



Processen att automatisera redovisning i Netvisor

En handbok

Ida Lindström

Lärdomsprov

Företagsekonomi

2024

Lärdomsprov

Ida Lindström

Processen att automatisera redovisning i Netvisor. En handbok.

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2024.

Uppdragsgivare:

Företag X

Sammandrag:

Detta lärdomsprov handlar om att skapa en användarvänlig handbok för de anställda på Företag X, med syftet att effektivisera redovisningsprocesserna i ekonomiförvaltningsprogrammet Netvisor. Handboken fokuserar på att automatisera hanteringen av inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton, vilket ska underlätta arbetet, minska behovet av omfattande utbildning och förbättra förståelsen för automatiseringsprocesserna. Forskningsfrågorna fokuserar på vilka de viktigaste stegen för att automatisera redovisningen är och vad som kännetecknar en välstrukturerad och användarvänlig handbok. Den teoretiska referensramen behandlar redovisningens övergång från traditionella till digitala metoder, automatiseringens ökade betydelse, automatiseringsprocesser samt de utmaningar som kan uppstå vid automatisering. Därtill inkluderas teorier om processen att skapa en bra handbok. Baserat på dessa teorier skapades en plan för hur processen att skapa handboken ska utföras. För att samla in data användes kvalitativa metoder i form av dokumentanalys och semistrukturerade intervjuer. Dokumentanalysen fokuserade på Netvisors egna anvisningar, medan intervjuerna, baserade på en på förhand framtagna intervjuguide, fokuserade på Företag X interna processer. Respondenterna var personer med erfarenhet och kunskap av automatiseringsarbetet hos företaget. Resultatkapitlet beskriver handbokens utvecklingsprocess från planeringsfas till slutlig version och distribution. Resultatet av lärdomsprovet är en användarvänlig och detaljerad handbok som ska fungera som ett hjälpverktyg för att underlätta automatiseringen av redovisningsprocesserna i Netvisor.

Nyckelord:

Automatisering, redovisning, handbok, Netvisor, digital redovisning, traditionell redovisning

Degree Thesis

Ida Lindström

The process of automating accounting in Netvisor. A handbook.

Arcada University of Applied Sciences: Business Administration, 2024.

Commissioned by:

Company X

Abstract:

This thesis focuses on creating a user-friendly handbook for the employees of Company X, aimed at streamlining accounting processes in the financial management software Netvisor. The manual is designed to automate the handling of purchase invoices, bank statements and receipts, with the aim of simplifying workflows, reducing the need of extensive training, and enhancing understanding of automation processes. The research questions focus on identifying the key steps in automating accounting and determining what defines a well-structured and user-friendly handbook. The theoretical framework addresses the transition of accounting from traditional to digital methods, the growing importance of automation, available automation processes, and the challenges that may arise during implementation. Additionally, it incorporates theories on the process of creating an effective handbook. Based on these theories, a plan was developed to guide the creation of the handbook. Qualitative methods were used to collect data, including document analysis and semi-structured interviews. The document analysis focused on Netvisor's own guidelines, while the interviews, guided by a pre-prepared interview framework, explored Company X's internal processes. The respondents were individuals with expertise and experience in the company's automation work. The results chapter outline the development process of the handbook from the planning phase to the final version and distribution. The outcome of this thesis is a detailed and user-friendly handbook, designed to serve as a practical tool for facilitating the automation of accounting processes in Netvisor.

Keywords:

Automation, accounting, handbook, Netvisor, digital accounting, traditional accounting

Innehåll

1	INLEDNING	7
1.1	Problemformulering	8
1.2	Syfte.....	8
1.3	Avgränsning	9
1.4	Definitioner.....	9
1.5	Presentation av företaget.....	9
2	TEORI	9
2.1	Redovisning	10
2.1.1	Traditionell redovisning	10
2.1.2	Digital redovisning	11
2.1.3	Digitaliseringens påföljder	11
2.2	Automatisering	12
2.2.1	Automatisk kontering	13
2.2.2	Artificiell intelligens.....	13
2.2.3	Robotiserad processautomatisering	13
2.2.4	Automatisering i Netvisor	14
2.3	Utmaningar med automatisering	15
2.4	Vad är en handbok?.....	16
2.5	Att skapa en handbok.....	16
2.5.1	Processen att skapa en handbok	16
2.5.2	Modell till processen att skapa handboken	19
2.5.3	Handbokens struktur och layout.....	20
2.5.4	Handbokens språk och text.....	21
2.6	Sammanfattning	22
3	METOD	22
3.1	Val av metod.....	23
3.1.1	Dokumentanalys	23
3.1.2	Semistrukturerade intervjuer	24
3.2	Val av respondenter	24
3.3	Intervjuguide	25
3.4	Tillvägagångssätt	25
3.4.1	Dokumentanalys	26
3.4.2	Intervjuer	26
3.4.3	Processen att skapa en handbok	26
3.5	Analys av data.....	26
3.6	Validitet och reliabilitet	27
3.7	Etiska frågor.....	28

4	RESULTAT	28
4.1	Planering av handboken	29
4.2	Insamling av data	29
4.2.1	Dokumentanalys	30
4.2.2	Semistrukturerade intervjuer	30
4.3	Skapande av första utkastet	31
4.4	Handbokens layout	32
4.5	Slutliga versionen	33
4.6	Distribution, utvärdering och revidering	34
5	DISKUSSION	34
5.1	Resultatdiskussion	35
5.2	Metoddiskussion	36
6	SLUTSATSER	37
6.1	Studiens begränsningar	38
6.2	Förslag till vidare undersökningar	38
	Källor	40
	Bilagor	42
	Bilaga 1 – Intervjuguide	42
	Bilaga 2 – Formulär för informerat samtycke	44

Figurer

Figur 1. Användning av AI i leverantörsreskontran i Netvisor (Visma Solutions Oy, 2024)	14
Figur 2. Modell över processen att skapa en handbok.....	20
Figur 3 - Handbokens innehållsförteckning	33

1 INLEDNING

Redovisning är en grundläggande del i varje företagsverksamhet eftersom den är lagstadgad. Det betyder att alla företag är skyldiga att bokföra oberoende av företagets storlek, bransch eller bolagsform. Företaget kan själv välja vem som sköter bokföringen, men oftast lönar det sig att låta en professionell redovisningsbyrå göra jobbet. (Suomi.fi, 2022) Tidigare har redovisning varit ett manuellt och tidskrävande arbete, vilket har betytt höga kostnader och högre risk för mänskliga misstag. I takt med digitaliseringen har även möjligheten att automatisera redovisningen öppnat sig. Automatiseringen intresserar eftersom den ökar effektiviteten då återkommande händelser kan automatiseras samt minskar risken att göra fel. (Busulwa & Evans, 2021)

Eftersom redovisningen är lagstadgad betyder det att det finns ett stort behov av redovisningsbyråer. Enligt Statistikcentralen (u.å.) fanns det år 2022 cirka sex tusen företag under näringsgrensindelningens kod 69201 Bokförings- och bokslutstjänster. För att hållas konkurrenskraftiga måste redovisningsbyråerna utvecklas i takt med digitaliseringen för att vara attraktiva för både sina nuvarande kunder samt potentiella framtida kunder (Busulwa & Evans, 2021). Digitaliseringen möjliggör även en större kundkrets då geografiska begränsningar mellan kunden och företaget suddas ut. För att maximera lönsamheten är det inte bara viktigt att förbli konkurrenskraftig, utan även att utnyttja automatiseringsmöjligheter för att öka effektiviteten (Busulwa & Evans, 2021).

Jag har, tillsammans med Företag X, valt att skapa en handbok med instruktioner över företagets praxis och rutiner vid automatisering av redovisningen i Netvisor. Netvisor är ett ekonomiförvaltningsprogram som används av över 30 tusen företag. Programmet fokuserar starkt på automatiseringar och utnyttjar dem för att hitta effektiva lösningar i företagarens vardag. (Visma Solutions Oy, u.å.-b) Idén kom från uppdragsgivaren då arbetet med automatisering av redovisningen påbörjades och det noterades att arbetet skulle löpa bättre och det skulle vara möjligt att inkludera flera i arbetet om det fanns en handbok att följa. Även om Netvisor har en egen support-sida och instruktioner över automatiseringar så skiljer sig dessa något från uppdragsgivarens process. Målet är att automatiseringen ska göras lika för alla kunder och därmed är det nödvändigt att alla som automatiserar följer samma steg i processen.

1.1 Problemformulering

Vid automatisering av redovisningen i Netvisor krävs kunskap och förståelse över vilka regler man ska bygga upp, vad regeln ska göra och vilka kriteriers som krävs för att regeln ska utföras. Uppdragsgivaren strävar efter att utnyttja de automatiseringsmöjligheter som Netvisor erbjuder, men det är inte lönsamt att utbilda hela personalen i ämnet. Därför ansåg uppdragsgivaren att lösningen är att skapa en handbok där det tydligt framgår steg-för-steg hur man går till väga för att skapa automatiseringsregler.

Att förstå hur reglerna fungerar kan vara en utmaning för personalen som inte fått utbildning i ämnet. Eftersom det är redovisaren som ska se till att reglerna fungerar måste hen förstå vad det är som sker i bakgrunden, även om hen inte implementerat reglerna. Handboken ska finnas till hands för hela personalen och fungera som ett hjälpmedel vid processen att automatisera. Detta möjliggör ett effektivare arbete då ett flertal utbildningar inte behöver ordnas utan all behövlig information som krävs för att skapa och uppdatera regler finns i handboken. För att skapa en bra handbok undersöks följande forskningsfrågor:

- Vilka är de viktigaste stegen i processen att automatisera redovisningen i Netvisor?
- Vilka centrala egenskaper kännetecknar en välstrukturerad och användarvänlig handbok?

Genom att besvara dessa frågor kan en lättförståelig och informativ handbok skapas som underlättar automatiseringsarbetet.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att skriva en handbok över de olika stegen i processen att automatisera redovisningen i Netvisor. Handboken ska fungera som ett hjälpverktyg vid automatisering och kommer att användas av uppdragsgivarens personal för att kunna inkludera flera i automatiseringsarbetet samt öka förståelsen för hur automatiseringen fungerar. Med hjälp av handboken ska uppdragsgivarens personal kunna både skapa nya automatiseringsregler och uppdatera redan existerande regler ifall de behöver ändras.

Handboken ska vara lättläst och följa en logisk struktur för att läsaren ska ha maximal nytta av den.

