



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Förväntningsgapet mellan revisorer och klienter

– I små och medelstora ägarledda företag

**Magisteruppsats i företagsekonomi
Externredovisning och företagsanalys
Vårterminen 2005**

Handledare:

Mats Strid

Författare:

Melissa Abrahamsson 1976

Evelina Hedberg 1981

Jenny Saarela 1982

FÖRORD

Under vårterminen 2005 har vi fullgjort vår magisteruppsats inom externredovisning. Vi vill tacka alla som på ett eller annat sätt bidragit till att vårt arbete överhuvudtaget kunnat genomföras. Först och främst vill vi visa vår tacksamhet mot vår handledare Mats Strid, som under arbetets gång bidragit med hjälp och värdefulla synpunkter. Vi vill även passa på att tacka alla intervjuade företagare och revisorer som ställt upp med tid för att besvara våra frågor. Sist men inte minst vill vi rikta ett stort tack till Patric Hofréus och Agneta Hjorth på Lindebergs Grant Thornton för all hjälp.

Göteborg 2005-06-03

Melissa Abrahamsson

Evelina Hedberg

Jenny Saarela

SAMMANFATTNING

Examensarbete i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Externredovisning och Företagsanalys, Magisteruppsats, Vårterminen 2005.

Författare: Melissa Abrahamsson, Evelina Hedberg och Jenny Saarela

Handledare: Mats Strid

Titel: *Förväntningsgapet mellan revisorer och klienter – I små och medelstora ägarledda företag.*

Bakgrund och problem: Det finns ett gap mellan marknadens förväntningar på revisorskåren och den tillsyn som revisorerna enligt lag och rekommendationer är tvungna att göra. En revisors uppgift är att kontrollera att ett företags balansräkning stämmer och att redovisningen följer regelverket. Han/Hon skall även syna styrelse och VD så att de inte skadat bolaget eller brutit mot bolagsordningen.

Syfte: I denna uppsats kommer vi att undersöka om det finns skillnader mellan små ägarledda företag (1-10 anställda) och medelstora ägarledda företag (11 – 200 anställda) vad gäller förväntningar på revisorn och det arbete som han/hon verkligen utför. Vidare kommer vi att undersöka revisorernas syn på förväntningsgapet i de olika kategorierna av företag. Vi vill även se hur utbildning inom ekonomi bidrar till förväntningsgapets storlek.

Avgränsningar: Vi begränsar vår undersökning till att genomföra tre djupintervjuer med vardera kategori av små och medelstora företag samt två intervjuer med auktoriserade revisorer. Urvalet är begränsat till svenska revisorer och företag i Västra Götalandsregionen.

Metod: Vi har valt en kvalitativ undersökningsansats. Metoden passar oss väl, eftersom syftet med vår undersökning är att få fram respondenternas åsikter och värderingar och inte göra några statistiska generaliseringar. Denna form av undersökning ger oss en närhet till undersökningsobjekten, en praktisk förankring och en djupare förståelse för hur verkligheten ser ut.

Analys och slutsatser: I vår undersökning har det visat sig att det avgörande för att minska förväntningsgapet inte är företagets storlek eller deras utbildningsnivå utan framförallt beror det på kommunikationen med revisorn. När en naturlig dialog existerar mellan revisorerna och deras klienter kommer förväntningsgapet att minska som en bonus.

Förslag till fortsatt forskning: Vi tycker att det vore av intresse att undersöka förväntningsgapet mellan små och medelstora företag genom en kvantitativ studie för att se om den stödjer våra slutsatser. En annan intressant infallsvinkel är att göra en studie på små enmansföretag för att undersöka förväntningsgapets storlek.

ABSTRACT

Examination paper in business economics, School of economics and commercial law at University of Gothenburg, Extern accounting and Business analysis, Master essay, Spring term in 2005.

Authors: Melissa Abrahamsson, Evelina Hedberg and Jenny Saarela

Tutor: Mats Strid

Title: *The Expectation gap between auditors and clients – in small and medium large companies.*

Background and problem: Today there is a gap between the markets expectations on the auditor corps and the oversight that the auditors are forced to do according to existing laws. The auditors' assignment is to control that the companies balance sheet is correct according to the auditing rules. He/She is also suppose to audit the board members and the executive deputy so they do not harm the company in any way.

Purpose: Our purpose is to examine if there are different expectations, on the auditor and the work he/she is doing, between small companies (1-10 employees) and medium large companies (11-200 employees). We are also going to examine the auditors' view of the expectation gap in the different categories of companies. We also want to see how education contributes to the expectation gap.

Delimitation: Our study is limited to three interviews with each category of companies and two interviews with authorized auditors. The study is conducted in the west region of Sweden.

Methodology: Our empirical study was conducted through qualitative interviews. The methodology is practical when the purpose with the study is to find out the companies opinions and valuations. Also, the methodology gives us the closeness to our study object, which is needed to understand how the reality looks.

Analysis and conclusions: Our examination has shown that the determining factor to lower the expectation gap is not the size of the company or the level of education, but the important issue is communication with the auditor. When a natural dialogue exists between the auditors and their clients the expectation gap will lower as a bonus.

Suggestions to further studies: We think it would be interesting to examine the expectation gap between small and medium large companies by a quantitative study to find out if it support our conclusions. Another interesting study would be to examine companies with only one employee to examine the size of the expectation gap.

FÖRKORTNINGAR

ABL	Aktiebolagslagen
APB	Auditing Practices Board
BFN	Bokföringsnämnden
FAR	Föreningen Auktoriserade Revisorer
GAAP	Generally Accepted Accounting Principles
ISA	International Standards of Auditing
RNL	Revisionslagen
RS	Revisionsstandard i Sverige
VD	Verkställande direktör

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	1
1.1	BAKGRUND	1
1.2	TIDIGARE FORSKNING	2
1.2.1	<i>Porters studie</i>	2
1.2.2	<i>Uppsatser på området</i>	3
1.3	PROBLEMDISKUSSION	3
1.4	FRÅGESTÄLLNING	5
1.5	SYFTE	5
1.6	AVGRÄNSNING	5
1.7	UPPSATSENS DISPOSITION	6
2	METOD	7
2.1	UPPSATSENS METODIK	7
2.2	FORSKNINGSANSATS	7
2.2.1	<i>Kvantitativ undersökningsmetod</i>	7
2.2.2	<i>Kvalitativ undersökningsmetod</i>	8
2.2.2.1	För- och nackdelar med kvalitativ ansats	8
2.2.3	<i>Metodval</i>	9
2.3	DATAINSAMLINGSMETODER	9
2.3.1	<i>Primärdata</i>	9
2.3.2	<i>Sekundärdata</i>	10
2.3.3	<i>Val av respondentföretag</i>	10
2.4	MÄTPROBLEM	10
2.4.1	<i>Validitet och reliabilitet</i>	11
2.4.2	<i>Mätfel</i>	11
2.4.3	<i>Trovärdighet</i>	11
2.5	ARBETSGÅNG	12
3	REFERENSRAM	13
3.1	VAD ÄR REVISION?	13
3.1.1	<i>Varför behövs revision?</i>	13
3.1.2	<i>Vad är en revisor?</i>	13
3.1.3	<i>Revisionsuppdraget</i>	14
3.1.3.1	<i>Uppdragsbrev</i>	14
3.1.4	<i>Att granska små företag</i>	14
3.2	REVISION ENLIGT REVISIONSLAGEN	14
3.3	REVISIONSSTANDARD	15
3.4	REVISORNS ROLLER	16
3.4.1	<i>Revisorn som granskare</i>	16
3.4.2	<i>Revisorn som rådgivare</i>	16
3.5	ANALYSMODELLEN	17
3.5.1	<i>Självgranskning</i>	17
3.6	REVISORNS ANSVAR	18

4	TEORI.....	19
4.1	FÖRVÄNTNINGAR.....	19
4.1.1	<i>Förväntningsteori</i>	20
4.2	FÖRVÄNTNINGSGAP	22
4.2.1	<i>Utbildning och förväntningsgapet</i>	24
4.3	FÖRVÄNTNINGSMODELL	25
5	EMPIRI.....	27
5.1	FÖRETAGSPRESENTATION	27
5.2	SVAR FRÅN SMÅ FÖRETAG	28
5.3	SVAR FRÅN MEDELSTORA FÖRETAG.....	31
5.4	SVAR FRÅN REVISORER	33
6	ANALYS OCH SLUTSATSER.....	38
6.1	ANALYSVARIABEL	38
6.1.1	<i>Oklara förväntningar</i>	38
6.1.2	<i>Implicita förväntningar</i>	39
6.1.3	<i>Orealistiska förväntningar</i>	40
6.1.4	<i>Revisorernas syn på förväntningar</i>	41
6.1.4.1	Fokusering	41
6.1.4.2	Avslöjande	41
6.1.4.3	Avvägning.....	42
6.2	SLUTDISKUSSION	42
6.3	FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING	44
7	KÄLLFÖRTECKNING.....	45
7.1	ARTIKLAR.....	45
7.2	BÖCKER.....	45
7.3	INTERNET OCH ANDRA KÄLLOR.....	46
8	BILAGOR.....	47
8.1	FRÅGOR TILL FÖRETAGEN	47
8.2	FRÅGOR TILL REVISORERNA.....	47

1 INLEDNING

I detta kapitel presenteras inledningsvis bakgrunden till uppsatsen som följs av en presentation om tidigare forskning på området, för att tydliggöra varför ämnet är intressant att studera. Vi beskriver därefter en problemdiskussion, som resulterar i en frågeställning. Sedan klargörs uppsatsens syfte och dess avgränsningar, vilka bygger på den framkomna frågeställningen. Avslutningsvis presenterar vi en disposition av uppsatsen.

1.1 Bakgrund

Det finns ett gap mellan marknads förväntningar på revisorskåren och den tillsyn som revisorerna enligt lag och rekommendationer är tvungna att göra. Finansinspektionen och företrädare för revisorerna arbetar för att komma till rätta med problemet med det så kallade förväntningsgapet. Revisorskåren har under de senaste åren fått stå i skottlinjen när besvikna företagsledare, aktieägare och långivare känt sig lurade därför att revisorerna inte varnat för problem som längre fram visat sig leda till bolagens fall. Revisorerna hävdar att revisionen utförts i enlighet med gällande rekommendationer, det vill säga att företagets årsredovisningar visar en rättvisande bild. Revisorskåren borde dock ha reagerat tidigare på förväntningsgapet som blivit allt tydligare, då företag slagits ut utan att det i den löpande rapporteringen funnits varningssignaler till aktieägarna och andra intressenter. Det finns befintliga och potentiella risker i företag som aktieägare och andra intressegrupper känner att revisorerna har en skyldighet att varna för, men en sådan skylighet existerar inte i verkligheten. Professionen måste komma ifrån det okontrollerade ansvar som ålagts dem från bland annat aktieägare och media.¹

Många ser på revision som en granskning som, när den är godkänd, är en säkerhet för att årsredovisningen och förvaltningen är väl i ordning. Detta kan upplevas som en falsk trygghet, eftersom revisorn inte kan granska allt, utan bara det som är väsentligt och där störst risk förväntas vara. Så länge företagets redovisning är i enlighet med lagen kan revisorn avge en ren revisionsberättelse. En aktuell fråga i debatten om förhållandet mellan revisorer och deras klienter är: hur långt går egentligen en revisors ansvar? Den allmänna uppfattningen är att en revisors jobb är att upptäcka precis allting, men då skulle revisorerna behöva jobba heltid med varje enskilt bolag vilket är en omöjlighet. En revisors uppgift är att kontrollera att ett företags balansräkning stämmer och att redovisningen följer regelverket. Han/Hon skall även syna styrelse och verkställande direktör (VD) så att de inte skadat bolaget eller brutit mot bolagsordningen; upptäcks brott skall de anmälas. Granskningen koncentreras till de delar som anses mest väsentliga och där risken för felaktigheter bedöms som störst. Däremot granskar inte revisorn bolagets affärsmässighet: det är inget brott att göra dåliga affärer.²

¹ Edvardsson, B. 1992, *Förväntningsgap mellan marknad och revisorer måste täckas*, Finanstidningen, 2005-04-07.

² Björling, S. 2001, *Revisorsjobb kräver råg i ryggen*, Dagens Nyheter, 2005-04-07.

1.2 Tidigare forskning

För att ge en tydlig bakgrund till uppsatsens huvudproblem har vi valt att i följande stycke redogöra för en liten del av all tidigare forskning som finns inom detta ämne. Vi vill poängtera att det bara är ett axplock av alla tillgängliga forskningsresultat men texten ger ändå en bra överblick av tidigare studier inom området.

1.2.1 Porters studie

I en studie genomförd av Porter ges en utförlig bild av förväntningsgapet, därför känns den relevant för vår undersökning. Han utförde en empirisk undersökning i egen regi i början på 1990-talet. Undersökningens respondenter var indelade i två grupper där den ena utgjordes av personer där kunskaperna om revisorns arbete förväntades vara relativt goda, och den andra utgjordes av personer där kunskaperna kring revisorns arbete kunde förväntas vara sämre. Frågeformuläret innehöll olika förslagna skyldigheter som skulle kunna falla på en revisor. Bland den grupp som förväntades ha goda kunskaper om revisorns arbete uppgick antalet föreslagna skyldigheter till 30 och i den andra gruppen vilka förväntades ha mindre kunskaper inom området var antalet 15 föreslagna skyldigheter.³

Undersökningen visade att det finns kunskapsmässiga brister om vilka skyldigheter som egentligen faller inom en revisors ansvarsområde. Allmänheten saknade mest kunskap om revisorns skyldigheter. Omkring 60 procent av de tillfrågade hade väldigt begränsad eller inte någon kunskap alls inom området. Även revisorerna saknade fullständig kunskap om vad som rimligen kan förväntas av dem. Av de totalt 30 föreslagna skyldigheterna ansåg en majoritet av de tillfrågade revisorerna att fem påståenden inte faller inom deras ansvarsområde.⁴

Undersökningen behandlade även respondenternas åsikter om hur väl de ansåg att revisorernas skyldigheter utförs. Då samtliga svarsgrupper slogs samman kom det fram att 6 av de 30 föreslagna skyldigheterna utförs dåligt. Två av dessa skyldigheter kunde hänföras till revisorns skyldighet att upptäcka och rapportera stöld av företagets tillgångar bland ledning och chefer. Ytterligare två skyldigheter hörde samman med att rapportera om illegala handlingar som utförs av personer i ledande ställning. De två sista skyldigheterna som ansågs utföras dåligt berör upptäckt och rapportering av avsiktlig förvrängning av ekonomisk information samt tveksamheter kring det granskade företagets fortsatta existens. Revisorerna själva ansåg att de utför sina uppgifter väl. Även svaren från allmänheten var positiva. Det största missnöjet återfanns bland klienter och finansiella analytiker.⁵ Vi har valt att ta upp resultaten av denna undersökning och utvecklandet av Porters teori mer ingående i teorikapitlet.

³ Porter, B. 1993, *An Empirical study of the audit expectations-performance gap*, Accounting and Business Research, Vol 24, Nr 93.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

1.2.2 Uppsatser på området

Det har även skrivits ett antal uppsatser inom ämnet förväntningsgap på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet och på andra universitet och högskolor. Vi kommer här att redogöra för några av dem för att sedan poängtera varför vår undersökning är intressant att genomföra.

Eklund och Jonsson undersökte förekomsten av och omfattningen av förväntningsgapet mellan revisorer och deras klienter. Deras undersökning byggde på intervjuer med småföretag och revisorer. De skriver i sitt förslag till fortsatt forskning att det vore intressant att göra en jämförande undersökning i större företag för att kunna dra slutsatser om förväntningsgap är ett fenomen i mindre företag eller om det förekommer även i stora företag.⁶

Två studenter vid Luleå tekniska universitet genomförde 2004 en kvantitativ undersökning av medelstora företag i Norrbottens län och presenterade sitt resultat i statistisk form (siffror och tabeller). Deras förslag till vidare undersökning är bland annat att det vore intressant att genomföra en kvalitativ studie för att undersöka underliggande mekanismer i förhållandet mellan faktorer som påverkar hur förväntningsgapet ser ut.⁷

Ericksson och Forsberg undersökte förekomsten om förväntningsgap mellan revisorer och företagsledare i stora företag. De har därmed bland annat ett förslag om att en undersökning om förväntningsgap mellan revisorer och små företag skulle vara intressant.⁸

Vi har även läst andra uppsatser på området. Då vi tror att det kan vara intressant med en jämförelse mellan små företag och medelstora företags förväntningar på revision. De små företagen har ofta ingen ekonomiansvarig och på så vis saknar de kunskaper på området, till skillnad från de lite större företagen som i normalfallet har minst en anställd som sköter bokföring och diverse andra ekonomiska uppgifter. Vi vill med denna uppsats undersöka om det finns några olikheter i dessa två gruppers förväntningar på revision.

