighet, handlar om förmågan att interagera effektivt med andra och kan vara avgörande för teamwork och samarbete (Caballero et al., 2011). Anpassningsförmåga betonar flexibilitet och förmåga att hantera olika arbetsmiljöer och oväntade situationer, vilket också är en mjuk färdighet (Andrews & Higson, 2008; Cercuscas, 2020; Dolce, 2019). Organisationsmedvetenhet innebär förståelse för hur organisationen fungerar och ens roll inom den, och kräver både strategisk medvetenhet och organisatoriska färdigheter (Caballero et al., 2011; Dolce, 2019).

Mognad, som inkluderar emotionell och professionell mognad, kan bidra till bättre beslutsfattande och ansvarsfullhet och relaterar till mjuka färdigheter som självdisciplin och etiskt beteende (Caballero et al., 2011; Cernuscas, 2020). Elasticitet, eller resiliens, innebär förmågan att återhämta sig från motgångar och stress, vilket är avgörande för långsiktig hållbarhet i karriären (Caballero et al., 2011; Cercuscas, 2020). Slutligen påverkar attityder, såsom positiva tankemönster och motivation, arbetsplatskulturen och individuell prestation (Andrews & Higson, 2008; Caballero et al., 2011; Dolce, 2019).

Figur 5*Arbetsberedskapsskala*

Figuren är baserad på (Caballero, et al. 2011)

3. Metod

I detta kapitel presenterar vi metoden som används i vår studie. Vidare presenteras följande delar; Forskningsansats, val av metod, urval, intervjuguide, intervjuareffekt, informationsbearbetning, analys av intervjumaterial och trovärdighet.

3.1 Forskningsansats

Forskningsansatsen definierar hur teorin relaterar till den forskning som genomförs, det vill säga hur teorin tillämpas i relation till den insamlade empirin. Denscombe (2016) presenterade tre olika analysstrategier: deduktiv, induktiv och abduktiv.

Den deduktiva ansatsen bygger på en teoretisk referensram där forskaren först formulerar hypoteser. Dessa hypoteser testas därefter med hjälp av insamlat empiriskt material. Vanligtvis används denna ansats i kvantitativ forskning, där data samlas in genom observationer för att jämföras med den teori eller hypotes som forskningen grundar sig på (Denscombe, 2016). I kontrast till den deduktiva ansatsen, inleder den induktiva forskningsansatsen med det empiriska materialet. Forskningen utgår från det observerade fenomenet, och hypoteser utvecklas utifrån den insamlade empirin. Detta tillvägagångssätt är vanligt inom kvalitativ forskning, där data kan vara mer komplexa (Denscombe, 2016).

Denscombe (2016) påpekade att dessa två ansatser kan samverka i en abduktiv forskningsansats. Den abduktiva ansatsen kombinerar aspekter av både empiri och existerande teorier, vilket gör att forskare kan arbeta med olika metoder samtidigt för att besvara sin forskningsfråga. Denna typ av forskning kan börja med både observationer och insamlade data och används för att finna preliminära förklaringar och förstå de samband som studeras. Denna studie använder en induktiv forskningsansats. Induktiv forskning innebär att forskaren utgår från specifika observationer eller empiri för att utveckla bredare generaliseringar och teorier (Denscombe, 2016).

I denna studie har vi genomfört semistrukturerade intervjuer med revisorsassistenter för att samla in data om deras upplevelser och förväntningar. Genom att analysera dessa specifika observationer försöker vi identifiera mönster och teman som kan bidra till en djupare förståelse av kompetensgapet inom revisionsbranschen. Denna metod är karakteristisk för en induktiv ansats eftersom vi inte utgår från en specifik hypotes utan snarare låter teorier och insikter växa fram ur det insamlade materialet.

I kapitel om metod beskrivs hur empiri samlas in och analyseras för att identifiera centrala teman och mönster. Dessa resultat används sedan för att formulera bredare slutsatser om revisorsassistenternas erfarenheter och kompetensutveckling. Detta tillvägagångssätt är typiskt för induktiv forskning, där forskningsprocessen rör sig från specifika observationer till allmänna slutsatser. Sammantaget speglar studiens metod och analysprocess en induktiv ansats genom att låta empiri leda fram till generaliseringar och teorier, snarare än att testa förutbestämda hypoteser som är vanligt i en deduktiv ansats, eller att söka efter den mest logiska förklaringen bland flera möjliga, vilket är typiskt för en abduktiv ansats.

3.2 Val av metod

I den här studien används en kvalitativ ansats för att undersöka om revisorsassistenterna upplever eller har upplevt kompetensgap som nyanställd. Vi har valt att genomföra semistrukturerade intervjuer med ett antal revisorsassistenter. Denna intervjuform var relevant för denna studie då vi ämnade att utforska revisorsassistenternas uppfattningar, genom att kombinera öppna och slutna frågor kan vi fånga komplexiteten i deras förväntningar och upplevelser (Denscombe, 2016). Denna metod hjälpte oss att utforska de subjektiva upplevelserna hos de som intervjuades. Samtidigt förbättrade intervjuformen våra möjligheter att på ett effektivt sätt samla in viktig empiri som behövdes för vår studie. Genom att kommunicera direkt med respondenterna kunde vi få tillgång till konkreta exempel från deras arbetsliv, vilket var till stor hjälp för vår analys. Vi anser att denna blandning av frågetyper är avgörande när man utforskar ett så svårfångat ämne som revisorsassistenters upplevelse av kompetensgapet, vilket kan vara svårt att avgränsa med enbart slutna frågor. Den semistrukturerade intervjumetoden ger oss flexibiliteten att fördjupa oss i specifika områden genom att ställa följdfrågor baserad på respondenternas svar. Detta anpassningsbara tillvägagångssätt är särskilt fördelaktigt då det möjliggör en mer detaljerad förståelse och klargörande av svar som kan kräva ytterligare förtydligande. Följaktligen underlättar semistrukturerade intervjuer insamling av kvalitativa data som är direkt relaterade till kompetensgapet, och erbjuder möjligheten till djupgående dialoger med informanterna för att fördjupa vår förståelse av deras perspektiv och erfarenheter (Denscombe, 2016).

Intervjuguiden hjälpte respondenterna att hålla sig inom det angivna temat och säkerställa att viktiga frågor behandlades, vilket är avgörande för att samla in relevant empiri (se avsnitt 3.3). Intervjuguiden var designad så att den kontinuerligt reflekterade över de ställda forskningsfrågorna för att direkt erhålla relevanta svar. Vi har beaktat detta i utformningen av vår egen guide, där alla frågor är noggrant anpassade efter studiens syfte och forskningsfrågor.

3.3 Urval

Studien fokuserar på revisorsassistenter som nyligen har tagit examen och är nyanställda. Med nyanställda revisorsassistenter avser vi nyexaminerade ekonomstudenter som har tagit examen under de senaste tre åren och har mellan 3 och 24 månaders erfarenhet i rollen som revisorsassistent. Genom att begränsa urvalet till individer som har tagit examen under de senaste tre åren säkerställer vi att respondenterna har den utbildning som anses av högskolor och universitet vara aktuell och relevant. Genom att begränsa urvalet till revisorsassistenter med 3 till 24 månaders erfarenhet, syftar vi till att samla in data som ska reflektera de utmaningar och erfarenheter som dessa nyanställda revisorsassistenter står inför. Vidare har vi valt att inrikta oss på stora och små revisionsbyråer för att få en bild av vilka förväntningar revisorsassistenter upplever att revisionsbyråer har på dem. Vårt urval består däremot främst av respondenter från Big four. Anledningen till detta var att de revisorsassistenter som vi hade access till arbetar inom Big four företag.

I denna studie använde vi oss av bekvämlighetsurval och snöbollsurval för att samla in data från revisorassistenter som är relativt nya i sina yrkesroller. Dessa två urvalsmetoder har valts på grund av deras praktiska genomförbarhet och förmågan att ge insikter i de förändrade arbetskraven inom revisions och rådgivningsbranschen (Denscombe, 2016). Bekvämlighetsurval tillämpades genom att välja revisorassistenter från byråer inom vår geografiska räckvidd vilket vi har begränsat Skåne. Vi har genomfört tre intervjuer med revisorsassistenter från revisionsbyråer där vi redan har etablerade kontakter. Dessa inkluderar tidigare alumner från Högskolan Kristianstad som vi har haft kontaktat med under utbildningen. Denna strategi syftar till att utnyttja vårt befintliga nätverk för att erhålla insikter och data av hög kvalitet. Trots att denna metod kan innebära vissa begränsningar gällande urvalets representativitet, erbjuder den snabb och direkt tillgång till relevanta data (Denscombe, 2016). Dessa preliminära data är avgörande för att forma studiens fortsatta riktning och fokus.

