



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

UTAUTs kvalitativa roll i adoptionen för FinTech implementationer

En Studie om lyckad Implementering och Användaradoption

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i
Informatik.

Författare: Alexander Nesic
Hafiz Saley

Handledare: Osama Mansour

Rättande lärare: Miranda Kajtazi
Christina Keller

UTAUTs kvalitativa roll i adoptionen för FinTech implementationer: En Studie om lyckad Implementering och Användaradoption

ENGELSK TITEL: The Qualitative Role of UTAUT in the Adoption of FinTech Implementations: A Study on Successful Implementation and User Adoption

FÖRFATTARE: Alexander Nestic, Hafiz Saley

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Osama Mansour, Docent

FRAMLAGD: 05, 2024

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 47

NYCKELORD: Fintech, Adoption, UTAUT, Organisationer, Implementering

SAMMANFATTNING :

Uppsatsen analyserar införandet av FinTech-lösningar inom konsultföretag, genom att använda Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Studien tillämpar kvalitativa metoder, som semi-strukturerade intervju och mejlintervjuer, för att undersöka anställdas erfarenheter och perspektiv på FinTech. Den identifierar nyckelfaktorer som prestanda, ansträngning, socialt inflytande och teknik säkerhet som är avgörande för hur tekniken adopteras och fortsätter att användas. Resultaten belyser hur FinTech kan omvandla arbetsprocesser och påverka de anställdas arbetssyn positivt men även negativt, samt diskuterar de utmaningar som följer med implementeringen, såsom behovet av fortsatt stöd för inläring och säkerhet. Studien poängterar vikten av ledarskap och en strategisk implementering ansats för att övervinna organisatoriska och psykologiska hinder och främja en kultur av innovation och kontinuerligt lärande inom företag.

Förord

Vi vill uttrycka vår tacksamhet till vår handledare Osama Mansour för att ha guidat oss genom forskningsprocessen. Tack för ditt stora bidrag, kunskap och stöd till vårt arbete. Vi vill också tacka respondenterna som generöst gav sin tid och villigt deltog i denna studie. Era värdefulla insikter och villighet att bidra har varit avgörande för forskningens framgång. Tack för att ni är en del av denna kandidatuppsats.

Ett speciellt tack till Peder Wachtmeister på Grant Thornton för hans ovärderliga stöd som vår kontaktperson och hjälp med att koordinera intervjupersoner till vår uppsats.

Maj, 2024

Alexander Nestic & Hafiz Saley

Innehåll

1 Inledning	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Problematisering	6
1.3 Syfte	8
1.4 Avgränsningar	8
2 Litteraturgenomgång	9
2.1 Fintech	9
2.1.1 Fintech i organisationer	11
2.1.2 Fintechadoption	11
2.2 Teori	13
2.2.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	13
2.2.2 UTAUT för kvalitativ undersökning	15
3 Metod	17
3.1 Val av metod	17
3.1.1 Semi-strukturerade intervjuer	17
3.1.2 Mejlintervjuer	17
3.1.3 Utökning av datainsamlingsmetoder	18
3.2 Urval av respondenter	19
3.2.1 Intervjugenomförande	19
3.2.2 Genomförandet av transkribering	22
3.2.3 Genomförande av dataanalys	22
3.3 Validitet och reliabilitet	23
3.3.1 Reliabilitet	24
3.3.2 Etiska aspekter	24
3.3.3 Överförbarhet	25
3.3.4 Relevans	25
3.3.5 Etiskt ställningstagande	25
4 Resultat	27
4.1 Fintech inom organisationer	27
4.2 Utmaningar	29
4.3 Sociala aspekter	30
4.4 Resurser och Stöd	31
4.5 Arbetsplatsen	32
5 Diskussion	33

5.1 Förväntad Nytt	33
5.2 Förväntad ansträngning	34
5.3 Socialt Inflytande	35
5.4 Faciliterande Förhållanden	37
5.5 Adoptionens roll	38
5.6 Metoddiskussion	40
5 Slutsats och vidare forskning	41
Bilaga	43
A. AI-bidrag redogörelse	43
Referenser	44

Figurer

Figur 2.2: UTAUT-modellen (Venkatesh et al., 2003, s. 447)	14
---	----

Tabeller

Tabell 2.1: Fintech kategorier	9
Tabell 3.2.1: Intervjuguide	20
Tabell 3.2.3: Kodbok	22

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Efter den globala finanskrisen 2008 bevitnade finanssektorn en betydande transformation, med finansiella teknologier (fintech), i spetsen för innovation. Denna omvandling kan i hög grad tillskrivas de möjligheter som uppstod när traditionella banker minskade sin närvaro på marknaden, vilket ledde till att fintech-företag framträdde som ledande innovatörer inom finansiella tjänster. Dessa företag utnyttjade teknologiska framsteg för att erbjuda mer tillgängliga och användarvänliga tjänster, vilket resulterade i en djupgående förändring av hur finansiella tjänster levereras och hur företag, inklusive konsultbyråer som Grant Thornton, interagerar med dem (Gopal & Schnabl, 2022).

Den växande betydelsen av fintech hos anställda på konsultbyråer, genom effektiv integrering och användarvänlighet, är central i den aktuella diskussionen. Fördelarna med fintech är potentiella effektivitetsvinster och förbättrad service tillgänglighet. Det tillkommer dock utmaningar relaterade till integrering i befintliga system och processer. Dessa utmaningar omfattar behovet av att säkerställa teknologins skalbarhet och anpassningsbarhet, samt att upprätthålla en balans mellan innovation och säkerhet (Pollari & Ruddenklau, 2021; Pulse of Fintech H1, 2021).

Denna uppsats ämnar utforska på vilka sätt adoptionen är avgörande för en effektiv implementering av fintech-lösningar inom konsultsektorn. Genom att använda kvalitativa metoder för att bedöma faktiska förändringar i användarupplevelse och acceptans före och efter införandet av nya tekniker, syftar studien till att erbjuda insikter som kan vägleda konsultbyråer i deras strävanden att framgångsrikt implementera fintech-lösningar. Genom att adressera hur teknologiska innovationer kan integreras för att förbättra arbetsprestationer och användarvänlighet, bidrar studien till kunskapen inom systemvetenskap och erbjuder praktiska rekommendationer för företag som vill navigera i den snabbt föränderliga teknologiska miljön (Gopal & Schnabl, 2022).

1.2 Problematisering

I takt med fintechs framväxt står organisationer inför utmaningen att integrera dessa nya teknologier i sina verksamheter. Fintech-lösningarnas löfte om att skapa mer effektiva finansiella tjänster genom ett fokus på användaren och automatisering har potentialen att omvandla traditionella arbetsprocesser (Yohanes et al., 2020). Trots detta uppstår frågor kring hur dessa lösningar tas emot av de anställda, hur användarvänliga de upplevs vara samt huruvida de verkligen leder till förbättrad produktivitet.

För att klargöra komplexiteten kring acceptansen och användningen av fintech inom organisationer, är det viktigt att identifiera och förstå de utmaningar och möjligheter som teknikinroduktionen medför. Enligt Chen et al. (2023) är det en rad faktorer som spelar en roll för hur fintech blir mottaget och fortsätter att användas inom företag. Dessa inkluderar prestandaförväntningar, ansträngningsförväntningar, socialt inflytande och upplevd tekniksäkerhet. Dessa faktorer är avgörande för hur användare accepterar och fortsätter att engagera sig med fintech-applikationer.

Trots att dessa faktorer är väsentliga, är de inte de enda som avgör fintechs långsiktiga användning. Det finns en underliggande komplexitet i hur individer och organisationer anpassar och accepterar fintech-lösningar. Denna komplexitet beror delvis på det faktum att införandet av fintech kan påverka organisatoriska strukturer, arbetsprocesser och företagskultur på djupgående sätt som kanske inte omedelbart är uppenbara. Till exempel kan införandet av fintech leda till förändrade arbetsflöden som kräver nya färdigheter eller ändrade arbetsroller. Jiang et al. (2021) skriver att företag reagerar på fintech innovationer genom att ändra sina anställningskrav för jobben där arbetskraften kunnat minskas. Detta kan skapa en känsla av osäkerhet eller motstånd bland anställda som kanske känner sig hotade av de nya teknologierna eller osäkra på sin framtida roll inom organisationen. Vidare nämner Jiang et al. (2021) att företagen ställer högre krav på rollerna genom att efterfråga, seniora, finanskunskaper samt programvarukunskap, eller till och med enbart programvarukunskap. Författarna nämner att dessa krav ökar samtidigt som kraven på enbart finanskunskap minskar. Kravet på mer programvarukunskap kan det leda till variationer i teknisk kompetens mellan olika demografiska grupper inom ett företag, och kan även leda till ojämlig tillgång till eller förmåner av teknikens fördelar.

För att fullt ut förstå och ta itu med dessa komplexa dynamiker krävs en noggrann undersökning och analys av både de individuella och organisatoriska aspekterna av teknik adoption. "Få forskare har studerat påverkansmekanismen bakom adoptionen av Fintech-tjänster." (Hu et al., 2019, s.1). Denna problematisering visar på en betydande lucka i förståelsen gällande hur fintech-lösningars användarvänlighet och integrering faktiskt påverkar en lyckad implementering hos de anställda. Det understryker behovet av fortsatt forskning för att bättre kartlägga de flerdimensionella effekterna av fintech inom olika organisatoriska kontexter.

Dynamiken i fintech-sektorn, såsom belyst i 2021 års rapport från KPMG, understryker betydelsen av att kontinuerligt omvärdera dessa faktorer. Med rekordinvesteringar på 98 miljarder dollar under första halvåret 2021 och en ökad diversifiering av investeringar över olika fintech-segment, såsom wealthtech, regtech och kryptoteknologier, har det varit tydligt att teknologiska framsteg och marknadsmöjligheter snabbt förändras (Pollari & Ruddenklau, 2021). Detta kräver att organisationer inte bara implementerar nya system, utan aktivt främjar en kultur som stödjer kontinuerligt lärande och anpassning till nya teknologier. Detta innebär att de måste erkänna hur långt de kommit och fokusera på hur de kan fortsätta sin tillväxt och anpassning till framtiden.

Mot bakgrund av dessa stora investeringar och den snabba utvecklingen är det avgörande att dessa lösningar integreras på det mest effektiva sättet inom organisationer. Om integrationen inte hanteras korrekt kan detta leda till att de betydande ekonomiska resurserna som investeras inte realiserar sitt fulla värde, vilket kan resultera i missade möjligheter för effektivitetsförbättringar och innovationsfördelar. Därför är en väl genomtänkt och strategiskt implementerad integration inte bara en teknisk nödvändighet utan även ett kritiskt affärsbeslut som kan ha långtgående konsekvenser för ett företags konkurrenskraft och förmåga att anpassa sig till en ständigt föränderlig marknad (Pollari & Ruddenklau, 2021).

Detta leder till forskningsfrågan:

Vilka faktorer främjar eller hämmar adoption av fintech-lösningar bland konsultbyråers anställda?

Denna fråga fokuserar på sambandet mellan fintech-lösningars användarvänlighet, dess integrering i befintliga system och den resulterande effekten på en lyckad implementation. Det öppnar upp för en kvalitativ undersökning för att se hur integrationen och adoptionen stödjer en lyckad eller misslyckad implementering av nya tekniker.

1.3 Syfte

Denna studie syftar till att utforska de drivande faktorerna bakom anställdas adoption av fintech inom konsultbolag. Genom att utföra kvalitativa intervjuer och mejlintervjuer med anställda som arbetar med fintech, avser studien att ge en djupgående förståelse för de olika motivationsfaktorerna som bidrar till adoption av fintech.

1.4 Avgränsningar

Denna studie fokuserar specifikt på konsultbolaget Grant Thornton för att djupgående undersöka effekterna av fintech på omställningen av deras tjänster och dess användbarhet. Genom att fokusera på en enda organisation möjliggörs en detaljerad och insiktsfull analys av fintech-lösningarnas integrering och adoption inom företaget.

2 Litteraturgenomgång

I detta kapitel introducerar vi begreppet *fintech*, sedan presenteras fintech i organisationer och fintechadoption. Kapitlet avslutas med introduktionen av teorin som tillämpas i vår studie.

2.1 Fintech

Begreppet fintech är en sammanslagning av financial technology och omfattar innovativa finansiella lösningar med hjälp av IT. Fintech leder till nya fördelar som att öka transparens, minska kostnader, eliminera mellanhänder, och det mest märkbara är att de tillgängliggör mer information (Shengelia et al. 2022; Zavolokina et al. 2016). Vidare nämner Zavolokina et al. (2016) att fintech oftast kan ses på två sätt. Det första sättet är att det anses vara finansiella tjänster med slag av innovativa tekniker som ökar effektivitet, minskar kostnader, förbättrar affärsprocesser, och ökar snabbhet, flexibilitet och innovation. Puschmann (2017), Shengelia et al. (2022) och Zavolokina et al. (2016) förklarar att det andra sättet att se på fintech är som företag, främst som start-up företag som möjliggör och tillhandahåller dessa tjänster. Vidare nämner Puschmann att detta kan även inkludera de som erbjuder andra finansiella tjänster som banker och försäkringsgivare. Det saknas en enhetlighet i hur forskare definerar fintech, men den övergripande förståelsen är detsamma. Schueffel (2017) jämförde 200 vetenskapliga artiklar som refererade begreppet *fintech* för att hitta en gemensam vetenskaplig definition. Han föreslog definitionen: *Fintech är en ny finansbransch som tillämpar teknik för att förbättra finansiella aktiviteter.*

Narez-Sánchez et al. (2022) beskriver hur fintechprodukter som erbjuds täcker tio olika kategorier (se tabell 2.1).

Tabell 2.1: Fintech kategorier

Kategorier	Beskrivning
<i>Betalningsmedel & överföringar</i>	Dessa tjänster fokuserar på att underlätta effektiva kassaflöden i realtid, och främjar säkra betalningar, i.e. digitala plånböcker, interbanköverföringar och smartphoneapplikationer (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Infrastruktur för finansiella tjänster</i>	Förser banker och andra organisationer med ny, eller förbättrad teknisk infrastruktur för att tillhandahålla lösningar för finansiella institutioner (Narez-Sánchez et al., 2022).