1.3 Problemdiskussion

Kriser driver redovisningen framåt. När förväntningsgapet mellan revisorernas arbete och intressentgruppernas krav blir för stora uppstår ett tryck som leder till ny lagstiftning, men mer information om revision och revisorns uppgifter skulle också kunna täppa till gapet en del. Yrkeskåren skulle vinna mycket på att sprida mer information. Vi lever i en föränderlig omvärld, men revisionsvärlden betraktas ofta som statisk. På grund av kårens snabba expansion under 1980-talet har en allt för stor del av revisorskåren aldrig behövt lära sig hantera förändringar, vilket syftar på att verksamhetsområdet hela tiden vidgats genom lagstiftning och att det i genomsnitt går

⁶ Eklund, K. & Jonsson, T. 2004, *Förväntningsgapet mellan revisor och klient*, Göteborgs universitet.

⁷ Brisborn, D. & Jonsson, E. 2004, *Förväntningsgap mellan revisor och klient. En kvantitativ studie bland medelstora företag i Norrbottens län*, Luleå tekniska universitet.

⁸ Ericksson, A. & Forsberg, P. 2004, *Existerar ett förväntningsgap? Företagets och revisorns upplevda nytta med revision*, Göteborgs universitet.

30 år mellan varje större förändring av aktiebolagslagen. Revision är ett område som är omgärdat av regleringar, men ändå brukar man tala om förväntningsgapet som uppstår när det finns ett glapp mellan vad revisorerna anser vara målet med sitt arbete och vad intressentgrupperna förväntar sig. När glappet blir för stort griper lagstiftaren in för att täppa till det genom att tillgodose intressenternas krav. Men även bättre information skulle kunna minska gapet.⁹

I allmänhet är revisorerna mindre bra på att informera om vad revision innebär, speciellt eftersom reglerna ändras ofta är det viktigt att tydliggöra revisorns arbetsuppgifter. En liten krets revisorer skriver artiklar om olika redovisnings- och revisionsfrågor i tidskriften *Balans*, men stora delar av allmänheten läser inte *Balans* då det är en facktidskrift. Däremot är byråerna bra på att marknadsföra sig mot varandra, men kåren som helhet är dålig på att externt informera om vad revision egentligen är och om vad en kvalificerad revisor kan bidra med. Vid en historisk tillbakablick kan man konstatera att revisorerna satsade aktivt på informationsspridning om en ny yrkeskår. När de första auktoriserade revisorerna lämnade Handelshögskolan 1912 skrevs artiklar om revisorerna och revisionens uppgifter. Revisorerna presenterade sig vid Stockholms fondbörs som sedan rekommenderade bolagen att anlita den nya och kvalificerade gruppen. Under de senaste årens turbulens på finans- och fastighetsmarknader har det hänt att revisorer utpekats som syndabockar. Därigenom har förväntningsgapet synliggjorts. Det är just kriser som skapar medvetenhet om att det finns brister i de befintliga reglerna.¹⁰

Missuppfattning om vad som är revisorns ansvar är stort. Småföretag tror att de köper en garanti för allt och de förväntar sig alldeles för mycket av sin revisor. Det förekommer med andra ord ett förväntningsgap mellan revisorer och småföretag. Företagen förväntar sig att revisorn övertar ansvaret för riktigheten då överlämnande av räkenskaper sker. Dessutom försummar revisorerna att upplysa företagen om ansvarsfördelningen. Försummelsen kan bero på att revisorerna tar för givet att klienterna vet revisorernas ansvar eller att revisorerna bara underlåter att informera om tjänstens innehåll. I små företag ger ofta revisorerna råd till ägarna, men de uppfattar det som att revisorn fattar ett beslut. Detta kan förklaras med att ägare i småföretag har bristande ekonomisk kompetens, vilken i sin tur kan leda till att de har svårt att se skillnaden mellan vad som är ett råd och vad som är ett beslut. I en kvantitativ undersökning som genomfördes vid Lunds universitet angående förväntningsgapet ansåg 80 % av de godkända revisorerna respektive 69 % av de auktoriserade revisorerna att företagen inte riktigt visste vad revision i företag innebär. Om man ställer detta mot det faktum att 78 % av företagen ansåg sig veta vad revision i företag innebär, ser man tydligt att ett förväntningsgap existerar. Uppsatsförfattarna konstaterar att ett sätt att komma till rätta med problemet med förväntningsgap mellan företag och revisorer är att informera. Problem uppstår dock ändå, eftersom revisorerna talar ett fackspråk som småföretagare utan ekonomisk utbildning inte är mottagliga för, vilket leder till att informationen går förlorad på halva vägen.¹¹

⁹ Karlberg, E. 1994, *Revisionens historia*, Finanstidningen, 2005-04-12.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Hallerby, L. 1994, *Revisorns ansvar kan missuppfattas*, Svenska Dagbladet, 2005-04-07.

Revisorn har en betydelsefull roll i familjeförtaen, som inte skulle kunna fungera utan revisorns kunskaper inom redovisning och revision. Revisorn fungerar då som ett bollplank, då de ger rådgivning till företagen. Det finns en markant svårighet att avgöra gränsen för vilken rådgivning som är tillåten. Ofta fungerar det så att i företag där företagsledaren är stark och affärsinriktad tar han/hon till sig rådgivningen med en nypa salt, vilket leder till en mer frikostig rådgivning. Är företagaren däremot svagare med en mer utpräglad entreprenörsinriktning gör han/hon troligtvis precis som revisorn säger och då uppfattas rådet som ett beslut, vilket leder till sparsammare rådgivning från revisorns sida. Av stor vikt är det då att revisorn tydligt betonar att rådet faktiskt bara är ett råd och ingenting annat. En revisor kan aldrig ta över det juridiska ansvaret, varför beslut i affärsnäsig riktning inte är tillåtet enligt god revisionsäed. Här uppstår återigen ett förväntningsgap då företagaren tror att revisorn får göra mer än vad som är tillåtet enligt god revisorsäed.¹²

1.4 Frågeställning

Vår bakgrund och problemdiskussion resulterar i följande frågeställning:

- Föreligger det skillnader i små och medelstora företags förväntningar på revision?
- Hur påverkas förväntningsgapet av ekonomikunskaper i företagen?

1.5 Syfte

I denna uppsats kommer vi att undersöka om det finns skillnader mellan små ägarledda företag (1-10 anställda) och medelstora ägarledda företag (11 – 200 anställda) vad gäller förväntningar på revisorn och det arbete som han/hon verkligen utför. Vidare kommer vi att undersöka revisorernas syn på förväntningsgapet i de olika kategorierna av företag samt deras synpunkter på hur förväntningsgapet kan minskas. Vi vill även se hur utbildning inom ekonomi bidrar till förväntningsgapets storlek. I den första kategorin väljer vi företag som saknar ekonomiutbildad personal, medan företagen i den andra kategorin har anställd/anställda med ekonomisk utbildning.

1.6 Avgränsning

Vi begränsar vår undersökning till att genomföra tre djupintervjuer med vardera kategori av små och medelstora företag samt två intervjuer med auktoriserade revisorer. Urvalet är begränsat till svenska revisorer och företag i Västra Götalandsregionen.

¹² SAF tidningen Näringsliv, 1993, *Kan få ökade befogenheter*, 2005-04-12.

1.7 Uppsatsens disposition

Kapitel 1: INLEDNING

I detta kapitel presenteras först bakgrund och tidigare forskning. Därefter beskrivs en problem-diskussion, som resulterar i en frågeställning. Syfte med uppsatsen beskrivs och avgränsningar görs.

Kapitel 2: METOD

Kapitlet belyser uppsatsens ansats och hur vi gått tillväga i vår undersökning. Datainsamlingsmetod, mätproblem och arbetsgång beskrivs.

Kapitel 3: REFERENSRAM

I detta avsnitt beskrivs bland annat revision, revisorns roll, analysmodellen samt revisorns ansvar.

Kapitel 4: TEORI

I kapitlet beskriver vi begrepp som förväntningar, förväntningsteori och förväntningsgap. Sist i kapitlet presenterar vi en förväntningsmodell.

Kapitel 5: EMPIRI

Resultatet från de genomförda intervjuerna presenteras i detta kapitel. Sammanställning av samtliga intervjuer som ingår i vår undersökning har strukturerats efter grupp av företag för att kunna genomföra en jämförelse mellan företagen, som sedan ställs mot revisorernas svar.

Kapitel 6: ANALYS OCH SLUTSATSER

I detta kapitel sammanvävs teorin och empirin genom att vi analyserar de likheter och skillnader som vi upptäckt genom vår undersökning. Under analysens gång drar vi även slutsatser. Sist i kapitlet besvarar vi vår frågeställning som vi har i inledningskapitlet. Vi diskuterar utifrån intervjusvaren och kommer med egna reflektioner och synpunkter.

2 METOD

I detta kapitel belyser vi ansatsen för uppsatsen och hur vi gått tillväga i vår undersökning. De vetenskapliga inriktningarna och den metod vi har valt beskrivs och motiveras. Vidare definierar vi aktuella primär- respektive sekundärdata och diskuterar olika datainsamlingsmetoder. Kapitlet avslutas med en presentation av vårt genomförande av undersökningen och vår utvärdering av studien med avseende på trovärdighet, validitet, reliabilitet och mätfel.

2.1 Uppsatsens metodik

När det gäller att studera samhället står forskaren inför en komplex och mångfaldig verklighet. För att kunna genomföra en studie, och uppnå syftet forskaren har med undersökningen, är det viktigt att använda sig av någon typ av arbetsredskap genom att ta hjälp av en metod. Valet av metod styrs i sin tur av vad som skall undersökas.¹³

2.2 Forskningsansats

När en undersökning skall göras är det en förutsättning att man först samlar in data för att sedan analysera, tolka och presentera den. Det finns två övergripande sätt att samla in data på. Den första metoden utgår från datas karaktär och form. Detta görs genom att skilja på kvantitativ och kvalitativ data. Den andra metoden utgår från när och hur materialet samlades in, man skiljer då på sekundärdata och primärdata, vilka beskrivs i kapitel 2.4.¹⁴

2.2.1 Kvantitativ undersökningsmetod

Denna undersökning har som utgångspunkt i att registrera siffror och fokusera på mängd, antal och frekvens av kvantifierbara variabler som sen analyseras och bearbetas statistiskt. Metoden inriktar sig på att kunna upptäcka och fastställa olika samband mellan variablerna. En kvantitativ metod passar bäst om en hel del bakgrundsfakta redan finns om det som skall studeras. Detta på grund av att en kvantitativ undersökning är strukturellt utformad och dess utgångspunkter är färdigbestämda. Den kvantitativa metoden eftersträvar att se om rätt saker verkligen blivit uppmätta och om det data som blivit insamlad har hög pålitlighet.¹⁵

¹³ Holme, I-M. & Solvang, B. 1991, *Forskningsmetodik om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Studentlitteratur, Lund.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Christensen, L. Anderson, N. Engdahl, C. & Haglund, L. 2001, *Marknadsundersökning – en handbok*, Studentlitteratur, Lund.

2.2.2 Kvalitativ undersökningsmetod

Undersökningar av kvalitativ karaktär tar sin utgångspunkt i att fokusera sig på ord, text, symboler och handlingar. Helhetsförståelsen och sammanhanget är därför viktigt. Meningen med metoden är att upptäcka, lyfta upp, och belysa de samband som växt fram genom de texter och modeller som utvecklas. Data används för att kunna förklara på bästa möjliga sätt och därför behöver inte verkligheten någon förutbestämd begränsad struktur.¹⁶ Den kvalitativa metoden är lämplig då en större tydlighet i ett oklart ämne skall skapas och då avsikten är att få fram en nyanserad beskrivning av ämnet. Den kvalitativa ansatsen kan ses som en öppen metod, där forskaren så lite som möjligt försöker styra den information som samlas in. Informationen blir strukturerad först efter det att den samlats in då den ofta delas in i kategorier och uppdelad i variabler som knyts an till varandra. Detta görs för att skapa relevans vilket inom den kvalitativa ansatsen är ett nyckelord.¹⁷

2.2.2.1 För- och nackdelar med kvalitativ ansats

Kvalitativa metoder lägger vikt vid detaljer, nyanser och det unika hos varje uppgiftslämnare och öppenheten är viktig. Med öppenhet menas i detta sammanhang att den som undersöker i ringa utsträckning redan bestämt vad han/hon skall leta efter. Men det är respondenterna som bestämmer vilken information forskaren får in. Forskaren försöker inte påverka respondenterna genom att ställa frågor med fasta svarsalternativ så på detta sätt ger den kvalitativa ansatsen en hög intern giltighet. Genom öppenheten kan informationen också ses som mångsidig då respondenten lägger fram sina tolkningar och åsikter. Positivt är också att den kvalitativa ansatsen är flexibel då möjligheten finns att ändra både problemställning, uppläggning av undersökningen, datainsamlingsmetod och analys efterhand som undersökningen framskrider.¹⁸

Det största problemet med den kvalitativa ansatsen är att den är resurskrävande och tar ofta lång tid. Finns det knappa resurser måste prioritering av många variabler framför många enheter göras. Metoden når oftast ut till bara ett fåtal respondenter och frågor som bör ställas är om de är representativa för andra än sig själva. Problemet runt den externa giltigheten är alltså stort. Andra problem som stöts på är att den information som samlas in är mycket komplex och oftast ostrukturerad. Frågan är om forskaren kan vara helt öppen för alla detaljer och nyanser och det finns en risk att omedvetet sila informationen. Även flexibiliteten kan vara ett problem. Det kan bli för mycket information och forskaren lyckas därför aldrig avsluta undersökningen eller att undersökningen blir helt annan än vad som var meningen från början.¹⁹

¹⁶ Christensen, L. m.fl. 2001.

¹⁷ Jacobsen, D-I. 2002, *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Studentlitteratur, Lund.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

2.2.3 Metodval

Den kvalitativa metoden passar oss väl eftersom syftet med vår undersökning är att få fram respondenternas åsikter och värderingar och inte göra några statistiska generaliseringar. Denna form av undersökning ger oss en närhet till undersökningsobjekten, en praktisk förankring och en djupare förståelse för hur verkligheten ser ut.

2.3 Datainsamlingsmetoder

När det gäller att samla in data kan man använda sig av primär och sekundär datainsamling. Viktigt är också att använda sig av en särskild urvalsmetod.

2.3.1 Primärdata

Detta är data som samlas in av forskaren själv utöver den information som redan finns. Den samlas in av olika fältundersökningar och tekniker. Här kan forskaren skraddarsy sin undersökning för att få den information som är önskad. Olika tekniker kan vara intervju, enkät, experiment och observationsstudier. Det finns vissa för- och nackdelar med primärdata. Nackdelarna är att forskaren måste ha en viss kompetens för att kunna genomföra studien samt att den kan vara dyr och tidskrävande. Fördelar med studien är att informationen är aktuell och anpassas till problemet dessutom är det möjligt att strukturera insamlingen.²⁰

I vårt fall har vi valt att använda oss av djupintervjuer för att kunna tillta oss denna typ av information. Motiven för denna valda strategi grundar sig bland annat på tidigare surveyundersökningar och deras utfall. Svarefrekvensen har då varit väldigt låg och resultaten snedvridna.²¹ Känsliga frågor leder till att respondenten svarar som denna tror är mest riktigt eller inte svarar alls. Risken är också att man inte får ut så mycket av en enkätundersökning som av en fallstudie. Vid fallstudier kan vi återkomma till respondenten, förklara frågor och reda ut missförstånd, vilket leder till att undersökningen blir mer kvalitativ. Syftet med vårt valda arbetssätt är att det ger oss möjligheten att inta en annan människas perspektiv. När vi inte kan observera handlingar och känslor eller det sätt på vilket människor tolkar sin omvärld, måste vi få deras syn på detta.²²

Vi har använt oss av en diskussionsmall vid våra intervjuer, vilket är en mer flexibel och situationsanpassad typ av intervju. Fördelarna med denna form av intervju är att svaren kan bli mer uttömmande och nyanserade. Diskussionsmallfrågor är mer lämpliga för att samla in mjuka data om mer kvalitativa förhållanden, till exempel olika personers bedömning av en situation.