1.3 Avgränsning

Detta arbete kommer att fokusera på de processer av automatiseringen som underlättar företagets dagliga arbete. Handboken kommer avgränsas till automatiska konteringar av inköpsfakturer och kvitton samt automatiska konteringsregler för kontoutdrag. Automatiseringar som underlättar från kundens perspektiv inkluderas inte i handboken och inte heller andra aspekter av redovisning, så som lönehantering.

1.4 Definitioner

Automatisering – innebär att ett eller flera steg införs i en process, vilket gör att processen utförs utan kontinuerlig mänsklig inblandning. Syftet är att minska på mänskligt arbete samt risker och samtidigt höja kvaliteten och effektiviteten på processen. (Nationalencyklopedin, u.å.)

Netvisor – ett ekonomiförvaltningsprogram som ägs av Visma Solutions Oy. I programmet kan man i realtid följa företagets inbetalningar och kostnader, behandla inköpsfakturer, skapa försäljningsfakturer samt hantera löner. (Visma Solutions Oy, u.å.-a)

1.5 Presentation av företaget

Uppdragsgivaren i denna studie är en finländsk redovisningsbyrå som erbjuder heltäckande elektronisk ekonomiförvaltning för sina kunder. Företaget fungerar som återförsäljare av Netvisor. För verksamhetsåret 2023 hade företaget en omsättning på en miljon euro och sysselsatte totalt 12 personer.

2 TEORI

I detta kapitel kommer den teoretiska referensramen för arbetet att presenteras. Teorin har valts utifrån arbetets syfte och forskningsfrågor. Först behandlas redovisning, där både traditionell och digital redovisning förklaras, samt i korthet vilka påföljder

digitaliseringen medfört. Därefter presenteras automatisering, automatiseringsmetoder, hur automatiseringen går till i Netvisor samt vilka utmaningar det finns med automatisering. Kapitlet övergår sedan till att förklara vad en handbok är och vad man måste tänka på och ta i beaktande då man skapar en handbok. Dessa teorier kommer sedan att användas vid utformningen av handboken.

2.1 Redovisning

Med redovisning avses allt från bokföring till årsbokslutet, årsredovisningen och de finansiella rapporterna. Redovisningen kan delas in i extern redovisning och intern redovisning. Med extern redovisning avses den lagstadgade redovisningen och bokföringsskyldigheten. Den externa redovisningen riktar sig till mottagare utanför företaget och ska ge intressenter möjligheten att få en överblick av företagets resultat och finansiella position. Intern redovisning är däremot den frivilliga redovisningen som sker inom företaget. Den innefattar företagets finansiella mål och strategier samt att säkerställa att dessa mål uppnås. (Skärvad & Olsson, 2017)

Alla företag i Finland är bokföringsskyldiga. Bokföringen fungerar som grund till företagets beskattning och visar företagets resultat, tillgångar och skulder. Bokföringen ska skötas i enlighet med bokföringslagen och bokföringsförordningen och därför lönar det sig oftast att låta en kunnig person göra jobbet, till exempel genom att ta hjälp av en redovisningsbyrå. (Suomi.fi, 2022)

2.1.1 Traditionell redovisning

Hur den externa redovisningen sköts beror till stor del på hur mycket man utnyttjar dagens datateknik. Traditionell redovisning avser de metoder och processer som användes före redovisningssystemen digitaliserades. Traditionellt har bokföringen skett enligt metoden kolumnbokföring. Kolumnbokföring innebär att man manuellt eller med hjälp av ett kalkylprogram registrerar affärshändelser i olika kolumner baserat på bokföringskonto. Varje månad stäms kontona av och förs över till huvudboken. Vid bokslut avslutas kontona i huvudboken för att kunna upprätta resultat- och balansräkningen. Utöver detta upprättas noter, balansspecifikationer, en förteckning över verifikatslag och bokföringsböcker som använts under perioden samt arkiveringsmetod. (Tomperi, 2016)

Traditionell redovisning är grundläggande för att förstå redovisningsprinciper, men är också tidskrävande. Manuella processer kräver granskning av att bokningarna är korrekt inmatade och mycket tid läggs på repetitiva arbetsuppgifter. (Tomperi, 2016)

2.1.2 Digital redovisning

I dag sker största delen av redovisningen i olika bokföringsprogram. I grund och botten skiljer sig inte processen att bokföra i program från kolumnbokföring. Programmen följer samma struktur gällande kontoplan och huvudböcker, men allt lagras som datafiler i stället för i pappersformat. (Turner m.fl., 2019) Även den månatliga bokföringen är i grunden uppbyggd på samma sätt som tidigare; varje affärshändelse ska bokas till ett bokföringskonto. Beroende på program och integrationsnivå ser däremot bokföringsprocessen annorlunda ut. Programmet skapar även automatiskt det underlag som behövs för momsdeklarationen, vilket underlättar bokföringsarbetet. Då bokslutet ska upprättas förs korrekta saldon för varje konto automatiskt till resultat- och balansräkningen och övriga bokslutsrapporter kan skapas i programmet. (Tomperi, 2016)

Digital redovisning möjliggör att skicka elektroniska fakturor till sina kunder. Då betalningen syns på kontoutdraget mottas även en referenslista över betalningarna från banken. Baserat på denna lista kan programmet automatiskt koppla ihop betalningen till den kundfaktura det gäller. Banken kan även skicka kontoutdrag i elektronisk form till bokföringsprogrammen. Digital redovisning möjliggör även att ta emot leverantörsfakturor raka vägen till sina program och betala dem via programmet. (Tomperi, 2016)

2.1.3 Digitaliseringens påföljder

Traditionellt har den externa redovisningen medfört höga kostnader. Bara att skapa försäljningsfakturor har varit tidskrävande. Först måste man skriva fakturan, sedan skriva ut den på papper och lägga in den i ett kuvert, posta den och till sist bokföra den. Man måste köpa papper och kuvert samt betala för att posta kuvertet. Samtidigt har man gått miste om dyrbar tid. Även hanteringen av leverantörsfakturor har varit tidskrävande, eftersom de har behövts granskas och godkännas för att sedan kunna bokföra dem. (Tomperi, 2016)

Eftersom digitaliseringen har öppnat möjligheten för elektronisk fakturering sparar företag både tid och pengar då de kan hoppa över en del manuella arbetsmoment. I stället hyr företag ofta sina faktureringsprogram och övriga program från en redovisningsbyrå. (Tomperi, 2016) För redovisningsbyråerna har digitaliseringen inte enbart haft en positiv inverkan. Digitaliseringen möjliggör att flytta sin ekonomihantering till länder som har billigare arbetskraft. Detta har lett till att redovisningsbyråer varit tvungna att hitta lösningar för att förbli konkurrenskraftiga och det vanligaste sättet har varit genom att erbjuda sina kunder så kallade ”paketpriser”, vilket innebär att priset för tjänsten är densamma varje månad eftersom priset inte påverkas av till exempel antalet fakturor. För att kunna bibehålla rimliga priser och samtidigt generera vinst har redovisningsbyråerna i stället valt att öka automatiseringsgraden inom ekonomiförvaltning. (Fredman, 2017)

2.2 Automatisering

Automatisering innebär, som tidigare nämnts, att ett eller flera steg införs i en process, vilket gör att processen utförs utan kontinuerlig mänsklig inblandning (Nationalencyklopedin, u.å.). Genom digitaliseringen har möjligheten att effektivisera ekonomiförvaltningen öppnat sig. Genom automatisering kan flertal rutinmässiga och repetitiva procedurer minskas, och därmed lämna mer tid över för den interna redovisningen och utvecklingen av företaget. (Loughran, 2020)

För att automatisera redovisning har standardisering varit avgörande. I Finland har utvecklingen till stor del baserats på standarder, så som betalningsstandarder, e-faktureringsstandarder och en standard kontoplan i bokföringen. Dessa har haft en nyckelroll i att effektivisera hantering av betalningar, fakturor, rapporter från bokföringsprogram samt rapportering till myndigheter. Även fakturastandarden, där det framgår produktnamn och produktkod, möjliggör att kunna använda artificiell intelligens för att utföra finansiella kontroller och affärsanalyser. Det finns ett flertal verktyg att använda sig av för att automatisera ekonomiförvaltningen. En del verktyg används redan för att automatisera rutinuppgifter medan andra verktyg fortfarande är i utvecklingsfasen. (Fredman, 2017)

2.2.1 Automatisk kontering

Ett sätt att automatisera redovisning är genom automatisk kontering. Denna metod har funnits i flera år och används fortsättningsvis. Automatisk kontering innebär att programmet automatiskt kan utföra en bokföringsåtgärd baserat på förhandsinställda konteringsregler. Konteringsreglerna är företagsspecifika och måste ställas in manuellt, men i det långa loppet är det en lönsam investering. Med hjälp av konteringsreglerna kan redovisningsprogrammet automatiskt bokföra fakturor baserat på till exempel kund- eller produktkod. (Fredman, 2017)

Denna funktion är en central del av automatiseringen av leverantörsfakturor i Netvisor. I programmet kan man, baserat på manuellt inställda konteringsregler, välja att automatiskt kontera fakturor för utvalda leverantörer. För att konteringsregeln ska fungera måste man först välja vad som ska göras, i detta fall automatisk kontering, och sedan vilka kriterier som måste uppfyllas för att regeln ska träda i kraft, till exempel att fakturan ska innehålla en viss produktkod. (Visma Solutions Oy, 2024a)

2.2.2 Artificiell intelligens

Artificiell intelligens (AI) innebär att ett program kan utföra uppgifter som annars kräver mänskligt tänkande, som till exempel inlärning, problemlösning och beslutsfattande (Banafa, 2024). AI kan användas för att bland annat hitta avvikelser i en stor datamängd, för olika analyser eller för att jämföra interna uppgifter med uppgifter i offentliga databaser (Fredman, 2017).