<i>Digitala krediter</i>	Virtuella utlåningslösningar direkt mellan låntagare och långivare, med hjälp av datadriven riskbedömning för att inkludera individer som traditionellt är utestängda från banktjänster (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Privatekonomi</i>	Användaren kan hantera sin ekonomi, och fatta välgrundade beslut om sparande, investeringar, skulder via digitala applikationer (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Företagsekonomi</i>	Syftar på att effektivisera hantering av finansiella resurser för små och medelstora företag genom automatisering av processer som redovisning, rapportering m.m. (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Crowdfunding</i>	Möjliggör kollektiv finansiering av projekt via onlineplattformar (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Disruptiva finansiella institutioner</i>	Dessa institutioner utnyttjar teknik för att erbjuda innovativa och effektiva finansiella tjänster som utmanar traditionella banker (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Kryptovalutor</i>	Virtuella valutor som fungerar oberoende av centrala myndigheter, decentraliserat alternativ till traditionella pengar, genom blockkedjeteknik (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>Blockkedjeteknik</i>	Driver kryptovalutor och fungerar som en säker digital reskontra som registrerar alla virtuella transaktioner och eliminerar behovet av mellanhänder (Narez-Sánchez et al., 2022).
<i>InsurTech</i>	Kombinationen av försäkring och teknik, det tillhandahåller innovativa försäkringsprodukter och tjänster (Narez-Sanchez et al., 2022)

2.1.1 Fintech i organisationer

Som tidigare nämnts är fintech ett komplext begrepp som innefattar många betydelser, men översiktligt är det teknik som förbättrar finansiella aktiviteter. Detta innebär att utöver konsumenters bredare förståelse av fintech, är även teknikens effektivisering av företags inre processer relevant. Studier om adoption av fintech inom organisationer är således relevanta likaså för konsumenter som det är för organisationer. Som Shengelia et al. (2022) påpekar, har integrering av fintech i organisationer visat sig ha betydelsefull påverkan på den digitala transformationen i företag. Författarna nämner att speciellt i bokföring, revision och finansiell rapportering har effektiviseringen och transparensen ökat. Med fintech förbättras även den operativa effektiviteten i behandlingen av större mängder data, samt mer kostnadseffektiva och säkrare informationsöverföring (Nik Abdullah & Wei Ling, 2023). Shengelia et al. (2022) ger exempel på att *big data analysis* är en av de många fintechlösningarna som möjliggör för mer detaljerade och skickligare beslutsfattande. Vidare nämner författarna även att molnbaserade lösningar och integreringen av AI i dessa tjänster har ökat kapaciteten ytterligare. Gällande kryptovaluta tar författarna upp revisionsföretaget PwC och deras fintech lösning *Halo* som effektiviserar och förenklar revisionsprocessen specifikt för kryptovaluta. Fintech förser även *management* med relevant, träffsäker samt pålitlig information som i sin tur förbättrar *kostnadsstyrningspraxis* för företag, vilket resulterar i förbättrat företagsvärde på lång sikt (Nik Abdullah & Wei Ling, 2023).

Trots fintechs potential att transformera det finansiella systemet för produktivitetsvinster, står många organisationer i Indien, ett traditionellt kontantbaserat ekonomi, inför utmaningar med att adoptera fintech (Grandhi et al., 2022). Detta tillskrivs delvis bristen på tillgänglighet till finansiella tjänster i landsbygdsområden och en långsam adoptionsakt av mobila betalningar trots ökad användning av mobiltelefoner för finansiella transaktioner. Denna situation belyser den kritiska rollen som fintech kan spela för att stödja överlevnaden av finansiella organisationer genom att förbättra tillgänglighet och effektivitet (Grandhi et al., 2022).

2.1.2 Fintechadoption

Många studier har utforskat de faktorer som påverkar fintechadoption med bland annat TAM och UTAUT modellerna. Däremot är dessa studier i majoriteten av fallen sådana som fokuserar på konsumenter och deras fintech adoption. Tun-Pin et al. (2019) fann att upplevd användarvänlighet, upplevd användbarhet, social inflytande, personlig innovativitet, säkerhetsproblem och upplevd nöje påverkade fintechadoption i Malaysia positivt. De fann även att användarens avsikt att använda fintech i banktransaktioner var starkt påverkad av systemets användargränssnitt och tydliga instruktioner. I studien fann de att män visar större avsikt för adoption än kvinnor på grund av mer tekniskt kunnande, och att yngre generationen under 45 års ålder var mer öppna för att adoptera fintech, till skillnad från den äldre generationen. I en annan studie utförd av Singh et al. (2020) fann man att upplevd

användarvänlighet var den faktor som bidrog mest till avsikten att använda fintech, följd av upplevd användarvänlighet och social inflytande. Studien av Singh et al. visade dessutom att tekniska egenskaper som säkerhet och responsivitet var en stor faktor i avsikten för användning av fintech. Sist men inte minst fann författarna att även internet-erfarenhet påverkar adoptionen av fintechtjänster. I en studie utförd i Singapore av Tan (2022), uppmärksammas att adoptionen av fintech är ojämn bland olika demografiska grupper, med lägre adoptionsgrad bland äldre, mindre utbildade och lägre inkomstgrupper.

När det gäller fintechadoption på en bredare skala, utförde Moreira-Santos et al. (2022) en undersökning av drivande faktorer för fintechimplementering i små och medelstora företag. Studien använde sig av TOE-modellen (technology, organisation, environment). Grandhi et al. (2023) lyfter fram TOE-modellens relevans för att förstå fintechadoption inom organisationer, med särskild vikt vid hur dessa tre områden (teknologi, organisation och miljö) tillsammans påverkar förtroendet för och mottagandet av ny teknik. Teknologiska aspekter inkluderar fördelar och kompatibilitet med befintliga system, medan organisatoriska aspekter fokuserar på stöd från ledningen, organisationsstorlek och kompetens (Grandhi et al., 2023). Miljöaspekter tar hänsyn till externt tryck, såsom regleringar och konkurrens (Grandhi et al., 2023). Moreira-Santos et al. (2022) bekräftade den positiva effekten av tekniska aspekter på avsikten att använda fintech (bekvämlighet, användbarhet, effektivitet, säkerhet och förtroende). De bekräftade även organisatoriska aspekter (reducering av ekologiska fotavtryck, intern kostnadsminskning). De bekräftar delvis den positiva effekten av miljöaspekter och dess betydande effekt på små och medelstora företags avsikt att införa fintech (konsumenttrender, statliga begränsningar och incitament). Den delvis bekräftade positiva effekten av miljöaspekter var att statliga begränsningar och incitament inte påverkade avsikten att införa fintech (Moreira-Santos et al., 2022). Grandhi et al. (2023) som studerade australienska finansiella institutioner undersökte vilka kritiska faktorer som påverkar beslut om att anta fintech. Studien belyste vikten av fintech-teknologier för finansiella institutioner i Australien. Studien understryker förtroendets centrala roll i adoption av ny teknik och hur uppfattade trender kan påverka institutionernas benägenhet att anta fintech. Förtroendet för teknologin, drivet av faktorer som organisationens stöd och den teknologiska kompatibiliteten, är avgörande för att främja en positiv inställning till teknologiadoption i finansiella institutioner. Trots fintechs växande betydelse i den globala finansmarknaden ligger Australiens adoptionsnivåer under genomsnittet jämfört med andra utvecklade länder (Grandhi et al., 2023). Studien poängterar att teknologiadoption kan vara utmanande, med risker som inkluderar förlust av rykte och kundomsättning (Grandhi et al., 2023).

Grandhi et al. (2022) betonade att förtroende för fintech är avgörande för beslut om teknologiadoption i indiska finansiella organisationer. De betonade vikten av att förstå hur organisatoriska faktorer möjliggör förtroende för fintech och att det är kritiskt för att påskynda adoptionen bland indiska finansiella organisationer. Studiens initiala data pekar på betydelsen av stöd från senior ledning, organisationsstorlek och kompetens i att möjliggöra förtroende för fintech. Dessa organisatoriska faktorer spelar en avgörande roll för att skapa en grund för förtroende, vilket i sin tur påverkar organisationers intention att adoptera fintech-lösningar. Författarna argumenterar att det finns ett behov av att vidare utforska hur dessa faktorer bidrar till att bygga förtroende för nya teknologier (Grandhi et al., 2022). I en annan studie i Indien av Varma (2019), undersöktes fintech adoption i små företag. Varma hittade att *upplevd direkt nytta* spelade en signifikant roll i adoptionen, och att *upplevd kostnad* inte spelade en signifikant roll i adoptionen. Vidare ser vi att Gewald et al. (2019) i sin artikel betonar vikten

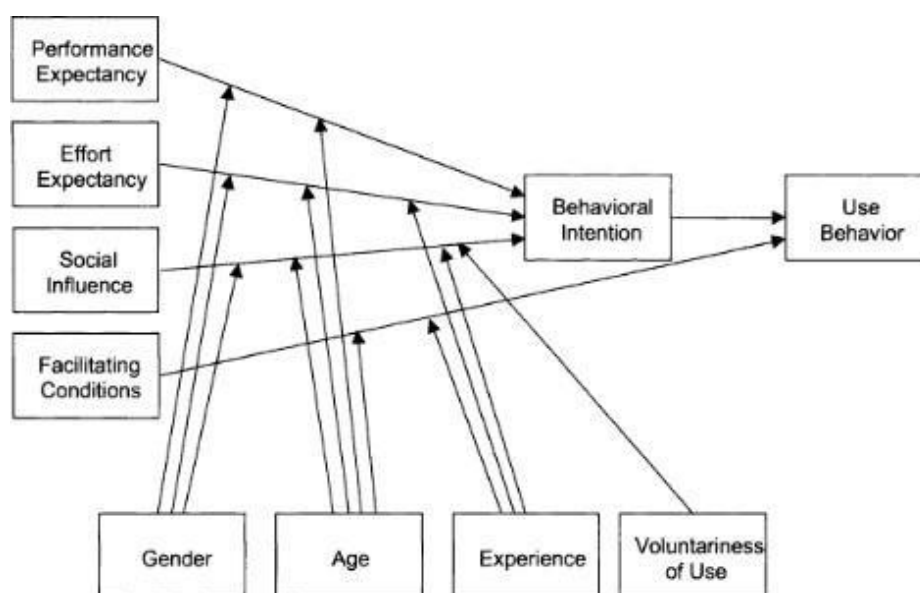
av en effektiv organisationsstruktur för att främja framgångsrik samarbete mellan stora företag och fintech. Författarna fann att *strukturell inbäddning* (graden av överlappning i interpersonella relationer) och *selektiv decentralisering* (graden av decentraliserat beslutsfattande, kan oftast ses i autonoma delar av arbete) hade störst inverkan på *kunskapsintegrationen* (processen att omvandla kunskap till innovativa idéer) (Gewald et al., 2019). Studien av Gewald et al. (2019) visade också att relationer mellan olika delar av organisationen faciliterade kunskapsutbyte och att selektiv decentralisering, där inköps- eller projektledare har beslutsfattande befogenheter, bidrar till snabbare beslut och bättre anpassning inom olika avdelningar. Detta i sin tur främjar en lyckad kunskapsintegration.

2.2 Teori

2.2.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT är en teori skapad av Venkatesh, Morris, Davis G.B och Davis F.D (2003) som syftar till att förklara vilka faktorer som påverkar användarnas intentioner att använda en IT-innovation och deras faktiska användning av den. Teorin ger chefer ett sätt att bedöma hur pass väl nya system kommer att lyckas, genom att ge dem bättre förståelse av de drivande faktorerna bakom acceptans och användning. För att konstruera den nya teorin slogs åtta inflytelserika teknologiacceptansmodeller samman. De åtta modellerna är: Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), Theory of Planned Behavior (TPB), Combined TAM and Theory of Planned Behaviour (C-TAM-TPB), The Model of Personal Computer Utilization (MPCU), Diffusion of Innovations Theory (DOI) och Social Cognitive Theory (SCT).

Genom empiriska studier med de åtta teknologiacceptansmodellerna skapade Venkatesh et al. (2003) ett holistiskt perspektiv där den nya teorin föreslår att fyra nyckelfaktorer med inflytande från fyra andra faktorer är kan förutsäga avsikt att använda ett system för beteendeavsikt (*behavioral intention*) och faktisk användning (*use behavior*). Nyckelfaktorerna är: förväntad nytta (*performance expectancy*), förväntad ansträngning (*effort expectancy*), socialt inflytande (*social influence*) och faciliterande förhållanden (*facilitating conditions*). De fyra bakgrundsfaktorerna är: kön (*gender*), ålder (*age*), erfarenhet (*experience*) och frivillighet i användning (*voluntariness of use*). De åtta modellerna förklarade 17 till 53 procent av variationerna i användareavsikt, medan UTAUT förklarade upp till 70 procent av variationerna i användareavsikt (Venkatesh et al. 2003).



Figur 2.2: UTAUT-modellen (Venkatesh et al., 2003, s. 447)

Förväntad nytta

Den första nyckelfaktorn är *förväntad nytta* som hänvisar till en individs tro på systemets förmåga att förbättra arbetsprestationer (Venkatesh et al. 2003). Denna faktor är baserad på fem konstruktioner från andra modeller: *upplevd användbarhet* (TAM/TAM2, C-TAM-TPB), *yttre motivation* (MM), *jobbpassning* (MPCU), *relativ fördel* (IDT) och *resultatförväntningar* (SCT) (Venkatesh et al., 2003). Förklaringar till de fem konstruktionerna är följande:

1. *Upplevd användbarhet*: Den grad som en individ upplever att användningen av ett visst system skulle förbättra dennes arbetsprestation.
2. *Yttre motivation*: Tron att användaren vill utföra aktiviteten för att uppnå andra mål bortom själva aktiviteten, e.g. bättre jobbprestation, mer lön, befordran.
3. *Jobbpassning*: Hur systemets förmågor förbättrar individens arbetsprestation.
4. *Relativ fördel*: Den grad som användningen av det nya systemet upplevs vara bättre än tidigare system.
5. *Resultatförväntningar*: Konsekvenserna av beteendet. Baserat på empiriska bevis har de delats upp i *prestandaförväntningar* (jobbrelaterad) och *personliga förväntningar* (individuella mål).

Förväntad ansträngning

Den andra nyckelfaktorn är *förväntad ansträngning* som hänvisar till systemets användarvänlighet (Venkatesh et al. 2003). Denna faktor är baserad på tre konstruktioner från andra modeller: *upplevd användarvänlighet* (TAM/TAM2), *komplexitet* (MPCU), och *användarvänlighet* (IDT) (Venkatesh et al. 2003). Förklaringarna till de tre konstruktionerna är följande:

1. *Upplevd användarvänlighet*: Den grad som användningen av systemet upplevs att kräva minimal ansträngning.
2. *Komplexitet*: Den grad som systemet upplevs vara relativt svår att använda och förstå.
3. *Användarvänlighet*: Den grad som användningen av en innovation upplevs vara uppmanande att använda.

