



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Förväntningsgapet

– En kunskapsfråga!

Uppsats i Företagsekonomi, C nivå
Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet
Företagsekonomiska Institutionen
Avdelningen för redovisning och finansiering

Vårterminen 2005

Handledare: Märta Hammarström

Författare: Heimann Mats-Peter
Olsson Linnéa

Författarnas tack

Vi vill tacka alla våra respondenter som har ställt upp på att bli intervjuade utan er hade vi inte kunnat genomföra denna uppsats.

Vi vill tacka Märta Hammarström vår handledare för att du gav oss hopp när vi fastnade i intervju träsket.

Mats-Peter Heimann

Linnéa Olsson

Sammanfattning

Examensarbete i Företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet, Redovisning och Finansiering, C-nivå Vårterminen 2005.

Författare: Mats-Peter Heimann och Linnéa Olsson

Handledare: Märta Hammarström

Titel: Förväntningsgapet – En kunskapsfråga!

Bakgrund och problem: Debatten om det existerar ett förväntningsgap mellan revisor och klient har pågått ända sedan 70 talet. Frågan har ställts om den upplevda nyttan med revision motsvara dess kostnader för mikroföretag och är detta orsaken till förväntningsgapet? Hur upplevs kunskapen i småföretagen idag?

Syfte: Med denna uppsats vill vi ta reda på vilka förväntningar de små ägarledda företagen har på revisorn och det arbete denna utför. Samt få en förståelse för vad småföretagaren anser att den upplevda nyttan med revision är samt vad revisorn anser att de tillför företagen. Om det existerar ett förväntningsgap mellan dessa två parter.

Avgränsningar: Vi har valt att intervjua företag och revisorer i Göteborg i Sverige. Denna avgränsning görs då författarna själva bor där och att tiden är knapp. Gemensamt för företagen i vår undersökning är att de klassificeras som mikroföretag. Varför vi har valt att avgränsa oss till så pass små företag beror på att vi tror att det är bland dessa företag som ett förväntningsgap är som störst, då kunskapen oftast antas vara minst om vad revisorns faktiska uppgift är.

Metod: Intervjuer riktade mot nio mikroföretag och tre revisorer har genomförts. Tre intervjuer med företagen är personliga och sex stycken utfördes genom telefon intervju. Det empiriska materialet har analyserats utifrån en teoretisk referensram om förväntningsgapet mellan revisorn och klient, och den upplevda nyttan med revision i mikroföretag.

Resultat och slutsatser: Ingen tvekan råder på att det existerar ett förväntningsgap, och detta i varierande grad. Okunskap i företag om revisionen och redovisningen bidrar till att hålla gapet öppet. Ett starkare omfattning av oberoende från revisorerna bidrar nu, också till att hålla gapet öppet i mikroföretag. Detta beroende på att småföretagen inte förstått att det är i dag större krav på just oberoende, det förväntas fortfarande att revisorn skall göra och svara på allt. Småföretagen har en dålig uppfattning om att jäv kan uppstå om revisorn hjälper till med det löpande i företaget och sedan granskar sina egna råd i en revision.

Förslag till fortsatt forskning: Under uppsatsskrivandets gång har det uppkommit förslag om fortsatta studier i ämnet. I och med att FAR genom RS ger rekommendationen till revisorerna om revision och att de bör skriva ett uppdragsbrev (RS 210) till sina klienter för att förhindra att förväntningsgap uppstår dem emellan, vore det av intresset att om några år studera vidare vilka effekter som skett med syfte på uppdragsbrevet, och vilka förväntningar som finns hos företagen?

Innehållsförteckning

Ordlista	0
1 Inledning	1
1.1 Problembakgrund	1
1.2 Problemformulering	2
1.3 Syfte	3
1.4 Avgränsningar	3
1.5 Fortsatt disposition	3
2 Metod	5
2.1 Ansats och metodval	5
2.2 Litteraturstudie	5
2.3 Val av respondenter	6
2.3.1 Bortfall	6
2.3.2 Telefonintervju	7
2.4 Studiens trovärdighet	8
2.4.1 Reliabilitet	8
2.4.2 Validitet	9
2.5 Arbetsgång	9
3 Referensram	11
3.1 Lagstadgad revision	11
3.2 Revisorns roll	11
3.3 God yrkessed	12
3.4 Revisorns skyldighet enligt god yrkessed	12
3.5 Uppdragsbrevet	15
3.6 Bokföringsskyldighet enligt lag	15
3.7 God redovisningssed	16
3.8 Nyttan med revision	16
3.9 Revisionspliktens kostnader	17
3.10 Förväntningar	18
3.10.1 Otydliga – Precisa förväntningar	18
3.10.2 Underförstådda - tydliga förväntningar	19
3.10.3 Orealistiska - realistiska	19
3.11 Definition och struktur av förväntningsgap	20
3.12 Motverka förväntningsgap	23
4 Empiri	25
4.1 Intervjuer med Revisorer	25
4.1.1 Beskrivning av revisorer	25
4.1.2 Revisionsuppdraget	25
4.1.3 Kunskap i små företag	26
4.1.4 Nyttan med revision	27
4.1.5 Förväntningar	27
4.1.6 Existerar ett förväntningsgap	28
4.2 Intervjuer med Företagarna	29
4.2.1 Beskrivning av företagarna	29
4.2.2 Förväntningar	31
4.2.3 Revisorns kostnader	31
4.2.4 Kunskap	31
4.2.5 Nyttan med revision	32
4.3 Sammanställning av intervju med företag	32
5 Analys	35

5.1	Revisorns roll och samarbetet med klienten	35
5.1.1	Förväntningar	35
5.1.2	Kundernas förväntningar	35
5.1.3	Kostnad	36
5.1.4	Kunskap	37
5.1.5	Nyttan med revision	37
5.2	Förväntningsgap	38
6	<i>Diskussion och Slutsats</i>	39
6.1	Hur uppfattar revisorn företagets kunskaper?	39
6.2	Upplevs nyttan med revision motsvara dess kostnader?	39
6.3	Existerar ett förväntningsgap?	40
6.4	Förslag till fortsatt forskning	40
	<i>Litteraturoversikt</i>	42

Figurförteckning

Figur 1: Ojasalos ramverk för att hantera kunders förväntningar	20
Figur 2: FAR s definition av förväntningsgapet	23

Bilagor

- Bilaga 1: Intervjufrågor till företag
- Bilaga 2: Intervjufrågor till revisorer

Ordlista

ABL:	Aktiebolagslagen
Balans:	Tidskrift som utges av FAR, föreningen för revisionsbranschen
FAR:	Svenska revisorers bransch organisation
IAS:	International accounting standards, nu IFRS
IFAC:	International federation of accounting
IFRS:	Internationa financing reporting standards, före detta IAS
PRV:	Patent och registreringsverket
RS:	Revisions standard

1 Inledning

Detta kapitel är vår introduktion av uppsatsen. Här presenterar vi bakgrunden till det problem som vi avser att undersöka. Därefter redogörs syftet med uppsatsen.

1.1 Problembakgrund

I vår blivande yrkesroll som revisorer anser vi att det är av stor vikt att nå en ökad förståelse för den problematik som kan föreligga i kontakten mellan revisor och klient. Vi syftar främst på förväntningsgapet mellan dessa parter och kommer att avgränsa oss till det. En sådan diskussion har förts kring förväntningsgapet sedan 1970 då termen användes för första gången av Liggio¹. Även revisorernas egen branschtidning Balans tog upp ämnet under 1980-talet.

För oss är det angeläget att studera detta närmare med anledning av införandet av revisionstandard i Sverige (RS) och uppdragsbrevet från den sista december 2003². En tanke med uppdragsbrevet är att undvika missförstånd i samband med revisionsuppdraget, eller att minska förväntningsgapet för att bidra till en ökad förståelse för revisorns reella uppgifter i revisionen³.

RS gäller för revision i samtliga aktiebolag i Sverige oavsett omsättning eller antal anställda, vilket ger konsekvensen att vid en revision gäller samma regelverk för den lokala pizzerian som för Volvo. Är det verkligen rimligt att småföretag ska ha samma krav på revisionen som ett nationellt eller multinationellt företag? Småföretag kan rimligen inte inneha samma resurser som ett stort bolag. I små företag är det oftast ägaren själv som sköter den löpande redovisningen och det kan antas att de inte har lika stora kunskaper inom redovisning som en chef på Volvos ekonomiavdelning.

Revisionen innebär en nytta för företaget men även för andra intressenter i samhället som att få information om verksamheten för olika sorters av beslutsfattande. Ägaren till ett mindre aktiebolag kanske inte alltid inser nyttan med revisorns granskning av företaget och därmed tycker att revisionen bara är ett nödvändigt ont. En del företag förstår kanske inte vilket arbete som ligger bakom en revision och vet därmed inte vad de utbjuds för sina pengar, vilket kan leda till att de bara ser revision som en stor kostnad. Anledningen till att det finns ett förväntningsgap skulle kunna bero på att revisorn är otydlig i sin kommunikation om vad revision innebär.

¹ Liggio C.D.(1974) 'The expectation gap: The accountant's Waterloo', Journal Of Contemporary Buisness 3(3), sidor 27-44

² FAR: s Samlingsvolym 2005 del 2, sid. 277

³ RS 210

Revisorns roll har många olika uppgifter, förväntningarna kan skiljas åt i stora som små bolag. Bland små företag finns ofta förväntningar om att revisorn ska fungera som rådgivare i ekonomiska frågor som rör företaget. Revisorns yrkesroll ändras kontinuerligt med omvärlden, i dag ställs det högre krav på revisorns oberoende gentemot det granskade bolaget just med anledning av nya standarder och regler.

Revisorns uppgift är att granska företagets årsredovisning och bokföring samt företagsledningens förvaltning. Granskningen skall vara så ingående och omfattande som god redovisningssed kräver. Revisorn skall efter varje räkenskapsår lämna en revisions berättelse till företaget⁴.

Ett flertal studier har visat att det finns avsevärda skillnader mellan vad allmänheten förväntar sig av revisorn och vad man inom revisorsbranschen anser att en revisor skall göra. Denna skillnad kan bli ett problem för revisorerna eftersom deras trovärdighet och prestige blir mindre ju större skillnaden är. Detta är ett problem som berör samhället, eftersom en marknadsekonomi får svårt att fungera väl om allmänheten inte har förtroende för reviderande redovisning⁵.

1.2 Problemformulering

Vi har valt att undersöka närmare om det verkligen existerar ett förväntningsgap mellan revisor och klient eller om det enbart är ett uttryck för dålig kommunikation. Ovanstående bakgrundbeskrivning har mynnat ut i följande frågeställning:

- **Existerar ett förväntningsgap mellan revisorn och hans/hennes klient?**

För att besvara vårt huvudproblem har vi delat upp det i två delproblem:

- Upplevs nyttan med revision motsvara dess kostnader?
- Hur uppfattar revisorn företagets kunskaper?

⁴ FAR Samlingsvolym 2005 del II, Revisionslag (1999:1079) 5§-7§

⁵ Grönbok, Roll, ställning och ansvar för revisorer som utför lagstadgad revision inom europeiska unionen, sid. 9

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att kartlägga om det finns ett förväntningsgap mellan små ägarledda företag och deras revisor. Samt få en förståelse för vad småföretagaren anser att den upplevda nyttan med revision motsvarar dess kostnader.

1.4 Avgränsningar.

Uppsatsen kommer att inrikta sig endast på aktiebolag i Sverige, vilka klassificeras som mikroföretag enligt en rekommendation från EU kommissionen och gäller som definition från 1 januari, 2005. Enligt regeringskansliet är villkoren för klassificering av ett mikroföretag:

1. Företag som sysselsätter färre än 10 personer
2. Omsättningen eller balansomslutningen får inte överstiga 2 miljoner euro per år

På grund av tidsmässiga restriktioner kommer författarna endast att intervjua mikroföretag i Göteborgsområdet.

1.5 Fortsatt disposition

- Kapitel 1 Det inledande kapitlet är en introduktion till uppsatsen. Vi beskriver problembakgrunden och problemformuleringen. Syftet med uppsatsen förklaras också. Sist tar vi upp valda avgränsningar.
- Kapitel 2 Beskriver vald metod för uppsatsen. Vi klargör tillvägagångssätt och vår tankegång under arbetsprocessen.
- Kapitel 3 Här finns referensramen som har använts för att skapa förståelse för ämnet. Här behandlas: Förväntningar, förväntningsgap och vad revisorns roll är.
- Kapitel 4 Genomförda intervjuer av respondenter presenteras, samt en avslutande matris för att ge en helhetsuppfattning i mikroföretagarnas svar.
- Kapitel 5 Tolkning av vår empiriska undersökning och jämförelse med framställd referensramen.