Maskininlärning är en del av AI och är redan vanligt inom redovisning, främst vid hantering av leverantörsfakturor. Maskininlärning innebär att programmet lär sig och uppdateras baserat på tidigare uppgifter och feedback från användaren i stället för att styras av regler. Baserat på tidigare konteringar skapar programmet konteringsförslag. Ifall förslagen korrigeras så noterar programmet detta och lär sig för att följande gång ge ett bättre förslag. (Fredman, 2017)

2.2.3 Robotiserad processautomatisering

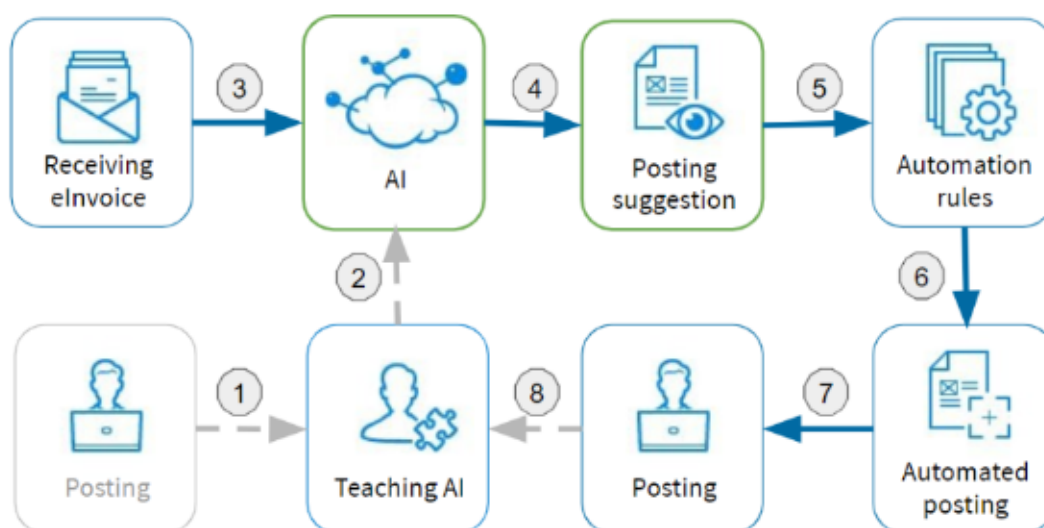
Robotiserad processautomatisering (RPA) innebär att lära ett datorprogram att utföra arbetsmoment på samma sätt som en människa, genom att använda befintliga system så

som bokföringsprogram eller Excel. Termen ”robot” kan i detta fall vara missvisande eftersom det egentligen handlar om en mjukvara. (Fredman, 2017) RPA kan användas för att automatisera repetitiva arbetsuppgifter, sammanställa stora mängder data och utföra grundläggande analyser (Busulwa & Evans, 2021).

Tillsammans kan RPA och AI öka effektiviteten eftersom möjligheten för att automatisera dagliga processer öppnar sig, till exempel skapandet av fakturor och granskning av leverantörs- och kundreskontra. Detta gör processerna snabbare och man undviker mänskliga misstag. (Busulwa & Evans, 2021)

2.2.4 Automatisering i Netvisor

I Netvisor sker automatiseringen av leverantörsfakturor genom AI, närmare bestämt maskininlärning. Syftet är att underlätta bokföringen av fakturorna genom att AI ger förslag på bokföringskonton, kostnadsställen och momskoder. Dessa förslag baseras på tidigare bokföringsdata och anpassas utifrån företagets historik. AI byggs upp genom att känna igen elektroniska inköpsfakturor från upp till ett år tillbaka beroende på antal fakturor i företaget. På så sätt lär sig AI hur olika fakturor bokförts tidigare och använder denna information för att ge konteringsförslag. (Visma Solutions Oy, 2024b)



Figur 1. Användning av AI i leverantörsreskontra i Netvisor (Visma Solutions Oy, 2024)

Processen sker enligt figur 1. Då en leverantörsfaktura tas emot i Netvisor bearbetas den av AI, som sedan ger förslag på lämpliga bokföringskonton att använda baserat på inlärningsdata. Om företaget har ställt in specifika automatiseringsregler bakom leverantörer, det vill säga regler för hur en faktura ska bokas, tillämpas dessa i stället för de förslag som AI ger. Detta gör det möjligt för företaget att anpassa bokföringen efter egna preferenser eller rutiner. (Visma Solutions Oy, 2024b)

Efter att AI eller automatiseringsreglerna har behandlat fakturan, visas den i leverantörsreskontran med de kompletteringar som skett. Då kan användaren välja att korrigera eller acceptera de förslag som AI ger. Om användaren gör justeringar, kommer AI att registrera detta och anpassa framtida förslag för att förbättra noggrannheten. (Visma Solutions Oy, 2024b)

2.3 Utmaningar med automatisering

Digitaliseringen har, som tidigare nämnts, lett till att redovisningsbyråer har infört paketpriser för att förbli konkurrenskraftiga och därför börjat automatisera redovisningen för att kunna behålla rimliga priser (Fredman, 2017). Även om automatiseringar kommer med fördelar, finns det även utmaningar.

En utmaning med automatisering är brist på kunskap och förståelse för hur automatiseringen fungerar och varför det är lönsamt att använda de automatiserade systemen effektivt. Automatiseringen kräver att nya arbetsrutiner tas i bruk och att man undviker de repetitiva uppgifterna som rutinen tidigare har krävt. Genom att vara fast i gamla rutiner finns det en risk att missa automatiseringsmöjligheter, vilket i sin tur innebär slöseri på resurser. Det är bokförarens uppgift att se till att automatisering fungerar korrekt och därför måste bokföraren förstå hur automatiseringen fungerar och vad som sker i bakgrunden. (Lohtander, 2024) För att kunna implementera automatisering och utvecklas i den digitala världen krävs nya färdigheter och kompetenser. Genom att utbilda personalen kan effektiviteten och företagets tillväxt öka, men det krävs också en förståelse för varför automatiseringen är nödvändig. Om personalen inte förstår hur automatisering kan skapa mervärde för organisationen, kan det i stället leda till ineffektiv användning av automatiserade system. (Bhimani, 2021)

I detta arbete skapas en handbok som kommer att användas som ett hjälpmedel vid sidan om automatiseringen av redovisningen. Syftet med handboken är att spara tid genom att minska utbildningstillfällen, men samtidigt öka förståelsen och kunskapen om automatiseringar. Detta är viktigt för att kunna öka effektiviteten och undvika att använda resurser på repetitiva arbetsuppgifter som kan automatiseras.

2.4 Vad är en handbok?

En handbok består av instruktioner över en viss process. Ofta vänder man sig till en handbok för att man stött på ett problem eller för att man inte förstår en viss process. För att användarna av handboken ska kunna genomföra dessa uppgifter framgångsrikt, måste handboken vara tydlig och enkel att följa. (Lindsell-Roberts, 2023)

Det finns olika typer av handböcker beroende på vad handboken ska användas till. Några exempel är dokument som fungerar som handledning, utbildningsmanualer samt service- och underhållsmanualer. Handledningsdokument fungerar som hjälpmedel vid självstudier medan utbildningsmanualer används som komplement till läroböcker. Service- och underhållsmanualer däremot används ofta för att reparera något. (Lindsell-Roberts, 2023) I detta arbete kommer en handbok i form av utbildningsmanual skapas. Syftet med handboken är att personalen inte ska behöva gå utbildningar, utan kan lära sig på basen av innehållet i handboken.

2.5 Att skapa en handbok

En bra handbok ska vara välskriven, ha en tilltalande layout, vara lätt att orientera sig i och följa en logisk struktur samt innehålla illustrationer som underlättar inläringen. Genom att skapa en handbok som följer dessa punkter kan användarna av handboken arbeta effektivt och minska risken för misstag, samtidigt som arbetet sköts enhetligt och självständigt. (Casady, 1992)

2.5.1 Processen att skapa en handbok

Som stöd under processen att skapa en handbok finns flertal anvisningar och modeller att vända sig till. Att skapa en handbok består enligt Barbazette (2013) av tre olika faser: att

planera innehållet, sedan utveckla och utforma innehållet och till sist utvärdera och revidera arbetet.

Planeringsfasen innebär att man undersöker processerna, granskar hur dessa utförs i praktiken samt analyserar behovet av en handbok. Detta sker genom att intervjua de personer som använder processerna och genom observationer. En betydande del i planeringsfasen är att fastställa målgruppen för att förstå vem som kommer att använda handboken och vilka behov som handboken ska uppfylla. I planeringsfasen fastställer man också målen med handboken och hur man ska kontrollera att den uppfyller dessa mål. (Barbazette, 2013)

Då en övergripande plan för handboken har gjorts, går processen vidare till utvecklingsfasen. I utvecklingsfasen börjar man med att skapa en innehållsförteckning som man ställer upp i en logisk följd för att göra den lätt att följa. Innehållet justeras baserat på de metoder som passar bäst för målgruppen. Vid behov kan man skapa stödmaterial, så som videor eller bilder, för att hjälpa användarna att förstå materialet. Slutligen testas handboken för att säkerställa att den fungerar i praktiken och att den uppfyller målen. (Barbazette, 2013)

Sista fasen i processen är enligt Barbazette (2013) utvärdering och revidering. Då kontrollerar man hur väl handboken har fungerat. Man analyserar hur användarna har reagerat på handboken samt om de anser att den har varit till hjälp i arbetsprocessen. Därefter undersöker man om handboken hjälpt användarna att lära sig nya saker eller förbättra sina kunskaper, samt ifall dessa kunskaper fortsättningsvis används i deras arbete. Till sist utvärderar man om handboken i sin helhet har uppnått målsättningen. (Barbazette, 2013)

Casady (1992) erbjuder en mer detaljerad process som består av nio steg. Det första steget är att förbereda innehållet i handboken. Detta innebär att fastställa de ämnen som ska presenteras i handboken samt hur det ska presenteras. Följande steg är att skriva det första utkastet baserat på de tidigare valda ämnena. Handbokens innehåll bör presenteras i en logisk ordningsföljd och börja med allmän information för att sedan öka i svårighetsgrad efter hand. Då första utkastet är klart rekommenderar Casady att potentiella användare av handboken att granska dess innehåll och struktur för att komma med

förbättringsförslag. Genom att be om feedback från andra undviker man att någon detalj glöms bort och handboken kan göras så bra som möjligt. (Casady, 1992)

Då feedbacken tagits emot kan man gå vidare till steg tre i processen, vilket är att förbättra texten baserat på eventuella förbättringsförslag som tagits emot i steg två, samt planera illustrationer. Illustrationerna inkluderas i handboken för att göra den lättläst. Varje illustration ska kunna kopplas till innehållet som presenteras i det segmentet samt göra anvisningarna tydligare. (Casady, 1992)

