



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Företagsekonomiska institutionen

Förväntningsgapet mellan revisor och klient

Magisteruppsats i företagsekonomi
Externredovisning
Höstterminen 2004
Handledare: Gudrun Baldvinsdottir
Författare: Katarina Eklund 800307
Tobias Jonsson 791011

Författarnas tack

Vi vill tacka alla företagare och revisorer som har ställt upp på intervjuer. Utan er hade det inte varit möjligt att skriva den här uppsatsen!

Under uppsatsens gång har vi haft stor hjälp från Alexander Ahlbeck och Malin Wickman som har varit våra opponenter.

Vi vill också tacka vår handledare, Gudrun Baldvinsdottir, som har givit oss mycket bra och konstruktiv kritik under uppsatsens gång.

Sammanfattning

Examensarbete i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Externredovisning, Magisteruppsats, Ht 2004

Författare: Katarina Eklund och Tobias Jonsson

Handledare: Gudrun Baldvinsdottir

***Titel:** Förväntningsgapet mellan revisor och klient*

Bakgrund och problem:

Under de senaste åren har flera stora företagsskandaler avslöjats. Genom dessa har revisorn och dennas roll ställts i fokus och ett flertal nya regler gällande revision har införts. I debatten har även frågan angående vad revisorn förväntas göra lyfts fram. Det anses finnas ett gap i förväntningarna mellan intressenterna av revisorns rapporter och revisorerna själva. Detta gap kallas för förväntningsgapet. Storleken på gapet varierar beroende på vem som tillfrågas och vilken förkunskap denna har.

Syfte:

I denna uppsats kommer vi att undersöka förekomsten och omfattningen av skillnader mellan klienternas förväntningar på revisorn och det arbete som den senare verkligen utför. Vi har vidare för avsikt att peka ut särskilda faktorer som klienterna efterfrågar samt att belysa revisorernas uppfattning om gapet. Slutligen vill vi även undersöka revisorernas förslag till att minska riskerna för att förväntningsgap uppstår.

Avgränsningar:

Resultatet av vår undersökning baseras på den information som lämnas vid respektive intervjutillfälle. Slutsatserna bygger på intervjupersonens personliga åsikter och skall inte ses som en allmän uppfattning bland revisorer och små svenska företag.

Metod:

I inledningsfasen bestämde vi oss för att genomföra vår undersökning på ett antal mindre företag. Anledningen till detta val är vår uppfattning om att företagsledarna inom denna grupp har relativt små kunskaper om revisorns egentliga uppgifter. De företag vi intervjuat är alla aktiebolag med som mest sex anställda. Revisorerna i vår undersökning kommer från byråer av varierande storlek.

Resultat och slutsatser:

Tre av fem företag saknar något i relationen med sin revisor. Uppfattningen delas av samtliga revisorer. Det som främst saknas är konkret rådgivning och en mera spontan kontakt. De åtgärder som föreslås är först och främst uppdragsbrevet, som revisorerna är mycket positiva till, samt avskaffande av revisionsplikten för små företag. Resultatet avviker något från teorin som uppvisar ett mer omfattande gap.

Förslag till fortsatt forskning:

Det skulle vara intressant att undersöka huruvida liknande förväntningar även återfinns i större företag. Uppsatsen fokuseras till stor del på det så kallade uppdragsbrevet. Intressant vore därför att utföra en liknande undersökning om ett par år för att få svar på om uppdragsbrevet fått önskad och förutspådd effekt.

Ordlista

Förkortning

Betydelse

FAR	Föreningen för revisionsbyråbranschen
IFAC	International Federation of Accountants
ISA	International Standards of Auditing
RS	Revisionsstandard i Sverige

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Problembakgrund	1
1.2	Problemformulering	2
1.3	Syfte.....	3
1.4	Avgränsningar.....	3
1.5	Uppsatsens fortsatta disposition	4
2	Metod	5
2.1	Ansats och metodval	5
2.2	Informationsinsamling	5
2.2.1	Primär- och sekundärdata	5
2.2.2	Tänkbara respondentföretag	6
2.2.3	Val av respondentföretag.....	6
2.3	Arbetsgång.....	6
2.4	Trovärdighet.....	7
2.4.1	Källkritik	7
2.4.2	Validitet.....	8
2.4.3	Verifierbarhet	8
3	Referensram.....	9
3.1	Lagar och normer	9
3.1.1	Normsättare.....	9
3.1.2	Revisionsprofessionens uppgift.....	9
3.1.3	Revisionens mål och generella principer.....	10
3.1.4	Analysmodellen.....	10
3.1.5	Uppdragsbrev	11
3.2	Förväntningsgapet	12
3.2.1	Förväntningar	12
3.2.2	Allmän definition av förväntningsgapet	13
3.2.3	Förväntningsgapet inom revision	13
3.2.4	Förväntningsgapet enligt FAR	14
3.3	Tidigare forskning	15
3.3.1	Porters undersökning	15
3.3.2	Orsaker till och åtgärder mot förväntningsgapet	16
3.4	Förväntningsmodell	19
4	Empiri.....	21
4.1	Intervjuade företagare.....	21
4.1.1	Företagsbeskrivningar	21
4.1.2	Revisorernas tjänster	22
4.1.3	Förväntningar	22
4.1.4	Rotationsplikt eller avskaffande av revisionsplikt.....	23
4.2	Intervjuade revisorer	25
4.2.1	Personbeskrivningar	25
4.2.2	Klienters missnöje	25
4.2.3	Åtgärder.....	26

5	Analys	28
5.1	Analysmodellen	28
5.1.1	Klienternas förväntningar	28
5.1.2	Revisorernas synpunkter på hur gapet skall minskas	29
5.1.3	Förväntningar och åtgärder	30
5.2	Övriga kopplingar till referensramen	30
5.3	Sammanfattning	31
6	Slutsats	32
6.1	Svar på problemen	32
6.2	Diskussion angående slutsats	33
6.2.1	Diskussion angående förväntningsgapet	33
6.2.2	Diskussion angående förslag till lösningar	34
6.3	Förslag till fortsatt forskning	35
	Källförteckning	36

Figurförteckning

Figur 1: Figur föreställande förväntningsgapet. Hämtad ur Walker & Baker (2000) och omarbetad av uppsatsförfattarna	13
Figur 2: Förväntningsgapet enligt FAR	15
Figur 3: Att styra förväntningar enligt Ojasalo	20

Tabellförteckning

Tabell 1: Analysmodell med utgångspunkt på Ojasalos modell för att identifiera olika slags förväntningar	29
Tabell 1: Analysmodell med utgångspunkt på Ojasalos modell för att styra förväntningar	30

Bilagor

Bilaga 1: Intervjufrågor	
--------------------------	--

1 Inledning

I detta kapitel presenteras bakgrunden till det problem som vi avser att undersöka. Bakgrunden mynnar ut i en problemformulering där vi presenterar de frågor som kommer att besvaras i slutet av uppsatsen. Kapitlet avslutas med en beskrivning av uppsatsens syfte och avgränsningar.

1.1 Problembakgrund

Under de senaste åren har flera stora företagsskandaler avslöjats. Den största, och kanske mest kända, berör energiföretaget Enron i USA.¹ Förutom att företagsledningen själv handlat felaktigt, lades även en stor del av skulden på revisorerna. De var exempelvis medvetna om att ett stort antal tveksamma affärstransaktioner förekom inom Enron men lät bli att uppmärksamma dessa i sin rapportering. När skandalen var ett faktum kom revisorsyrket i allmänhet att hamna i strålkastarljuset. Även Sverige drabbades, om än inte lika allvarligt. Ett exempel är turerna kring försäkringsbolaget Skandia som medförde att företagets revisorer anmäldes till Revisorsnämnden. Nyligen kom dock beskedet att revisorerna frias från alla misstankar. Företagets nya ledning frågar sig dock fortfarande varför revisorerna inte lämnade någon kommentar angående de händelser som sedan kom att resultera i stor medial uppmärksamhet. Ledningen anser att revisorerna åtminstone borde ha opponerat sig mot att bonusprogrammen blev för dyra och att försäljningen av Skandia Liv innebar otillåten utdelning av vinst till moderbolaget.²

Genom skandalerna har revisorn och dennes roll ställts i fokus. Ett flertal nya regler som rör revision har införts. Tendenserna är desamma över hela västvärlden. Politikerna är fast beslutna om att förhindra nya skandaler.³ I denna diskussion uppkommer en viktig fråga; är det revisorernas uppgift att upptäcka alla oegentligheter som döljer sig i ett företags förvaltning och redovisning? Enligt FARs Revisionsbok 2004 är revisorns uppgift att granska och bistå med expertkunskap. Huvuduppgiften består av att granska såväl företagets förvaltning som den ekonomiska information som lämnas. Granskningen resulterar i avlämnandet av en rapport.⁴ Revisorernas uppgift och roll sträcker sig dock längre än till att bara granska ekonomisk information och avge en rapport. Till exempel är det revisorns ansvar att säkerställa att det granskade företaget inom respektive ekonomiavdelning har fungerande interna kontrollsystem.⁵

I Sverige finns 295 100 aktiebolag av varierande storlek.⁶ 200 000 har färre än 10 anställda.⁷ Majoriteten av dessa bolag är ägarledda. Gemensamt för alla aktiebolag är att de skall utse en revisor.⁸ Ägaren stöds oftast inte av någon ekonomiavdelning utan han eller hon sköter det mesta av den löpande driften själv. Den revisor som anlitas får därmed en viktig roll eftersom hon av företagsledaren förväntas använda sin kompetens även inom områden som berör

¹ Sims R R, Brinkmann J, 2003, *Enron Ethics (Or: Culture Matters More than Codes)*, Journal of Business Ethics nr 45, Kluwer Academic Publishers, Boston, USA

² Lucas D, 2004, *Skandias revisorer frias från ansvar*, Dagens Industri, 2004-11-11, Stockholm

³ Levander M, 2004, *Ett bra regelverk räcker*, Dagens Industri, 2004-10-27, Stockholm

⁴ FARs Revisionsbok 2004, FAR FÖRLAG, Stockholm

⁵ Svedbom A, Palutko Macéus K, 2004, *Dubbelroll oroar inte*, Dagens Industri, 2004-01-27, Stockholm

⁶ www.bolagsverket.se, 2004-12-17

⁷ Persson S, 2003, *Låt småföretagen få slippa revision*, Dagens Industri, 2003-12-22, Stockholm

⁸ Aktiebolagslagen, ABL, (1975:1385), 10 kap 1 §

allmänna frågor kring bokföring och redovisning.⁹ Det råder dock skilda meningar om vad som egentligen utgör en revisors roll. Som nämndes ovan skall en revisor granska ett bolags förvaltning och ekonomiska rapportering. Målet med granskningen är att kontrollera att den information som lämnas överensstämmer med gällande lagar samt att den ger en rättvisande bild av företagets resultat.¹⁰ I verkligheten är det dock svårt att göra en alltför snäv definition av revisorns uppgifter. Detta beror till stor del på att revisorns arbete påverkar ett stort antal intressenter vars förväntningar uppvisar stora inbördes olikheter. I de fall där dessa förväntningar inte motsvarar en revisors egentliga arbetsuppgifter, kan ett så kallat förväntningsgap uppstå. Definitionsmässigt beskrivs förväntningsgapet som skillnader i uppfattningen om vad revisorn skall och får göra jämfört med vad användarna av den ekonomiska informationen förväntar att hon skall göra.¹¹

Den senaste tidens uppmärksamhet kring revisorn och hennes trovärdighet har även medfört att frågan om det ovan nämnda förväntningsgapet hamnat i fokus. Att det skulle kunna föreligga ett gap mellan klientens förväntningar och revisorns arbete är dock ingen nyhet. Själva termen ”förväntningsgap” nämndes i litteratur redan 1974.¹² En revisor skall utföra sina arbetsuppgifter i enlighet med god revisionssed. Det har dock visat sig att detta begrepp kan uppfattas på flera olika sätt bland revisorns intressenter.¹³ Enligt lag och praxis är det inte revisorn utan företagets ledning som ansvarar för upprättande och utformning av en årsredovisning.¹⁴ Även om lag och praxis ger en relativt tydlig bild av vad en revisors uppgifter egentligen omfattar, kvarstår förväntningsgapet. FAR har i samband med införandet av Revisionsstandard i Sverige (RS) vidtagit vissa åtgärder för att minska risken för förväntningsgap. Genom ett så kallat uppdragsbrev som skickas ut före revisionsarbetets början, klargörs omfattningen och syftet med det arbete som revisorn kommer att utföra för klienten. Uppdragsbrevet innehåller, förutom de moment som revisorn ansvarar för, även en definition av uppgifter som faller på ledningen i det granskade företaget.¹⁵

1.2 Problemformulering

Uppfattningen om revisorns uppgifter är allt annat än självklar. Inom delar av näringslivet råder ofta okunskap om vad revisorns arbete består av.¹⁶ Klienten kan till exempel förvänta sig att revisorn skall bistå med hjälp rörande löpande bokföring och sedan upptäcka precis alla fel som kan dölja sig i företagets årsredovisning.¹⁷ Det är revisorns uppgift att informera klienten om vilka lagar och regler som gäller vilket dock kan vara känsligt eftersom revisorn anlitas på affärsmässiga grunder. Skulle klienten inte vara nöjd med revisorns arbete, kan avtalet sägas upp och en ny revisor kan anlitas. Klienten kan uppleva att revisorn inte vill hjälpa till med uppgifter som exempelvis rör rådgivning kring bokföringsfrågor. I själva verket beror dock revisorns ovilja på att hon inte, enligt lag och praxis, får lämna råd angående dessa frågor. Skillnaden mellan klientens förväntningar och revisorns tillåtna arbetsuppgifter leder till att ett förväntningsgap uppstår.

⁹ Rosander D, 2003, *Nya revisionsregler retar upp branschen*, Svenska Dagbladet Näringsliv, 2003-11-25, Stockholm

¹⁰ Revisionsstandard i Sverige (RS) 200, 2004, FARs Samlingsvolym 2004 del II, FAR Förlag, Stockholm

¹¹ Chye Koh H, Woo E S, 1998, *The expectation gap in auditing*, Managerial Auditing Journal nr 13/3, ISSN 0268-6902

¹² Chye Koh, Woo, 1998

¹³ FARs Revisionsbok 2004

¹⁴ RS 200

¹⁵ RS 210

¹⁶ Beck-Friis U, 2003, *Kunskapen om revisorns roll är helt otillräcklig*, Svenska Dagbladet Näringsliv, 2003-12-08, Stockholm

¹⁷ Björling S, 2001, *Revisorsjobb kräver råg i ryggen*, Dagens Nyheter Ekonomi, 2001-05-27, Stockholm

Ett förväntningsgap kan se ut på flera olika sätt men det grundas i det flesta fall på okunskap.¹⁸ Storleken på gapet kan variera beroende på vem som tillfrågas och dennes uppfattningar inom området. Den klient som har en högre kunskapsnivå inom revision upplever sannolikt att gapet är mindre jämfört med en klient vars kunskaper är lägre.¹⁹ I de flesta fall kan det dock vara så att klienterna inte har kunskap om lagar och praxis som reglerar revisorns arbete. Förväntar de sig mer av revisorn eller är de nöjda med hennes prestationer? Dessutom, vad anser revisorerna om klienternas förväntningar? Ovanstående diskussion leder oss fram till en fråga enligt nedan:

- Hur beskriver revisorer och klienter förväntningsgapet dem emellan?