För att bredda vår förståelse och inkludera ett större spektrum av erfarenheter använde vi oss även av snöbollsurval. Vid snöbollsurval växer urvalet genom en process där en person hänvisar till en annan person (Denscombe, 2016). Detta innebär att de revisorassistenter vi initialt intervjuar blev ombedda att rekommendera kollegor från sina professionella nätverk. Vi kunde genomföra två intervjuer med hjälp av snöbollsurvalet. Fördelarna med denna metod är att forskaren kan använda förslagsställaren som en referens och därmed öka sitt anseende och sin trovärdighet (Denscombe, 2016). Snöbollsurvalet möjliggör insamling av data från en bredare grupp av respondenter. I tabellen nedan presenteras översikter över respondenterna som deltagit i studien. Tabellen innehåller information över revisorsassistenterna, intervjutypen vilket omfattar möte på plats, digitalmöte eller telefonmöte samt hur länge intervjun varade.

Tabell 1

*Respondenter*¹

	Adam	Bertil	Cesar	Diana	Edvin
Kön	Man	Man	Man	Kvinna	Man
Ålder	30 år	31 år	26 år	27 år	29 år
Erfarenhet	9 mån	22 mån	12 mån	10 mån	12 mån
Varaktighet	28 min	33 min	20 min	23 min	27 min
Intervjutyp	Telefon	Zoom	Zoom	Telefon	Telefon
Byrå	Ceder-blads Revisionsbyrå	EY	Deloitte	EY	PWC

¹ Respondenters namn är fiktiva och används endast för att underlätta för läsaren att följa med i texten.

3.4 Intervjuguide

I vår studie använder vi en egenkonstruerad intervjuguide för att styra våra intervjuer (se bilaga 2). Intervjuguiden innehåller frågor som täcker revisorsassistenters upplevelser av krav och förväntningar som revisionsbyråer har på dem och vilka kompetenser anser revisorsassistenter vara mest avgörande för att kunna utföra arbetet som revisorsassistent. Vi anammar öppna frågeformat för att uppmuntra till en mer integrerad intervju och ge respondenterna möjlighet att tolka ämnet utifrån sina egna erfarenheter och kompetenser, vilket Denscombe (2016) betonar som viktigt. Vi ställer frågor som är relevanta med vårt syfte och frågeställning, samt eventuella följdfrågor används för att främja en öppen dialog där respondenterna kan dela sina erfarenheter och åsikter. Intervjuguiden omfattar frågor relaterade till respondentens bakgrund, arbetserfarenheter, förväntningar, arbetsförberedelse, automatisering, kompetensutveckling och dess inverkan på revisorsassistenters arbetsuppgifter. Vår val av frågeordning ger både oss och respondenterna större flexibilitet och möjlighet att fördjupa oss i ämnet (Denscombe, 2016).

3.5 Intervjuareffekt

En viktig punkt att lyfta i kvalitativa studier som genomförs genom intervjuer är den potentiella intervjuareffekten som kan påverka datainsamlingen och därmed validiteten i forskningsresultatet. Intervjuareffekten uppstår när intervjuarens egenskaper eller beteende, medvetet eller omedvetet, påverkar respondenternas svar. Denna effekt kan manifesteras sig genom en rad olika kanaler, inklusive men inte begränsat till intervjuarens kön, ålder, etniska bakgrund samt yrkesmässig bakgrund (Denscombe, 2016).

Åtgärder som har vidtagits för att försöka minimera den potentiella påverkan av intervjuareffekten är att ha standardiserade frågor som intervjuaren utgår ifrån vilket uppnås genom att ha en intervjuguide (bilaga 1). Då metoden som används i denna studie är semistrukturerade intervjuer kommer en viss variation att uppstå i frågorna som ställs beroende på respondenternas svar vilket leder till att det inte blir

fullständigt standardiserat. Vi betonade anonymitet och konfidentialitet i samband med intervjuerna för att ge respondenterna tryggheten att dela sina ärliga upplevelser utan rädsla för repressalier, vilket uppnås genom att ha ett samtyckes blänket (bilaga 2) där det tydligt framgår att data från intervjun som samlas kommer att anonymiseras och behandlas på konfidentiellt sätt.

3.6 Informationsbearbetning

Under intervjuerna med revisorsassistenter har vi enbart använt digital kommunikation som Zoom och telefonsamtal. Enligt Denscombe (2016) är det nödvändigt att transkribera intervjuerna direkt efter varje intervjutillfälle för att minimera risken att missa relevant information för den empiriska studien. För att säkerställa trovärdighet och underlätta transkriberingen försökte vi spela in alla intervjuerna efter respondentens godkännande, vilket möjliggör en mer noggrann transkribering jämfört med endast anteckningar från intervjuerna (Denscombe, 2016).

Transkriberingen bidrar också till att öka trovärdigheten av det materialet som nedtecknat för att sedan utföra en detaljerad analys. Transkriberingen av de fem intervjuerna genererade cirka 30 sidor empiri, vilken sedan sorteras för att identifiera likheter, mönster och samband som kan vara relevanta för vår forskningsfråga. Denna åtgärd bidrar till att säkerställa att vår analys är välgrundad och att vi kan dra korrekta slutsatser från det insamlade materialet.

3.7 Analys av intervjumaterial

När vi analyserade intervjumaterialet använde vi oss av den tematiska analysmetoden. Denna metod innebär att alla data kodas och kategoriseras för att underlätta en meningsfull analys (Denscombe, 2016). Först kodade vi det insamlade materialet som till exempel (relation till kunder, professionellt bemötande) och sedan organiserades koderna under övergripande begrepp eller kategorier som till exempel (mjuka färdigheter, hårda färdigheter). Många av koderna hade relationer eller samband med varandra och därför placerades de under samma kategori. (Denscombe, 2016). Genom att skapa en tabell av koder och kategorier kunde vi dela upp koderna i olika nivåer och sedan presentera de övergripande begreppen som fångade essensen av intervjumaterialet (se bilaga 3). Denna metod tillåter oss enligt Denscombe, (2016) att göra en djupgående och strukturerad analys av det insamlade materialet, vilket bidrar till att förstå de olika teman och mönster som framkommer.

3.8 Trovärdighet

Denscombe (2016) betonade att trovärdigheten är avgörande för att bedöma kvalitativa studier. Trovärdighet innefattar fyra delkriterier: tillförlitlighet, överförbarhet, bekräftelsebarhet och pålitlighet. Tillförlitlighet avser hur väl resultaten av studien kan tolkas av externa parter och hur logiskt och verklighetstroget de uppfattas vara. Enligt Denscombe (2016) bör läsaren kunna dra slutsatser baserade på resultaten, vilket kräver en detaljerad presentation av dessa resultat. Flera källor har använts vid beskrivning av teoretiska ramverket för att öka trovärdigheten i studie. Vi bedömer att beskrivna data är tillräckliga för att presentera ett trovärdigt resultat. Detta grundar sig på att intervjuer genomförs med flera antal respondenter från olika arbetsplatser med olika grader av erfarenhet.

Denscombe (2016) beskrev att överförbarhet handlar om att resultatet av en studie kan appliceras i andra sammanhang än de som presenteras i undersökningen. Detta innebär att läsaren måste göra en rimlighetsbedömning av huruvida resultaten kan

appliceras på andra sammanhang. I en kvalitativ studie är intresset inriktat på att förstå det sociala sammanhanget, och därför är det viktigt att författarna beskriver alla delprocesser i forskningen för att studien ska anses vara pålitlig (Denscombe, 2016). Det är dock viktigt att notera att slutsatserna som dras i vår studie är baserade på fåtal intervjuer med revisorsassistenter i Sverige och kan inte generaliseras till hela revisionsbranschen. Vårt syfte är dock inte att analysera hela branschen utan att erhålla en djupare förståelse genom analys av det insamlade materialet.