Kapitel 6 Diskussion och slutsats, Vi ger också förslag till fortsatt forskning.

2 Metod

I metodkapitlet förklaras hur undersökningen är uppbyggd. Vi inleder med att beskriva uppsatsens ansats och val av respondenter. Vi presenterar också en del problem som uppstod i samband med urvalet av våra respondenter. Därefter förklarar vi hur datainsamlingen gått till och diskuterar hur vår arbetsgång genomförts.

2.1 Ansats och metodval

Det finns två huvudformer av metoder en kvantitativa och en kvalitativ. Att välja tillvägagångssätt vid uppsatsskrivande är viktigt då det kan vara avgörande för att uppnå ett bra resultat. Den kvantitativa syftar på användning av statistik och matematik⁶. Kvalitativa metoder kännetecknas av försök till djupare förståelse för det problem som är avsikt till att studeras. Kunskapsytet är då primärt förstående, och inte förklarande⁷. Vår uppsats metodval präglas av den kvalitativa ansatsen. Vi anser att ansatsen passar vårt syfte bäst. Kvalitativa karaktären är djup i relation till kvantitativ natur som är av bredd. Intentionen med uppsatsen är att uppnå djupare förståelse om uppfattningen emellan vad revisorn och vad ägarna i mikroföretagens syn är på revisionen.

För att försöka förstå förväntningsgapet mellan revisorn och hans kunder, har vi valt att genomföra intervjuer med båda parter. Intervjuerna skedde genom en fallstudie på plats hos företagaren och på revisionsbyråerna, detta för att undersöka fenomenet i sin realistiska miljö⁸.

2.2 Litteraturstudie

För att få en inblick och förståelse för det uppsatsämnet vi valt att skriva om startade vi med att leta efter användbar litteratur på ekonomiska biblioteket vid Handelshögskolan och på kurs och tidningsbibliotek vid Göteborgs Universitet. Böckerna har hämtats in genom bibliotekskatalogen GUNDA. Vi letade där efter aktuella böcker om revision och förväntningar för att få en uppfattning om hur tidigare forskning och undersökningar i ämnet är framställt. En stor del av vårt insamlade material består även av vetenskapliga artiklar som samlats in genom två tillgängliga databaser, Emerald och Business Source Premier. I sökandet av artiklar använde vi sökorden *audit**, *expectationgap*, *expectations* samt *gap*. Databaserna tillhandahålls också av ovan nämnda bibliotek. Vi har även använt oss av fackpress i

⁶ Andersen I, 1998, *Den uppenbara sanningen*, Studentlitteratur, Lund, sid. 31

⁷ (Ibid.)

⁸ Backman J, 1998, *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, Lund

vår referensram och då i form av revisionsbranschens egen tidning Balans som gers ut av FAR. Tidningarna beställdes genom e-post. Insamlad data har använts för att skapa vår teoretiska referensram.

2.3 Val av respondenter

Undersökningen är avgränsad till små ägarledda aktiebolag samt revisorer i Göteborg. Gemensamt för företagen är att de klassas som mikroföretag i enlighet med Europeiska gemenskapens kommission⁹ artikeln 2.3. Vi valde inledningsvis att undersöka problemet genom att ta kontakt med en auktoriserad revisor. Först var målet att intervjua revisorernas egna klienter för att göra en konkret jämförelse om det finns ett förväntningsgap och i så fall uppfattningen om hur upplevt förväntningsgap gestaltar sig, men ett problem uppstod när revisorn inte ansåg sig kunna lämna ut sina klienter med tanke på tystnadsplikten eller för att äventyra relationen med företagen. Vi bytte då tillvägagångssätt och valde revisorer och företag oberoende till varandra. Revisionsbyråer valdes för intervjuer med tanke på deras storlek, A (medelstor), B (mindre) samt C och D (stora). Vid urval av företag har vi använt oss av databasen Affärsdata som är tillgänglig via Göteborgs universitets bibliotek. Här gjorde vi ett urval med tanke på omsättning och antal anställda i enlighet med definitionen av mikroföretag. Utifrån urvalet gjorde vi ett enkelt slumpmässigt urval¹⁰ på tjugo respondenter. Vilket innebär att alla i populationen skall ha samma möjlighet att komma med i urvalet¹¹. Därefter valde vi att kontakta företagen via telefon för att boka intervju. Detta urval kom att upprepas ytterligare en gång fast i den andra omgången med 35 utvalda respondenter då vi stötte på svårighet i första urvalet med ett högt bortfall.

2.3.1 Bortfall

Med det inledande urvalet stötte vi på komplikationer. Av det första urvalet på 20 tänkta företag lyckades vi boka sju intervjuer, respondenterna kontaktades direkt per telefon efter att urvalet gjorts (vecka 17). Målet var att genomföra intervjuerna under en två veckors period (vecka 18 – 20, år 2005). Vi antog därmed att vi skulle erhålla ett tillräckligt underlag för att besvara vår frågeställning. De som i första urvalet inte var anträffbara (nio stycken respondenter) för intervju ansåg att deras tid inte räckte till. Fyra i första urvalet gick inte att etablera kontakt med, trots upprepade påringningar under vecka 17. Vi mötte dock en misstänksamhet från några respondenter när kontakt lyckades etablerades, då vi talade om för dem att vi önskade

⁹ EU kommissionens rekommendationer av den 6 maj 2003, *omdefinition av mikroföretag samt små och medelstora företag: Avdelning 1 artikel 2.3*

¹⁰ Körner S & Wahlgren L, 2000, sid. 281

¹¹ Andersen I, 1998, sid. 123

genomföra en intervju med syfte att undersöka förväntningsgap inom revision. Upplevelsen är att när vi talade om att vi var studenter från Handelshögskolan i Göteborg samt i kombination med revision övergick respondenterna från neutrala till att vara negativa eller starkt skeptiska till att delta i intervjuerna. Detta upplevdes i båda urvalen. I andra urvalet betonade vi dock starkt att intervjun inte kommer att vara av redovisningsteknisk karaktär och i synnerlighet inte några detaljer vad det gäller deras bokslut och redovisning, då vi upplevde att det fanns en missuppfattning om vad vi avsåg att undersöka.

Av de sju bokade intervjuerna i första urvalet gick endast tre att genomföras. Två respondenter dök aldrig upp på avtalad tid och de andra två återkom själva och avbokade intervjuerna, med liknande skäl som angivits tidigare. De två avbokade intervjuerna skulle dessutom ske sent i vecka 19. Innebörden är att av 20 utvalda företag lyckades vi genomföra tre intervjuer, alltså ett bortfall på 17 stycken respondenter. Utförda intervjuer gavs numreringen I-III.

Värt att nämna är att vid ett av de tre inledande intervjutillfällen krävde en respondenten att få se identifikationshandlingar på bevis om att vi är studenter vid Handelshögskolan. Anledning till detta var att det fanns misstanke om bedrägeri, då respondenten uttryckte att de tidigare varit med om bland annat bluffakturor vid ett flertal tillfällen. Rädslan uttrycktes också om företagsspionage.

Med ett så stort bortfall ansåg vi att det skulle bli svårt att få någon djupare insikt i vad företagen ansåg om vår frågeställning. Vi gjorde då ett nytt större urval ur populationen, med samma kriterier som ställs för att klassas som ett mikroföretag. Detta urval gjordes utan återläggning¹² vilket innebär att det urval som gjorts i första urvalet exkluderas från populationen. Detta i syfte för undvika att bli avböjda intervjuer ytterligare en gång. Detta urval genomfördes vecka 20, år 2005. Med anledning av tidigare påstötta svårigheter att få de utvalda respondenterna att nappa på intervjuerna, och den knappa tid som fanns kvar ansåg vi oss vara tvungna att genomföra resterande tilltänkta intervjuer per telefon. Vi fick också ett bortfall av urvalet av revisorer. Revisor D föll bort även hon på grund av tidsbrist.

2.3.2 Telefonintervju

Telefonintervjun skiljer sig från den standardiserade intervjun. Den bygger endast på verbal kommunikation, där respondenten och intervjuare ingår i en dialog. Idag används telefoner i allt högre grad vid samhällsundersökningar, detta kan bero på att de flesta idag har telefon¹³. I dag är telefonen ett naturligt medel för kommunikation genom alla samhällsklasser. Kostnaderna vid telefonintervjuer i tid och

¹² Körner S & Wahlgren L, 2000, sid. 62

¹³ Andersen I, 1998, sid. 173

pengar är 45-65 % lägre, än den personliga intervjun¹⁴. För vår del blev kostnaden tidsramen. Det uppskattas att 90 % av alla personer i undersökningar – och det gäller alla samhällsgrupper kan nås via telefon¹⁵. Innan intervjun genomfördes förhörde vi oss om vilka som var delägare, skötte bokföringen och har kontakten med revisorn. Detta för att etablera kontakt så att vald respondent skulle få en tid att vänja sig vid intervjuarens sätt att prata¹⁶, men även så att intervjuare fick tid att lyssna in sig på respondenten. När detta var etablerat genomfördes intervjun med samma frågor som ställts till respondenterna i första urvalet, vilka framgår av bilaga 1. Telefonintervjuerna upphörde när vi fått ytterligare sex intervjuer. Telefonintervjuerna har givits numreringen IV-IX. För att undvika avhopp i det nya urvalet ansåg vi oss vara tvungna att locka respondenterna in i intervjun genom att fråga om vad respondenten ”ansåg” i frågan. Och att det inte handlade om vad som var rätt eller fel.

2.4 Studiens trovärdighet

Uppsatsen målsättning är att på ett objektivt sätt granska problemet och fullfölja syftet. Mätfel i en undersökning uppstår genom ofullkomlighet i mätmetoden. Dessa kan vara av två slag, låg reliabilitet eller låg validitet.

2.4.1 Reliabilitet

Reliabilitet är den aspekt på säkerhet i en mätning som handlar om mätmetodens förmåga att motstå slumpinflytande. Reliabiliteten svarar på frågan: Kan vi lita på resultatet? Om undersökningen får olika resultat vid olika undersökningstillfällen av samma problemområde, kan det tyda på låg reliabilitet. Låg reliabilitet kan orsakas av en rad faktorer som exempel föränderliga faktorer hos individen, variation i sättet att ställa frågan eller situationsbundna faktorer som distraherande miljö. Vi bör alltså i möjligaste mån se till att våra mätningar inte innehåller otillförlitliga förhållanden¹⁷. Då mätfel uppstår när vi inte får ett sant svar på frågan vi ställer¹⁸.

Intervjuerna anser vi innehålla en god reliabilitet, då de utfördes i en lugn miljö på plats hos företagaren där vi kunde tala östört tillsammans med respondenten. När man genomför intervjuer finns det en stor risk att man som intervjuare påverkar respondentens svar genom att ställa ledande frågor, detta har vi undvikit genom att alla respondenter har

¹⁴ (Ibid.)

¹⁵ (Ibid.)

¹⁶ (Ibid.)

¹⁷ Andersen I, 1998, sid. 85

¹⁸ Körner S & Wahlgren L, 2000, sid. 140

fått svara på exakt samma frågor och att samma person har ställt frågan till respondent, i undantagsfall har vi behövt förtydliga vad en fråga innebär. Även telefonintervjuerna anser vi har en god reliabilitet, då dessa genomfördes med samma intervjumall och av samma intervjuare. Intervjuerna med revisorerna genomfördes i samtliga tre fall med diktafon, där vi sedan antecknat exakta svar ordagrant, vilket föranlett oss att dra slutsatsen att god reliabilitet föreligger. Vidare har vi valt revisorer och företagare utan koppling till varandra och anser att detta ytterligare stärker reliabilitet. Respondenterna kan därav känna sig trygga i att svara utan att äventyra deras relationer.

2.4.2 Validitet

Validitet är ett mått på hur väl undersökningen avspeglar den bakomligganden verkligheten¹⁹ Det är dock omöjligt att med all säkerhet fastställa om en mätmetod är valid eller inte. För att kunna bestämma hur tillförlitlig mätmetoden är, behövs då ytterligare en mätmetod som kan ge det absolut rätta mätresultatet. Validitetsbegreppet innehåller två begrepp, de är giltighet och relevans: giltigheten avser hur teori och empiri överensstämmer medan relevansen visar hur relevant empirin är för frågeformuleringen²⁰.

Under arbetets gång har vi försökt koppla empiri med teori samt att haft vår frågeställning i åtanke. Det här anser vi ger uppsatsen en hög validitet vad det gäller både giltighet och relevans. Teorin och empirin överstämmer vilket kompletterar varandra på ett bra sätt. Empirin utgår från vår problemformulering och är där av relevant i relation till denna.