För att kunna beskriva gapet från såväl revisorns som klientens perspektiv, utmynnar frågan i följande delfrågor:

- På vilket sätt uppfattar revisorerna att deras klienter förväntar sig andra tjänster än de som de själva anser sig ha möjlighet att utföra?
- Vilka tjänster förväntar sig klienterna att revisorerna skall utföra?

Efter att ha beskrivit de förväntningsgap som kan finnas, kommer vi även att undersöka:

- Vilka åtgärder kan minska förväntningsgapet?

1.3 Syfte

I denna uppsats kommer vi att undersöka förekomsten och omfattningen av skillnader mellan klienternas förväntningar på revisorn och det arbete som denna verkligen utför. Vi har vidare för avsikt att peka ut särskilda faktorer som klienterna efterfrågar samt att belysa revisorernas uppfattning om gapet. Slutligen vill vi även undersöka revisorernas förslag till att minska riskerna för att förväntningsgap uppstår. Anledningen till att endast revisorerna har fått uttrycka sin mening i denna fråga är vår uppfattning att de har större kunskaper än företagare avseende lagar och praxis inom området.

1.4 Avgränsningar

Resultatet av vår undersökning baseras på den information som lämnas vid respektive intervjutillfälle. Intervjuerna utförs huvudsakligen under november månad 2004 hos företag och revisorer som är verksamma i Västra Götaland och Skåne. Intervjuerna kommer sedan att ligga till grund för våra egna slutsatser kring förväntningsgap och möjliga åtgärder för att minimera dessa. Vi vill även påpeka att våra slutsatser endast omfattar de företag och revisorer som låtit sig intervjuas. Slutsatserna bygger på intervjupersonens personliga åsikter och skall inte ses som en allmän uppfattning bland revisorer och små svenska företag.

¹⁸ FARs Revisionsbok 2004

¹⁹ Chye Koh, Woo, 1998

1.5 Uppsatsens fortsatta disposition

Kapitel 2 Metod

I metodkapitlet förklaras hur undersökningen är uppbyggd och varför vi valt det aktuella tillvägagångssättet. Kapitlet inleds med en beskrivning av uppsatsens ansats. Därefter förklarar vi hur informationsinsamling och arbetsgång gått till. I slutet av kapitlet diskuteras uppsatsens trovärdighet.

Kapitel 3 Referensram

Detta kapitel inleds med en genomgång av de lagar och regler som revisionsprofessionen i Sverige omfattas av. Fokus läggs huvudsakligen på FARs rekommendationer och uttalanden samt tillämpliga delar av Revisionsstandard i Sverige. Därefter följer en beskrivning av såväl förväntningsgapet som påverkande faktorer. Debatten har även varit stark i andra länder och därför presenteras information från ett antal internationella artiklar. Kapitlet avslutas med en presentation av tidigare forskning kring åtgärder mot förväntningsgapet.

Kapitel 4 Empiri

I kapitel 4 presenteras resultatet av intervjuerna med de företagare och revisorer som ingår i vår undersökning. För att skapa en bra översikt har frågorna grupperats inför redovisningen av svaren.

Kapitel 5 Analys

Kapitel 5 binder samman referensramen och empirin genom en analys av likheter och skillnader. Analysen fokuseras i huvudsak på den information som framkommit under intervjuerna med revisorer och företagare. Intervjusvaren placeras därefter in i en modell som kommer att presenteras mer utförligt i uppsatsens referensram.

Kapitel 6 Slutsatser och fortsatt forskning

Detta kapitel syftar till att besvara frågorna som presenterades i problemformuleringen. I kapitlets inledning besvaras själva frågorna. Därefter förs en diskussion, grundad på våra egna åsikter, angående det resultat som vi kommit fram till. För att tydliggöra våra åsikter har vi valt att dela upp diskussionen i två delar utifrån vår frågeställning.

2 Metod

I metodkapitlet förklaras hur undersökningen är uppbyggd och varför vi valt det aktuella tillvägagångssättet. Kapitlet inleds med en beskrivning av uppsatsens ansats. Därefter förklarar vi hur informationsinsamling och arbetsgång gått till. I slutet av kapitlet diskuteras uppsatsens trovärdighet.

2.1 Ansats och metodval

Syftet med vår uppsats är att utifrån respektive intervjupersons egen uppfattning undersöka hur förväntningsgapet mellan revisor och klient ser ut. Vi har även för avsikt att genom direkta frågor till intervjupersonen försöka identifiera tänkbara lösningar till hur förväntningsgapet skall kunna minskas. I slutdiskussionerna kommer vi att presentera vår egen uppfattning

Vid skrivandet av vår uppsats tillämpar vi den kvalitativa metoden. Den använder sig till väldigt liten del av siffror utan leder istället till verbala formuleringar.²⁰ Undersökningen som vi utför fokuseras på intervjuer där mjuka värden tas upp vilket medför att uppsatsen därmed naturligt hamnar inom den kvalitativa kategorin. Det finns flera olika intervjumetoder. Besöksintervjuer har fördelarna att många frågor kan ställas, samtidigt som oklarheter lätt kan redas ut. Dessutom ges goda möjligheter till att få svar på öppna frågor. Nackdelarna är att det tar lång tid och att det finns risk för att intervjuarens åsikter återspeglas i kombination med viss prestige i svaren. Telefonintervjuer har fördelen att de jämfört med besöksintervjuer går fortare att utföra. Gemensamt för de båda intervjumetoderna är att möjligheterna till att reda ut oklarheter är relativt goda. Nackdelarna ligger i att intervjun måste gå fort, det finns risk för ej genomtänkta svar och att omgivningen kan vara störande.²¹ På grund av en geografisk aspekt använder vi oss av båda metoderna.

2.2 Informationsinsamling

2.2.1 Primär- och sekundärdata

Vid utförandet av en undersökning kan den information som samlas in placeras i två grupper. Dessa är primär- och sekundärdata. Primärdata utgör fakta och information som uppsatsförfattarna själva samlar in. De intervjuer som vi utför resulterar i primärdata eftersom det är fakta som inte publicerats tidigare. Sekundärdata är fakta som tagits fram vid tidigare tillfällen. Böcker, artiklar och information från Internet är exempel på sekundärdata.²²

Denna uppsats baseras på såväl primärdata som sekundärdata. Den empiriska informationen som presenteras kommer uteslutande från de intervjuer som vi utför. Eftersom dessa fakta inte tidigare har publicerats, klassificeras de som primärdata. Vår referensram baseras på sekundärdata i form av artiklar och böcker. De artiklar som vi refererar till kommer huvudsakligen att hämtas från databaserna Emerald och Business Source Premier.²³ I sökandet av artiklar använder vi oss av sökorden *audit**, *expectations* och *gap*. Källor i form av böcker söks genom bibliotekskatalogen GUNDA vid Göteborgs Universitet. För att skapa

²⁰ Backman J, 1998, *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, Lund

²¹ Dahmström K, 2000, *Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning*, 3:e upplagan, Studentlitteratur, Lund

²² Lundahl U, Skärvad P-H, 1992, *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*, Studentlitteratur, Lund

²³ www.ub.gu.se, 2004-10 – 2004-12

förståelse kring innebörden av förväntningsgap och förväntningar i allmänhet kommer vi även att presentera teorier och modeller som faller utanför företagsekonomisk litteratur.

2.2.2 Tänkbara respondentföretag

I inledningsfasen bestämde vi oss för att basera vår undersökning på ett antal små företag. Anledningen till detta val är vår uppfattning om att företagsledarna inom denna grupp har relativt små kunskaper om revisorns egentliga uppgifter. Som vägledning har vi använt oss av en undersökning utförd av Verket för näringslivsutveckling (NUTEK) och Statistiska centralbyrån (SCB). Undersökningen genomfördes år 2002 bland 14 000 svenska företag med färre än 50 anställda. En av frågorna som ställdes berörde utbildningsnivån hos företagsledaren. 39,9 procent angav gymnasieexamen medan 23,9 procent hade avslutat högskoleutbildning som omfattade mer än 3 år.²⁴ Det är dock viktigt att komma ihåg att det finns det flera typer av högskoleutbildningar. En civilingenjör behöver nödvändigtvis inte ha större kunskaper beträffande innebörden av revision än vad en gymnasieutbildad person har. Vi har ändå valt att koncentrera oss till små företag utifrån resultatet från NUTEKs undersökning.

2.2.3 Val av respondentföretag

Vårt urval är icke-slumpmässigt och kan klassificeras som metoden att fylla våra kvoter. Det betyder att urvalet uppfyller kraven, men det finns ingen slumpmässighet bakom som gör att vi kan dra en slutsats utifrån hela populationen.²⁵ De företag som vi intervjuat är alla aktiebolag med som mest sex anställda. Revisorerna i vår undersökning kommer från byråer av varierande storlek. En av de intervjuade arbetar inte längre som revisor. Hon har dock mångårig erfarenhet av att driva en egen revisionsbyrå och arbetar idag tillsammans med Svenska Revisorssamfundet (SRS) vilket, enligt vår uppfattning, gör hennes åsikter mycket intressanta i sammanhanget. Redan före uppsatsens inledningsfas var vi medvetna om att det kunde bli svårt att hitta företag och revisorer som skulle vara villiga att ställa upp på en intervju. Med hänsyn till det bestämde vi oss tidigt för att inte fokusera på någon särskild bransch vad gäller potentiella respondentföretag.

2.3 Arbetsgång

Vid skrivandet av denna uppsats har vi valt att tillämpa ett tillvägagångssätt där vi först och främst läste svenska artiklar kring förväntningsgapet mellan revisor och klient. Dessa artiklar har vi hittat dels i databasen Affärsdata²⁶, dels i tidskriften Balans. Uppsatsens problemformulering togs fram utifrån de fakta som presenterades i vissa av artiklarna. Problemformuleringen låg sedan till grund för de frågor som vi kommer att ställa till företagare och revisorer. Intervjufrågorna återfinns i bilaga 1.

De svar som följer av intervjuerna kommer att redovisas sammanslagna. 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 på frågorna. Därmed möjliggörs öppnare och ärligare kommentarer. Intervjuerna ligger till grund för uppsatsens referensram. Vi har därmed valt angreppssättet att först och främst undersöka verkligheten för att sedan skapa en passande referensram. Genom detta angreppssätt undviker vi att anpassa den verklighet som framkommer genom intervjuerna till en i förväg bestämd referensram.

²⁴ www.nutek.se, Företagens utveckling och villkor 2002, 2004-11-25

²⁵ Dahmström, 2000

²⁶ www.ub.gu.se

Istället fokuserar vi direkt på lagar, modeller och teorier som tydligt kan knytas till resultatet av våra intervjuer.

Vi inleder uppsatsens referensram med en kort beskrivning av syftet med en revision. Därefter lämnar vi en rad olika definitioner och tänkbara orsaker till att förväntningsgap uppstår. Vi har valt att inte lägga tyngdpunkten på någon särskild definition eftersom åsikterna går isär beroende på vem som tillfrågas. För att ge en bild av tänkbara lösningar till hur förväntningsgapet skulle kunna minskas återges ett par teorier som är resultatet av tidigare forskning inom området. Vissa av dessa teorier kan framstå som något extrema eftersom de föreslår en fullständig kontroll av revisionsföretagens möjlighet att själva välja sina egna klienter. Vi anser ändå att dessa teorier är intressanta och skall inkluderas i referensramen eftersom de revisorer som vi intervjuat har fått lämna kommentarer till tänkbara lösningar på förväntningsgapet enligt egen uppfattning. Även om inget av revisorernas svar kommer att överensstämma med de mer extrema teorierna anser vi att dessa förslag ändå är väl värda att diskutera. Vi avslutar delkapitlet om tänkbara lösningar med att presentera en modell som beskriver möjligheten att styra förväntningar. Denna syn skiljer sig därmed något från de övriga förslagen som är mer direkt inriktade på revision.

Analyskapitlet kommer att resultera i en återkoppling av uppsatsens referensram med den information som framkommit under de intervjuer som vi utfört. Vi har valt att använda Ojasalos modell som beskriver olika typer av förväntningar och möjligheter att styra dessa som utgångspunkt för vår analys. Modellens överensstämmelse med företagarnas förväntningar och revisorernas åtgärdsförslag presenteras i en matris i analyskapitlets inledning. Utöver Ojasalos modell kommer vi även att kommentera delar av referensramen som avviker från intervjuresultaten. 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 och tankar kring förväntningsgapet och möjligheterna till att minska detsamma.

2.4 Trovärdighet

2.4.1 Källkritik

En stor del av de artiklar som ligger till grund för uppsatsens referensram har sitt ursprung utomlands. Då revisionsbranschen kännetecknas av omfattande nationella lagar och praxis kan möjligheten till jämförelser och tillämpningar inom Sverige komma att begränsas vilket läsaren av denna uppsats bör ha i åtanke. Gemensamt för de utländska artiklarna är också att de är förhållandevis kritiska till den rådande situationen som hänförs till förväntningsgapet mellan revisor och klient. Vissa av förslagen kring hur förväntningsgapet skulle kunna minskas kan upplevas som extrema. De författare som ligger bakom förslagen kommer uteslutande från USA där näringslivet kännetecknas av större juridisk aktivitet, exempelvis i form av stämningar. Det är därför viktigt att komma ihåg att förhållandena i Sverige är något annorlunda. Vidare har vi på vissa håll i uppsatsen använt oss av artiklar som publicerats i icke-vetenskapliga tidskrifter. Vi tillämpar ett kritiskt förhållningssätt till denna typ av källor. De återfinns uteslutande i uppsatsens första kapitel som beskriver bakgrunden till de problem som vi har för avsikt att undersöka.

2.4.2 Validitet

Validiteten är ett mått på hur väl undersökningen avspeglar den bakomliggande verkligheten.²⁷ Vid genomförandet av intervjuer finns alltid en viss risk för att respondenten känner prestige och därmed vill svara på ett visst sätt.²⁸ För att minska denna risk framkommer det inte i uppsatsen vem som har svarat vad. Dessutom har våra intervjuer utförts bland revisorer och företagare som till största del varit verksamma under relativt lång tid. De har stor erfarenhet och kunskap inom respektive bransch. Med hänvisning till det anser vi att resultatet av våra intervjuer ger en bra bild av den rådande verkligheten. Därmed borde också validiteten ligga på en hög nivå.

2.4.3 Verifierbarhet

Verifierbarheten är ett mått på sanningshalten i undersökningen.²⁹ Vi har i vår undersökning utfört intervjuer som grundas på enskilda personers uppfattning. Den information som lämnas är subjektiv vilket vi är väl införstådda med. Uppsatsen baseras dock på subjektiva bedömningar där det egentligen inte finns några svar som är mer rätt eller fel än andra. Det som skulle kunna anses vara ”rätt” är gällande lagstiftning och praxis men dessa faktorer har inte något att göra med den enskildas syn på förväntningsgapet.