För att uppnå pålitlighet måste forskningsprocessen vara transparent och detaljerad så att andra forskare kan replikera studien och komma fram till liknande resultat (Denscombe, 2016). Genom att noggrant redovisa forskningsprocessen på ett systematiskt sätt och visa hur empirin samlats in strävar vi efter att öka pålitligheten i vår studie.

Bekräftelsebarhet innebär att författarnas åsikter och värderingar inte får påverka resultatet av undersökningen (Denscombe, 2016). Författarna bör säkerställa detta genom granskning av resultaten så att resultaten är inte påverkade av författarens egna åsikter. I vår studie deltog både författare i alla intervjuer, för att säkerställa att svaren har tolkats på liknande sätt. Dessutom kan responsvalidering användas för att öka trovärdigheten i undersökningen. Responsvalidering innebär att deltagarna ges möjlighet att granska författarens förståelse av deras synpunkter och åsikter (Denscombe, 2016). Efter intervjuerna erbjöds deltagarna till responsvalidering där fick de möjlighet att korrigera eventuella felaktigheter eller missförstånd. Detta bidrar till att stärka trovärdigheten och tillförlitligheten i studien.

4.Resultat och analys

Kapitlet beskriver resultat och analys som framkommit av insamlad empiri från intervjuer med respondenter.

4.1 Upplevelse av arbetsgivarnas förväntningar

Resultatet av intervjuerna visar att de intervjuade revisorsassistenterna upplever att revisionsbyråer uttrycker att det inte finns några specifika förväntningar på deras kunskapsnivå vid anställning och att de inte har höga förväntningar under det första året efter anställning. Trots dessa förväntningar från revisionsbyråerna framgår det av revisorsassistenterna att de under sitt första år i yrkesrollen känner sig otillräckliga, eftersom de inte upplever sig vara förberedda för att klara av sina arbetsuppgifter på egen hand.

Alltså det jag trodde när jag började var att jag skulle kunna redovisning utav in. Att jag skulle kunna revision till en väldigt bra utsträckning. Även om de redan sa till mig på min anställningsintervju, redan där sa de till mig att vi förväntar oss ingenting från dig - Revisorsassistent Bertil.

Revisorsassistent Diana uttrycker en liknande upplevelse kring förväntningarna på en ny revisorsassistent.

Om du tänker förväntningar kring kunskaper jag har. De hade inga förväntningar - Revisorsassistent Diana.

Trots att revisionsbyråerna uttrycker till revisorsassistenterna att de inte har några förväntningar förmedlar ändå respondenterna att de förväntas komma in snabbt i de processer och program som revisionsbyrån använder, vilket kan vara en faktor till en känsla av otillräcklighet då revisorsassistenterna upplever ett kompetensgap när de kliver in i sitt nya jobb.

Förväntningarna var att jag ska vara öppen för att kunna lära mig och inte vara långsam på att lära in. – Revisorsassistent Adam

För att övervinna kompetensgapet som upplevs i samband med att revisorsassistenterna inte klarar av sina uppgifter på egen hand söker de stöd från mer erfarna revisorsassistenter eller revisorer på samma revisionsbyrå. Bilden överensstämmer med Low et al. (2016), att revisorsassistenterna under sitt första år i yrkesrollen finner att de är otillräckligt förberedda för att klara av sina arbetsuppgifter på egen hand och behöver således stöd från andra mer erfarna revisorsassistenter eller revisorer på samma revisionsbyrå. Revisorsassistent Edvin däremot delar en annan upplevelse än övriga respondenter som anser att arbetsgivarna verkar ha en realistisk syn på revisorassistenternas initiala kompetensnivåer och förväntar sig en inlärningskurva, medan revisorsassistenter Adam, Bertil, Cesar och Diana känner en hög press att prestera direkt från start.

Det var inte så mycket förväntningar i början, helt ärligt. Men efter ett år, nu är det ganska mycket förväntningar. - Revisorsassistent Edvin

Citatet ovan överensstämmer med Yong et al, (2023) tolkning om kompetensgapet som uppstår mellan de förväntade och faktiska kompetenserna hos nyanställda, Samtliga respondenter betonar vikten av kontinuerlig kompetensutveckling och internutbildning på arbetsplatsen. Trots att de initialt inte känner sig helt förberedda för de krav som ställs på revisionsbyråer, lyckas respondenterna anpassa sig och utveckla de färdigheter som behövs genom interna utbildningar och erfarenhet från arbete i team.

Revisorsassistent Bertil ger exempel på kompetensgapet. Revisorsassistenten förväntas hålla sig inom ramen för ett projekts budget och revisionsbyråer förväntningar. Revisorsassistent Bertil beskriver specifika utmaningar med tidsplanering och effektivitetskrav, som han har svårt med under det första året vilket leder till övertid och ineffektivitet. Lösningen på denna utmaning kom under det andra året, då han nu är bekant med sina arbetsuppgifter, revisionsprogram och får behålla samma kundportfölj, vilket ger honom en fördel i form av bekantskap med klienternas specifika behov och krav.

Då sa han (revisorn) till mig att, okej, tänk bara på det att nu har du överskridit budgeten. Jag tror de satt 20 timmar, jag jobbade ca 40 timmar. Och det är väldigt mycket. Men då sa han också, han sa också då, kom ihåg att det är lugnt, det är ingen fara, det är så första året. Andra året kommer du göra det här på två dagar. Och det blev faktiskt så - Revisorsassistent Bertil

4.2 Viktiga färdigheter enligt revisorsassistenterna

Respondenterna lyfter att det är viktigt att ha sociala kompetenser, särskilt god kommunikationsförmåga, för att kunna bygga och upprätthålla goda relationer med sina klienter. Detta betonas även av flera forskare som Andrews och Higson (2008), Cercuscas (2020) och Fotoh och Lorentzon (2021), som pekar på att kommunikationsförmåga, social kompetens, förmåga till samarbete och kritiskt tänkande är efterfrågade kompetenser i dagens arbetsliv. Revisionsassistenter Bertil, Cesar, Diana och Edvin lägger vikt på personliga egenskaper som revisionsbyråer prioriterar. Dessa egenskaper är i enlighet med Herbert, et al. (2020) studie som visade att personliga egenskaper är en av de fyra huvudområden som revisionsassistenter behöver täcka för att få en känsla av självförtroende (se figur 3). Dessa egenskaper inkluderar nyfikenhet, förmåga att snabbt lära sig nya saker, problemlösningsförmåga och god kommunikationsförmåga.

Revisorsassistent Bertil poängterar särskilt vikten av att ha starka skriftliga färdigheter och att kunna kommunicera flytande på engelska, eftersom detta är viktigt för att effektivt kommunicera med klienter och kollegor i en internationell arbetsmiljö.

För en stor del av mina bolag nu, för jag jobbar lite med börsnoterade bolag som sagt, så är det bara engelska som vi pratar nu - Revisorsassistent Bertil

Med den förändrade strukturen av arbetsuppgifter för revisorsassistenter blir det än viktigare att kunna kommunicera effektivt med klienter. Det ökade behovet av sociala kompetenser innebär en betoning på att anställa personer som har rätt förmåga utifrån revisionsbyrån att representera byrån (Cercuscas, 2020).

Så att kunna arbeta i grupp och att kunna ha ett professionellt bemötande och bygga relationer är väldigt viktigt jag menar det är inte företag som gör affärer med företag utan det är människor - Revisorassistent Cesar

Andrews & Higson (2008) definierade professionellt bemötande som interaktion med andra på ett sätt som är lämpligt, respektfullt och ansvarsfullt inom ramen för ens yrkesroll. Det innebär att visa god etik och integritet i alla interaktioner och att upprätthålla en hög standard av professionalism. Revisorsassistent Diana understryker vikten av att revisorsassistenter utrustar sig med ett professionellt bemötande. Hon ger ett praktiskt exempel:

För att genomföra din granskning på ett effektivt sätt, när du ställer frågor till en ekonomichef, är det viktigt att kunna hämta den information du behöver utan att den andra personen känner sig obekväm - Revisorsassistent Diana

Diana belyser hur ett professionellt bemötande inte bara handlar om att visa respekt och etik, utan också om att skapa en bekväm och produktiv arbetsmiljö för alla inblandade. Det är en nyckelfaktor för att upprätthålla goda arbetsrelationer och för att säkerställa att arbetet utförs på ett effektivt och samarbetsvilligt sätt.