2.5 Arbetsgång

Uppsatsen inleddes med att ta fram en grundläggande frågeställning och problem diskussion. Detta genom att undersöka tidigare forskning i ämnet samt att ta del av artiklar i både dagspress och fackpress.

De svar som vi samlat in genom intervjuerna redovisas sammanslaget för revisorerna, detta för att minska risken för att respondenten skulle känna prestige i att avge specifika svar på frågorna men också för att inte avslöja identiteten. Intervjuerna gjorda med företagen är också sammanslagna inledningsvis för att försöka ge läsaren en uppfattning om vilka företag som hade relativt liknande åsikter. För ge läsaren en extra tydlig uppfattning med tanke på att vi inte har träffat varje

¹⁹ Smith D, 2000, *Redovisningens språk*, 2: a upplagan, studentlitteratur, Lund, sid. 27

²⁰ Andersen I, 1998, sid. 85

respondet öga mot öga har vi sammanfattat alla företags svar sist i en matris i kapitel fyra.

3 Referensram

Detta kapitel är vår referensram. Här presenteras den teori som vi funnit och vi inleder med att förklara vad revision innebär. Därefter försöker vi förklara revisorns roll och vilken tjänst det är som revisorn säljer. Vidare berörs förväntningar och de typer av förväntningar som kan uppstå. Vi avslutar med att försöka definiera struktur på förväntningsgap med avseende på revision.

3.1 Lagstadgad revision

Enligt ABL 10 kapitel 1 § skall ett aktiebolag ha minst en revisor. Revisorslagen (1 999:1079) anger bestämmelser om revision. EU: s Grönbok²¹ säger att enligt det sjunde och fjärde direktivet skall en årsredovisning och att ett företags bokföring granskas av en revisor. Enligt International Federation of Accounting (IFAC) som ger ut IAS, vilka RS bygger på anger att syftet med revision är att revisorn skall beredas möjlighet att uttala sig om huruvida redovisningen på samtliga väsentliga punkter genomförs i enlighet med ett visst angivet system för ekonomisk redovisning. Vid varje lagstadgad revision måste revisorn väga in både användarnas rimliga behov och förväntningar samt revisorns förmåga att leva upp till dessa förväntningar.

3.2 Revisorns roll

Det är att anta att den primära rollen en revisor har är det lagstadgade revisionsuppdraget. Till detta följer ett antal olika uppdrag. Till revisionsuppdraget räknar lagen också den rådgivning som förknippas med uppdraget. En annan benämning på detta är fristående rådgivning²². Den rollen styrs ofta av vad uppdragsgivarna efterfrågar. Inom rådgivning finns det viktiga begränsningar som följer lag och god redovisningssed.

I små företag kan revisorn ibland ha en viktig roll som rådgivare eftersom i småföretag är det ofta ägarkretsen som fattar beslut. I de fall kan revisor fungera som "bollplank"²³. Revisorn får lämna råd och synpunkter men får aldrig vara med och fatta beslut²⁴.

²¹ Grönbok, Roll, ställning och ansvar för revisorer som utför lagstadgad revision inom europeiska unionen

²² FAR:s Revisions bok, 2005, Revisorns roller

²³ (Ibid.)

²⁴ (Ibid.)

Enligt FAR²⁵ är revisors uppgift att granska bolagets årsredovisning och bokföring samt styrelsens och den verkställande direktörens förvaltning. Granskningen skall vara så ingående och omfattande som god revisionsredovisning kräver. Revisorn skall följa anvisningarna som meddelas av bolagsstämman, om de inte strider mot lag, bolagsordning eller god revisionsredovisning. Revisorn skall efter varje räkenskapsår lämna en revisionsberättelse till bolagsstämman. Bestämmelser om berättelsens innehåll och den tidpunkt då den skall inlämnas till bolagets styrelse finns i 27-33 § § i ABL. I samband med revisionen skall revisorn till styrelsen och den verkställande direktören framställa erinringar och göra påpekanden som följer av god revisionsredovisning. Ägarna utser en revisor på bolagsstämman enligt aktiebolagslagen. En revisor väljs på fyra år men det finns inga hinder mot att välja om samma revisor för ny mandatperiod på ytterligare fyra år. Bolagsstämman har även rätten att kunna avsätta revisorn inom de fyra åren har löpt ut om de känner sig missnöjda. Det finns inga begränsningar för hur många år en revisor får ha samma uppdrag, däremot är revisorns mandattid fyra år i taget, och måste av styrelsen väljas om efter varje utgången mandatperiod.

3.3 God yrkessed

Revisorer måste följa god yrkessed vilket innebär att det finns yrkesetiska regelverk och praxis. Den goda yrkesseden har uppkommit i takt med bland annat alla redovisningsskandaler. Skandalerna har ventilerats flitigt i media de senaste åren, samtidigt som branschen försöker att förändras. De ledande internationella yrkesetiska regelverket för branschen har fastställts av IFAC under namnet ”*Code of Ethics for Professional Accountants*”. I Europa har EU kommissionen utfärdat rekommendationen Revisorers oberoende i EU²⁶: Grundläggande principer. FAR: s yrkesetiska regler bygger på IFAC: s och EG: s regelverk.

3.4 Revisorns skyldighet enligt god yrkessed

FAR har givit ut nio yrkesetiska regler²⁷ som revisorn måste uppfylla för att anta ett uppdrag. Den första regeln innebär att revisorn måste iaktta god revisionsredovisning, som betyder att revisorn inte får främja orättigheter. Vilket innebär att revisorns handledningar skall präglas av gott omdöme och integritet. Revisorn skall också sträva efter sunda ekonomiska förhållanden och hålla en hög etisk nivå i sin yrkesroll.

²⁵ FAR: s samlingsvolym 2005 del 2, ABL kap 10 (3-6 §)

²⁶ Grönbok, Roll, ställning och ansvar för revisorer som utför lagstadgad revision inom europeiska unionen

²⁷ FAR: s Samlingsvolym 2005 del II, yrkes etiska regler

Detta gäller också om revisorn använder en assistent till hjälp vid arbetet med revisionen. Revisorn måste se till att även biträdet iakttar god revisorssed. Vid rådgivning ska revisorn alltid handla objektivt.

Den andra regeln säger att revisorn ska uppträda professionellt. Detta innebär att han alltid ska utföra samtliga uppdrag med integritet och vara objektiv i sina ställningstaganden. När revisorn gör ett utlåtande skall detta alltid utföras opartiskt och självständigt. Vid ett utlåtande bör inte revisorn ha någon relation till klienten, detta för att minska utomstående intressenters förtroende för revisorns utlåtande och för att risk om jäv ska uppstå. Enligt 21 § revisorslagen står det att vid varje utlåtandeuppdrag skall pröva om det finns omständigheter som kan rubba förtroendet för revisorns opartiskhet eller självständighet. Enligt revisorslagen finns det ett antal omständigheter då det kan finnas hot om revisorns opartiskhet och självständighet där revisorn skall avböja eller lämna uppdraget. Dessa är enligt FAR följande:

- *Egenintresse*: revisorn har ett eget ekonomiskt intresse eller annat intresse i klienten.
- *Självgranskning*: revisorn måste granska och ta ställning till sitt eget arbete, t.ex. sina egna råd.
- *Partsställning*: revisorn har tagit ställning för eller emot klienten, t.ex. i en förhandling, och framstår därför som kopplad till klienten.
- *Vänskap*: revisorn har starka personliga relationer till någon som ska granskas eller låter sig invaggas i ett okritiskt förtroende för det klienten gör.
- *Skrämsel*: revisorn riskerar att påverkas av en dominerande personlighet hos någon som ska granskas eller av yttre påtryckningar.
- *Övrigt*: Det föreligger något annat förhållande, än de nyss uppräknade, som kan rubba förtroendet för ledamotens opartiskhet eller självständighet.

Regel tre handlar om hur revisorn ska organisera sin verksamhet så att den uppfyller kraven i regel två. Om det säkerställer revisorsledamöternas opartiskhet, självständighet och objektivitet i utlåtandeuppdraget för att revisorer och revisionsföretag i organisationen inte hamnar i en situation där det finns anledning att ifrågasätta deras opartiskhet, självständighet eller objektivitet i utlåtandeuppdraget. Ansvar för hur organisationens uppbyggnad vilar på ledningen i revisionsföretaget.

Den fjärde regeln handlar om arvodesdebitering och innebär att arvodet för uppdraget skall vara rimligt och ska sättas med hänsyn till de erfarenheter och kunskaper som revisorn kan använda sig av i uppdraget och att man tar hänsyn till själva uppdraget och vad revisorn ska uträtta. Arvoden får inte vara resultatbaserade, vilket betyder att revisor inte får komma överens med sin klient om ett arvode som är baserat på ett ekonomiskt utfall. En klient har rätt att innan ett uppdrag

börjar få upplysning om de debiteringsgrunder som revisorn använder för ett visst uppdrag och ett cirka pris för arvodet på uppdraget. Detta för att arvodet kan bedömas på förhand. Revisorns måste till klienten lämna en specifikation på arbetet som lagts ned.

Tystnadsplikt handlar den femte regeln om och är en av de grundläggande förutsättningarna för att uppdragsgivare skall känna förtroende för revisorn. Vid revision har revisorn laglig rätt till information och relationen bygger på en öppen kommunikation med klienten. För att revisorns ska kunna utföra sitt uppdrag har han i gengäld laglig tystnadsplikt mot sin klient. Tystnadsplikten gäller även när revisorn utför något annat uppdrag än utlåtandeuppdraget och fortsätter gälla när uppdraget tagit slut. Om revisorn bryter mot denna yrkessed kan klienten kräva skadestånd och även revisorsnämnden kan kräva disciplinära åtgärder. Den som bryter mot tystnadspliktsbestämmelsen i revisorslagen kan dömas till böter eller fängelse.

Det finns dock händelser när revisorn har lagstadgat skyldighet att lämna information, som exempelvis vid oegentligheter.

Regel sex handlar om vikten av att ständigt utveckla sina yrkeskunskaper genom vidareutbildning. Detta för att säkerställa att revisorns arbete håller hög kvalitet och att man ständigt uppdateras sig gällande nya regler, med bland annat tanke på snabba samhällsförändringar. För revisionens intresse finns det också ett värde i att företaget får kompetent rådgivning från en välutbildad person med nära insyn i företagets förhållanden.

Yrkesutövning är regel nummer sju och innebär att en revisor ska genomföra sina uppdrag omsorgsfullt och att han inte ska åta sig ett uppdrag om revisorn inte kan tillhandahålla den kompetens som är nödvändig för uppdraget. Förtroendet är betydelsefullt både i utlåtandeuppdrag och i rådgivningsuppdrag. Förtroendet skapas och bevaras genom hög kompetens, integritet och gott omdöme detta visas även i revisorns uppträdande och yrkesutövning.

Enligt regel nummer åtta ska en revisor verka för goda relationer i förhållande till andra kollegor. Exempelvis om revisorn ska göra ett uttalande om en annan revisors handlande.

Den sista regeln nummer nio säger att om man ska marknadsföra sitt namn och kvalifikationer inför allmänheten så ska man göra det på ett sätt som inte misskrediterar yrket.

3.5 Uppdragsbrevet

Syftet med RS enligt FAR²⁸ är att besluta om en standard för att ge instruktioner om hur revisorn ska definiera villkoren för uppdrag med klienten och en förfrågan om att ändra förutsättningarna för uppdraget.

Revisorn och klienten skall definiera villkoren för uppdraget genom ett så kallat uppdragsbrev. Avsikten med RS 210 är att beskriva villkor för revisionsuppdrag. Detta görs genom uppdragsbrev för revision. Denna vägledning kan även tillämpas på närliggande tjänster. När andra tjänster skall utföras som exempelvis skatterådgivning, redovisningstjänster eller rådgivning till företagsledningen, då kan det vara lämpligt att skriva särskilda uppdragsbrev. Det ligger i både klientens och revisorns intresse att revisorn skriver ett uppdragsbrev innan uppdraget börjar för att förhindra missförstånd om uppdraget. Uppdragsbrevet dokumenterar och bekräftar att revisorn åtar sig uppdraget samt revisorns syfte och omfattning, revisorns ansvar gentemot klienten och formen för den rapportering som kan förekomma.

Formen för och innehållet i ett uppdragsbrev för revisorn kan variera från klient till en annan men det innehåller i allmänhet följande punkter:

- Syftet med revision
- Företagsledningens ansvar för det som är föremål för revision (ofta årsredovisning och förvaltning)
- Omfattning av revision, inklusive hänvisningar till lämpliga lagar och föreskrifter eller de standarder och uttalanden från FAR som revisorn följer.
- Formen för rapportering av de resultat som förekommer fram till uppdragets genomförande.
- Det faktum att de- på grund av revisorns metodik att granska urval samt inneboende begränsningar som finns i varje redovisningssystem och system för intern kontroll- finns en oundviklig risk för att vissa felaktiga uppgifter som är väsentliga kan förbli upptäckta.
- Kravet på obegränsad tillgång till bokföring, dokumentation och annan information som behövs för revisorn.