²⁷ Smith D, 2000, *Redovisningens språk*, 2:a upplagan, Studentlitteratur, Lund

²⁸ Dahmström, 2000

²⁹ Smith, 2000

3 Referensram

Detta kapitel inleds med en genomgång av de lagar och regler som revisionsprofessionen i Sverige omfattas av. Fokus läggs huvudsakligen på FARs rekommendationer och uttalanden samt tillämpliga delar av Revisionsstandard i Sverige. Därefter följer en beskrivning av såväl förväntningsgapet som påverkande faktorer. Debatten har även varit stark i andra länder och därför presenteras information från ett antal internationella artiklar. Kapitlet avslutas med en presentation av tidigare forskning kring åtgärder mot förväntningsgapet.

3.1 Lagar och normer

3.1.1 Normsättare

Revisionslagen (1999:1079) anger bestämmelser om revision. Lagen är tillämplig för de företag som enligt Bokföringslagen (1999:1078) 6 kap 1 § är skyldiga att upprätta årsredovisning. För andra företag som omfattas av regler om revision gäller Aktiebolagslagen (1975:1385), Lagen om ekonomiska föreningar (1987:677) och Stiftelselagen (1994:1220).³⁰

Kompletterande normgivning härstammar från FAR.³¹ Dessa normer syftar huvudsakligen till att ge ledamöterna vägledning i frågor som rör god yrkessed. De rekommendationer och uttalanden som FAR gör är giltiga vid all revisionsverksamhet. I avsaknad av liknande kompletterande normgivning har deras rekommendationer och uttalanden ”kommit att uttrycka den gällande normen för de yrkesverksamma revisorernas praktiska tillämpning av god revisionssed.”³² För räkenskapsår som inleds efter den 31 december 2003 ersätter RS FARs regelverk Revisionsprocessen.³³ RS är baserat på den internationella standarden ISA³⁴ som ges ut av den internationella revisorsorganisationen IFAC.³⁵ RS följer ISAs struktur och numrering och kommer att uppdateras i takt med förändringar hos ISA.³⁶

3.1.2 Revisionsprofessionens uppgift

Enligt FARs yrkesetiska regler är revisorsprofessionens grundläggande uppgift att bidra till att intressenter har förtroende för ekonomisk rapportering som lämnas av företag, organisationer och myndigheter. Intressenterna av informationen anges vara aktieägare, andra investerare, kreditgivare, leverantörer, kunder, företagsledning, anställda, stat och kommun.³⁷

Revisorns uppgifter delas in i två olika uppdrag. Det ena är utlåtandeuppdrag som resulterar i en revisionsberättelse eller annat utlåtande. Den klassiska revisionen är ett typiskt exempel på utlåtandeuppdrag eftersom meningen med uppdraget är att revisorn skall kunna göra ett utlåtande, genom revisionsberättelsen, angående företagets ekonomiska ställning.

³⁰ FARs samlingsvolym 2004, del 2, FAR FÖRLAG, Stockholm

³¹ Föreningen för revisionsbyråbranschen

³² FARs samlingsvolym 2004, del 2, sid. 272

³³ Revisionsstandard i Sverige

³⁴ International Standards of Auditing

³⁵ International Federation of Accountants

³⁶ FARs samlingsvolym 2004, del 2

³⁷ Ibid

Ett utlåtandeuppdrag skall innehålla:³⁸

- Ett trepartsförhållande mellan en kvalificerad revisor, en ansvarig part och en avsedd användare
- Ett sakförhållande
- Fastställda kriterier
- En uppdragsprocess, och
- En slutsats

Kraven på utlåtandeuppdragen är de mest omfattande och tas upp i de yrkesetiska reglerna. Det andra uppdraget är rådgivning. Rådgivningsuppdraget får på intet sätt komma i vägen för utlåtandeuppdraget. För att kontrollera att inga hinder föreligger, testas revisorns oberoende inför utlåtandeuppdraget genom den så kallade analysmodellen som presenteras senare i kapitlet.³⁹ En viktig del av professionens arbete anges bestå i att påverka klienter att förebygga fel och förbättra rutiner. Efterfrågan på kvalificerade tjänster från revisionsbyråer har ökat och därför har många byråer nu även högt kvalificerade specialister anställda för att kunna tillgodose den del av rådgivning som tillåts inom utlåtandeuppdraget.⁴⁰

3.1.3 Revisionens mål och generella principer

Enligt RS 200 är målet med lagstadgad revision att revisorn skall kunna avlämna en revisionsberättelse vilket innebär en granskning av årsredovisning, bokföring och företagsförvaltning. Utlåtandet skall gälla ”huruvida årsredovisningen, i alla väsentliga avseenden, har upprättats enligt tillämplig lag om årsredovisning och därmed ger en rättvisande bild av företagets resultat och ställning enligt god redovisningssed i Sverige”.⁴¹

De generella principer som gäller är att revisorn skall iaktta god revisorssed och utföra revisionen enligt god revisionssed. Den goda revisorsseden omfattar även granskning av gällande etiska regler. De etiska reglerna omfattar revisorns:

- a) Oberoende
- b) Integritet
- c) Objektivitet
- d) Professionell kompetens och omsorg
- e) Tystnadsplikt
- f) Professionellt uppträdande
- g) God revisionssed

Att följa god revisionssed betyder att följa det regelverk som publiceras i RS.⁴²

3.1.4 Analysmodellen

Inför varje revisionsuppdrag måste en prövning av de medverkande revisorernas opartiskhet, självständighet och objektivitet äga rum. Detta görs för att säkerställa att revisionen utförs på ett korrekt och trovärdigt sätt samt för att kontrollera att inga förhållanden föreligger som

³⁸ FARs samlingsvolym 2004, del 2, sid. 131

³⁹ Ibid

⁴⁰ Ibid

⁴¹ RS 200, FARs samlingsvolym 2004, del 2, sid. 290-291

⁴² FARs samlingsvolym 2004, del 2

skulle kunna påverka revisionens avsedda objektivitet. Prövningen sker i enlighet med den så kallade analysmodellen som är framtagen av FAR.⁴³

Analysmodellen skiljer mellan två typer av uppdrag. Dessa är revisionsverksamhet och konsultverksamhet. Revisionsverksamhet utgörs av granskning av en klients ekonomiska information medan konsultverksamhet kan innebära utförande av andra tjänster som faller utanför själva revisionen. Ett exempel är att bistå klienten med löpande bokföringshjälp. Om samma revisionsbyrå utför såväl revisionsverksamhet som konsultverksamhet måste en prövning göras. Förutom risken för en överlappning mellan de ovanstående verksamheterna måste även vissa övriga potentiella hot prövas. Dessa är:⁴⁴

- **Egenintressehot** som till exempel kan föreligga i de fall då någon i den aktuella revisionsgruppen har ekonomiska intressen i klientföretagets verksamhet.
- **Självgranskningshot** som uppkommer vid granskning av ett klientföretags ekonomiska information som innehåller resultatet av ett råd från någon inom revisionsgruppen.
- **Partställningshot** som kan bli följden av att någon inom revisionsgruppen vid tidigare tillfälle tagit ställning för eller emot klientföretaget i en rättslig fråga.
- **Vänkskapsshot** som innebär att en eller flera medlemmar av revisionsgruppen har nära personliga kontakter med någon eller några inom klientföretaget.
- **Skrämselhot** som kännetecknas av klientföretagets direkta hot och påtryckningar mot revisorn.

I de fall den ansvariga revisorn kan konstatera att något eller några av ovanstående hot föreligger måste vissa åtgärder vidtas. Om revisorn kan styrka att åtgärder vidtagits för att eliminera potentiella hot, finns det inget som hindrar att uppdraget accepteras och genomförs. Skulle det dock vara så att hoten ändå kvarstår, måste en ny revisionsgrupp tillträda alternativt att hela uppdraget avböjs.⁴⁵

3.1.5 Uppdragsbrev

I RS 210 fastställs att revisorn och klienten skall definiera villkoren för ett revisionsuppdrag innan det inleds. Det kan exempelvis ske genom att skriva ett så kallat uppdragsbrev. Syftet med brevet är att undvika missförstånd om uppdraget. Brevet skall dokumentera syftet och omfattningen av revisionen samt bekräfta att revisorn åtar sig uppdraget. Dessutom skall det ange revisorns ansvar gentemot klienten och formen för förekommande rapportering.

Principiellt innehåller uppdragsbrevet följande punkter:⁴⁶

- Syftet med revisionen.
- Företagsledningens ansvar för det som är föremål för revision.
- Omfattningen av revisionen, inklusive hänvisningar till tillämpliga lagar och föreskrifter eller de standarder och uttalanden från FAR som revisorn följer.

⁴³ FARs samlingsvolym 2004, del 2

⁴⁴ Ibid

⁴⁵ Ibid

⁴⁶ Citerat från RS 210, FARs samlingsvolym 2004, del 2, sid. 301

- Formen för rapportering av de resultat som kommer fram vid uppdragets genomförande.
- Det faktum att det – på grund av revisionens metodik att granska urval samt andra inneboende begränsningar i en revision tillsammans med de inneboende begränsningar som finns i varje redovisningssystem och system för intern kontroll – finns en oundviklig risk att även vissa felaktiga uppgifter som är väsentliga kan förbli oupptäckta.
- Kravet på obegränsad tillgång till all bokföring, dokumentation och annan information som behövs för revisionen.

Det är inte fastställt hur uppdragsbrevet skall se ut utan det är upp till varje enskild revisor att formulera texten. Till RS finns dock en bilaga med ett exempel på hur brevet kan se ut. Även brevets innehåll kan variera beroende på uppdragets natur och speciella omständigheter som föreligger runt detsamma.⁴⁷ Tillverkare av programvara erbjuder även standardiserade utformningar av uppdragsbrevet.⁴⁸

Vid återkommande uppdrag är det inte nödvändigt för revisorn att skriva ett nytt uppdragsbrev varje år. Detta skall endast ske då revisorn anser det föreliggande orsaker till att klienten behöver påminnas om ansvarsfördelningen alternativt då uppdragets natur förändrats. I standarden anges även att ett nytt uppdragsbrev skall skrivas då klientens företagsledning, styrelse eller ägande har ändrats. Dessa regler tillämpas även i de fall då klientens verksamhet har ökat eller minskat i omfattning.⁴⁹ Flera revisionsbyråer anser uppdragsbrevet vara en bra plattform för diskussioner kring revisionsuppdraget samt att brevet kommer att bidra till att överbygga förväntningsgap.⁵⁰

3.2 Förväntningsgapet

För att kunna få en god uppfattning om vad ett förväntningsgap innebär, förklaras inledande själva begreppet förväntning och hur förväntningar skapas i en professionell relation.

3.2.1 Förväntningar

Förväntningar är det som klienten uppfattar sig berättigad till att få ut av ett framtida samarbete med ett företag eller en person, i det här fallet en revisor. Förväntningarna är fastställda redan innan kontraktet ingås, eftersom de är grundade på tidigare erfarenheter. Vid mätning av tjänstens förmåga att motsvara förväntningarna kan begreppet prestanda användas. För att kunna mäta prestandan hos en tjänst måste tjänsten vara utförd. Risken finns att klienten har ändrat sina förväntningar under uppdragets gång. Därför är det inte helt rättvisande att göra en jämförelse av klientens uppfattning före och efter uppdraget.⁵¹

⁴⁷ RS 210

⁴⁸ www.nj.se, Nordstedts Revision, upplaga 2004.2, 2004-12-03

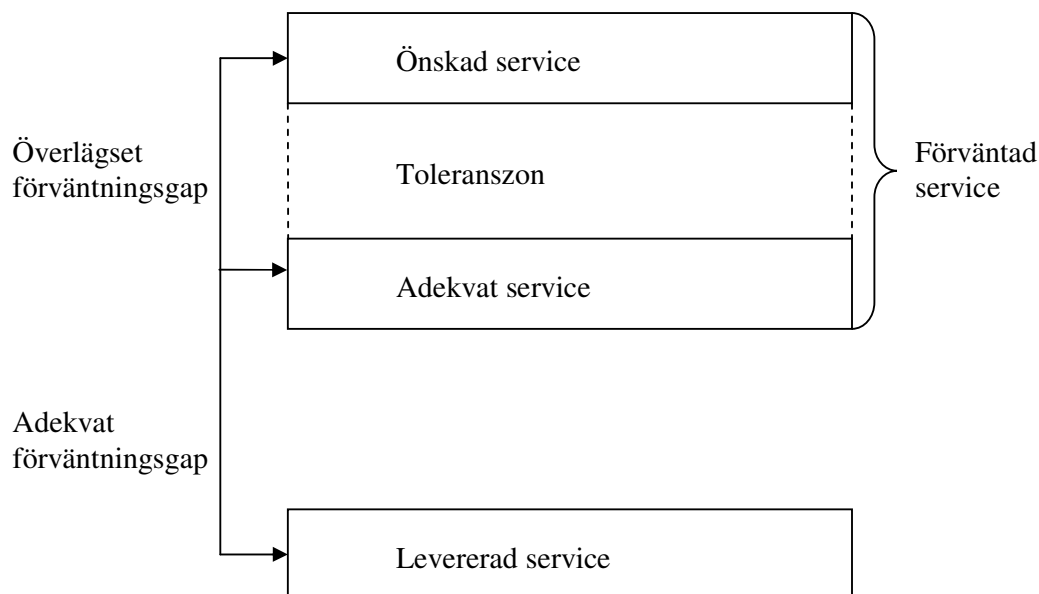
⁴⁹ RS 210

⁵⁰ www.newset.se, nr 3, 2004 och www.ey.com, EY Focus, nr 7, oktober 2004, 2004-12-03

⁵¹ Hubbert A R, Sehorn A G, Brown S W, 1995, *Service expectations: The consumer versus the provider*, *International Journal of Service Industry Management*, vol. 6, no. 1, s. 6-21

3.2.2 Allmän definition av förväntningsgapet

Walker & Baker har tagit fram en figur som illustrerar ett förväntningsgap:



Figur 1: Figur föreställande förväntningsgapet. Hämtad ur Walker & Baker (2000) och omarbetad av uppsatsförfattarna

Den övre delen av figuren visar den service som klienten förväntar sig. Den högsta nivån motsvaras av önskad service, alltså den service som klienten önskar sig av revisorn, och den nedre av adekvat service. Adekvat service är den lägsta nivå av service som klienten blir nöjd med. Beroende på hur tolerant klienten är, förändras storleken på toleranszonen. Den adekvata förväntningsnivån varierar ofta över tid, medan den önskade hålls relativt konstant. Förväntningsgapet uppstår mellan den levererade servicen och den förväntade servicen. Skillnaden mellan adekvat service och levererad service blir det adekvata förväntningsgapet medan skillnaden mellan önskad service och levererad service blir det överlägsna förväntningsgapet.⁵²

3.2.3 Förväntningsgapet inom revision

Definitionen på ett förväntningsgap inom revision varierar beroende på vem som beskriver det. Termen definierades första gången år 1974 i en skrift framtagen av en forskare vid namn Liggio. Enligt honom utgörs ett förväntningsgap av skillnaden i förväntningar hänförliga till utförda prestationer mellan den individuella revisorn och användaren av den finansiella informationen.⁵³ En annan definition beskriver en vidare omfattning av förväntningsgapet genom att istället beröra skillnader kring vad revisorn uppfattar som sitt ansvar och vad allmänhetens uppfattning i frågan är. Det vanligaste förekommande scenariot är att

