Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper

Kandidatuppsats 15 hp | Företagsekonomi | HT 2013

Förväntningsgapet

- En studie om förväntningsgapet mellan revisorer och små och medelstora företag

Av: Rabieh Daikalan, Rasha Sonono

Handledare: Peter Jönsson

Sammanfattning

Titel:	Förväntningsgapet – En studie om förväntningsgapet mellan revisorer och små och medelstora företag.
Seminariedatum:	2014-01-09
Ämne/kurs:	Företagsekonomi/Kandidatuppsats
Författare:	Rabieh Daikalan & Rasha Sonono
Handledare:	Peter Jönsson
Nyckelord:	Förväntningsgap, revision, revisor, kommunikation
Syfte:	Syftet med den här studien är beskriva och analysera om det finns ett förväntningsgap mellan revisorer och små och medelstora företag samt att undersöka hur och hur ofta revisorer kommunicerar med dessa företag.
Metod:	Uppsatsen bygger på den deduktiva ansatsen och kvalitativ undersökningsmetod.
Teoretisk referensram:	Förväntningsgap, kommunikation, lagar och normer som reglerar revision i Sverige, god revisions och redovisningssed, revisorns oberoende, revisorsroll.
Empiri:	Empirin består av intervjuer med revisorer och representanter från små och medelstora företag.
Resultat och slutsats:	Undersökningen visar att det existerar ett förväntningsgap mellan revisorer och små & medelstoraföretag. Förväntningsgapet beror på kunskapsbrist och brister i kommunikationen och relationen mellan revisorer och små & medelstoraföretag.

Innehållsförteckning

1. Inledning 1

1.1 Bakgrund 1

1.2 Problemdiskussion 2

1.3 Forskningsfrågor 3

1.4 Syfte 4

1.5 Disposition 4

2. Teoretisk referensram 6

Del 1 Revision 6

2.1 Revision 6

2.2 Revisorsroll 7

2.3 Reglering 7

2.4 Revisorsansvar 8

2.4.1 God revisionssed 8

2.4.2 God revisorssed 8

2.5 Revisors oberoende 8

Del 2 Förväntningsgap, Kommunikation, Kunskap 10

2.6Förväntningsgap 10

2.7 Kommunikation 15

2.7.1 Basmodellen 15

2.7.2 Relationsmodellen 16

2.8 Kunskap 17

3 Metod 18

3.1 Undersökningsansats 18

3.2 Metodval 19

3.3 Datainsamling och Litteratursökning 20

3.4 Val av respondenter 21

3.5Genomförande av intervjuerna 23

3.6 Reliabilitet och Validitet 23

3.7 Källkritik 24

4 Empiri och Analys 26

4.1 Sammanställning av företagsrespondenternas svar 26

4.2 Sammanställning av revisorsrespondenternas svar 36

4.3 Sammanfattning av respondenternas svar 41
4.4 Analys av förväntningsgap 46
4.5 Analys av kommunikationen mellan revisorer och företag 52
5 Resultat och slutdiskussion 57
5.1 Resultat 57
5.2 Slutdiskussion & Förslag på fortsatta studier 58
Referensförteckning
Bilaga 1
Intervjuguide

1.Inledning

I inledningskapitlet förklarar vi bakgrunden till uppsatsens ämnesval som mynnar ut i problemdiskussion, forskningsfrågor och syfte. Vidare beskriver vi uppsatsens fortsatta disposition.

1.1 Bakgrund

Revision är att kritiskt granska, bedöma och uttala sig om ett företags redovisning och förvaltning. Revisionen syftar bland annat till att kvalitetssäkra företagets ekonomiska information till marknaden (FAR, 2011). Behovet av revision uppstod i slutet av 1800-talet i Storbritannien när företag fritt fick söka kapital genom att sälja andelar i verksamheten, likt dagens aktiebolag. Då gick cirka en tredjedel av dessa företag i konkurs (Carrington, 2010). I Sverige antogs år 1895 för första gången lagen som krävde revision av vissa bolag, men sedan mitten av 1800-talet hade svenska bolag själva valt att ha revision (Carrington 2010; Johansson et al 2005). Enligt Wallerstedt i Johansson et al. (2005) finns det belägg att revision av svenska affärsföretag har skett sedan omkring år 1650, men professionaliseringen påbörjades år 1899 i och med bildandet av Svenska Revisorssamfundet. I lagen nämndes inte något om att revisorerna borde vara oberoende av bolaget, inte heller om att revisorerna borde vara auktoriserade eller godkända. År 1912 auktoriserades för första gången professionella revisorer i Sverige. Revisorerna auktoriserades först av Stockholms handelskammare och senare från år 1917 även av de andra handelskammarna. FAR, föreningen auktoriserade revisorer, bildades år 1923. FAR är en branschorganisation för redovisningskonsulter, revisorer och rådgivare och är därmed en normgivande organisation. År 1973 tog staten över auktorisation och godkännande av revisorerna först genom Kommerskollegium och sedan 1995 genom Revisorsnämnden (Cassel, 1996; Wallerstedt, 2009). År 1987 blev alla svenska aktiebolag tvungna att utse en auktoriserad eller godkänd revisor. Men sedan år 2010 har cirka 70 procent av aktiebolagen fått slopad revisionsplikt (Carrington, 2010). Dessutom har sedan 1 juni 2013 möjligheten att bli godkänd revisor med revisorsexamen tagits bort. ”En godkänd revisor som före ikraftträdandet har avlagt revisorsexamen ska benämnas auktoriserad revisor. En godkänd revisor som inte har avlagt revisorsexamen behåller sin behörighet och ska även i fortsättningen benämnas godkänd revisor” (Proposition 2012/13:61).

Revisorn har olika roller, en viktig roll är att utföra revisionsverksamhet enligt revisionslagen. En annan roll som revisorn kan ha är att vara företagets rådgivare inom vissa revisionsverksamheter som har ett naturligt samband med revisionsuppdraget (FAR, 2006). Granskningen mynnar sedan ut i en revisionsberättelse. Revision handlar inte om att granska allt utan det handlar om att granska de väsentliga posterna som har valts ut efter en riskbedömning (Carrington, 2010).

Revisionens betydelse i samhället har ökat och idag talar man om att vi lever i ett ”revisionssamhälle” (Power, 1999[1997]; Johansson et al., 2005; Carrington, 2010). Den ökade regleringen av revision och revisionsstandarder är ett bevis på revisionens ökade betydelse i samhället (Carrington, 2010).

Det finns en kritik mot revisionen och revisorer att inte kunna fullgöra sina skyldigheter gentemot de redovisningsberättigade intressenterna, vilket har lett till att ett förväntningsgap uppstått. Öhman i Johansson et al. (2005) definierar förväntningsgap som skillnaden mellan ”vad revisionen förväntas att leverera och vad den i själva verket levererar.” Skillnaden består i allmänhetens och revisorernas ”olika uppfattningar om revisionens inriktning och revisorernas skyldigheter”.

Det är skillnaderna i uppfattningar eller förväntningar mellan allmänheten och olika grupper av intressenter och revisorerna som lett till ett förväntningsgap enligt Johansson i Johansson et al. (2005). Enligt honom förväntningsgap är ingen ny företeelse utan det har existerat lika länge som revisorsprofessionen.

1.2 Problemdiskussion

Enligt Carrington (2010) innebär förväntningsgapet att allmänheten och intressenter ”förväntar sig mer av revisorn än den tjänst som revisorn i själva verket levererar enligt lagar och revisionsstandarder”.

Porter delar förväntningsgap i *rimlighetsgap* och *prestationsgap*. *Rimlighetsgap* är gapet mellan vad samhället förväntar sig av revisorer att de ska åstadkomma och vad de rimligen kan förväntas åstadkomma. *Prestationsgap* är gapet mellan vad samhället rimligen kan förvänta revisorer att utföra och vad de uppfattas att uppnå. Prestationsgap delas sedan vidare till *bristfälliga standarder* och *bristfälliga prestationer* (Porter, 1993).

Förväntningsgap kan undersökas och analyseras med hjälp av antingen en normativ eller en positiv angreppsätt. Det normativa angreppssättet utgår ifrån uppfattningen om vad revisorer borde göra, medan det positiva angreppssättet utgår ifrån uppfattningen om vad revisorer gör (Innes et al., 1997).

Enligt Cassel förväntningsgap uppstår på grund av dålig förståelse för revisors roll och ansvar samt oklara uppfattningar om ansvarsfördelningen mellan revisorn, uppdragsgivaren och granskningsobjektet det vill säga företaget. Företaget och intressenterna förväntar sig att revisorn ska bekräfta årsredovisningens innehåll i detalj. Revisorn däremot enligt Cassel bär ansvaret för sitt uttalande och inte för läsarens läsning. Revisorn bär inte heller ansvaret för den verksamhet som den granskade, det vill säga företaget, bedriver. Det finns en oklar uppfattning om roll- och maktfördelningen mellan företaget och dess ägare vilken även har orsakat en oklar bild av revisorsroll som i sin tur är anledningen till förväntningsgapet (Cassel, 1996).

Förväntningsgapet mellan småföretagen och de revisorer som arbetar med dessa företag har en helt annan karaktär jämfört med storföretagen anser Johansson i Johansson et al och anser att förväntningsgapet är kopplat till brister i kommunikationen (Johansson et al., 2005). Nilsson och Waldemarson förklarar att människor är i ständigt kommunikation och samspel med varandra oavsett vilken utbildning eller sysselsättning de har. Människors kommunikation har blivit svårare på grund av att de är mer olika varandra än förr i tiden. Olikheten i sin tur har uppstått på grund av att människor har fått allt mer olikartade mål, förväntningar, erfarenheter samt mer varierad bakgrund, vilket leder till att risken för missförstånd och störningar i samspelet ökar (Nilsson och Waldemarson, 2007). Företagens och revisorernas olikartade förväntningar, erfarenheter och varierande bakgrund har lett till brister i kommunikationen mellan dem.

1.3 Forskningsfrågor:

Cassel förklarar att förväntningsgap uppstår på grund av dålig förståelse för revisors roll och ansvar samt den oklara uppfattningen om ansvarsfördelningen mellan revisorn, uppdragsgivaren och granskningsobjektet det vill säga företaget (Cassel, 1996).

Förväntningsgapet kopplad till småföretag och deras revisorer uppstår på grund av brister i kommunikationen mellan revisorn och uppdragsgivaren (Johansson et al., 2005).

Frågorna som är relevanta att ställa utifrån dessa insikter är då:

1) Existerar det ett förväntningsgap mellan revisorer och små och medelstora företag? Specifikt: finns det ett gap mellan företagens uppfattning om vad revisorer borde göra och revisorers uppfattning om vad de gör enligt lagar och normer?
2) Hur kommunicerar revisorn med små och medelstora företag? Är kommunikationen anpassad efter företagens storlek?

1.4 Syfte

Syftet med den här studien är beskriva och analysera om det finns ett förväntningsgap mellan revisorer och små och medelstora företag samt att undersöka hur och hur ofta revisorer kommunicerar med dessa företag.

1.5 Disposition

Uppsatsens fortsatta disposition är enligt följande:

Kapitel 2 - Teoretisk referensram

Kapitlet består av två delar. Del I Revision och Del II Förväntningsgap, kommunikation, kunskap.