3.6 Bokföringsskyldighet enligt lag

Ett aktiebolag har bokföringsskyldighet²⁹ och detta innebär att företaget löpande ska bokföra alla affärshändelser samt se till att det finns verifikationer för att bokföringsposter. Man ska upprätta ett

²⁸ FAR: s samlingsvolym 2005 del 2, RS 210

²⁹ FAR: s samlingsvolym 2004 del 1; Bokföringslagen 4 kap 1§

system som gör det enkelt att följa varje transaktion. Alla verifierat och kringutrustning ska sparas i 10 år och ska förvaras på ett sådant sätt att man enkelt kan visa det om det skulle behövas. I ett bokslut ska man upprätta balansräkning utan dröjsmål. Man ska varje år avsluta den löpande bokföringen men en årsredovisning. Bokföringsskyldigheten ska följas på ett sätt som överensstämmer med god redovisningssed.

3.7 God redovisningssed

Enligt FAR³⁰ ska ett företags årsredovisning upprättas på ett överskådligt sätt och i enlighet med god redovisningssed. Vilket innebär att redovisningen ska ge en rättvisande bild av företagets ställning och resultat och detta görs genom att balansräkning, resultaträkning och noterna upprättas som en helhet. Om det behövs för att en rättvisande bild ska ges, skall det lämnas tilläggsupplysningar. Om avvikelser görs från vad som följer av allmänna råd eller rekommendationen från normgivande organ, skall upplysningar om detta och om skälen för avvikelserna lämnas i en not. Det finns även ett antal andra grundläggande redovisningsprinciper som man bör följa.

3.8 Nyttan med revision

Den upplevda nyttan med revision kan delas upp i olika nyttor. Det kan dels vara den upplevda nyttan för företagaren själv, men även den samhälliga nyttan och då främst i dess intressenter upplevda nytta. Som nämnts är revision att revisorn granskar företagets årsredovisning och bokföring för att kontrollera att företaget har följt lagar och regler samt följt god redovisningssed, följaktligen för att förhindra oegentligheter. Men även att övervaka företagets ledning och styrelses förvaltning av företaget. Genom revision så förmår företagaren att följa lagstiftningen och minska sannolikheten till lagöverträdelser

Eftersom företagets årsredovisning blir offentlig så förses investerare, långivare och övriga intressenter med användbar information för beslutsfattande. Nyttan med revision ligger främst då här hos tredje part. I ett litet företag är en viktig kreditgivare en leverantör. I motsats till banken så saknar leverantören i regel möjlighet att kräva en reviderad årsredovisning eller saknar special expertis för att värdera dem. De flesta leverantörer använder sig istället av kreditupplysningar för att göra en bedömning av betalningsförmåga samt bedöma sannolikheten för att ett företag går i konkurs³¹.

³⁰ FAR: s samlingsvolym 2004 del 1, ÅRL kap 2 -4 § §

³¹ Andersson, P. – O., (2005). Revisorernas tillförlit företagsekonomisk kompetens – Behåll revisionsplikten. *Balans* nr 4 april, 2005, sid. 34

Enligt Balans går det att förutse en krissituation genom att göra bedömningar som grundas på den reviderade årsredovisningen. Över hälften av de företag som fått en revisionsberättelse som avviker från standardutformningen har gått i konkurs fem år senare, jämfört med 20 procent bland de företag som fått en ren revisionsberättelse³². Utifrån företagets sida är även nyttan med revision att man får en ren revisionsberättelse som gör det lättare att få pengar och genomföra transaktioner utan besvärliga kontroller. Ytterligare en nytta med revision är att det kommer en utomstående part och granskar företagets interna kontroll och föreslår vad som bör åtgärdas³³.

Samhällets nytta med revision kan främst brytas ner i skattekontroll och brottsbekämpning. Skattekontroll grundas inte på reviderade årsredovisningar, men det råder ett starkt samband mellan redovisning och beskattning³⁴.

3.9 Revisionspliktens kostnader

Framställandet av redovisningsinformation är en aktivitet som går att lägga ekonomiska aspekter på, en intäktssida och en kostnadssida. Intäkterna är värdet på de förbättrade beslut som tas på grund av den tillgängliga informationen, och kostnadssidan är att producera och använda informationen. Således räcker det inte med att en utökad eller kvalitativt förbättra redovisningsinformation skulle leda till ett bättre beslut, utan det krävs också att värdet av de förbättrade besluten är större än kostnaden för att utöka eller förbättra informationen³⁵.

En utgångspunkt från att upp ställa krav på revision i alla slags aktiebolag kan vara att de samlade positiva effekterna är högre än de upplevda kostnaderna för revisionen³⁶. Positiva effekter kan dock vara mycket svåra att uttrycka i kvantitet, då det är komplicerat att observera och kvantifiera upplevda positiva effekter. Exempel på positiv effekt kan nämnas är att kreditgivare behöver använda mindre resurser för att få information om det reviderade företaget jämfört om revisionen saknas. Ett annat exempel kan vara att konkurrens främjas då revisionen genomlyser företaget och gör det svårare att dölja hemligheter.

I små företag är det främsta intresset av revisionen företagets ägare, ledning, kreditgivare och myndigheter. Av den orsaken att ägare och ledning i princip alltid är samma personkrets, kan det ifrågasättas om

³² Andersson, P. – O., (2005). Revisorernas tillförlit företagsekonomisk kompetens – Behåll revisionsplikten. *Balans* nr 4 april, 2005, sid. 34.

³³ (Ibid.)

³⁴ (Ibid.)

³⁵ Smith D, 2000, *Redovisningens språk*, 2: a upplagan, studentlitteratur, Lund, sid. 33

³⁶ Thorell, P., Norberg, C., (2005). Går det att försvara revisionsplikten? *Balans* nr 3 mars, 2005, sid. 23

revisionen behövs för att öka trovärdigheten, då ägarkretsen redan har full insyn i sitt företag. För att kunna uppskatta den totala kostnaden för revision för mikroföretag i Sverige måste det först beräknas vad kostnaden blir i ett enskilt aktiebolag. En bedömning är att den genomsnittlige revisionskostnaden, exklusive andra tjänster från revision i ett mikroföretag är 10 000 SEK per år. Vidare nämns att i England där revisionsplikten för små och medelstora företag nu är borttagen uppskattades den genomsnittlige revisionen uppgå till 1000 pund i revisionsarvode samt ytterligare 1000 pund i hanteringskostnad för företaget³⁷.

3.10 Förväntningar

Förvänta betyder motse, vänta (sig); hoppas på eller att räkna med³⁸. Förväntningar kan också delas in i olika slags förväntningar. Ojasalo delar upp förväntningar på utförda professionella/yrkesmässiga tjänster i tre kategorier, *otydliga*, *underförstådda och orealistiska*. Samtliga är farliga fallgropar för långvariga kundrelationer. Kategorierna har sin motsats i *precisa*, *tydliga* och *realistiska* förväntningar som också tas upp. Artikeln är baserad på en empirisk studie och beskriver en metod för att leda kunders förväntningar till att åstadkomma långsiktiga kvalitetsmässiga nöjda kunder. Yrkesmässiga tjänster kan skilja sig från andra typer av tjänster, där kunderna har höga förväntningar på vad tjänsten ska innehålla exempelvis när man anlitar en revisor³⁹.

3.10.1 Otydliga – Precisa förväntningar

Det kan tänkas att en kund som efterfrågar en tjänst inte i alla situationer har en klar insikt på vad det är som egentligen kunden förväntar sig att få av säljaren av tjänsten. Kunden har en känsla om att något är fel eller eftersatt, men att det är svårt att peka på precis vad det som saknas. Något måste göras för att förbättra situationen, men kunden vet inte exakt vad det är som behövs förbättras. Denna önskan om förväntning definieras som otydliga förväntningar (*fuzzy expectations*). Otydliga förväntningar uppstår alltså när en förväntan av en förändring existerar men det finns en suddig eller otydlig bild på vilken typ av förändring som behövs. Om upplevda förväntningar inte infrias av säljaren kommer kunden att känna sig otillfredsställd, men inte veta vad det exakt beror på. Även kunder som byter beteende kan förklaras inom ramen för otydliga förväntningar. Det är troligt att denna kund kommer att byta och prova olika tjänstesäljare, men då utan att hitta någon som kan uppfylla dessa otydliga förväntningar.

³⁷ Små och medelstort företag

³⁸ Bonniers Svenska Ordbok, sjätte upplagan 2001

³⁹ Ojasalo, J., (2001). *Managing customer expectations in professional services*. Manageing Service Quality, Vol. 11, nr 3, sid 200-212. ISSN 0960-4529

(*Precise expectations*) Precisa förväntningar är motsatsen till otydliga⁴⁰.

För att förebygga otydliga förväntningar kan det krävas att säljaren av tjänsten fokuserar och anstränger sig i att identifiera problemet, i dialog med kund. Det är viktigt att ta reda på vad kunden är ute efter, för att få de otydliga förväntningarna mer precisa. När kunden blir mer fokuserad i sin förväntan blir den också mer precis i efterfrågan och kunden får en klarare uppfattning på vad det är hon är ute efter. I denna process kan tillhandahållaren av tjänsten tillsammans med kunden klart förstå vilket problem som behövs lösas samt att kundens förväntningar fokuserar på lösningen av sitt upplevda problem⁴¹.

3.10.2 Underförstådda - tydliga förväntningar

Underförstådda förväntningar (*Implicit expectations*) är situationer där delar av tjänsten är så självklara, att kunden inte aktivt reflekterar över den, eller att sannolikheten finns att det förväntade inte ingår i tjänsten. Att det kan uppstå underförstådda förväntningar blir mer klart i situationer när de inte uppfylls. Detta kan tänkas uppstå i en situation där en kund tidigare anlitat en uppdragsgivare och köpt en efterfrågad tjänst, och att nu delar av tjänsten som ingick tidigare inte längre ingår i utbudet. Tydliga förväntningar (*explicit expectations*) är motsatsen och är undermedvetna antaganden om tjänsten i kundens sinnevärld⁴².

Om otydliga förväntningar bör hanteras genom ansträngningar och fokus bör de underförstådda förväntningarna hanteras genom att göra dem självklara, eller uppenbara. Underförstådda förväntningar kan bli tydliga först när tillhandahållaren av tjänsten lyckas att uppenbara dem eller avslöja det underförstådda⁴³.

3.10.3 Orealistiska - realistiska

Om en kund förväntar sig det ogenomförbara av en efterfrågad tjänst uppstår en situation där orealistiska förväntningar (*unrealistic expectations*) tar vid. Förväntningen är då omöjlig för säljaren att tillfredsställa, eller för köparen själv att förstå. Kraven är orimligt höga. Situationen där detta kan uppstå kan vara när köparen efterfrågar kunskap som inte existerar, till exempel vid rekryteringssituationer. Realistiska förväntningar (*realistic expectations*) är dess motsats. Naturligtvis ju högre realistiska förväntningar som finns hos köparen, desto större möjlighet att upplevda förväntningar tillfredsställs av säljaren. När en kund upplever förväntningar som inte tillfredsställs kommer kunden att uppleva en känsla av besvikelse, om

⁴⁰ Ojasalo, J., (2001)

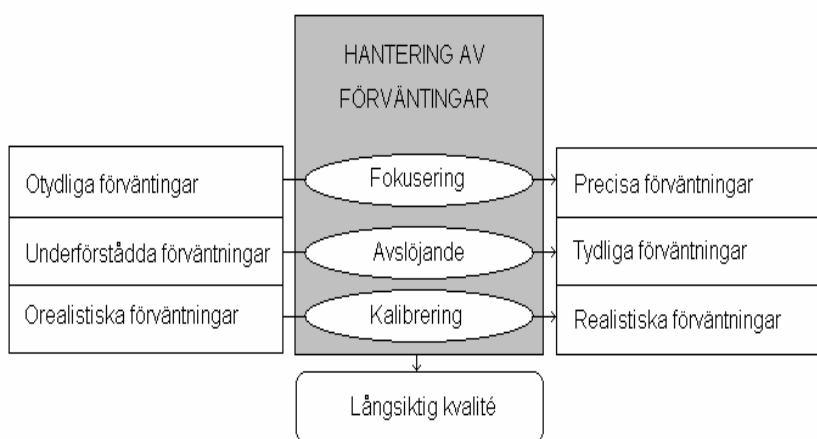
⁴¹ (Ibid.)

⁴² (Ibid.)