²⁰ Holme, I-M. & Solvang, B. 1991.

²¹ Eriksson, m.fl. 1994, *Förväntningsgapet – ett nonchalerat problem? En undersökning om förväntningsgapet mellan revisor och småföretag*, Examensarbete, Lunds Universitet.

²² Merriam, S.B. 1994, *Fallstudien som forskningsmetod*, Studentlitteratur, Lund.

2.3.2 Sekundärdata

Informationen består av data som redan är insamlad och sammanställd i ett annat sammanhang det vill säga ej för den aktuella studien. Sekundärdata kan vara både muntlig och skriftlig. Man skiljer ofta på intern och extern sekundärdata där intern sekundärdata består av data som finns inom en organisation och extern sekundärdata finns och undersöks utanför organisationen. Det sist nämnda kan vara litteratur, tidskrifter och offentliga handlingar från stat och kommun.²³ Nackdelar med denna studie kan vara att användbar data saknas eller att data är inaktuell. fördelar är att den är kostnads- och tidseffektiv och att det finns ett stort urval av källor att välja bland.²⁴

Den typ av sekundärdata som vi använt oss av i vårt arbete är litteratur, Internet hemsidor, tidningar och tidskrifter. Vi utgår ifrån den litteratur och forskning som finns, vilka redogör för en mängd olika teorier kring förväntningsgapet, konceptet förväntningar och hur ekonomisk utbildning påverkar gapets storlek. Utifrån olika teorier utformar vi frågeställningar. Frågeställningarna prövar vi sedan i form av fallstudier på ett antal små och medelstora företag samt revisorer. Genom vår analys vill vi redogöra för resultaten av vår undersökning och placera dem i relation till våra frågeställningar.

2.3.3 Val av respondentföretag

Vårt val av respondenter baseras på att vi har en uppfattning om att företagsledarna i små företag har relativt få kunskaper om revisorns uppgifter. Vi vill därför undersöka om det finns markanta skillnader mellan kategorin små företag med 1-10 anställda och kategorin företag med 11-200 anställda. Valet av dessa kategorier bygger på bokföringsnämndens (BFN) definition av små företag som omfattas av de företag som har högst 10 anställda och medelstora företag som har mer än 10 och upp till 200 anställda.²⁵ Det som vanligtvis skiljer dessa två kategorier av företag, förutom antalet anställda, är att den sistnämnda oftast har ekonomiutbildad personal. I tillägg till detta är alla företagen ägarledda, vilket innebär att ägaren själv är aktiv i företaget. I vår urvalsprocess har vi fått hjälp av Lindebergs Grant Thornton, som är en ledande revisionsbyrå för ägarledda företag, att få kontakt med tänkbara respondentföretag. Sammantaget är fyra av sex företag klienter till Lindebergs. De två återstående har vi själva kontaktat. I övrigt har fyra av de sex företagen olika ansvariga revisorer. Vi är medvetna om att vi därigenom inte kommer att uppnå samma reliabilitet som om vi hade utökat vårt urval.

2.4 Mätproblem

När undersökningar skall utföras finns det olika metodologiska problem och det är viktigt att vara källkritisk. Syftet med källkritik är för det första att bestämma om källan mäter det den utger sig för att mäta, det vill säga om den är valid. För det andra om källan är väsentlig för frågeställningen, det vill säga om den har relevans. Det tredje

²³ Christensen, L. m.fl. 2001.

²⁴ Ibid.

²⁵ FARs Samlingsvolym 2005, del 1.

syftet är om den är fri från systematiska felvariationer, det vill säga om den är reliabel.²⁶ Vidare beskriver vi mätfel som kan uppstå samt hur trovärdigheten bedöms.

2.4.1 Validitet och reliabilitet

Validitet (giltighet) innebär att undersökningen mäter det den är avsedd att mäta. I vårt fall var intervjuguiden vårt mätinstrument. Validiteten är det viktigaste kravet på ett mätinstrument. Vi utformade intervjuguiden så att den stämde överens med vårt syfte. Med reliabilitet (tillförlitlighet) menas att andra som använt sig av våra metoder skall komma fram till likvärdiga resultat i en annan undersökning. Mätinstrumentet skall ge tillförlitliga och stabila utslag. I undersökningar med hög reliabilitet påverkas mätningar i en liten utsträckning av tillförlitligheter.²⁷ Tillförlitligheten stärktes genom att respondenterna fick frågorna tillsänt sig några dagar före intervjutillfället och därigenom fick de i lugn och ro fundera på dem. Dessutom använde vi oss av en bandspelare när intervjuerna genomfördes. Detta för att kunna lyssna igenom intervjuerna igen för att säkerställa att vi fått med det väsentligaste. Tillförlitligheten är också beroende av eventuell intervju effekt. Vi uppträdde på ett sådant sätt att respondenterna inte medvetet eller omedvetet trodde att vi förväntade oss ett visst svar, det vill säga vi såg till att frågorna inte var ledande.

2.4.2 Mätfel

Vi använde oss av intervjuer och det är vid detta tillvägagångssätt svårt att garantera sig mot mätfel. Det finns olika sorters mätfel som kan uppstå: intervjuareffekt, ledande frågor, respondentfel med flera. Intervjuareffekten innebär att intervjuarens fysiska närvaro kan medverka till att respondenten agerar onaturligt.²⁸ Vi hade som hjälpmedel en diskussionsmall med öppna frågor. Vi ville inte påverka våra respondenter i vare sig positiv eller negativ riktning. Respondentfel innebär att respondenten inte svarar korrekt. Avvikelse av detta slag kan bero på att respondenten svarar strategiskt av egenintresse, att respondenten tvingas svara på något som han/hon inte har särskilt mycket kunskap om eller intresse för.²⁹ Vår förhoppning är att våra respondenter svarat korrekt då vi haft respondenter som frivilligt har ställt upp på intervjuer.

2.4.3 Trovärdighet

Vid granskning av ett forskningsresultat är det viktigt att inse att kunskapen som presenteras aldrig är objektiv, värderingsfri eller helt sann. All kunskaps utveckling sker utifrån en viss uppsättning av värderingar. Detta innebär att forskaren i sitt arbete redogör för de värderingar som denne själv har som utgångspunkt.³⁰

Med hänsyn till ovanstående stycke är vi medvetna om att vi redan har vissa inpräglade uppfattningar och värderingar, men vi skall försöka arbeta utifrån en så öppen grund som möjligt bland annat genom att inte ställa ledande frågor.

²⁶ Merriam, S.B. 1994.

²⁷ Lundahl, U. & Skärvad, P-H. 1999, *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*.

²⁸ Jacobsen, D.I. 2002.

²⁹ Ibid.

³⁰ Holme, I-M. & Solvang, B. 1991.

2.5 Arbetsgång

Vi började skapandet av uppsatsen med att sätta oss in i tidigare forskning som behandlade ämnet förväntningsgap mellan revisorer och deras klienter. Vi fann vårt material främst i svenska artiklar hämtade från databasen Affärsdata och Business Source Premier³¹ samt tidskriften Balans. Vi läste även ett antal uppsatser, både från Handelshögskolan i Göteborg och från andra lärosäten, som har avhandlat ämnet förväntningsgap. Uppsatsens problemformulering togs fram utifrån de fakta som presenterades i vissa av artiklarna. Problemformuleringen låg sedan till grund för diskussionsmallarna som vi tog fram för våra intervjuer med företag och revisorer. Diskussionsmallarna återfinns i bilaga 1 respektive 2. De svar som följer av intervjuerna kommer att redovisas sammanslagna och respondenterna hålls anonyma. Det blir således inte möjligt att urskilja vad de enskilda respondenterna svarat. Orsaken till detta är att minska risken för att intervjupersonen känner prestige i att avge specifika svar. Därmed möjliggörs öppnare och ärligare kommentarer. Dock särskiljs revisorernas respektive företagens svar.

I vår referensram fokuserar vi på lagar och modeller som vi anser vara relevanta för att få en ökad förståelse för vad revision innebär. Vi inleder med en beskrivning av syftet med revision och behandlar även revisorns roller och ansvar. I teorikapitlet lämnar vi en rad olika definitioner och tänkbara orsaker till begreppen förväntningar, förväntningsteori och förväntningsgapet. Därefter behandlar vi utbildning som ett tänkbart motiv till att förväntningsgap uppstår.

Intervjuerna ligger till grund för uppsatsens analyskapitel där vi återkopplar referensramen och teorin med den information som framkommit under de intervjuer som vi utfört. Vi har valt att använda Ojasalos förväntningsmodell när vi analyserar. Efter analysen följer de slutsatser som vår undersökning resulterar i. Slutsatserna baseras på vår analys och syftar till att besvara uppsatsens frågeställningar som definierades i problemformuleringen. Uppsatsen avslutas med våra egna reflektioner kring förväntningsgapet och möjligheterna att minska dessa, samt förslag till fortsatt forskning.

³¹ www.ub.gu.se 2005-04-07.

3 REFERENSRAM

I detta kapitel presenterar vi information kring revision, för att få en förståelse kring de diskussioner som kommer att föras i de kommande kapitlen. Vi beskriver först vad revision är och varför den behövs. Vidare beskrivs revision enligt revisionslagen och revisorns roll. Sist i kapitlet tar vi upp analysmodellen med särskild tonvikt på självgranskningshot samt revisorns ansvar.

3.1 Vad är revision?

Revision är att kritiskt granska, bedöma och uttala sig om ett företags redovisning och förvaltning. Revision förknippas oftast med årsredovisningar och delårsrapporter, men revision behövs även i många andra sammanhang, till exempel vid företagsöverlåtelser. Det finns många olika slag av revision: extern och intern revision, statlig och kommunal revision, miljörevision och statlig taxeringsrevision.³²

3.1.1 Varför behövs revision?

Ägarnas ansvar är begränsat, framför allt i aktiebolag, och det ställs därför krav på hur företagets resultat och ställning redovisas utåt. Ägarna i aktiebolag ansvarar endast med det insatta aktiekapitalet. Det är av stor vikt att företagets olika intressenter kan lita på den information bolaget lämnar om sin ekonomiska situation samt att de kan ha förtroende för förvaltningen av bolaget. Det är av den anledningen det finns lagregler om revision. För att få ett väl fungerande näringsliv och samhälle är revision en förutsättning, eftersom revisionen ger trovärdighet åt företagets finansiella information. Om revisorer inte fanns skulle de olika intressenterna – ägare, kreditgivare, leverantörer, kunder, anställda samt stat och kommun – med all säkerhet skaffa sig egna kontrollanter för att säkerställa om de vågar lita på ett företag.³³

3.1.2 Vad är en revisor?

Det finns ett flertal sammanhang i vilken beteckningen revisor används, ibland dock felaktigt. Revisor kan beteckna den som är *vald revisor* i ett bolag, en förening eller någon annan sammanslutning. Det innefattar revisorer i allt från den högt kvalificerade revisorn i det stora internationella företaget till den som åtar sig att som fritidssyssla vara revisor i den lilla idrottsföreningen. En som *yrkesmässigt sysslar med revisions- och redovisningsfrågor* kan också betecknas som revisor. Ibland förekommer det emellertid att ordet används felaktigt om redovisningskonsulter. Ordet ingår även i de lagstiftade skyddade titlarna *auktoriserad revisor och godkänd revisor*. Till en revisors arbetsuppgifter hör förutom ren revision även till exempel rådgivning.³⁴

³² Far Förlag, 2001. *Vad är revision?* Far Förlag AB, Stockholm.

³³ Ibid.

³⁴ Ibid.

3.1.3 Revisionsuppdraget

I aktiebolagslagen (ABL) anges att revisorer skall väljas på bolagsstämman, alltså är det ägarna som utser revisorer, men revisorerna skall även beakta andra intressenter när de utför sitt arbete. En revisor skall väljas på fyra år, dock finns inget som hindrar att en revisor väljs om fler gånger. Både bolaget och revisorn kan dessutom välja att avsluta samarbetet i förtid. Den valda revisorn behöver inte vara en fysisk person, även en revisionsbyrå kan väljas till revisor. Det måste dock vara ett registrerat revisionsbolag, det vill säga att bolaget står under Revisorsnämndens tillsyn. Väljs ett helt revisionsbolag måste företaget ändå ha en huvudansvarig revisor för uppdraget. Små uppdrag kräver kanske bara en revisor, medan stora uppdrag kan kräva ett stort antal medarbetare.³⁵

3.1.3.1 Uppdragsbrev

I RS 210 (Revisionsstandard i Sverige) fastställs att revisorn och klienten skall definiera villkoren för revisionsuppdraget innan det inleds. För både klienten och revisorn är det av stor vikt att ett uppdragsbrev upprättas för att försöka undvika att missförstånd uppstår angående uppdraget. I uppdragsbrevet skall det framgå en bekräftelse att revisorn åtar sig uppdraget samt revisionens syfte och omfattning, revisorns ansvar gentemot sin klient och formen på den rapportering som kan förekomma.³⁶

3.1.4 Att granska små företag

I små företag är det extra viktigt för revisorn att lära känna och förstå hela verksamheten och förvissa sig om att företagsledaren tar aktiv del i redovisningen, medelsförvaltningen och kontroller. Det är svårt att ha interna kontrollsystem, på grund av resursbrist, med arbets- och ansvarsfördelning i små företag. Därför måste revisorn substansgranska för att få klarhet i om transaktioner bokförts på rätt sätt. Väsentlighet och risk är återkommande begrepp inom revision och naturligtvis gäller det även i små företag.³⁷

3.2 Revision enligt revisionslagen

I revisionslagen (RNL) står revisionsverksamhet definierat som verksamhet som består i sådan granskning av förvaltning eller ekonomisk information som följer av författning, bolagsordning, stadgar eller avtal som utmynnar i en rapport eller någon annan handling som är avsedd att utgöra beslutsunderlag även för någon annan än uppdragsgivaren. Revisionsverksamhet består också av rådgivning eller annat biträde som föranleds av iakttagelser vid granskning enligt definitionen ovan.³⁸ Det förekommer även ett flertal andra olika definitioner om vad revision innebär. Revision kan bland annat innebära en oberoende granskning av företagets ekonomiska rapporter. Revision innebär också att uttala sig och dra slutsatser om de ekonomiska rapporterna, viktigt är då att kunna stödja dessa med bevis.³⁹ Målet för den lagstadgade revisionen i Sverige är att revisorn skall

³⁵ Far Förlag, 2001.

³⁶ FARs samlingsvolym 2004, del 2.

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

³⁹ Dunn, J.1996. *Auditing theory and practice*, 2:nd edition, London, Prentice Hall.

lämna en revisionsberättelse. Revisorn skall granska årsredovisningen, bokföringen och företagsledningens förvaltning för att göra det möjligt för honom eller henne att uttala sig i revisionsberättelsen. Han/Hon skall bland annat uttala sig om huruvida årsredovisningen, i alla väsentliga avseenden, har upprättats enligt lämplig lag om årsredovisning och därmed ger en rättvisande bild av företagets resultat och ställning enligt god redovisningssed i Sverige. Dessutom skall revisorn i tillämpliga fall, ta ställning till huruvida ansvarsfrihet kan beviljas, det vill säga huruvida någon i företagsledningen har företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot företaget. Granskningen skall också göra det möjligt för revisorn att göra de övriga uttalanden, anmärkningar eller de upplysningar som lagstiftningen om revision kan kräva och/eller som följer av annat regelverk som styr revisionen av företaget i fråga.⁴⁰

Årsredovisningens trovärdighet ökar genom revisorns uttalanden men den får inte uppfattas som någon garanti för företagets framtida styrka eller ledningens förmåga att effektivt och kompetent leda företagets verksamhet.⁴¹

3.3 Revisionsstandard

Det finns olika lagar och rekommendationer som revisorerna måste förhålla sig till i sitt dagliga arbete. Det är FAR (Föreningen auktoriserade Revisorer) som bär ansvar för att årligen ge ut de svenska redovisnings- och revisionsreglerna. En av FAR:s tidigare rekommendationer var revisionsprocessen, som behandlade själva arbetsgången för ett revisionsuppdrag. Där lämnades en kortfattad beskrivning av revisorns uppgifter och ansvar samt av revisionsprocessens olika delar: planering, granskning och rapportering. FAR har dock beslutat att från och med den 1 januari 2004 skall istället RS följas vid arbetet med revision. Detta för att anpassa de svenska revisionsreglerna efter de internationella revisionsstandarderna ISA (International Standards of Auditing). Det ställs nu nya krav på revisionen bland annat gällande tydlighet och dokumentation. Revisionsstandarden är mer omfattande och detaljerad än revisionsprocessen men bygger fortfarande på samma grunder som tidigare. RS bygger på planering, intern kontroll, revisionsbevis, användning av andras arbete och slutsatser och rapportering.⁴²

⁴⁰ FARs samlingsvolym 2004, del 2.