Del I – Revision: i del I av den teoretiska referensramen beskriver vi revision, revisorsroll, reglering, revisorsansvar, god revisionssed, god revisorssed samt revisorns oberoende.

Del II – Förväntningsgap, kommunikation, kunskap: i del II beskriver vi olika definitioner på termen förväntningsgap samt olika förklaringar och teorier avseende uppkomsten av förväntningsgap. Vidare beskriver vi att kommunikation och kunskap anses vara lösningen för förväntningsgapet och tar upp två kommunikationsmodeller, basmodellen samt relationsmodellen.

Kapitel 3 – Metod:

I kapitlet beskriver vi undersökningens ansats, metodval, datainsamling, litteratursökning, val av respondenter, genomförande av intervjuerna, reliabilitet och validitet samt källkritik.

Kapitel 4 – Empiri och analys

I kapitlet presenteras de genomförda intervjuerna med företagsrepresentanter och revisorer. Sammanlagt har tio intervjuer genomförts varav fyra intervjuer med representanter från småföretag, fyra intervjuer med representanter från medelstoraföretag och två intervjuer med revisorer. Kapitlet avslutas med analys av respondenternas svar.

Kapitel 5 – Resultat och slutdiskussion

I kapitlet presenteras studiens resultat och svar på uppsatsens syfte och frågeställningar. Kapitlet avslutas med slutdiskussion och förslag på fotsatta studier.

2.Teoretisk referensram

Kapitlet teoretisk referensram består av två delar. Del I Revision. Del II Förväntningsgap, kommunikation och kunskap.

Del I Revision

I del I av den teoretiska referensramen beskriver vi revision, revisionens roll, reglering, revisorns ansvar, god revisionssed, god revisorssed samt revisorns oberoende.

2.1 Revision

Revision är att kritiskt granska, bedöma och uttala sig om ett företags redovisning och förvaltning. FAR, som är branschorganisation för redovisningskonsulter, revisorer och rådgivare, är en normgivande organisation och beskriver revision på följande sätt: ”Revision är att med en professionellt skeptisk inställning planera, granska, bedöma och uttala sig om årsredovisning, bokföring och förvaltning” (FAR, 2006).

Enligt lag ska revisorns granskning mynna ut i en revisionsberättelse. För att revisorn ska kunna göra det möjligt, måste han eller hon granska företagets årsredovisning, bokföring och företagsledningens förvaltning. Därmed kan revisorn ge en rättvisande bild om företagets utfall och ställning (Carrington, 2010).

I uppdragsbrevet beskrivs vilket arbete revisorn ska utföra och vad intressenterna skall förvänta sig av uppdragstagaren. Man ska tydligt visa vad som är revisorns ansvar och vad som är styrelsens och verkställande direktörens ansvar. Revisorn och klienten definierar villkoren för uppdraget. Detta dokumenteras i ett uppdragsbrev för revision (FAR, 2006).

Revisionen syftar bland annat till att kvalitetssäkra företagets ekonomiska information till marknaden (FAR, 2011). Det har ett stort värde för ägarna samt andra intressenter som kreditgivare, leverantör, kunder, anställda samt stat och kommun. Alla intressenterna har stor nytta av revisionen (FAR, 2006).

Revisionen handlar inte om att granska allt utan det handlar om att granska de väsentliga posterna som har valts ut efter en riskbedömning (Carrington, 2010).

2.2 Revisorsroll

Revisorn har olika roller, en viktig roll är att utföra revisionsverksamhet enligt revisionslagen. Detta innebär att revisorn ska granska bolagets räkenskaps och förvaltning enligt en god revisionssed. Revisorn skall därefter lämna ekonomiska rapporter i form av revisionsberättelse enligt klientens stadgar eller avtal, så kallad den klassiska revisionsrollen (FAR, 2006).

En annan roll som revisorn kan ha är att vara företagets rådgivare inom vissa revisionsverksamheter som har ett naturligt samband med revisionsuppdraget. Då skall revisorn ha öppen dialog med sina klienter där han/hon överger ett visst råd inom sitt kompetensområde. I sådana fall skall revisorn bevara sitt oberoende genom att vara neutral i sin rådgivning, detta kallas för ”fristående rådgivning” (FAR, 2006).

Carrington anser att det är viktigt att revisorer ska skaffa sig en god förståelse för de granskade företagens verksamhet för att kunna utföra en noga och effektiv revision (Carrington, 2010).

Revisors råd styrs av företagets behov och regleras i revisorslagen för att säkerställa revisors oberoende. På det sättet kan revisorns roll som rådgivare till företagarna gå ihop med sin roll som granskare (FAR, 2006).

2.3 Reglering

Det finns många olika lagar och bestämmelser som styr ett revisorsuppdrag. De reglerna finns i aktiebolagslagen, revisorslagen, revisionslagen, revisorsförordningen och särskilda föreskrifter från revisorsnämnden (Aktiebolagslagen (2005:551); Revisorslagen (2001:883); Revisionslagen (1999:1079); Revisorsförordningen (1995:665); FAR, 2006).

Aktiebolagslagen kapitel 9 beskriver de viktigaste reglerna som styr och reglerar revisionen inom aktiebolag medan för alla andra företag som har revisorer regleras det inom revisorslagen. Revisorsnämnden ansvarar för god revisorssed samt god revisionssed. Revisionslagen i 5-7 § beskriver tydligt revisorns uppgifter.

Andra bestämmelser som styr revisorsuppdrag, förutom revisorns oberoende, är det några viktiga grundkrav. De grundkraven som är inom revisorsyrkesverksamhet såsom opartiskhet,

självständighet samt tystnadsplikten är byggstenar för förtroende mellan revisorn och klienten (FAR, 2006).

2.4 Revisorsansvar

Revisorns ansvar är att utföra revision enligt god revisionssed och god revisorssed men det är revisorsnämnden som har ansvar för att utveckla dessa seder på ett ändamålsenligt sätt (Revisorslag 3§ (2001:883)).

2.4.1 God revisionssed

God revisionssed handlar om kunskap, erfarenhet och professionellt omdöme samt hur det skall genomföras. Alla de redovisningsskyldiga företag bör följa normer och praxis när de upprättar sin bokföring, bokslut och finansiella rapporter för att uppnå en god revisionssed (FAR, 2006).

Aktiebolagslagen samt revisionslagen beskriver revisorns uppgifter. Dessa beskrivningar innebär att revisorn skall granska bolagets årsredovisning, bokföring samt företagsledningens förvaltning. Granskningen skall vara så ingående och omfattande som god revisionssed kräver (Aktiebolagslagen (2005:551) 9:3; Revisionslagen (1999:1079) 5§).

2.4.2 God revisorssed

Under hela revisionsprocessen skall revisorn ta hänsyn till god revisorssed som är beskriven tydligt i revisorslagen (Revisionslagen (1999:1 079) 19§). Revisorer vägleds i ett etiskt agerande via FAR som har utformat dessa etiska regler. Yrkesetiska regler skall följas av revisorer där det är viktigt att tillämpas av god revisionssed (FAR, 2006).

2.5 Revisors oberoende

Revisorn enligt god revisionssed skall handla med professionellt omdöme och oberoende (FAR, 2006). Inom ekonomi begreppet oberoende innebär att man är självständig i förhållande till någon annan avseende ekonomiska förhandlingar. Oberoende är ett av de viktigaste kraven som ställs på revisorns ingripande vid genomförande av en revision för att kunna uppnå den efterfrågade opartiskheten och självständigheten (Diamant, 2004).

Revisorns egen tolkning om sin förmåga att utforma sitt uppdrag på ett tillfredställande sätt är en handlingsnorm som utformar det faktiska oberoendet. För att revisionen och därmed revisorns verksamhet skall vara meningsfull räcker det inte bara att revisorn agerar på ett oberoende sätt för att uppnå välbehaglig miljö. Kraven på revisors oberoende skall vara såväl faktiskt som pålitligt (Diamant, 2004).

Carrington uppger att värdet av revision oftast förklaras genom det bestyrkande som revisorn ger på ett företagsledningspåstående, det viktigaste faktum är att revisorn är oberoende part som ger revisionen det värdefulla bestyrkande gentemot företaget. För att informationen som bestyrks av revisionen skall vara pålitlig och relevant, måste revisorn vara oberoende. Då skall professionella omdömet inte påverkas av relationen till företaget (Carrington, 2010).

Revisorn kan avvika från sitt oberoende om det finns ett ekonomiskt incitament men det kan vara ett hot för oberoendet. Incitamentet kan vara båda direkt eller indirekt, med det direkta incitamentet menas att revisorn har egna ekonomiska intressen som direkt kan gynnas när man handlar illojalt medan det indirekta incitamentet handlar om att gynna andra intressen än sina egna (Diamant, 2004).

Carrington och FAR uppger flera olika punkter angående jävsregler från revisionslagens föreskrifter. Bland dem är att revisorn kan vara jävigt om han/hon är ägare eller delägare i företaget, är anställd, står i låneskuld till företaget eller har en privat relation som kan påverka revideringen (Carrington, 2010; FAR, 2006).

Del II Förväntningsgap, kommunikation, kunskap

I del II av den teoretiska referensramen beskriver vi olika definitioner på termen förväntningsgap samt olika förklaringar och teorier för uppkomsten av förväntningsgap. Vidare beskriver vi att kommunikation och kunskap anses vara lösningen för förväntningsgapet och tar upp kommunikationsmodeller som basmodellen samt relationsmodellen.

2.6 Förväntningsgap

Det är skillnaderna i uppfattningar och förväntningar mellan allmänheten, olika grupper av intressenter och revisorerna som lett till ett förväntningsgap enligt Johansson i Johansson et al. Enligt honom är förväntningsgap ingen ny företeelse utan det har existerat lika länge som revisorsprofessionen (Johansson et al., 2005). Det var Liggio som introducerade termen förväntningsgap inom revision för första gången (Porter, 1993; Koh och Woo, 1998). Han definierade termen förväntningsgap som skillnaden mellan synen på nivån på förväntad prestation av den enskilda utföraren av finansiella rapporter och användaren av dessa.

I takt med att samhället, företagen, företagens omvärld, och revisorsprofessionen har ändrats och utvecklats har även förväntningsgapet förändrats i styrka och orsaker. Johansson anser däremot att i debatten om revisorernas agerande och ansvar är likheterna slående nu jämfört med trettio år sedan. Allmänheten ifrågasätter revisorernas oberoende och objektivitet i förhållande till samtliga intressenter på grund av revisorernas nära samarbete med företagsledningen och revisorerna är bunden av sitt uppdrag från dominerande aktieägarna (Johansson et al., 2005).

Skillnaden mellan det som revision levererar och det som förväntas att den ska leverera, kallas för förväntningsgap enligt Öhman i Johansson et al. ett sådant gap uppstår när revisorer och allmänheten har olika uppfattningar om revisionens inriktning och revisorernas skyldigheter (Johansson et al., 2005). Det finns olika sorters förväntningsgap och Öhman redogör för tre följande exempel:

Förväntningsgapet kan handla om ”på vilket sätt och med vilken grad av säkerhet som revisorerna kan intyga att ett företag är livskraftigt.” Den grad av säkerhet som revisorsprofessionen anser att det kan krävas av dem är att de ska intyga att det granskade företaget med rimlig säkerhet är livskraftigt ett år framåt i tiden. Intressenterna kräver

däremot att revisionen ska intyga inte bara att den reviderade informationen är tillförlitlig, utan att företaget är livskraftigt om inte annat rapporteras.