Samarbetsförmåga är en återkommande mjuk färdighet bland revisorsassistenter som är av betydelse för anställningsbarhet (Andrews & Higson, 2008). Även om en stor del av arbetet som revisorsassistent utförs på egen hand, inkluderas ofta samarbete och koordinering med arbetskollegor för att uppnå gemensamma mål. Mer erfarna revisorsassistenter spelar en viktig roll i att stödja nyare kollegor. Revisorsassistenter Bertil och Diana, beskriver hur de som nya i rollen får hjälp och handledning från mer erfarna kollegor, vilket är avgörande för att snabbt kunna anpassa sig till yrkesrollens krav.

Så när man sitter med social kompetens så kan man också lära sig. De stora revisionsbolagen satsar ganska mycket på sociala aktiviteter. Jag tror att det är den här anledningen som ligger bakom. Vi jobbar ganska mycket i teams. Det är många personer som har ganska samma bolag. Då diskuterar man ganska mycket om det här bolaget och då lär man sig av varandra. - revisorsassistent Diana.

Denna samarbetsaspekt är avgörande, inte bara för att förbättra revisionsbyråns effektivitet utan även för att bygga en stödjande arbetskultur. Andrews & Higson, (2008), Cernuscas, (2020) och Dolce, (2019) betonade vikten av studenters deltagande i seminarier, grupparbeten och föreläsningar på universitetet vilket främjar utvecklingen av mjuka färdigheter, som sedan är avgörande inom revisionsbranschen där teamarbete är av stor vikt.

Vidare betonar respondenterna vikten av kritiskt tänkande för att analysera och utvärdera de komplexa problem som kan uppstå inom revisionen.

Alltså det som har hjälpt egentligen är det kritiska tänkandet. - Revisorassistent Bertil.

Andrews och Higson (2008) och Dolce (2019) beskrev det kritiska tänkandet som en avgörande förmåga, vilket gör det möjligt att granska information noggrant, identifiera mönster och dra slutsatser som ligger till grund för revisionsbeslut. Revisorsassistent Bertil understryker också vikten av planeringsförmåga och problemlösningsförmåga för en revisorsassistent. Att kunna strukturera och organisera arbetsuppgifter effektivt är avgörande för att hålla sig på rätt spår och säkerställa att ingen viktig information missas under revisionen.

En av de första utmaningarna var faktiskt planering, helt ärligt. Jag hade väldigt svårt att planera vad jag skulle göra, vilka bolag jag skulle prioritera, vilket ledde till väldigt mycket övertid. Väldigt, väldigt mycket övertid första året. - Revisorsassistent Bertil.

Dessutom är förmågan att lösa problem som uppstår under arbetets gång avgörande för att kunna leverera högkvalitativa tjänster till klienter. Det kräver snabbtänkande, flexibilitet och en förmåga att hitta innovativa lösningar på utmaningar som kan uppstå under revisionens gång.

Det här med just problemlösningsförmåga känns som väldigt viktigt för jobbet - Revisorsassistent Diana.

4.3 Synpunkter på universitetsutbildningen

Genom intervjuerna framkommer det att de teoretiska kunskaper som förmedlas under studier på högre nivå inte fullt ut matchar de praktiska krav som yrkeslivet ställer gentemot nyanställda revisorsassistenter. Förväntningsgapet som beskrivits av Bui och Porter (2010), illustrerar den skillnad som kan finnas mellan vad utbildningsinstitutioner förbereder studenter för och vad arbetsgivare förväntar sig av dem. Samtliga respondenter är eniga om att deras utbildning endast täcker grunderna inom redovisning och revision. Revisorsassistent Edvin anser att färdigheterna som förmedlas under högre utbildning inte är tillräckliga för att lyckas på arbetsmarknaden. Trots att respondenterna har lärt sig teoretiska kunskaper om redovisning och revision, saknar de den praktiska erfarenheten och de specifika färdigheter som krävs inom revision såsom tekniska färdigheter.

Jag uppskattar att vi har läst teorier. Vissa teorier känner man igen när man börjar jobba med revision. Men samtidigt så är det mycket som känns att det saknas när vi börjar jobba med verkliga siffror -
Revisorassistent Edvin.

Revisorsassistent Adam, Bertil, Cesar och Edvin förespråkar att praktik bör vara obligatoriskt och att universiteten bör ta en aktiv roll i att underlätta för studenterna att hitta praktikplatser inom olika sektorer. Revisorsassistent Adam, Bertil, och Diana är överens om att praktiken borde vara en större del av utbildningen. De anser att genom inkludering av mer praktik än vad som erbjuds nu upplever revisorsassistenter att de skulle få en djupare förståelse för det praktiska arbetet.

Jag hade väl velat ha mycket mer real life case och exempel där vi sätts i riktiga scenarion och miljöer och utmanas att själva att lösa problem helt enkelt som finns på riktigt-
Revisorsassistent Cesar.

Dessutom upplever de att praktiken kan vara fördelaktigt för studenternas framtida karriärer, eftersom det kan öka deras möjligheter att få anställning när de redan har erfarenhet från branschen. Revisorsassistenter Adam, Cesar och Diana påpekar dock att ekonomiutbildningen är mycket omfattande, medan revisionsbyråer ofta är

mer intresserade av specifika områden såsom redovisning och regler kring lagerhantering.

Jag skulle önska att man hade lite mer praktisk, på så sätt kan man förstå lite mer system - Revisorassistent Adam.

Revisorsassistent Cesar menar att universiteten erbjuder en djupgående kunskap, särskilt inom områden som logiskt och kritisk tänkande.

Jag kommer ihåg när vi på skolan hade ekonomistyrning och redovisning samtidigt. Det var en stor del av klassen som inte klarade något av proven. Det var många som klarade ett prov men inte det andra provet. Sådant. Alltså jag förstår nu varför skolan gjorde det på det sättet - Revisorsassistent Cesar.

Cesar reflekterar vidare och förklarar att han inser varför hans utbildningsgivare under utbildningsresans gång hade flera kurser och prov samtidigt eller tätt inpå varandra, då han anser att det reflekterar verkligheten mer. Han uttrycker att man ofta sitter med flera projekt samtidigt och måste lära sig att hantera och prioritera på ett smidigt sätt.

Alltså jag förstår nu varför skolan gjorde det på det sättet. Högskolan hade det på det sättet för det är så det är i arbetslivet.

Jag har väldigt, väldigt många bolag öppna samtidigt. Jag kan inte bara fokusera på ett, det går inte – Revisorsassistent Cesar.

Revisorsassistent Adam anser att utbildningen endast behandlar grundläggande ämnen, vilket stöds av respondenterna Cesar och Diana. Revisorsassistent Adam, Bertil och Diana anser att de får begränsad kunskap inom ekonomi och redovisning från universitetet. De är överens om att de endast har fått en grundläggande förståelse för redovisning från universitet, medan de har fördjupat sina kunskaper inom redovisning och IT genom praktisk erfarenhet och interna utbildningar under sin tid som anställda.

Det jag jobbar med idag är väldigt liten andel, som jag har läst i skolan. Alltså jag kan säga på rak arm kanske 3% av det jag läst i skolan har hjälpt mig på jobbet - Revisorsassistent Bertil.

Revisorsassistent Cesar lägger även vikt i att ekonomiutbildningen inte är utformad för att enbart skapa revisorsassistenter utan ett brett spektrum av andra yrkesroller också och att det därmed är förståeligt att man kanske inte känner sig helt förberedd som nyanställd revisorsassistent.

Det finns liksom hur många jobb som helst man kan ansöka förutom revisorsassistent efter ekonomiutbildningen - Revisorsassistent Cesar.