Steg fyra innefattar val av struktur och layout. Genom att bygga upp handboken enligt teman som är numrerade med start från tema 1 och dela in tillhörande underrubriker i 1.1, 1.2, 1.3 och så vidare, är det lättare att i framtiden kunna uppdatera handboken då stegen i processen ändrar. För att göra handboken tydlig ska illustrationer i första hand vara på samma sida som texten den tillhör. Annars är det svårt att koppla ihop texten till bilden. Följande steg är skapa den slutliga versionen. Första sidan, innehållsförteckningen samt eventuell ordlista skapas till sist. Första sidan ska bestå av handbokens namn, skribentens namn, för vilket företag handboken är skapad samt datum. (Casady, 1992)

De sista stegen i processen att skapa en handbok är att skriva ut den slutliga versionen, dela ut exemplar av den och ordna utbildningstillfällen. Om handboken är i pappersformat måste man välja papper av bra kvalitet och använda numrerade mellanblad för att göra innehållet lättöverskådligt. För att säkerställa att alla får tillgång till uppdaterade versioner av handboken är det viktigt att följa upp vilka som mottagit den. Dessutom bör utbildningstillfällen ordnas för potentiella användare, där man förklarar hur den ska användas för att maximera nyttan. Slutligen rapporterar man till ledningen. Rapporten ska innehålla information om handbokens syfte och innehåll, vilka som deltagit i skapandet, hur lång tid processen har tagit, vilka fördelar handboken förväntas ge, vilka personer som har tillgång till den slutliga versionen samt hur arbetet med handboken och eventuell uppdatering framskrider. (Casady, 1992)

Vid en jämförelse mellan dessa modeller finns tydliga skillnader i både användbarhet och detaljer. Barbazettes (2013) modell är mer övergripande och fokuserar på de huvudsakliga faserna i skapandet av en handbok, vilket gör den enkel att använda och mer flexibel att anpassas efter olika behov. Casady (1992) bryter däremot ner processen

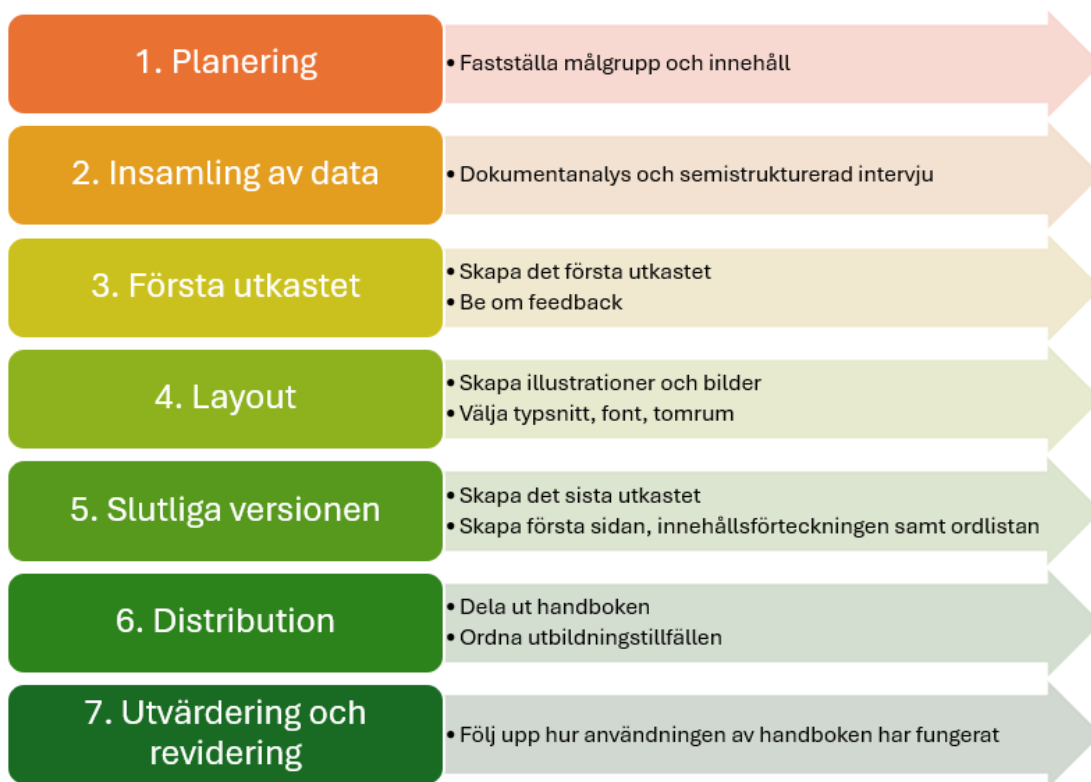
i flera detaljerade steg, vilket passar bra för större projekt där det är viktigt att handboken kan uppdateras och användas under lång tid. Beroende på vilka krav handboken ska uppfylla kan båda modellerna vara effektiva; Barbazettes modell ger större flexibilitet, medan Casadys modell ger strukturerad vägledning som lämpar sig för mer omfattande handböcker.

2.5.2 Modell till processen att skapa handboken

För att skapa en bra handbok utvecklade jag en egen modell baserat på Barbazettes (2013) tre faser och Casadys (1992) nio steg som presenterades i föregående kapitel. Eftersom dessa processer skiljer sig något från varandra skapade jag en modell som lämpar sig bäst för min handboksprocess, se figur 2 på s. 20.

Det första steget var planering, vilket innebar att fastställa handbokens innehåll baserat på målgruppen. Det andra steget var att samla in sekundär- och primärdata. Dessa steg är en kombination av Barbazettes (2013) planeringsfas, som betonar fastställandet av målgrupp och insamling av data, och Casadys (1992) första steg som betonar fastställandet av innehållet. Det tredje steget, första utkastet, baserade sig på Casadys andra steg och innebar att en första version av handboken kunde skapas då all data samlats in. Då första utkastet var klart skickades det till respondenterna för feedback. Steg fyra innebar att skapa illustrationer och bygga upp handbokens layout för att sedan skapa den slutliga versionen. Då slutliga versionen var klar kunde handboken distribueras och utbildningstillfällen ordnas. Dessa steg är alla baserade på Casadys modell. Då handboken varit i bruk ett tag kommer en utvärdering och revidering att göras baserat på Barbazettes modell där fokus ligger på att kontrollera hur handboken fungerat och om användarnas kunskaper har förbättrats med hjälp av den.

Genom att kombinera Barbazettes (2013) övergripande faser och Casadys (1992) detaljerade steg kunde jag skapa en modell som var både flexibel och strukturerad. Barbazettes modell gav mig en ram för planering, utveckling och revidering, medan jag med hjälp av Casadys modell kunde säkerställa att handboken var välutvecklad. Casady fokuserade mycket på hur en pappersversion av en handbok ska skapas, vilket inte var relevant då min handbok var i elektroniskt format. Att rapportera till ledningen var i detta arbete inte heller relevant, utan Barbazettes alternativ om utvärdering lämpade sig bättre.



Figur 2. Modell över processen att skapa en handbok

2.5.3 Handbokens struktur och layout

Då man skapar handbokens struktur och layout finns det flera aspekter att beakta. Även om individer ofta har sin egen stil då det kommer till layout, är det viktigt att hålla en konsekvent linje genom hela handboken och inom organisationen (Gemmell, 2015).

Rubriker är det första som läsaren möter och måste därför ge en tydlig helhetsbild av innehållet. Både huvudrubriker och underrubriker ska förklara vad medföljande text kommer att behandla. Alla rubriker, oavsett om det är huvudrubriker, avsnittsrubriker eller underrubriker, ska följa samma struktur och storlek genom hela handboken. (Gemmell, 2015)

För att göra handboken mer lättläst lönar det sig att lämna tomrum och vita ytor i texten. Detta kan vara i form av marginaler och mellanrum mellan raderna. (Gemmell, 2015) Man ska även undvika att ha mer än sju steg i en process. Om en process har mer än sju steg lönar det sig att fördela processen under ett flertal rubriker. Detta skapar mera vita ytor och rubriker framhävs tydligare. (Powers, 2005)

Handbokens layout påverkas även av handbokens typsnitt. En del typsnitt ger en mer formell känsla och passar bäst traditionella dokument. Andra typsnitt är mer luftiga och passar för dokument med ett mer modernt intryck. Däremot passar luftiga typsnitt även bra för titlar och underrubriker. Även om brödtexten följer ett formellt typsnitt kan rubrikerna ges i ett luftigare typsnitt. (Gemmell, 2015; Powers, 2005)

Ifall man vill inkludera punktlister i handboken måste man tänka på strukturen. Som tidigare nämnts ska den hållas konsekvent genom hela handboken. Ifall alla punkter i punktlistan är hela meningar ska punkten börja med stor bokstav och sluta med punkt. Ifall punktlistan är enkel och endast består av korta fraser börjar punkterna med små bokstäver och avslutas utan punkt. I en och samma lista ska man inte blanda på korta fraser och långa meningar, utan hela listan ska följa samma struktur. (Gemmell, 2015)

För att göra inläringen lättare lönar det sig även att inkludera illustrationer och andra visuella hjälpmedel, till exempel tabeller, i handboken. Dessa är bra verktyg för att förtydliga och förklara en viss process. Verktygen hjälper till att strukturera handboken och lyfter fram den mest väsentliga informationen. De gör det både lättare att följa de olika stegen i handboken och lättare att komma ihåg dem. (Powers, 2005)

2.5.4 Handbokens språk och text

Då man skapar en handbok måste man tänka på att budskapet ska nå fram till den potentiella användaren. Även om handboken är välplanerad och har en bra layout tappar den sitt syfte om den är svår att läsa, språket är osammanhängande och informationen är otydlig. (Gemmell, 2015)

Den största detaljen som kommer göra texten mer smidig att läsa är att skriva den i aktiv form. Formuleringarna blir mindre klumpiga och informationen når bättre fram. Genom att också använda meningar som innehåller "du" för att hänvisa till läsaren och "jag" eller "vi" för att hänvisa till handbokens författare blir texten i handboken lättare att förstå. Det skapar även transparens och gör texten mer personlig, vilket kan underlätta inläringen. (Gemmell, 2015; Lindsell-Roberts, 2023)

Gemmell (2015) menar även att man ska använda sig utav ett vardagligt språk i handboken samt hålla språket enkelt och texten kort. Genom att använda konkreta ord i stället för vaga begrepp ökas förståelsen för innehållet. Om svåra ord och långa fraser används finns det en risk att språket blir stelt och tråkigt och texten blir både svår att läsa och svår att förstå. (Gemmell, 2015; Lindsell-Roberts, 2023) Innan den slutliga versionen av handboken är klar, ska man en sista gång granska ifall något kan skrivas på ett enklare sätt. I interna dokument är det även godkänt att använda jargong, men då måste författaren av handboken se till att potentiella användare av handboken förstår den. (Gemmell, 2015)

För att öka läsarens förståelse för innehållet måste meningarna vara korta och endast fokusera på en tanke per mening. För att hålla texten mer levande ska man sträva efter att ha en variation på meningslängden, men samtidigt undvika att använda för långa och komplexa meningar som i sin tur försvårar läsningen. (Gemmell, 2015)

2.6 Sammanfattning

Teorikapitlet behandlar tre centrala områden som utgör grunden för detta arbete. Genom att förstå utvecklingen från traditionell redovisning till digital redovisning och hur digitaliseringen har lett till ett ökat behov av automatisering, får man en djupare insikt i varför automatiseringen är nödvändig. Eftersom jag skapar en handbok om automatisering i Netvisor, är det viktigt att förstå både de bakomliggande processerna och hur automatiseringen fungerar i programmet.