Förväntningsgapet kan även handla om ”i vilken utsträckning revisorerna ska inrikta sig till på att upptäcka förbiseenden och oegentligheter i företagens redovisningar.” Intressenterna anser att revisors uppgift är att upptäcka förbiseenden och oegentligheter i företagens redovisningar. Revisorernas uppfattning är däremot att deras uppgift är att yttra sig om huruvida redovisningen ger en rättvisande bild av företaget eller ej.

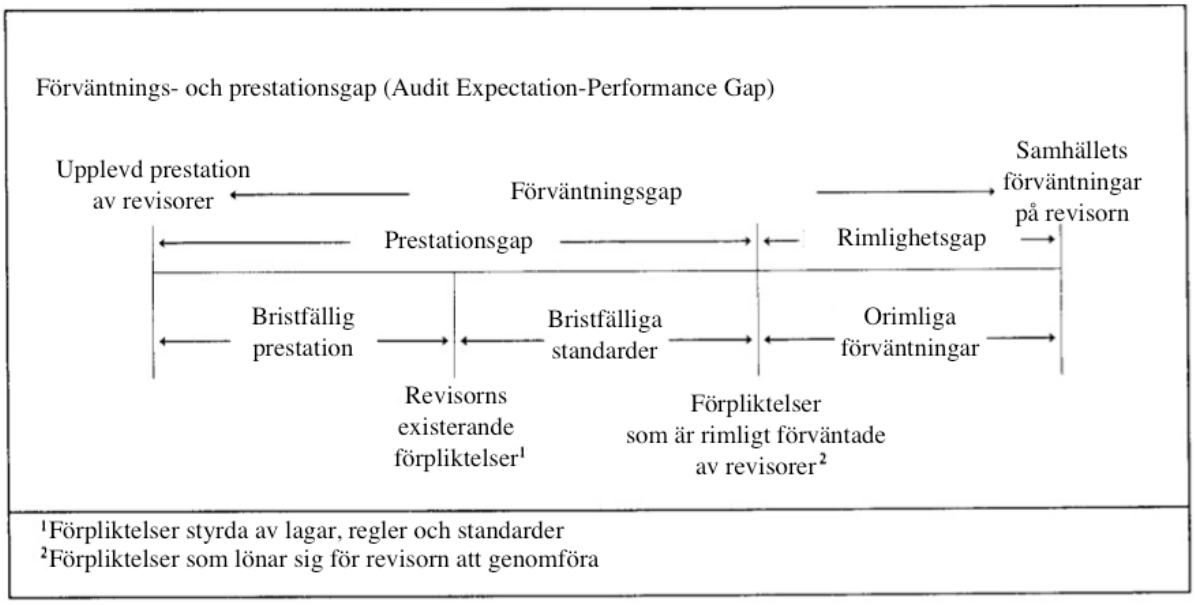
Ett tredje sorts förväntningsgap som Öhman tar upp kopplar han till ”revisorernas magra rapportering.” Intressenterna kräver mer innehållsrika revisionsberättelser och rapporter om revisionens utfall.

Porter som benämner förväntningsgap till *förväntnings – prestationsgap* definierar det som skillnaden mellan vad samhället förväntar sig av revisorer och revisorers prestationer/insatser såsom uppfattas av samhället. Hon delar förväntningsgap i *rimlighetsgap* och *prestationsgap* (Porter, 1993).

Rimlighetsgap är gapet mellan vad samhället förväntar sig av revisorer att de ska åstadkomma och vad de rimligen kan förväntas åstadkomma. *Prestationsgap* är gapet mellan vad samhället rimligen kan förvänta revisorer att utföra och vad de uppfattas att uppnå. Prestationsgap delas sedan vidare till *bristfälliga standarder* och *bristfälliga prestationer*.

Prestationsgapet som uppstår på grund av *bristfälliga standarder* avser skillnaden mellan de uppgifter som rimligen kan förväntas av revisorer och revisorernas arbetsuppgifter enligt lagar och normer. Kunskapsbrist kan vara en av anledningarna till att vissa företag har högre förväntningar på revisorer än vad revisorerna anser sig vara skyldiga enligt lagar och normer, men det kan även bero på en genuin önskan av dessa företag för att se revisionen utvidgas till att uppfylla deras behov.

Prestationsgapet som uppstår på grund av *bristfälliga prestationer* avser skillnaden mellan samhällets uppfattning eller förväntning på revisorernas prestationsnivå och revisorernas faktiska prestationsnivå. Figur 2:1 visar strukturen på Porters förväntnings- prestationsgap.



Figur 2:1 Porters Förväntnings- prestationsgap (egen arbetad)

(Porter - An empirical study of the audit expectation – performance gap, 1993 sidan 50)

Öhman förklarar att han inte delar Porters uppfattning om att diskussionen om förväntningsgap bör styras utifrån ”ett bakomliggande system av lagar, regler och rekommendationer” (Johansson et al., 2005).

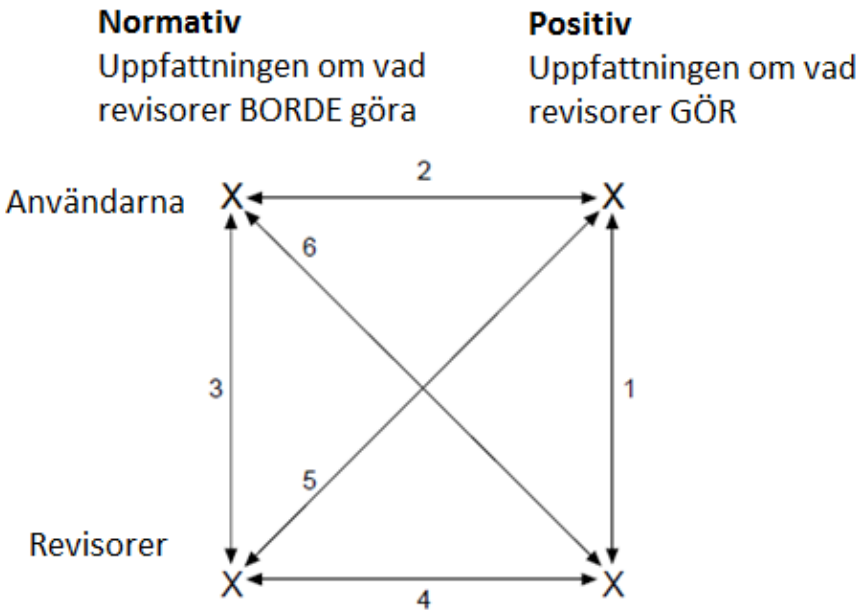
Enligt Cassel förväntningsgap uppstår på grund av dålig förståelse för revisors roll och ansvar samt ansvarsfördelningen mellan revisorn, uppdragsgivaren och granskningsobjektet det vill säga företaget. Han menar att ibland finns det stora skillnader mellan det som är revisorns lagstiftade roll och ansvar och revisorns faktiska insatser, vilket är allvarligt. Samtidigt finns det inte en klar uppfattning om roll- och maktfördelningen mellan företaget och dess ägare vilken även har orsakat en oklar bild av revisorsroll som i sin tur är anledningen till förväntningsgapet. Detta har sin grund både i företagets och intressenternas för höga förväntningar men kan även bero på revisorernas bristande respekt för revisorsrollens krav. Cassels förslag för att minska denna typ av förväntningsgap är att revisorerna och deras organisationer ska förklara sina rättigheter och skyldigheter mer pedagogiska samt att revisorerna ska förändra det som de gör i praktiken för att bättre svara upp till dessa rättigheter och skyldigheter (Cassel, 1996).

Revisorerna förväntas att bekräfta årsredovisningens innehåll i detalj. Om revisorn inte påtalar några oegentligheter i revisionsberättelsen tas det som en garanti för att årsredovisningen innehåll är fel fritt. Revisorn däremot bär ansvaret för sitt uttalande och inte för läsarens

läsning. Lösningen till denna typ av förväntningsgap enligt Cassel är helt annorlunda och mer långtgående revisionsberättelser, vilket i sin tur skulle leda till kraftigt ökning för kostnaden av revisionstjänsten. Det finns även de som felaktigt tror att revisorn funkar som en del av företagets internkontroll. Revisorn däremot bär inte ansvaret för den verksamhet som den granskade, det vill säga företaget, bedriver (Cassel, 1996).

Förväntningsgap kan undersökas och analyseras med hjälp av antingen en normativ eller en positiv angreppsätt. Det normativa angreppssättet utgår ifrån uppfattningen om vad revisorer borde göra, medan det positiva angreppssättet utgår ifrån uppfattningen om vad revisorer gör (Innes et al., 1997). Figur 2:2 visar att förväntningsgapet kan undersökas och analyseras på flera olika sätt. Det vill säga utifrån:

1)Användarnas och revisorers uppfattning om vad revisorer gör 2) användarnas uppfattning om vad revisorer gör och borde göra 3) användarnas och revisorernas uppfattning om vad revisorer borde göra 4) revisorers uppfattning om vad de gör och borde göra 5) revisorers uppfattning om vad de borde göra och användarnas uppfattning om vad de gör 6) användarnas uppfattning om vad revisorer borde göra och revisorers uppfattning om vad de gör.



Figur 2:2 Normativ och positiv synsätt på förväntningsgap.
(Innes et al. The expanded audit report – a research study within the development of SAS 600, 1997 sidan 704)

FAR förklarar att ”ett förväntningsgap uppstår lätt när de olika intressenternas förväntningar på revisorn inte svarar mot vad revisorn faktiskt kan och får göra. Områden där förväntningsgap ofta uppstår kan gälla årsredovisningens ”riktighet”, obestånd och konkurs, förskingringar och andra oegentligheter.” (FAR, 2006).

FAR förklarar förväntningsgapet och det ger förslag på hur den kan minskas. Lösningen är att informera intressenterna om vad revisorsrollen innebär och omfattningen på lagstadgad revision samt visa tydligare vad som är styrelsens och verkställande direktörens ansvar och vad som är revisorns ansvar. ”Man kan också tydligare visa vad som är styrelsens och VDs ansvar och vad som är revisorns. I enlighet med RS 210 *Villkor för revisionsuppdrag* ska revisorn och klienten definiera villkoren för uppdraget. Dessa dokumenteras normalt i ett uppdragsbrev för revision. Det är vanligt att FARs *Allmänna villkor för lagstadgad revision av svenska aktiebolag* biläggs uppdragsbrevet.” (FAR, 2006). I figur 2:3 beskrivs varför förväntningsgap uppstår och hur kan man angripa problemet.

Figur 2:3 Beskrivning av förväntningsgap

(FAR – en praktisk beskrivning, 2006 sidan 131)

2.7 Kommunikation

Enligt representanter från FAR och Johansson i Johansson et al. förväntningsgapet har uppstått på grund av kommunikationsproblem (FAR, 2006; Johansson et al., 2005).