⁴¹ Ibid.

⁴² Ibid.

3.4 Revisorns roller

En revisor kan komma att agera i olika roller. Det handlar bland annat om rådgivning i anslutning till revisionsuppdraget och annan rådgivning.⁴³

3.4.1 Revisorn som granskare

Den som arbetar som yrkesrevisor kan ikläda sig ett antal roller. Naturligtvis är den mest centrala uppgiften att utföra revisionsverksamhet i revisorslagens mening, vilket innebär att revisorn på grund av lag, stadgebestämmelse hos klientföretaget eller avtal granskar förvaltningen eller den ekonomiska informationen och lämnar en rapport om den granskningen. Till det vanligaste hör lagstadgad revision i aktiebolag.⁴⁴ Att revisorn bedriver kontroll i klientens näringsverksamhet kallas det för ”den klassiska revisorsrollen”.⁴⁵

3.4.2 Revisorn som rådgivare

En yrkesrevisor uppskattas också som rådgivare inom de områden som har ett naturligt samband med revisionsverksamheten. Denna verksamhet kallas fristående rådgivning. Uppdragsgivarnas behov styr revisorns roll i den fristående rådgivningen. Då den fristående rådgivningen är riktad till de klienter som omfattas av revisionsverksamheten finns det dock betydelsefulla begränsningar i lagstiftning. Då måste revisorns självständighet och opartiskhet i revisionsverksamheten säkerställas. Däremot kan fristående rådgivning till de uppdragstagare som inte omfattas av revisionsverksamheten i stort sett lämnas utan inskränkningar. De grundläggande yrkesetiska reglerna, vilka innebär att han/hon måste utöva sitt yrke med integritet och objektivitet i sina ställningstaganden, är något som alla revisorer måste iaktta.⁴⁶ Att revisorn lämnar råd till klienten eller till andra kallas för ”den utvidgade revisorsrollen”.⁴⁷

Det finns också en tredje roll som revisorn har. Det är när revisorn sköter om uppgifter för klientens räkning som på grund av legala eller andra krav normalt faller inom ramen för klientens egen näringsverksamhet.⁴⁸

⁴³ FARs revisionsbok 2004.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Moberg, K. 2003, *Bolagsrevision*, Stockholm, Norstedts Juridik AB.

⁴⁶ FARs revisionsbok 2004.

⁴⁷ Moberg, K. 2003.

⁴⁸ Ibid.

3.5 Analysmodellen

Analysmodellen används för att pröva revisorers opartiskhet och självständighet. Revisorn använder den inför varje nytt uppdrag samt om behov uppkommer i befintliga uppdrag, då det finns omständigheter som kan rubba förtroendet. Analysmodellen är en logisk modell för analys av hot mot objektiviteten och av åtgärder som revisorn kan vidta för att minska eller eliminera hoten. De hot mot revisorns opartiskhet eller självständighet som skall prövas är:

- **Egenintresse:** Förtroendet hotas till följd av direkt eller indirekt ekonomiskt intresse i revisionsklientens verksamhet.
- **Självgranskning:** Revisorn skall bedöma sin egen eller någon annans (inom revisionsgruppen) rådgivning som inte utgör revisionsverksamhet, men som lämnats i en fråga som omfattas av granskningsuppdraget.
- **Partställning:** Förtroendet kan rubbas på grund av att revisorn i annat sammanhang uppträder eller har uppträtt till stöd för eller mot uppdragsgivarens ståndpunkt i någon rättslig eller ekonomisk angelägenhet.
- **Vänskap:** Hot på grund av starka personliga relationer till någon som skall granskas.
- **Skrämsel:** Hot på grund av att revisorn känner obehag inför klientens dominans eller av yttre påtryckningar.
- **Annan omständighet:** Om det finns något annat förhållande som kan rubba förtroendet för revisorns opartiskhet eller självständighet.

Om inget av ovanstående hot föreligger kan uppdraget accepteras. Denna oberoendeprövning skall dokumenteras.⁴⁹

3.5.1 Självgranskning

Det som är av störst intresse att diskutera i denna uppsats är självgranskningshotet, varför det kommer att beskrivas ytterligare.

Det är viktigt att en revisor inte granskar sitt eget arbete, det vill säga om revisorn i annat sammanhang tagit ställning till de förhållanden han/hon sedan skall granska.⁵⁰ Detta innebär med andra ord att revisorn inte kan utföra redovisningstjänster. Självgranskningshot föreligger om råd lämnats av revisorn eller någon medhjälpare i revisionsuppdraget, angående en fråga som han/hon måste ta ställning till under granskningsuppdraget.⁵¹ Revisorn måste därför tänka på att inte vara för frikostig med fristående rådgivning, eftersom han/hon då kan komma att bryta mot reglerna.

⁴⁹ FARs Samlingsvolym 2004, del 2.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

3.6 Revisorns ansvar

Det är viktigt att man håller isär företagsledningens uppgifter och revisorns uppgifter. För varje räkenskapsår skall styrelsen och bolagets VD avge en årsredovisning. Samtliga styrelseledamöter och VD skall skriva under årsredovisningen. Det är dessa personer som ansvarar för att årsredovisningen är upprättad i enlighet med lag och god redovisningssed. Revisorns uppgifter är att granska denna årsredovisning och därmed avgöra om företagsledningen uppfyllt sina plikter som nämnts ovan. RS 200 och dess bestämmelse 12 är av central betydelse för ansvarsavgränsningen mellan styrelsen och revisorn och bestämmelsen har följande lydelse:⁵²

*”Medan det är revisorns ansvar att utforma och göra ett uttalande om årsredovisningen i revisionsberättelsen, så är det företagets ledning som ansvarar för upprättandet och utformningen av årsredovisningen. Revisionen av årsredovisningen befriar på intet sätt företagets ledning från dess ansvar.”*⁵³

Det primära ansvaret för att förhindra och upptäcka förskingringar eller andra oegentligheter inom företaget har företagsledningen. Till sin hjälp för detta har man den interna kontrollen. Enligt bestämmelsen 6 i RS 240 *Oegentligheter och fel* är inte och kan inte revisorn ”vara ansvarig för att förhindra oegentligheter och fel”. Revisionen har dock en avskräckande effekt. Upptäcker revisorn tecken på oegentligheter och fel kan detta medföra att granskningen vid revisionen ändras eller utökas. Revisorn har också en rapporteringsskyldighet av oegentligheter och fel till företagsledningen.⁵⁴

⁵² Moberg, K. 2003.

⁵³ FARs Samlingsvolym 2004, del 2.

⁵⁴ Moberg, K. 2003.

4 TEORI

I kapitlet kommer vi att beskriva den teori som ligger till grund för vår rapport. Begrepp som förväntningar och förväntningsteori kommer att förklaras närmare. Vidare presenterar vi förväntningsgapet samt en förväntningsmodell.

4.1 Förväntningar

Kunden kan ha vissa förväntningar på nyttan som revisorn skall tillföra företaget. Förväntningar eller nyttan av revisionen existerar i form av en uppfattning om hur den skall vara. Denna förväntning har kunden innan han/hon har bestämt sig för att använda tjänsten. Kunden jämför sedan tjänstens upplevda egenskaper med dennes förutbestämda, ofta omedvetna uppfattning, om tjänstens utmärkande egenskaper. Det är därför viktigt för revisorn att vara medveten om de rekvisit kunden förväntar sig för att kunna möta dennes krav och därmed uppfylla kundens tillfredsställelse.⁵⁵

Förväntan är ett viktigt begrepp när man analyserar tjänstekvalitet och tjänsteutveckling. Detta begrepp är kopplat till ett fenomen eller objekt; en specifik tjänst eller relationen med ett visst företag. Förväntan har sin grund i kundens behov och önskemål och påverkas också – ofta i stor utsträckning – av företagets image (dess profil, rykte), kundens tidigare upplevelser/erfarenheter av företagets erbjudanden och dess marknadsföring. Förväntan är inte enbart kopplat till subjektet (kunden) eller till objektet (tjänsten eller tjänsteföretaget) utan även till samspelet mellan objekt och subjekt. Förväntan ändras över tiden beroende på förändrade kundönskemål och förändringar i marknaden med mera, med andra ord till följd av att objekt och subjekt förändras.⁵⁶

I den litteratur som behandlar kundtillfredsställelse och kundmissnöje betraktas förväntningar som de förutsägelser kunder gör om vad som sannolikt kommer att hända under en tjänsteprocess eller i ett tjänstemöte. Med utgångspunkt i teori inom kognitiv psykologi kan förväntningar ses som kunskapsrepresentation i kundens minne. Kunskapsrepresentationerna utgör referenspunkter eller bedömningsgrunder vilka kunden använder för att utvärdera ett fenomen. Förväntningarna kan ha sin grund i tidigare erfarenheter men också i information som erhålls genom reklam eller i vad till exempel vänner man har förtroende för har berättat. Denna kunskap, information eller erfarenhet erinrar vi oss och använder för att utvärdera en tjänst under det att den konsumeras.⁵⁷

⁵⁵ Hubbert, A.R. Serhorn, A.G. & Brown, S.W. 1995, *Service expectations: the consumer versus the provider*, International Journals of Service Industry Management., Vol. 6, Number 1.

⁵⁶ Echeverri, P. & Edvardsson, B. 2002, *Marknadsföring i tjänsteekonomin*, Studentlitteratur, Lund.

⁵⁷ Ibid.

4.1.1 Förväntningsteori

Förväntningsteori omfattar samspelet mellan individen, situationen och omgivningen. Förväntan har att göra med en persons uppfattning om sannolikheten för att en viss insats skall leda till resultat. Om personen inte ser någon relation mellan sin arbetsinsats och resultatet kommer det helt saknas förväntan. Förväntningsteori innebär att styrkan i en viss handlingstendens beror av styrkan i förväntningen att handlingen följs av ett visst utfall, och på hur attraktivt detta utfall är för individen. Det viktiga är att teorin särskilt markerar individens subjektiva uppfattning av utfallet och inte det faktiska resultatet. Förklaringen till förväntningsteorin ligger därför i att förstå en individs mål och sambandet mellan insats och resultat, mellan resultatet och belöning, och slutligen mellan belöningen och individens tillfredsställelse. Det empiriska stödet för förväntningsteori är inte entydigt men även om teorin har kritiserats ger ändå de flesta forskningsresultat stöd åt den.⁵⁸

Förväntningsteori är en beteckning som används i kognitiva teorier om motivation i arbetslivet, i vilken det poängteras att människor är motiverade att arbeta när de förväntar sig att kunna uppnå det som de vill få ut av sitt arbete. Förväntningen är här en medveten föreställning om det egna arbetets konsekvenser för belöningsönskemålen och om hur mycket belöningen betyder för mig. Det speciella med kognitiva motivationsteorier är att handlingen betraktas som styrd av medvetna föreställningar och rationella kalkyler beträffande personlig måluppfyllelse. Inom den kognitiva motivationsteorin finns tre föreställningstyper: *subjektiva föreställningar* om att insatsen skall ge resultat, *instrumentella överväganden* som gäller frågan om huruvida arbetsprestationen leder till belöning och *valensvärderingar* som handlar om belöningens subjektiva värde för individen.⁵⁹

När en människa gör en stor insats i arbetet kan detta vara ett resultat av förväntningen om att insatsen kommer vara mödan värd. Då har personen en hög subjektiv förväntning. Vid låg subjektiv förväntning däremot har personen svag tro på att resultatet skall stå i relation till insatsen och därmed blir motivationen svagare. Om stora satsningar inte leder till någon belöning kan motivationen också påverkas. Motivation kan också utebli även om individen tror att insatsen ger resultat och att belöning kommer att utgå, men den har inget värde för personen ifråga. Bara belöningar av stor positiv valens fungerar motiverande.⁶⁰

Det råder ett multiplikativt förhållande mellan de tre grundelementen subjektiva förväntningar, instrumentella överväganden och valensvärderingar. Innebörden av detta är att motivationen är högst när det är höga värden på samtliga tre grundelement. Det innebär vidare att det inte hjälper om två av värdena är höga om den tredje är noll, eftersom totalvärdet för motivationen efter multiplikationen kommer att bli noll.⁶¹

⁵⁸ Abrahamsson, B. & Andersen, J. 2000, *Organisation – att beskriva och förstå organisationer*, Liber Ekonomi, Malmö.

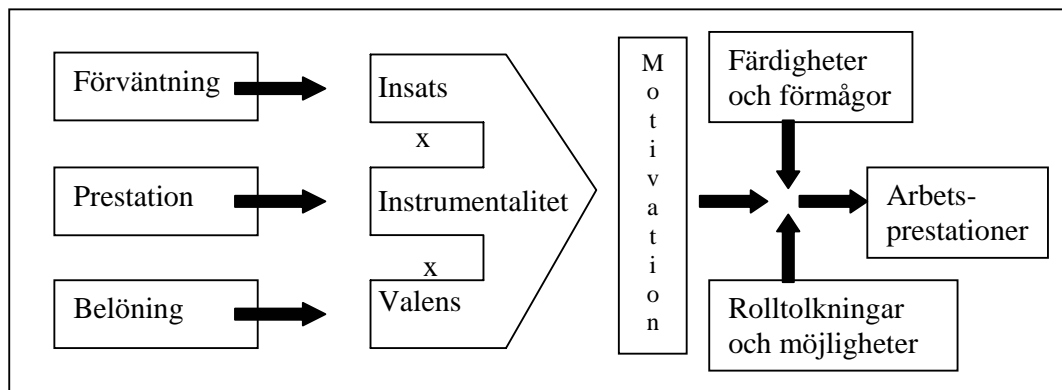
⁵⁹ Kaufmann, G. & Kaufmann, A. 2005, *Psykologi i organisation och ledning*, Studentlitteratur, Lund.

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ Ibid.

Som framgår av figuren nedan ingår det även andra element i den totala motivationsekvationen. Det hjälper inte om vi är motiverade om vi saknar förmågor, färdigheter eller kunskaper som krävs för att utföra ett visst arbete. Det kan tyckas självklart men det är ändå viktigt att poängtera att en person inte kan klara allt även om han eller hon är tillräckligt motiverad. Ett exempel på ovanstående är en starkt motiverad ledare, men som saknar de grundläggande egenskaper som en ledare måste ha för att kunna fungera i en sådan yrkesroll.⁶²

Vidare i modellen påverkas också insatsen och arbetsprestationerna av individens rollförväntningar. Rollförväntningar handlar om vad människor själva tror att det förväntas av dem i arbetet. Om överensstämmelse mellan ålagda uppgifter och subjektiva rolluppfattningar angående arbetets innehåll saknas kan det uppstå motivationsproblem och svåra konflikter på arbetsplatsen. Det är därför viktigt att arbetsledarnas och medarbetarnas rollförväntningar stämmer överens.⁶³



Figur 1: Kognitiv förväntningsteori⁶⁴

⁶² Kaufmann, G. & Kaufmann, A. 2005.

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Ibid.

4.2 Förväntningsgap

Ordet förväntningsgap är ett ofta återkommande begrepp i samband med synen på vad en revisor gör och förväntas göra. Revisionen har många intressenter. Detta innebär att revisorn har en konflikt inbyggd i sin roll, eftersom intressenterna har olika behov och förväntningar på revisorn. Ett förväntningsgap uppstår när de olika intressenternas förväntningar på revisorn inte svarar mot vad revisorn faktiskt kan och får göra.⁶⁵



Figur 2: Förväntningsgap⁶⁶

Konceptet förväntningsgap antyder att allmänheten förväntar sig att revisorerna skall agera på ett sätt som skiljer sig från vad professionen själva anser. Genom olika studier har det visat sig att allmänheten generellt har högre förväntningar på revisionen och revisorn än vad de flesta revisorer anser vara skäligt. Idag ses en revisor av icke-revisorer mer som en polis än en rapporterare för ett företags tillstånd.⁶⁷

⁶⁵ FARs revisionsbok 2004.