Processen att skapa handboken kommer baseras på Barbazettes (2013) tre faser samt Casadys (1992) nio steg. För att skapa en handbok som följer en logisk struktur och är användarvänlig kommer även Gemmells (2015), Powers (2005) och Lindsell-Roberts (2023) anvisningar följas. Genom att följa dessa teorier kan jag skapa en fungerande handbok som är lätt att förstå.

3 METOD

I detta kapitel presenteras forskningsmetoderna som har använts i detta arbete. Först presenteras hur metoden och respondenterna har valts. Sedan presenteras intervjuguiden, hur insamlingen av data gick till och hur insamlade data har analyserats. Tills sist

presenteras arbetets validitet och reliabilitet samt vilka etiska principer som tagits i beaktande.

Inom forskning finns det två centrala metoder för att samla in data; kvantitativa och kvalitativa forskningsmetoder. De kvantitativa forskningsmetoderna använder ett deduktivt tillvägagångssätt där man utgår från teorier, med fokus på att bevisa eller motbevisa dem i praktiken. Detta kan ske genom att samla in och analysera numeriska data. Kvalitativa forskningsmetoder fokuserar däremot på att generera nya teorier baserat på den data som samlats in, bland annat genom observationer och intervjuer. (Bryman & Bell, 2017)

Val av metod påverkas både av arbetets problemformulering samt av tidigare forskning och teorier. Ifall tidigare forskning inte finns är det svårt att tillämpa en kvantitativ metod, eftersom det inte finns tidigare teorier att ställa sin hypotes mot. För att kunna svara på forskningsfrågorna och uppnå arbetets syfte är det viktigt att välja rätt metod. (Bryman & Bell, 2017)

3.1 Val av metod

I detta arbete har en kvalitativ forskningsmetod använts för insamling av data. Eftersom handboken skapades för ett företag, var det betydande att ta del av de anställdas synpunkter. För att kunna fastställa att innehållet i handboken var korrekt, samlades data in genom dokumentanalys och semistrukturerade intervjuer. Genom dokumentanalys fick jag grunden till handbokens innehåll, medan intervjuerna fokuserade på hur processen går till i Företag X.

3.1.1 Dokumentanalys

Insamlingen av sekundärdata skedde genom att samla data från Netvisors utbildningsmaterial och annan dokumentation. Med sekundärdata menas data som redan existerar och som forskaren själv inte varit delaktig i att skapa (Largan & Morris, 2019). För att bedöma dokumentens kvalitet finns det fyra bedömningskriterier att gå efter: autenticitet, trovärdighet, representativitet och meningsfullhet. Autenticitet fokuserar på om dokumenten är äkta och har en tydlig källa. Trovärdighet syftar till att säkerställa att dokumenten inte innehåller felaktigheter, utan är tillförlitliga. Representativitet handlar

om huruvida dokumentet speglar det ämne som forskningen fokuserar på. Sista kriteriet, meningsfullhet, fokuserar på ifall materialet är tillräckligt tydligt och om innehållet är relevant för att besvara forskningsfrågorna. (Bryman & Bell, 2017; Largan & Morris, 2019)

Jag använde Netvisors utbildningsmaterial, eftersom de gav en detaljerad grund för att säkerställa att handbokens innehåll överensstämmer med processerna. Genom att granska och analysera dessa dokument kunde jag verifiera att alla steg i automatiseringsprocessen var korrekt beskrivna, vilket bidrog till att skapa en tillförlitlig och praktisk handbok. Jag konstaterade att dokumenten var av god kvalitet eftersom automatiseringen inte hade fungerat ifall stegen inte varit listade korrekt i materialet.

3.1.2 Semistrukturerade intervjuer

Insamlingen av primärdata skedde i detta arbete genom kvalitativa semistrukturerade intervjuer. En semistrukturerad intervju innebär att forskaren har en intervjuguide att följa, men det finns utrymme för flexibilitet. Intervjuaren kan ställa följdfrågor och låta respondenten utveckla sina svar. Metoden kombinerar strukturerade frågor med ett öppet samtal, vilket gör det möjligt att samla in data mer på djupet. (Bryman & Bell, 2017; Tracy, 2019)

Semistrukturerade intervjuer lämpade sig för detta arbete eftersom deras flexibilitet stödde syftet att skapa en handbok som speglar både teoretiska och praktiska aspekter av automatiseringsprocessen. Intervjuerna fokuserade på specifika frågor kring automatiseringsprocesser, företagets interna rutiner och eventuella variationer från standardrutiner. Under intervjuens gång kunde följdfrågor ställas ifall något ännu var oklart. Insamlade data bidrog med relevant information för att säkerställa att handboken kan användas både av nybörjare och mer erfarna användare.

3.2 Val av respondenter

Då man väljer respondenter bör man tänka på att dessa ska besvara forskningsfrågorna samt arbetets syfte. Respondenterna kan väljas genom sannolikhetsurval eller icke-sannolikhetsurval. Sannolikhetsurval innebär att respondenterna väljs slumpmässigt,

medan icke-sannolikhetsurval innebär att strategiskt välja ut respondenter som är relevanta för forskningsfrågorna. (Bryman & Bell, 2017)

Respondenter till detta arbete valdes strategiskt ut baserat på deras expertis inom företagets automatiseringsprocesser. Den ena respondenten har lång erfarenhet av automatisering, vilket gav möjligheten att samla in djupgående och detaljerad information för hur processen går till. Den andra respondenten har kortare erfarenhet, vilket bidrog med insikter som kan framstå som självklara för den mer erfarna respondenten. Dessa insikter är viktiga för att säkerställa att handboken är användbar även för personer utan förkunskaper. De olika perspektiven var avgörande för att få med varje del av processen att automatisera i handboken.

3.3 Intervjuguide

En intervjuguide fungerar som en plan över de frågor som ska behandlas under en intervju. Under en semistrukturerad intervju, som är mer flexibel, fungerar intervjuguiden som ett hjälpmedel för att minnas de ämnen som ska täckas under intervjuens gång. Då man formulerar frågorna måste man se till att de svarar på de frågeställningar som man undersöker. (Bryman & Bell, 2017; Tracy, 2019)

I min intervjuguide, se bilaga 1, formulerade jag frågor med koppling till handbokens innehåll. Intervjuguiden strukturerades baserat på handbokens huvudteman; processen att automatisera inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton. Sedan övergick den till att behandla eventuella utmaningar som kan uppstå under automatiseringsprocessen. Med hjälp av dessa frågor kunde jag skapa en handbok som riktade in sig på uppdragsgivarens interna processer i stället för Netvisors allmänna anvisningar. Intervjuguiden avslutas med att be om tips om vad mer som behöver inkluderas i handboken. Eftersom handboken ska användas av flera är det bra att samla in synpunkter från flera personer för att täcka alla potentiella behov.

3.4 Tillvägagångssätt

I detta kapitel beskrivs hur handboken skapades baserat på de nämnda kvalitativa metoderna samt hur processen för att skapa handboken har strukturerats och planerats baserat på den teori som lyfts fram i teorikapitlet.

3.4.1 Dokumentanalys

Dokument som använts i detta arbete är både Netvisors offentliga material och företagets interna material över processerna att automatisera inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton. Genom att använda sig av dessa kunde jag samla information om hur automatiseringen i grund och botten går till samt visuell information som inte var möjlig att samla in via intervjuer.

Före jag samlade in data skapade jag en plan för vad handboken ska innehålla. Med hjälp av denna information visste jag på förhand vilken information jag behövde och vad som var irrelevant. Den data som samlades in fungerade som ett hjälpmedel och bekräftade att jag följde stegen korrekt vid skapandet av handboken.

3.4.2 Intervjuer

Efter dokumentanalysen kunde intervjuerna bokas in. Intervjuguiden skapade ramen för de frågor som skulle behandlas under intervjuerna. Respondenterna hade i god tid på förhand fått ta del av intervjuguiden för att kunna förbereda sig. Intervjuerna utfördes på uppdragsgivarens kontor och spelades in för transkribering och analys. Intervjun utfördes i ett konferensrum för att inte störas av andra. Endast intervjuaren och intervjupersonen medverkade i intervjun. Då intervjuerna var klara kunde jag analysera och fastställa det första utkastet av handboken.

3.4.3 Processen att skapa en handbok

För att skapa handboken följde jag den modell som jag utvecklat baserat på Barbazettes (2013) tre faser och Casadys (1992) nio-steg, se figur 2 på s. 20. Modellen användes som vägledning under arbetets gång och innefattade planering, insamling av data, skapande av första utkastet, skapandet av layouten, fastställande av den slutliga versionen, distribution samt utvärdering och revidering. Genom att använda modellen kunde jag strukturera processen och säkerställa att alla viktiga moment inkluderades.

3.5 Analys av data

I kvalitativa undersökningar genereras snabbt omfattande och oöverskådlig mängd data, vilket är en betydande utmaning då det kommer till dataanalys. Därför är det viktigt att

ha en plan för hur datamängden ska hanteras. Inom kvalitativa undersökningar finns det få metoder för hur man ska utföra dataanalysen, däremot finns det generella riktlinjer att följa. Ett av det vanligaste sättet att analysera kvalitativa data är tematisk analys. Tematisk analys innebär att man letar efter teman i insamlade data med fokus på upprepningar, likheter och skillnader samt språkliga kopplingar. (Bryman & Bell, 2017)

För att analysera sekundärdata började jag med att skapa en plan över innehållet i handboken. Innehållet ska representera processen för att automatisera redovisningen i Netvisor och rubrikerna ska lämpa sig för både nybörjare och erfarna användare. Genom att fastställa en tydlig ram över innehållet kunde jag systematiskt, baserat på teman, samla in nödvändiga data och jämsides analysera det för att undvika irrelevant och obehövlig information. Baserat på insamlade sekundärdata kunde grunden för handboken skapas, för att sedan kompletteras med djupare insikter från analysen av intervjuerna.