Larsson nämner att budskapet är kärnan i all kommunikation. För att kunna få bättre samt effektivare fungerande kommunikation så krävs det att kommunikationen inte utsätts för allt för mycket hinder och störningar. Med hinder i kommunikation menas att budskapet i meddelandet från sändare inte går fram till mottagare (Larsson, 2008).

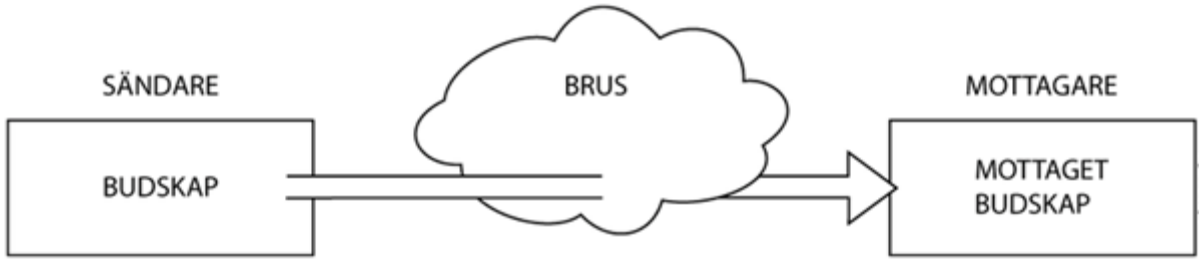
Det finns olika sätt för människor att ta till sig informationen. Ett bra sätt är att bygga upp relationer med andra individer samt att anpassa kommunikationen för att kunna bearbeta tankar om olika typer av intelligens. Det finns olika typer av intelligens i hjärnan som påverkar människors förmåga att förmedla information bland annat språk, praktik och logik. Ett annat sätt är att motivera de få riktiga kraftfula behoven bland de andra. Dessa driftkrafter förändras beroende på andra faktorer runt omkring människan (Eriksson, 2008).

Erikson och Larsson anser att kommunikation kräver planering för att fungera på ett effektivt sätt. Genomförande kommunikationsplan skall leda och stödja för att uppnå de uppsatta målen (Erikson, 2008; Larsson, 2008).

Nilsson och Waldemarson förklarar att människor är i ständigt kommunikation och samspel med varandra oavsett vilken utbildning eller sysselsättning de har. Människors kommunikation har blivit svårare på grund av att de är mer olika varandra än förr i tiden. Olikheten i sin tur har uppstått på grund av att människor har fått allt mer olikartad mål, förväntningar och erfarenheter, mer varierad bakgrund, och man möter dessutom fler människor under en vanlig dag. Risken för missförstånd och störningar i samspelet ökar och även följderna av missförstånden blir svårare att hantera (Nilsson och Waldemarson, 2007).

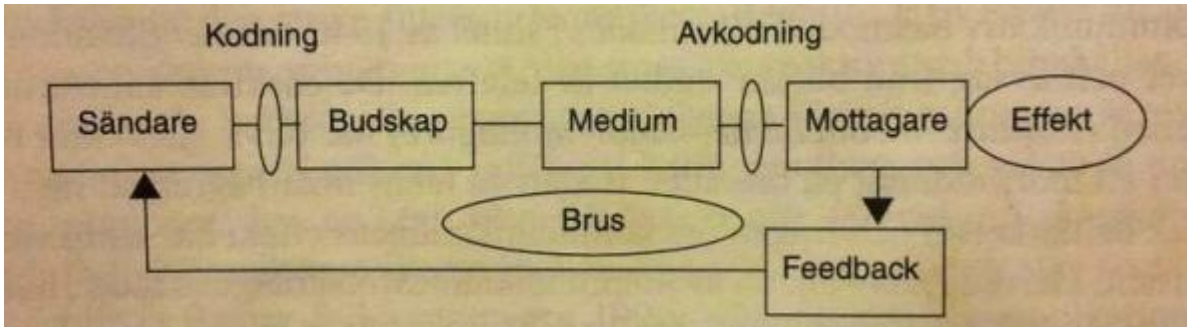
2.7.1 Basmodellen

Basmodellen är den allra första modellen som förklarar kommunikation, den skapades av Shannon och Wraver i slutet av 1940-talet och beskriver budskapets väg mellan sändare och mottagare. Enheterna i modellen var så enkla och består av sändare- meddelande- kanal- mottagare, (Larsson, 2008). Basmodellen illustreras i figur 2:4.



Figur 2:4 Basmodell för kommunikation (Egenarbetad)

Så småningom tillfördes modellen en återförningsfaktor som innebär att mottagare svarar sändare. Med tiden kompletterades basmodellen med kodning och avkodning. Det som är viktigt med den utvecklande modellen är att den visar faktorer som påverkar båda sändare och mottagare t.ex. individuella bakgrundsfaktorer, självuppfattning och människors sociala omgivning i en grupp eller organisation. Detta betyder vilka svårigheter kan kommunikationen ha när meddelandet läggs fram på ett begripligt sätt. Se figur 2:5.



Figur 2:5 Utvecklade basmodellen
(Larsson- Tillämpad kommunikationsvetenskap, 2008, sidan 49)

2.7.2 Relationsmodellen

Relationsmodellen är en principmodell som handlar om hur två personer integrerar i sin strävan att nå ömsesidig förståelse med en förutsättning att de är starkt bundna till varandra. Man kan beskriva modellen som att kontakten från sändare till mottagare är en vertikal linjär process som har kompletterats med föreställningar om en horisontell och mer kvalitativ kontakt mellan grupper. Grunden i den modellen är att människor samverkar socialt för att nå så djupt som möjligt i sin kommunikation (Larsson, 2008).

2.8 Kunskap

Carrington påpekar utbildningsproblem som en av ofta förekommande orsaker till förväntningsgapet och föreslår bättre upplysning från branschen till allmänheten och intressenter om revisionens innehåll och revisorns uppgifter (Carrington, 2010).

Koh och Woo har gjort en litteraturöversikt om förväntningsgapet och presenterat olika förslag för att minska gapet. Flera studier har visat samband mellan kunskap och utbildning och förväntningsgapets storlek. Ju mer kunskap användarna har desto mer förståelse har de för revisorers arbete och ansvar, därmed existerar det mindre förväntningsgap mellan dem och revisorer. Däremot det existerar ett större gap mellan revisorer och de mindre sofistikerade användarna (Koh och Woo, 1998).

Gold et al. undersökte förväntningsgapet mellan revisorer och användarna av redovisningsinformation utifrån flera antaganden bland annat att kunskap och erfarenhet minskar gapet mellan revisorer och användarna av redovisning. Studien baserades på en enkätundersökning bland ekonomistuderande studenter som uppfyllde kunskapskriteriet, finansanalytiker som uppfyllde erfarenhetskriteriet och revisorer. Finansanalytiker och ekonomistudenter krävde större ansvar av revisorer än vad revisorer tillskrev sig själva, vilket enligt Gold et al. visar starka belägg för ett ihållande förväntningsgap med avseende på revisorns ansvar (Gold et al., 2012).

Deras resultat är i linje med liknande tidigare utförda undersökningar tillexempel av Gramling, Schatzberg och Wallace som inte heller funnit någon utbildningseffekt på förväntningsgapet mellan studenter och revisorer (Gramling et al., 1996).

3.Metod

I metodkapitlet beskrivs undersökningsansats, metodval, datainsamling, litteratursökning, val av respondenter, genomförande av intervjuerna, reliabilitet och validitet samt källkritik.

3.1 Undersökningsansats

Det finns tre forskningsansatser för att utföra en undersökning, deduktiv, induktiv och abduktiv. Den deduktiva ansatsen innebär att härleda empiri ur teori genom att undersöka en eller flera hypoteser. Med det menas att informationen ska samlas på ett specificerat sätt och utifrån data utgörs hypoteser som ska undersökas (Bryman och Bell 2013; Patel och Davidson, 2011). Med deduktion menas att det finns en teori som beskiver hur relationen mellan förhållanden ter sig i verkligheten (Olsson och Sörensen, 2011). Nackdelen med denna ansats är att den befintliga teorin som forskaren utgår ifrån kommer att påverka forskningens inriktning vilket kan förhindra att nya rön upptäcks. Fördelen med denna ansats är däremot att forskningen kommer att färgas i mindre grad av den enskilde forskarens subjektiva uppfattning (Patel och Davidson, 2011).

Den induktiva ansatsen är motsatsen till den deduktiva. Där teorin är ett resultat av en undersökning. Via den induktiva ansatsen forskaren beskriver konsekvenser av resultaten för teorin som låg bakom eller styrde hela undersökningen (Bryman och Bell, 2013). Nackdelen med denna ansats är att det är osäkert om teorin går att generalisera, eftersom den är baserad på ett empiriskt underlag som är typisk för en speciell situation. Även i den induktiva ansatsen kan forskarens egna idéer och åsikter färga de producerade teorier (Patel och Dvidsson, 2011).

Den tredje forskningsansatsen är abduktiv, forskaren brukar använda sig av båda deduktion och induktion för att röra sig fritt mellan empirin och teorin och låta förståelse successivt växa fram med tiden (Patel och Davidson, 2011). Abduktion baseras på dialogen mellan det teoretiska perspektivet och resultatet av informanternas förståelse av det aktuella läget (Olsson och Sörensen, 2011). Även i den abduktiva ansatsen kan forskarens egna erfarenheter och idéer samt de teorier som ligger till underlag färga forskningens riktning och resultat vilket kan hindra att nya rön upptäcks (Patel och Dvidsson, 2011).

Den här undersökningen utgår ifrån den deduktiva ansatsen. De befintliga teorierna om förväntningsgap och kommunikation undersöks och jämförs med den insamlade empirin som

sedan ligger till grund för resultatet. Som det framgår ovan finns det fördelar och nackdelar med alla de olika ansatserna. Fördelen med denna ansats att forskningen färgas i mindre grad av den enskilde forskarens subjektiva uppfattningar.

3.2 Metodval

För att utföra en undersökning finns det två olika metoder att utgå ifrån, kvantitativ och kvalitativ forskningsmetod. Vilken metod som är bra att välja beror på syftet. Båda metoderna har sina fördelar och nackdelar.

Den kvantitativa forskningsmetoden är en mätbar metod. Detta innebär att forskaren utgår ifrån till exempel statistiska mättningar av enkäter, prover och tester (Bryman och Bell, 2013). Resultaten baseras på undersökning av ett stort antal enheter eller individer men på ett begränsat antal variabler, därför resultaten kan räknas som generella och variablerna entydiga, valida och reliabla (Olsson och Sörensen, 2011).

Den kvalitativa forskningsmetoden har däremot mer tolkande inslag, metoden baseras på mjuk data. Forskaren vill få en djupare förståelse om undersökningsobjekten och försöker beskriva hur, vad och varför saker och ting sker samt tolka utifrån dess kontext och sammanhang (Bryman och Bell, 2013). Nackdelen med den kvalitativa undersökningsmetoden är att den är tid- och arbetskrävande (Patel och Davidson, 2011). Resultaten bygger på få antal enheter eller individer men ett stort antal variabler och därför är det möjligt att gå på djupet. Resultaten gäller för specifika miljöer, omständigheter och tidpunkter det vill säga i de specifika kontexterna (Olsson och Sörensen, 2011).