⁵² Walker J, Baker J, 2000, *An exploratory study of a multi-expectation framework for services*, Journal of Services marketing, Vol. 14, No. 5, s. 411-431

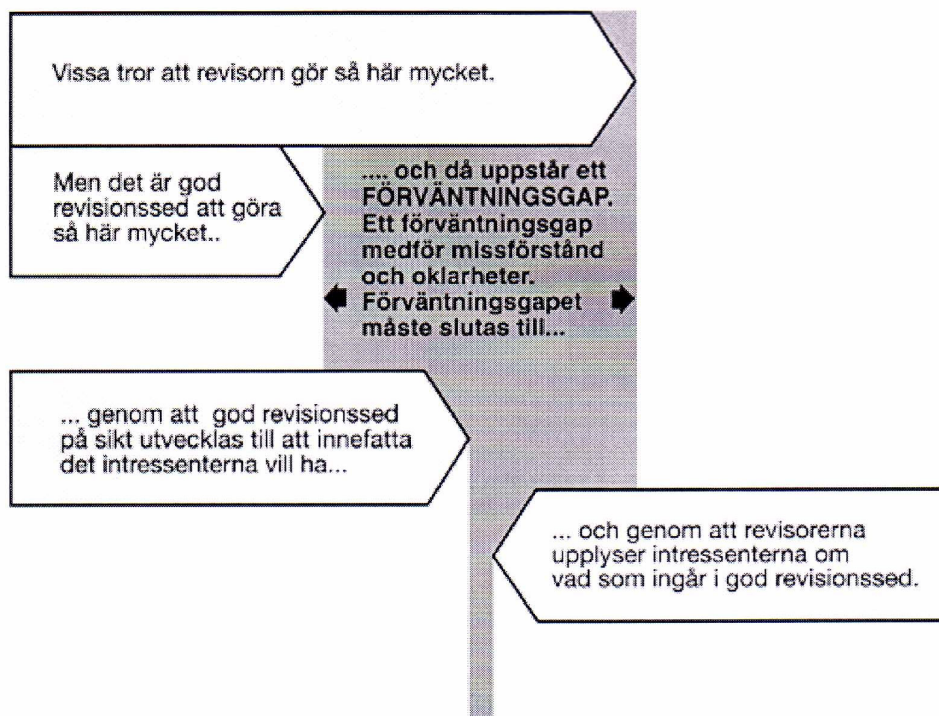
⁵³ Chye Koh, Woo, 1998

allmänheten förväntar sig att revisorns ansvar är betydligt mer omfattande än vad det egentligen är.⁵⁴

I en studie utförd av Porter ges en mer utförlig definition av förväntningsgapet. Enligt denna teori uppvisar förväntningsgapet två olika varianter varav den ena kan delas upp ytterligare i två undergrupper. Det första är det så kallade rimlighetsgapet som kännetecknar en skillnad i vad samhället förväntar sig att revisorer skall prestera och vad de rimligen kan förväntas att göra. Den andra varianten av förväntningsgapet definierar skillnaden i vad samhället rimligen kan förvänta sig av revisorn och vad samhället upplever att revisorn presterar. Denna skillnad kallas prestationsgapet. För att ytterligare förtydliga prestationsgapet, delas det in i två undergrupper. Den första undergruppen kännetecknar skillnader mellan skyldigheter som rimligen kan förväntas av revisorn och revisorns skyldigheter enligt lag och praxis. Detta gap kallas bristfällig standard. Den andra undergruppen beskriver skillnader mellan samhällets förväntade standard på revisorns prestationer och hur samhället upplever att dessa prestationer utförs. Denna skillnad kallas bristfällig prestation.⁵⁵

3.2.4 Förväntningsgapet enligt FAR

Till skillnad från ovanstående definitioner presenterar FAR en enkel modell som bland annat kortfattat beskriver vilka följder ett förväntningsgap kan få. I FARs Revisionsbok uppmärksammas att revisorns arbete har många intressenter. De olika intressenterna uppvisar olika förväntningar vilket medför att revisorns roll omfattas av en inbyggd konflikt. När dessa förväntningar inte överensstämmer med vad revisorn kan och får göra, uppstår ett förväntningsgap som kan leda till missförstånd och oklarheter. Förväntningsgapet illustreras med hjälp av följande figur.



⁵⁴ Monroe G S, Woodliff D R, 1990, *The effect of education on the audit expectations gap*, Accounting and Finance, nr 33

⁵⁵ Porter B, 1993, *An Empirical Study of the Audit Expectations-Performance Gap*, Accounting and Business Research, Vol 24, Nr 93

Figur 2: Förväntningsgapet enligt FAR

Som figuren visar anser FAR att förväntningsgapet utgör skillnaden mellan vad intressenterna förväntar sig av revisorn samt vad som är god revisionsred.⁵⁶ Åtgärderna som beskrivs i figuren kommer att presenteras utförligare senare i kapitlet.

3.3 Tidigare forskning

För att ge en tydlig bakgrund till uppsatsens huvudproblem har vi valt att i följande stycke redogöra för delar av den tidigare forskning som finns att tillgå. Det är visserligen endast ett axplock av tillgängliga forskningsresultat, men texten ger ändå en bra översikt av tidigare studier inom området. Vidare har vi, för att skapa en tydligare text, valt att först berätta om olika orsaker till förväntningsgapet för att sedan komma in på åtgärderna mot detsamma. Slutligen tar vi upp en modell som sammanför orsakerna till gapet med tänkbara åtgärder.

3.3.1 Porters undersökning

Porters syn på förväntningsgapet, som beskrivs ovan, grundas på en empirisk undersökning som utfördes i egen regi under början av 1990-talet. Undersökningens respondenter var indelade i två grupper där den ena utgjordes av personer som förväntades ha relativt goda kunskaper om revisorns arbete och den andra utgjordes av personer där kunskaperna kring revisorns arbete kunde förväntas vara sämre.⁵⁷ Frågeformuläret innehöll olika föreslagna skyldigheter som skulle kunna falla på en revisor. Bland den grupp som förväntades ha relativt goda kunskaper om revisorns arbete uppgick antalet föreslagna skyldigheter till 30. I frågeformuläret avsett för gruppen som förväntades ha mindre kunskaper inom området uppgick antalet till endast 15.

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.⁵⁸ Bland dem som köper revisionstjänster ses stora likheter till de svar som angivits av revisorerna själva. I denna grupp återfanns till exempel företagsledare som fortsättningsvis kallas klienter. I genomsnitt ansågs 18 av de 30 föreslagna skyldigheterna falla inom revisorns ansvarsområde. De undersökta grupperna visade dock vissa skillnader sinsemellan. Klienter och finansiella analytiker ansåg att fler skyldigheter borde inkluderas jämfört med revisorernas egen uppfattning. Undersökningen visade även att revisorerna ansåg att vissa skyldigheter faller utanför deras ansvarsområde trots att gällande lagstiftning säger tvärtom.

Undersökningen behandlade även respondenternas åsikter om hur väl de ansåg att revisorernas skyldigheter utförs. Då samtliga svarsgrupper slogs samman, kom det fram att sex 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

⁵⁶ FARs Revisionsbok 2004

⁵⁷ Porter, 1993

⁵⁸ Ibid

information samt tveksamheter kring det granskade företags fortsatta existens. Revisorerna själva ansåg att de utför sina uppgifter väl. Även svaren från allmänheten var relativt positiva. Det största missnöjet återfanns bland klienter och finansiella analytiker.⁵⁹

3.3.2 Orsaker till och åtgärder mot förväntningsgapet

3.3.2.1 Orsaker till förväntningsgapet

Den primära orsaken till att förväntningsgap existerar är, som tidigare nämns, olika uppfattningar om vad en revisor bör prestera. Generellt sett förväntar sig revisorns intressenter att hennes ansvar sträcker sig betydligt längre än vad det egentligen gör. Detta förväntade ansvar återfinns huvudsakligen inom uppgiften att identifiera och rapportera om oegentligheter hos det reviderade företaget.⁶⁰ Genom sin roll som granskare kan även revisorn anses vara en ”offentlig vakthund” som skall hitta alla möjliga fel och rapportera dessa till respektive myndigheter.⁶¹

Diskussionerna kring förväntningsgapet har spätts på av ett antal företagsskandaler där revisorerna till viss del fått skulden. I samband med skandalerna har revisorernas roll kraftigt ifrågasatts eftersom de, enligt allmänhetens uppfattning, borde ha upptäckt och rapporterat de oegentligheter som senare skulle leda till företagets kollaps. Inte helt sällan har även revisionsföretagen, främst i USA, blivit stämda vilket resulterat i minskat förtroende inom näringslivet och bland allmänheten. Som följd har det redan existerande förväntningsgapet blivit ännu större.⁶²

Betydelse av begrepp

En orsak till förväntningsgapet kan vara revisorernas användande av oklara begrepp. Ett tydligt exempel är begreppet rättvisande bild. Detta begrepp skall indikera kvaliteten på det granskade materialet. Trots att begreppet rättvisande bild använts under en lång tid har vare sig lagstiftare eller revisorer presenterat någon utförlig förklaring kring vad det egentligen betyder. Vid vissa tillfällen har begreppet kopplats samman med olika redovisningsprinciper men någon tydlig förklaring till innebörden har inte lämnats. Dessutom ges olika svar om vad rättvisande bild betyder beroende på vem som tillfrågas.⁶³

För revisorerna själva finns flera fördelar med att använda sig av vaga begrepp eftersom de medför intrycket av en underförstådd professionalism inom yrket. Genom att definitionerna är vaga, lämnas stort utrymme för att anpassa dem till olika situationer där finansiella rapporter skall granskas. Revisorerna får därmed ett övertag gentemot sina intressenter. Vid varje granskning kan revisorn själv bestämma vad rättvisande bild egentligen innebär och anpassa sitt arbete därefter.⁶⁴

⁵⁹ Ibid

⁶⁰ Chye Koh, Woo, 1998

⁶¹ McEnroe J E, Martens S C, 2001, *Auditors' and Investors' Perceptions of the "Expectation Gap"*, Accounting Horizons, Vol 15, Nr 4

⁶² Fran M W et al, 1999, *Audit disaster futures: antidotes for the expectation gap?*, Managerial Auditing Journal, Vol 14, Nr 9

⁶³ Lee T, 1994, *Financial Reporting Quality Labels – The Social Construction of the Audit Profession and the Expectations Gap*, Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol 7, Nr 2

⁶⁴ Ibid

3.3.2.2 Åtgärder mot förväntningsgapet

Utökade revisionsberättelser och utbildning

Nästan varje studie kring förväntningsgapet har resulterat i förslag kring hur det skall kunna minimeras. Ett ofta återkommande förslag är utökade revisionsberättelser. De skulle exempelvis kunna innehålla information om vad revisorn kan och får göra.⁶⁵ En del studier har visat att kunskapsnivån hos revisorns intressenter påverkar förväntningsgapet. Generellt lägger intressenter med större kunskaper inom området mindre ansvar på revisorerna. Överlag är kunskapen bättre bland aktörerna inom näringslivet än vad den är bland allmänheten. För att bidra till att minska förväntningsgapet föreslås ökad information kring vad en revision innebär och vad en revisor egentligen kan och får göra. Ett tillfälle där sådan information kan förmedlas är under den årliga bolagsstämman.⁶⁶

Strängare lagar och regler

Det finns även mer extrema förslag kring hur förväntningsgapet skall kunna minskas. Ofta handlar det om att stifta strängare lagar som påverkar revisionsföretagens möjligheter att fritt välja sina egna klienter. Ett förslag som lagts fram förordar att kontakten mellan revisionsföretag och klient skall skötas av en centralt styrd myndighet. När ett företag vill köpa revisionstjänster, skall det anmäla detta till myndigheten. Anmälan skall bland annat innehålla information om företaget. Myndigheten erbjuder sedan olika revisionsföretag att komma med bud om de är intresserade av uppdraget. Varje revisionsföretag som inkommer med ett bud måste genomgå en kontroll utförd av myndigheten med syfte att undersöka om det föreligger någon anknytning till företaget som vill köpa tjänsterna. Syftet med undersökningen är att säkerställa revisorns oberoende. När väl buden inkommit väljer myndigheten det revisionsföretag som kan erbjuda en bra kombination av lågt pris, oberoende och kompetens.⁶⁷

Uppdragstiden begränsas till fem år. Om några meningsskiljaktigheter uppkommer under tiden, får endast myndigheten befria eller avsätta ett revisionsföretag från dess uppdrag hos klienten. Författarna till artikeln ser stora fördelar med att endast myndigheten får besluta om huruvida ett revisionsföretag får eller kan tvingas till att lämna sitt uppdrag i förtid. Det stärker revisorns oberoende eftersom hon inte behöver oro sig över att klienten genom sitt missnöje säger upp avtalet. Därmed kan revisorn koncentrera sig på att enbart granska klientföretagets ekonomiska information. Dessutom förhindras möjligheten till att bygga upp alltför vänskapliga relationer med klienten. En revisor skall i sin granskning vara professionellt skeptisk. Om samma revisor stannar hos en klient under en längre period än fem år, är riskerna stora att de vänskapliga banden blir starka vilket kan påverka möjligheterna till kritisk granskning.⁶⁸

En annan orsak till att förespråka rotation efter fem år är att riskerna för slentrian hos revisorerna minskar. När ett revisionsföretag anlitas av en ny klient, kommer åtminstone granskningen under det första året att bli väldigt omfattande. Det beror på att den ansvariga revisorn inte har några större kunskaper om klienten och därför måste sätta sig in i hans eller hennes verksamhet. Granskningen av ekonomisk information blir mycket noggrann för att revisorn skall kunna få en uppfattning om uppgifterna är trovärdiga eller inte. Efter några år är

⁶⁵ Chye Koh, Woo, 1998

⁶⁶ Ibid

⁶⁷ Fran et al, 1999

⁶⁸ Ibid

det dock sannolikt att revisorn blir mindre noggrann i sin granskning. Hon har då bättre insikt i klientens verksamhet och lägger inte lika stor vikt på att kontrollera riktigheten i den ekonomiska informationen. Därmed ökar risken för att revisorn godkänner underlag som kan ge en missvisande bild av klientföretagets ekonomiska situation. Genom att kräva rotation vart femte år anser artikelförfattarna att revisorn aldrig "hinner" bli riktigt bekant med klientföretagets verksamhet.⁶⁹

Det har dock väckts kritik mot att kräva rotation av revisorer. Genom att revisorerna löpande får en större andel nya uppdrag till följd av rotationskraven, kommer deras arbetsbörda att öka. Att sätta sig in i nya klienters verksamhet tar längre tid än att revidera en "gammal" klient. Då arbetsbördan ökar, kommer revisionsföretaget att debitera högre kostnader, vilket i längden blir negativt för klientföretaget. Vidare har det framförts kritik som säger att korta uppdragstider gör det omöjligt att bygga upp relationer med klienterna. Bra relationer underlättar arbetet och gör att det går smidigare, till exempel vid eventuella oklarheter som framkommer under revisionsprocessen.⁷⁰