Högre utbildning står inför den svåra uppgiften att balansera och prioritera vilka färdigheter de ska lägga större vikt vid för att gynna så många ekonomer som möjligt. Ekonomutbildningen är en bred utbildning, det är inte realistiskt att helt omvandla ekonomutbildningen för att revisorsassistenter ska uppleva att de är fullt förberedda inför sitt arbete på revisionsbyråer, eftersom detta sannolikt skulle missgynna många andra yrkesroller som är inom ramen för ekonomutbildningen. Istället tillämpas ett helhetstänkande där utbildningen utformas för att gynna en bred rad av olika yrken och branscher (SACO, 2024). Sedan verkar det utifrån det empiriska materialet att arbetsgivaren erbjuder olika lösningar för att minska kompetensgapet, såsom internutbildningar och mentorskap. Revisorsassistenter har inte känt behovet av att söka externa utbildningar för att komplettera sin kandidatexamen inom ekonomi, något som beror på att revisionsbyråer tillhandahåller omfattande interna utbildningsprogram för att underlätta för nyutexaminerade att integreras i branschen.

Det kändes lite som att jag inte hade så mycket fördel av den utbildningen jag har genomgått kanske nu som revisorsassistent men kanske kommer ha nytta sen när jag blir revisor. - Revisorsassistent Adam.

Utöver svårigheter med att balansera och prioritera utbildningen finns det också krav från högre instanser på utbildningsgivarna, såsom nationella utbildningsmyndigheter, som dikterar vad som måste ingå i en utbildning. Dessa krav sätter ramar för utbildningens innehåll, och utbildningsgivare måste förhålla sig inom dessa ramar för att säkerställa att studenterna får en grundläggande och bred kunskapsbas som är relevant för många olika karriärvägar och branscher inom ekonomi (Universitets- och högskolerådet, 2023).

4.4 Teknologins roll

Yong et al., (2023), Fotoh et al., (2020) och Groenewald och Kilag, (2024) har diskuterat vikten av tekniska färdigheter för att hantera den digitala utvecklingen. Yong et al. (2023) påpekade att en balans mellan mjuka färdigheter och IT-kompetenser är nödvändig. Respondenter menar att arbetsmetoder alltid är i förändring till följd av digitaliseringen, vilket leder till en ökad efterfrågan på IT-kunskaper. Yong et al. (2023) och Fotoh et al. (2020) diskuterade hur snabbt den teknologiska utvecklingen skapar ett gap mellan de färdigheter som arbetsmarknaden kräver och de som ekonomistudenterna får genom sin utbildning. En gemensam uppfattning som framkommer genom intervjuerna är att revisorsassistenterna tycker att universitet inte tillräckligt fokuserar på att undervisa IT-färdigheter. Revisorsassistenterna Bertil, Diana och Edvin är alla överens om att deras utbildning inte förser dem med tillräckliga tekniska färdigheter. De förespråkar därför att högre utbildningar integrerar tekniska färdigheter i sina program. I dagens arbetsmiljö för revisorsassistenter är behärskning av revisionsbyråns digitala verktyg avgörande för att säkerställa effektiviteten i verksamheten. Respondenterna visar en markant efterfrågan på IT-färdigheter, vilket signalerar att digitaliseringen har en betydande inverkan på de kompetenskrav som ställs på revisorsassistenter. Revisorsassistent Diana påpekar att teknisk färdighet är meriterande för att lyckas i tjänsten. Specifikt betonas behovet av starka färdigheter i Microsoft Office-paketet, särskilt Excel, då arbetet sker i allt högre utsträckning i en digital miljö. Detta behov förstärks även av revisorsassistent

Så IT-kunskap är ju viktigt för att kunna genomföra revisionen på bästa sätt till lägre kostnad. – Revisorsassistent Diana.

Edvin som uttrycker att Excel är ett oundgängligt verktyg i deras dagliga arbete.

Excel är hela världen för oss som jobbar med revision. -
Revisorsassistent Edvin.

Ytterligare färdigheter i revisionssystem, affärssystem eller ekonomisystem betraktas som meriterande, men inte som specifika krav. Revisorsassistent Adam uttrycker att företagen generellt sett behöver individer som är bekanta med digitala arbetsmiljöer, eftersom en stor del av arbetsuppgifterna inom rollen sker digitalt.

Man behöver också vara teknisk kunnig, det kommer upp olika tekniska problem på kontoret och det är alltid någon som behöver fixa dem, man kan inte alltid ringa upp något företag sedan betala dem utan vissa saker får man lösa själva och det är viktigt att kunna-
Revisorsassistent Adam.

4.5 Behovet av kompetensutveckling

Figur 5 visar nio nyckelområden för arbetsberedskap som är fördelaktiga för nyutexaminerades framgång på arbetsplatsen. Dessa färdigheter kan delas in i kategorierna mjuka och hårda färdigheter. Vidare analyseras dessa utifrån respondenternas svar.

Revisorsassistenter som deltar i studien beskriver hur deras motivation ökar när de får stöd från mer erfarna kollegor, vilket i sin tur ökar deras självförtroende och arbetskapacitet då de lyckas lösa sina arbetsuppgifter med lite stöd. Detta bekräftas genom citat i tidigare avsnitt av Bertils upplevelse, av att behöva arbeta övertid på vissa uppgifter men senare kunna hantera uppgifterna inom angiven tidsram och budget genom att bli mer effektiv med ökad erfarenhet som revisorsassistent.

Tekniskt fokus är en av de hårda färdigheterna som kräver formell utbildning och träning för att hålla sig uppdaterad med ny teknik och metoder (Andrews & Higsons, 2008). Bertil och Edvin delar uppfattning om att deras universitet inte förbereder dem tillräckligt för de tekniska aspekterna av revisionsarbetet. De uttrycker bland annat att de skulle vilja arbeta mer med datorprogram som rör revisionsyrket, såsom bokföringsprogram och Excel.

Respondenter framhåller att stöd från kollegor genom mentorskap hjälper dem med den personliga samt professionella utvecklingen, vilket i sin tur kan leda till bättre förmåga att hantera arbetsuppgifter och klientrelationer.

Jag kommer ihåg när jag fick tjänsten så hade jag, man blir tilldelad en fadder och efter att du har jobbat ett år så får du ett fadderbarn, då blir du fadder liksom. - Revisorsassistent Diana

Interpersonell orientering är en annan mjuk färdighet som Cesar, Diana och Edvin betonar vikten av. Förmågorna de lyfter var goda av särskild vikt för revisionsarbetet är teamwork, kommunikationsförmågor och förmågan att bygga relationer med klienter och kollegor. Respondenterna beskriver även hur de behöver vara flexibla och anpassa sig snabbt till arbetslivets krav och arbetsmiljö, vilket underlättas av stöd och mentorskap från mer erfarna kollegor.

Jag skulle säga 95% att man jobbar i team och 5% kan vara att man jobbar själv. – Revisorsassistent Edvin

Respondenterna betonar vikten av organisationsmedvetenhet, att förstå revisionsbyråns interna processer, program och system, vilket hjälper dem att navigera och bidra effektivt inom organisationen.

Så jag tror det stora utmaningar för mig var väl att lära mig från mina kollegor. Hur jag skulle effektivisera mina rutiner och bli bättre på att bryta ned ett projekt i olika mindre uppgifter. - Revisorsassistent Bertil

I tidigare citat framkommer det att revisorsassistenternas erfarenheter visar att de utvecklar mognad och elasticitet över tid, vilket hjälper dem att hantera arbetsbelastning och förväntningar bättre. Revisorsassistent Bertil beskrev hur han lär sig hantera stress och övertid genom bättre tidplanering och mer erfarenhet inom yrkesrollen, vilket bidrar till deras långsiktiga arbetsförmåga och välbefinnande.

Respondenterna betonar vikten av att ha en positiv attityd och vilja att lära, vilket hjälper dem att anpassa sig och växa i sina roller. Respondent Cesar uttrycker även

att det finns en förväntning att han inte ska vara långsam på att ta in all ny information.

Det viktiga var att jag kunde lära mig samt ta in information snabbt och att jag hade liksom en positiv inställning att jag var villig till och utvecklas och förstå mig på rutinerna som arbetsplatsen hade helt enkelt. - Revisorsassistent Cesar

Vidare presenterar figur 4 ytterligare fyra kompetensområden: personliga egenskaper, organisatoriskt kunnande, arbetskompetens och social intelligens. Personliga egenskaper som pålitlighet och självdisciplin är grundläggande för professionell tillväxt och relaterar till mjuka färdigheter som självkontroll och integritet. Revisorsassistenterna framhåller att dessa egenskaper var avgörande för att bygga förtroende med klienter och kollegor.