⁴³ (Ibid.)

förväntningarna då är orealistiska är det inte möjligt att undvika kundens besvikelse. För att förebygga orealistiska förväntningar från kund krävs en form av kalibrering av säljaren på vad det är som förväntas av henne, och detta tidigt i processen för att upplevd besvikelse kan avstyra. Det kan dock uppstå en kortsiktig upplevd besvikelse från kund när han inser att dess förväntning är orealistisk. Men detta bör ställas i relation till vad som kommer att upplevas av kund när han offrat tid, pengar och resurser och inser att förväntningarna var orealistiska⁴⁴.

Bilden nedan visar Ojasalos ramverk för hantering av förväntningar, vilken är fritt översatt av författarna.



Figur 1: Ojasalos ramverk för att hantera kunders förväntningar⁴⁵.

Vidare kan noteras att både orealistiska och realistiska förväntningar kan vara samtidigt otydliga – precisa och underförstådda – tydliga. Alltså köparens upplevda förväntningar kan variera inom spannet för alla ovan nämnda förväntningar och behöver inte vara antingen eller⁴⁶.

3.11 Definition och struktur av förväntningsgap

Inom redovisningslitteraturen nämns frasen förväntningsgap första gången av Liggio. Han definierade förväntningsgap som skillnaden i nivå på den förväntade prestationen som förväntas av den enskilda revisorn och användaren av det finansiella instrumentet⁴⁷.

Denna definition utökades 1978 av Cohen Commission⁴⁸ som fick i uppdrag att studera om ett förväntningsgap existerar mellan vad

⁴⁴ Ojasalo, J., (2001)

⁴⁵ (Ibid.)

⁴⁶ (Ibid.)

⁴⁷ Liggio C.D.(1974)

⁴⁸ Commission on Auditors' Responsibilities (1978), Report, Conclusions and Recommendations AICPA, New York. (Cohen Commission)

intressenterna förväntar sig eller behöver och vad som revisorer rimligen kan eller bör uträtta. Kommissionen kom fram till att det fanns flera brister i revisionsberättelsen och att dessa brister utgör ett hinder i kommunikationen mellan revisorerna och användarna av den finansiella informationen. Cohen Commission ansåg även att användarna ibland är förvirrade över vilket ansvar som revisorerna respektive företagsledarna har. Användarna har ibland svårt att förstå revisionsberättelsen på grund av det opersonliga språket och att vissa inte alls läser den på grund av detta.

En studie gjord av Monroe och Woodliff definierade vidare förväntningsgapet som en skillnad mellan revisorer och allmänhetens förväntningar om revisorns uppgifter och ansvar, som är antagna av revisorer och signalerna som uttrycks av revisionsberättelsen⁴⁹.

Porters empiriska studie om förväntningar, kom fram till att termen ”förväntningsgap” är fel och borde i stället vara revisions ”förväntnings - prestations gap” som är definitionen av förväntningar på revisorer och revisorers prestationer som förväntas av samhället. Vidare anser studien att Liggio’s definitioner är för snäva då de ej beaktar att revisorn kanske inte kan uträtta den förväntade prestationen, eller vad de rimligen borde göra enligt Cohen Commission definition. Dessa tillåter inte undermåliga prestationer av revisorer⁵⁰.

Porter indikerar vidare att gapet har två huvudsakliga påverkningsfaktorer. (1) Ett gap mellan vad samhället förväntar sig av vad revisorn skall utföra och vad revisorn rimligt kan förväntas åstadkomma, ”*reasonableness gap*” fritt översatt till rimligt gap, och (2) ett gap mellan vad samhället rimligen kan förvänta sig att revisorn skall åstadkomma och vad revisorn uppfattar att de ska utföra ”*performance gap*” detta är fritt översatt till prestations gap, vilket i sin tur är indelat i otillräckliga standarder ”*deficient standards*” som skildrar gapet mellan uppgifter som rimligt kan vara förväntade av revisorn och revisorns existerande uppgifter som är definierade i lag och professionella utlåtanden, och otillräckliga prestationer ”*deficient performance*” som är gapet i förhållande till de förväntade standarderna för revisorns utförande. Ett gap mellan vad revisorn faktiskt gör och vad samhället förväntar sig att revisorn har till uppgift att göra⁵¹.

Det finns även andra definitioner på förväntnings gap med andra underliggande förklaringar till varför det fortfarande existerar ett förväntnings problem. Uttrycket förväntningsgapet är ett naturligt resultat av en tids eftersläpning i revisorsyrket, vilket identifierar och

⁴⁹ Monroe, G.S. & Woodliff, D.R. (1993) “The effect of education on the audit expectation gap”, Accounting and Finance, Vol.33, May, sid. 61-78

⁵⁰ Poreter B.(1993) “An ”Empirical Study of Expectation-Performance Gap””, Accounting and Business Research. Vol 24. No 93 sid 49-68

⁵¹ (Ibid.)

svarar på en kontinuerlig utveckling av en ständig utbredd förväntan av allmänheten enligt Tricker⁵².

Ytterligare en studie om förväntningsgapets natur och struktur gjordes av Baron som försökte undersöka om det fanns några skillnader i antagandet angående revisorers upptäckande och avslöjande uppgifter mellan revisorer och användare av redovisningsrapporter (årsredovisningar) som finansiella institut, långgivare och bankchefer. Barons studie kom fram till att revisorer och användarna av redovisningsrapporter hade signifikanta skillnader och preferenser i tron på vilket ansvar revisorerna har för att upptäcka fel och oegentligheter⁵³.

Lowe jämförde uppfattningen om revisorers och rättssystemet förväntningar på revisions yrke. Studien kom fram till att ett förväntningsgap existerar mellan dessa parter och att jurister förväntade sig mer av revisorerna än vad lagen sa. I ett flertal studier har det framkommit att ett förväntningsgap existerar speciellt mellan aktiesparare och revisorer. Framförallt på grund av att aktiesparare har enligt revisorerna orimliga krav⁵⁴.

En undersökning av Cameron som innebar att de studerade relationen mellan auktoriserade revisorer och deras klienter som här bestod av småföretag och tredje part (banker, företags konsulter). Cameron studie ville undersöka vad som förväntas att revisorn faktiskt utför. Studien kom fram till att dessa tre olika grupper förväntade sig olika tjänster av revisorn som att ge redovisnings råd och aktivt försöka lösa klientens problem.⁵⁵

Europeiska unionens Grönbok 1996 preciserar förväntningsgap som skillnaden mellan vad allmänheten förväntar sig av en revision och vad man inom revisionsbranschen anser att en revisor skall göra.

⁵² Tricker, R.I. (1982), "Corporate Accountability and the Rule of the Audit Function", in Hopwood, A.G., Bromwich, M. And Shaw, J. (Eds), Auditing Research: Issues and Opportunities, Pitman Books, London

⁵³ Baron, C.D. Johanson, D.A., Searfoss, D.G. & Smith, C.H., (1977), "Uncovering Corporate irregularities: are we closing the expectation gap?", Journal of Accountancy, Vol. 144, October, sid. 243-250

⁵⁴ Lowe, D.J. (1994), "The expectation gap in the legal system: perceptions differences between auditors and judges", Journal of Applied Business Research, Vol.10, Summer, sid 39-44

⁵⁵ Cameron, A. (1993) "Do chartered accountants live up to small business expectations?" Accountants' Journal, Vol.72, sid. 76-78



Figur 2: FAR:s definition av förväntningsgapet⁵⁶

Enligt FAR beror förväntningsgapet på att det finns en inbyggd konflikt i revisorns roll eftersom revisorns arbete har många intressenter och att intressenterna har olika behov och förväntningar på revision. Förväntningsgapet uppstår när de olika intressenternas förväntningar på revisorn inte svarar mot vad revisorn faktiskt kan och får göra. Oftast uppstår förväntningsgap vid granskning av årsredovisningar, obestånd och konkurs, försäkring och andra bedrägerier (oegentligheter)⁵⁷.

3.12 Motverka förväntningsgap

Det finns olika teorier om hur förväntningsgapet kan minskas inom revisionsyrket. Ett alternativ är att utöka revisionsberättelsen. Nair och Rittenberg anser att användaren av berättelsen uppfattning ändras, om vem som bär det relativa ansvaret mellan styrelsen och revisorn⁵⁸. Studier visar att det finns bevis på att utökade revisionsberättelser ger användare en uppfattning av naturen och signifikansen av revisionen och påverkar läsarens uppfattning om revisionen och revisorns roll⁵⁹. En annan väg är att revisionsberättelser utökas för att tala mer specifikt om vad revisionen för med sig och innebär⁶⁰. Det här skulle bidra till att minska förväntningsgapet.

⁵⁶ v FAR:s Revisions bok 2005

⁵⁷ (Ibid.)

⁵⁸ Nair, R. & Rittenberg, L. (1987), "Messages perceived from audit, review, and compilation reports: extension to more diverse groups", Auditing, a Journal of Practice and Theory, Vol7, Fall, sid.15-38

⁵⁹ Koh, H. C., Woo, E.-S., (1998). "The expectation gap in auditing". Managerial Auditing Journal nr13/3, ISSN 0268-6902

⁶⁰ Hanks, J. (1992), "The expectations gap – the consumer angle", Accountancy, Vol.109, February, sid.33

Andra studier pekar på att användaren av årsredovisningar kunskaper påverkar förväntningsgapet⁶¹. De användare som har relativt större kunskap lägger mindre ansvar på revisorn än vad de användare med mindre kunskap gjorde, vilket innebär att förväntningsgapet är större hos mindre skolade användare⁶².

En metod för att minska gapet är att öka samhällets medvetande om strukturerna och begränsningar som finns i en revision, och för att öka användarnas medvetenhet och kännedom är det viktigt att kommunicera ut värdet men också begränsningarna som finns vid varje tillfälle⁶³.

Enligt FAR kan man minska förväntningsgapet genom att angripa problemet från två håll. Det första genom att informera intressenter om revisorns roll och vad lagstadgad revision innebär. Man kan även redogöra vad som är VD och styrelses ansvar och vad som är revisorns. Om användarna av revisionsberättelser, årsredovisningar och annat material som revisorerna granskar, har högre förväntningar på revisorernas utförda arbete än vad revisorerna själva anser sin uppgift bestå av, blir förväntningarna på revisorer mer av polis än en granskare av ett företags ekonomi⁶⁴.

⁶¹ Koh, H. C., Woo, E.-S., (1998)

⁶² Bailey, K.E., Bylinski, J.H. & Shields, M.D.(1983) ”*Effects or audit report wording changes om the preceived message*”, Journal of Accounting Research, Vol.21, Spring, sid. 355-370

⁶³ Epstein, M.J. & Geiger, M.A. (1994), ”*Investor views of audit assurance: recent evidence of the expectation gap*” Journal of Accountancy, Vol.177, January, sid.97-120

⁶⁴ (Ibid.)

4 Empiri

I detta kapitel presenterar vi vår empiri, de genomförda intervjuerna är vår insamlade data. Intervjuerna är utförda med nio företag och tre revisorer. Vi inleder med att presentera en kort beskrivning av revisorerna och sedan en bakgrundsinformation om företagen för att försöka ge läsaren en uppfattning om deras relation till ämnesområdet.

4.1 Intervjuer med Revisorer

Svaren från intervjuerna med revisorerna är sammanslagna, detta för att göra revisorerna identitet anonyma och förhindra att revisorn skulle känna prestige i att svara på frågan. Detta informerades respondenterna om innan intervjun. Längden på intervjuerna uppgick till cirka 20 minuter och genomfördes under våren 2005. Intervju mall finns som bilaga 2.

4.1.1 Beskrivning av revisorer

Revisor A

Är en manlig revisor som arbetar på en välkänd medelstor revisionsbyrå i Göteborg. Han blev godkänd revisor 1989 och är auktoriserad sedan 1996. Revisorn har ett 50-tal klienter med inriktning på små och medelstora ägarledda företag samt stiftelser.

Revisor B

Han är delägare av en revisionsbyrå med cirka 40 anställda i Göteborg. Han har arbetat i branschen sedan 1977 och blev auktoriserad 1983. Byråns inriktning är mot ägarledda familjeföretag. Klienterna är små och medelstora företag samt fåmansföretag, generellt kan man säga att det ej är börsnoterade företag. Revisor B har cirka 100 aktiebolag som klienter samt ett 30-tal stiftelser och trossamfund.

Revisor C

Kvinnlig revisor som arbetar på en av de stora revisionsbyråerna i Göteborg, med kontor utspridda över hela världen. Hon är auktoriserad revisor och har jobbat med revision sedan 1986. Klienterna är främst ägarledda mindre bolag, men även en del både noterade och internationella bolag. Hon har ett 30-tal klienter i dag.