Socialt inflytande

Den tredje nyckelfaktorn är *socialt inflytande* som hänvisar till individens uppfattning av att dennes nära nyckelpersoner förväntar sig att de använder det nya systemet (Venkatesh et al. 2003). Denna faktor är baserad på tre konstruktioner från andra modeller: *subjektiva normer* (TRA, TAM2, TPB/DTPB, C-TAM-TPB), *sociala faktorer* (MPCU), och *image* (IDT) (Venkatesh et al. 2003). I den kontexten där det är obligatoriskt att använda det nya systemet är den *sociala påverkan* större (Venkatesh et al. 2003). Förklaringarna till de tre konstruktionerna är följande:

1. *Subjektiva normer*: Individens uppfattning att majoriteten av personerna nära denne tycker att hen bör eller bör inte uppföra sig på det viset.
2. *Sociala faktorer*: Individens inhämtning av en grupps subjektiva kultur och interpersonella överenskommelser som görs i specifika sociala sammanhang.
3. *Image*: Den grad som användningen av innovationen upplevs förbättra individens bild eller status i dess sociala cirkel.

Faciliterande förhållanden

Den fjärde nyckelfaktorn är *faciliterande förhållanden* som hänvisar till individens tro på att det existerar en organisatorisk och teknisk infrastruktur som stöder invigningen av systemet (Venkatesh et al. 2003). Denna faktor är baserad på tre konstruktioner från andra modeller: *upplevd beteendekontroll* (TPB/DTPB, C-TAM-TPB), *faciliterande förhållanden* (MPCU), *kompatibilitet* (IDT) (Venkatesh et al. 2003). Författarna förklarar de tre konstruktionerna som följande:

1. *Upplevd beteendekontroll*: Att både externa och interna faktorer påverkar beteende, och inkluderar individens självförmåga, faciliterande tekniska och icke-tekniska förhållanden. Det kan vara att användaren känner att denne har kontroll över användandet av systemet, och att denne har den kunskap som är nödvändig för att använda systemet.
2. *Faciliterande förhållanden*: Objektiva faktorer i miljön som de inblandade håller med om lättar till handlingen de vill utföra, exempelvis vägledande instruktioner.
3. *Kompatibilitet*: Den grad som en innovation är anpassad för de existerande normer, behov och de tidigare erfarenheterna som de potentiella användarna har.

Utöver dessa nyckelfaktorer är det de resterande faktorerna *kön*, *ålder*, *erfarenhet*, och *frivillighet i användning* som påverkar nyckelfaktorerna (Venkatesh et al. 2003). Som *figur 2.2* visar, påverkar *kön* tre av nyckelfaktorerna *förväntad prestation*, *förväntad ansträngning* och *socialt inflytande*. *Erfarenhet* påverkar nyckelfaktorerna *förväntad ansträngning*, *socialt inflytande* och *faciliterande förhållanden*. *Frivillighet i användning* påverkar enbart *socialt inflytande*. *Ålder* påverkar däremot alla fyra nyckelfaktorer. Något att notera här är att *faciliterande förhållanden* enbart påverkar *användarbeteende* och inte *beteendeavsikt*.

UTAUT passar denna studien eftersom det erbjuder en omfattande ram för att studera adoptionen av fintech-lösningar bland anställda i konsultbyråer, vilket ger insikter i hur dessa faktorer bidrar till eller hämmar effektiv implementering.

2.2.2 UTAUT för kvalitativ undersökning

UTAUT, likt TAM, används i majoriteten av fallen för kvantitativa undersökningar. Kvantitativa undersökningar med teorier som UTAUT/TAM resulterar i att data simplificeras

och faktorer som, i verkligheten är komplexa, blir simplificerade (Wu, 2009). Lee et al. (2003) utförde en meta-analys på vetenskapliga artiklar och hittade att enbart tre av 101 TAM-artiklar innehöll kvalitativ data i undersökningen. I en annan meta-analys av UTAUT-relaterade artiklar av Dwivedi et al. (2011) hittade de 43 studier som använde UTAUT i empiri kapitlet, men från dessa var det 27 som var kvantitativa, medan de andra 16 artiklarna bestod av antingen kvalitativa undersökningar, eller andra statistiska metoder. Vogelsang et al. (2013) utförde ytterligare en meta-analys och hittade 32 nya artiklar som var teoridrivna, men återigen med data från kvantitativa undersökningar. Vogelsang et al. menar att kvalitativa metoder sällan används för att utforska djupare kontext i forskningsfrågorna, vilket resulterar i att författarna missar komplexa relationer mellan människan och maskin. De menar att TAM inte fångar exempelvis kontextuella faktorer, som arbetsmiljön och innovationens/mjukvarans egenskaper. Vidare menar de att de få studier där kvalitativa metoder används för att förstå acceptans, skapar resultat bortom teorins ramar, vilket är positivt för vidare forskning. Exempelvis hittade de i andra artiklar hur effekten av ledarskap och personlighet påverkar acceptans. Författarna argumenterar för att utveckla ytterligare rekommendationer för att öka acceptansen genom kvalitativa undersökningar.

För att få en djupare förståelse för de faktorer som påverkar teknikacceptans har forskare börjat använda UTAUT kvalitativt istället för kvantitativt. I en forskningsstudie av Benmessaoud et al. (2011) användes UTAUT kvalitativt på kirurger för att förstå faktorerna som påverkar förhinder eller adoption av robotassisterade kirurgi-tekniker. I en annan studie av Lubrin et al. (2006) utförde de en kvalitativ UTAUT-undersökning om meriterna kring användningen av *notes* (små trådlösa sensorer) för att övervaka hälsa. Ett ytterligare exempel på användningen av UTAUT kvalitativt, är undersökningen av Renaud och Van Biljon (2008) där de studerade teknologiacceptansfaktorerna och adoptionsfaktorerna för äldre individer gällande mobiltelefoner. Williams et al. (2021) gjorde även en kvalitativ undersökning med UTAUT där de forskade studenters uppfattning av adoption och användning av sociala medier i akademiska bibliotek.

3 Metod

Detta kapitel presenterar den metodologiska ramen för vår studie, som avser att förstå hur fintech-lösningars integrering och användarvänlighet anställas adoption. Vår forskning vilar på en kvalitativ ansats, vilket möjliggör en djupgående insikt i de anställdas erfarenheter och uppfattningar genom en semistrukturerad intervju och mejlintervjuer, med särskilt fokus på personal inom företag och organisationer, samt en fokuserad inriktning på Grant Thornton.

3.1 Val av metod

För vår undersökning har vi beslutat att nyttja en kvalitativ forskningsmetod. Enligt Jacobsen (2002) ökar en sådan metod forskarens mottaglighet för nya upptäckter. Vidare framhäver Jacobsen (2002) att när målet är att fördjupa förståelsen av ett särskilt område eller när ambitionen är att utforska befintliga teorier i takt med en hantering av färre, mer djupgående enheter, är en kvalitativ ansats att föredra. En kvantitativ uppsats, å andra sidan, lägger mer vikt på siffror och ger inte de verktyg som krävs för en utförlig analys av vårt ämne. Trots den oklarhet som råder kring om och hur organisationer tar hänsyn till de diskuterade aspekterna vid fintech-lösningars implementering, framstod den valda metoden som den mest passande. Detta för att kunna ge en detaljerad inblick och fånga en fördjupad bild av respondenternas synpunkter och upplevelser med avseende på fintech-lösningarnas adoption och integration. Genom en kvalitativ metod vill vi på att skapa en förståelse för de olika beteenden och värderingar som upplevs och skapas genom integrationen av fintech- en aspekt som Bryman och Bell (2017) menar en kvalitativ metod gör, gentemot en kvantitativ metod där målet är att skapa en generaliserad bild.

3.1.1 *Semi-strukturerade intervjuer*

Semistrukturerade intervjuer ger flexibilitet och tillåter respondenterna att uttrycka sina åsikter och erfarenheter på ett fritt sätt, vilket är avgörande för att förstå de komplexa sambanden mellan tekniska, sociala och organisatoriska faktorer i adoption av fintech-lösningar. Denna intervjuform ger även forskaren möjlighet att fördjupa sig i specifika områden som framkommer under intervjun, vilket stärker analysens djup och relevans (Oates, 2006). En semistrukturerad intervju genomfördes inom ramen för vår studie.

3.1.2 *Mejlintervjuer*

För att komplettera den semistrukturerade intervjun och öka studiens räckvidd bestämde vi oss för att även använda mejlintervjuer. Denna metod gör det möjligt att nå respondenterna

som kanske är geografiskt utspridda eller har tidsbegränsningar som gör det svårt att delta i en personlig intervju. Initiala kontakten togs med en kontaktperson på Grant Thornton och därefter kunde vi avgöra vilka individer som skulle delta via mejl. I vårt fall har det varit det mest effektiva alternativet eftersom konsulternas högsäsong är under den tid på året då vår studie genomfördes. En del av respondenterna gick också med på mejlintervjuer då de kunde ta sig tid till att svara när de hade luckor i schemat. Det skickades mejl med frågorna samt en beskrivning med all relevant information; såsom studiens syfte, våra uppgifter och etisk information. Mejlintervjuer ger respondenterna tid att överväga sina svar, vilket kan leda till mer detaljerade och genomtänkta svar, vilket är värdefullt för att förstå de komplexa aspekterna av fintech-integration (Jacobsen, 2017).

3.1.3 Utökning av datainsamlingsmetoder

Mejlintervjuerna tillät oss att bredda vårt urval eftersom det gav oss tillgång till flera respondenter och deras svar. Då urvalet bör vara strategiskt (Bryman & Bell 2017), är det viktigt att framställa flera olika perspektiv. Därav valde vi att kombinera metoderna för att uppnå en bredare svars pool.

Kombinationen av semi-strukturerade och mejlintervjuer möjliggör en omfattande datainsamling som bemöter forskningsfrågan från flera vinklar. Denna metodiska blandning är inte bara lämplig för att utforska de individuella och organisatoriska aspekterna av fintech-lösningars adoption och integration, utan också för att upptäcka mönster och relationer som kanske inte framkommer genom en enskild metod (Bryman & Bell, 2017).

Genom att använda dessa två komplementära metoder strävade vi efter att skapa en robust analytisk grund som kunde ge djupgående insikter i hur fintech-lösningar integreras och accepteras inom organisationer, och därmed bidra till en förbättrad förståelse av den dynamiska interaktionen mellan teknik och organisation i den moderna arbetsmiljön.

Vår litteraturoversikt stödjer sig i vetenskapliga artiklar och journaler inriktade på fintech; dess användbarhet, integrationsstrategier och adoption. Litteratursökningen genomfördes främst via plattformar som Google Scholar, AIS eLibrary, LUBsearch samt genom böcker som sågs vara relevanta för vår forskningsinriktning. För att garantera den högsta standarden och pålitligheten i vårt urval prioriterade vi artiklar och journaler som genomgått en peer review-process. Bryman (2016) förtydligar att peer review är en kritisk process för att avvisa bidrag som inte möter de vetenskapliga krav som ställs för publicering.

3.2 Urval av respondenter

Vi använde snöbollsurval för vår undersökning, vilket är en av de mest förekommande urvalsstrategierna för stickprov i kvalitativa undersökningar (Parker et al., 2019). Strategin grundas på kontaktnätverk, och sedan kontaktens kontaktnät (Parker et al., 2019). Totalt intervjuades sju individer med olika roller inom organisationen. Tre individer var senior audits, tre var junior audits och en var en senior audit från innovationsteamet på Grant Thornton. Alla hade olika kompetensnivåer, både inom systemen samt med tidigare teknologier. Kontakten med potentiella respondenter initierades via en kontaktperson där projektets syfte och forskningsfrågor presenterades klart och tydligt. Efter positivt förhandsbesked genomfördes uppföljande samtal för att detaljera och planera intervjuerna. Urvalet fokuserade på individer inom Grant Thorntons innovationsteam samt användare av de använda fintech-lösningarna. Denna grupp säkerställde att vi fick en djupare förståelse för både implementeringsprocessen och dess effekter på den dagliga verksamheten. Under urvalet framkom det att på grund av brist på tid var vissa respondenter inte tillgängliga för personintervjuer ansikte mot ansikte. Detta valde vi att lösa genom mejlintervjuerna. Trots att konversationsmöjligheten i en semi-strukturerad intervju ger mer utrymme för flexibla svar, är mejlintervjuerna också djupgående svar som fungerar för att komplettera tidsbristen som kunde upplevas av att behöva boka in personintervjuer hos vissa respondenter.

En framträdande respondent från innovationsteamet valdes ut för att representera processen vid utveckling av system och vilka aspekter de tittar på vid integrering av fintech-lösningar. Dennes roll i att forma fintech-systemen är avgörande för att förstå de tekniska och organisatoriska övervägandena bakom dessa lösningar. Dessutom inkluderades flera användare av systemet för att fånga upp hur fintech-lösningarna tas emot på operativ nivå och vilka faktorer som påverkar deras adoption och integrering i det dagliga arbetet.

Då vi utförde intervjuer blev urvalet begränsat inom vissa ramar, delvis utifrån tid men också för att säkerställa en så god kvalitet, samt pålitlighet, för resultatet och analysen som möjligt. Målet var att rikta intervjuerna till den grupp som kan dela med sig av djupgående information inom både fintech-systemet samt användningen och anpassningen av den på arbetsplatsen. Därav begränsade vi vårt urval till respondenter som uppfyllde ovanstående krav.

3.2.1 Intervjugenomförande

En av intervjuerna genomfördes som en semistrukturerad intervju ansikte mot ansikte med en anställd från Grant Thornton. Intervjun styrdes av en semistrukturerad intervjuguide (tabell 3.2.1), utarbetad för att täcka både specifika och öppna frågeställningar relaterade till fintech-lösningarnas användning och integration. Den semi-strukturerade naturen tillät spontana fördjupningar och anpassningar baserade på respondenternas svar, vilket berikade datamaterialet. Resterande sex intervjuer genomfördes via mejl där vi utgick från samma intervjuguide som användes i de semistrukturerade intervjuerna.