I början så var det bara att man ska vara disciplinerad. - Revisorsassistent Edvin

Organisatoriskt kunnande kräver både teknisk förståelse och strategiskt tänkande, är en kombination av hårda och mjuka färdigheter. Respondenterna beskrev hur förståelse för organisatoriska processer och system var avgörande för att kunna utföra sina arbetsuppgifter effektivt. Revisorsassistent Bertil har nämnt i tidigare citat att uppdelning av vissa stora arbetsuppgifter har hjälpt honom att effektivisera sitt arbete.

Arbetskompetens som direkt tillämpbara tekniska färdigheter, är en hård färdighet (Andrew & Higgs, 2008; Caballero, et al. 2011). Revisorsassistenterna betonade behovet av starka tekniska färdigheter, särskilt inom IT och specifika revisionssystem, för att kunna utföra sitt arbete effektivt. Vidare berättade dem hur de önskade att deras utbildning lade större vikt vid arbete med olika

revisionssystem, vilket vi tolkade som att de kände ett kompetensgap vad gäller denna hårda färdighet.

Slutligen är social intelligens förmågan att förstå och hantera sociala interaktioner, kritisk för ledarskap och samarbete och relaterar till mjuka färdigheter som empati, kommunikativ förmåga och konflikthantering (Caballero, et al. 2011; Dolce, 2019; Hogan, 2018). Respondenterna betonade vikten av god social intelligens för att kunna hantera klientrelationer och samarbeta effektivt med kollegor. Dolce (2019) tar upp i sin studie att seminarier, grupparbeten och föreläsningar på högre utbildningsnivå främjade deras förmåga till att uppnå högre social intelligens.

5. Slutsats och diskussion

I det sista kapitalet presenteras en sammanfattning av studiens resultat. Därefter beskrivs studiens bidrag. Avslutningsvis diskuteras studiens begränsningar och förslag på framtida forskning presenteras.

5.1 Studiens slutsatser

Studiens syfte var att undersöka nyanställda revisorsassistenter upplevelser av de förväntningar som revisionsbyråer har på dem och hur väl förberedda de var inför sitt arbete. Genom att undersöka revisorsassistenter upplevelser kan vi få en djupare förståelse för de utmaningar som revisorsassistenter möter i sitt arbete. Genom att analysera insamlad empiri och tillämpa studiens teoretiska ramverk identifierades de kompetenser som revisorsassistenterna upplever som nödvändiga för att utföra sitt arbete.

Genom det insamlade materialet har vi fått fram att mjuka färdigheter och personlig lämplighet tenderar att värderas högre än de hårda, formella färdigheterna. Detta framkommer tydligt i intervjuerna, där det framgår att revisionsbyråerna inte ställer lika höga krav på hårda färdigheter som på mjuka färdigheter. Revisorsassistenterna framhöll vikten av god kommunikationsförmåga, interpersonella färdigheter, problemlösningsförmåga och anpassningsförmåga för att kunna bygga relationer, vilket stöds av Andrews och Higson (2008), Cercuscas (2020) och Fotoh och Lorentzon (2021).

Studien tyder på att kraven på kompetenser för nyexaminerade studenter i revisionsbranschen förändras, främst på grund av minskning av standardiserade arbetsuppgifter. Detta ger revisorsassistenter möjlighet att inte behöva lägga lika mycket tid på rutinsarbetsuppgifter, vilket också stöds av Fotoh et al. (2020), som menar att automatiseringen av rutinuppgifter frigör tid för granskning och rådgivning.

Det insamlade materialet från denna studie visar även att revisorsassistenterna upplever att de är otillräckligt förberedda för sina arbetsuppgifter vilket kopplas till hårda färdigheter. Trots att arbetsgivarna har låga initiala förväntningar på deras kunskapsnivå vad gäller hårda färdigheter upplever revisorsassistenterna krav på att kunna prestera självständigt. Howcroft, (2011), Low et al., (2016) har även bekräftat denna upplevelse av otillräcklighet och behovet av stöd från mer erfarna kollegor. För att minska kompetensgapet och förbereda studenterna för arbetsmarknaden, skulle det enligt revisorsassistenterna i denna studie vara fördelaktigt att lägga större vikt vid hårda och formella färdigheter. Revisorsassistenterna påpekade till exempel att tekniskt fokus, såsom starka färdigheter i IT och revisionssystem, är avgörande under det första året som revisorsassistent. Revisionsbyråerna upplevs ha låga initiala förväntningar och väljer att investera i sina nyanställda revisorsassistenter genom internutbildningar och mentorskap, samt ge dem tid för att minska kompetensgapet. Samtidigt är mjuka färdigheter, som god kommunikationsförmåga, interpersonell orientering och anpassningsförmåga, nödvändiga för att bygga relationer och anpassa sig till olika arbetsmiljöer. Det framkom också i intervjuerna att mjuka färdigheter ofta utvecklas under studietiden genom bland annat deltagande i seminarier, grupparbeten, projektarbeten och föreläsningar.

Revisionsbyråer ställer också krav på att specifika kurser ska ingå i utbildningen för att säkerställa att studenterna har de nödvändiga färdigheterna för arbetslivet. Detta kan inkludera kurser i mer djupgående kurser inom redovisning, revision, affärssystem och IT-kompetens, som är avgörande för att hantera de tekniska aspekterna av yrkesrollen. Dessa krav från arbetsgivare bidrar ytterligare till att forma utbildningens innehåll och riktlinjer.

I ljuset av resultatet från denna studie framgår det att en del av ansvaret även hamnar på arbetsgivaren, genom kontinuerlig kompetensutveckling och internutbildning på arbetsplatsen hjälper arbetsgivaren de nyutexaminerade att överbrygga kompetensgapet. Revisorsassistenterna betonade behovet av stöd och mentorskap från mer erfarna kollegor för att utveckla de färdigheter som behövs för att lyckas i

deras yrkesroll. Byrån EY har valt att gå längre, till att kalla de mer erfarna som finns till stöd för de nyanställda för ”faddrar”, vilket påvisar vikten av stöd och samarbete. Ett etablerat stöd hjälper nyanställda anpassa sig och utveckla nödvändiga färdigheter genom praktisk erfarenhet och lärande i arbetsmiljön.

5.2 Studiens teoretiska och praktiska bidrag

Tidigare studier har undersökt kompetensgapet från olika perspektiv, såsom arbetsgivares, lärosätens, investerares, revisorers och lärares. Dock saknades perspektivet från nyligen färdigutbildade ekonomer som har börjat arbeta som revisorsassistenter. Det finns ingen studie om kompetensgapet ur revisorsassistenters perspektiv som teoretisk utgångspunkt i Sverige. Som ekonomstudenter ansåg vi att det är ett viktigt perspektiv att beakta. Denna studie fördjupar förståelsen av detta fenomen genom att tillhandahålla empiri från nyanställda revisorsassistenter. Studien bidrar med specifika insikter om hur dessa gap manifesterar sig i praktiken inom revisionsbranschen.

Ett av studiens främsta bidrag är matrisen som illustrerar olika syn på nödvändiga kompetenser och deras inbördesrelationer (se figur 3). Denna matris fungerar som en lathund för nyutexaminerade studenter, som hjälper dem att förstå vilka färdigheter som är kritiska för en nyanställd revisorsassistent och hur väl de uppfyller dessa krav. Matrisen i studien tydliggör de kompetenser som är mest eftertraktade på arbetsmarknaden och som därför bör ingå i studenternas utbildning. Genom att kartlägga var dessa kompetenser kan förvärvas, hjälper matrisen även utbildningsinstitutioner att fokusera på de kunskaper som minskar gapet mellan teoretisk och praktisk utbildning. Detta bidrar till en ökning på studiens överförbarhet, då resultaten kan vara lämpliga i olika sammanhang.