En annan syn på reglering av revisionsbranschen har presenterats i en artikel publicerad i Harvard Business Review. Den behandlar visserligen i huvudsak frågan kring hur revisorers partiskhet skall kunna undgås men åsikterna överensstämmer till stor del med förslagen angående en minskning av förväntningsgapet. Enligt artikelförfattarna är det av största vikt att begränsa revisorns möjlighet till att utföra en revision som klienten uppfattar som fördelaktig. En och samma revisionsbyrå skall inte få utföra både revision och övriga konsultuppdrag hos en klient. I likhet med andra presenterade förslag skall en revisor inte kunna bli uppsagd under uppdragstiden.⁷¹ Då uppdragstiden är över måste klientföretaget byta revisionsbyrå. Det skall även vara förbjudet för revisorer att ta anställning hos klientföretag. Förbudet sträcker sig dock inte längre än fem år efter det att uppdragstiden gått ut. Författarna till artikeln betonar vikten av att en revisor snarare skall ses som "skatteindrivare" än en partner till klientföretaget. De vill dock inte gå så långt som att kontakterna mellan revisionsbyrå och klientföretag skall skötas av en myndighet. Sådana åtgärder skulle snarare resultera i nya problem som blir värre än de som skall lösas i dagsläget.⁷²

Åtgärder enligt FAR

Som figur 2 i kapitel 3.2.4 illustrerar anser FAR att förväntningsgapet kan minskas genom att god revisionssed anpassas till vad intressenterna vill ha och genom att revisorerna upplyser desamma om vad som ingår i deras uppdrag.⁷³ Vid en jämförelse uppvisar FARs teori vissa likheter med de förslag om åtgärder som presenterats tidigare i uppsatsens referensram genom att förespråka en tydligare förmedling till revisionens intressenter, som här utgörs av klienter, om vilka tjänster en revisor har möjlighet att utföra. Teorin innehåller även en betydande skillnad eftersom FAR ser en anpassning av god revisionssed till klienternas efterfrågan som en möjlig åtgärd mot förväntningsgapet. Övriga åtgärdsförslag anser inte att god revisionssed skall kunna anpassas utan lägger istället tyngdpunkten på striktare reglering av revision och de företag som är aktiva inom branschen.

⁶⁹ Fran et al, 1999

⁷⁰ Ibid

⁷¹ Bazerman M H et al, 2002, *Why Good Accountants Do Bad Audits*, Harvard Business Review, Vol 70, Nr 11, ISSN 0017-8012

⁷² Ibid

⁷³ FARs Revisionsbok 2004

FAR medger att det finns vissa svårigheter involverade i möjligheten att anpassa god revisionsred till klienternas önskemål. Det är en trög process som tar lång tid vilket i huvudsak beror på att FARs regelverk RS utvecklas från internationella normer. Därför är det FARs avsikt att först och främst arbeta för att påverka klienternas kunskap om revisionens innebörd. Genom att publicera och implementera RS 210 införs hårdare informationskrav som omfattar såväl själva revisionen som övriga delar av uppdraget vilket anses leda till att klienternas förväntningar i högre grad sammanfaller med revisorns egentliga arbetsuppgifter.⁷⁴

3.4 Förväntningsmodell

Ojasalo har utvecklat en modell för att hantera klienters förväntningar. Modellen är utvecklad genom en empirisk undersökning inom servicenäringen. Ojasalo hävdar 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 revisor⁷⁵ vilket kan motverkas genom att styra klientens förväntningar. I artikeln påpekas även att det är fullt möjligt att alla de nedanstående förväntningarna kan existera samtidigt.⁷⁶

Oklara förväntningar

I vissa situationer har klienten inte någon tydlig bild av vad de vill få ut av relationen. De kan känna att något är fel, men de kan inte sätta fingret på vad det är. Dessutom vill de ha en förändring, men de kan inte tala om vilken förändring det handlar om eller ens vad det är som bör förändras. Förväntningar av detta slag kan kallas för oklara förväntningar. Om förväntningarna inte möts, känner klienten ett missnöje. Det går dock inte att definiera vari detta missnöje ligger. Då oklara förväntningar är orsaken till att en klient byter revisor kan klienten behöva byta flertalet gånger innan han känner tillfredsställelse med den mottagna tjänsten.

Genom att fokusera förväntningarna blir de mindre luddiga och mer precisa. Fokuseringen sker genom en dialog mellan klienten och revisorn. I dialogen identifieras oklara behov och problem. Resultatet blir att klienten får större klarhet i vilken tjänst han kommer att få vilket medför att det är lättare att identifiera vad han saknar. Det kan självklart visa sig att klienten förväntar sig en tjänst som revisorn inte kan tillhandahålla, men genom dialogen blir det tydligt och känt för båda parter att så är fallet. Därmed ges såväl klienten som revisorn möjligheten att säga upp avtalet. Fokuseringen kan leda till att klienten blir missnöjd på kort sikt eftersom han måste ta sig tid till att föra en dialog med revisorn. I det långa loppet anser dock Ojasalo att dialogen leder till en högre nivå av tillfredsställelse.⁷⁷

Implicita förväntningar

Implicita förväntningar uppstår i situationer då vissa delar av uppdraget känns så självklara för klienten att han överhuvudtaget inte tänker på dem. De uppmärksammas först då förväntningarna inte möts. Orsaken kan vara att klienten har anlitat samma revisor i flera år och därför inte ser något ändamål i att gå igenom viss bakomliggande information angående

⁷⁴ FARs Revisionsbok 2004

⁷⁵ I Ojasalos artikel används begreppet *service provider* som vi, för att applicera begreppet i uppsatsen, har valt att översätta till revisor istället för direktöversättningen *servicegivare*.

⁷⁶ Ojasalo J, 2001, *Managing customer expectations in professional services*, Managing service quality, vol. 11, nr. 3, sid. 200-212, ISSN 0960-4529

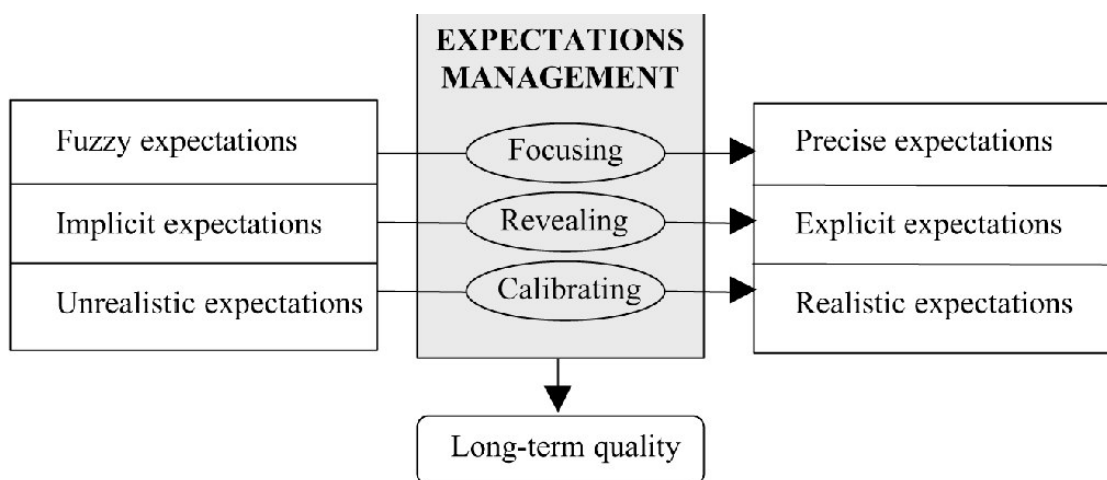
⁷⁷ Ibid

företaget. En annan orsak som nämns är eventuella omstruktureringar inom företaget som är viktiga för revisorn att känna till, men som inte klienten tänker på.

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. På samma sätt som beträffar åtgärderna mot de oklara förväntningarna kan det leda till att klienten på kort sikt blir missnöjd eftersom han måste ta sig tid att samtala. På lång sikt leder det dock till en högre nivå av tillfredsställelse.⁷⁸

Orealistiska förväntningar

Orealistiska förväntningar är omöjliga eller högst otroliga för någon 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 lyckat utfall. När klienter har förväntningar som inte uppfylls, blir de missnöjda. Då det inte går att uppfylla dessa förväntningar, finns det heller ingen möjlighet att undvika missnöjet. Genom att kalibrera, eller anpassa, förväntningarna är det dock möjligt att minska deras omfattning och göra dem mer realistiska. Om denna process genomförs före uppdragets början är det möjligt att motverka framtida missnöje. Självklart kan klienten fortfarande vara missnöjd över att revisorn inte kan motsvara de orealistiska förväntningarna, men vid kalibrering tidigt i processen minskar denna risk.⁷⁹



Figur 3: Att styra förväntningar enligt Ojasalo

Åtgärderna mot felaktiga förväntningar är sammanfattade i ovanstående figur. De kan leda till att klienten får en klarare bild över vilken tjänst han köper vilket i sin tur ger en högre nivå av långsiktig tillfredsställelse.⁸⁰

⁷⁸ Ojasalo, 2001

⁷⁹ Ibid

⁸⁰ Ibid

4 Empiri

4.1 Intervjuade företagare

Nedan kommer vi att återge den information som vi fick in i samband med intervjuer av företagare och revisorer. Namnen är påhittade för att skydda de intervjuades identitet. För att skapa en bra översikt har frågorna grupperats inför redovisningen av svaren.

4.1.1 Företagsbeskrivningar

Hos alla företag har vi intervjuat företagsledaren som även är ägare. Alla bolagen passar in under det skatterättsliga begreppet fåmansbolag vilket innebär att de har som mest fyra ägare som står för minst 50 % av röstetalet.⁸¹

Arne AB har sitt säte i en mindre ort söder om Göteborg. Företaget har två anställda och säljer bland annat solarier och träningsredskap. Verksamheten är lönsam och omsättningen uppgick år 2003 till drygt 4000 tkr. Företagsledaren hos Arne AB har ingen ekonomisk utbildning utan ekonomiuppgifterna utförs av två personer varav den ena arbetar 20 procent och den andra 5 procent. Arne anlitar en liten revisionsbyrå. De bytte för över tio år sedan, då den tidigare revisorn gick i pension.

Bengt AB ligger i Västsverige. Företaget bedriver en begravningsbyrå, där antalet anställda uppgår till fem personer. Verksamheten beskrivs som mycket lönsam. Omsättningen år 2003 uppgick till drygt 6000 tkr. Företagsledaren hos Bengt AB har en tvåårig ekonomisk utbildning. De har en ekonomiansvarig anställd på en 80-procentig tjänst. Bengt anlitar en liten revisionsbyrå och har haft samma revisor under hela tiden som bolaget har bedrivits som aktiebolag.

Cesar AB finns i Göteborg och driver en reklambyrå. Själva verksamheten bedrivs i ett kommanditbolag där Cesar är komplementär. Omsättningen i kommanditbolaget är okänd för oss. Själva aktiebolaget redovisar ingen omsättning. Företaget har sex anställda. Företagsledaren hos Cesar AB har ingen ekonomisk utbildning men är däremot utbildad civilingenjör. Bokföring och liknande uppgifter sköts av en släkting till en av Cesar ABs anställda. Bolagets revisionsuppgifter sköts av en liten byrå. Cesar AB bytte byrå för ett par år sedan på grund av missnöje med den förra revisorn.

David AB har sitt säte i Skåne. Företaget har en anställd och tillhandahåller tjänster inom sjöfart. Under 2003 hade bolaget en omsättning på drygt 1000 tkr. Verksamheten har inte varit lönsam under de senaste åren. Företagsledaren hos David AB har ingen ekonomisk utbildning. Bolaget anlitar en bokföringsbyrå för ekonomiska tjänster. Revisionsuppgifterna sköts av en stor byrå som anlits sedan ombildningen till aktiebolag. Byrån har representerats av samma assistent i 7-8 år medan påskrivande revisor har varierat.

Enar AB ligger i Skaraborg. Företaget har två anställda, far och son, och bedriver verksamhet inom fastighetsförvaltning. Verksamheten är lönsam och omsättningen uppgick år 2003 till drygt 5000 tkr. Företagsledaren hos Enar AB har ingen ekonomisk utbildning, men hans hustru sköter de löpande ekonomiska uppgifterna. Enar anlitar fortfarande samma stora byrå som han gjorde vid ombildningen till aktiebolag. Inom byrån har påskrivande revisor ändrats under åren.

⁸¹ Inkomstskattelagen, IL, (1999:1229), 56 kap. 2 §

4.1.2 Revisorernas tjänster

Bengt, Ceasar och Enar får från revisionsbyrån hjälp med att upprätta bokslut. Ceasar och Enar får dessutom rådgivning i form av svar på konkreta frågor av teknisk natur. Rådgivningen sker i begränsad utsträckning eftersom

”...det självklart är en penningfråga, men de kan hjälpa oss med vad som helst.” (Enar)

Enar saknar därför ingen hjälp i form av rådgivning. Både Bengt och David har fått hjälp och råd vid förändring av företagsstruktur, Bengt i form av hjälp att ändra företagsformen från enskild firma till aktiebolag samt att avregistrera den enskilda firman. Bengt har förutom hjälpen med förändring av bolagsform fått mycket övrig hjälp och rådgivning. Det omfattar allt från privata deklarationer till hjälp vid rekrytering av bokföringsassistent. David har istället fått hjälp med upprättande av kontrakt då han sålde ut kärnverksamheten och de stora anläggningstillgångarna i bolaget. För att utföra denna rådgivning tog dock revisorn in hjälp från en bankjurist vilket gjorde att David uppfattade kostnaden som högre än nyttan.

Inget bolag, utom Ceasar, har funderat på att byta revisor för att de tror att någon annan skulle göra ett bättre jobb. De är tillräckligt nöjda med den revisor som de anlitar och anser att det inte spelar någon roll eftersom alla revisorer är lika. Ett företag som anlitar en stor revisionsbyrå säger att

”...under åren har de bytt revisor inom firman men det har inte inneburit någon skillnad. Alla revisorer är lika.” (Enar)

Enar anser det därmed fastställt att oavsett vilken revisor som anlitas så ser den mottagna tjänsten likadan ut.

Ceasar har, som anges ovan, bytt revisor på grund av missnöje. Missnöjet grundade sig främst i att den tidigare revisorn var alltför dyr samt inte klarade av att hålla avtalade tidsplaner. I samband med bytet uppstod meningsskiljaktigheter då den gamla revisorn blev tvungen att lämna över tidigare års dokument till den nya revisorn. Dessutom uppdagades att vissa råd som den tidigare revisorn givit varit felaktiga, samt att felaktigheter i redovisningen inte upptäckts.

4.1.3 Förväntningar

Bengt, Ceasar och Enar anger att de får vad de förväntar sig av revisorn. Här är dock viktigt att framhålla att alla dessa företag får hjälp med rådgivning av revisionsbyrån. Bengt förtydligar att han förväntar sig att revisorn främst skall vara den som är uppdaterad på nya lagar och regleringar, särskilt angående moms. Han betonar att bolaget skall göra rätt för sig utan att företagsledaren skall behöva hålla sig uppdaterad inom dessa områden.