För att analysera primärdata, det vill säga intervjuerna, spelade jag in dem och transkriberade svaren. Därefter kategoriserade jag svaren baserat på intervjuguidens frågor. Genom att identifiera liknande teman kunde jag få en djupare förståelse och bättre överblick av innehållet. Därefter analyserade jag eventuella likheter och skillnader i respondenternas perspektiv för att se hur deras erfarenheter och insikter skilde sig åt. Genom att följa denna metod kunde jag inkludera viktig information i handboken, samt plocka bort irrelevant information som inte bidrog till handbokens syfte.

3.6 Validitet och reliabilitet

Validitet och reliabilitet innefattar hurdan kvalitet som undersökningen har. Validitet handlar om huruvida det man forskar i faktiskt mäter det man vill mäta. Reliabilitet handlar om pålitligheten i en undersökning. Fokus ligger på om forskningsresultatet förblir detsamma om undersökningen görs på nytt under samma omständigheter. (Bryman & Bell, 2017)

I detta arbete säkerställdes validiteten och reliabiliteten för sekundärdata genom att använda dokument från Netvisor. Eftersom handbokens innehåll består av processerna i programmet kunde jag säkerställa att insamlad data var pålitlig. För primärdata säkerställdes validiteten och reliabiliteten genom att välja erfarna respondenter. För att

säkerställa att handboken är korrekt granskades den av respondenterna innan den togs i bruk.

3.7 Etiska frågor

Forskningsetik, eller de etiska reglerna, innebär hur personerna som deltar i studien ska informeras och behandlas under undersökningsprocessen. Det finns ett flertal etiska principer att följa. Man ska informera personerna som deltar i studien om syftet med undersökningen samt vad den går ut på. Man ska även informera personerna om att det är frivilligt att delta och att de har rätt att avbryta processen om de så vill. All information som mottas är konfidentiell och anonym och måste förvaras oåtkomligt för obehöriga. Därtill är det viktigt att forskaren är transparent och ger korrekt information som inte vilseleder respondenterna. (Bryman & Bell, 2017; Tracy, 2019)

I detta arbete beaktades forskningsetiska principer genom att jag informerade respondenterna om arbetets syfte på förhand samt försåg dem med en intervjuguide, se bilaga 1. I intervjuguiden framgick arbetets syfte och forskningsfrågor samt hur arbetet skulle utföras. Där framgick även hur insamlade data skulle hanteras både under arbetet och efter arbetet samt vilka rättigheter respondenten har. Därtill undertecknades en samtyckesblankett för att säkerställa att respondenterna hade mottagit informationen, se bilaga 2.

4 RESULTAT

I detta kapitel presenteras den empiriska studien. Här redogörs hur processen att skapa handboken har gått till från planeringsfasen till en slutlig version av handboken samt hur insamlingen av primär- och sekundärdata har utförts. Insamlingen av primärdata innefattade intervjuer, medan sekundärdata hämtades från utbildningsmaterial och andra dokument. Kapitlet presenterar även handbokens övergripande struktur och upplägg.

För att skapa handboken tillämpades de teorier som presenterades i teorikapitlet. Processen har även utgått från den modell som presenterades och illustreras i figur 2 på s. 20. Denna modell har fungerat som en vägledning genom hela processen att skapa handboken och har bidragit till att strukturera arbetet på ett systematiskt sätt.

Handboken är sekretessbelagd, vilket innebär att specifika detaljer och data från insamlingsprocessen inte kommer att redovisas. Endast allmänna beskrivningar som har lett till handbokens färdigställande presenteras.

4.1 Planering av handboken

Det första steget i handboksprocessen var planering. För att skapa en handbok som uppfyller sitt syfte krävdes en noggrann planering av innehållet samt målgrupp. I detta steg identifierade jag de behov och krav som användarna hade, vilket ledde till djupare förståelse för vilka aspekter av automatiseringen som fokus skulle läggas på. Det bestämdes tillsammans med uppdragsgivaren att arbetet skulle avgränsas till automatisering av inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton.

För att på ett mer detaljerat plan fastställa innehållet i handboken skapade jag en preliminär plan för uppbyggnaden av innehållet med hjälp av en innehållsförteckning. Tillsammans med uppdragsgivaren fastställdes att insamling av sekundärdata skulle ske genom att analysera det utbildningsmaterial som Netvisor erbjuder, medan primärdata skulle samlas in genom att intervjua de anställda som har erfarenhet av automatisering. Intervjuerna skulle i sin tur fokusera på uppdragsgivarens interna principer och processer vid automatisering.

Det beslöts att skapa handboken i ett elektroniskt format för att vara både lättillgänglig och enkel att uppdatera vid behov. Handboken skapades som ett Word-dokument och sparades bland med uppdragsgivarens interna filer. Handboken som de anställda fick ta del av var i PDF-format.

4.2 Insamling av data

För att skapa en så detaljerad handbok som möjligt användes både sekundär- och primärdata. Sekundärdata bestod av dokument som till exempel Netvisors utbildningsmaterial. Primärdata samlades in genom semistrukturerade intervjuer där fokus låg på uppdragsgivarens interna automatiseringsprocesser.

4.2.1 Dokumentanalys

De dokument som skulle analyseras bestod av Netvisors utbildningsmaterial, vilket inkluderade både offentliga dokument på deras support-sidor och material från enskilda utbildningstillfällen. Denna information var betydande för att få en helhetsbild av de processer som ska tas upp i handboken.

Genom att granska Netvisors dokument kunde viktiga teman och koncept som skulle vara centrala i handboken identifieras. Baserat på rubrikerna som fastställdes i planeringsfasen kunde jag välja ut vilken information som var relevant och information som inte gynnade arbetet kunde undvikas. Den insamlade dokumentationen, inklusive videomaterial och steg-för-steg-anvisningar, analyserades och kategoriserades baserat på de preliminära rubrikerna för att få en tydlig bild av vilka processer som var klara och vilka processer som krävde ytterligare information.

Ur utbildningsmaterialet framkom detaljerade steg-för-steg-beskrivningar av hur automatiseringen ska genomföras enligt Netvisors riktlinjer. Dessa steg var värdefulla för att bilda en grundläggande förståelse för hur processen går till i praktiken. Denna förståelse var avgörande för att kunna tolka och analysera informationen från intervjuerna.

4.2.2 Semistrukturerade intervjuer

För att samla in information om hur processerna att automatisera går till hos uppdragsgivaren genomfördes expertintervjuer med två anställda. Valet av respondenter föll naturligt eftersom det endast är dessa två som har erfarenhet av automatisering. Intervjupersonerna tillfrågades muntligt och i samband med det förklarades även intervjuens syfte. Intervjuernas tidpunkt bestämdes via e-post och samtidigt skickades intervjuguiden, se bilaga 1, till dem.

Intervjuerna utfördes enligt överenskommelse på uppdragsgivarens kontor, i ett avskilt konferensrum för att undvika att störas av andra. De spelades in och transkriberades för att sedan kunna analyseras. Intervjuerna var semistrukturerade, vilket bidrog till att jag kunde ställa följdfrågor och extra frågor kunde adderas för att förtydliga eventuella punkter och påståenden under intervjuens gång. Detta underlättade för att få fram den

informationen som fortfarande behövdes för handboken. Frågorna baserade sig på hur automatiseringen går till och hur dessa processer skiljer sig från den sekundärdata som redan samlats in. Dessutom diskuterades frågor om utmaningar med automatisering för att få en djupare förståelse för potentiella hinder och svårigheter som kan uppstå. Denna information bidrog till att handboken inte endast innehåller beskrivningar utav stegen, utan även behandlar insikter för att undvika vanliga problem och garantera en smidig övergångsfas.

Baserat på intervjuguidens frågor transkriberade jag intervjuerna samt jämförde och kategoriserade dem. Kategoriseringen skapades genom en tabell i ett Word-dokument. Dokumentet kunde sedan användas för att särskilja informationen från Netvisors material med den information som respondenterna gett, vilket underlättade då handboken skapades. Eftersom respondenterna hade olika lång erfarenhet av automatisering skiljde sig svaren något från varandra, men inte mycket. Svaren fokuserade ändå ibland på olika saker, men detta skapade mervärde för handbokens innehåll eftersom jag då kunde inkludera flera perspektiv.

4.3 Skapande av första utkastet

Då jag hade samlat in och analyserat primär- och sekundärdata kunde det första utkastet av handboken skapas. Innehållsförteckningen som jag hade skapat i planeringsfasen uppdaterades baserat på den informationen som uppkommit under intervjuerna. Nya rubriker som inte tagits i beaktande tidigare lades till.

För att skapa en tydligare och mer lättbegriplig handbok infördes illustrationer, något som redan vid första utkastet ansågs vara väsentligt för att förstå innehållet. Dessa illustrationer, tillsammans med steg-för-steg-instruktionerna, gav en helhetsbild och hjälper användarna av handboken att följa varje moment i processen. Syftet med illustrationerna var att stöda textens innehåll och underlätta för användaren att navigera i programmet. Jag la även extra mycket tid på att göra språket i handboken så lätt som möjligt och ett flertal korrigeringar gjordes under processens gång. Fokus låg på att formulera så korta meningar som möjligt samtidigt som de skulle vara lättbegripliga. Texten skrevs även i vi- och du-form för att göra den lättförståelig och inte verka allt för komplicerad.

Då det första utkastet var klart kunde det skickas till respondenterna för att motta feedback på vad som kunde förbättras och tilläggas. Syftet med detta steg var att få insikt i hur innehållet uppfattades av andra och om det fanns områden som behövde förbättras eller förtydligas. Feedbacken som mottogs var positiv, men några förbättringsförslag gällande handbokens struktur och illustrationerna fanns. Respondenterna föreslog att vissa bilder kunde bytas ut eller placeras annorlunda för en smidigare helhet.

4.4 Handbokens layout

Handbokens struktur och layout var en betydelsefull del av skapandet av handboken. Tillsammans med uppdragsgivaren diskuterades vilka delar av automatiseringsprocessen som skulle inkluderas i handboken, men i övrigt fanns inga särskilda riktlinjer om hur handboken skulle struktureras.