För att kunna besvara uppsatsen syfte och frågeställningar, som handlar om att undersöka om det finns ett förväntningsgap mellan revisorer och små och medelstora företag samt hur revisorer kommunicerar med dessa företag, kom vi fram till att den kvalitativa metoden passar bättre. Metoden ger mer detaljerad information och djupare förståelse för fenomenet förväntningsgap än den kvantitativa metoden som inte kan ge lika detaljerad information som krävs för att besvara undersökningens syfte och frågeställningar. Den kvalitativa metoden bidrar även i en högre grad till flexibilitet under undersökningens gång vad gäller problemställning och insamlingsmetod som kan ändras utifrån den information som framkommer.

3.3 Datainsamling och Litteratursökning

Det finns två olika sätt att samla in data som används i en undersökning, primär- och sekundärdata. Primärdata är de data som samlas in av forskaren för ett speciellt syfte, allt annat klassas som sekundär data det vill säga data som redan existerar och har samlats in av någon annan än forskaren. De primärdata som används i undersökningen samlas in genom intervjuer med revisorer och representanter från små och medelstora företag.

Intervju är en dialog mellan minst två personer. Med hjälp av frågorna ska kunna uppnå kunskap om respondenternas värld (Olsson och Sörensen, 2011). Det finns tre olika sätt att utföra de kvalitativa intervjuerna; strukturerade, ostrukturerade och semistrukturerade intervjuer. Intervjustruktur baseras på vad man vill komma fram med undersökningen.

Forskaren har stark kontroll över utformning av frågor och svar i den strukturerade intervjuer. Den liknar frågeformulering som respondenten kommer att besvara direkt. Forskaren ordnar lista med frågor i förväg samt respondenten erbjuds en begränsad uppsättning svarsalternativ. Däremot i den ostrukturerad intervjuer forskaren utformar inga frågor utan betoningen ligger i den intervjuades tankar. Forskarens roll är att sätta igång intervjun genom att introducera genomgående ämne sedan låter respondenten förbättra sina idéer och fullfölja sina tankebanor. Medan i semistrukturerade intervjuer har forskaren en intervjuguide vilken är en färdig lista över ämnen som undersöks och frågor som besvaras. I och med att svaren är öppna har respondenten mer frihet att utveckla sina tankar och svara frågorna på sitt eget sätt.

Den här undersökningen utgår från den semistrukturerade intervjumetoden, eftersom denna typ av intervjuer är mer flexibel och har öppna svar det vill säga respondenten kan utveckla sina idéer och tala mer utförligare om ämnet förväntningsgap (Denscombe, 2009).

Litteraturer som används i undersökningen består av böcker, artiklar samt lagar och normer som behandlar ämnet förväntningsgap samt revision och revisorer. För inspiration samt att få en bild av hur kunskapsläget inom det valda ämnesområdet ser ut, lästes Peter Öhmans avhandling ”Perspektiv på revision: tankemönster, förväntningsgap och dilemman” (Öhman, 2007). Öhman hänvisar till många internationellt erkända forskare inom ämnet förväntningsgap. Litteraturen har sökts på skolans databaser, bland annat Business Source Premier, FAR online samt Google Scholar. Vid sökningen på databasen ”Business Source Premier” har ”Peer-Reviewed” artiklar sökts. De sökord som har använts vid litteratur och

artikelsökning är bland annat, förväntningsgap, revision, revisorer, expectation gap, auditing, kommunikation.

3.4 Val av respondenter

Urvalsgrupperna för undersökningen består av revisorer och representanter från små och medelstora företag. I undersökningen kommer att två revisorer och sammanlagt åtta företagsrepresentanter, fyra från småföretag och fyra från medelstoraföretag, att intervjuas.

I uppsatsen klassificeras företag med 4-9 anställda som småföretag. Företag med 10-49 anställda klassificeras som medelstora företag. Internationellt företag med 1-9 anställda klassificeras som småföretag. Men enligt lag företag som har upp till 3 anställda inte behöver ha revisorer och därför har dessa företag exkluderats från undersökningen. Då undersökningen ämnar undersöka förväntningsgapet mellan revisorer och företag kändes det naturligt att utgå från de företag som är tvungna att ha revisorer enligt lag.

Vid urval av företagsrepresentanter har en stratifierat urval och sedan ett slumpmässigt urval tillämpats vilka är två typer av sannolikhetsurval. Olika typer av sannolikhetsurval gör att samplingsfel eller skevheter i urvalet som beror på mänskliga faktorn blir mindre (Bryman och Bell, 2013; Olsson och Sörensen, 2011).

Först gjordes ett stratifierat urval, vilket praktiskt innebär att vi begränsade vår population till små och medelstora företag verksamma inom Stockholmsregionen. Vi sållade även bort bolag som ingick i ett koncernbolag då dessa oftast får hjälp från moderbolagen med revisionen och redovisningen. Populationen begränsades även till företag som har revisorer och har varit registrerade i minst 10 år för att ha tillräkligt erfarenhet av revisionstjänster. Efter att ha identifierat hela populationen gjorde vi ett slumpmässigt urval, vilket praktisk innebär att vi efter att ha delat upp populationen i respektive klassificering fick två grupper, små respektive medelstora företag. Vi valde sedan slumpmässigt några hundra företag från varje grupp. Vi ringde cirka 100 små företag och cirka 200 medelstora företag, det vill säga sammanlagt cirka 300 företag ringdes tills vi fick ihop 8 företag. Som det framgår av antalet företag som har blivit kontaktade per telefon har ett stort antal företag av olika anledningar avböjt att intervjuas. Det vill säga trots ambitionen med att urvalet ska vara slumpmässigt resultatet blivit ändå en blandning av slumpmässigt urval och tillfällighetsurval, då urvalet skedde bland de företag som svarade på telefonen och eller valde att delta i undersökningen. Nackdelen

med denna metod är att respondenterna inte är representativa för hela den population som har valts ut (Olsson och Sörensen, 2011). I tabell 3:1 presenteras företagsrespondenterna.

Tabell 3:1, Företagsrespondenter

Företag	Antal Anställda	Omsättning	Respondent	Datum & Tid för Intervju
Tellus cykel & motor AB	4	3,9 miljoner kr	Björn Carlefalk Butiksägare (Ägare)	2013-11-25 09:30
Projektor – utbildning Stefan Ohlsson AB	4	5,183 miljoner kr	Birgitta Forsell Ekonomiansvarig (Anställd)	2013-11-26 14:00
Målarmästarnas färgbutik i Stockholm AB	6	8,5 miljoner kr	Cecilia Cerin Butikspersonal (Anställd)	2013-12-03 10:00
Tangelin Management Asset AB	8	22 miljoner kr	Mats Nilsson Ekonomichef (Delägare)	2013-12-04 13:00
Stockholm Lighting Company AB	12	32,7 miljoner kr	Irja Kontio Ekonomichef (Anställd)	2013-12-03 14:00
RIBA AB	46	79,4 miljoner kr	Karin Dagfalk Ekonomichef (Anställd)	2013-12-05 10:00
Miljöpalatset AB	41	14,2 miljoner kr	Anestis Chartalidis VD (Ägare)	2013-12-10 09:00
Boulebar Sverige AB	49	42,5 miljoner kr	Fredrik Rydesjö Ekonomichef (Anställd)	2013-12-12 13:00

När det gäller urvalet av revisorsrespondenter, olika revisionsbyråer kontaktades per telefon och urvalet skedde bland de revisorer som var tillägnliga just för tillfället och som valde att ställa upp i undersökningen. I tabell 3:2 presenteras revisorsrespondenterna.

Tabell 3:2, Revisorsrespondenter

Revisionsbyrå	Respondent	Datum & Tid för Intervju
BDO	Martin Sjöberg Auktoriserad revisor	2013-12-10 16:00
Grant Thornton	Pernilla Varverud Auktoriserad revisor	2013-12-11 14:00

3.5 Genomförande av intervjuerna

Vid genomförande av intervjuerna en intervjuguide utformades i förväg efter uppsatsens frågeställningar och syfte. Guiden var strukturerad i teman för att underlätta för respondenterna samt uppsatsens frågeställningar (Bryman och Bell, 2013). Intervjuerna skedde på respondenternas kontor. Med respondenternas tillåtelse intervjuerna spelades in och samtidigt även anteckningar togs. Intervjuerna tog mellan 50-60 minuter. Sammanställningen av svaren tog 2-3 timmar per intervju vilken gjordes utifrån de anteckningar och ljudinspelningar som hade gjorts under intervjuerna.

3.6 Reliabilitet och Validitet

Det finns två viktiga kriterier vid bedömningen av en undersökning, reliabilitet och validitet. Reliabilitet handlar om undersökningens pålitlighet och följdriktighet. Med validitet menas om empirisk undersöks det som på den teoretiska nivån påstås att det ska undersökas. (Bryman och Bell, 2013).

Reliabilitet i kvalitativa undersökningar är svårare att mäta jämfört med kvantitativa undersökningar. Det som ligger i fokus i kvalitativa undersökningar är att det finns risk att intervjuarens tolkning av data inte stämmer överens med verkligheten eller andra intervjuares tolkningar. För att öka reliabiliteten har varje intervju spelats in samt anteckningar om de viktigaste punkterna har tagits under varje intervjutillfälle. Den semistrukturerade intervjumetoden gjorde möjlig att reda ut de eventuella oklarheter som uppstod under intervjuns gång med följdfrågor. Detta för att minska risken för missförstånd samt att öka datas reliabilitet. Transkriberingen av de inspelade intervjuerna utfördes direkt efter varje intervjutillfälle. Analysen har utförts utifrån den ordagrant transkriberade data samt vid behov den originella ljudinspelningen. Förkortningen av de transkriberade data skede först efter att

analysen var klar detta för att minska slarvfel och andra fel som kan ske i samband med datainsamling och datahanteringen (Esaiasson et al., 2007; Bryman och Bell, 2013).

Validitet kan definieras på något eller några av följande sätt: 1) överensstämmelse mellan teoretisk definition och operationell indikator, 2) frånvaro av systematiska fel, samt 3) att man undersöker det man påstår att man undersöker. Teoretisk definition innebär att begreppets egenskaper preciseras med hjälp av andra teoretiska begrepp. Operationell indikator innebär att i operationella termer formulera anvisningar om hur den faktiska mätningen och undersökningen ska gå till. Frånvaro av systematiska fel innebär att det finns en god begreppsvaliditet, det vill säga en god överensstämmelse mellan teoretisk definition och operationell indikator. Definition 1 och 2 ovan kallas för begreppsvaliditet medan definition 3 kallas för resultatvaliditet. Begreppsvaliditet och resultatvaliditet brukar slås samman under benämningen intern validitet. Extern validitet i sin tur handlar om i vilken utsträckning det erhållna resultatet kan generaliseras till den population som ursprungligen var avsikten (Esaiasson et al., 2007).