Intervjufrågorna formulerades baserat på UTAUT-modellens olika faktorer. Detta säkerställde att vi höll oss till de viktiga teman som påverkar teknikadoption, samt att vi får relevanta svar till vår forskningsfråga. Trots att intervjufrågorna är baserade på förutbestämda teman så gör den intervjuguidens semi-strukturerade natur att vi möjligtvis kan få svar bortom UTAUT modellens faktorer.

De teman som inte är från UTAUT-modellen i intervjuguiden är: *Specifika egenskaper*, och *arbetsdynamik och social interaktion*. *Specifika egenskaper* är ett tema vi önskade skulle ge oss mer insikt i vilka fintech egenskaper som är uppskattade. Det var även något som vi hoppades skulle ge oss kompletterande data till *förväntad nytta*. *Arbetsdynamik och social interaktion* önskade vi skulle ge ytterligare bättre förståelse för *förväntad nytta* på en högre nivå ur ett avdelningsperspektiv.

Tabell 3.2.1: Intervjuguide

UTAUT	Frågor
Förväntad nytta	1. Kan du berätta om några sätt som fintech-lösningarna har förbättrat din dagliga arbetsrutin?
	2. Finns det specifika situationer där du känt att fintech har bidragit till att öka din effektivitet eller minska din arbetsbelastning? Hur såg det ut?
Förväntad ansträngning	1. Vilka utmaningar har du mött när du började använda nya fintech-system?
	2. Beskriv några aspekter av dessa system som du funnit särskilt krävande eller svåra att lära sig.
Socialt inflytande	1. Hur har åsikter eller rekommendationer från dina kollegor påverkat ditt beslut att använda fintech-lösningar?
	2. Har du några exempel på hur samtal eller feedback från kollegor ändrat ditt sätt att använda dessa tekniker?
Faciliterande förhållanden	1. Vilka resurser eller stöd har varit mest hjälpsamma för dig att använda fintech-lösningar?
	2. Upplever du några brister i det organisatoriska stödet för användning av fintech? Hur skulle detta kunna förbättras?
Erfarenhet	1. Hur tror du att din tidigare erfarenhet med liknande teknologier har påverkat din förmåga att anpassa dig till fintech-system?
	2. Hur har din komfort med teknologi utvecklats med införandet av nya fintech-lösningar?
Frivillighet i användningen	1. Känner du att användningen av fintech-lösningar på din arbetsplats är mer frivillig eller obligatorisk? Hur påverkar detta dig?
	2. Hur motiveras du att använda dessa system beroende på om användningen är frivillig eller obligatorisk?
Demografiska moderatorer	1. Tror du att din ålder eller kön har påverkat hur du antar och använder fintech-lösningar? På vilket sätt?
	2. Har du observerat några skillnader i hur olika åldersgrupper eller kön antar dessa teknologier inom din organisation?

Specifika egenskaper	1. Vilka egenskaper hos fintech-lösningarna uppskattar du mest och varför?
	2. Finns det några funktioner eller egenskaper som du finner avskräckande eller problematiska?
Arbetsdynamik och social interaktion	1. Hur har introduktionen av fintech-lösningar påverkat ditt sätt att samarbeta och kommunicera med dina kollegor?
	2. Har du märkt någon förändring i teamdynamiken eller arbetsatmosfären sedan dessa teknologier introducerades?
Upplevd beteendekontroll	1. Känner du att du har kontroll över hur du använder de nya fintech-systemen, eller upplever du några begränsningar?
	2. Vilka förändringar skulle kunna ge dig större kontroll över användningen av dessa system?

3.2.2 Genomförandet av transkribering

Det är mycket lättare att analysera data efter man har transkriberat sin intervju (Oates, 2006). Vi transkriberade således omedelbart efter intervjun för att snabbt kunna påbörja analysprocessen. De resterande intervjuerna som skedde via mejlintervjuer behövde inte transkriberas.

Röstinspelning från intervjun blev inspelad på en laptop så att vi enkelt skulle kunna hantera filformatet och direkt transkribera det via en digital transkriberingstjänst. Transkribering gjordes via whisper-modellen av OpenAI. Det är ett automatisk taligenkänningsystem som är tränad på 680 000 timmars data (OpenAI, 2022). För att undvika felaktig transkribering och säkerställa integritet samt att ingen viktig data utelämnades, gjorde vi en manuell iterering över hela transkriberingen i samband med ljudfilen. Därefter blev transkriberingen redo att genomgå kvalitativ analys.

3.2.3 Genomförande av dataanalys

I genomförandet av dataanalysen valde vi att utföra tematisk analys. I den tematiska analysen använde vi primärt deduktiv kodning. Deduktiv kodning innebär att man utgår från redan definierade teman baserat på en teori, eller egna fördefinierade teman (Oates, 2006). I den deduktiva kodningen utgick vi från UTAUT modellen för att skapa teman: förväntad nytta, förväntad ansträngning, socialt inflytande, faciliterande förhållanden, erfarenhet, frivillighet i användning, ålder och kön. Vi hade induktiv kodning i bakhuvudet medan vi kodade transkriberingen eftersom det öppnar för en rikare analys, däremot hittade vi att det som var relevant till vår forskningsfråga passade in i UTAUT modellens teman. Vi kategoriserade transkriberingen enligt UTAUTs teman och itererade över transkriberingen ett flertal gånger tills vi var nöjda med de existerande koderna. Med bestämda teman och färdig färgkodning var vår data redo att analyseras. Tematiska analysen gjorde att vi kunde analysera vår data på ett mer strukturellt vis och identifiera de segment som var viktiga i vår forskningsfråga. Vi skapade en kodbok (se tabell 3.2.3) för att underlätta kodningen.

Tabell 3.2.3: Kodbok

Tema	Definition	Färgkod
Förväntad nytta	Hänvisar till en individs tro på systemets förmåga att förbättra arbetsprestationer (Venkatesh et al. 2003).	Orange
Förväntad ansträngning	Hänvisar till användarvänligheten av systemet (Venkatesh et al. 2003)	Röd
Socialt inflytande	Hänvisar till individens uppfattning av att dennes	Gul

	nära nyckelpersoner förväntar sig att de använder det nya systemet (Venkatesh et al. 2003).	
Faciliterande förhållanden	hänvisar till individens tro på att det existerar en organisatorisk och teknisk infrastruktur som stöder invigningen av systemet (Venkatesh et al. 2003).	Grön
Erfarenhet	Den tiden från första användningen av en teknologi av en individ (Venkatesh et al. 2012).	Cyan
Frivillighet i användning	Hänvisar till individens uppfattning att användningen av teknologi är frivillig (Zuiderwijk et al. 2015).	Lila
Ålder	Hänvisar till individens tro att ålder påverkar användningen av ny teknologi.	Grå
Kön	Hänvisar till individens tro att kön påverkar användningen av ny teknologi.	Blå

3.3 Validitet och reliabilitet

För att adressera studiens validitet och reliabilitet vilket är en viktig aspekt av forskningens kvalitet, genomfördes processerna för datainsamling och analys på ett transparent och systematiskt sätt (Golafshani, 2003). Att reflektera över forskarens förutfattade meningar och potentiella bias är en central del av den kvalitativa forskningsprocessen (Malterud, 2001), vilket bidrar till studiens tillförlitlighet genom att minimera subjektivitetens inverkan. Det är vanligt att kvalitativa metoder kritiserar då de kan tendera att vara för subjektiva och svåra att generalisera (Bryman & Bell, 2017). Vi har därför valt att utgå ifrån Guba och Lincoln (1994, citerad av Bryman & Bell, 2017), där vår uppgift fokuserar på att presentera ett flertal subjektiva beskrivningar av verkligheten. Detta ger oss möjlighet att förstå olika aspekter som kan påverka integrationen och adoptionen av fintech-lösningar och förstå hur denna integration bemöts och hanteras utifrån unika och nyanserade perspektiv; samt komplexiteten och de variationer som kan upplevas under en sådan systematisk förändring.

Vår studie använder sig av kvalitativa metoder för att förstå hur olika sociala, tekniska och organisatoriska faktorer påverkar adoptionen och integrationen av fintech-lösningar inom organisationer. Jacobsen (2017) skiljer mellan intern och extern validitet. Intern validitet innebär hur väl forskaren speglar verkligheten i sitt ämne. För att stärka den interna validiteten har vi valt respondenter från Grant Thornton som är involverade i utveckling och användning av dessa system. Deras insikter och erfarenheter ger oss en autentisk bild av verkligheten kring fintech-lösningars påverkan på arbetsprocesser. Extern validitet beskrivs som den grad resultaten går att generalisera (Jacobsen, 2017), det vill säga hur väl svaren från respondenterna stämmer överens med andra organisationer och/eller individer. Externa validiteten stärks genom vårt tillvägagångssätt i presentationen av resultaten, vilket möjliggör för andra forskare att bedöma tillämpligheten av resultaten i liknande kontext.

Då undersökningen endast speglar en organisation är inte validiteten särskilt stark utifrån den aspekten. Däremot har urvalet av respondenter gett oss en djupgående grund att utgå ifrån för att kunna presentera en beskrivande bild av hur integrationen av fintech-lösningar påverkar olika individer.

3.3.1 *Reliabilitet*

Vi har arbetat för att säkerställa att datainsamlingen är konsekvent och tillförlitlig genom användning av en standardiserad semistrukturerade intervjuguid. Reliabilitet syftar på huruvida saker eller händelser påverkar undersökningen (Jacobsen, 2017). Exempelvis kan uppbyggnaden av en intervju eller intervjuarens beteende påverka hur respondenten svarar på frågorna. För att förhindra denna påverkan såg vi till att ge respondenterna utrymme att tala och skriva öppet. Dessutom nyttjade vi en intervjuguide, denna guide såg till att det behålls fokus under intervjuerna samtidigt som de tillåter flexibilitet för att följa upp intressanta trådar som uppstår. Detta tillvägagångssätt minskar risken för intervjuareffekten och bidrar till att öka reliabiliteten. Den semistrukturerade intervjun ansikte mot ansikte har spelats in och transkriberats för att säkerställa att inget värdefullt data går förlorat.

3.3.2 *Etiska aspekter*

Etiken har varit central i vår forskning. Vi har strikt följt rättigheter som utgår ifrån Oates (2006) principer om informerat samtycke och respondenternas rätt till anonymitet samt sekretess. För att upprätthålla dessa krav har vi sett till att alla deltagare har fått detaljerad information om forskningens syfte, vad deltagandet innebär, och hur data kommer att användas och skyddas. Vi har behållit samtliga respondenter anonyma; då vissa ville vara det, ansåg vi att det bästa tillvägagångssättet vore att behandla alla intervjuer lika. Vi har även gett dem möjlighet att när som helst dra sig ur studien.

Respondenterna har rätt att neka intervjun samt dra sig ur forskningsprocessen när som helst, detta tillser vi genom att den initiala kontakten utgår ifrån att fråga om personen vill delta i intervjun. Därmed har ingen som tackat nej till intervjun blivit pressad eller på andra sätt försökt övertygas om att delta. Alla respondenterna är dessutom informerade om att, om de vill, kontakta oss för att dra sig ur eller stryka vissa delar av intervjun fram tills att studien är avslutad.

3.3.3 Överförbarhet

Även om vår studie är specifik för Grant Thornton och dess användning av fintech-lösningar, strävar vi efter att de insikter och mönster vi identifierar ska vara överförbara till andra organisationer som står inför liknande utmaningar. Genom att inkludera ett brett spektrum av respondentroller hoppas vi att våra resultat ska ge en mångfacetterad förståelse som är relevant för en bredare publik.

3.3.4 Relevans

För att undersökningen ska förhålla sig till relevans har vi identifierat målgruppen samt aktörerna som studien avser sig vara relevant till (Oates, 2006). Vår studie riktar sig mot företag som överväger implementering av fintech-lösningar samt företag där adoptionen problematiseras och söker lösningar i form av en analys gentemot andra. Denna forskning är högst relevant i dagens snabbt föränderliga affärsmiljö där digitalisering och fintech-innovationer fortsätter att forma nya affärsmodeller och arbetsprocesser. Resultaten från vår studie siktar på att ge konkreta bidrag till hur organisationer kan förbättra sina beslut kring implementering och integration av nya teknologier.

3.3.5 Etiskt ställningstagande

Slutligen har vår noggranna övervägande av etiska principer under hela forskningsprocessen säkerställt att alla aspekter av studien inte bara är vetenskapligt giltiga, utan även håller hög moralisk standard. Denna noggrannhet i att hantera och presentera forskningsdata säkerställer att vi upprätthåller vår akademiska och moraliska integritet.

I takt med den initiala kontakten informerade vi de respondenter som valde att delta om hur intervjun skulle gå till, samt vårt syfte med undersökningen. Vi presenterade även information gällande vårt etiska tillvägagångssätt i enlighet med Oates (2006) specifikationer. Det innebar att vi förklarade forskningens syfte, varför den genomförs samt vårt mål. Vem som utför studien, både vi som skribenter samt information om universitetet och institutionen. Frågorna som kommer att ställas och annan information om själva intervjun, bland annat hur lång tid det förväntas ta. Hur deras data kommer att lagras i form av sekretess och anonymitet samt hur informationen sedan kommer att spridas.

Alla våra respondenter presenteras anonymt i form av namn och andra liknande faktorer. Däremot frågade vi om vi fick skriva om deras roll inom företaget. För vissa var detta okej och för andra ville de vara helt anonyma, därför har vi angivit arbetsroll där vi anser det vara viktigt utifrån de respondenter som tillåtit den informationen att presenteras. Att kunna berätta vilken roll respondenterna har blir viktiga i analysen av fintech applikationer, skulle det vara

så att det finns vissa paralleller utifrån roll och integrering blir det en viktig aspekt att presentera. Detta är dock en aspekt som var frivillig och respondenterna blev informerade om att trots att vi anser det vara viktigt är det inte ett krav, och att de kan ändra sig när som helst under processen. Liksom anonymitet, är sekretess också en viktig aspekt inom etiken. Vi informerade alla respondenter om att anteckningar och annat material från intervjuer skrivs i ett online-dokument, och de som valde att delta i intervjuerna på mejl blev informerade om att deras svar sparas i ett liknande dokument. Efter att studien är avslutad kommer all information att raderas och endast det som presenteras i examensarbetet kommer att finnas tillgängligt.

Information som intervjudeltagarna inte velat att vi ska ta med har inte tagits med i dokumenten.

Genom att integrera dessa kvalitets- och etikkomponenter i vår forskningsdesign, strävar vi efter att vår slutliga analys inte bara ska vara informativ och relevant, utan även genomföras på ett sätt som är ansvarsfullt både vetenskapligt och socialt.