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Koh, H.C. & Woo, E. *The expectation gap in auditing*, Managerial Auditing Journal, Volume. 13, Nr. 3, 1998.

Definitionen på förväntningsgap varierar mellan olika forskare men Liggio var först, 1974, med att använda frasen ”förväntningsgap” inom revision. Han definierade förväntningsgapet som skillnaden mellan olika nivåer av förväntningar på utförandet/prestationen från den självständiga revisorn och användarna av den finansiella informationen. Cohen kommissionen (Commission on Auditors’ Responsibilities) utökade, 1978, definitionen genom att ta hänsyn till om det finns ett gap mellan vad allmänheten förväntar sig eller behöver hjälp med och vad revisorerna kan och bör förväntas uppfylla. Monroe och Woodliff definierade, 1993, förväntningsgapet som skillnaden mellan allmänhetens och revisorernas syn på revisorns uppgifter och ansvar. Jennings *et al.* och Lowe, 1993 respektive 1994, menar att förväntningsgapet inom revision är skillnaden mellan vad allmänheten förväntar sig av revisorerna och vad professionen verkligen tillhandahåller.⁶⁸

Porter, 1993, genomförde en studie på revisionsförväntning-prestation och definierade det som ett gap mellan samhällets förväntningar på revisorerna och revisorernas prestationer. Det går då att utröna två komponenter som ligger i begreppet förväntningsgap:

- Rimlighetsgap (reasonableness gap), det vill säga gapet mellan vad samhället förväntar sig att revisorerna skall åstadkomma och vad som är rimligt att förvänta sig av dem, och
- Prestationsgap (performance gap), det vill säga gapet mellan vad allmänheten skäligen kan förvänta sig att revisorerna utför och vad revisorerna uppfattas uppnå.

Prestationsgapet delas upp ytterligare i bristande standarder, det vill säga gapet mellan vilka åligganden som rimligen kan förväntas av revisorerna och deras existerande plikter som definieras av lag och praxis samt bristande prestationer, det vill säga gapet mellan det förväntade utförandet av revisorernas åligganden och hur samhället förväntar sig och ser på revisorernas roll.⁶⁹

Revisionsprofessionen har gjort olika försök för att minska förväntningsgapet. I, exempelvis USA, gjorde professionen ett försök genom att ta fram nio nya förväntningsgapsstandarders 1988. I Storbritannien gjordes Auditing Practices Board (APB) också försök genom att bland annat stödja en debatt kring revisionens roll för att förändra uppfattningen om yrket, utöka rekommendationerna samt förklara skillnaderna mellan olika tjänster som revisorerna erbjuder.

⁶⁸ Koh, H.C. & Woo, E. 1998.

⁶⁹ Ibid.

4.2.1 Utbildning och förväntningsgapet

En del studier har visat på att ekonomisk utbildning påverkar förväntningsgapets storlek. Bland annat gjordes en undersökning av Bailey 1983 i USA där det visade sig att användare med relevant kunskap inom revision lade mindre ansvar på revisorn jämfört med användare utan den kunskapen. Detta pekar på att förväntningsgapet är större mellan revisorer och utbildade inom området. Epstein och Geiger, 1994, menar att utbildade intressenter ställer med större sannolikhet mindre krav på revisorerna, och ett sätt att minska förväntningsgapet är genom att öka allmänhetens medvetenhet om vad revisorn gör och begränsningar med revision.⁷⁰

Monroe och Woodliff gjorde en liknande studie i Australien där de undersökte effekten av utbildning genom att dela in studenter i två grupper. En grupp bestod av sista års elever inom redovisning och den andra gruppen bestod av sista års elever inom marknadsföring. Frågor ställdes till båda grupperna vid läsårets början och slut samt till revisorer. Resultatet visade att redovisningsstudenternas uppfattning om revisorernas ansvarsroller, tillförlitligheten i finansiell information och framtidsprognoser, hade förändrats markant. I slutet på läsåret ansåg de att revisorns ansvar var mindre än från början och att den finansiella informationen var mer tillförlitlig och att mindre försäkran bör ges framtidsprognoser som baseras på revisionen. Marknadsföringsstudenternas uppfattning var i stort sett oförändrade. Resultatet tyder på att utbildning kan vara ett effektivt sätt att minska förväntningsgapet. Men Monroe och Woodliff hävdar att det behövs mer forskning för att kunna utröna till vilken kvantitet och vilket innehåll som behövs för att utbilda om den finansiella informationen och revisionens hörnstenar.⁷¹

Boyd's menar att det är viktigt att allmänhetens förväntningar på revision blir mer realistiska. De anser att en stor del av denna uppgift måste belastas professionen själva. Men det är dock viktigt att förstå vad dagens finansiella rapporter berättar för oss, vad de inte förtäljer det vill säga vad som inte framkommer i rapporterna, vad revisorerna gör och vad de inte gör. Samtidigt hävdar Boyd's att revisorerna måste bli villigare att möta allmänhetens krav. Skribenterna förslår att revisorerna informerar sina klienter och revisionskommittéer mer ingående vid exempelvis bolagsstämmor, och att revisorerna även tar tillfället i akt vid alla professionella och civila sammankomster att kommunicera revisionens möjligheter och begränsningar. Detta innebär en utökning av tjänsterna som tillhandahålls av revisorerna, inklusive mer arbete för att upptäcka bedrägeri, och även fler interna kontroller på revisionen. I gengäld skapar det möjligheter att öka kvalitén och mångfalden på revisionen, samt att det ökade tjänsteutbudet ökar revisionsarvodena. Författarna slår fast att så länge revisorerna och användarna av rapporterna har olika uppfattning om av vad GAAP:s (Generally Accepted Accounting Principles) "god revisionsred" innebär kommer gapet att finnas kvar.⁷²

⁷⁰ Koh, H.C. & Woo, E. 1998.

⁷¹ Monroe, G. & Woodliff, D. 1993, *The effect of education on the audit-expectations gap*, Accounting and Finance, nr. 33.

⁷² Boyd, D. Boyd, S. & Boyd, W. 2001, *The Audit Report: A "Misunderstanding Gap" Between Users and Preparers*.

4.3 Förväntningsmodell

Ojasalo är en forskare som har behandlat ämnet förväntningar. Han har utvecklat en modell för att hantera klienters förväntningar. Modellen är skapad genom en empirisk undersökning inom servicenäringen. Ojasalo menar att professionella servicerelationer kännetecknas av mycket komplexa förväntningar och det är därför nödvändigt att klassificera dem. Han identifierar tre typer av förväntningar som kan leda till ett missnöje från klientens sida. Ett missnöje kan i sin tur leda till att klienten byter revisor vilket kan motverkas genom att styra klientens förväntningar. De tre olika förväntningarna är *oklara förväntningar*, *implicita förväntningar* och *orealistiska förväntningar*. Den första kategorin handlar om att klienten inte har någon tydlig bild av vad han/hon vill få ut av relationen. De kan känna att något är fel men vet inte vad, samtidigt vill de ha en förändring men de kan inte tala om vilken förändring det handlar om. Om förväntningarna inte möts känner klienten ett missnöje. Det går dock inte att definiera var detta missnöje ligger. Genom fokusering, vilket sker genom en dialog mellan klienten och revisorn, kan förväntningarna bli mindre svävande och mer precisa. I dialogen identifieras oklara behov och problem. Resultatet blir att klienten får större klarhet i vilken tjänst han kommer att få vilket gör att det är lättare att identifiera det han saknar.⁷³

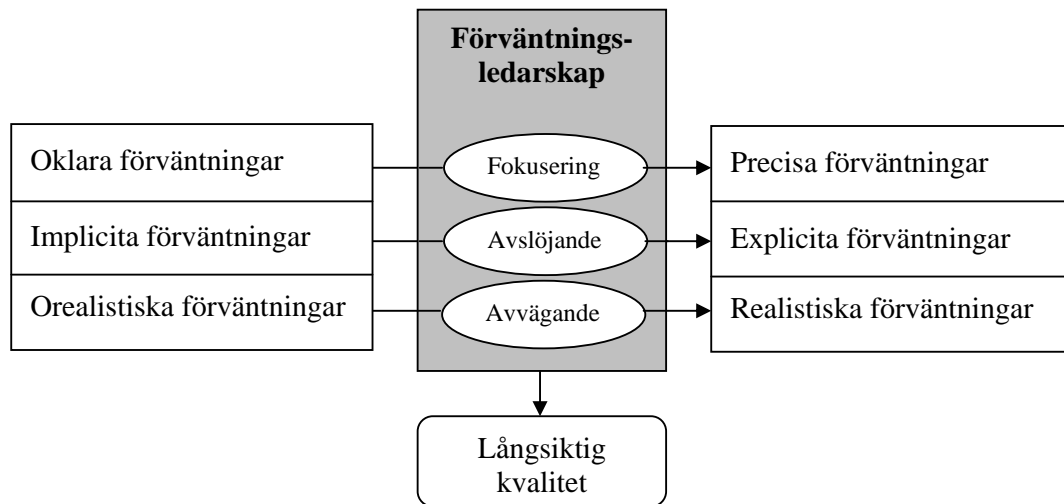
Implicita förväntningar uppstår i situationer då vissa delar av uppdraget känns så självklara för klienten att han/hon överhuvudtaget inte tänker på dem. De uppmärksammas först när förväntningarna inte möts. En orsak kan till exempel vara att klienten har haft samma revisor i flera år och ser därför ingen anledning till att gå igenom viss bakomliggande information angående företaget. Förväntningar av detta slag kan styras över till att bli explicita genom kommunikation mellan klienten och revisorn där olika scenarion och situationer går igenom. Revisorn kan då få en överblick över vad klienten har glömt att nämna.⁷⁴

Den tredje kategorin, orealistiska förväntningar, är omöjliga eller högst otroliga för en revisor, eller för klienten själv, att uppnå. Ett exempel är att definiera bakomliggande orsaker till ett internt problem för att sedan finna en lösning och implementera denna med ett lyckat utfall. Då det inte går att uppfylla dessa förväntningar är missnöje ett faktum. Men genom att anpassa förväntningarna är det dock möjligt att minska deras omfattning och göra dem mer realistiska. Om denna process genomförs innan uppdragets början är det möjligt att motverka framtida missnöje. Det är även fullt möjligt att alla tre diskuterade kategorier av förväntningar kan existera samtidigt.⁷⁵

⁷³ Ojasalo, J. 2001, *Managing customer expectations in professional services*, Managing service quality, vol. 11, Nr. 3, ISSN 0960-4529.

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ibid.



Figur 3: Förväntningsmodell⁷⁶

Åtgärderna mot felaktiga förväntningar sammanfattas i figuren ovan. De kan leda till att klienten får en bättre bild över vilken tjänst han/hon köper vilket i sin tur ger en högre nivå av långsiktig tillfredsställelse.

Vi har valt Ojasalos förväntningsmodell när vi nu går vidare i uppsatsen och analyserar vår empiri. Anledningen är att vi vet att det existerar ett förväntningsgap mellan revisorer och deras klienter i olika grader och vi vill bryta ner dessa förväntningar för att på så sätt se vilken kategori av förväntningar det är och hur man bäst kan överbygga dessa.

⁷⁶ Ojasalo, J. 2001.

5 EMPIRI

I detta kapitel kommer de svar våra intervjuer inbringat att redovisas. Sammanställning av samtliga intervjuer som ingår i vår undersökning har strukturerats efter grupp av företag för att kunna genomföra en jämförelse mellan företagen, som sedan ställs mot revisorernas svar. De företag och revisorer som vi intervjuat har fått vara anonyma, varför vi kommer att beteckna företagen med bokstäver och revisorerna med nummer, för att särskilja dem.

5.1 Företagspresentation

Företagen har betecknats från A till F, där A till C är små företag och D till F är medelstora företag. De två revisorerna benämns med nummer, 1 respektive 2.

Företag A

Företag A startade sin verksamhet 1998 och är en konsultfirma. Företaget har 2 anställda, där ägaren sköter fakturering själv samt anlitar en redovisningsbyrå för löpande bokföring och bokslut.

Företag B

Företag B startade sin verksamhet 1999. Företaget har 9 anställda. Företaget verkar inom tillverkningsindustrin och sköter viss del av den löpande redovisningen.

Företag C

Företag C bildades 1989 och har 5 anställda. Verksamheten består i att tillhandha tjänster inom kontorsbranschen. Företaget sköter till viss del den löpande redovisningen.

Företag D

Företaget D startade sin verksamhet 1984 och har 30 anställda. Företaget inriktar sig mot konsulttjänster och utbildning. I företaget jobbar en utbildad ekonom som sköter den löpande bokföringen.

Företag E

Företaget E startade sin verksamhet 1996 och är en konsultfirma. I företaget finns det 11 anställda. Ägaren sköter den löpande redovisningen själv.

Företag F

Företag F startade sin verksamhet 2002 och har idag 37 anställda. Företaget är en konsultfirma. I företaget jobbar en utbildad ekonom som sköter den löpande bokföringen.

Revisor 1

Revisor 1 har arbetat i branschen sedan 1984 och blev auktoriserad revisor 1989. Respondenten arbetar bara med ägarledda företag, det vill säga företag där ägaren tar en aktiv del i företaget. Storleken på klienterna varierar då det rör sig om både mindre och medelstora företag i olika branscher. Revisor 1 har också två andra uppdrag; Dels ett uppdrag för Finansinspektionen som utvald revisor i 8 stycken fristående Sparbanker, dels uppdrag för Grant Thornton som revisor i dotterbolag där moderbolaget är lokaliserat i andra länder och har Grant Thornton som revisionsbyrå.

Revisor 2

Revisor 2 har snart jobbat 20 år i branschen och varit påskrivande sedan 1992, vilket innebär att man har helt eget ansvar och egna kunder. Respondenten har varit auktoriserad sedan 1994 och har arbetat på samma revisionsbyrå sedan 1998. Revisor 2 blev delägare, partner och kontorschef år 2000 på revisionsbyrån. Respondenten arbetar med olika stora företag i olika branscher och har ingen specialisering. Största uppdraget är en klient som omsätter 500 Mkr, men flertalet av klienterna är mindre bolag med få anställda.

5.2 Svar från små företag

De små företagen vi intervjuat har 1-10 anställda. Företagsledarna saknar ekonomisk utbildning och de har ingen anställd som enbart sköter ekonomin på företaget. Småföretagens svar har vi strukturerat så att rubrikerna följer frågorna, se bilaga i kapitel 8.1.

Anställd med ekonomisk utbildning

Redan i syftet var vårt krav att de små företagen vi önskade intervjua inte skulle ha personal med ekonomisk utbildning, vilket inte heller några av våra tre småföretag har. Däremot har alla tre företagsledarna lärt sig lite under årens gång, de är så att säga självlärda. Företag A har bland annat genom kvällskurser lärt sig om grundläggande bokföring och erfarenhet har lärt företag B en del eftersom han jobbar ihop med en civilekonom. Företag C har gått en hotell- och restaurangutbildning där företagsekonomi ingick.

Hur länge revisorn anlitats

Företag C har haft samma revisor och revisionsbyrå i 15 år, det vill säga ända sedan företaget startades. Även företag B har haft samma revisor hela tiden verksamheten

existerat, men deras revisor har bytt revisionsbyrå och då följde bolaget med. Företag A har anlitat samma byrå sedan starten 1998, men har haft två olika ansvariga revisorer sedan dess. Nuvarande har företaget haft i 4 år.

Information om revision

Företag A anser att informationen från revisorn är dålig och något uppdragsbrev har företaget inte fått. Respondenten menar också att revisorerna redovisar sina fakturor mycket dåligt då det är svårt att urskilja tidsperioder och specifikt vad den gäller. Företagsledaren tycker det känns väldigt oprofessionellt då revisorerna ställer detta krav på företagen. Företag B och C har en annan syn och är mycket nöjd med den information de fått, dock bör det här nämnas att företagen har fått ett detaljerat och lättförståeligt uppdragsbrev.