Den huvudsakliga strukturen samt illustrationer och bilder skapade jag redan i första utkastet för att handboken skulle vara tydlig och sammanhängande då den skickades vidare för feedback. För att underlätta navigeringen i handboken har en detaljerad innehållsförteckning inkluderats, se figur 3 på s. 33 .

Handboken börjar med en inledning där handbokens syfte förklaras samt syftet med automatisering och dess betydelse. Innehållet i handboken är organiserat i tydliga huvud- och underrubriker som speglar de specifika arbetsmomenten, indelade efter de olika stegen i arbetsprocessen: automatisering av inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton. Strukturen är skapad för att följa den naturliga arbetsordningen, vilket underlättar användarna att följa instruktionerna i den ordning som uppgifterna utförs. Då automatiseringen är klar uppmanas användarna att meddela detta till den ansvariga bokföraren. Handboken avslutas med några kommentarer kring automatisering, där användarna får insikt i hur de kan undvika de vanliga utmaningarna som identifierades i insamlingen av primärdata samt vilka åtgärder som kan tas ifall dessa utmaningar uppstår.

Innehåll

Inledning	3
Automatisering av inköpsfakturer	4
Ställ in standardbokföringskonto och kostnadsställe	4
Ställa in standardbokföringskonto	5
Ställa in kostnadsställe	7
Ställ in land och momsprocent bakom utländska leverantörer	8
Skapa gemensamregel och leverantörsspecifika regler	9
Prio 1 – Gemensamma regler	9
Prio 2 – Leverantörsspecifika regler	13
Prio 3 – Gemensamma regler	15
Byte av standardkonto i inköpsreskontran	17
Testkörning	18
Automatisering av kontoutdrag	19
Skapa konteringsregler	19
Betalningsorsakkod	20
Automatisering av E-Scan kvitton	21
Skapa ett utredningskonto för Visma Scanner	21
Skapa kostnadslag	21
Hantering av inkommande kvitton	25
Alternativ 1 - Automatisk hantering	25
Alternativ 2 - Reseräkning	26
Meddela bokföraren	27
Kom ihåg	28

Figur 3 - Handbokens innehållsförteckning

4.5 Slutliga versionen

Då jag hade tagit emot feedbacken på första utkast kunde handboken bearbetas enligt de förbättringsförslag som givits. Detta steg bidrog till att finslipa innehållet och säkerställa att handbokens motsvarade de behov och förväntningar som fanns. Då jag hade korrigerat handboken kunde jag skapa den slutliga versionen av handboken.

Den slutliga pärmbilden skapades och designades i enlighet med företagets varumärke, inklusive företagets logotyp samt färger och typsnitt som förknippas med företaget. Detta skapade en sammanhängande känsla och stärkte handbokens roll som ett internt verktyg.

Därefter genomförde jag en sista granskning av innehållsförteckningen för att säkerställa att allt material presenterades i en logisk ordningsföljd och att all information var placerad på rätt plats. Även illustrationerna granskades noggrant för att säkerställa att de var placerade på korrekt plats. Varje bild placerades så att den tydligt kompletterar och stärker de skriftliga instruktionerna.

Slutligen utförde jag en sista granskning av språket och grammatiken för att säkerställa att handboken var lättläst och språkligt korrekt. Genom att fokusera på ett tydligt språk med enkla instruktioner, skapades en handbok som var lätt att följa. Denna slutliga bearbetning bidrog till en användarvänlig handbok som var redo att implementeras som ett effektivt stödverktyg i företagets automatiseringsprocesser.

4.6 Distribution, utvärdering och revidering

Då den slutliga versionen av handboken var klar presenterades den för de anställda. Eftersom innehållet i handboken redan var godkänd efter första utkastet bestämdes det att det inte behövs någon ny granskning för att säkerställa att innehållet i handboken var korrekt. För att handboken skulle nå användarna på ett smidigt sätt gjordes den tillgänglig för alla anställda via de interna kanaler som används.

Handboken kommer genast att tas i bruk av de som arbetar med automatisering och kommer att användas i framtiden för att lära flera anställda att automatisera. När handboken har varit i bruk en tid kommer en utvärdering göras över dess användbarhet samt ifall målen med handboken har uppnåtts. Med tiden kan handboken uppdateras och revideras utifrån ny feedback eller förändringar i automatiseringsprocesserna för att fortsatt vara ett värdefullt verktyg. Eftersom handboken är skriven i ett digitalt format är den lätt att korrigera i framtiden.

5 DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras hur resultatet är relaterat till arbetets syfte, den teoretiska referensramen och de metoder som använts. Dessutom behandlas alternativa metoder för datainsamling och hur reliabiliteten och validiteten har uppnåtts för detta arbete.

5.1 Resultatdiskussion

I teorikapitlet presenterades både information gällande handbokens innehåll samt hur man skapar en användarvänlig handbok. Fokus låg på både automatisering av redovisning och hur en handbok ska struktureras samt processen för att skapa en handbok från planeringsfasen till den slutliga versionen.

Teorikapitlet presenterade hur redovisningen enligt Tomperi (2016) har utvecklats från traditionella metoder till digitala system. Konsekvenserna med denna omvandling har, enligt Fredman (2017), lett till att man i en högre grad har utnyttjat automatisering inom redovisning och i de dagliga redovisningsprocesserna. För att få en förståelse för automatiseringens funktioner behandlades både allmänna processer, som enligt Fredman är bland annat artificiell intelligens och maskininlärning, samt enligt Visma Solutions Oy (2024b) specifika tillämpningar inom Netvisor. Detta skapade en djupare förståelse av de bakomliggande principerna, vilket var bra att känna till vid skapandet av handboken. Utvecklingen från traditionell till digital redovisning och de olika automatiseringsprocesserna är även grundläggande att förstå av de som kommer att arbeta med automatisering.

Vidare presenterades utmaningar kopplade till automatisering, som enligt Lohtander (2024) och Bhimani (2021) är bristande färdigheter, kunskaper och förståelse. Dessa teorier klargjorde de problemområden som handboken syftar till att adressera. Insikterna gjorde det möjligt att skapa handboken så att den även belyser de utmaningar som finns och hur man ska gå till väga för att göra övergången till nya arbetsmetoder så smidig som möjligt. Genom att kombinera både praktiska steg-för-steg-anvisningar och utmaningar som kan uppstå stärks handbokens användbarhet och bidrar till en ökad förståelse för att automatiseringen kräver både samarbete och kommunikation för att fungera.

Teorikapitlet presenterade även processen att skapa en handbok och hur man ska bygga upp en välfungerande handbok. Processen att skapa en handbok baserade sig på Barbazettes (2013) och Casadys (1992) teorier om vilka steg processen ska följa. Barbazette teori består av tre faser att följa vid skapandet av en handbok, medan Casadys teori består av nio steg för skapandet av en handbok. De båda teorierna kompletterade varandra väl och lämpade sig för detta arbete eftersom jag kunde sätta upp en egen plan

för att skapa handboken som var både flexibel och följde en logisk struktur. Min plan var en kombination av de båda teorierna och bestod av sju steg, se figur 2 på s. 20.

Handbokens struktur, layout och språk baserades på Gemmells (2015), Lindsell-Roberts (2023) och Powers (2005) teorier. Gemmell och Lindsell-Roberts betonade att man ska försöka formulera sig så kort och enkelt som möjligt för att texten ska bli lättförståeligt, vilket var viktigt för att jag skulle kunna skapa en handbok som var användarvänlig och tydlig. Gemmell betonade även att en handbok måste följa en konsekvent linje vad gäller struktur och layout och att handbokens layout har en stor betydelse i hur lättläst och användarvänlig handboken blir. Powers kommentarer om att illustrationer gör inläringen lättare och Gemmells betonande av att inkludera tomrum i texten gjorde det möjligt för mig att bygga upp en handbok som hade en struktur som var lätt att följa och att korrekt placera in illustrationer i handboken, vilket förenklar inläringen. Dessa teorier tillsammans gav en grund till min egen plan för hur jag skulle bygga upp handboken.

Planen över processen att skapa handboken fungerade som ett hjälpverktyg under hela processens gång och gjorde det lätt att följa upp hur processen framskred. Handbokens innehåll planerades med uppdragsgivaren och samtidigt fastställde vi forskningsmetoderna. Med hjälp av god kommunikation med respondenterna kunde jag ta emot feedback under processens gång, vilket var betydande för att kunna skapa en handbok som var anpassad efter användarnas behov och som även var korrekt innehållsmässigt.

5.2 Metoddiskussion

Insamlandet av data för att skapa handboken skedde genom dokumentanalys och semistrukturerade intervjuer. Dessa metoder var lämpliga för att samla in information till handboken. Genom att använda dokument som redan var tillgängliga, så som Netvisors utbildningsmaterial, kunde jag skapa en grund för handbokens innehåll. Dessa dokument var informativa och innehöll även illustrationer som gjorde det lätt att följa processen. Intervjuerna fokuserade i sin tur på uppdragsgivarens interna processer och med hjälp av intervjufrågorna kunde jag jämföra skillnader i Netvisors material och i de interna processerna. På så sätt visste jag vilken information jag kunde ta från Netvisors dokument och vilket innehåll som endast baseras på de interna processerna.

Alternativt kunde insamling av data endast skett genom intervjuer. Flera intervjuer och flera intervjufrågor hade säkerställt att handboken faktiskt baserar sig på de interna processerna. Det hade dock krävt både detaljrika svar från respondenterna samt en processgenomgång för att visa hur automatiseringen går till i praktiken. Detta hade ändå inte varit möjligt eftersom det inte fanns fler erfarna anställda att intervjua. Dessutom ansåg detta alternativ vara för tidskrävande och samtidigt onödigt då den grundläggande informationen redan fanns till förfogande via Netvisors support-sidor.

Enligt min egen plan för hur processen för att skapa handboken skulle gå till, se figur 2 på s. 20, var planen att layouten och illustrationer skulle skapas först då första utkastet var klart. Jag insåg dock tidigt att detta inte skulle fungera eftersom handboken främst består av illustrationer som förklarar processen att automatisera och därmed skulle det första utkastet inte varit sammanhängande eller förståeligt utan dem. I stället inkluderades illustrationerna samtidigt som första utkastet skapades. Om jag skapar en handbok igen, skulle jag korrigera planen och inkludera illustrationer redan i första utkastet, speciellt för handböcker där mycket fokus läggs på illustrationer och bilder.