För att uppnå en hög intern validitet i den här undersökningen har intervjufrågorna utformats utifrån den teoretiska referensramen för att besvara uppsatsens frågeställningar och syfte. Detta innebär att undersökningen har en hög intern validitet eller begreppsvaliditet då det finns en överensstämmelse mellan den teoretiska definition, det vill säga de begrepp och definitioner som uppsatsen bygger på och operationell indikator, det vill säga de intervjufrågorna som har formulerats utifrån dessa begrepp och definitioner för att på bästa sätt kunna fånga upp fenomenet förväntningsgap. Det är även viktigt att intervjufrågorna ställs till rätt person vid företaget med rätt position samt relevanta kunskaper inom undersökningens område. Den ekonomiansvarige eller motsvarande anses vara den rätta personen i det här fallet. En hög begreppsvaliditet i kombination med en hög reliabilitet försäkrar också en hög resultatvaliditet. Detta på grund av att det finns en god överensstämmelse mellan teoretisk definition och operationell indikator, det vill säga frånvaro av systematiska fel, vilket innebär att vi undersöker det vi har påstår att vi undersöker. När det gäller den externa validiteten i den här studien är det svårare att uttala sig om. Generaliserbarhetsproblematiken är inte bara aktuellt i den här studien utan anses vara en generell svårighet när man använder sig av den kvalitativa undersökningsmetoden. Begreppet generalisering i kvalitativa studier känns problematisk på grund av att olika situationer är unika och kontextbundna. Det som istället ligger i fokus är om resultaten och analysen leder till förståelse av fenomenet och vilka variationer fenomenet visar i relation till sin kontext (Esaiasson et al., 2007; Patel och

Davidson, 2011). Vidare anser vi att den externa validiteten i den här studien i viss utsträckning kan anses vara god. Detta eftersom det råder en samklang mellan studiens resultat och den existerande forskningen inom ämnet förväntningsgap.

3.7 Källkritik

Kritikgranskning av källor, de data som samlats in samt metodvalet överhuvudtaget för genomförandet av hela undersökningen är viktigt för att få en ökad validitet av undersökningens resultat (Patel och Davidsson, 2011).

Validiteten av insamlad primärdata kopplas till om forskaren lyckas samla in data som överensstämmer med verkligheten. Problemen kan vara att kunna bedöma, om respondenterna i undersökningen uppfattar frågorna rätt eller fel, samt trovärdigheten i respondenternas påståenden det vill säga om de svarar sanningsenligt eller inte (Patel och Davidsson, 2011).

Mäteffekter uppträder när intervjuaren frågar om respondentens inställning vilket innebär att man tvingar fram ett svar på en fråga som respondenten aldrig själv funderat över (Svenning, 2003). För att undvika detta problem har vi skickat intervjuguiden till respondenterna i förväg för att de ska läsa den och fundera på frågorna samt kunna bilda sig sina egna uppfattningar.

Även intervjueffekten har påverkan på respondenternas svar och hur mycket information de är villiga att ge och hur ärliga de är i sin information. Faktorer som har betydelse när det gäller hur respondenterna uppfattar och väljer att svara på intervjufrågorna är intervjuarens och respondentens till exempel kön, ålder, social status, utbildningsmässiga kvalifikationer, professionell sakkunskap och hur dessa faktorer påverkar intervjuarens och respondentens relation och i slutändan undersökningens resultat. Om respondenten upplever intervjuämnet eller någon intervjufråga besvärande kanske han eller hon väljer att besvara frågan på ett sätt som de misstänker överensstämmer med att intervjuarens synpunkt. För att undvika eller åtminstone minimera problem med intervjueffekten har vi som intervjuare försökt att hålla en neutral och lyhörd inställning gentemot respondenterna för att inte påverka eller styra respondenternas svar samt att främja den rätta atmosfären för att respondenterna ska känna sig behagliga och ge ärliga svar (Denscombe, 2009).

4. Empiri och Analys

I det här kapitlet presenteras de genomförda intervjuerna med företagsrepresentanter och revisorer. Sammanlagt har 10 intervjuer genomförts varav fyra intervjuer med representerar från småföretag, fyra intervjuer med representanter från medelstoraföretag och två intervjuer med revisorer. Kapitlet avslutas med en analys av svaren från respondenterna.

4.1 Sammanställning av företagsrespondenters intervjusvar

Småföretag

Företag 1 - Tellus cykel & motor aktiebolag

Tellus cykel och motor aktiebolag verkar inom detaljhandel, cykel och butikshandel branschen. Företaget har 3,9 miljoner kronor i omsättning och 4 anställda. Respondenten heter Björn Carlefalk, 58 år. Han har läst ekonomisk linje på gymnasiet, sedan började han arbeta. Björn är butiks ägare sedan 35 år, då han tog över efter sin pappa som hade startat företaget år 1948. Företaget anlitar bokföringsbyrå. Han påstår att deras revisor sköter momsredovisning och årsbokslut. Enligt honom en revisors huvudsakliga arbetsuppgifter är att hålla ordning på alla papper och se till att alla dagskassor och inkommande fakturering bokförs på rätt sätt, samt att se till att allt ska vara enligt normer som krävs. Förväntningarna på revisorn som inte har blivit uppfyllda handlar om att revisorn inte informerar om vissa avdrag man kan göra för vissa inköp eller liknande för att skapa bättre ekonomi för företaget. Det är många som vill säga saker som inte är godkända, men nästan godkända, men det inte det man ute efter utan information ” båda till rätt och gott”.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen och, eller förvaltningen i ett företag, svarar han: ”Nej, det är kanske därför man har dubbla revisorer för aktiebolag för att göra årsbokslut. Min revisor måste vara Auktoriserad för att göra årsbokslut. Det som är viktigt vid årsbokslut att det kommer en revisor hit och tittar på vår inventering och gör stickprov samt kollar att allt stämmer.”

När vi frågade varför de måste ha dubbla revisorer kom det fram att han kallar redovisningsekonomen för ”revisor nummer ett” och den granskande revisorn för ”revisor nummer två”.

Revisionens nytta för företaget är att få veta företagets status. ”Det är viktigt och veta att varulager stämmer” säger Björn.

Han säger att han har en bra relation med sin revisor. De har haft samma revisor i 30 år. Men han menar egentligen revisor nummer ett, det vill säga redovisningsekonomen. Han säger att revisor nummer ett har rekommenderat revisor nummer två och det är därför de har haft olika revisorer med åren.

Kommunikationen med revisorn är planerad när det börjar närma sig årsbokslut, och den sker muntligt en gång per år. Revisorn ringar och talar om att det är dags för årets inventarier och bestämmer tid för besök. Björn tycker att informationen är anpassad för dem. De båda revisorer har mycket kontakt med varandra sen ”revisor nummer ett”, redovisningsekonomen, informerar Björn om när ”revisor nummer två”, granskande revisorn, ska komma på besök.

Björn säger att han inte har fått någon uppgift från revisorn angående dennes arbetsuppgifter. ”De kommer hit och kontrollerar kassa och kollar hur den fungerar tillexempel om man gör nollslag, kontrollerar vad som händer om man lämnar lillbaka någon vara så att den inte är manipulerad på något sätt så att allt stämmer med vår dagsavslut.” säger Björn. Han känner inte heller till uppdragsbrevet.

Företag 2 - Projektor – utbildning Stefan Ohlsson aktiebolag

Projektor – utbildning Stefan Ohlsson aktiebolag verkar inom utbildning och uppdragsverksamhet inom digital fotografering branschen. Företaget har 5,183 miljoner kronor i omsättning och 4 anställda. Respondenten heter Birgitta Forsell, 70 år. Hon har en kandidatexamen och har läst psykologi, pedagogisk, sociologi och statistik. Birgitta är ekonomiansvarigt på företaget och det har hon varit i sju år. Hon har jobbat i sammanlagt tio år med liknande arbetsuppgifter. Företaget sköter bokföringen själva.

Enligt Birgitta deras revisor hjälper företaget med bokslut och gör bokslutsdispositioner till viss del. När det gäller ränta och periodisering får de hjälp av revisorns firma. Enligt Birgitta en revisors huvudsakliga arbetsuppgifter är att han ska kolla att bokföringen har sköts enligt god sed och att allt stämmer, annars han kan inte skriva under.

Förväntningar på revisorn som inte blivit uppfyllda handlar om att revisorerna inte är ute i god tid. Ibland inte riktigt förstår företagets verksamhet och misstolkar samt att de är dåliga på att

kommunicera. ”Jag tycker tillexempel när revisorn hjälper till med bokslut, reviderar samt hjälper med periodisering, innan han är färdig och ska skriva under så borde han eller hon kontakta ägaren och förklara vad de har gjort. Men det är inte alla som gör det.” Revisorns roll är att vara företagets rådgivare, tycker hon.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen och, eller förvaltningen i ett företag svarar Birgitta nej, angående fel i redovisningen, men ja, angående fel i förvaltningen i ett företag och tilläger, ” ja, jag tycker det och man kan hoppas på det.”

Revisionens nytta för företaget enligt Birgitta är att få perspektiv på ekonomiska saker och ting. Det handlar om periodisering och hur man ska göra. Även utdelning måste man ta ställning till. Men hon inte är säker om mindre företag har nytta av revisionen.

Kommunikationen med revisorn sker skriftligt per mail och det blir ganska tätt när det blir dags för revisionen. Företaget har bytt revisor förra året och den kommunikationen som de har haft sista åren har varit bra. Kommunikationen är inte planerad i förväg. Hon är nöjd med kommunikationen och känner att informationen är anpassad till dem. ”Jag har inga problem att förstå vad han säger.” säger Birgitta angående den senaste revisorn dem har.

Hon vet inte om revisorn har informerat dem om vilka skyldigheter han har. Angående uppdragsbrevet svarar hon: ”Som jag har uppfattat det är ett bevis på att en revisor är godkänd som revisorn så att han eller hon har uppdraget att jobba som revisor. Men det kanske är helt fel.”

Företag 3 - Målarmästarnas färgbutik i Stockholm aktiebolag

Målarmästarnas färgbutik i Stockholm aktiebolag är verksam inom detaljhandel, färg, lack, och butikshandel branschen. Företaget har 8,5 miljoner i omsättning och sex anställda. Respondenten heter Cecilia Cerin, 48 år. Hon har kandidatexamen och har läst juridik och ekonomi. Cecilia är butikspersonal samt även ansvarigt för kundreskontran. Hon har jobbat i nio år på samma företag och jobbade innan dess med data, säger Cecilia. Företaget sköter bokföringen delvis själva. De konterar lönerna själva, även konterar fakturor och kundreskontra och sammanställer resultat- och balansräkningen.

Men momsredovisning, inventering av lager, avskrivningar och periodiseringar får de hjälp med från bokföringsbyrå. Cecilia är butikspersonal, men hon förklarar vidare att de är fem personer som arrenderar och driver företaget gemensamt och kallar sig för ledningsgruppen och bestämmer ihop. Hon är även ansvarigt för kundreskontran.