4.1.2 Revisionsuppdraget

På frågan om vad revisionsuppdraget innebär svarar revisor A och B att det är att följa gällande lagar samt att styrka balanser och att yttra sig om ansvarsfrihet. Även revisor C instämmer i detta men tillägger

att det ingår mer än ren revision i uppdraget, men kallar det då för tilläggsuppdrag som innebär att revisorn biträder med årsredovisning och deklARATIONER.

Om kunderna får tillräckligt med information om vad revisionsuppdraget innebär från revisionsbyråerna svarar revisor B klart ja på denna fråga och hänvisar till att det numera står i revisionsberättelsen vad som gjorts. Vidare påpekar han att svenska revisorer dock inte säljer revision, utan allt annat, som att hjälpa till med deklARATIONER, men att revision aldrig säljs.

"... Revision är inte en produkt som säljs eftersom den är lagstadgad. Det är en halvt skyddad verkstad på det viset" (B)

Revisor A hänvisar till uppdragsbrevet på frågan och säger att det har blivit mer tydligt sedan införandet av RS. Men säger samtidigt att de själva är dåliga på att beskriva revisorsuppdrag för klienterna.

"... De stora revisionsbyråernas marknadsföring som syns fungerar så att det är konsultation som de säljer" (B)

Detta säger B vara en av anledningarna till att kunskapen skulle vara låg om vad som är revision och vad som är rådgivning till exempel.

4.1.3 Kunskap i små företag

Alla tre revisorerna anser att kunskaper i redovisning i små men även medelstora företag är generellt sätt mycket bristfälliga.

"... En klient hörde av sig till mig en dag och meddelade att han bytt revisor, jag blev förstås förvånad och ledsen, då jag ansåg att vi hade en god relation, och ville självklart inte förlora sin klient, så jag ringde och pratade med honom, då visade det sig att det inte var jag som var utbytt utan redovisningsbyrån" (A)

Även revisor B uttalar sig om liknande händelser, där klienten har svårt att hålla ordning på skillnaden mellan revisionsbyrå och redovisningsbyrå, och att det finns en uppfattning om att båda två har samma uppgift. På frågan om hur revisorerna säkerställer att informationen om revisionsuppdraget förstås av kunderna anser revisor A att det kan ske genom möte med kund och genom verbal kommunikation med företaget. Revisor B säger att varje revisor givetvis försöker förklarar efter bästa förmåga "med hänsyn till vad klienten kan få till sig". Båda säger att PM och e-post kontakt skall stärka kunskapen om uppdraget. Revisor C anser att mindre företag har svårt att urskilja vad som är skillnad mellan revision, biträde och rådgivning. C säger vidare att införandet av RS och uppdragsbrevet dock hjälper till med förståelsen. Även om de tyckte att

uppdragsbrevet var lite jobbigt i början, speciellt med kunder man jobbat med under en lång tid.

4.1.4 Nyttan med revision

Det finns olika nyttor enligt revisor C. En är att *”säkerhet att siffrorna är rätt för din egen skull”* samt att revisionen är en kvalitetsstämpel gentemot övriga intressenter och framför allt långivarna, men också för att kunna göra framtida affärer med andra. I och med att det ingår internkontroll i revisionen pekar C vidare på att klientens rutiner säkerställs, exempelvis för att försäkra sig om att en anställd ekonomichef inte lurar klienten. Revisor B ville inte svara på denna fråga då han ansåg att det var klienternas sak att svara på men han har förhoppningar om nyttan, och pekar på intressenternas nytta, men då på den samhälliga, i form av att skattemyndigheten får skatteunderlag.

4.1.5 Förväntningar

Om revisorerna tror att de lever upp till kundernas förväntningar svarar revisor A *”Nej, naturligtvis inte”*, och fortsätter med att säga att små företagen lever i en värld, och främst de äldre bolagen där revisorn skall göra allt för dem. Samtidigt som det nu är striktare krav på oberoende, vilket leder till att man får tacka nej till uppdrag. Medan revisor B säger att han inte kan svara på om de kan leva upp till förväntningar, men att han hoppas på det och tillägger:

”... De betalar våra arvoden i alla fall och det är ett gott tecken” (B)

Revisor C svarar först att hon tror att förväntningarna om revision går att uppfylla, men att det även kan finnas andra förväntningar från klienten, som inte alltid går att uppfylla. Men tillägger sedan ett *”kanske”* på att förväntningar om revisionen går att uppfylla eller inte. Om vilka typ av förväntning som existerar i små företag fortsätter C med att de nog är underförstådda i och med att revisorn sitter i styrelsen.

”... Vi skall vara som ekonomi chefer” (C)

Småföretagarna förstår inte skillnaden mellan revision, redovisning och konsultrollen. Även revisor A tror att det främst är underförstådda förväntningar i småföretagen och ger ett exempel:

”... Småföretagaren litar på att vi skickar in en kopia till PRV⁶⁵ av årsredovisningen, samt påminna om när boksluten skall vara klart, trots att de är ägaren som är den som är ytterst ansvarig” (A)

Revisor B anser att hela skalan existerar från otydliga, orealistiska och underförstådd. Han har varit med om klienter som tror att man kan få

⁶⁵ Patent och registreringsverket.

hjälp med vad som helst, och att man kan få en revisor att skriva under bara man betalar.

”... Kunder som är ute på vift, eller om man skall uttrycka det som dumheter, risker jag inte min titel för om man säger så för tio till femton tusen kronor” (B)

Revisor B fortsätter även med att om arvodet skulle vara större, så hjälper det inte, men att det är enklare att stävja oegentligheter i små företag än stora om du har till exempel en klient där arvodet är upp mot en miljon kronor. Att det då skulle kunna svida rent mänskligt om man tänjer på gränserna. Revisor B gör gällande att för dem är det rätt lätt att göra sig av med en stor klient med högt arvode, men fortsätter att det finns gråzoner inom redovisningen som är rätt svåra, och att det säkert kan missuppfattas i efterhand. B säger vidare att vid första kontakten är förväntningarna orimliga, men sedan handlar det om att kommunicera, problemet med det hela är att budskapet inte kommer fram. Detta säger B skulle antingen bero på att revisorn är dålig på att kommunicera eller att klienten skulle vara dålig på att lyssna.

4.1.6 Existerar ett förväntningsgap

Alla tre revisorerna säger att det existerar ett förväntningsgap i någon form. Revisor A säger att de inte är några orimliga förväntningar som existerar, utan att förväntningarna i dag delvis kan förklaras av den nya revisionsstandarden. RS har stramat åt vad revisorn får och inte får göra, och på detta plan har det gått till en viss överdrift, i och med att RS bygger på IAS som är gjorda för stora noterade bolag.

”... På sitt sätt har det gått till överdrift, med anledning av RS och de småbolagen” (A)

Revisor B säger att det visst finns ett förväntningsgap, det är han säker på, men har svårt att exakt sätta fingret på vad förväntningsgapet beror på. Men tar sedan upp ett exempel om en ”gosse” som startar ett litet byggbolag, inte säkert har kunskap i vad han skall med revisorn och vad denna enligt gällande lag utför.

”... Det är kunskap, det krävs ju inget körkort för att skaffa bolag och barn, men det krävs för att köra bil” (B)

Fortsätter sedan med att det krävs en viss skolning för att förstå det här med revisor, och revision, och att det inte är enkelt att förstå hur regelverken fungerar eller hänger ihop.

Revisor C börjar med att förklara att idag är det lite väl högt ställda krav på oberoendet, och att dessa krav på oberoende i små bolag bidrar till ett förväntningsgap: exempelvis om man köper en tjänst som

revision av en revisions byrå, så förväntas det att en årsredovisning också skall kunna utföras.

”... Reglerna är ju gjorda utifrån internationella stor bolag, med fritt ägande och med många aktie ägare och professionella ekonomi avdelningar, det är problematiken” (C)

4.2 Intervjuer med Företagarna

För att få en uppfattning om revisorns roll och ansvar har vi intervjuat den person som är delägare eller VD i respektive företag, som ofta har den betydande kontakten med företagets revisor. Denna person var oftast den som skötte den löpande bokföringen i företaget. Intervjuernas längd varierade mellan 20 och 30 minuter och är utförda våren 2005. Telefonintervjuerna genomfördes under vecka 19 i maj 2005, och tog cirka 20 minuter. Då en av respondenterna ville vara anonym i första urvalet, har vi valt att presentera alla respondenter genomgående anonymt. Kapitlet avslutas med en matris för att ge en klarare uppfattning av vad respondenterna svarat, med tanke på att författarna inte har träffat sex av de utfrågade.

4.2.1 Beskrivning av företagarna

Företag I

Vår första intervju skedde måndagen den 24 april 2005 på arbetsplatsen hos företagaren. Verksamheten är ett ägarlett företag med fem anställda inklusive honom själv. Respondenten är den som sköter den löpande bokföringen och har den största kontakten med revisorn. Företaget har en omsättning på cirka fem miljoner kronor. Företaget är en återförsäljare av kompletta kök och fönster och har haft samma revisor i ett och ett halvt år.

Företag II

Intervjun ägde rum onsdagen den 26 april i butiken innan öppning med en av delägarna som är den som sköter den löpande bokföringen, företaget är en butikshandel med järnhandel, bygg och VVS-varor i centrala Göteborg, med fem anställda. Omsättningen är cirka sex miljoner och har haft samma revisor i 25 år.

Företag III

Företaget tar fram datorhjälpmedel för funktionshindrade. Det finns tre delägare och fyra anställda. Verksamheten startade 1991. Omsättning är ungefär nio miljoner kronor. Intervjun skedde onsdagen den 12:e maj i Göteborg. Har haft samma revisor sedan start i år. Intervjun gjordes med en delägare och det är han som sköter den löpande bokföringen.

Företag IV

Verksamheten bedrivs genom försäljning av datoriserad materialhanteringsutrustning samt uthyrning av egna och andra lokaler. Årsomsättning är ungefär nio miljoner kronor och de har fem anställda. Verksamheten bedrivs i Göteborg sedan 1997. Intervjun gjordes med en av delägarna. Har nyttjat samma revisor i fem år. Bokföringen sköts av respondenten.

Företag V

Företaget framställer pyrotekniska varor för privat bruk. Årsomsättningen ligger på fem miljoner och företaget har fem anställda. Intervjun gjordes med en av delägarna. Företaget har haft samma revisor i fyra år.

Företag VI

Firman bedrivs som en butikshandel med blommor och växter. Företaget är beläget i Göteborg och har sex anställda. Årsomsättningen ligger på sex miljoner. Intervjun skedde med den av delägarna som sköte den löpande bokföringen och har haft samma revisor i tre år.

Företag VII

Verksamheten är belägen i centrala Göteborg. Firman är en specialiserad butikshandel med livsmedel samt försäljning av glas och porslin. De har sex anställda och har en omsättning på tre miljoner kronor. Intervjun genomfördes med en av delägarna som sköter den löpande bokföringen och har den löpande kontakten med revisorn. Samma revisor har nyttjats i sex år.

Företag VIII

Företaget är beläget i Göteborg. Verksamheten bedrivs som försäljning av värme och sanitetsprodukter samt kring liggande tjänster. Omsättningen är sex miljoner med fem anställda. De har haft samma revisor i åtta år. Intervjun skedde med den delägare som sköter bokföringen.

Företag IX

Företaget bedriver handel i Göteborg sedan fem år tillbaka med datorer samt kring utrustning och programvara. Omsättningen ligger på sex miljoner med sju anställda. Intervjun skedde med delägaren som sköter den löpande redovisningen. Har haft samma revisor i tre år.

Nedan presenterar vi delar av utförd intervju med respektive företag, vi har valt det vi anser vara relevant för vår frågeställning, en sammanfattning har också gjorts av alla respondenter som presenteras i frågematris nedan.

4.2.2 Förväntningar

Företag I och V har förväntningen om att revisorn skall göra bokslutet för dem, medan IV, VII och IX har förväntningar om att revisorn skall granska bokföringen och bokslut så att de är enligt gällande praxis. Företag II har en annan uppfattning om förväntningen och det är att revisorn skall vara ”*lite polis*”. Andra förväntningar som kom fram är att revisorn skall ge förslag på bättre lönsamhet och att ge råd i ekonomiska frågor, ”*att vara ett bollplank*” enligt företag I.

Företag II, III, och VI anser att förväntningarna överensstämmer väl, med det som revisorerna faktiskt gör. De har alla tre svarat att de har en kontinuerlig dialog med sin revisor och att detta samarbete fungerar väl. Företag I och V anser att revisorn gör i stort sätt vad som förväntas av dem:

”... Okej! Ibland är det svårt att ha koll på vad hon gör, vad som betalas för” (V)

En tveksamhet finns hos företag IV, VIII och IX om vad revisorn faktiskt gör. Företag IV känner sig osäker på grund av att han har dålig kunskap i ämnet och känner sig utlämnad i och med att revisorn är expert i ämnet. Företagare VIII säger:

”... Helst hade man sluppit va! Men man måste liksom ha med honom, men han gör nog det som förväntas” (VIII)

4.2.3 Revisorns kostnader

På direkt frågan om vilka förväntningar som finns på revisorns kostnader svarade, I, III, IV, V, VI, VIII och IX alltså sju av nio respondenter att det kostar mer än det smakar. I och med att de inte är säkra på vad revisorn faktisk gör upplevs revisorn som en hög kostnad.