”Jag vill att företaget ska göra rätt för sig, men jag vill inte behöva hålla ordning på reglerna, det förväntar jag mig att revisorn gör.” (Bengt)

Enar anlitar, som angivits ovan, en stor revisionsbyrå och det är då inte påskrivande revisor som egentligen står för rådgivningen. Han märker dock inte vem som egentligen gör vad, eftersom hans frågeställningar till revisorn vidarebefordras till någon annan, som sedan återkommer med ett svar. Oavsett fråga ställer Enar den till revisorn. Arne och David hade

båda förväntat sig att revisorn skulle stå för mera konkret rådgivning rörande exempelvis investeringar och skattefrågor samt förklaringar vad dessa åtgärder skulle innebära för företaget. Arne anser dock att om han själv haft större kunskap inom redovisning, hade en mer givande diskussion kunnat hållas med revisorn. Eftersom Arne tycker att ekonomidelen är tråkig hävdar han att

”... jag inte brytt mig om den och kan därför inte ifrågasätta och diskutera information från revisorn.” (Arne)

Det innebär därmed att Arne inte har lika höga krav på revisorn som han anser att han skulle ha haft med en högre utbildningsnivå. På frågan om företagen saknar något specifikt så har en del åsikter framkommit även från de företag som får vad de förväntar sig. Ceasar och Enar anger att de inte saknar något. Arne och Bengt anser att de träffar revisorn alldeles för sällan. De skulle vilja att denna någon gång kom in bara för att dricka en kopp kaffe eller för att fråga hur det går. I nuläget ser de bara revisorn en gång om året eller om de själva hör av sig med något problem som de behöver rådgivning för. De efterfrågar en mera spontan kontakt och påpekar att i all övrig affärsverksamhet är kontakter och relationer väldigt viktiga, men de får känslan av att så är inte fallet för revisorerna.

Ceasar påpekar hur viktigt det är att råd som lämnas från revisorn är korrekta. Han har, som tidigare nämnts, upplevt att han fått felaktig rådgivning och är därför extra observant på detta. Han menar också att det är viktigt att revisorn upptäcker felaktigheter och är tillgänglig för frågeställningar. Ceasar får medhåll från David i att det tar för lång tid innan revisionsberättelsen kommer. Ceasar påtalar att avtalad tidsplanering inte hålls tillräckligt väl. David håller med och tillägger att

”...jag lämnar in allt tidigt, men det tar flera månader innan bunten med papper från revisorn kommer. Dessutom är fakturan från revisorn är den sämst specificerade fakturan som kommer in under hela året...ibland får jag känslan att de vill sko sig på mig.” (David)

David anser det därför vara svårt att förstå vad revisorn gör. Han har dessutom minskat sin verksamhet i omfång de senaste åren samtidigt som revisionsarvodet har varit konstant. Sammantaget gör dessa faktorer att han efterfrågar mera information om den egentliga tjänsten. Han tar även upp uppdragsbrevet som han anser vara

”...så tydligt, på ren barnsvenska, att man som företagare känner sig som en idiot...jag känner mig förlöjligad genom den tydlighet som de använder sig av för att avsäga sig allt ansvar.” (David)

David framhåller istället att han hellre hade fått ett telefonsamtal där revisorn hade berättat innehållet i brevet.

4.1.4 Rotationsplikt eller avskaffande av revisionsplikt

Ceasar och Enar har ingen åsikt i frågan angående förslaget på att rotationsplikt för revisorer även skall tillämpas inom mindre företag. Enar har heller ingen åsikt i frågan om revisionsplikt för små aktiebolag. Arne, Bengt och David anser att det är ett dåligt förslag att

införa rotationsplikt även för onoterade bolag eftersom det skulle kosta alldeles för mycket att låta en ny revisor sätta sig in i verksamheten vart fjärde år.

Bengt och David påpekar att förslaget till slopad revisionsplikt kan leda till ökat fusk inom näringslivet. De som vill kan alltid komma runt lagar och regleringar. David tillägger dock att en slopad revisionsplikt skulle kunna vara bra ur bevakningssynpunkt för småföretagare eftersom de därmed tvingas till att vara mer observanta. Idag upplever han att alltför många enbart litat på att revisorn skall upptäcka fel och oegentligheter. De ifrågasätter dock var brytpunkten för revisionsplikt skulle ligga. Om det vore så att gränsen exempelvis låg mellan tio och elva anställda, skulle det medföra en väldig kostnad att anställda den elfte personen. Därmed skulle troligen reglerna kringgås genom att en person startar ett eget bolag för att sedan hyras in av aktiebolaget som inte vill komma över gränsen. Bengt anger att han garanterat hade valt att ha revisor även om det inte varit tvingande eftersom företaget har en alltför dålig intern kontroll för att klara sig utan ett par extra granskande ögon. Han förtydligar att han visserligen litat på sina anställda, men att alla människor kan hamna i situationer då de till exempel känner sig frestade att utnyttja situationen. Bengt anser att om en anställd i en sådan situation vet att kontrollen är god så minskar incitamentet till oegentligheter. Med den interna kontroll som finns

*”...skulle jag aldrig upptäcka det om det handlar om små
summor. Jag hoppas därför att ett par ögon extra minskar
risken.” (Bengt)*

Här kan det vara viktigt att påpeka att Bengt de första åren som aktiebolag hade en gammal vän anställd som ekonomiansvarig. Vännen var dock sjuk och utförde varken sina arbetsuppgifter eller höll händerna från handkassan. Detta fick allvarliga konsekvenser för bolaget under flera efterföljande år och var också anledningen till att företaget bad revisorn om hjälp vid rekrytering av ny ekonomiansvarig.

Arne anger att revisorn är mycket bra ur kontrollsynpunkt, men att de troligen hade valt bort tjänsten ändå eftersom han anser kostnaden vara alltför hög. Om revisionsplikten skulle avskaffas så låter det

*”...rent egoistiskt så klart som en trevlig penningbesparing att
inte behöva ha en revisor, men det skulle ge en ojämn
konkurrenssituation och därmed inte gagna mig heller i slutet.”
(Arne)*

Han påpekar att det skulle leda till en ojämn konkurrenssituation som i slutändan drabbar det enskilda företaget. Ceasar och David är inne på samma bana. De anser att det vore bra att avskaffa plikten ur kostnadssynpunkt, men att det inte vore helt fördelaktigt eftersom det skulle utöka möjligheterna nämnvärt för den som vill fuska. Detta skulle innebära en alltför osäker miljö för alla intressenter, exempelvis kunder, långivare, ägare och anställda. David påpekar att det i slutändan skulle drabba alla Sveriges skattebetalare genom att till exempel ett fuskande företag går i konkurs och lönegarantierna tas i bruk.

4.2 Intervjuade revisorer

4.2.1 Personbeskrivningar

Alla intervjuade revisorer är i medelåldern och har mångårig erfarenhet av yrket.

Frida har varit revisor i 15 år, varav auktoriserad i 9. Hon är anställd hos en stor byrå i en mindre stad i Västsverige. Hennes klienter är huvudsakligen små och medelstora företag.

Gunvor drev under 11 år en egen revisionsbyrå. Idag arbetar hon som konsult för nyföretagande i Västsverige. Gunvor har störst erfarenhet av små bolag och har idag ett nära samarbete med Svenska Revisorssamfundet (SRS).

Harriet har varit godkänd revisor i 19 år. Hon är delägare i en liten byrå i en stad vid Väneren och har främst små bolag som klienter.

Ida har varit revisor i 10 år, varav auktoriserad i 5. Hon är anställd hos en stor revisionsbyrå i Göteborg och har främst stora bolag som klienter.

Julia har varit auktoriserad revisor i 22 år. Hon är anställd hos en medelstor byrå öster om Göteborg och har främst små och medelstora klienter.

Karin har varit revisor i 28 år, varav auktoriserad i 23. Hon är delägare i en mindre byrå i Göteborg och har klienter i alla storleksklasser.

4.2.2 Klienters missnöje

Alla revisorer uppfattar ibland att det förekommer att klienter är missnöjda. Karin tycker dock att

”...det sker väldigt sällan. Oftast brukar det stanna vid diskussioner, men jag får väl säga att jag har väldigt snälla klienter.” (Karin)

Revisorerna anger att missnöjet är störst hos små företag som förväntar sig att revisorn skall ge råd och ha en tydligare stödroll. Revisorerna uppfattar att de små företagen inte har någon tydlig bild av vad revisionsplikten går ut på eller varför denna finns. Frida och Ida anger att de inte uppfattar ett lika stort förväntningsgap hos stora företag. De stora företagen har ofta en egen ekonomiavdelning och en ordnad företagsstruktur som gör att de inte har behov av rådgivning från revisorn på samma sätt. Dessutom har de oftast bättre förkunskaper om revisorns roll än vad mindre företag har. Frida säger att

”...i stora företag som har en fastställd organisation är de vana vid revisorn och vad dennes granskning går ut på” (Frida)

vilket leder till att de vet vad de ska förvänta sig av revisorn. Ida är inne på samma linje.

”I ett stort bolag blir det mera svart på vitt vad de gör och vad vi gör, men i en stressad situation ber de ändå ofta oss om hjälp. Det kan dock ändå hända att de ber om råd som de vet att revisorn inte får lämna.” (Ida)

Oftast sker det i stressade situationer och de tar tillbaka sin fråga när revisorn påpekar att kriterierna för oberoende inte tillåter henne att lämna ett svar. Hon nämner att de vanligaste orsakerna till att större bolag är missnöjda är då revisorn inte är tillräckligt proaktiv och ger tips och varnar för lagändringar eller andra åtgärder som uppkommer under året. Ida påpekar dessutom att företagen och allmänheten inte känner till skillnaden mellan redovisning och revision.

”Det finns en alltför sned uppfattning här. En del av ansvaret för den dåliga profileringen ligger hos FAR.” (Ida)

Gunvor lyfter, på samma sätt som Ida, fram problemet att skillnaden mellan redovisning och revision inte är tillräckligt tydlig för många människor.

På frågan om förväntningsgapet har lett till att klienter har bytt revisor, svarar Frida, Harriet och Karin att de inte tror det. De anser att om klienten byter revisor har det djupare orsaker. Förväntningsgapet kan istället diskuteras och därigenom lösas. De anser att orsakerna till att klienten byter revisor oftast beror på prisbilden eller ett allmänt missnöje med revisorn eller kontakten med denna. Karin tror att en del mindre företag kan vara benägna att byta eftersom de egentligen inte vet vad en revision innebär utan tror att revisorn ska göra allt rätt in i minsta detalj. Hon har även varit med om att bytas bort från ett börsbolag på grund av rotationsplikten som föreligger för dessa bolag.

De övriga tre säger att de är säkra på att förväntningsgapet någon eller några gånger har lett till att klienten har bytt revisor. Gunvor ger förklaringen att det mellan små företag pratas mycket. Ett nystartat företag talar med en erfaren företagsledare och får information angående vad det äldre företags revisor gör. Om de diskuterar revisorn och dennas arbete, tar de inte alltid hänsyn till vilket uppdrag de olika revisionsbyråerna har utan jämför enbart arbetet. Detta kan leda till att en ren revision och ett redovisningsuppdrag jämfälls, då alla som arbetar med siffror i allmänhet anses vara revisorer. Ida påpekar här också att den tydligaste anledningen, som hon ser, för företag att byta revisor är om revisorn missar att ge konkreta råd angående exempelvis skatter. Då blir klienten snabbt missnöjd och överväger ett byte.

4.2.3 Åtgärder

Alla revisorer, utom Karin, anser att uppdragsbrevet, som nu är infört som standard genom RS, är en god hjälp för att minska förväntningsgapet. Uppdragsbrevet

”...tydliggör vad vi gör och vad de gör. Det hjälper otroligt mycket.” (Ida)

Frida, Harriet och Julia anser att på några års sikt kommer i stort sett hela problemet att lösas genom uppdragsbrevet. Frida anger dessutom att hon redan märkt av en stor skillnad. Uppdragsbrevet har lett till givande diskussioner med klienterna om vem som har vilket ansvar. Därmed har klienterna fått en större förståelse för vad revisorn gör och vad de egentligen betalar för. Fördelen med det ökade informationskravet är

”...att det kommer att finnas skriftliga dokument att luta sig mot om meningsskiljaktigheter uppstår...men det finns även många nackdelar.” (Harriet)

Harriet anser att informationskraven leder till att arbetsbördan både för det enskilda företaget och för revisorn höjs vilket gör att företaget måste lägga ned fler mantimmar på den löpande redovisningen. Dessutom kommer klienten att debiteras fler timmar. För ett litet företag är kostnaden för revision redan så stor att det kan vara ohållbart i längden med en höjning. Därför har Harriet givit några av sina klienter rådet att byta företagsform för att komma undan den tvingande revisionen.

Gunvor påpekar att professionen har en väldigt hög medelålder och att de äldre revisorerna har svårt att anpassa sig till nya regleringar. De är vana vid att kunna ge råd till företagen och kan få svårt att sluta med det. Den höga medelåldern medför dock att ett generationsskifte närmar sig. Det kommer att leda till yngre medarbetare som förhoppningsvis har lättare att anpassa sig till nya regleringar. Hon anser även att det krävs mera information, både till företagare och till revisorer, om de nya regleringarna för att dessa skall nå full effekt.

”Idag tror företagarna att de köper en helt annan tjänst än den revisorn säljer.” (Gunvor)

Ida tror att den bästa lösningen på lång sikt vore att följa det exempel som tillämpas i flertalet andra länder och ta bort revisionsplikten för små bolag. Hon menar att antalet företag som genomför revision ändå inte skulle minska, eftersom företagets intressenter skulle kräva en revisionsberättelse i fortsättningen också. Skillnaden skulle ligga i att det köpande företaget får klarhet i vad tjänsten innebär. Revisionsberättelsen blir en kvalitetsstämpel, som till exempel gör att banker och övriga finansiärer är villiga att bevilja lån och att leverantörer vågar lämna kredit. Företaget skulle då se ett värde i tjänsten de köper istället för att, som i dagsläget, se revisionen som ett nödvändigt ont. Karin anser att debatten om vad revisorn får och inte får göra är överdriven. Hon tycker att det är felaktigt att oberoendet skall ifrågasättas så snart en revisor lämnar vissa råd. Om det vore så att revisorn bara fick revidera, skulle småföretag gå miste om möjligheten att få råd i samband med revisionen. Det skulle då krävas att de hade en ekonomiansvarig anställd på heltid och det har majoriteten av småföretagen inte råd med. Vidare påpekar hon att

”...många av de regler som eventuellt är på väg till Sverige kommer från USA där samhället fungerar på ett helt annat sätt. Det skulle inte fungera i Sverige. Om det ska vara så måste nog revisionsplikten för små bolag bort, annars blir situationen ohållbar.” (Karin)

Därför anser hon inte att reglerna är möjliga att applicera i Sverige.