Det arbete som deras revisor gör konkret är utstickningskontroller vid årsskiftet på lagret. De går igenom och kollar att det stämmer på kund- och leverantörsreskontra och skattekontot. Revisorerna har även föreslagit vilken avskrivningsplan de ska ha på sina inventarier och gjort hela årsbokslutet. En revisors huvudsakliga arbete eller arbetsuppgifter enligt Cecilia är att han eller hon ska hjälpa företaget att få riktiga uppgifter både till myndigheter och till omvärlden samt även till företagets ägare som är intresserad. Det är även viktigt att företaget får hjälp med att de håller samma principer från år till år. Om så är ej fallet går det inte att jämföra om de ska göra olika saker tillexempel hur de inventerar. De har även en del inkurans och sådana saker som räknas på lager.

Cecilia tycker att de har fått den hjälp de vill ha och det har inte funnits några förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllda. Cecilia tycker att det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i en årsredovisning. Men hon tilläger att det kan finnas saker som är svårupptäckta för revisorer om det inte kommer in ordentligt i systemet då kan dem inte se det. Men det som finns i systemet borde de kunna upptäcka. Även brister borde de kunna se. På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska hitta samtliga fel i förvaltningen i ett företag svarar hon ”ja, absolut.” Hon förklarar vidare med ett exempel att de har ett reserverat utrymme för utdelning sen gammalt, som inte är utnyttjat än och ägaren velat ta ut de pengarna. Men enligt företagets anställda med hänsyn till kassalikviditeten är det inte rimligt. De har då vänt sig till revisorn som har hjälpt till. Enligt Cecilia ska revisorn ha den rollen och se till att företaget kommer att vara ett välmående företag även på sikt. Men om ägaren inte vill bry sig om hur det går på sikt har han lagligt rätt att göra, däremot det är revisorns uppgift att upplysa honom vilka konsekvenser det kan få, enligt Cecilia.

Nyttan med revision är att det kan upptäcka saker och ting som företaget har missat. Revisorn kan se på resultat- och balansräkningen och se sådant som de som kör den dagliga verksamheten kan ha missat dels på grund av att de inte har den erfarenheten och dels för att de inte kan se det stora. Revisorn kan räkna på och påpeka exempelvis bruttomarginal produkten för en viss produkt som han jämför med föregående år eller inom branschen och kan hjälpa de.

De träffar sin revisor eller revisorsassistenterna tio gånger under tre till fyra månader sen ingenting mer under året. Kommunikationen sker skriftligt, per mail oftast. När det gäller kommunikationen i samband med inventering av lagret och bokslutet är det planerat i förväg. Cecilia tycker att de har en bra relation med sin revisor och tar del av information från revisorn elektronisk genom mail och känner att informationen är anpassad till dem. Revisorn brukar inte informera vilka skyldigheter och uppgifter han har, kanske för att han förutsätter att företaget förstår det, säger Cecilia. Hon känner inte till uppdragsbrevet.

Företag 4 - Tangelin Management asset aktiebolag

Tangelin Management asset aktiebolag är verksam inom bank, finans, försäkring, och förvaltning av investeringsfonder branschen. Företaget har 22 miljoner kronor i omsättning och åtta anställda. Respondenten heter Mats Nilsson, 53 år. Han har civilekonomexamen . Mats är ekonomichef och även riskkontroller på företaget i 13 år. Han har jobbat i sammanlagt 30 år med liknande arbetsuppgifter. Företaget sköter bokföringen själva.

Enligt Mats deras revisor gör normal förvaltningsrevision, och dessutom i och med att företaget står under finansinspektionens tillsyn gör revisorn även den typen av granskning enligt finansinspektionens statuter. En revisors huvudsakliga arbetsuppgifter enligt Mats är att granska räkenskaperna att de är korrekta. ”Revisorn har flera uppdrag i och med att revisorn är skattemyndigt så kollar han att vi sköter skatteinbetalningarna till staten. Revisorn är aktieägarnas granskare och kollar att det stämmer. Han har ett större ansvar i och med att vi står under finansinspektionens tillsyn. Han ser över att vår resultat- och balansräkning är korrekt och att värdena i balansräkningen är korrekta att våra rutiner fungerar, att vi har kontroller som fungerar, kollar den löpande granskningen och att dokumentation finns att vi följer bokföringslagar och aktiebolagslagen och så vidare.”
I och med att revisorn har en granskande uppgift, det finns inga förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllda säger Mats.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen och, eller förvaltningen i ett företag, svarar Mats, ”nej, det primära ansvaret ligger hos oss själva och att man har bra och korrekta rutiner och minimera den risken. Det är därför de gör denna löpande granskningen och kollar rutiner och sådant för att kunna fånga sådana brister. Om inte kontrollerna är tillräkliga då kommer saker att slippa igenom. Det är en kostnadsfråga för oss. Det är vi som i slutändan betalar hans räkning. Vi är ett små företag

och äger oss själva på sätt och vis. Alla företag som skyller på revisorn har själva gjort ett dåligt jobb. Du kan aldrig överlåta ansvaret till en extern granskare. Oftast har de inte betalat för den omfattningen av granskningen heller.”

Revisionens nytta för företaget enligt Mats är att den är en kvalitetsstämpel och att företaget har sakerna på ett korrekt sätt. Att de får en extern syn på företagets rutiner och processer att de håller en rimlig kvalitet. Det är frågan om mycket processer och kontroller. Revisorerna kan bidra med modernt tänkande i sådana typer av frågor, säger Mats.

Kommunikationen med revisorn sker månadsvis, både skriftligt och muntligt. Revisorerna avlämnar rapporter till styrelsen och till Mats skriftligt två gånger per år vilket är planerad. Slutrevisionen är skriftlig. Även den löpande granskningen är planerad. Men om det är några frågor, det vill säga den löpande kontakten, sker muntligt. Mats tycker att informationen är anpassad till dem eftersom han och deras revisor känner varandra väl och kommunikationen fungerar bra. Angående revisorernas anpassning av informationen till företaget säger han att de har blivit bättre. ”De har nyhetsbrev och sådant som vi kan hålla oss uppdaterade på lagstiftning och typ sådana saker. Det har de blivit bättre på att anpassa sig till vår verksamhet. Det gör de bättre och bättre.”

På frågan om hur revisorn informerar företaget om vilka skyldigheter och uppgifter han eller hon har svarar Mats att det sker i form av uppdragsbrevet. Mats anser att han själv dessutom ska kunna aktiebolagslagen och dylikt. De på företaget ägnar inte så mycket att åt tanke åt det. Mats tilläger att företaget måste kunna uppfylla vissa krav för att revisorerna ska kunna skriva en ren revisionsberättelse och det ingår i uppdragsbrevet.

Medelstoraföretag

Företag 5- Stockholm lighting company aktiebolag

Stockholm lighting company aktiebolag är verksam inom detaljhandel, belysningsartiklar och butikshandel branschen. Företaget har 32,7 miljoner kronor i omsättning och 12 anställda. Respondenten heter Irja Kontio, 56 år. Hon har civilekonomexamen. Irja är ekonomichef på företaget i 12 år. Hon har sammanlagt 30 års erfarenhet inom ekonomirelaterade arbetsuppgifter. Företaget sköter bokföringen själva.

Enligt Irja granskar revisor bokslutet och skriver på. En revisor ska även fungera som rådgivare tycker hon. Det finns inga förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllda och de har ett bra samarbete med varandra.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag svarar Irja ”Nej, det är inte rimligt att de ska hitta vartenda 20 kronor som är fel någonstans utan vad jag anser är de stora felen som till exempel de som rör skattereglarna och bokföringsreglarna. Det finns både små och stora fel, men i stora drag borde de hitta fel.”

Revisionens nytta för företaget är att det är en stämpel på ordning och redan enligt Irja. ”Det är lite seriöst fortfarande i den här storleken av företag. Det behövs för båda banker och stora leverantörer för att alla kräver denna granskning. Jag tror själv att bankerna är lite tuffare när det gäller kredit för företag som inte har revisor.”

Om det inte är något speciellt kommunicerar företaget med revisorn två till tre gångar per år. Kommunikationen sker båda skriftligt och muntligt, och den är inte planerad i förväg. Den kommunikationen som de har är bra och hon är nöjd med den. Företagen tar del av informationen från revisorn muntligt och hon tycker att informationen är anpassad för dem. Enligt Irja uppdragsbrevet är det nya papper som styrelsen skriver på för att visa att man är medveten samt för att revisorn ska ha ryggen fri.

Irja förklarar vidare att de har ett mindre revisionsbyrå vilket möjliggör att bli mer personligt bekant för att man får samma granskare varje år. Medan i de stora revisionsbyråer får man nya granskare eller revisorsassistent varje år och det är de som man träffar och inte själva revisorn som bara skriver på. Företaget har haft samma revisor i 6-7 år. Hon tycker att det blir lättare samt att han känner de på företaget och företaget. Han har varit med flera år vilket gör att allt går mycket snabbare.

Företag 6 - RIBA aktiebolag

RIBA aktiebolag är verksam inom teknisk konsultverksamhet, teknisk konsult inom energi-, miljö- och VVS (värme, ventilation, sanitet) teknik branschen. Företaget har 79,4 miljoner kronor i omsättning och 46 anställda. Respondenten heter Karin Dagfalk, 48 år. Hon har gått tre årig ekonomisk gymnasieutbildning. Sedan har hon läst några kurser om bokslut och

liknande. Karin är företagets ekonomichef i sju år. Hon har jobbat på RIBA i sammanlagt 22 år med ekonomirelaterade arbetsuppgifter. Företaget sköter bokföringen själva.

Det arbete som revisorn gör har utvecklats lite under åren. De senaste åren har revisorns uppgift varit att granska året som har gått enligt Karin. Företaget skapar bokslutsuppgifter med bokslutsbilagor, årsredovisning och sådant därefter revisorn checker av. Tidigare tog revisorerna mer stickprover löpande medan nu är det mer om hur företaget följer upp intäktsredovisning och lite annat. Det är mer rådgivande än vad det är granskning även om de kollar precis allt som det ska kollas, säger Karin. När det gäller revisorns huvudsakliga arbetsuppgifter tyckte hon att revisorer ska kunna regelverk lagar och avtal samt att vara rådgivande och stötta företagen men även i detalj kunna föreslå hur man ska bokföra på rätt sätt så att allt blir rätt.

Hon har inga förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllda, företaget har haft tur med revisorer säger Karin. De har haft samma revisor under en lång tid och de har en bra relation. ”Företaget har en auktoriserat revisor men han figurerar inte i företaget förrän bolagsstämman men han finns som bollplank till de som är där och granskar.”

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag svara Karin ja angående fel i redovisningen och nej angående fel i förvaltningen. ”Ja, det är rimligt om dem granskar allting. Årsredovisning är det fysiska pappret som är jätteviktigt för företaget därför måste vara rätt format och siffrorna i den är tagna med stickprov och sådant. Innehållet i årsredovisning ska vara rätt. Men inom förvaltningen nej, det tror jag inte.”

Nyttan med revision enligt henne är att den är en bekräftelse på att det man gör under året är rätt och riktigt samt den är bra för bolaget för att den ger mer trovärdighet att företaget är granskat av en revisor.