”... Det känns svårt att få en överblick för vad som tas betalt för på förhand” (V)

Företagen II och VII anger tvärtom att revisorns kostnader upplevs som rimliga. Att notera på fråga om gällande uppdragsbrevet svarar respondenterna I – VIII att de inte känner till vad uppdragsbrevet innebar eller dess innebörd. Endast respondent IX svarar att de skrivit på uppdragsbrev från revisorn.

4.2.4 Kunskap

Vad gällande kunskapen om god redovisningssed säger företag II, IV, V, VI och IX att det är att följa lagar och regler. Företag V poängterar att man inte ska bryta mot lagen.

”... Att inte fuska uppenbart. Eller att göra som lagen säger” (VI)

Företag VII är inne på samma linje att inte fuska, han ansåg det var att sköta sina papper på rätt sätt, medan företag III svarar att god redovisningssed är att allt ska *”vara juste”*. Respondent I och VII har ingen aning om vad god redovisningssed är. Företagare I svarar att god redovisningssed är att revisorn skall vara av en seriös natur, medans VII svara att det är att göra rätt på rätt sätt.

4.2.5 Nyttan med revision

Respondenterna I, II och VIII svarar alla att det är egen nytta som är anledning med revisionen, de är intresserade av det ekonomiska utfallet för verksamheten.

... ”Har du ett företag som går bra, så har du en aktiv revisor, men så fort det går dåligt så är han inte lika intresserad längre”(I)

En annan uppfattning som förekommer är att det inte existerar någon nytta, utan att revisionen är mer ett problem

... ”Ingen nytta, revisionen är en myndighet ålagt besvär” (V)

Respondent III, V och VII lämnar alla kritiska redogörelser av vad revisionen utgör för nytta, och III förklarar att deras kunskap om revisionen är så dålig så de kan lika gärna bli vilseledda.

4.3 Sammanställning av intervju med företag

Nedan följer sen sammanställning om vad respondenten i intervju I-IX svarat. Frågorna följer helt vår intervjumall och som finns som bilaga 1. Kursiv numrering innebär att intervjun genomfördes genom telefonintervju.

Vad förväntar du dig av din revisor?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
Göra bokslut, ge råd i ekonomiska frågor! Vara bollplank!	Hålla ordning på oss, vara lite polis och väktare.	Vi förlitar oss på att han lägger den sista touchen. Vi är inte ekonomisk kunniga så att säga!	Mycket, men framför allt granska vår bokföring.	Sköta bokslut, kontrollera så att fel ej görs. Ha koll på lagar.	Stöd och hjälp, kontroll av våran bokföring.	Kontroller av vår redovisning, komma på förslag på att nå bättre lönsamhet, med hjälp av nyckeltal!	Se till att administrationen är rätt. Ekonomier och papper alltså!	Granska våran bokföring, skriva på att bokslutet är OK, kolla fel.

Hur väl överensstämmer dina förväntningar mot vad revisorn faktiskt gör?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
Stort sätt, jag använder revisorn som kunskapsbank.	Det fungerar bra!	Vi har en kontinuerlig dialog, så det är ett bra samarbete faktiskt!	Svårt att säga. Man är utlämnad i och med att han är expertis.	Okej! Ibland svårt att ha koll på vad hon gör, vad som betalas för.	Val. Han står för kunskapen som vi saknar.	Ganska väl, men är svår att nå per telefon.	Helst hade man sluppit va, men måste liksom ha med honom. Men han gör nog det som förväntas.	Processen är den samma ungefär varje år, så det överensstämmer nu

Upplevda förväntningar, motsvarar de revisionens kostnad?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
Nej-kostar mer än det smakar. Är för dyr.	Ja det gör det....	Jag tycker det är mycket pengar, men jag skulle få lägga ner fler timmar	I och med att man inte är 100% införstådd i vad de faktiskt gör, så upplevs det som en stor kostnad	Nej! Känns svårt att överblicka vad som tas betalt för på förhand. Dyrt är det.	Nej, hade man utfört revision på eget företag, så hade det gått fortare, alltså billigare.!	Det är dyrt faktiskt, vi betalar ju i alla fall, så det gör väl det då.	Det upplevs kosta ja!	Det blir nej här också!

Vad är nyttan med revision?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
Att få verksamheten genomlyst.	Så att vi får veta hur vi ligger till, om vi sköter oss!	Ser ingen enda nytta, möjligtvis för att granska så vi gör rätt. Revisorn kan lika gärna lura oss	Upplever ingen nytta alls.	Ingen, myndighet ålagt besvär. Ingen revisor har varit insatt i vår verksamhet.	Ser ingen nytta	Ser ingen nytta. Nya regler har gjort det dyrare. Revisorn får inte bistå oss längre.	Man ser hur balans och resultaträkning ändras från år till år. Hur läget i företaget förändras.	De granskar verksamheten.

Vad är god redovisningssed?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
En revisor som är seriös och inte försöker luras, gör enligt konstens alla regler.	Följa lagar som finns!	Att allt skall vara just! Men med kvitton är det svårt. Jag tycker att det skall skötas, men förstår om man är pressad av tid	Att man sköter bokföringen som man skall: Följa regler som finns & nya som revisorn hjälper oss med	Redovisa på rätt sätt, enligt lag & regel. Att inte bryta mot lagen	Att inte fuska uppenbart. Eller att göra som lagen säger.	Vet inte. Kan tänka att det är något som att göra rätt för sig på rätt sätt. Med avseende på bokföring och boksluts arbete.	Inte det blekast, men en gissning att sköta sina papper på ett sådant sätt att... man skall inte fuska!	Redovisa enligt gällande lag & regler.

Hur upplevs regelverken?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
Krängliga. Som att varje månad måste moms betalas. Som kräver extra jobb= Resurskrävande.	Vet ej! Revisorn gör allt. Vi lämnar över allt, då vi gör endas den löpande bokföringen.	De är svårt, mycket tid går åt administration!	De är svåra, jag menar han är experten så jag förväntar mig att han kan regelverket.	Krängliga, det är här revisorn kommer in	Komplexa. Detaljer och nyheter är svårt att hålla koll på, alltid.	Det man kan är aldrig svårt. Det okända upplevs nog som svårt.	Ingen uppfattning, kan det inte riktigt. Vi använder oss av datorprogram, det kan jag, men inga detaljer.	Ja skulle man vara helt insatt vore man kanske själv revisor. De är krångliga.

Hur upplevs uppdragsbrevet?

Företag I	Företag II	Företag III	Företag IV	Företag V	Företag VI	Företag VII	Företag VIII	Företag IX
Ej upplevt	Vad är det.	Känner inte till!	Uppdragsbrevet?	Vet ej.	Har ingen aning vad det är!	Har ingen aning om vad det är	Vet ej	Vi skrev på. Man skulle gärna vilja jämföra med andra revisorer om vad man får. Om det är lika dyrt.

5 Analys

I detta kapitel binds uppsatsens referensram samman med empirin från genomförda intervjuer för att ge en analys, existerar ett förväntningsgap och hur den förväntningen i så fall motsvarar kostnaden.

5.1 Revisorns roll och samarbetet med klienten

5.1.1 Förväntningar

Ojasalo modell identifierar tre stycken huvudtyper av förväntningar. De är otydliga, underförstådda samt orealistiska förväntningar⁶⁶. Enligt vår empiriska undersökning så tolkar vi att i samtliga företag så finns det någon sorts förväntningar på revisorn.

5.1.2 Kundernas förväntningar

Otydliga förväntningar

Otydliga förväntningar enligt Ojasalos modell existerar det vissa situationer då en kund inte är på klar insikt om vad som egentligen kunden själv förväntar sig av säljaren av en tjänst⁶⁷. Kunden känner ett missnöje som beror på en orsak som kunden själv inte kan sätta ett finger på. Visserligen kan klienten vara otydlig, men i och med att revisionen är lagstadgad och att det är denna som respondenter efterfrågar så hittar vi inga otydliga förväntningar hos respondenterna. De har alla en någorlunda uppfattning om vad det är som de efterfrågar av sin revisor i revisionsuppdraget.

Underförstådda

Förekomsten av underförstådda förväntningar upplever vi av sex respondenter (II, III, IV, VI, VII och VIII). Den underförstådda definieras som något som klienterna tar för givet att revisorn skall göra. Att revisorn skall vara respondent II polis, betyder att om fel eller för den delen oegentligheter slinker igenom en revision där granskning skett enligt gällande praxis och regler ligger det inte längre på företagarens ansvar utan endast på revisorn. En liknande åsikt har respondent III, i saknandet av kunskap, vilket III också medger så förlitas det blint på att revisorn avstyr oegentligheter och fel. Respondenten uttrycker en viss rädsla om detta då han inte har kunskapen om revisorn faktiskt gör rätt för sig.

⁶⁶ Ojasalo (2001)

⁶⁷ (Ibid.)

Revisor A anser att det finns underförstådda förväntningar bland små företag och då speciellt bland de äldre bolagen där de är vana att revisorn ska göra allt för dem, som att skicka in en kopia till PRV samt påminna när boksluten ska vara klara. Samtidigt som det nu ställer allt högre krav på revisorernas oberoende med anledning av RS. Även revisor C anser att det finns underförstådda förväntningar i och med att klienterna förväntar sig att revisorn ska fungera som economichef.

Orealistiska

Det som inte går att uppnå definieras som orealistiska förväntningar⁶⁸. Tydligast exempel är också här respondent II, att revisorn skall hinna gå igenom hela bokföringen i den efterfrågade polisrollen. Anledningen till att vi klassar detta som orealistisk är att varken revisorn eller klienten kan vara 100 % säker på att en ren revisionsberättelse verkligen är ren. Revisor B anser att vid första kontakten med en ny klient är alla förväntningar orealistiska och för att komma över den barriären så måste man kommunicera. B berättade att han hade varit med om klienter som tror att man kan få hjälp med vad som helst om man betalar en revisor att enbart skriva under. Vi fann även realistiska förväntningar, detta innebär att förväntningar går att genomföra, som att respondenterna I, V, VIII och IX förväntningar om att revisor skulle granska deras bokföring. Detta överstämmer med FAR⁶⁹ definition på vad revisorns uppgift är.

Ojasalos förväntningsmodell visar även att den förväntning som företaget har på en tjänst i detta fall ett revisors uppdrag inte enbart måste vara en förväntningstyp utan kan vara två samtidigt. Vilket stämmer in på respondent II och V. II som både har underförstådda och orealistiska förväntningar, medan V har underförstådda realistiska förväntningar.

5.1.3 Kostnad

Av nio respondenter är det endast en som anser att upplevda förväntningar motsvarar revisorns kostnader. Av dem som anser att denna kostnad är allt för hög så är det problemet med att de inte riktigt vet vad de är det betalar för. Vissa av respondenterna känner en oro över att de kanske blir lurade av revisorn eftersom det känns som de betalar för övertid. Vidare menar exempelvis VI att om han hade gjort revision själv skulle det gå fortare och bli billigare. Enligt Balans⁷⁰ ligger den genomsnittliga revisionskostnaden i ett svenskt mikroföretag på 10 000 kronor per år.

⁶⁸ (Ibid.)

⁶⁹ FAR:s samlingsvolym 2005 del 2, ABL kap 10 (3-6§)

⁷⁰ Thorell P & Norberg C (2005)

5.1.4 Kunskap

I fem av nio företag råder det en okunskap inom redovisning och här menar vi inte bokföringstekniskt, utan tolkning av regelverken. Exempelvis ställde vi frågan om hur de upplever regelverken och respondent VIII svarade att han inte hade en aning eftersom han inte har tillräckligt med kunskap. Han svarade att han vet hur dataprogrammet för den löpande bokföringen fungerar, men inga detaljer eller varför man gör på ett specifikt sätt. På frågan vad det innebär med god redovisningssed svarade samma respondent att han inte hade en aning om vad det var för något men om han skulle försöka sig på en gissning så trodde han att det var att man skulle sköta sina papper på ett sådant sätt att man inte skall fuska.

Enligt FAR ska ett företags årsredovisning upprättas på ett överskådligt sätt och i enlighet med god redovisningssed⁷¹. Vilket innebär att redovisningen ska ge en rättvisande bild av företagets ställning och resultat. Samtliga uppfattade regelverket som mycket krångligt och tidskrävande.