Företagens egna beskrivningar av vad revisorns uppgifter är

Företag A: Revisorn skall granska bokslutet och förslag på årsredovisning som redovisningskonsulten har sammanställt samt ge råd. Han/hon ska se så att redovisningen är upprättad enligt gällande lagar och regler. Det blir mer detaljgranskning så revisorn granskar inte precis allting men det är ändå viktigt att han/hon beaktar väsentligheten i beloppen om det till exempel finns småfel.

Företag B: Revisorn skall granska alla konton, om något är bokfört på fel konto eller om det är bokfört till fel belopp. Kontrollera att skatt är inbetald och till rätt belopp samt att redovisningen är riktig gjord. Revisorn skall göra omföringar om fel gjorts och även finnas till hands för rådgivning.

Företag C: Revisorn skall hjälpa till vid behov och konsultera vid bokföringsmässiga frågor. Han/Hon skall hjälpa till med skatter, deklaration och vid årsbokslut. Revisorn skall även kunna vara en behjälplig kontrollfunktion och svara på bolagstekniska frågor.

Revisorns ansvar

På frågan om företagsledarna anser att det är revisorns uppgift att upptäcka fel i redovisningen och hållas ansvarig för felet varierar svaren lite. Företag A anser att det är företagarens eget uppgift att upptäcka fel och revisorn bör ej hållas ansvarig. Företag B och C tycker emellertid att det ligger inom revisorns arbetsområde att identifiera potentiella fel men dock att det beror på felets art och storlek. Huruvida revisorn skall hållas ansvarig beror på, det kan inte förekomma hur mycket fel som helst, men i stort sett har inte revisorn ansvar.

Att en ren revisionsberättelse är en garanti för att årsredovisningen är felfri är respondenterna överens om.

Förväntningar på revision

Företag A anser att revisorn utför de efterfrågade uppgifter han/hon har. Däremot kan det kännas svårt med skiljelinjen mellan revision och rådgivning. Vidare säger respondenten att det oftast är öppna svar eller liknelser vid rådfrågning, det vill säga

inget konkret vilket inte riktigt infriar ägarens förväntningar. Företag A saknar också upplysning om olika förutsättningar och att man utifrån den årsredovisning som lämnas kan få hjälp att se vilka alternativ som finns till förfogande samt en mer ingående rådgivning.

Företag B och C är väldigt nöjda med sin revisor som de har stort förtroende för och som de tycker det är kul att arbeta ihop med. Kommunikationen fungerar utmärkt och de har en smidig och enkel diskussion. Respondenterna vet precis vad de skall göra och vad revisorerna skall göra. Det har aldrig förekommit några konflikter. Företagen tycker inte att de saknar något. De säger att allt fungerar bra med den revisorn de har. Företag C poängterar också här vikten av bra kommunikation och att personkemin måste stämma. De tycker att revisorns arbete överstiger deras förväntningar då han/hon är behjälplig och gärna vill lära ut nya saker. Detta för att ge respondenten möjlighet till att lära sig mer och dels för att kunna sänka företagets kostnader.

Kommunikation med revisorn

På frågan om kommunikationen med revisorn skulle kunna förbättras svarade respondenterna följande:

Företag A anser att kommunikationen kan förbättras. De har nu bara kontakt med revisorn en gång per år i samband med årsbokslut. Utöver det hörs de av ca 1-2 ggr/år om någon fråga uppstår. Det är då endast telefonkontakt och det är företagaren som tar kontakten. Respondenten anser att det vore önskvärt med i alla fall två bestämda möten per år. Företag B anser att allt kan bli bättre i kommunikationen men kan inte nämna något specifikt som bör förbättras. I företag C har de en bra kommunikation med revisorn och anser inte att den behöver förbättras. Respondenten framhäver revisorns effektivitet genom att alltid snabbt ringa tillbaka på missade telefonsamtal och svara på e-post.

Byta revisor?

Företag A hade tidigare, i början av verksamheten funderingar på att byta revisor. Ägaren upplever det i många fall som en lite väl strikt och stel relation, men kommunikationen har blivit något bättre. Respondenten tror att revisorn har uppfattat ett visst missnöje och för nu en bättre dialog. Så just nu har företaget inga planer på att byta. Företag B sa bara nej på frågan om de hade funderat på att byta revisor på grund av att förhoppningar om att deras förväntningar skulle kunna infrias och att de på så vis skulle kunna bli nöjdare. Även företag C är väldigt nöjda med sin revisor. De nämner dock att det är en stor kostnadsfråga i jämförelse till den lilla verksamhet som de driver. Styrelsen har tidigare haft planer att byta till ett billigare alternativ men då det fungerar så bra som det gör är det idag inte aktuellt.

5.3 Svar från medelstora företag

De medelstora företag vi har intervjuat har mellan 11 och 200 anställda. Företagen har personal som arbetar med ekonomi. De medelstora företagens svar har vi strukturerat så att rubrikerna följer frågorna, se bilaga i kapitel 8.1.

Anställd med ekonomisk utbildning

Företagen har ekonomiutbildad personal som sköter den löpande bokföringen. Dock är de alla också till stor del självlärda bland annat genom hjälp av sina revisorer.

Hur länge revisorn anlitats

Svaren mellan företagen varierar mycket. Företag D har anlitat samma revisor i över 30 år, företag E har haft samma i 10 år, medan företag F bara har haft sin revisor i 3 år.

Information om revision

Företag D tycker att revisorn ibland kan vara lite dålig på att informera. Respondenten säger att de delvis får information självmant men ofta får de fråga. Företag E säger att revisorn berättade ifrån början vad det var som gällde och efter något år formaliserades det lite mer med uppdragsbrevet, som då var nytt. Respondenten berättar att han/hon då hade suttit ner tillsammans med revisorn och gått igenom vad detta innebar och fick då den information han/hon behövde. Företag F tycker att revisorn informerar bra vad som ingår i revisionen.

Företagens egna beskrivningar av vad revisorns uppgifter är

Företag D: Revisorn skall vara behjälplig när det uppstår problem eller som bokföringsmässig rådgivning. Dessutom skall revisorn hjälpa till med årsbokslut, skatter och deklarationer.

Företag E: Revisorn skall granska hela bokslutet övergripande, göra stickprovsmässiga kontroller att verifikationerna är riktiga och finns med samt bevaka att inget olagligt sker. Vidare skall revisorn se om skattemässiga fel finns och fånga upp sådana felaktigheter som inte stämmer med skattelagstiftningen samt ge bokföringsmässig rådgivning.

Företag F: Revisorn skall kunna verksamheten och vilka regler som gäller. Han/Hon skall också hjälpa till när det dyker upp problem, hjälpa till vid årsbokslut, skatter och deklarationer samt kunna hjälpa till med bokföringsmässig rådgivning vid behov.

Revisorns ansvar

Företag D anser att revisorn bör hållas ansvarig om fel i bokföringen inte upptäcks. Däremot anser de att fallet oftast inte är så. Företaget är främst ansvarigt enligt lag, dock anser respondenten att revisorerna borde ha ett större ansvar än de har. Om det skulle

visa sig vara fel i bokföringen som revisorn ej hittat kan bolaget lätt råka illa ut, medan det oftast inte händer något med revisorn. Respondenten är emellertid medveten om att revisorerna kan bli prickade men tycker att de ändå kan komma undan för lätt. Företag E anser även de att det är revisorns ansvar, dock finns det olika grad av ansvar. Respondenten menar att revisorn inte kan kontrollera varje verifikation, men om det förekommer stora felaktigheter bör revisorn självklart hållas ansvarig. Om ägaren skulle bli beskylld för till exempel skattebrott, så borde revisorn ha upptäckt och hindrat det. Revision är ett stort uppdrag som koster mycket pengar och sker en sådan sak borde ansvaret föras över på revisorn. Företag F däremot tycker inte att revisorn kan hållas ansvarig. Revisorerna kan inte granska allt men bör ge förslag och rekommendationer i förebyggande syfte så fel inte uppstår lika lätt.

Om revisorn avger en ren revisionsberättelse så betyder det att årsredovisningen är felfri anser respondenterna stämmer till viss del. De är överens om att den inte nödvändigtvis behöver vara helt felfri men den får inte innehålla några större allvarliga fel. Felen får inte heller vara relevanta i sammanhanget. Företag F menar dessutom att årsredovisningen skall vara felfri utifrån revisorns synvinkel och det krävs mycket för att de skall bli någon anmärkning i revisionsberättelsen. Det kan lätt smita igenom småsaker vilket gör att den inte behöver vara helt felfri.

Förväntningar på revision

Företag D är lite tveksam om revisorn utför de efterfrågade uppgifter han/hon har och vill svara både ja och nej. Revisorn borde kontrollera och säga till om mer saker då företaget förutsätter att revisorn kontrollerar som han/hon skall. Med detta menar respondenten att när revisorn bestämt vad som skall granskas kan han/hon visa tydligare vad som var bra och mindre bra. Ber respondenten om mera kontroll så ökar också kostnaderna markant. Det är lätt att revisorerna blir lite generella och man vill ha utförligare information av vad de granskat och att de tar ansvar för det.

Företag E och F tycker att revisorn utför de uppgifter som de förväntar sig och efterfrågar. Respondenten och revisorn sitter ner innan själva revisionen och går igenom och förbereder inför bokslut. Då görs vissa justeringar och kontrollerar hur allt ser ut, till exempel resultatet. Revisorn kan då ge råd om investeringar inför kommande år, skatter med mera. Företag E anser också att revisionsarbetet är bra trots att det är svårt att kontrollera. Förväntningarna är att det i stort sett är felfritt eftersom de har valt revisionsbyrå utifrån välrenommerat rykte och att de betalar en relativt stor summa pengar. Vid rådgivning får de bra och tydliga svar och revisorn har besuttit den kunskap som rådgivning krävt. Företag F tycker även att revisorn jobbar aktivt för att underlätta respondentens jobb.

Den gemensamma nämnaren här för företag D och F är lite mer löpande information om aktuella lagar och regler. Företag E anser däremot inte att de saknar något.

Kommunikation med revisorn

Övergripande anser de tre respondenterna att kommunikationen fungerar bra men den kan dock alltid förbättras. Företag D tycker att det skall ligga i revisorns intresse att förbättra kommunikationen. Företagen brukar ha möte med sin revisor en gång innan årsskiftet och sedan vid revisionen. Utöver det är det mest genom e-post som kommunikationen sker.

Byta revisor?

Företag D svarade ja på frågan eftersom de har haft samma revisorsfirma så länge. Respondenten tror dock inte att man skulle bli mer nöjd, revisorer jobbar främst som en förlängd arm från staten och inte som en leverantör till företaget. De kommer inte att byta men respondenten ansåg att detta borde göras. De känner sig trygga med sin revisor men respondenten tycker inte att revisorn håller dem uppdaterade. Respondenten anser att revisorn har för många företag och respondentföretaget bara är en kund revisorn är säker på då det varit hans/hennes klienter i trettio år. Revisorn som skriver på revisionsberättelsen är inte samma som är på företaget och granskar. Respondenten önskar att revisorn vore mer aktiv.

Företag E är väldigt nöjda och ser ingen anledning att byta revisor. De hade mindre förväntningar i början och såg då revisorn som ett måste som tittade på att papperna och skrev på. Respondenten poängterar också att det är bra med en välrenommerad revisor om de skulle planera att sälja företaget om några år, på grund av att det var osäkert hur verksamheten skulle gå i början. Såg inte att de skulle få ut så mycket av revisorn då utan han/hon bara var ett måste. Nu föreligger mer kunskaper om vad revisorn gör och de vet att man kan få hjälp med andra saker samt att de kan ta olika diskussioner med revisorn. Det är också en fördel att revisorn har hela revisionsbyråns nätverk bakom sig som han/hon kan ta hjälp av om så skulle behövas för att hjälpa företaget.

Företag F har heller inga planer på att byta revisor utan är väldigt nöjda. Respondenten poängterar här hur viktig personkemin är för ett bra samarbete.

5.4 Svar från revisorer

De två revisorer vi intervjuat är auktoriserade med många års erfarenhet i branschen. Revisorernas svar har vi strukturerat så att rubrikerna följer frågeställningarna, se bilaga i kapitel 8.2.

Klienternas kunskap om revisionsarbetet

Respondenterna var överens i frågan om de upplever att deras klienter är medvetna och har kunskap om vad revisionsarbetet innebär. De hävdar att det allra flesta inte vet vad revision går ut på, de vet bara att de måste ha revision och någon som skriver under årsredovisningen.

Respondenterna menar också att klienterna inte vet revisorns begränsningar utan tror att de kan göra allt. De ser inte skillnad på konsultation/rådgivning och revision, vilket

leder till att klienterna förväntar sig mer hjälp än vad revisorn får göra. Problemet är störst i småföretagen där de tror att revisorerna kan delegera helt och hållet.

Förväntningar

På frågan om respondenterna uppfattar något missnöje från sina klienter är svaren något skilda. Revisor 1 menar att det förekommer missnöje framförallt i de fall då klienterna inte är medvetna om revisorns skyldighet att rapportera vidare. Revisorn har en granskande och rapporterande uppgift till myndigheter i vissa fall. Det kan till exempel vara situationer då klienten är sen med årsredovisningen, eller då det finns misstanke om bokföringsbrott. Revisor 1 tycker därför att revisorn har en upplysande plikt till små bolag att berätta om regler, beskriva nyheter och så vidare för att få en större förståelse för vad revisorerna får göra och inte göra. Revisor 1 trycker på att det är viktigt att föra den dialogen.

Revisor 2 upplever inte att klienterna är missnöjda, men även revisor 2 poängterar vikten i att revisorn måste klargöra vad man får eller inte får göra och i vissa fall hänvisa till andra, till exempel en skattejurist eller redovisningskonsult. Klienter förstår ej varför inte revisorn kan granska om han/hon gjort årsredovisningen. Revisor 2 menar att det blir bättre om fler granskar, ifall man har missat något. Att säkerheten ökar med fler inblandade i samma uppdrag är något som företagen har svårt att förstå. Dessutom handlar det om jävsfrågor, det måste vara olika personer som jobbar med årsredovisningen och andra med revision. Dock får revisorn i vissa fall göra årsredovisningen då många redovisningskonsulter ej gör detta utan endast bokslut. Men då måste en annan revisor granska, eftersom revisorn ej får granska det han/hon själv gjort. Revisor 2 menar att det kanske pratas för lite om just denna problematik med företagarna.

Information om vad revisionen innefattar

När det kommer till hur respondenterna informerar sina klienter om vad revisionen innefattar skiljer det sig lite åt. Revisor 1 har sedan RS infördes 2004 följt standarden och använder nu skriftliga uppdragsbrev med alla sina klienter. Tidigare hade respondenten inte skriftligt uppdragsvillkor med alla klienter utan endast muntligt. Revisor 1 anser att uppdragsbrevet är till viss del informerande då det går att läsa om vad som ingår i revision, företagsledarens ansvar och uppgifter samt klargörs vissa ansvarsområden. Framförallt tas det tydligt upp vad som ingår i revision. Revisor 2 har inte börjat tillämpa uppdragsbrevet fullt ut än men de kommer att användas mer och mer. Respondenten anser att brevet möjligen är lite för allmänt skrivet och det som står skrivet är mer vad revisorn kan och får göra inte exakt vad som skall göras. Detta kan då verka förvirrande istället för att vara klargörande och därför anser revisor 2 det bättre att ta en diskussion med kunden och tillsammans sätta ihop ett brev.

Information om revisionsarbetet

På frågan om vad respondenterna ger för information om exempelvis lagar, förordningar och begränsningar till rådgivning är de överens. Det mesta handlar mycket om hur företagen gör sin externa redovisning och årsredovisning. Revisor 1 brukar diskutera med klienterna hur de redovisar sina väsentligaste poster, vilka vanligtvis är

lager, pågående arbete och kundfordringar. Respondenterna menar att när man för en dialog med klienten blir det ej bara om revision utan även då om redovisning. Men revisor 2 menar att rent allmänt informerar de inte om lagar etcetera, utan det blir mer aktuellt när en fråga uppstår då revisorn informerar om lagar och rekommendationer. Revisor 2 nämner även att man måste beakta det så kallade "delikatessjävet" det vill säga att det inte är förbjudet att hjälpa företagen med vissa saker men det skulle inte se så snyggt ut, och risken att det uppfattas fel av tredje person är stor. Det kan skada mer än det gör nytta för både revisorn och dennes klient.