5 Analys

I detta kapitel binds uppsatsens referensram samman med resultaten från våra intervjuer. Analysen utgår från Ojasalos gruppering av förväntningar. Två tabeller visar hur företagarnas förväntningar och revisorernas åtgärdsförslag kan kopplas samman med Ojasalos modell. I beskrivande text kommer sedan de olika variablerna att gås igenom och jämföras med övrig teori.

5.1 Analysmodellen

Enligt Ojasalo finns det tre typer av förväntningar. De kan antingen vara oklara, implicita eller orealistiska.⁸² Den empiriska undersökning som vi utfört har visat att alla klienter har förväntningar på sin revisor. Den första tabellen visar inom vilka grupper de av revisorn icke mötta förväntningarna kan placeras. I den andra tabellen återges revisorernas föreslagna åtgärder och hur dessa överensstämmer med Ojasalos modell. Tabellerna presenteras efter respektive tillhörande text.

5.1.1 Klienternas förväntningar

Oklara förväntningar

Enligt Ojasalos modell kännetecknas en oklar förväntning av att, i det här fallet, klienten saknar något odefinierbart i relationen till revisorn. Klienten känner ett missnöje som beror på en orsak som han inte kan sätta fingret på.

De intervjuer som vi utfört har visat att det inte förkommer några oklara förväntningar bland klienterna. Visserligen har våra intervjuperson ibland visat tecken på missnöje men det beror inte på odefinierbara faktorer. Klienterna har med andra ord vetat någorlunda exakt vad de vill ha ut av relationen med revisorn.

Implicita förväntningar

En implicit förväntning definieras i enlighet med något som klienten tar för givet att revisorn skall utföra. Det kan exempelvis röra sig om tjänster som klienten efterfrågar utan att meddela detta till revisorn. Anledningen till att klienten inte uttalar sin önskan för revisorn beror på en uppfattning om att dessa tjänster är så självklara att de inte behöver nämnas.

I vår undersökning har det visat sig att implicita förväntningar återfinns hos Arne och David. Båda hade förväntat sig att revisorn skulle tillhandahålla konkret rådgivning inom områden som rör investeringar och skattebesparingar. Analysmodellen som är framtagen av FAR begränsar revisorns möjlighet att ge konkret rådgivning eftersom det bland annat anses ligga till grund för självgranskningshotet. I viss mån kan revisorn dock ge råd och övriga företagare i vår undersökning får rådgivning till den grad att de är nöjda. Även de intervjuade revisorerna delar uppfattningen att förväntningsgapet huvudsakligen grundar sig i att mera konkret rådgivning efterfrågas.

Orealistiska förväntningar

I Ojasalos modell kännetecknas orealistiska förväntningar av faktorer som revisorn inte har möjlighet att uppnå. I vår undersökning har det framkommit att Arne och Bengt uppvisar förväntningar som är orealistiska. De anser främst att de träffar revisorn alltför sällan. De efterfrågar en mera spontan kontakt där revisorn kommer förbi företaget någon eller några

⁸² Ojasalo, 2001

gångar under året för att undersöka hur verksamheten går. Anledningen till att dessa förväntningar passar bäst in som orealistiska i Ojasalos modell är att de faller utanför syftet med revisionen. Även Ceasar uppvisar förväntningar av orealistisk natur. Han tycker det är viktigt att revisorn skall upptäcka så gott som alla fel som kan dölja sig i det granskade materialet och alltid ge helt korrekta råd. Enligt uppdragsbrevet kan detta önskemål inte garanteras.⁸³ Det är således orealistiskt att förvänta sig en fullständigt felfri revision. Frågan om felfriheten tas även upp i intervjun med revisorn Karin som anser att klienterna har en felaktig uppfattning om till vilken grad revisionen är korrekt.

Företagare	Förväntningar		
	Oklara	Implicita	Orealistiska
Arne AB	0	1	1
Bengt AB	0	0	1
Ceasar AB	0	0	1
David AB	0	1	0
Enar AB	0	0	0

Tabell 1: Analysmodell med utgångspunkt på Ojasalos modell för att identifiera olika slags förväntningar

5.1.2 Revisorernas synpunkter på hur gapet skall minskas

Ojasalo har i sin modell föreslagit åtgärder för att minska missnöjet då oklara, implicita och orealistiska förväntningar uppstår. Varje enskild variant av förväntning kopplas samman med en lösningsmetod.

Fokusering

Oklara förväntningar kan bli precisa genom fokusering. Det kan exempelvis ske genom en dialog mellan revisorn och klienten där revisorns åtaganden klargörs. Klienten får därmed en bättre uppfattning om vad revisorn kan och får göra. Uppdragsbrevet som nyligen har införts kan ses som en variant av fokusering eftersom det bidrar till att klargöra för klienten vad uppdraget går ut på och vad denne kan vänta sig av revisorn.

Samtliga intervjuade revisorer, utom Karin, sätter stor tilltro till uppdragsbrevet. De anser att brevet leder till en naturlig diskussion om uppdragets natur som i sin tur kan lösa förväntningsskillnader. Vid intervjun med företagaren David framkom att han känner sig förolämpad av uppdragsbrevet på grund av dess överdrivna tydlighet.

Kommunikation

Det bästa sättet att komma tillrätta med implicita förväntningar är kommunikation mellan revisorn och klienten. Huvuddelen av kommunikationen skall grundas på scenarion och situationer som skall hjälpa revisorn att upptäcka brister i informationen från klienten.

De intervjuade revisorerna har inte visat några antydningar på att kommunikation, enligt Ojasalos definition, skulle vara en tänkbar åtgärd mot förväntningsgapet. Några likheter med Ojasalos teori föreligger således inte.

Kalibrering

Ojasalo framhåller att orealistiska förväntningar kan bli realistiska genom kalibrering, eller anpassning som det också innebär. I likhet med åsikterna kring fokusering passar

⁸³ RS 210

uppdragsbrevet in under den här kategorin. Genom att uppdragsbrevet talar om vad klienten kan vänta sig blir det också till viss del självklart att vissa orealistiska förväntningar är felaktiga. Som nämndes under fokusering är revisorerna mycket positiva till denna metod.

Övriga

Revisorerna tar även upp lösningar som inte överensstämmer med Ojasalos modell. Gunvor anser att det kommande generationsskiftet inom branschen får positiv effekt eftersom yngre revisorer har lättare att anpassa sig till nya lagar och regler. Ida, och till viss del även Karin, föreslår något mer radikala lösningar genom att framhålla att revisionsplikten för små företag bör tas bort.

Revisorer	Åtgärder			
	Fokusering	Kommunikation	Kalibrering	Övriga
Frida	1	0	1	1
Gunvor	1	0	1	1
Harriet	1	0	1	0
Ida	1	0	1	0
Julia	1	0	1	0
Karin	0	0	0	0

Tabell 2: Analysmodell med utgångspunkt på Ojasalos modell för att styra förväntningar

5.1.3 Förväntningar och åtgärder

Som visat sig ovan återfinns klienternas förväntningar under kategorierna implicita och orealistiska. Vid en jämförelse med de föreslagna åtgärderna framkommer att de orealistiska förväntningarna kalibreras genom uppdragsbrevet medan de implicita förväntningarna lämnas utan åtgärd. Däremot fokuserar även uppdragsbrevet oklara förväntningar som inte har träffats på i undersökningen.

Frida framhöll, som nämnts tidigare, att uppdragsbrevet leder till en positiv dialog mellan klienten och revisorn. I längden vore det möjligt att denna kommunikation blir såpass utbredd att den kan vara lösningen på de implicita förväntningarna. Både Harriet och Karin har lyft fram nackdelar med det ökade informationskravet som uppdragsbrevet innebär. De anser att det blir alltför dyrt för ett litet företag att möta kraven och att det inte är hållbart i längden. Karin anser därför att den tvingande revisionen bör tas bort för små företag medan Harriet har givit vissa av sina mindre klienter rådet att byta företagsform. Även Ida anser att revisionsplikten för små företag bör tas bort vilket hon motiverar med att klienterna därmed skulle kunna se ett värde i tjänsten. Bland företagarna anger tre av fem att revisionskostnaderna är för höga. Om revisionsplikten försvann skulle de därför överväga att välja bort den.

5.2 Övriga kopplingar till referensramen

Utöver Ojasalos modell överensstämmer uppsatsens referensram till viss del med den information som framkommit under intervjuerna. Hubbert et al beskriver att förväntningar redan är fastställda innan ett samarbete inleds.⁸⁴ De intervjuade företagarna vet alla vad de vill få ut av relationen med revisorn. Förväntningarna varierar dock i omfång och kan grunda sig på tidigare erfarenheter eller jämförelser gentemot andra köpare av revisionstjänster. Det finns flera olika definitioner på ett förväntningsgap. Överlag handlar det om skillnader i

⁸⁴ Hubbert et al, 1995

förväntningar rörande revisorns ansvar.⁸⁵ Det har visat sig att vissa av företagen förväntar sig att revisorn skall upptäcka alla fel som kan dölja sig i ett företags bokföring och årsredovisning. Denna syn överensstämmer med uppfattningen om revisorn som en ”offentlig vakthund”.⁸⁶

I FARs Revisionsbok förklaras att ett förväntningsgap uppstår då klienten förväntar sig att revisorn gör mer än vad god revisionssed föreskriver.⁸⁷ En tänkbar lösning på problemet är att god revisionssed utvecklas till att omfatta det som intressenterna efterfrågar samt att revisorerna lämnar information om innebörden och omfattningen av deras uppdrag. Majoriteten av de intervjuade revisorerna uppger att uppdragsbrevet motsvarar FARs modell genom att det lämnar information om vad god revisionssed innebär. Ingen av dem anser dock att god revisionssed skall anpassas till intressenternas efterfrågan.

Vikten av utökad information till revisionens intressenter betonas även av Chye Koh och Woo. De föreslår att bättre kunskaper om vad en revision innebär leder till att de krav och förväntningar som köparna av revisionstjänster lägger på revisorn minskar.⁸⁸ Det lämnas dock ingen definition om vilken kunskap som egentligen skall förmedlas. Denna teori överensstämmer med uppdragsbrevet eftersom det senare upprättas i syfte att definiera oklarheter kring ansvar och utförande i samband med en revision.⁸⁹ I uppsatsens referensram presenteras även förslag som förmedlar en strängare reglering av revisionsuppdrag. Till exempel föreslås att en myndighet skall sköta kontakten mellan revisionsföretag och köpare av tjänsterna. Dessutom skall ett revisionsföretags uppdragstid hos en och samma klient begränsas vilket medför en skärpning av gällande regler som i nuläget endast kräver ett byte av ansvarig revisor.⁹⁰ Detta synsätt går rakt emot de åsikter som presenteras i uppsatsens empiri. Både revisorer och företagare vill istället se färre och enklare regler. Som nämnts ovan anser främst Harriet och Karin att utökade regleringar och informationskrav blir alltför kostsamma för små företag.

5.3 Sammanfattning

De intervjuade företagen presenterade en rad olika förväntningar som ställs på revisorn. Ingen av dessa förväntningar kan dock klassificeras som oklara enligt Ojasalos modell. Istället identifieras förväntningarna som implicita och orealistiska. En stor majoritet av revisorerna förordar uppdragsbrevet som den bästa lösningen till de problem som uppkommer genom förväntningsgapet. Uppdragsbrevet hjälper till att fokusera och kalibrera förväntningarna så att klienterna inser vad en revision egentligen innebär. Det har även framkommit förslag från revisorerna som faller utanför den teoretiska referensramen. Ida, och till viss del även Karin, vill se att revisionsplikten för små företag försvinner eftersom dagens förslag på nya och hårdare regler skulle innebära stora hinder i form av höga kostnader. Detta synsätt skiljer sig därmed kraftigt ifrån tidigare forskares förslag på striktare kontroll av revisionsuppdrag.

⁸⁵ Monroe, Woodliff, 1990

⁸⁶ McEnroe, Martens, 2001

⁸⁷ FARs Revisionsbok 2004

⁸⁸ Chye Koh, Woo, 1998

⁸⁹ RS 210

⁹⁰ Fran et al, 1999

6 Slutsats

Detta kapitel syftar till att besvara de frågor som presenterades i problemformuleringen. Först kommer vi att besvara själva frågorna för att sedan föra en diskussion, grundad på våra egna åsikter, angående det resultat som vi kommit fram till.

6.1 Svar på problemen

Nedan följer de svar som är resultatet av uppsatsens frågeställningar. Uppställningen av svaren skiljer sig åt från problemformuleringen genom att uppsatsens huvudfråga, *Hur beskriver revisorer och klienter förväntningsgapet dem emellan*, presenteras efter de två delfrågorna eftersom delfrågorna är nedbrutna ur huvudfrågan.

På vilket sätt uppfattar revisorerna att deras klienter förväntar sig andra tjänster än de som de själva anser sig ha möjlighet att utföra?

Alla revisorerna uppfattar ibland ett missnöje hos klienterna. Missnöjet anses vara störst hos små företag som förväntar sig att revisorn ska ha en tydligare stödroll och ge mera råd. Revisorerna lyfter även fram att företagare, tillsammans med allmänheten, inte kan skilja mellan redovisning och revision. Köparen av tjänsten vet ofta inte vad en revision innebär eller varför den behövs. Det finns en uppfattning om att alla som arbetar med siffror är revisorer. Revisorerna anser dock att förväntningsgapet inte är lika omfattande bland större företag eftersom dessa vanligtvis har en egen fristående avdelning som sköter löpande ekonomisk rapportering.

Vilka tjänster förväntar sig klienterna att revisorerna skall utföra?

Av fem tillfrågade företag får tre vad de förväntar sig av revisorn. Det skall dock nämnas att dessa tre i viss mån även får hjälp med rådgivning. De övriga saknar konkret rådgivning rörande exempelvis skatter. Överlag förväntar sig företagarna att få korrekta råd och de skulle gärna se en mera spontan kontakt med revisorn.

Hur beskriver revisorer och klienter förväntningsgapet dem emellan?

Tre av företagarna uppger att revisorns utförda tjänster inte lever upp till deras förväntningar. De övriga nämner att det ibland saknas vissa egenskaper i relationen till revisorn trots att de överlag är nöjda med arbetet som utförs. Företagarnas inställning stämmer överens med revisorernas uppfattning även om den är något mindre uttalad hos de förra. Enligt den modell som använts i uppsatsens analyskapitel, utgörs gapet av förväntningar som kan klassificeras som implicita och orealistiska.

Vilka åtgärder kan minska förväntningsgapet?

Fem av sex intervjuade revisorer sätter stor tilltro till det nyligen införda uppdragsbrevet. De anser att brevet leder till en givande diskussion mellan revisor och företagare angående ansvarsfrågan inom ett uppdrag. Hälften av de tillfrågade revisorerna tror att problemet med förväntningsgap helt och hållet kommer att lösas genom uppdragsbrevet även om de anser att det måste kompletteras med allmän information som tydliggör innebörden av revisorns uppgift. Företagarna är dock inte lika positiva. Bland annat framhålls att brevets utformning och tydlighet upplevs som förolämpande. Vid en jämförelse med de förväntningsgrupper som identifierats i analyskapitlet blir uppdragsbrevets roll att kalibrera, eller anpassa, de orealistiska förväntningarna medan de implicita lämnas utan föreslagen åtgärd.