4 Resultat

I detta avsnitt presenteras resultatet av vår studie utifrån de teman vi upptäckte under intervjuernas gång. Dessa underrubrikerna är strukturerade med hjälp av fynden som tas upp från respondenterna. Resultaten är uppdelade i flera sektioner som var och en speglar de centrala aspekterna av fintech inom organisationer, inklusive utmaningar, sociala aspekter, resurser och stöd, samt påverkan på arbetsplatsen.

4.1 Fintech inom organisationer

Applikationer av fintech har skapat varierande respons från respondenterna i deras dagliga arbetsrutiner. Effektiviseringen av arbetsprocessen, specifikt faktureringsprocessen, har burit stor vikt för R1, R3 och R6. Alla tre upplever att systemintegrationen har bidragit till en förenklad arbetsrutiner som lett till ökad produktivitet och möjlighet att fokusera på strategiska uppgifter gentemot det administrativa.

R7 menar dessutom att det finns två funktioner som effektiviserat det dagliga arbetet ytterligare, AUDIT-manualen, en digital manual som ger möjlighet till direkta sökningar när respondenten stöter på ovanliga problem. Dessutom beskriver han effektiviseringen genom ett system som heter Power-BI

“... från att det tidigare har varit mycket detaljtestning, mycket stickprov och liknande att man testat många transaktioner så har vi gått över till att bli mer analytiska med hjälp av Power BI.” (R7).

Trots detta menar övriga respondenter att effektiviseringen som lovats inte är lika tydlig, istället har integrationen skapat utmaningar som i vissa fall överväger det positiva. R5 beskriver hur integrationen skapat tekniska problem och förseningar i arbetsprocesserna och att detta resulterat i frustration och oro bland kollegor. R4 upplever att dessa faktorer dessutom gjort processer mer komplicerade än tidigare och att det snarare försenat arbetsprocesserna än att effektivisera dem. R2 menar dessutom att de stött på ytterligare problem i olika aspekter av integrationen av systemet.

“... utan att en del av våra äldre kollegor var lite tveksamma till att byta gamla vanor mot nya. Plus att vi inte riktigt fick den riktade utbildningen vi behövde från början, vilket gjorde hela övergången lite bölig.”(R2).

Månads- samt kvartalsavslut är ännu en aspekt som respondenterna menar har förenklats i takt med integrationen av fintech; tack vare automatiseringen som systemet erbjuder går rapportering och andra sammanställningar av information betydligt fortare.

R4 samt R5 upplever dock att trots dessa faktorer, finns det en tendens att det komplexa systemet leder till mer arbetsbelastning på grund av tekniska hinder.

“... Dock har den ökade komplexiteten i systemen ibland ökat min arbetsbelastning, särskilt när det gäller att hantera tekniska problem och fel.” (R5).

R4 utvecklar detta vidare genom att berätta att begränsningarna blev tydligare än förväntat, och att effektiviseringen inte var lika självklar.

“... Men dessa situationer är färre än väntat och ofta begränsade till mycket specifika användningsområden där systemen fungerar optimalt.” (R4).

Effektiviteten och tidsbesparingar har varit de mest uppskattade aspekterna av fintech-integrationen. Dessa möjligheter har i sin tur lett till att deltagarna upplever att de kan lägga mer tid på strategiska uppgifter istället för administrativa.

“... Att kunna automatisera rutinmässiga och tidskrävande uppgifter har gjort mitt arbete mer strategiskt och fokuserat.” (R3).

R7 menar utöver detta, att systemet givit mer tid åt kunders behov snarare än att behöva lägga utökad tid på uppgifter som kan upplevas mer monotont.

“Så jag skulle säga att den förbättringen som görs är att vi kan lägga mer tid på att analysera och på att besvara frågor som faktiskt är viktiga för kunden. Och det gör att vi behöver inte lägga lika mycket tid på att genomföra en revision. För mycket av den här manuella tiden där vi sitter och bara prickar av saker på ett papper, det försvinner gratis och det utvecklas varje år egentligen.” (R7).

Dock menar R4 på att trots detta, har praktiken inte reflekterat över de potentiella fördelarna som kan ske genom fintech. Istället har utmaningarna och problemen speglat verkligheten av systemets användning.

“Trots de många problemen har jag uppskattat möjligheten till automatisering och effektivitet som fintech-lösningarna lovar. Tyvärr har dessa fördelar inte riktigt realiserats på grund av de många tekniska problemen.” (R4).

Trots att majoriteten känt en viss kontroll över systemet menar respondenterna att företagspolicyer och begränsningar skapar vissa marginaler i användningen av systemet. R1 menar exempelvis att de hade önskat mer flexibilitet utifrån dessa faktorer. R4 upplever istället att de saknar en fullständig känsla av kontroll, till skillnad från de resterande som upplever en mer positiv användning av systemet, har den ständiga risken för tekniska problem skapat en känsla av sårbarhet och oro vilket i sin tur leder till en avsaknad av kontroll. För att skapa en ökad känsla av kontroll menar deltagarna att större anpassningsbarhet upplevs viktigt. R1, R2, R3, R5 och R7 lägger också vikt på fler användarinställningar. Ytterligare menar R5, R6 samt R7 att flexibilitet är en viktig aspekt för dem. Dessutom framkommer det att förbättrad kommunikation är viktigt, samt ökat tekniskt stöd för R4.

“... Det skulle också vara till hjälp med mer transparent kommunikation kring företagets riktlinjer och förväntningar när det gäller användningen av tekniken.” (R5).

“Mer transparent kommunikation om systemens status och en bättre teknisk support skulle definitivt ge mig större känsla av kontroll över användningen av fintech-systemen.” (R4).

R7 menar dock att flexibiliteten eventuellt inte hade blivit en fördelaktig aspekt för företagen, som verkar vilja standardisera systemet mer, och därmed tror inte att detta kommer bli en verklighet.

4.2 Utmaningar

Den initiala integrationen av fintech ledde till två huvudsakliga utmaningar; adoptionen av systemintegrationen bland äldre kollegor, samt en avsaknad av utbildning som kunde förenkla de tekniska problem som förekom både i form av en inlärningskurva samt den tekniska integrationen.

“... en del av våra äldre kollegor var lite tveksamma till att byta gamla vanor mot nya. Plus att vi inte riktigt fick den riktade utbildningen vi behövde från början, vilket gjorde hela övergången lite bökgig.” (R2).

R7 menar dock att det inte handlar lika mycket om ålder som om tiden på arbetsplatsen.

“...men den stora svårigheten blir väl kanske, folk som har jobbat några år längre, så som i fem plus år, så har man kanske lite svårt att ta sig an de nya systemen för att de upplever att det kommer nya saker hela tiden. Och att de är så vana, att vi har alltid gjort på det här sättet. Och kan inte lika benägna, så ibland kan man få lite motstånd om man kommer med ett förslag...” (R7).

R7 utvecklar sitt fokus på generationsfrågan. De menar att en avskräckande aspekt kommer i takt med att kommande generationer riskerar bli bländade av automatiseringen,

“Jag tror att det finns en risk för att den generationen som kommer efter mig som kanske börjar inom de närmaste fem åren som kommer in i branschen där allting har blivit mer och mer automatiserat att man kanske blir lite blind för vad det är vi egentligen gör. Man inte förstår sig på grund alltså grunderna i arbetet i bokförande eller revolution att vi gör någonting för att systemet säger att vi ska göra det.” (R7).

Detta utvecklas vidare i och med risken för att människan går på ‘autopilot’, något som kan bli ett problem då man måste ändå hålla sig till lagar och regleringar. Risken blir att man slutar säkerställa småsaker. Samtidigt kan människan alltid göra misstag menar R7, men en full tillit till det automatiska beskrivs som en risk då följd effekter kan bli beslut på felaktig information.

Vidare, menar flera av respondenterna att de upplevde en brant inlärningskurva, samt en avsaknad av adekvat IT-stöd.

“Adoptionen har varit problematisk, med omfattande tekniska problem och en brist på adekvat support från IT-avdelningen.” (R4).

Majoriteten av respondenterna beskriver dessutom hur den aspekt som framstod som mest krävande var konfigurationen av säkerhetsinställningarna med deras befintliga system, något som tog mer tid än förväntat. R5 beskriver vidare att komplexiteten ledde till vissa bakslag,

“ Det har varit svårt att säkerställa en smidig övergång utan att stöta på tekniska problem eller förlora data.” (R5).

R4 upplever dock att det mest krävande var att förstå och navigera de komplexa gränssnitten och att en bristfällig dokumentation försvårade inlärningsprocessen.

Samtliga menar dessutom att komplexiteten av systemet upplevts som avskräckande alternativt, helt enkelt inte lika effektiva som de bör vara.

“ Ibland kan överdriven komplexitet göra det svårt att använda systemen effektivt och öka risken för fel och missförstånd.” (R5).

“Sen skulle jag säga, ibland, vissa av de program som implementeras är bara ineffektiva. Vi har då, i och med att vi läser in det via Power BI, så kan det ibland vara ganska långa körtider...” (R7).

Denna aspekt utvecklas vidare av R4, där användarvänligheten och tillförlitligheten har upplevts som en förekommande utmaning, på grund av regelbundna systemkrascher och buggar. R3 menar dessutom att i den ansträngning som krävts för att systemet ska fungera sömlöst, har konsekvenserna varit ett krav på ytterligare tekniskt stöd.

“ Jag tror det är väldigt viktigt att man förstår sig på grunderna och hur saker och ting hänger ihop innan man använder sig av det.” (R7).

4.3 Sociala aspekter

Gällande den sociala adoptionen av fintech menar samtliga respondenter att deras kollegors åsikter har spelat stor roll för deras egen adoption av fintech, både på positiva samt negativa plan. R4 har påverkats främst av de negativa reaktionerna till integrationen som lett till en ökad skepticism och minskad adoption.

Å andra sidan har resterande respondenter uttryckt ett fokus på de positiva omgivande åsikterna, vilket har i sin tur ökat deras egna motivation till att adoptera systemet, även om de var skeptiska från början.

“Rekommendationer från kollegor, särskilt de som tidigare varit skeptiska men såg värden i de nya verktygen, spelade en stor roll i min adoption av tekniken.” (R3).

Vidare beskriver de hur det har lett till att de själva varit mer benägna till att nyttja systemet.

“... Det har varit uppmuntrande att höra om deras framgångar och hur systemen har förbättrat deras arbetsflöden.” (R5).

“... men det har ju definitivt påverkat positivt. Som vi nämnde innan så har vi en chef på Malmö kontoret som är väldigt framåt.” (R7).

Respondenterna beskriver specifika exempel där en kollega lyckats påverka dem, positivt eller negativt, gällande systemets integration. Bland annat beskriver R1 hur en direkt kollegas upplevelse påverkat dem själva positivt.

“... men efter att jag observerade en kollega hantera månadsavslut med hjälp av ett nytt system som vi hade då, insåg jag värdet och började utforska ytterligare funktioner som kunde automatisera mina egna uppgifter.” (R1).

Å andra sidan menar R4 att en kollegas negativa upplevelse endast stärkt deras skepticism till fintech adoptionen.

“Specifikt feedback om buggar och återkommande systemkrascher har gjort att jag har varit mer försiktig och tveksam till att förlita mig helt på dessa tekniker för kritiska uppgifter.” (R4).

När det gäller ålder menar samtliga respondenter att det har visat en tydlig skillnad mellan äldre- och yngres adoptioner av fintech-systemet. Trots att de själva menar att de inte påverkat deras egna förmåga, menar samtliga att yngre tenderar att anamma nya teknologier snabbare och därmed också lyckas nyttja fintech i sin fulla potential än äldre som, på grund av deras upplevda motvillighet gentemot nya teknologier, tenderar att adoptera samma system långsammare. Bland annat beskriver R7 hur de ser en större skillnad hos de kollegor som är ca 50 plus i jämförelse med sig själv som är under 30,

“... Jag tror att deras tekniska förståelse, alltså grundförståelse är inte alltid men oftast sämre än vad de i min ålder är, eller de som är ännu yngre. Och det kan man ju se bara i hur man kommunicerar i ett mejl, eller via Teams, eller på telefon.” (R7).

De beskriver också en mindre upplevd skillnad mellan kön, trots att den inte är så tydligt förekommande. R7 menar att män kan tendera att vara lite mer överpresterande än kvinnor, men att skillnader mellan könen är generellt minimala och det istället handlar om andra faktorer, såsom ålder och tidigare teknologiska förmågor.

4.4 Resurser och Stöd

Majoriteten av respondenterna beskriver IT-supportens roll som avgörande för att förenkla integrationsprocessen. Dessutom har det funnits tillgång till online-seminarier eller liknande digitala utbildningsmöjligheter som har uppskattats. Tillgången till främst dessa två resurser har därmed varit nyckeln till framgångsrik användning av systemet, menar flera respondenter. Å andra sidan menar R4 att dessa verktyg inte räckt till;

“Tyvärr har de resurser som erbjudits varit otillräckliga för att övervinna de många hinder som vi stött på. De online-seminarier som genomförts har haft tekniska problem och bristfälligt innehåll, vilket inte har bidragit positivt till användningen.” (R4).

Brister i det organisatoriska stödet generellt är också en aspekt som samtliga respondenter upplevt. Det saknas utbildning samt handledning och flera av deltagarna efterfrågar dessutom rollbaserad utbildning med fokus på användarna i fråga.

Dessutom framkommer det under intervjuerna att de som haft tidigare erfarenheter av liknande teknologier upplevt en enklare övergång och snabbare inläring av systemet. Där det saknats tidigare erfarenheter, främst hos R4, har processen upplevts betydligt mer komplicerad och oklar.

“Mina tidigare erfarenheter med teknologiska verktyg har inte riktigt förberett mig för de specifika utmaningarna som fintech-systemen presenterat. Detta har lett till en ökad frustration eftersom förväntningarna inte har matchat verkligheten.” (R4).

Utmaningarna som R4 upplevt har dessutom skapat en känsla av försämrad komfort med nya teknologier. Däremot beskriver resterande respondenter en ökning av samma känsla och en större bekvämlighet för teknologi inom finansområdet.

Å andra sidan beskriver R7 ett flertal resurser som bidragit till en mer effektiv implementering. De beskriver bland annat deras AUDIT-Innovation team som fokuserar på utvecklingen av systemet för att arbetet ska kunna gå smidigare. Det finns alltid någon i deras omgivning som gjort något tidigare, och R7 beskriver en adekvat tillgång till IT-Service.