5.3 Studiens begränsningar och förslag för framtida studier

En viktig aspekt att beakta är studiens avgränsningar, särskilt det begränsade antalet intervjupersoner. Antalet deltagare kan betraktas som relativt litet i förhållande till hur många lämpliga kandidater som finns tillgängliga inom revisionsbranschen. Detta innebär att de insikter som framkommit från intervjuerna inte är generaliserbara och inte kan fullt ut presentera hela branschens åsikter och erfarenheter. För att öka trovärdigheten i studien hade det varit fördelaktigt att inkludera ett större urval av respondenter. Ett större urval skulle sannolikt ha resulterat i en bredare variation av svar, vilket i sin tur kunde ha bidragit till ett mer robust och tillförlitligt resultat. Genom att samla in data från fler respondenter hade studien kunnat erbjuda en mer omfattande bild av revisorsassistenternas upplevelser och uppfattningar. Det är dock värt att notera att de flesta svar från de nuvarande respondenterna i studien har visat en hög grad av likhet. Denna enighet bland svaren tyder på att resultaten inte är slumpmässiga, utan snarare reflekterar gemensamma erfarenheter och uppfattningar för nyanställda revisorsassistenter. Detta stärker i viss mån trovärdigheten i de insikter som studien erbjuder, trots det begränsade antalet deltagare.

En annan begränsning är att kroppsspråk inte kunde fångas upp på samtliga intervjuer eftersom 3 av intervjuerna genomfördes via telefon och resten via Zoom. Detta kan ha påverkat kvaliteten på datan som samlades in, eftersom icke-verbala signaler ofta ger viktig information som kan komplettera de verbala svaren. Intervju via telefon kan även påverka deltagarnas bekvämlighet och öppenhet, vilket i sin tur kan påverka kvaliteten och ärligheten i deras svar. Ytterligare en begränsning var att studien genomfördes under högsäsong för revisionsbyråer, vilket gjorde det mycket svårt att få tag på revisorsassistenter. Målet var att få intervjuer med tio personer, men vi lyckades endast få tag på fem revisorsassistenter som matchade kriterierna som nyanställd revisorsassistent.

Detta är ett relativt lågt utforskat område, och det skulle vara gynnsamt om fler undersökte området för att se om det finns fler revisorsassistenter som delar denna upplevelse. En bredare studie med ett större antal deltagare skulle kunna ge en mer nyanserad bild av revisorsassistenterens upplevelser och förväntningar. Fler undersökningar skulle också kunna belysa hur olika revisionsbyråer hanterar introduktionen av nyanställda och vilka strategier som är mest effektiva för att minska kompetensgapet mellan akademisk utbildning och praktisk yrkesverksamhet. För framtida studier skulle det vara fördelaktigt att genomföra intervjuer under en period med mindre arbetsbelastning för att öka möjligheten att få ett större antal respondenter. Det skulle också vara gynnsamt att överväga metoder som inkluderar ansikte-mot-ansikte-intervjuer eller främst videointervjuer för att kunna fånga upp icke-verbala signaler och därmed få en mer komplett bild av respondenterna.

Källförteckning

- Andrews, J., & Higson, H. (2008). Graduate Employability, “Soft Skills” versus “Hard” Business Knowledge: A European Study. *Higher Education in Europe*, 33(4), 411–422. <https://doi.org/10.1080/03797720802522627>
- Aryanti, C., & Adhariani, D. (2020). Students’ Perceptions and Expectation Gap on the Skills and Knowledge of Accounting Graduates. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 649–657. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.649>
- Bui, B., & Porter, B. (2010). The Expectation-Performance Gap in Accounting Education: An Exploratory Study. *Accounting Education*, 19(1/2), 23–50. <https://doi.org/10.1080/09639280902875556>
- Burriel, M. P. B., Toda, A. C., & Barrafón, M. L. (2023). Relevant competences in accounting. The perspective of students and employers. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 26(1), 150–163. <https://doi.org/10.6018/rcsar.416001>
- Caballero, C. L., Walker, A., & Fuller-Tyszkiewicz, M. (2011). The Work Readiness Scale (WRS): Developing a Measure to Assess Work Readiness in College Graduates. *Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability*, 2(2), 41–54. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1236283.pdf>
- Cerņuša, L. (2020). Soft and Hard Skills in Accounting Field - Empiric Results and Implication for the Accountancy Profession. *Studia Universitatis "Vasile Goldis" Arad - Economics Series*, 30(1), 33-56. <https://doi.org/10.2478/sues-2020-0003>
- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3rd ed.) Studentlitteratur.

- Dolce, V., Emanuel, F., Cisi, M., & Ghislieri, C. (2020). The Soft Skills of Accounting Graduates: Perceptions versus Expectations. *Accounting Education*, 29(1), 57–76. <https://doi.org/10.1080/09639284.2019.1697937>
- FAR. (2020). *Framtidsspaning*. <https://www.far.se/globalassets/pdf/far-framtidsspaning-2020.pdf>
- Fotoh, L. E., & Lorentzon, J. I. (2020). Critical issues of the audit expectation gap in the era of audit digitalisation. <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/items/49c8cdcd-d14c-493c-9dad-063a9ccb4d1a>
- Ghani, E. K., Ilias, A., Muhammad, K., Rosley, N. A., Ali, M. M., & Sukmadilaga, C. (2024). Expectation Gap on Accounting Graduates' Skill Attributes between Accounting Educators and Employers in Industry 4.0 Environment: A Malaysian Evidence. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(3). <https://doi.org/10.52152/kuey.v30i3.1059>
- Groenewald, E., & Kilag, O. K. (2024). Automating Finances: Balancing Efficiency and Job Dynamics in Accounting and Auditing. *International Multidisciplinary Journal of Research for Innovation, Sustainability, and Excellence (IMJRISE)*, 1(2), 14-20. <https://risejournals.org/index.php/imjrise/article/view/37/40>
- Hart, P. D. (2008). How should colleges assess and improve student learning? Employers' views on the accountability challenge, A survey of employers conducted on behalf of: The Association of American Colleges and Universities. Peter D. *Hart Research Associates*, Inc. <https://eric.ed.gov/?id=ED499718>

- Herbert, I. P., Rothwell, A. T., Glover, J. L., & Lambert, S. A. (2020). Graduate employability, employment prospects and work-readiness in the changing field of professional work. *The International Journal of Management Education*, 18(2). <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2020.100378>
- Howcroft, D. (2017). Graduates' vocational skills for the management accountancy profession: exploring the accounting education expectation-performance gap. *Accounting Education*, 26(5–6), 459–481. <https://doi.org/10.1080/09639284.2017.1361846>
- Krafft, G., & Kempe, M. (2016). "Nyckeln till framtiden - framtidens redovisning, revision och rådgivning i det digitala landskapet." FAR, Kairos Future. <https://www.far.se/globalassets/pdf/nyckeln-till-framtiden.pdf>
- Low, M., Botes, V., De La Rue, D., & Allen, J. (2016). Accounting employers' expectations - the ideal accounting graduates. *e-Journal of Business Education and Scholarship of Teaching*, 10(1), 36–57. <https://hdl.handle.net/10289/11434>
- Moore, T., & Morton, J. (2017). The Myth of Job Readiness? Written Communication, Employability, and the "Skills Gap" in Higher Education. *Studies in Higher Education*, 42(3), 591–609. <https://doi.org/10.1080/03075079.2015.1067602>
- Pasewark, W. (2021). Preparing Accountants of the Future: Five Ways business Schools Struggle to Meet the Needs of the Profession. *Issues in Accounting Education*, 36(4), 119-151. <https://doi.org/10.2308/ISSUES-19-025>
- SACO. (2014). Ekonom och Civilekonom. <https://www.saco.se/studier/studieval/yrken-a-o/civilekonomekonom/>
(Hämtad 2024-05-19)

Succi, C., & Canovi, M. (2019) "Soft Skills to Enhance Graduate Employability: Comparing Students and Employers' Perceptions."

https://www.researchgate.net/publication/331554925_Soft_skills_to_enhance_graduate_employability_comparing_students_and_employers'_perceptions

Universum Global. (2022). Universum Ideal Employer Report - Sweden 2022.

<https://universumglobal.com/resources/news-press/worlds-most-attractive-employers-2022-key-trends-and-findings/>

Universitets- och högskolerådet. (2023). Allmänna råd med kommentarer om bilagan till examensbeviset från och med 1 juni 2023.