Två av revisorerna ser ett avskaffande av revisionsplikten som en tänkbar lösning. Dagens informationskrav är alltför hårda vilket innebär en stor belastning för små företag i form av

höga kostnader. Genom att revisionen blir frivillig kan företagen, istället för ett tvång, se en nytta i tjänsten. Ytterligare en revisor anser att informationskraven är ett stort problem. Hon har därför givit vissa av sina klienter rådet att byta företagsform eftersom det leder till att kravet på årlig revision faller bort.

6.2 Diskussion angående slutsats

För att tydliggöra våra åsikter har vi valt att dela upp diskussion angående slutsats i två delar utifrån vår frågeställning.

6.2.1 Diskussion angående förväntningsgapet

Vår studie har fokuserats på att definiera och förklara förväntningsgap som uppstår mellan revisorer och småföretagare verksamma i Sverige. Därför anser vi att tänkbara lösningsförslag i första hand skall hämtas från riktlinjer framtagna av svenska branschorganisationer. Den organisation som utövar störst inflytande på revisorer inom Sverige är FAR. Med hänsyn till FARs storlek och inflytande hade vi förväntat oss att det skulle finnas mer material och fakta att tillgå inom området. FAR definierar visserligen att revisorns arbete påverkar flera intressenter och att dessa har skilda förväntningar på tjänsterna som utförs. Någon specifik förklaring kring de olika förväntningarna lämnas dock inte. Eftersom bristen på material med svenskt ursprung är påtaglig, har vi sökt kompletterande information i internationella tidskrifter och böcker. Den information som dessa artiklar och texter förmedlar är såväl intressant som okonventionell. Vi har dock konstaterat att möjligheten till att implementera de förslag som presenteras är relativt liten. Anledningen är att författarna till artiklarna i huvudsak föreskriver striktare reglering av revisionsyrket vilket har visat sig föga populärt bland de revisorer som deltagit i vår undersökning.

Under uppsatsens inledningsfas koncentrerade vi arbetet på att läsa artiklar i svensk dagspress som i huvudsak skrivits av erfarna revisorer. Redan vid denna tidpunkt hade vi en uppfattning om att det föreligger ett gap mellan vad en klient förväntar sig och vad en revisor verkligen gör. Artiklarna gav dock intryck av att revisorerna överdrev frågan en aning. Genom de intervjuer som vi senare genomförde bekräftades vår uppfattning. Revisorerna som deltagit i vår undersökning pekar i huvudsak endast ut en orsak till förväntningsgapet och det är okunskap från klienternas sida rörande vilka tjänster som en revision omfattas av. Det skulle även visa sig att en bra relation mellan revisor och klient tenderar att leda till ett mindre förväntningsgap.

Även de intervjuade företagen har synpunkter på sina relationer med revisorn. För deras del har vi upptäckt att det egentligen inte handlar om ett uttalat och definierat gap eftersom företagen i många fall inte har full insikt i vad som ingår i en revisors arbetsuppgifter. Företagen har dock förväntningar på revisorn och när dessa inte uppfylls uppstår ett missnöje som revisorer och övriga personer med insikt i branschen antagligen skulle definiera som ett förväntningsgap. Vår uppfattning är att en majoritet av företagen ser revisorn som en vanlig affärspartner i likhet med exempelvis kunder och leverantörer. Därmed tenderar även förväntningarna på revisorn att överensstämma med dem som sätts mot övriga intressenter. Att betrakta revisorn som en vanlig affärspartner kan dock vara riskabelt. I uppsatsens referensram lyfts bland annat fram att revisorn istället bör ses som en kontrollant. De klienter som upplever att deras förväntningar inte överensstämmer med revisorns prestationer känner antagligen inte till vilken roll den senare skall ha. Som nämndes ovan är därmed okunskap orsaken till att ett förväntningsgap uppstår. Okunskap borde i det här fallet vara följden av bristande information. En del av företagen påpekade att de saknar en löpande kontakt med revisorn. Avsaknaden av löpande kontakt anser vi vara en viktig orsak

till att missnöje och förväntningsgap uppstår eftersom en bristande kommunikation leder till färre tillfällen då innebörden och ansvarsfördelningen inom ett revisionsuppdrag kan förmedlas.

6.2.2 Diskussion angående förslag till lösningar

Ovan lämnade vi synpunkter kring bristen på information med svenskt ursprung som behandlar förväntningsgapet. Detsamma gäller förslag till lösningar. FAR beskriver i skriften FARs Revisionsbok hur ett förväntningsgap kan uppstå. Dessutom lämnas två åtgärdsförslag. Det ena fastställer att revisorerna skall upplysa intressenterna om god revisionssed och dess omfattning. Vi anser att uppdragsbrevet motsvarar denna åtgärd eftersom det har som syfte att klargöra vem som ansvarar för vad under utförandet av ett revisionsuppdrag. Det andra förslaget skiljer sig en hel del från det första eftersom det istället konstaterar att god revisionssed skall, på längre sikt, utvecklas till att innefatta det intressenterna efterfrågar. Vi har tolkat dessa två förslag med att FAR vill att båda åtgärderna skall tillämpas och att de sedan möts på mitten. Enligt vår uppfattning är det dock relativt motsägelsefullt. Vi har inte någonstans i den litteratur som ligger till grund för uppsatsens referensram kunnat hitta något som tyder på att god revisionssed skall anpassas till intressenternas, eller i detta fall klienternas, efterfrågan. De intervjuade företagarna efterfrågar exempelvis mer konkret rådgivning som revisorerna erkänner att de inte får ge eftersom det strider mot deras oberoende. Vikten av oberoende fastställs dessutom i RS 200. Därför upplever vi FARs förslag till en anpassning av god revisionssed som mycket märklig.

De intervjuade revisorerna har, som beskrivits ovan, en del intressanta åsikter kring hur förväntningsgapet skulle kunna minskas. Vi blev förvånade när det kom till vår kännedom att två av revisorerna skulle vilja se ett avskaffande av revisionsplikten. Båda baserar sina synpunkter på att kostnaderna som uppkommer genom en revision är alltför höga för ett litet företag. Det betonas dock att efterfrågan antagligen ändå skulle kvarstå eftersom revisionen därmed framstår som en slags kvalitetsgaranti. För att belysa revisorernas åsikter ur en annan synvinkel, ställde vi frågan om revisionspliktens vara eller icke vara till företagarna. Majoriteten tycker att det är en bra idé ur kostnadssynpunkt men knappast genomförbart eftersom det antagligen skulle öka incitamenten till fusk och bedrägeri. Även företagarnas svar förvånade oss. Enligt vår uppfattning borde det snarare vara tvärtom; det vill säga att revisorerna vill ha kvar revisionsplikten eftersom det innebär möjligheter till fler potentiella kunder och att företagarna vill slippa den, dels på grund av kostnadsaspekten, dels på grund av den insyn i företaget som revisionen leder till.

Det andra förslaget som revisorerna framhåller som en tänkbar lösning på problemen kring förväntningsgap utgörs av uppdragsbrevet. Vissa betonar att det redan har lett till givande diskussioner med ansvariga personer hos klientföretagen. Det visade sig visserligen att uppdragsbrevet inte är populärt hos alla revisorer som ingått i vår undersökning. De som är missnöjda framhåller att informationskraven som faller på företagarna blir alltför omfattande vilket medför högre kostnader. Vår uppfattning är att uppdragsbrevet till viss del utgör en bra grund för kommande åtgärder som skall minska förväntningsgapet. Det klargör hur ansvarsfördelningen ser ut mellan revisor och klient vilket borde bidra till att risken för eventuella missförstånd blir mindre. Vi anser dock att det även finns många nackdelar med uppdragsbrevet. Det kan exempelvis vara skrivet på ett sätt som klienten upplever som alltför detaljrikt och byråkratiskt. Visserligen är det upp till den enskilda revisorn att formulera text och innehåll eftersom det inte finns någon förutbestämd standard att tillgå. Det finns dock en bilaga i RS som lämnar tänkbara formuleringförslag. Vår uppfattning är att denna kommer att användas i stor utsträckning. Det är inte sannolikt att en revisor inför varje nytt uppdrag

lägger ned tid på att sammanfatta ett individuellt uppdragsbrev. Istället lär det bli så att varje byrå har ett uppdragsbrev med en standardformulering som de, efter vissa smärre ändringar, skickar ut till sina respektive klienter.

En av de tillfrågade företagarna som kommit i kontakt med uppdragsbrevet hävdar att det var författat med en tydlighet som nästan fick honom att känna sig förolämpad. Dessutom avsåg sig revisorn större delen av ansvaret för uppdraget. Vi anser att detta fenomen kan upprepas om revisionsbyråerna använder uppdragsbrev som uteslutande bygger på ett standardformulär. Det finns därmed en risk för att uppdragsbrevet endast uppfyller sitt syfte hos revisorerna och revisionsföretagen medan klienternas insikt och förståelse inte påverkas. Om så blir fallet, ter sig enligt vår uppfattning, uppdragsbrevet som överflödigt och meningslöst. Det är klienternas okunskap om vad revisionstjänster innebär som leder till att ett förväntningsgap uppstår. Revisorerna vet redan vad de får och inte får göra. Vad det istället handlar om är hur dessa fakta skall förmedlas till klienterna. Det kan säkerligen finnas enklare sätt att lösa problemet på än att skicka ett standardiserat brev. Kanske räcker det med ett telefonsamtal eller ett kort möte med klienten före det att samarbetet inleds? Som vi nämnde ovan är uppdragsbrevet en bra början. Revisionsbranschen bör dock inte låsa sig fast vid det utan även vara öppen för andra idéer. Hur det än blir anser vi ändå att det är revisionsbranschen som bär det största ansvaret för att minska förväntningsgapet. Där finns kompetensen och även förmågan att förmedla omfattningen och ansvarsfördelningen inom ett uppdrag till klienten.

6.3 Förslag till fortsatt forskning

Den undersökning som vi utfört har grundat sig på uppfattningar inom mindre företag. I jämförande syfte vore det intressant med en liknande undersökning som baseras på större företag. Därmed skulle vissa slutsatser kunna dras huruvida förväntningsgapet endast är ett fenomen inom mindre företag eller om det även förekommer inom större. Vår undersökning har, utifrån revisorernas synvinkel, till stor del behandlat tänkbara och önskvärda följder av uppdragsbrevets införande. Uppdragsbrevet är dock en relativt ny företeelse. Därför anser vi att det vore mycket intressant att göra om undersökningen efter ett par år för att ta reda på om uppdragsbrevet har fått de resultat och den genomslagskraft som revisorerna tror att det får.

Källförteckning

Tidskrifter

- Bazerman M H et al, 2002, *Why Good Accountants Do Bad Audits*, Harvard Business Review, Vol 70, Nr 11, ISSN 0017-8012
- Beck-Friis U, 2003, *Kunskapen om revisorns roll är helt otillräcklig*, Svenska Dagbladet Näringsliv, 2003-12-08, Stockholm
- Björling S, 2001, *Revisorsjobb kräver råg i ryggen*, Dagens Nyheter Ekonomi, 2001-05-27, Stockholm
- Chye Koh H, Woo E S, 1998, *The expectation gap in auditing*, Managerial Auditing Journal nr 13/3, ISSN 0268-6902
- Fran M W et al, 1999, *Audit disaster futures: antidotes for the expectation gap?*, Managerial Auditing Journal, Vol 14, Nr 9
- Hubbert A R, Sehorn A G, Brown S W, 1995, *Service expectations: The consumer versus the provider*, International Journal of Service Industry Management, vol. 6, no. 1, s. 6-21
- Lee T, 1994, *Financial Reporting Quality Labels – The Social Construction of the Audit Profession and the Expectations Gap*, Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol 7, Nr 2
- Levander M, 2004, *Ett bra regelverk räcker*, Dagens Industri, 2004-10-27, Stockholm
- Lucas D, 2004, *Skandias revisorer frias från ansvar*, Dagens Industri, 2004-11-11, Stockholm
- McEnroe J E, Martens S C, 2001, *Auditors' and Investors' Perceptions of the "Expectation Gap"*, Accounting Horizons, Vol 15, Nr 4
- Monroe G S, Woodliff D R, 1990, *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
- Persson S, 2003, *Låt småföretagen få slippa revision*, Dagens Industri, 2003-12-22, Stockholm
- Porter B, 1993, *An Empirical Study of the Audit Expectations-Performance Gap*, Accounting and Business Research, Vol 24, Nr 93
- Rosander D, 2003, *Nya revisionsregler retar upp branschen*, Svenska Dagbladet Näringsliv, 2003-11-25, Stockholm
- Sims R R, Brinkmann J, 2003, *Enron Ethics (Or: Culture Matters More than Codes)*, Journal of Business Ethics nr 45, Kluwer Academic Publishers, Boston, USA
- Svedbom A, Palutko Macéus K, 2004, *Dubbelroll oroar inte*, Dagens Industri, 2004-01-27, Stockholm
- Walker J, Baker J, 2000, *An exploratory study of a multi-expectation framework for services*, Journal of Services marketing, Vol. 14, No. 5, s. 411-431

Böcker

- Backman J, 1998, *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, Lund
- Dahmström K, 2000, *Från datainsamling till rapport –att göra en statistisk undersökning*, Studentlitteratur, Lund
- FARs Revisionsbok 2004, FAR Förlag, Stockholm
- FARs samlingsvolym 2004, del 2, FAR FÖRLAG, Stockholm
- Lundahl U, Skärvad P-H, 1992, *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*, Studentlitteratur, Lund
- Revisionsstandard i Sverige (RS), FARs Samlingsvolym 2004 del 2, FAR Förlag, Stockholm
- Smith D, 2000, *Redovisningens språk*, 2:a upplagan, Studentlitteratur, Lunds

Lagar

- Aktiebolagslagen, ABL, (1975:1385)
- Inkomstskattelagen, IL, (1999:1229)

Internet

- www.ey.com, EY Focus, nr 7, oktober 2004, 2004-12-03
- www.newset.se, nr 3, 2004, 2004-12-03
- www.nj.se, Nordstedts Revision, upplaga 2004.2, 2004-12-03
- www.nutek.se, Företagens utveckling och villkor 2002, 2004-11-25
- www.ub.gu.se, 2004-10 - 2004-12
- www.bolagsverket.se, 2004-12-17

Bilaga 1: Intervjufrågor

Intervjufrågor företagare

1. Vad heter din revisor/revisionsbyrå?
2. Hur länge har du haft samma?
3. Vad gör din revisor för dig?
4. Hur väl stämmer det överens med vad du förväntar dig?
5. Är det något särskilt du saknar?
6. Har du funderat på att byta för att du tror att någon annan revisor skulle göra dig nöjdare?
7. Det finns en debatt angående revision på små företag. Den ena sidan anser att även små företag skall tvingas byta revisor vart fjärde år och den andra sidan anser att små företag inte ska behöva revisor alls. Vad anser du om det?

Intervjufrågor revisorer

1. Hur länge har du varit revisor?
2. Uppfattar du något missnöje från klientens sida, att de har andra förväntningar än vad du faktiskt gör?
3. Har förväntningsgapet någonsin lett till att en klient bytt revisor?
4. Hur tror du att förväntningsgapet skulle kunna åtgärdas?