Dessutom har R7s arbetsplats utsatt tid på varje månadsmöte där deras metodansvarige presenterar olika händelser i systemet, såsom systemuppdateringar, kommande förändringar eller liknande. Här får man också möjlighet att ställa frågor samt diskutera eventuella problem.

4.5 Arbetsplatsen

På samtliga respondenternas arbetsplatser är användningen av fintech-systemet frivilligt, däremot menar R4 och R7 att den sociala stämningen ger ett annorlunda intryck.

“... men det sociala trycket och de implicita förväntningarna från ledningen har gjort att det känns mer som en obligatorisk del av arbetet. Detta har skapat en känsla av tvång snarare än en genuin vilja att använda systemen.” (R4).

“Jag skulle säga att den är ju, den är inte obligatorisk, men den är inte riktigt frivillig heller. Alltså det är liksom underförstått att vi ska göra detta.” (R7).

Vidare menar R4 att detta lett till en minskad motivation att nyttja systemet och att användningen främst varit ett sätt att känna sig delaktig och inte falla bakom andra kollegor.

Trots detta är den övervägande konsensusen att frivilliga användarmöjligheter är positiva, resterande respondenter menar att detta lett till en ökad motivation att nyttja systemet samt att det gett utrymme och tid att lära sig, och förstå, systemet bättre än om integrationen varit obligatorisk.

Majoriteten av deltagarna menar dessutom att integrationen av fintech har förbättrat

samarbetet och kommunikationen bland kollegor, förutom R4 som beskriver svårigheterna som förekommer som konsekvens av fragmentering.

“... där olika team använder olika system som inte alltid är kompatibla. Det har ibland försvårat samarbete och kommunikation.” (R4).

Generellt, dock, upplevs fintech-implementeringen vara positiv, eller ha möjlighet till att bli det med viss utveckling inom eventuella problemområden. Möjligheterna till nya lösningar som kan ses som mer effektiva har sina för- och nackdelar men är övergripande uppskattade.

“... ibland så kan man väl känna att det kan vara jobbigt, att det kommer nya lösningar hela tiden, och nya sätt att arbeta på. Men överlag så skulle jag säga att det påverkar positivt, att jag upplever, ärligt, att mitt arbete har blivit mer hållbart.” (R7).

“... nu när vi har systemstöd för hur vi ska genomföra en revision och hur vi ska granska det vi kollar på så blir det att vi talar samma språk.” (R7).

I takt med informationsdelning i realtid, har kommunikationen blivit både snabbare och mer transparent. Faktorer som i sin tur förbättrar beslutsprocesserna. I takt med en förbättrad kommunikation och samarbetsvilja har dessutom arbetsklimatet påverkats positivt för samtliga respondenter utöver R4, som menar att det har snarare blivit en ökad känsla av stress och frustration kring hanteringen av tekniska problem som i sin tur lett till en negativ påverkan på arbetsklimatet.

5 Diskussion

Implementeringen av fintech-lösningar upplevs olika beroende på en rad olika faktorer. Chen et al. (2023) beskriver att faktorer såsom prestandaförväntningar, ansträngningsförväntningar, socialt inflytande och upplevd teknisk säkerhet har ett tydligt inflytande i adoption. Intervjudeltagarna uttryckte två polariserande positioner inför fintech och dess integration, således också hur de som individer accepterar systemförändringar. Applikationen av UTAUT (Venkatesh et al., 2003) i respondenternas svar skapar dessutom en tydlig bild av svaret på studiens huvudfråga.

Genom att utgå ifrån UTAUTs fyra nyckelfaktorer och övriga faktorer (Venkatesh et al., 2003), i takt med intervjuerna framkommer en bild av respondenternas åsikter och tankar kring fintech. Svaren visar samtidigt paralleller mellan empiriska aspekter, tidigare litteratur och teorin.

5.1 Förväntad Nytt

Individerna har varierande responser gällande hur mycket de tror på systemets integration. Varma (2019) menar att upplevd direkt nytta spelar en signifikant roll i adoptionen och detta exemplifieras i intervjuerna. Trots att majoriteten upplever stark tro till ett välfungerande system finns det fortsatt vissa aspekter som återupptas i hur utvecklingen kan röra sig framåt.

Saknaden av fullständigt tillit visar på en mindre lyckad implementering (Venkatesh et al., 2003) och leder till viss negativitet. Då den förväntade nyttan är osäker, leder det till att vissa av de fem konstruktionerna (upplevd användbarhet, yttre motivation, jobbpasning, relativ fördel, resultatförväntningar) inte möts och därav saknas en fullständig bild av systemets fördelar för företaget i helhet. Användbarheten är exempelvis en aspekt som kritiserats till viss del av samtliga respondenter, bland annat genom återkommande tekniska problem och att det finns utrymme för ökad utbildning. Å andra sidan menar flera respondenter att systemets implementering har förenklats en rad arbetsuppgifter som i sin tur leder till en effektiviserad prestation vilket är i linje med vad Zavolokina (2016) lyfter i sin studie. Detta visar också på en generell bild av förbättrad jobbpasning.

Generellt upplever respondenterna att systemen fungerar bättre än tidigare arbetsmetoder. Följaktligen skapas en uppskattad relativ fördel. Detta överensstämmer även med Nik Abdullah och Wei Ling (2023), där de menar att den operativa effektiviteten förbättras med systemet. Dock är detta inte något som upplevs av samtliga i praktiken. Eftersom det finns en viss problem i systemet gällande den tekniska säkerheten finns det risk att man föredrar tidigare system, som kan upplevas som mer pålitliga. Resultaten som uppkom i studien speglar även vad Tan (2022) tog upp om åldersperspektiv då motivationen att nyttja nya teknologier anses vara större hos yngre individer. Beroende på organisationens åldersnivå finns det därmed en risk att integrationen av ett nytt system, som upplevs komplext och otydligt, kommer att ha motgångar och i sin tur kommer den relativa fördelen inte att vara lika tydlig. Denna aspekt beror både på hur tekniken fungerar, samt till den nivå som individer vill, eller kan, lära sig att nyttja ett nytt system.

Liksom den relativa fördelen, beror resultatförväntningar på en kombination av sociala och tekniska aspekter. Fungerar systemet i symbios med individens förmågor och arbetsuppgifter, upplevs också resultatförväntningarna vara mer positiva. Däremot, om individen saknar en komplett förståelse av samtliga verktyg för systemet och dess användning, riskerar dess resultatförväntningar också förminska, det är även något som Shengelia et al. (2022) indikerar i sin studie.

Sammanfattningsvis visar studien på en generellt positiv förväntad nytta, vilket är en faktor som påverkar adoption positivt enligt Tun-Pin et al. (2019). Däremot är det återkommande att ålder visade sig spela roll i denna aspekt som studien Tan (2022) utförde i Singapore. I takt med en integration av fintech måste företag därmed tillse att det finns tillgång till kompletta resurser som kan stödja alla dessa faktorer. Aspekter såsom tekniska problem är något som bör förväntas i takt med implementationen av ett nytt system men saknas det tillgång till tydliga och effektiva lösningar när de uppstår sänks både prestanda förväntningar samt upplevd teknisk säkerhet som i sin tur bidrar till en förminskad förväntad nytta.

5.2 Förväntad ansträngning

I analysen av systemets användarvänlighet finns det, liksom med förväntad nytta, två tydliga positioner. Samtidigt som flera respondenter menar att systemet fungerar väl, finns det ett erkännande av en delvis avsaknad av fullständig användarvänlighet, något som Singh et al. (2020) menar är den faktor som bidrar mest till adoptionen av fintech. Bland annat är saknaden av användarinställningar och en svår inlärningskurva aspekter som kan relateras till denna faktor. Systemet kräver viss ansträngning speciellt i den initiala implementationen. Detta leder till polariserade åsikter beroende på hur väl, samt snabbt, man förstår systemet och ger utrymme för att ifrågasätta tekniska egenskaper som är viktiga i huruvida adoptionen är (Singh et al. 2020). Fintech är ett system som majoriteten av respondenter upplevt som

komplex och kräver viss ansträngning, vilket sänker den upplevda användarvänligheten (Venkatesh et al. 2003). Uppfattningen beskrivs i olika grader beroende på tidiga erfarenheter av liknande teknologier; och speglingen av en bekvämlighet med teknologi, i nyttjandet av ett nytt system, blir tydligt utifrån intervjuerna. Trots detta uppmanas majoriteten av de som tillfågats att använda systemet. Den frivilliga aspekten blir dessutom inte lika självklar när systemet uppmuntras av individer i maktpositioner eller närstående kollegor. I takt med olika responser till användarvänligheten, riskerar faktorerna leda till en ökad upplevd stress och i sin tur blir systemet mer ansträngande för vissa. I sådana fall kan en obligatorisk implementering ha vissa fördelar, då företaget har ett större ansvar att tillse att systemets inlärningskurva möts på ett flexibelt och tydligt sätt. Å andra sidan, då flera menar att frivilligheten haft positiva konsekvenser i deras individuella utforskning av systemet, riskerar en obligatorisk implementering att försvåra för självgående individer. Därmed är det viktigt för organisationer att ta ett större ansvar för de verktyg samt resurser som finns tillgängliga oavsett om implementationen av fintech är obligatorisk eller frivillig. En avsaknad av adekvata resurser riskerar att skapa större ansträngning för individer som arbetar med systemet vilket bekräftas bland annat av Grandhi et al. (2023), i TOE modellen. Den ansträngningen leder, i sin tur, till en mindre effektiv implementation.

I takt med nyttjandet av nya system och teknologier måste företag bidra med tillräckliga resurser för att övergången ska vara så minimalt ansträngande som möjligt. Trots att egen upplevd användarvänlighet spelar stor roll, gällande hur självsäker individen redan är i systemet, kan denna aspekt förbättras i samtliga deltagares fall i form av ett ökat stöd (Grandhi et al., 2022). Oavsett nivån som den anställda ligger på, samt förutfattade åsikter, är det alltså viktigt att företag erbjuder utbildning, IT-stöd och andra aspekter som förbättrar den förväntade ansträngningen och således skapar grunden till en effektiv implementering av fintech genom en ökad adoption och tillit till företaget.

5.3 Socialt Inflytande

Det sociala inflytandet har en övergripande inflytande på en effektiv implementering av fintech och som självständig kategori har respondenternas svar visat på att denna aspekt är viktig. Socialt inflytande speglar subjektiva normer, sociala faktorer samt en övergripande bild av förbättring i individens vardag (Venkatesh et al. 2003). Subjektiva normer återspeglas till stor del i de åsikter som skapas för individen utifrån deras kollegor, både direkta och de i maktpositioner (Venkatesh et al. 2003). Positiva upplevelser från andra leder till en ökad motivation att utforska systemets fördelar. Negativa upplevelser skapar dock ökad misstro. Det vill säga, socialt inflytande och hur dessa återspeglas genom användarens subjektiva normer blir viktiga för adoptionen av systemet, då man ofta gärna litar på folk i sin omgivning (Tun-Pin et al., 2019). Trots att en obligatorisk implementering innebär en större social påverkan, är den frivilliga implementeringen en aspekt som visar detta tydligare i praktiken.

Då man kan se vilka som väljer att nyttja det nya systemet när det är frivilligt, kan man också tydligt se hur positiva upplevelser leder till en bredare, mer accepterad och effektiv implementering, en aspekt som inte diskuteras i tidigare forskning men som visats bära vikt i denna studie.

I takt med detta, trots en generell positiv inställning till implementeringens påverkan på socialt inflytande, hänger detta tätt ihop med resterande faktorer. Den påverkan som implementeringen haft på samarbetet och kommunikationen mellan kollegor speglar främst

hur användarvänligheten och subjektiva normer samt organisatoriskt stöd är viktigt för att främja detta (Grandhi et al., 2022). För respondenterna som upplevt implementeringen som smidigare, har också mött en positiv omgivning. Alternativt så är det det positiva som övervägt eventuella negativa responser från andra kollegor. Å andra sidan, desto fler problem i användarvänligheten, desto mer har de negativa uppfattningarna spelat roll och detta har också speglat sig i arbetsmiljön; där det upplevts en större del frustration och stress som i sin tur lett till försämrat samarbete och kommunikation. Det vill säga, trots systemets kapacitet att bland annat skapa direktöverföringar av data, som flera menar har förenklat kommunikation och samarbete, visar sig den förväntade nyttan samt ansträngningen bära stor vikt i denna faktor också (Venkatesh et al., 2003). När systemet skapar upplevda problem i arbetsrutiner skapar det, som konsekvens, negativa sociala faktorer som riskerar avskräcka individer som inte redan valt att nyttja systemet. Där implementeringen är obligatorisk blir detta mer avgörande (Venkatesh et al., 2003), och exemplifierar därmed risken med att skapa vissa trender på arbetsplatsen där fintech-lösningar upplevs försvårande istället för effektiviserande (Grandhi et al., 2023). En mer utbredd användning blir också viktig för att skapa samarbete inom organisationen, där fler jobbar med samma verktyg.

Yttre motivation drivs ofta av externa belöningar som bättre lön, befordran och förbättrad status (Venkatesh et al. 2003). Många anställda upplever att deras motivation påverkas av deras kollegor och ledare inom organisationen, särskilt när dessa framhäver fördelarna med nya system som fintech. Denna form av motivation kan dock minska för de som inte är lika mottagliga för implementeringen, på grund av en känsla av utanförskap eller prestationsångest om de inte delar samma positiva erfarenheter som sina kollegor. Trots detta, kan den ökade effektivisering som fintech-systemet medför leda till en förstärkt yttre motivation. Automatisering av rutinmässiga uppgifter möjliggör att anställda kan fokusera mer på de delar sitt arbete som de finner mer givande, vilket ytterligare kan förstärka motivationen att prestera och avancera inom sin karriär.

Slutligen finns det tecken på att systemets användning påverkas av individens upplevda sociala status, eller image hos kollegor (Venkatesh et al., 2003). Respondenten som hade en främst negativ upplevelse med fintech-implementeringen menade att det fanns en viss känsla av press eller förväntningar från andra. Den frivilliga aspekten spelar därmed också en stor roll här, då det riskerar skapa en kultur byggd på delade statusnivåer mellan de som väljer att nyttja systemet och de som inte gör det. Detta riskerar skapa en hierarkisk miljö på arbetsplatsen, då fintechs löften om effektivisering uppskattas av samtliga respondenter men upplevs bara av vissa. Det visar en skillnad mellan de som kan och är öppna för användningen gentemot de som upplever negativa känslor, problem eller är helt avstängda till det. Återigen visar detta på ett ansvar ifrån organisationen att tillse att det finns tillräckliga resurser och stöd för samtliga på arbetsplatsen (Grandhi et al., 2023). Dessutom kan en obligatorisk implementering motverka denna faktor eftersom, med rätt initial implementationsprocess, blir arbetsmiljön mer likriktad än när olika individer nyttjar olika system.