<https://www.uhr.se/globalassets/uhr.se/publikationer/lagar-och-regler2/allmanna-rad/allmanna-rad-med-kommentarer-om-bilagan-till-examensbeviset-fran-och-med-1-juni-2023.pdf>

Yong, B., & Ling, Y. L. (2023). Skills Gap: The Importance of Soft Skills in Graduate Employability as Perceived by Employers and Graduates. *Online Journal for TVET Practitioners*, 8.

<https://penerbit.uthm.edu.my/ojs/index.php/oj-tp/article/view/10536/5618>

Bilaga 1 Intervjufrågor

1. Kan du beskriva din nuvarande roll på företaget och berätta lite om din bakgrund? Utbildning, yrkesroll, arbetsområde och erfarenhet?
2. Hur förberedd kände du dig när du började arbeta som revisorsassistent?
3. Vilka förväntningar upplevde du att arbetsgivaren hade på dig?
4. Vilka kunskaper anser du vara nödvändiga för en revisorsassistent att utveckla?
5. Vilka utmaningar har du stött på i din roll som revisorsassistent och hur har du hanterat dem?
6. Hur väl motsvarar den kompetens som förvärvats genom din högskola/universitetsutbildning de krav som ställs för att hantera företagets arbetsuppgifter?
7. Finns det något som du skulle vilja att din utbildningsgivare ska ha lagt mer fokus på?
8. Vilka kompetenser tror du är viktigast för nyanställda revisorsassistenter?

Bilaga 2 Samtyckesblankett



Högskolan
Kristianstad

Högskolan Kristianstad
291 88 Kristianstad
044 250 30 00
www.hkr.se

Samtycke i samband med intervju

Vi studerar på Ekonomiprogrammet och håller på med vårt examensarbete som handlar om Revisorsassistenters upplevelse på förväntnings gapet. För att få material till vår uppsats skulle vi vilja intervjua dig. Om du godkänner det skulle vi vilja spela in intervjun för att sedan transkribera (skriva ut) intervjun.

All information kommer att hanteras konfidentiellt och uppgifter om dig, dvs ditt namn, din arbetsplats och andra uppgifter som kan identifiera dig kommer att tas bort eller fingeras i uppsatsen så långt det är möjligt. Det är endast vi, vår handledare och bedömande lärare/examinator på högskolan som kommer att känna till din identitet och ta del av det inspelade/transkriberade materialet.

Själva ljudinspelningen är en personuppgift som behandlas med stöd av ditt samtycke. Du har rätt att när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak genom att kontakta mig/oss, se kontaktuppgifter nedan. Ett återkallande av ditt samtycke påverkar dock inte den behandling som skett innan återkallandet. Ditt underskrivna samtycke (detta dokument) och den anonymiserade transkriberade (utskrivna) intervjun kommer var för sig att sparas i högskolans system tills kursens samtliga examinationer är färdiga. Ljudinspelningen raderas av oss studenter efter att uppsatsen är godkänd och betyget har registrerats.

Högskolan Kristianstad är personuppgiftsansvarig. Enligt dataskyddsförordningen har du rätt att kontakta högskolan för att få information om vilka uppgifter som behandlas om dig eller för att begära rättelse, överföring, radering eller begränsning av dina personuppgifter. Högskolans dataskyddsombud kontaktas via dataskyddsombud@hkr.se. Du har rätt att inge klagomål till Datatillsynen om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Namn på ansvarig(a) studenter:

Kontaktuppgifter: [mail/telefon]: _____

Jag har läst och förstått den skriftliga informationen som jag fått om undersökningen och jag samtycker till att delta i intervjun för projektet i enlighet med informationen ovan.

Ort och datum

Namnteckning

Namnförtydligande

Befattning

Företag

Bilaga 3 Analysschema

Intervjusvar Revisorsassistenten	Meningsbärande enhet	Kod	Kategori
Bertil	Alltså det jag trodde när jag började var att jag skulle kunna redovisning utav in. Att jag skulle kunna revision till en väldigt bra utsträckning. Även om de redan sa till mig på min anställningsintervju, redan där sa de till mig att vi förväntar oss ingenting från dig.	Brist på färdigheter	Förväntningsgap
Diana	Om du tänker förväntningar kring kunskaper jag har. De hade inga förväntningar.	Brist på färdigheter	Förväntningsgap
Edvin	Det var inte så mycket förväntningar i början, helt ärligt. Men efter ett år, nu är det ganska mycket förväntningar	Kompetensutveckling	Förväntningsgap
Bertil	Då sa han (revisorn) till mig att, okej, tänk bara på det att nu har du överskridit budgeten. Jag tror de satt 20 timmar, jag jobbade ca 40 timmar. Och det är väldigt mycket. Men då sa han också, han sa också då, kom ihåg att det är lugnt, det är ingen fara, det är så första året. Andra året kommer du göra det här på två dagar. Och det blev faktiskt så	Kompetensutveckling Jobba snabbt, lära sig nya saker snabbt	Förväntningsgap
Bertil	För en stor del av mina bolag nu, för jag jobbar lite med börsnoterade bolag som sagt, så är det bara engelska som vi pratar nu.	Kommunikation	Mjuka färdigheter, formella färdigheter
Cesar	Så att kunna arbeta i grupp och att kunna ha ett professionellt bemötande och bygga relationer är väldigt viktigt jag menar det är inte företag som gör affärer med företag utan det är människor.	Samarbetsförmåga	Mjuka färdigheter, reella färdigheter
Diana	För att genomföra din granskning på ett effektivt sätt, när du ställer frågor till en	Social intelligens	Mjuka färdigheter, formella färdigheter

	ekonomichef, är det viktigt att kunna hämta den information du behöver utan att den andra personen känner sig obekvämt.		
Diana	Så när man sitter med social kompetens så kan man också lära sig. De stora revisionsbolagen satsar ganska mycket på sociala aktiviteter. Jag tror att det är den här anledningen som ligger bakom. Vi jobbar ganska mycket i teams. Det är många personer som har ganska samma bolag. Då diskuterar man ganska mycket om det här bolaget och då lär man sig av varandra.	Social intelligens	Mjuka färdigheter, formella färdigheter
Bertil	Alltså det som har hjälpt egentligen är det kritiska tänkandet.	Kritiskt tänkande	Mjuka färdigheter, formella färdigheter
Bertil	En av de första utmaningarna var faktiskt planering, helt ärligt. Jag hade väldigt svårt att planera vad jag skulle göra, vilka bolag jag skulle prioritera, vilket ledde till väldigt mycket övertid. Väldigt, väldigt mycket övertid första året.	Organisationsmedvetenhet, anpassningsförmåga, problemlösning	Kompetensgap, hårda färdigheter, reella färdigheter
Diana	Det här med just problemlösningsförmåga känns som väldigt viktigt för jobbet.	Problemlösning	Mjuka färdigheter, formella färdigheter
Edvin	Jag uppskattar att vi har läst teorier. Vissa teorier känner man igen när man börjar jobba med revision. Men samtidigt så är det mycket som känns att det saknas när vi börjar jobba med verkliga siffror.	Arbetskompetens	Kompetensgap, hårda färdigheter, reella färdigheter
Cesar	Jag hade väl velat ha mycket mer real life case och exempel där vi sätts i riktiga scenarion och miljöer och utmanas att själva att lösa problem helt enkelt som finns på riktigt.	Arbetskompetens	Kompetensgap, hårda färdigheter, reella färdigheter
Adam	Jag skulle önska att man hade lite mer praktisk, på så sätt kan man förstå lite mer system.	Arbetskompetens	Kompetensgap, hårda färdigheter, reella färdigheter

Edvin	Jag kommer ihåg när vi på skolan hade ekonomistyrning och redovisning samtidigt. det var en stor del av klassen som inte klarade något av proven. Det var många som klarade ett prov men inte det andra provet. Sådant. Alltså jag förstår inte varför skolan gjorde det på det sättet.	Utbildning	Hårda färdigheter, mjuka färdigheter
Bertil	Det jag jobbar med idag är väldigt liten andel, som jag har läst i skolan. Alltså jag kan säga på rak arm kanske 3% av det jag läst i skolan har hjälpt mig på jobbet.	Utbildning	Förväntningsgap, Kompetensgap
Adam	Det kändes lite som att jag inte hade så mycket fördel av den utbildningen jag har genomgått kanske nu som revisorsassistent men kanske kommer ha nytta sen när jag blir revisor.	Utbildning	Kompetensgap