Hjälp med diverse tjänster

En del frågor rör mer redovisning och då har revisionsbyrån en egen redovisningsavdelning som hjälper klienter. Om en klient behöver hjälp med "allt", till exempel fakturering, av redovisningsavdelningen kan inte en revisor på samma revisionsbyrå granska årsredovisningen. Däremot om de bara får hjälp med bokslut, skatter och deklaration till skattemyndighet kan en revisor granska. En del företag anlitar externa redovisningskonsulter, en del sköter allt själva, och vissa gör allt själva fram till bokslut, men lämnar bort årsredovisningen, deklaration, skatter och bokslutsdispositioner. Dock är det vanligast med någon på företaget som sköter den löpande bokföringen. På grund av valmöjligheterna varierar också kvalitén på redovisningen enligt revisorerna.

Respondenterna är eniga när frågan om de hjälper företagen med budgetering, investerings- och finansieringsbeslut ställs. Revisorerna hjälper inte till med detta. Däremot kan redovisningsavdelningen bistå med viss hjälp med budgetering och investering, men företagen måste själva ta fram förutsättningarna/underlagen och företagen själva måste fatta beslutet. Revisor 2 poängterar att det är viktigt för revisorn att dokumentera vad han/hon sagt angående investeringar så att det inte kan uppstå problem om investeringen misslyckas. Finansiering är däremot inget de kan få hjälp med. Respondenterna framhåller i diskussionen att små företag har ofta inget företagsekonomiskt tänkande till skillnad från större företag som har utbildad ekonomipersonal. Från revisorns håll är det önskvärt att fler små företag tar hjälp med att få ett ekonomiskt tänkande för att kunna växa. De borde i mångt fler fall ta hjälp från kunniga istället för att bara köra på som de alltid har gjort. Respondenterna hävdar att det är en ständig process som pågår när man pratar med kunderna. Ju mer kunniga och insatta de är i företagsekonomi desto bättre tar de ansvar och lär sig, och i slutändan blir de bättre företagare. De menar även att frågorna kommer på en annan nivå när företagen intresserar sig då det är en ständig utbildning som förs mellan en revisor och dennes klient. Samtidigt ökar förståelsen för revisionen. Respondenterna summerar genom att trycka på att det är viktigt med löpande redovisning så de kan fatta rätt beslut för sin verksamhet. Dessutom blir det då roligare både för klienten och revisorn.

Skillnader mellan små och medelstora företags förväntningar

När frågan ställs om det förekommer skillnader mellan små företag och medelstora företag vad gäller deras förväntningar på revisorn beror det främst på om företaget har någon som är kunnig inom ekonomi, enligt respondenterna. Det har inte med storleken att göra utan beror mer på om ägaren är intresserad av att företaget skall växa. Så fort det finns någon som kan ekonomi så blir förväntningarna annorlunda och möjligheten

att diskutera i affärsmässiga termer blir större. Båda respondenterna konstaterar dock att oberoende av storleken så förväntar sig företagen att revisorn skall förstå verksamheten och kunna ge tips och råd om framtiden. En skillnad med ett större företag är att man kan ha en annan dialog med dem, speciellt om de har anställd personal som gör bokslut anser revisor 2. Ytterligare en skillnad med de större företagen är att det händer mer under årets gång, vilket leder till att kontakten blir tätare.

De är ofta mer "företagare" om de har större volym menar revisor 2. Många enmansföretagen har en affärsidé de vill syssla med, men allt runt omkring bryr de sig inte så mycket om. Det är tänkt att man skall ha kontakt flera gånger under året men i många fall med de mindre företagen skulle kontakten kunna förbättras betydligt. I vissa fall får man nästintill tjata och då tröttnar man som revisor till slut och det blir då bara kontakt en gång per år. Det vore önskvärt om de ringde och stämde av innan de tar vissa beslut och att de använde sig mer av revisorn som rådgivare menar revisor 2. Naturligtvis finns det också många företagare som har bra kontroll själva och behöver inte våra tjänster tillägger respondenten. Nackdelen i de fall kontakten bara blir 1 gång per år och klienten har en redovisningskonsult emellan är att revisorn mest ses som ett nödvändigt ont. Attityden "revisorn är här nu får vi skärpa oss" är då vanligt förekommande menar revisor 2. Det finns även klienter som kan vara jätteduktiga som företagare men så fort man börjar prata i ekonomiska termer syns det direkt i ögonen att de inte hänger med. Det är då mitt jobb att förklara för dem avslutar revisor 2.

Revisorsbyte på grund av förväntningsgapet

Om förväntningsgapet någonsin har lett till att en klient har bytt revisor gör respondenterna lite fundersamma. Slutligen konstaterar de överensstämmande att det säkert finns några fall, men att det inte har så mycket med förväntningsgapet i sig att göra. De tror att det mer är personkemin som spelar den avgörande rollen. Det är viktigt att personkemin stämmer då det är förtroende åt båda håll. Har man inte förtroende för varandra håller det inte i längden, och i förlängningen kanske det leder till att förväntningar inte infrias. "Om man har en bra kommunikation och dialog så kan man överbrygga förväntningar", konstaterar revisor 1.

En anledning till att (om) klienter har bytt revisor kanske kan vara att de förväntar sig mer kontakt och i de fallen byter till en revisor som är mindre upptagen menar revisor 2. Revisor 2 har själv fått klienter på grund av att de har varit missnöjda med kontakten med sin tidigare revisor.

Åtgärder för att minska förväntningsgapet

Respondenterna var eniga om att mycket av ansvaret för att minska förväntningsgapet ligger på dem själva. Dels ligger det på individnivå att man diskuterar med kunden. "Kommunikation helt enkelt!", säger revisor 1. Vidare menar revisor 1 att det är viktigt att kontinuerligt informera klienterna och föra en bra dialog sinsemellan. Det räcker inte att bara träffa klienten en gång per år. Men det ligger även ett visst ansvar på företagen och inte bara revisorn. Just kommunikationen är speciellt viktig i relationen med de små företagen.

Revisorerna måste bli bättre på att tala om vad de gör. Media ger en bild – tror att revisorn skall granska allt vilket skapar ett förväntningsgap. Exempelvis nämner revisor 2 förskingring som ej anses som det primära i revisionsarbetet enligt uppdragsbrevet, medan media målar upp en bild att när det förekommer förskingring så är det utan tvekan revisorns fel om han/hon inte upptäcker det. Det är viktigt att information ges direkt till kunderna i form av exempelvis broschyrer som behandlar vad revision är anser respondenterna.

Sedan kan mycket även göras centralt, till exempel måste branschorganisationen FAR marknadsföra revisorsprofessionen mer. Det är viktigt att synas mer i pressen, debatt, artiklar i Dagens Industri och så vidare. Till viss del har det redan börjat debatteras om vissa ämnen, exempelvis revisionsplikt i små bolag. Blir mer synligt då vad revisorn får och inte får göra hävdar revisor 1. I samband med RS-kampanjen gavs det ut tre broschyrer, en till kunder, en till revisorer och en till banker. Även FAR har en broschyr som ges ut till klienterna vid revisionsuppdragets början. Men trots det behövs mer information om vad vi revisorer gör menar respondenterna.

För att minska förväntningsgapet är det även viktigt att upplysa allmänheten. Till viss del har det kommit i debatten men det behöver lyftas fram vilken samhällsnytta revisorerna gör; till exempel att Skattemyndigheten får in sina skatter och att de förebygger ekonomisk brottslighet, att årsredovisningen och deklARATIONEN kommer in i tid och att de hjälper företag så att det blir ”rätt” i deras redovisning. Många gånger är det okunskap hos företagarna som gör att det blir fel hävdar respondenterna.

Idag finns ett regelverk för alla aktiebolag för revision i Sverige, RS, men det är stort och omfattande och är inte anpassat för mindre företag menar respondenterna. RS skulle behöva anpassas till de mindre företagen. Ett förslag, enligt respondenterna, är att göra en ”RS light” version liknande som det är inom redovisningen där man får följa vissa regler beroende på företagsstorlek. Dessutom, poängterar revisor 2, att vad som får och inte får göras enligt RS tolkas snävare i Sverige än utomlands där det är en öppnare tolkning. Utomlands är det, i de flest fall, inte ens revisionsplikt för små företag. Det vore bra om man kunde dela upp det så att man får göra mer, exempelvis friare rådgivning, vad gäller de mindre företagen, medan vad gäller de stora börsbolagen då är det viktigt att det är strikta regler och att revisorn ej är behjälplig överhuvudtaget med redovisning menar revisor 2. *”Förväntningsgapet kan minskas om reglerna inte är lika strikta och om revisorerna kan få hjälpa till med lite mer i små bolag”*, konstaterar revisor 2.

Slutligen konstaterar respondenterna att det överhuvudtaget är en konstig situation och svår balansgång vad gäller revision i små företag eftersom ägare, styrelse och företagsledning ofta är en och samma person. Revisorn jobbar för bolagsstämman som i dessa fall är samma som ägaren. Ägaren i sin tur kan känna sig konsoliderad som företagare att revisorerna kommer som poliser och situationen blir då konstig menar revisor 1. Eftersom revision är lagstadgat så måste företagen ha det men ser inte nyttan med det. Utan känner sig istället bevakade och ser revisorn som en överförmyndare som bara rapporterar till skattemyndighet för att skatter skall komma in. Dessutom är revision dyrt. Därför menar respondenterna att det är extra viktigt att ge mer än bara revision åt dessa företag, samtidigt som det är en svår balansgång.

6 ANALYS OCH SLUTSATSER

I kapitlet sammanvävs teorin och empirin genom att vi analyserar de likheter och skillnader som vi upptäckt genom vår undersökning. Under analysens gång drar vi även våra slutsatser. Vi diskuterar utifrån intervjuvaren och kommer med egna reflektioner och synpunkter som resulterar i en slutdiskussion. Sist i kapitlet ger vi förslag till vidare forskning.

6.1 Analysvariabel

Ojasalo har tagit fram en modell där han delar in förväntningar i tre olika kategorier. Dessa är oklara förväntningar, implicita förväntningar och orealistiska förväntningar. Utifrån våra intervjuer har vi funnit att förväntningsgap till viss del existerar hos respondenterna. Vidare kommer vi analysera utifrån modellen för att identifiera vilka slags förväntningar det är.

6.1.1 Oklara förväntningar

Oklara förväntningar är när klienterna inte riktigt vet eller har någon tydlig bild av vad han/hon vill få ut av relationen. De kan känna att något är fel men vet inte vad, samtidigt vill de ha en förändring men de kan inte tala om vilken förändring det handlar om. Om förväntningarna inte möts känner klienten ett missnöje. Det går dock inte att definiera vari detta missnöje ligger.

De små företagen har ingen ekonomiskt utbildad personal eller endast få kunskaper inom ekonomi, vilket innebär att det kan vara svårt för dem att veta hur mycket som faller inom revisionens ramar. Detta kan leda till att det är svårt att definiera vad de förväntar sig och ett missnöje uppstår. Ett av de små företagen vi intervjuat anser att kommunikationen kan förbättras men respondenten kan inte nämna något specifikt som bör förbättras i kommunikationen. Detta anser vi vara en oklar förväntning.

Våra medelstora företag har däremot personal med ekonomisk utbildning. Detta ligger till grund för mer definierbara förväntningar. Kontakten med revisorn är mer regelbunden i ett större företag där egen personal sköter redovisningen eftersom fler bokföringsmässiga frågor uppstår som de kan behöva diskutera med sin revisor. Oklara förväntningar existerar därför inte i så hög grad hos dessa respondenter.

6.1.2 Implicita förväntningar

Implicita förväntningar uppstår i situationer då vissa delar av uppdraget känns så självklara för klienten att han överhuvudtaget inte tänker på dem. Först när förväntningarna inte möts uppmärksammas de. Dessa förväntningar kan omvandlas till explicita genom kommunikation mellan klienten och revisorn där olika scenarion och situationer går igenom. Revisorn kan då få en överblick över vad klienten har glömt att nämna.

I intervjuerna har vi upplevt att två av tre respondenter i de små företagen spontant har implicita förväntningar i form av att de anser att revisorns uppgift är att upptäcka fel i årsredovisningen. Vid närmare eftertanke beror det dock på felets art och storlek om revisorn bör uppmärksamma felet, det vill säga småföretagen förväntar sig inte att revisorn skall hitta alla fel. Den implicita förväntningen anser vi då övergå till att bli en explicit förväntning. När det kommer till ansvarsfrågan finner vi att möjligheten till implicita förväntningar föreligger då det är en tunn skiljelinje som avgör vad som ligger inom revisorns ansvarsområde. Det är svårt för både revisor och företagen att exakt urskilja vad som ingår i uppdragen och en naturlig följd kan då bli att klienterna tar vissa delar för givet och när förväntningarna inte möts uppstår missnöje. Våra respondenter har dock en mycket bra kommunikation med sin revisor, vilket har lett till att deras förväntningar har reducerats.

Alla tre småföretagarna anser att en ren revisionsberättelse innebär en felfri årsredovisning. Detta tyder på implicita förväntningar gällande kraven på revisorn. Företagen tar det som en självklarhet att årsredovisningen är korrekt när revisorn har undertecknat en ren revisionsberättelse. Här förekommer ett förväntningsgap och det krävs att revisorerna upplyser sina klienter om vad som gäller för att revisionsberättelse skall anses vara ren. Även i detta fall är kommunikation en viktig del för att minska gapet och för att omvandla de implicita förväntningarna till explicita.

Precis som de små företagen har respondenterna i de medelstora företagen delade meningar angående ansvarsfrågan. Det finns med andra ord implicita förväntningar även här då inte heller de medelstora företagen vet exakt var gränsen mellan företagsledarens och revisorns ansvar går. Det är svårt att identifiera vad skillnaderna beror på men vi kan dock konstatera att ekonomisk utbildning inte har någon betydelse för respondenternas uppfattning. Dialogen mellan revisorn och klienten måste förbättras för att företagen inte skall se vissa delar av uppdraget som självklara.

De medelstora företagen menar att årsredovisningen inte nödvändigtvis behöver vara felfri när revisorn skriver på en ren revisionsberättelse. Årsredovisningen får däremot inte innehålla några större allvarliga fel. Detta visar på att förväntningarna är mindre bland de medelstora företagen i denna fråga. Utbildning är en bidragande faktor till företagets medvetenhet om revisorns arbetsuppgifter.

6.1.3 Orealistiska förväntningar

Orealistiska förväntningar är sådana förväntningar som är omöjliga eller ytterst osannolika för en revisor eller för en klient att nå upp till. Om inte dessa förväntningar går att uppfylla upplever klienterna ett missnöje. Genom att anpassa förväntningarna är det dock möjligt att minska graden av deras förväntningar och göra dem mer realistiska. Om denna process genomförs innan uppdragets början är det möjligt att motverka framtida missnöje.

Vi fann inga större orealistiska förväntningar i någon kategori av företag. I ett av småföretagen hade de dock uppfattningen om att revisorns uppgift är att granska alla konton. Detta är genomförbart i små företag, men i takt med att omfattningen på företaget ökar blir det en omöjlig uppgift, varför det inte ingår i revisorns arbetsuppgift. Dessutom som följd av detta skulle revisionsarvodet stiga drastiskt. Detta är en kostnad som småföretagen inte är beredda att betala, eftersom arvodet då blir en stor del av företagets kostnader i förhållande till verksamhetens storlek.

Av undersökningen har det framkommit att de vanligaste förväntningarna på revisorn är att granska bokslut, konsultera vid bokföringsmässiga frågor, hjälpa till med skattedeklarationer samt se så att redovisningen är upprättad enligt gällande lagar och regler. Detta anser vi inte vara orealistiska förväntningar då det ingår i revisorns arbetsuppgifter. I detta fall har revisorerna lyckats nå ut med sin information. Mycket tack vare den debatt som förekommit i media efter bland annat de skandaler som uppdagats inom företagsvärlden. Revisorsprofessionen har marknadsfört sig i och med den nya revisionsstandarden vilket har lett till att klienterna har blivit mer upplysta.