5.4 Faciliterande Förhållanden

Faciliterade förhållanden beskriver beteendeeupplevd kontroll samt kompatibilitet (Venkatesh et al., 2003). Här är svaren från respondenterna blandade och detta visar också på hur olika arbetsplatser strukturerar fintech-implementationen på olika sätt vilket kan kopplas till den komplexitet inom anpassning av organisationer som beskrivs i problematiseringen. Faciliterade förhållanden relaterar till den upplevda tekniska säkerheten, eftersom företags roll i att bygga en känsla av tillit genom implementeringar i sin tur påverkar hur anställda kan jobba med systemet utifrån dess upplevda beteendevis kontroll (Venkatesh et al., 2003). Variationerna i känslan av kontroll är bland annat ett exempel på detta. Där vissa individer menar att de har relativ eller full kontroll över systemet samtidigt som vissa känner en avskräckande saknad av detta. Upplevd beteendevis kontroll beskrivs både internt liksom externt (Venkatesh et al., 2003), där det interna visar sig verkar påverkas av det externa i intervjuerna. Respondenterna menar till stor del att det saknas rollbaserad träning, adekvat IT stöd och andra faktorer som påverkar deras upplevda kontroll. Kontroll blir viktigt i byggandet av förtroende för systemet, en aspekt som betonas av Grandhi et al. (2022). Grandhi et al. (2022) understryker dessutom rollen det organisatoriska stödet bär i detta; en upplevd känsla av stöd från organisationen i form av ledning, storlek samt kompetens skapar förtroende för yttre aspekter som i sin tur kan stödja individens nyttjande och förståelse av fintech-lösningar. Abdullah et al. (2023) menar att fintech förser organisationens ledarstab med pålitlig information som i sin tur förbättrar företagsvärdet långsiktigt. Därmed blir det viktigt för företag att tillförse resurser till sina anställda för dess egna vinst i kostnadsstyrningspraxisen. Utöver detta menar de att själva systemet kan innehålla vissa tekniska aspekter som skapar känslor av stress och förlorad kontroll. Känslan av kontroll kan också kopplas till frihet, i form av flexibilitet och fler användarinställningar där respondenterna menar att det kan optimera sin användning och skapa ett utökat förtroende genom egen utforskning av systemet. Dock uppskattas det att för att förbättra dessa faktorer måste företaget 'släppa på tyglarna' och förlorar en standardiseringsaspekt som förmodas att vilja behållas. Gewald et al. (2019), menar att relationer mellan delar av organisationen medför vissa känslor av frihet men att en selektiv decentralisering måste fortfarande innebära beslutsfattning av exempelvis en projektledare för att behålla en hierarki. Det vill säga, en uppdelning av ansvar som sträcker sig utanför företagets centrala ledning kan innebära en lyckad kunskapsintegration (Gewald et al., 2019) och motverka verkligheten som beskrivs av respondenterna.

Utöver dessa faktorer finns det en efterfrågan på bättre utbildning hos flera. Där fintechimplementeringen har upplevts som mest lyckad har dessa krav bemötts effektivt av företagets ledning och tillgången till fortsatt utbildning i form av kunniga arbetsledare. Även olika team som fokuserar på olika aspekter och en generell öppenhet av företaget gällande fortsatta frågor eller utmaningar. Detta visar på kravet på ett utökat organisatoriskt stöd i form av just utbildning och andra liknande möjligheter, det vill säga de objektiva faktorerna som bygger på faciliterade förhållanden (Venkatesh et al., 2003). Genom att effektivt kunna skapa ett stöd som inte bara sker inledningsvis, utan är konstant, kan företag enklare skapa en lyckad implementering. Dessutom, att vara förberedd för eventuella utmaningar blir viktigt då, som respondenterna uppskattar, uppstår frågor och problem under en teknisk övergång såsom fintechimplementering. Utöver detta, där implementeringen fungerat bra, har det skett fortsatta uppdateringar och utvecklingar i systemet. Därmed måste företag tillse att ha tillräckliga resurser för att fortsatt kunna stödja och utbilda sina arbetslag under en konstant period och inte bara initialt (Grandi et al., 2022).

Kompatibiliteten i fintechs implementering visar sig vara en initial svårighet överlag, då det är ett helt nytt arbetssätt och system för många. Då kompatibilitet innebär en anpassning av existerande normer, behov och erfarenheter (Venkatesh et al. 2003), blir det viktigt att fokusera på hur företagen hanterar detta. Där integrationen varit polariserande gentemot existerande faktorer har effektiviteten inte upplevts. Å andra sidan, där det verkat parallellt med dessa faktorer, alternativt där man gett tillräckligt stöd vid behov, har effektiviseringen också uppskattats mer. För att därmed skapa en effektiv implementering av fintech måste resurser förberedas och finnas tillgängliga, liksom med utbildning och stöd.

Kön upplevs inte vara avgörande i frågan, utöver en viss attityd i prestationen, och visar ett annat resultat inom svenska företag jämfört med exempelvis studien av Ken-Soon et al. (2019). Å andra sidan är ålder en aspekt som diskuteras av samtliga som intervjuats liksom i tidigare studier, och blir därmed en viktig faktor att överväga (Tun-Pin et al., 2019). Samtliga respondenter beskriver en skildring i hur systemövergången accepteras eller hanteras av olika generationer eller åldersgrupper. Äldre, eller individer som arbetat på företaget under en längre tid, har svårt att adoptera eller nyttja systemet. Detta kan kopplas tillbaka till de tekniska fördelarna beroende på tidigare användning, men också en generell vana av ett mer automatiserat arbetssätt, det vill säga tidigare erfarenheter (Venkatesh et al., 2003). Detta kopplas till en upplevd användarvänlighet som grundar sig i ålder och har ett stort inflytande på individens avsikt att använda systemet (Singh et al., 2020). Därför blir ålder en viktig aspekt i huruvida individer väljer att nyttja fintech-lösningar, speciellt där implementeringen är frivillig. Dessutom diskuteras risker inblandade med en fullständig automatisering även av yngre individer. Därmed kan man anta att en liknande oro kan finnas bland äldre som är mer anpassade till ett specifikt arbetssätt. Detta är en faktor som kopplas till förväntad nytta (Venkatesh et al., 2003) och aspekter som diskuteras i föregående del kan också appliceras under denna punkt eftersom en upplevd relativ fördel blir viktig i hur individen ser på kompatibilitet. För att motverka detta måste företag kunna framställa verktyg anpassade för olika individer samtidigt som de skapar en öppen miljö där olika former av oro eller frågor kan framföras och besvaras, samt att det måste finnas adekvat stöd för alla olika individer som nyttjar systemet (Grandhi et al., 2023).

5.5 Adoptionens roll

Adoptionen av fintech påverkas både av negativa liksom positiva faktorer och skapar varierande känslor och upplevelser av systemet. Trots att den övervägande konsensusen av fintech är positiv finns det aspekter som utmanar eller motarbetar adoption.

Fintechs adoption förminskas i takt med ett flertal faktorer, främst en upplevd brist på tillräckliga resurser och utbildning. Där dessa saknats har det lett till en känsla av tydliga begränsningar i takt med en saknad av yttre stöd. Dessutom har flera tekniska problem, en faktor som kan förväntas vid en implementering av ett nytt system, lett till en ökad avsaknad av rätt resurser och stöd. Eftersom systemet beskrivs ha en brant inlärningskurva har inte bara vikten av tillräckligt IT-stöd visat sig, utan också kompletta utbildningsresurser för att hjälpa användare att överkomma den upplevda komplexiteten. Detta visar på ett samband med UTAUTs förväntade nyttafaktor (Venkatesh et al., 2003), där flera intervjuade individer menar att de saknar fullständig tillit till att systemet har en förmåga att förbättra arbetsprestationer i dess nuvarande läge. Dessutom återkommer frågan om användarvänlighet samt en upplevd komplexitet av systemet i intervjuerna, vilket ökar den förväntade ansträngningen (Venkatesh et al. 2003). Denna aspekt kopplas på flera sätt tätt till ovanstående faktorer såsom IT-stöd och utbildning, då det är de aspekterna som bör nyttjas

för att eliminera dessa problem. Detta kan dessutom kopplas till Grandhi et al. (2023) och dess beskrivning av TOE-modellen, specifikt de organisatoriska samt teknologiska aspekterna. Både UTAUT samt TOE-modellerna lägger vikt på, bland annat, organisationens roll. Det är den aspekten som visar sig bära den främsta rollen i fintechs adoption, då det är den organisatoriska som påverkar hur olika problem hanteras. Det vill säga, företagets ageranden i takt med en implementering av fintech avgör adoptionen. Delvis bär företaget ett ansvar för ovanstående faktorer såsom utbildning och IT-stöd, men företaget har dessutom en stor roll i problemhanteringen. Metoderna som väljs ökar eller minskar adoptionen. Bland annat exemplifieras detta där respondenter menar att verkligheten inte speglar de löften om effektivisering, efterfrågan av transparent kommunikation kring företagets riktlinjer och förväntningar samt en brist på adekvat stöd från IT avdelningar. Det visar på problem som har lösningar både hos den initiala implementeringen samt en fortsatt efterfrågan av kontinuerligt stöd.

Å andra sidan påverkas adoptionen positivt där dessa aspekter är bemötta av företaget på effektiva eller uppskattade sätt. Där det finns tydliga riktlinjer för hur problem ska hanteras samt tillräcklig utbildning och stöd är också adoptionsnivån högre även om tekniska problem förekommer. Detta leder till en mer lyckad implementering, då hinder enkelt kan övervinnas både på individ- samt den organisatoriska nivån. Utöver detta ser man hur individer är mer benägna till att använda systemet när det kopplas till positiva erfarenheter i jämförelse med de som möter ett flertal oöverkomliga problem eller negativa upplevelser, både hos sig själva och hos kollegor. I takt med en bredare adoption kan också individer lättare samarbeta i systemet då det inte skapar samma känslor av oro, stress eller irritation när det finns en övergripande förståelse för och vilja att nyttja fintech. En bredare adoption blir därmed avgörande för effektiviteten i implementeringen av fintech-lösningar då det leder till ett nyttjande av ett system som fler är motiverade till att använda, samt speglar ett förtroende till företagets förmåga att utbilda och stödja, samt dess problemlösningsmetodik. Dessa aspekter presenteras av Grandhi et al. (2023) där vikten på förtroendet för organisationen i samtliga aspekter uppskattas.

Utöver ovanstående aspekter, spelar ålder en övervägande roll i systemets adoptionsnivåer, liksom resultatet av studien som utfördes av Tun-Pin et al. (2019) och teorin (Venkatesh et al. 2003). Parallellt med sociala faktorer som stämmer överens med UTAUTs sociala inflytande (Venkatesh et al. 2003) där normer, faktorer och image alla speglas i intervjuerna, bland annat i form av erfarenhet och frivillighet. Resultatet av denna studie visar på vikten att kunna erkänna detta i företagets implementationstekniker. Ålder blir bland annat både en faktor som upplevs av samtliga och som visar sig i praktiken när adoptionen är frivillig. Därmed måste företag kunna anpassa sin träning till just denna faktor, å andra sidan visas skillnader mellan könen inte lika tydligt i den svenska arbetsvärlden jämfört med andra studier. En bred social adoption har inflytande på individens egna benägenhet att nyttja systemet och det finns en generell konsensus att ju äldre individer är, desto svårare upplevs det för dem att acceptera systemet. Detta beror på en tendens att inte anamma nya teknologier lika snabbt som unga samt en skillnad i teknisk grundförståelse och tidigare erfarenheter av liknande system. Tydligheten i denna faktor innebär också en avgörande aspekt i adoptionen av fintech som kan visa vara en utmaning för företag eftersom det finns en viss svårighet gällande bekämpningen av just detta. Därmed blir resurser och stöd återigen en viktig aspekt att fokusera på för att förenkla implementeringen hos de som upplever viss svårighet. Genom att bidra med tillräckliga resurser kan företag öka adoptionsnivå även bland äldre, då de finns större chans att de känner sig hörda och uppskattade. Återigen ligger en stor del av adoptionen hos företagets hantering av motståndet som diskuteras i studien, och mindre i individens initiala tankar då dessa kan förändras om rätt resurser finns tillgängliga.

Detta är också en aspekt som exemplifieras i intervjuerna då vissa respondenter har erfart ett initialt motstånd som sedan överkommit på grund av goda positiva upplevelser, samt ordentligt stöd från organisationen. Samtidigt menar vissa på ett ökat motstånd när dessa aspekter inte bemöts.

Adoptionen av fintech är därmed avgörande för dess implementering eftersom det påverkar allt ifrån motivationen till att nyttja systemet och utveckla förmågor samt kunskap, till arbetsmiljön i takt med dess användning. Inom adoptionen finns det ett flertal faktorer som påverkar; vilket organisationer måste utvärdera samt överväga olika metoder för att bemöta motståndet som förmodligen kommer att upplevas vid den initiala implementeringen. Adoptionen innebär alltså en kurva, där byggandet måste stödjas av företag för att skapa en lyckad implementering. Utan adoption kommer fintechimplementeringen, där den är frivillig, inte att vara lika lyckad eftersom det kommer att finnas ett tydligt motstånd. Motståndet leder till ett större fokus på de negativa aspekterna som förväntas uppkomma i takt med en förminskad förväntad nytta och ansträngning (Venkatesh et al., 2003).

5.6 Metoddiskussion

I vår studie valde vi att använda en kvalitativ forskningsmetod för att djupgående utforska hur adoptionen av fintech-lösningar påverkar anställdas benägenhet och förmåga att integrera dessa teknologier i deras vardagliga arbete. Denna metod möjliggjorde en rik och detaljerad insamling av data som var avgörande för att förstå de subjektiva upplevelserna och åsikterna hos individer inom Grant Thornton.

En av de centrala aspekterna av vår metod var användningen av semi-strukturerade intervjuer. Denna typ av intervju tillät oss att följa en förberedd guide samtidigt som vi hade flexibiliteten att anpassa frågorna baserat på intervju deltagarens svar. Denna flexibilitet var ovärderlig eftersom den gav utrymme för respondenterna att introducera nya ämnen och djupare perspektiv som vi inte initialt hade övervägt. Det ledde till att insikter och teman kunde utforskas på ett sätt som mer strukturerade metoder kanske inte hade tillåtit.