Revisorerna anser att kunskapen i redovisning är generellt sätt, mycket bristfällig i små företag men även i medelstora företag. Enligt revisor B har klienterna svårt att skilja mellan revisionsbyrå och redovisningsbyrå. Det finns en uppfattning om att båda två gör samma uppgift. Revisor C anser att mindre företag har svårt att urskilja vad som är skillnad mellan revision, biträde och rådgivning. Hon anser att införandet av RS och uppdragsbrevet har lett till ökad förståelse. Enligt respondenterna var det bara en som hade skrivit under uppdragsbrevet resterande hade aldrig hört talats om något uppdragsbrev.

5.1.5 Nyttan med revision

Fyra av företagen i vår undersökning kunde inte se någon nytta alls med att ha revision. Respondent III ansåg att hans kunskap om vad revisorn faktiskt gör var så liten att han lika gärna skulle bli lurad av revisorn. Övriga respondenters nytta med revision var att främja sitt eget intresse om verksamheten.

Enligt revisor C är nyttan med revision en säkerhet för att siffrorna är rätt för egen del samt att revisionen är en kvalitetsstämpel gentemot övriga intressenter och då framförallt långivarna. Nyttan med revision är så mycket mer. Givetvis är den till för ägarna men framförallt för intressenter så som kreditgivare, bank och leverantörer för beslutsfattande⁷². Revisionens nytta innebär även att övervaka företagets ledning och styrelsens förvaltning av företaget. Genom

⁷¹ FAR:s samlingsvolym 2004 del 1, ÅRL kap 2-4§§

⁷² Andersson, P-O, (2005) sid. 34

revision så förmår företagaren att följa lagstiftningen och undanröja eventuella effekter av brott.

5.2 Förväntningsgap

Samtliga tre revisorer är övertygade om att det existerar ett förväntningsgap i någon form. Uppkomsten av förväntningsgap kan ha olika innebörd men bland annat införandet av RS har stramat åt vad revisorn får göra. Enligt revisor A har detta lett till att det har gått till överdrift, med tanke på att RS bygger på IAS som är till för att tillämpas på stora noterade bolag. Även att kunskap i frågor som rör revision och redovisning i småföretagen har en betydande roll. Även om vi inte har skrivit en direkt fråga till företagen om de tror att de existerar ett förväntningsgap så kan man tolka det i deras svar på andra frågor.

6 Diskussion och Slutsats

I detta kapitel redogör vi för det resultat vi kommit fram till i vår undersökning. Vi ger svar på frågeställningen för att uppfylla vårt syfte. Problemet som togs upp var vad revisorn gjorde och hur det uppfattas av sina klienter och hur den upplevda nyttan med revisionen upplevs hos mikroföretagen. Slutsatsen bygger på det analysen av det empiriska materialet och den teoretiska referensramen.

6.1 Hur uppfattar revisorn företagets kunskaper?

Samtliga revisorer i vår undersökning tycker att okunskap i redovisning bland småföretagare är mycket bristfällig, och att det skulle vara en anledning till existensen av förväntningsgap. Författarna är beredda att håller med om att okunskapen är en källa till förväntningsgapets existens. En känsla som smugit sig in hos oss är att företagarna i undersökningen känner en rädsla pga. fackspråket som används inom revisorsyrket, då rädslan i form av att de inte kan tyda begrepp. Frågan om god redovisningssed tyder på det tycker vi, och med reflektion på att vi fick så stort avhopp av respondenterna i urval ett när vi nämnde revision tillsammans med kunskap. Det finns också en antydning om att företagen inte vill lägga ner mer tid för att lära sig om vad revisionen innebär. Vi anser att detta främst beror på en ovilja att ta till sig all den nya information som ständigt upp kommer och vara uppdaterad, och att det är revisorn som skall ge företaget den kunskapen, om vilka regler som gäller. Vi ser att det saknas en klar linje i företags förväntningar på revisorn, revisionen och håller med revisorerna att det verkar som småföretagen har svårt att hålla isär begrepp som revisor och redovisningsbyrå.

I respondent II önskan om att använda revisorn som polis bör nog genomskådas av sin revisor då det är företagets ansvar att hålla sig inom lagens ram. Att lägga ansvaret på revisorn skulle tyda på att det också är okej att gå mot rött ljus så länge polisen inte upptäcker dig och tar fast dig, det torde vara klart att ens egna lagöverträdelser inte kan åläggas på grannen.

6.2 Upplevs nyttan med revision motsvara dess kostnader?

Den upplevda nyttan av att utsättas för den lagstadgade revisionen från småföretagen är nedslående, åtta av nio anser revisionen vara för dyr och av de åtta anser fyra att revisionen inte är till någon nytta alls. Det kan vara lätt att förstå att ingen vill betala för något som man inte efterfrågar på egen begäran. Vem vill det? En analogi som kan användas är tandläkarbesöket, även om det inte är lagstadgat, så går de

flesta dit, inte primärt för att det finns fel eller oegentligheter mellan raderna, utan för att förebygga uppkomsten av dem. Visst kan det kosta! Vill småföretagen inte utsätta sig för kostnaden som det innebär med lagstadgad revisionen, finns alltid en möjlighet att bedriva verksamheten i annan bolagsform, där kraven inte ställs på samma sätt.

6.3 Existerar ett förväntningsgap?

Vi anser att det existerar ett förväntningsgap mellan klienterna och revisorerna. Klienterna i vår undersökning har framför allt underförstådda förväntningar, att mer skall uträttas av revisorn än vad hans egentliga revisions uppdrag innebär. För att förebygga förväntningar måste kommunikationen mellan revisorn och klienten bli tydligare. Införandet av uppdragsbrevet är till för att minimera missförstånd och klargöra vad revisionsuppdraget går ut på. Men enligt vår undersökning så var det enbart ett företag som överhuvudtaget kände till uppdragsbrevet och som har skrivit under. De andra hade inte reflekterat över detta och hade ingen aning om vad det var vi pratade om. Enligt revisorernas uppfattning om uppdragsbrevet så anser de att klienterna bara skriver under utan att reflektera över innebörden av detta brev.

Vi tror även att i och med införandet av RS där revisorns oberoende har fått en allt större betydelse har lett till att gapet har ökat ännu mer. Detta på grund av att speciellt företag som har haft samma revisor en längre tid förväntar sig att revisorn ska göra allt det som han alltid har gjort. Förut kunde revisorer göra mycket mer exempelvis ge råd. Det är just dessa råd och tips som vi anser att dessa företag vill ha av sin revisor och när han nu inte längre kan ställa upp på samma sätt så anser företagen att revisorn inte uppfyller nyttan.

6.4 Förslag till fortsatt forskning

Under uppsatsskrivandets gång har det upp kommit förslag om fortsatta studier i ämnet.

I och med att FAR genom RS ger rekommendationen till revisorerna om revision och att de bör skriva ett uppdragsbrev (RS 210) till sina klienter för att förhindra att förväntningsgap uppstår dem emellan, vore det av intresse att om några år studera vidare vilka effekter som skett med syfte på uppdragsbrevet, och vilka förväntningar som finns hos företagen?

Vid denna studie har vi dock upplevt att revisorerna har ansett att processen med uppdragsbrevet är besvärlig och att de finner det inte nödvändigt att använda sig av uppdragsbrevet mot alla klienter.

Speciellt inte när det är i långvariga relationer med klient och samarbetet fungerar bra! Att uppdragsbrevet inte används lyser igenom när det enbart är en av nio respondenter som överhuvudtaget har hört talats om och skrivit under detta uppdragsbrev.

Vi skulle vilja få reda på hur vanligt det egentligen är att revisorn skickar ut ett uppdragsbrev? Och om det är existerar skillnader i användandet beroende på företagets storlek. Förstår klienterna som mottagit brevet innebörden av det eller skriver företagen på eftersom det kommer ifrån revisorn, och att revisionen är lagstadgad?

Litteraturoversikt

Böcker:

Andersen I, 1998, *Den uppenbara sanningen*, Studentlitteratur, Lund

Backman J, 1998, *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, Lund

FAR: s Revisions bok 2005, FAR Förlag, Stockholm

FAR: s samlingsvolym 2005, del 2, FAR Förlag, Stockholm

Körner S, Wahlgren L, 2000, *Statistisk data - analys*, Studentlitteratur, 3: e upplagan, Lund

Smith D, 2000, *Redovisningens språk*, 2: a upplagan, studentlitteratur, Lund

Internet:

www.bfn.se/bfn/aktuellt.asp 2005-05-13

www.farkomplett.se/documentPrint.jsp? 2005-04-18

www.regeringskansliet.se/pub/road/classic/article/12/jsp/render.jsp
2005-04-18

Lagar

Aktiebolagslagen, ABL, (1975:1385)

Revisorslagen (1999:1079)

Tidsskrifter:

Andersson, P. – O., (2005). Revisorernas tillförlit företagsekonomisk kompetens – Behåll revisionsplikten. *Balans* nr 4 april, 2005

Bailey, K.E., Bylinski, J.H. & Shields, M.D. (1983) "Effects or audit report wording changes on the perceived message", *Journal of Accounting Research*, Vol.21, Spring, sid. 355-370

Baron, C.D. Johanson, D.A., Searfoss, D.G. & Smith, C.H., (1977), "Uncovering Corporate irregularities: are we closing the expectation gap?", *Journal of Accountancy*, Vol. 144, October, sid. 243-250

Cameron, A. (1993) "Do chartered accountants live up to small business expectations?" *Accountants' Journal*, Vol.72, sid. 76-78

Edlund, C., Kyrö, J., Engshagen, I., (2004) Vilket regelverk skall tillämpas av vem? *Balans* nr 11, 2004

Epstein, M.J. & Geiger, M.A. (1994), "Investor views of audit assurance: recent evidence of the expectation gap" *Journal of Accountancy*, Vol.177, January, sid.97-120

EU's Grönbok (1996). *Roll ställning och ansvar för revisorer som utför lagstadgad revision inom europeiska unionen*

Hanks, J. (1992), "The expectations gap – the consumer angle", *Accountancy*, Vol.109, February, sid.33

Koh, H. C., Woo, E.-S., (1998). "The expectation gap in auditing". *Managerial Auditing Journal* nr13/3, ISSN 0268-6902

Lowe, D.J. (1994), "The expectation gap in the legal system: perceptions differences between auditors and judges", *Journal of Applied Business Research*, Vol.10, Summer, sid 39-44

Monroe, G.S. & Woodliff, D.R. (1993) "The effect of education on the audit expectation gap", *Accounting and Finance*, Vol.33, May, sid. 61-78

Nair, R. & Rittenberg, L. (1987), "Messages perceived from audit, review, and compilation reports: extension to more diverse groups", *Auditing, a Journal of Practice and Theory*, Vol7, Fall, sid.15-38

Thorell, P., Norberg, C., (2005). Går det att försvara revisionsplikten? *Balans* nr 3 mars, 2005

Tricker, R.I. (1982), "Corporate Accountability and the Rule of the Audit Function", in Hopwood, A.G., Bromwich, M. And Shaw, J. (Eds), *Auditing Research: Issues and Opportunities*, Pitman Books, London

Ojasalo, J., (2001). *Managing customer expectations in professional services*. *Managing Service Quality*, Vol. 11, nr 3, sid 200-212. ISSN 0960-4529

Porter, B. (1993). *An empirical Study of the Audit Expectations.Performance Gap*. *Accounting and Business Research*, Vol 24, Nr 93

Bilaga 1: Frågeformulär till företagen

- Branch, omsättning, antal anställda?
- Vad förväntar du dig av din revisor?
- Hur väl överensstämmer dina förväntningar mot vad revisorn faktiskt gör?
- Upplevda förväntningar, motsvarar de revisionens kostnad?
- Vad är nyttan med revision?
- Vad är god redovisningssed?
- Hur upplevs regelverken?
- Hur upplevs uppdragsbrevet?

Bilaga 2: Frågeformulär till revisorerna

- Titel, tid i branschen, arbetsuppgifter?
- Vilka företag arbetar du främst med?
- Hur många klienter har du förnärvarande?
- Vad anser du ingår i det egentliga revisionsuppdraget
- Anser du att ni ger klienterna tillräckligt med information om vad revisions uppdraget innebär?
- Hur upplevs redovisnings kunskaper i företagen? (Mikroföretag)
- Hur säkerställer ni att information om revisions uppdraget förstås av klienterna?
- Har ni kontinuerlig kommunikation med klienterna om det löpande arbetet?
- Vilken nytta ser du att (mikro) företagen har av revision ?
- Kan ni uppfylla klienternas förväntningar?
- Är företagen förväntningar otydliga, orealistiska?
- Existerar det ett förväntningsgap?