Genom att intervjua de anställda som har erfarenhet av automatisering kunde jag säkerställa att svaren var tillförlitliga. Därmed anser jag att en hög reliabilitet och validitet har uppfyllts i detta arbete. Genom att dessutom använda Netvisors utbildningsmaterial kunde jag säkerställa att svaren som jag fick under intervjuerna i det stora hela stämde överens med Netvisors beskrivningar, även om en del interna processer skiljde sig. Därtill stärktes reliabiliteten genom att respondenterna fick återkomma med feedback efter första utkastet. Det säkerställde att innehållet i handboken var korrekt och att handboken mötte de krav som förväntades.

6 SLUTSATSER

Syftet med detta arbete var att för Företag X skapa en handbok som förklarar de olika stegen i processen att automatisera redovisning i Netvisor med fokus på inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton. Meningen var att öka förståelsen för hur automatiseringen fungerar och att kunna inkludera flera i automatiseringsarbetet. Forskningsfrågorna som undersöktes i detta arbete var:

- Vilka är de viktigaste stegen i processen att automatisera redovisningen i Netvisor?
- Vilka centrala egenskaper kännetecknar en välstrukturerad och användarvänlig handbok?

Resultatet av detta arbete är en användarvänlig och detaljerad handbok om processen att automatisera redovisning i Netvisor. Jag anser att syftet med detta arbete har uppnåtts och att forskningsfrågorna har blivit besvarade. Handboken har utvecklats på basen av de interna processerna och korrigerats baserat på feedback från erfarna respondenter för att säkerställa att innehållet är korrekt och att strukturen på handboken är tilltalande. Forskningsfrågorna har besvarats med hjälp av semistrukturerade intervjuer, dokumentanalys och den teoretiska referensramen.

6.1 Studiens begränsningar

Handboken är skapad med tydliga steg-för-steg-anvisningar för att vara enkel att följa och ha en logisk struktur. Eftersom handboken ännu inte har tagits i bruk i större omfattning kan det finnas förbättringsområden när det gäller användbarheten för olika typer av användare. Handboken har använts av dem som redan har någon erfarenhet av automatisering, vilket betyder att handboken fortfarande kan framstå som komplicerad för oerfarna användare. Handboken hade kunnat delas bland några oerfarna anställda för att motta respons gällande innehållet och strukturen, vilket hade gjort det lättare att identifiera och korrigera eventuella missförstånd redan innan den tas i bruk.

6.2 Förslag till vidare undersökningar

Automatiseringen utvecklas kontinuerlig, vilket innebär att processerna som används ständigt förändras och förbättras. Eftersom Netvisor regelbundet uppdaterar sitt program med nya funktioner och ändrade villkor för automatiseringsregler kan det påverka uppdragsgivarens processer. Detta innebär att handboken över tid måste korrigeras och hållas uppdaterad för att fortsätta att vara relevant och användbar.

Utöver externa förändringar kan även uppdragsgivarens interna processer och rutiner utvecklas baserat på respons från de anställda. Om förbättringsområden identifieras eller

justeringar föreslås för att göra arbetet mer effektivt måste handboken korrigeras i enlighet med de förändringar som skett.

Därtill är handboken avgränsad till automatisering av inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton och endast till regler som underlättar uppdragsgivarens dagliga arbete. Det finns därmed andra delar av redovisning som fortfarande kunde inkluderas i handboken, till exempel automatiseringar kopplade till lönehantering.

Källor

- Banafa, A. (2024). *Introduction to Artificial Intelligence (AI)* (1:a uppl.). River Publishers.
- Barbazette, J. (2013). *How to Write Terrific Training Materials: Methods, Tools, and Techniques* (1:a uppl.). Pfeiffer.
- Bhimani, A. (2021). *Accounting Disrupted: How Digitalization Is Changing Finance* (1:a uppl.). Wiley.
- Bryman, A., & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3:e uppl.). Liber.
- Busulwa, R., & Evans, N. (2021). *Digital Transformation in Accounting* (1:a uppl.). Routledge.
- Casady, M. J. (1992). The Write Stuff for Training Manuals. *Training & Development*, 46(3), 17–23.
- Fredman, J. (2017, augusti 23). Taloushallinnon automaatio. *Tilisanomat*.
<https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automaatio>
- Gemmell, K. (2015). *The Write Stuff: Seven Steps to Written Excellence* (4:e uppl.). Emphasis.
- Largan, C., & Morris, T. (2019). *Qualitative Secondary Research: A Step-By-Step Guide*. SAGE.
- Lindsell-Roberts, S. (2023). *Technical Writing For Dummies* (2:a uppl.). For Dummies.
- Lohtander, M.-L. (2024). Automaatio vaatii kirjanpitäjältä uusia taitoja ja tapoja. *Tilisanomat*. <https://tilisanomat.fi/teknologia/automaatio-vaatii-kirjanpitajalta-uusia-taitoja-ja-tapoja>
- Loughran, M. (2020). *Financial Accounting For Dummies* (2:a uppl.). For Dummies.
- Nationalencyklopedin. (u.å.). *Automatisering*. NE.se.
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/automatisering>
- Powers, P. (2005). Six Ways to Revitalize Your Operations Manual. *Franchising World*, 37(9), 56–58.
- Skärvad, P.-H., & Olsson, J. (2017). *Företagsekonomi 100* (18:e uppl.). Liber.
- Statistikcentralen. (u.å.). *Företag enligt näringsgren (företagsenhet) efter TOL 2008, Uppgifter och År*. PxWeb.
https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__yrti/statfin_yrti_pxt_13vy.px/table/tableViewLayout1/?loadedQueryId=c2c2074f-8696-4ec8-a6ea-d3fafc4c9a98&timeType=item

- Suomi.fi. (2022, oktober 12). *Ordnande av bokföring*.
<https://www.suomi.fi/foretag/ekonomiforvaltning-och-beskattning/bokforing-och-ekonomiadministration/guide/bokforing-och-ekonomiforvaltning/ordnande-av-bokforing>
- Tomperi, S. (2016). *Bokföring i praktiken* (4:e uppl.). Utbildningsstyrelsen.
- Tracy, S. J. (2019). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact* (2:a uppl.). Wiley-Blackwell.
- Turner, L., Weickgenannt, A., & Copeland, M. K. (2019). *Accounting Information Systems: Controls and Processes* (4:e uppl.). Wiley.
- Visma Solutions Oy. (u.å.-a). *Redovisnings- och lönehanteringsprogram online*. Netvisor. <https://netvisor.fi/bokforingsprogram/>
- Visma Solutions Oy. (u.å.-b). *Taloushallinto ja Palkanlaskenta*. Netvisor. <https://netvisor.fi/tuote/>
- Visma Solutions Oy. (2024a). *Ostolaskuautomaatio*. Netvisor. <https://support.netvisor.fi/fi/support/solutions/articles/77000466959-ostolaskuautomaatio#best>
- Visma Solutions Oy. (2024b). *Tiliointi tekoälyn avulla*. Netvisor. <https://support.netvisor.fi/fi/support/solutions/articles/77000466991-tili%C3%B6inti-teko%C3%A4lyn-avulla>

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjuguide

INTERVJUGUIDE

Jag studerar företagsekonomi på Yrkeshögskolan Arcada med ekonomistyrning som huvudämne. Syftet med mitt examensarbete är att skapa en handbok över processen att automatisera redovisning i Netvisor med fokus på inköpsfakturor, kontoutdrag och kvitton. Forskningsfrågorna för examensarbetet är:

- Vilka är de viktigaste stegen i processen för att automatisera redovisningen i Netvisor?
- Vilka centrala egenskaper kännetecknar en välstrukturerad och användarvänlig handbok?

Undersökningen görs genom två intervjuer samt en dokumentanalys av Netvisors utbildningsmaterial. Den data som samlas in från intervjuer kommer att transkriberas och fungerar som primärdata vid skapandet av handboken. Inspelningarna kommer att förstöras efter transkriberingen och respondenterna deltar anonymt. Information om vad som kännetecknar en välstrukturerad och användarvänlig handbok tas upp i teoridelen i arbetet.

Respondenterna

De två respondenterna i denna studie är anställda hos uppdragsgivaren och har valts eftersom de kontinuerligt arbetar med automatiseringar. I denna undersökning behandlas respondenterna anonymt och är medvetna om att intervjuerna bandas in, transkriberas, analyseras och förstörs då undersökningen är klar. Deltagandet är frivilligt och respondenten har rätt att avbryta intervjun när som helst. Under och efter intervjun har respondenten rätt att be om att information inte delas vidare, men även rätt att efter intervjun lägga till eventuell information.

Frågorna

1. Kan du kort beskriva din roll i företaget och hur länge du har arbetat med automatisering av redovisning i Netvisor?

Processen att automatisera inköpsfakturor:

2. Kan du beskriva processen att automatisera inköpsfakturor, vilka är stegen?
3. Finns det automatiseringsregler som görs oavsett kund, eller är alla regler kundspecifika?
4. Vilka steg i er process skiljer sig från Netvisors anvisningar för automatisering av inköpsfakturor?
5. Finns det moment där ni har behövt anpassa eller ändra Netvisors standardprocess för att passa ert arbetssätt?

Processen att automatisera kontoutdrag:

6. Kan du beskriva er process att automatisera kontoutdraget i Netvisor?
7. Skiljer den sig från Netvisors anvisningar?

Processen att automatisera kvitton:

8. Kan du beskriva er process att automatisera kvitton i Netvisor?
9. Skiljer den sig från Netvisors anvisningar?

Utmaningar och lösningar:

10. Vilka utmaningar har ni stött på vid automatiseringen av inköpsfakturor, kvitton och kontoutdrag? Hur löser ni dessa problem?
11. Hur hanteras fall där automatiseringen inte fungerar som förväntat?
12. Kommer du på något annat som jag borde inkludera i denna handbok eller tänka på då jag skapar handboken?

Tack för samarbetet!

Bilaga 2 – Formulär för informerat samtycke

Undersökning: Processen att automatisera redovisning i Netvisor - en handbok.

Jag har fått, läst och förstått den givna informationen om undersökningen och dess mål.
Jag har fått tillräcklig information om uppsamling, behandling och rapportering av data.
Alla svar och uppgifter kommer att behandlas konfidentiellt och allt material kommer att förstöras då undersökningen är klar.

Jag är medveten om att intervjuaren Ida Lindström spelar in vår intervju för att få ett mer tillförlitligt svar. Jag samtycker att intervjuaren Ida Lindström kan kontakta mig vid behov efter intervjun, om frågor eller oklarheter uppstår.