Urvalsprocessen av respondenter var också kritisk för undersökningens integritet och validitet. Genom att selektivt välja respondenter från innovations- och användargrupper inom företaget kunde vi säkerställa att de insikter vi samlade var både relevanta och informerade. Respondenterna valdes baserat på deras direkta involvering i användning och utveckling av fintech-lösningar, vilket gav en mångsidig förståelse av ämnet från både tekniska och praktiska perspektiv. Trots fördelarna med denna metod måste vi erkänna att urvalet kan ha begränsat studiens generaliserbarhet; respondenterna representerar en enda organisation och deras erfarenheter kan inte nödvändigtvis generaliseras till andra kontexter.

Under studiens genomförande stötte vi på utmaningarna med att balansera mellan strukturerade och spontana interaktionsformer under intervjuerna. Det krävde noggrann förberedelse och en öppenhet från vår sida för att anpassa intervjuerna efter samtalsflödet, vilket ibland ledde till att viktiga, men oplanerade, ämnen kom upp. Detta bekräftar Flicks (2018) observation om kvalitativa metodens potential att avslöja djupa insikter samtidigt som det introducerar utmaningar med subjektivitet och forskarbias.

Även etiska överväganden spelade en stor roll i vår forskningsprocess. Genom att säkerställa informerat samtycke, respektera respondenternas integritet och hantera datan ansvarsfullt, strävade vi efter att upprätthålla högsta möjliga etiska standarder. Vi garanterade anonymitet och konfidentialitet genom hela processen om det så önskades, vilket är avgörande när känslig information hanteras.

5 Slutsats och vidare forskning

Uppsatsens syfte var att besvara frågeställningen genom att studera vilka faktorer som främjar eller hämnar adoption av fintech-lösningar inom konsultföretag. Genom att fokusera på de praktiska effekterna av systematiska förändringar inom företag, med fokus på kulturella och organisatoriska aspekter utöver de tekniska, strävar studien till att kartlägga aspekter som påverkar användarvänligheten, arbetsprestanda samt välbefinnande hos anställda.

Fintech-lösningar beskrivs komma med potentiella utmaningar. Integrationen inom verksamheten försvåras, både i takt med den initiala implementeringen samt långsiktigt. Inledningsvis handlar det främst om organisationens förmåga att skapa tillräckliga resurser inom utbildning samt IT-stöd. Dessa faktorer blir viktiga för att öka användarvänligheten då systemet beskrivs innehålla en brant inlärningskurva med viss teknisk problematik. Dessutom spelar sociala faktorer, såsom ålder och socialt inflytande roll och organisationer måste utrusta sina anställda med rätt resurser för att motverka problemen som förekommer i takt med dessa faktorer. Genom att tidigt bemöta eventuella problem skapar organisationer en upplevd förenkling av implementeringen som i sin tur kan påverka arbetsplatsen och dess sociala faktorer såsom samarbete och kommunikation positivt. I takt med en symbios i systemanvändning kan anställda få den hjälp de behöver och motverka eventuell stress eller negativitet som kan uppstå vid problem.

Resultatet av undersökningen presenterar främst vikten av organisatoriskt stöd i takt med en ny systemimplementation. För att ett företag ska kunna skapa en lyckad övergång från dess föregående system till fintech-lösningar bör dessa aspekter beaktas. Trots att kulturella faktorer spelar roll, i form av socialt inflytande och ålder, kan dessa påverkas positivt eller negativt beroende på organisationen och dess agerande.

Organisationen måste således skapa resurser för att kunna bygga en initial kunskap runt systemet inför, och under, det första stadiet av implementationen samt utveckla och vidare behålla dessa resurser kontinuerligt i takt med systemets användning och utveckling. Dessutom bör det finnas tillgång till adekvat IT-stöd bestående av individer eller grupper som kan specialisera sig i systemets tekniska aspekter för att skapa ett sådant brett stödnätverk som möjligt. Trots att lösningarnas effektiva potential uppskattas av samtliga, betonas vikten av organisationens agerande för en lyckad implementering.

Studien visar följaktligen på vissa strategier som företag måste nyttja i samband med fintech-lösningar för att öka adoptionen. Som konsekvens blir en ökad generell adoption avgörande för en effektiv implementering av fintech, då det grundar sig i huruvida anställda känner att deras behov är mötta av företaget samt om de känner att systemet bidrar med fördelar i deras dagliga arbete, eller om det försvårar det. Resultaten bygger på en generell möjlighet till adoption och uppskattning av potentialen parallellt med en saknad av diskuterade aspekter. Slutsatsen blir därmed att företag måste kunna implementera adekvata resurser gällande utbildning och stöd för att skapa en bredare adoption och i sin tur ett effektivt nyttjande av systemet.

Vidare forskning

Målet med denna studie var att bygga på befintlig kunskap inom området finansiella teknologiska lösningar inom organisationer. I takt med en ökning av nya teknologier inom finansvärlden är vårt mål att bidra till en utgångspunkt för företag som vill nyttja liknande innovationer. Fortsatt hade det varit intressant att vidare forska kring hur företag anammar systemutvecklingarna under längre perioder, efter den initiala implementeringen, för att förundersöka huruvida detta påverkar organisationer och arbetet långsiktigt. Dessutom hade djupgående studier gällande vilka resurser som behövs för en utbredd adoption bidragit till en uppbyggnad av resurser som organisationer kan nyttja vid en liknande implementering.

Bilaga

A. AI-bidrag redogörelse

Verktyg som användes: ChatGPT, Whisper och Elicit.

Grad av användning: ChatGPT användes för att brainstorma idéer för uppsatsen. Därefter användes det inte längre. Whisper användes för att transkribera en intervju i kapitel 3.2.2. Elicit användes som en kompletterande resurs till Google Scholar, AIS eLibrary och LUBsearch för att leta efter relevanta källor till vår uppsats, och den användes inte mer än det.

Referenser

- Benmessaoud, C., Kharrazi, H., & MacDorman, K.F. (2011). Facilitators and barriers to adopting robotic-assisted surgery: contextualizing the unified theory of acceptance and use of technology. *PLoS ONE*, vol. 6, no. 1, p. e16395, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.016395>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Bryman, A., & Burgess, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 3rd edn. Stockholm: Liber. ISBN 9789147098224.
- Chen, C. F.-Y., Chan, T. J., & Hashim, N. H. (2023). Factor Influencing Continuation Intention of Using Fintech from the Users' Perspectives: Testing of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *International Journal of Technology*, vol. 14, no. 6, pp.1277-1287, <https://doi.org/10.14716/ijtech.v14i6.6636>
- Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., Chen, H., Williams, M.D. (2011). A Meta-analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Governance and Sustainability in Information Systems - Managing the Transfer and Diffusion of IT*. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol 366, pp.155-170, https://doi.org/10.1007/978-3-642-24148-2_10
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications Ltd.
- Gewald, H., Wagner, H.-T., & Wolff, B. (2019). The Catalyzing Role of FinTechs for Innovation Sourcing in Financial Services. PACIS 2019 Proceedings, Paper 34, <https://aisel.aisnet.org/pacis2019/34> [Accessed 24 April 2024]
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, vol. 8, no. 4, pp.597-606, <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2003.1870>
- Gopal, M., & Schnabl, P. (2022). The Rise of Finance Companies and FinTech Lenders in Small Business Lending. *The Review of Financial Studies*, vol. 35, no. 11, pp.4859–4901, <https://doi.org/10.1093/rfs/hhac034>
- Grandhi, L.S., Wibowo, S., Wells, M., & Grandhi, S. (2022). The Role of Organizational Factors and Trust on FinTech Adoption in Indian Financial Organizations. *IEEE/ACIS 23rd International Conference on Software Engineering, Artificial Intelligence, Networking and Parallel/Distributed Computing (SNPD)*, pp.183-188, <https://doi.org/10.1109/SNPD54884.2022.10051816>
- Grandhi, L.S., Wibowo, S., & Wells, M. (2023). Investigating the Critical Factors for Fintech Adoption: An Empirical Study of Australian Financial Institutions. *IEEE International Conference on Computing (ICOCO)*, pp. 265-270, <https://doi.org/10.1109/ICOCO59262.2023.10398025>

- Granovetter, M.S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, vol. 78, no. 6, pp.1360-1380, <http://www.jstor.org/stable/2776392>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model. *Symmetry*, vol. 11, no. 3, <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Jacobsen, D.I., 2017. Hur genomför man undersökningar?: introduktion till samhällsvetenskapliga metoder. 2nd ed. Lund: Studentlitteratur.
- Jiang, W., Tang, Y., Xiao, R.J., & Yao, V. (2021). Surviving the FinTech disruption. National Bureau of Economic Research, working paper, no. w28668, <https://doi.org/10.3386/w28668>
- Lee, Y., Kozar, K.A., & Larsen, K.R.T. (2003). The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future. *Communications of the Association for Information Systems*, vol. 12, article. 50, pp.752-780, <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01250>
- Lubrin, E., Lawrence, E., Zmijewska, A., Navarro, K.F., & Culjak, G. (2006). Exploring the Benefits of Using Motes to Monitor Health: An Acceptance Survey. International Conference on Networking, International Conference on Systems and International Conference on Mobile Communications and Learning Technologies (ICN/ICONS/MCL 2006), p. 208, <https://doi.org/10.1109/ICNICONSMCL.2006.94> [Accessed 15 April 2024]
- Malterud, K. (2001). Qualitative research: standards, challenges, and guidelines. *The Lancet*, vol. 358, no. 9280, p.483, [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)05627-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)05627-6)
- Moreira-Santos, D., Au-Yong-Oliveira, M., & Palma-Moreira, A. (2022). Fintech Services and the Drivers of Their Implementation in Small and Medium Enterprises. *Information*, vol. 13, no. 9, <https://doi.org/10.3390/info13090409>
- Narez-Sánchez, I. A., & Bertolini-Díaz, G. M. (2022). Fintech, the digital age of financial services. *Journal Applied Computing*, vol. 6, no. 18, pp.32-43, <https://doi.org/10.35429/jca.2022.18.6.32.43>
- Nik Abdullah, N., & Wei Ling, T. (2023). The Emergence of Fintech on Cost Management in Malaysian Financial Institutions. *Indonesian Journal of Economics, Social, and Humanities*, vol. 5, no. 3, pp.244-252, <https://doi.org/10.31258/ijesh.5.3.244-252>
- Oates, B. J. (2006). *Researching Information Systems and Computing*, London: SAGE
- OpenAI. (2022). Introducing Whisper, <https://openai.com/index/whisper> [Accessed 27 March 2024]
- Parker, C., Scott, S., & Geddes, A., (2019). Snowball Sampling. *SAGE Research Methods Foundations*. <https://eprints.glos.ac.uk/id/eprint/6781>

- Pollari, I. & Ruddenklau, A. (2021). KPMG Pulse of Fintech H1, <https://kpmg.com/xx/en/home/insights/2022/08/pulse-of-fintech-h1-22-fintech-segmente.html> [Accessed 22 March 2024]
- Puschmann, T. (2017). Fintech. *Business & Information Systems Engineering*, vol. 59, pp. 69-76, <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0464-6>
- Renaud, K. & Van Biljon, J. (2008). Predicting technology acceptance and adoption by the elderly: A qualitative study. *ACM International Conference Proceeding Series*, vol. 338, pp. 210-219, <https://doi.org/10.1145/1456659.1456684>
- Schueffel, P. (2017). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, vol. 4, no. 4, https://doi.org/10.24840/2183-0606_004.004_0004
- Shengelia, N., Tsiklauri, Z., Rzepka, A., & Shengelia, R. (2022). The Impact of Financial Technologies on Digital Transformation of Accounting, Audit and Financial Reporting. *Economics*, vol. 105, no. 3, pp. 385-397, <https://doi.org/10.36962/ecs105/3/2022-385>
- Singh, S., Sahni, M.M. and Kovid, R.K. (2020). What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model. *Management Decision*, vol. 58, no. 8, pp.1675-1697, <https://doi.org/10.1108/MD-09-2019-1318>
- Tan, G.K.S. (2022). 'The 'fintech revolution' is here! The disruptive impact of fintech on retail financial practices'. *Finance and Society*, vol. 8, no. 2, pp.129-148, <https://doi.org/10.2218/finsoc.7763>
- Tun-Pin, C., Keng-Soon, W.C., Yen-San, Y., Pui-Yee, C., Hong-Leong, J.T. & Shwu-Shing, N. (2019). An adoption of fintech service in Malaysia. *South East Asia Journal of Contemporary Business*, vol. 18, no. 5, pp.134-147, https://seajbel.com/wp-content/uploads/2019/05/seajbel5-VOL18_241.pdf
- Varma, A. (2019). Fintech Adoption Choices of Small Businesses: A Technology Organization Environment (TOE) Framework study. *Accounting and Finance Research*, vol. 8, no. 2, <https://doi.org/10.5430/afr.v8n2p86>
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp.425-478, <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J.Y.L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, vol. 36, no. 1, pp.157-178. <https://doi.org/10.2307/41410412>

- Vogelsang, K., Steinhueser, M., & Hoppe, U. (2013). A Qualitative Approach to Examine Technology Acceptance. ICIS 2013 Proceedings, Paper 7, <https://aisel.aisnet.org/icis2013/proceedings/GeneralISTopics/7> [Accessed 15 April 2024]
- Williams, ML, Saunderson, IP & Dhoest, A. (2021). Students' Perceptions of the Adoption and Use of Social Media in Academic Libraries: A UTAUT Study, *Communicatio*, vol. 47, no. 1, pp.76-94, <https://doi.org/10.1080/02500167.2021.1876123>
- Wu, P.F. (2009). Opening the Black Boxes of TAM: Towards a Mixed Methods Approach. ICIS 2009 Proceedings, Paper 101, <https://aisel.aisnet.org/icis2009/101> [Accessed 14 April 2024]
- Yohanes, K., Sari, R., Junius, K., Lisanti, Y., Saputra, Y. & Luhukay, D. (2020). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model Perspective to Enhance User Acceptance of Fintech Application, International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), IEEE, pp. 643-645, <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211250> [Accessed 25 March 2024]
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. *Financial Innovation*, vol. 2, article 16, <https://doi.org/10.1186/s40854-016-0036-7>
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y.K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*, vol. 32, no. 4, pp.429-440, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.005>