Alla våra respondenter tycker att rådgivning är en stor del av revisorns uppgift och förväntar sig därför konkret hjälp av revisorn när frågor uppstår. Företagen kan i vissa lägen förvänta sig mer rådgivning än vad revisorn kan tillmötesgå utan att hota sitt oberoende. Om revisorn lämnar råd som han/hon senare skall granska leder detta till ett självgranskningshot vilket företagen inte är medvetna om. Därför kan förväntningarna angående rådgivning vara orealistiska i vissa hänseenden. Företagen har också orealistiska förväntningar på att kontakten med revisorn bör intensifieras. Önskan från företagen är att ha fler inbokade möten under året, inte enbart under årsbokslutsperioden. Revisorns förmåga att uppfylla denna förväntan är inte alltid möjlig då det handlar om tidsbrist på grund av många klienter.

Ett sätt att motverka dessa orealistiska förväntningar har och kommer i framtiden att vara uppdragsbrevet. Genom att revisorn och klienten gör en grundlig genomgång av vad revisionsuppdraget innebär innan uppdraget påbörjas ökar kommunikationen och minskar förväntningarna i framtiden.

6.1.4 Revisorernas syn på förväntningar

Våra intervjuer med revisorer visade att de var väl medvetna om att det finns ett förväntningsgap. Utifrån vår undersökning, vilken inte är generell, anser revisorerna att förväntningsgapet är betydligt större än vad de företag vi intervjuat har ansett. Av den anledningen fokuserades våra diskussioner på hur gapet kan minskas. Vi fortsätter att använda Ojasalos förväntningsmodell och behandlar de tre olika åtgärderna för att övervinna förväntningarna.

6.1.4.1 Fokusering

För att oklara förväntningar skall bli precisa använder man *fokusering*. Genom fokusering, vilket sker genom en dialog mellan klienten och revisorn, kan förväntningarna bli mindre svävande och mer precisa. I dialogen identifieras oklara behov och problem. Resultatet blir att klienten får större klarhet i vilken tjänst han kommer att få vilket gör att det är lättare att identifiera det han saknar.

Oklara förväntningar är att företagen inte vet vad revision innebär, vilket även framkom vid våra intervjuer med revisorerna. De anser att de flesta inte vet vad revisorns uppgifter består av, de tror att revisorn kan göra allt. Företagen vet bara att de måste ha revision och någon som skriver under årsredovisningen. Ett exempel för att klargöra revisionens innehåll är fokusering, detta genom att upprätta uppdragsbrev enligt RS. Vi tror dock då uppdragsbrevet är skrivet så att det endast står angivet vad revisorn får göra och inte exakt vad som skall göras kan det istället skapa förvirring. Standardiseringen av brevet hjälper inte företagen fullt ut att klargöra revisionsuppdraget eller att göra förväntningarna mer precisa. För att överkomma problemet skulle det behövas mer anpassade uppdragsbrev till varje specifikt företag. Detta är något som även kommenterades av revisorerna.

6.1.4.2 Avslöjande

Implicita förväntningar kan komma att bli explicita genom *avslöjande* och detta kan ske genom kommunikation mellan klienten och revisorn där olika scenarion och situationer går igenom. Revisorn kan då få en överblick över vad klienten har glömt att nämna.

Småföretagarna lägger stort ansvar på revisorn då de anser att han/hon skall upptäcka alla fel i årsredovisningen. Även de medelstora företagen ger revisorn ett stort ansvar vad gäller att upptäcka fel i årsredovisningen, men de har tack vare sin ekonomiska utbildning större förståelse för att revisorn inte kan upptäcka allt. Kommunikation är en viktig åtgärd för att förväntningarna skall bli explicita. Revisorerna påpekade under intervjun ideligen att en bra dialog med klienterna är avgörande för att minska förväntningsgapet. En bra dialog bygger på att personkemin fungerar mellan revisorn och klienten. Även mer information till klienterna om vad revisorn skall ansvara för är en betydelsefull faktor. Det handlar om olika sorters information. Klienterna borde få information i exempelvis en broschyr som behandlar vad revisorns ansvar är. Vidare bör det i media ges en klar bild av revisorns roll, istället för idag då revisorn är alltför svartmålad. Branschorganisationen FAR har också en central roll i att spridningen av information når ut.

6.1.4.3 Avvägning

Orealistiska förväntningar kan genom *avvägning* anpassas så att de blir mer realistiska. Då är det dock möjligt att minska deras omfattning och göra dem mer realistiska. Om denna process genomförs innan uppdragets början är det möjligt att motverka framtida missnöje.

Alla våra intervjuade företag har önskemål om mer rådgivning, något som även revisorerna vill kunna tillmötesgå. Idag är det inte möjligt att erbjuda mer rådgivning eftersom det strider mot självgranskningshotet. RS är ett stort och omfattande regelverk som är svårt att följa vid revision på de små företagen. Revisorerna föreslår att ett mindre omfattande RS borde implementeras, ”*RS-light*”, som är mer anpassat till de små företagens behov. Det bör poängteras att RS inte tolkas lika strikt utomlands som i Sverige vad gäller den minsta kategorin av bolag. För att orealistiska förväntningar skall vändas till att bli realistiska är en åtgärd att mer rådgivning blir tillåten, vilket kan leda till att förväntningsgapet minskas.

6.2 Slutdiskussion

Vår bakgrund och problemdiskussion resulterade i följande frågeställningar:

- Föreligger det skillnader i små och medelstora företags förväntningar på revision?
- Hur påverkas förväntningsgapet av ekonomikunskaper i företagen?

Syftet med vår uppsats var att undersöka om det finns skillnader mellan små ägarledda företag (1-10 anställda) och medelstora ägarledda företag (11 – 200 anställda) vad gäller förväntningar på revisorn och det arbete som han/hon verkligen utför. Vi ville även undersöka revisorernas syn på förväntningsgapet i de olika kategorierna av företag. Dessutom ville vi se hur utbildning inom ekonomi bidrar till förväntningsgapets storlek.

I de företag vi intervjuat har det förekommit förväntningar och vi ser en tendens till att de är större hos de små företagen än hos de medelstora företagen. Skillnaderna har inte varit så stora att vi har kunnat dra några generella slutsatser om skillnaderna mellan förväntningsgapet i små respektive medelstora företag. En orsak till att vår undersökning inte ger en större olikhet mellan företagsgrupperna kan vara att de medelstora företagen inte var så stora (mellan 11 och 37 anställda) och den stora skillnad som fanns mellan dem och de små företagen var att de hade en ekonomiansvarig. Vi antar därför att utbildning är det som ger skillnaden mellan företagsgrupperna, men vi vill poängtera att det inte har påverkat i så stor grad hos just våra respondenter.

Förväntningarna har inte varit så markanta som vi fått uppfattning om efter att vi har läst tidigare forskning på området. Vi tror att en möjlig anledning till detta är att våra respondenter var mycket positivt inställda till sin revisor. Över lag har de haft sin revisor ganska länge, vilket innebär att relationen är väl etablerad och att de flesta oklarheter redan är upplärade.

Resultatet från undersökningen vid Lunds universitet som presenterades i inledningskapitlet har dock visat sig stämma bra överens med vårt resultat. Studien visade på att övervägande del av revisorerna ansåg att företagen inte riktigt visste vad revision i företag innebar. Till skillnad från företagen som till övervägande del tyckte sig veta vad revision är. Dock har det i vår undersökning visat sig att revisorerna vi har intervjuat tycker att skillnaderna i små och medelstora företag är större än vad vi kommit fram till. En anledning till att revisorerna och företagen har olika syn på förväntningsgapets storlek kan vara att revisorerna vet vad de får göra medan företagen tror sig veta vad revisorns arbetsuppgifter är. Detta leder till att företagen tror att de inte efterfrågar så mycket som revisorn inte kan tillmötesgå medan revisorn upplever motsatsen. Konsekvenserna av detta kan bli att det inte görs något för att minska gapet, det vill säga så länge företagen inte efterfrågar några förändringar kommer inte förväntningsgapet att påverkas. Våra respondenter efterfrågade vissa förändringar, men inte i tillräckligt stor utsträckning, det vill säga de accepterade det förhållande som råder. En annan orsak till att förväntningsgapet kommer att finnas kvar är att båda parter väntar på att den andra parten skall ta initiativet till utveckling. Ett exempel på det här är att revisorerna önskar mer kontakt, men de lägger ansvaret på företagarna. Företagarna önskar också mer kontakt, men de lägger istället ansvaret på revisorerna att upprätthålla en mer regelbunden kontakt.

Vi kan konstatera att de revisorer vi har intervjuat är väl medvetna om hur viktigt det är med en bra kommunikation med sina klienter och det tyder på en positiv utveckling för att minska förväntningsgapet. Kanske är det möjligen så att företagsskandalerna, som har skapat intensiva debatter under de senaste åren, har bidragit till att öka förståelsen hos revisorerna om hur viktigt det är att kommunicera. Eller kanske är det kraven på uppdragsbrev som har öppnat ögonen på revisorerna.

I vår undersökning har det visat sig att det avgörande för att minska förväntningsgapet inte är företagets storlek eller deras utbildningsnivå utan framförallt beror det på kommunikationen med revisorn. Vi har sett att där företagen har en bra relation till sin revisor fungerar kommunikationen utmärkt. För att relationen skall vara bra är en avgörande faktor att personkemin stämmer överens. En relation bygger på förtroende från båda parter och stämmer inte personkemin så är det också svårt att bygga upp förtroende. Har man dock lyckats skapa förtroende för varandra leder det i sin tur till en naturlig dialog mellan revisor och klient. När en naturlig dialog existerar mellan revisorerna och deras klienter kommer förväntningsgapet att minska som en bonus. I ett fall i vår undersökning har vi fått bevis på hur viktig relationen till revisorn är då företaget till och med väljer att behålla sin revisor trots att revisionskostnaderna egentligen är alldeles för stora för företaget i fråga. Att bra kommunikation kan överbrygga dyra revisionsarvoden anser vi är en oerhört viktig faktor att beakta när man vill minska förväntningsgapet.

6.3 Förslag till fortsatt forskning

Vi tycker att det vore av intresse att undersöka förväntningsgapet mellan små och medelstora företag genom en kvantitativ studie för att se om den stödjer våra slutsatser. En annan intressant infallsvinkel är att göra en studie på små enmansföretag för att undersöka förväntningsgapets storlek. Studien skulle kunna utgå från att företagen inte har någon ekonomisk utbildning samt att de överlämnar allt ekonomiskt ansvar till en redovisningskonsult. För att vidare undersöka ekonomiutbildningens betydelse vore det intressant om man gav företagsledarna en kort men intensiv utbildning i företagsekonomi som handlar om revision och revisorns uppgifter. Undersökningen skulle baseras på en jämförelse före och efter utbildningen.

7 KÄLLFÖRTECKNING

Källförteckningen är uppdelad i olika kategorier: Artiklar, Böcker samt Internet och andra källor. Detta för att göra det lätt att hitta en referens.

7.1 Artiklar

Björling, S. (2001). *Revisorsjobb kräver råg i ryggen*. Dagens Nyheter. 2005-04-07.

Boyd, D. Boyd, S. & Boyd, W. (2001). *The Audit Report: A "Misunderstanding Gap" Between Users and Preparers*.

Edvardsson, B. (1992). *Förväntningsgap mellan marknad och revisorer måste täckas*. Finanstidningen. 2005-04-07.

Karlberg, E. (1994). *Revisionens historia*. Finanstidningen. 2005-04-12.

Koh, H.C. & Woo, E. (1998). *The expectation gap in auditing*. Managerial Auditing Journal. Volume. 13. Nr. 3.

Hallerby, L. (1994). *Revisorns ansvar kan missuppfattas*. Svenska Dagbladet. 2005-04-07.

Hubbert, A.R, Serhorn, A.G, Brown, S.W. (1995). *Service expectations: the consumer versus the provider*. International Journals of Service Industry Management. Vol. 6. Number 1, s 6-21.

Monroe, G. & Woodliff, D. (1993). *The effect of education on the audit-expectations gap*. Accounting and Finance, Nr. 33.

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.

SAF tidningen Näringsliv. (1993). *Kan få ökade befogenheter*. 2005-04-12.

7.2 Böcker

Abrahamsson, B. & Andersen, J. (2000). *Organisation – att beskriva och förstå organisationer*. Liber Ekonomi: Malmö.

Christensen, L, Anderson, N, Engdahl, C & Haglund; L. (2001). *Marknadsundersökning – en handbok*. Studentlitteratur: Lund.

Dunn, J. (1996). *Auditing theory and practice*. 2:nd edition. Prentice Hall: London.

Echeverri, P. & Edvardsson, B. (2002) *Marknadsföring i tjänsteekonomin*. Studentlitteratur: Lund.

Far Förlag. (2001). *Vad är revision?* Stockholm: Far Förlag AB.

FARs revisionsbok 2004. Far Förlag: Avesta.

FARs samlingsvolym 2004, del 2. Far Förlag: Avesta.

FARs samlingsvolym 2005, del 1. Far Förlag: Avesta.

Holme, I-M & Solvang, B. (1991). *Forskningsmetodik om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur: Lund.

Jacobsen, D-I. (2002). *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Studentlitteratur: Lund.

Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2005). *Psykologi i organisation och ledning*. Studentlitteratur: Lund.

Lundahl, U. & Skärvad, P-H. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Studentlitteratur: Lund.

Merriam, S.B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Studentlitteratur: Lund.

Moberg, K. (2003). *Bolagsrevision*. Norstedts Juridik AB: Stockholm.

7.3 Internet och andra källor

www.ub.gu.se. 2005-04-07.

Brisenborn, D. & Jonsson, Erik. (2004). *Förväntningsgap mellan revisor och klient. En kvantitativ studie bland medelstora företag i Norrbottens län*. Luleå tekniska universitet.

Eklund, K. & Jonsson, T. (2004). *Förväntningsgapet mellan revisor och klient*. Göteborgs universitet.

Ericksson, A. & Forsberg, P. (2004). *Existerar ett förväntningsgap? Företagets och revisorns upplevda nytta med revision*. Göteborgs universitet.

Eriksson, K. Thelander, A. Toresson, A-K. (1994). *Förväntningsgapet – ett nonchalerat problem? En undersökning om förväntningsgapet mellan revisor och småföretag*. Examensarbete Lunds Universitet.

8 BILAGOR

Här bifogar vi de frågor vi ställt till företagen respektive revisorerna under våra intervjuer.

8.1 Frågor till företagen

- Har Ni någon utbildad ekonom i ert företag?
- Hur länge har Ni anlitat Er nuvarande revisor? Revisionsbyrå?
- Informerar revisorn Er om vad som ingår i dennes arbetsuppgifter? (Gärna en beskrivning av vad som ingår)
- Anser du att det ingår i revisorns uppgifter att upptäcka fel i bokföringen?
- Skall revisorn hållas ansvarig om han/hon inte upptäcker fel i redovisningen?
- Om revisorn avger en ren revisionsberättelse är detta att betrakta som att årsredovisningen är felfri?
- Anser ni att revisorn utför alla efterfrågade uppgifter i enlighet med kraven och förväntningarna Ni har på revisorn och revisionen?
- Är det något särskilt du saknar?
- Finns det upprättat ett uppdragsavtal med Er och revisorn och vad ingår i detta?
- Tycker Ni att kommunikationen mer Er revisor kan förbättras?
- Har Ni funderat på att byta revisor för att Ni tror någon annan skulle göra Er nöjdare?

8.2 Frågor till revisorerna

- Upplever Ni att Era klienter är medvetna och har kunskap om vad revisionsarbetet innebär?
- Uppfattar Ni något missnöje från klientens sida, att de har andra förväntningar än vad Ni faktiskt gör?
- Informerar Ni klienterna om vad revisionen innefattar?
- Vad ger Ni för information om revisionsarbetet? Ex. lagar, förordningar, normer och begränsningar till rådgivning
- Hjälper Ni företaget med t.ex. redovisning, budget, investeringar, finansiering, beslutsfattande och personalfrågor om de så efterfrågar?
- Anser Ni att det förekommer skillnader mellan medelstora och små företag och vad de förväntar sig av er och av revisionsuppdraget som helhet? Vad kan det finnas för skillnader mellan stora och små företags förväntan på revisorn?
- Har förväntningsgapet någonsin lett till att en klient bytt revisor?
- Något förslag på hur förväntningsgapet skulle kunna åtgärdas?