I normalt fall kommunicerar företaget bara med sin revisor en gång om året. Men är det någonting som ska göras eller har gjorts under året, till exempel om företaget har fusionerat två bolag och sådana saker då pratar man med revisorn flera gångar. Hon tycker att kommunikationen fungerar bra och den är planerad i förväg. Kommunikationen sker båda skriftlig och muntligt.

Exempelvis om det dyker upp en skattefråga tar revisorn hjälp av sin skatteexpert och återkommer med ett skriftligt svar. Hon tycker att kommunikationen fungerar ganska bra och att hon har inga svårigheter. Hon tror att det är på grund av att hon behärskar det ekonomiska språket som gör att hon inte tycker att det är konstigt. Hon känner att informationen är anpassad. Företaget får informationen tillsammans med granskningen när revisorerna är där pratar de om nyheter inför kommande år om det någonting man ska tänka på. Uppdragsbrevet finns för att revisorer ska friskriva sig allt ansvar, enligt Karin.

Företag7 - Miljöpalatset aktiebolag

Miljöpalatset aktiebolag är verksam inom fastighetsverksamhet, rengöring och lokalvård. Företaget har 14,2 miljoner i omsättning och 41 anställda. Respondenten heter Anestis Chartalidis, 32 år. Han har gått datateknikerprogrammet på gymnasiet. Anestis är företagets verkställande direktör sedan tio år tillbaka. Företaget sköter bokföringen delvis själva. Löner och faktureringen sköter de själva, medans resten sköts av en bokföringsbyrå.

Enligt Anestis det som deras revisor gör konkret är sammanställning av resultat, årsredovisning och revisionsberättelse. En revisors huvudsakliga arbetsuppgifter enligt honom är att skriva revisionsberättelse och årsredovisning. Han har inga förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllt.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag svarar han ja angående fel i redovisningen, men nej angående fel i förvaltningen. ”Ja, vi är ett städföretag. Vi kan vår del, fakturerar löner och sådant, sen åker allting till bokföringsföretaget sedan får vi en rapport varje månad. Det vi förväntar oss är att revisorn ska upptäcka om det är något fel. Nej, han ska kunna hitta fel i årsbokslutet och sådant. Eftersom vi har bokföringsfirma, så ska revisorn hitta resten av felen.”

Revisionens nytta för företaget är att se först och främst både hur det har varit alltså hur företaget har skötts enligt alla lagar och se resultatet.

Kommunikationen med revisorn sker, både muntligt och skriftligt. De har telefonsamtal flera gånger per år och två möten med själva revisorn. Vilket är ganska bra tycker han. ”De är för dyra också för att ha för ofta”, tycker han. De två mötena som de har per år är planerade i förväg.

Informationen från revisorn är både skriftligt och muntligt och måste vara anpassad. ”Det är ganska anpassat så att vi förstår dem”, säger han. ”Revisorer har en tendens att använda för svåra ord och sådant så att man inte förstår dem.”

På frågan hur revisorn informerar företaget om sina skyldigheter och arbetsuppgifter svarar han ”Muntligt. Vi vet vad en revisor ska göra eller vad hans skyldigheter är. Resten brukar han vara ganska duktig på att säga, vad som ingår och inte ingår. När vi anlitade honom så gick vi igenom hans skyldigheter och sådant. Vi har haft samma revisor sammanlagt i tio år.” Anestis känner inte till uppdragsbrevet.

Företag 8 - Boulebar Sverige aktiebolag

Boulebar Sverige aktiebolag är verksam inom restaurang och idrottsbranschen. Företaget har 42,5 miljoner kronor i omsättning och 49 anställda. Respondenten heter Fredrik Rydesjö, 43 år. Han har civilekonomexamen. Fredrik är ekonomichef på företaget sedan tre år. Företaget sköter bokföringen delvis själva. Företaget sköter personalbiten själva men det löpande stansarbete skickar i väg till extern firma.

Enligt Fredrik det arbete som deras revisor utför är rent granskning och avstämning . Företaget använder väldigt lite konsulttjänster inom revision. En revisors huvudsakliga arbetsuppgifter enligt honom är att hjälpa företaget att följa lagar och regler på ett konsultativt sätt, att stödja företaget och gärna ligga ett steg före, till exempel information om K2 och K3, efterson han inte kan det så bör revisorn förklara för företaget och vad kan företaget göra på bästa sätt. Han tycker inte att det har funnits förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllda.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen och förvaltningen i ett företag svarar han: ”Nej, jag tycker att ledningens ansvar är större än revisorns ansvar. Men många pekar på revisorn när fel har begåtts. En revisor kan inte göra annat än stickprov. Jag tycker att ansvaret ligger på ledningen och styrelsen. Det är nästan omöjligt. En revisor kan kolla, checka, fråga men sedan kan ledningen göra hur de vill.”

På frågan vad är revisionens nytta för företaget svarar han: ”Att sova ganska gott om natten vad gäller regler och lagar. Sedan är det vårt ansvar att firman går runt. Att någon granskar vad vi gör till en rimlig kostnad.”

Kommunikationen med revisorn är planerad och sker två gångar per år, både muntligt och skriftligt men mest skriftligt via mail. Kommunikationen fungerar bra och de har en bra relation med sin revisor. De tar del av informationen från revisorn muntligt på de två tillfällena som de träffas och pratar runt revisionstid, samt att det kommer skriftligt med PM efteråt.

Revisorn informerar företaget om sina skyldigheter och uppgifter genom revisionsberättelsen. Annars informerar revisorn inte mycket om det och förutsätter att företaget vet, säger Fredrik. Han känner inte till uppdragsbrevet.

4.2 Sammanställning av revisorsrespondenternas intervjusvar

Revisor 1: Martin Sjöberg, 53 år, är auktoriserad revisor verksam på BDO revisionsbyrån. Han har jobbat som revisor i sammanlagt 24 år.
Som revisor utför han revision, granskning samt rådgivning inom redovisning och skatt.

Han tycker inte att det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag. Revisionen baseras på en riskanalys. Var riskerna finns i verksamheten eller där felen kan förekomma. Det handlar inte om att hitta fel utan det handlar om att påtala brister i intern kontroll som man noterar under granskningens gång samt att den stora delen handlar om att referera rätt och det inte är fel inriktad. Revisionens nytta för företaget är att få granskning, att upptäcka saker som är fel, brister, osäkerheter och vad som fungerar bra. Han har en bra relation med sina klienter och han tycker inte att det påverkar oberoendet, eftersom han inte har en privat relation med sina klienter.

Han svarar att det inte har förekommit att hans klienter har haft förväntningar på honom som han i egenskap av revisor inte har kunnat uppfylla. ”Normalt vet de men det finns enstaka fall som tror att revisorn ska hjälpa med till exempel redovisning. De har inte stora förväntningar, det som kan bli fel är att de inte förstår riktigt uppdragets innehåll. Ibland kan det vara problematisk och kan behöva göra om arbetet. Ibland man tror att klienten har förstått att det är nödvändigt för att de inte har kunnat leverera tillräckligt med uppgifter som behövs för granskningen då blir det omstarter. Det kan vara svårt att förklara för att de tror att de har levererat allt bokföringsmaterial, vilket de inte har gjort och saknas underlag för att kunna slutföra revisionen. Här kan det bli förväntningsgap. Lösningen är att tala om i god tid.”

Kommunikationen med klienterna sker både muntligt och skriftligt. Kommunikationen med de stora företagen sker lite oftare men med de små företagen sker det minst en gång per år. Han tycker att de viktiga sakerna alltid är bra och skriva. Kommunikationen sker skriftlig gällande uppdragsbrevet, revisionsberättelsen, promemoria och erinringar. Andra saker meddelas muntligt. Kommunikationen måste vara planerad i förväg om det är viktiga saker, annars sker det löpande.

På frågan hur han informerar sina klienter om vilka skyldigheter och uppgifter han har och om andra information han vill att de ska ta del av svarar han: ”Man informerar det som är viktigt för de att veta. En del är intresserade och lyssnar medans andra vill bara bli klara snabbt. Då kanske blir man sammanfattat. De vet vilka skyldigheter revisorn har men om det blir problem med oberoendet då måste man informera klienten. Man ska vara tydligt till exempel att revisorn inte får skriva avtal eller frågor som rör skatt då försöker man förklara att det inte är revision utan det är konsultation och ber de att prata med en skattekonsult.”

På frågan om han brukar anpassa informationen beroende på vilken typ av företag han kommunicerar med säger han att han alltid försöker vara enkel med alla företag. ”Men man kanske får vara i akt med mindre företag där kanske man måste använda väldigt enkelt språk.”

Revisor 2: Pernilla Varverud, 43 år, är auktoriserad revisor verksam på Grant Thornton revisionsbyrån. Hon har jobbat som revisor i sammanlagt 16 år.

I rollen som revisor utför hon lagstadgad revision. Hon granskar olika aktiebolag, stiftelser och ekonomiska föreningar, det vill säga olika associationsformer. Hon skriver under revisionsberättelser, grankar årsredovisningar samt skriver andra typer av intyg. Men förutom att granska det ekonomiska granskar hon även förvaltningen, det vill säga granskar att ledningen har följt bolagsordningen, föreningens eller stiftelsens stadgar. Hon ger även affärsrådgivning. I ägarledda företag handlar det om att vara bollplank och ge rådgivning kring hur de ska göra skatteeffektiva uttag, eller tillexempel om de ska göra en generationsskifte, ta in nya delägare, om de ska sluta, rådgivning kring deklarationer, det vill säga förutom revision stöttar kunderna mycket.

På frågan om det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag svarar hon: ”Inom revision arbetar vi inte med att hitta alla fel. Man gör en planering utifrån en riskbedömning utifrån vilken

internkontroll företaget har. Man gör en riskanalys, är det en god ordning i företaget, det vill säga, en god intern kontroll och så vidare. Utifrån det sätter man ett väsentlighetstal. Och sorterar bort det oväsentliga det vill säga även om det förekommer fel i något av dessa spelar det inte någon roll för intressenterna, eller de som läser årsredovisningen. Man gör ett urval på vad som ska tittas på. Även om det blir fel på de mindre beloppen kommer vi inte upptäcka det, därför att de inte omfattas av urvalet. Men väsentliga fel ska man förvänta sig att revisorer hittar.”

Revisionens nytta för företaget är att de får en genomgång dels av förvaltningen löpande under året. Revisorn kan upptäcka risker i verksamheten, intern kontroll, affärside, processer och så vidare. Revisorn kan utvärdera det och hjälpa de att utveckla sina företag. Revisorn kan se möjligheter samt risker.

Hon tycker att hon har en bra relation med sina klienter. Hon har som mål att träffa sina kunder minst en gång om året, och inte bara vara en revisor som skriver på revisionsberättelsen utan är en person som man kan ha som bollplank och man kan känna stöd i många frågor. I många ägarledda företag, kan det dyka upp personliga frågor som även påverkar bolaget. Då är det viktigt att de har en förtroende för revisorer, säger Pernilla. Hur revisorns oberoende kan påverkas av den goda relationen tycker hon kan vara en balansgång. Hon umgås inte med sina kunder privat. Man kan ha en nära, bra och personligt relation utan att bli nära vän säger hon. Det får man känna i sin egen integritet och pröva hela tiden i sin oberoende analys. Om någon oegentlighet ska hända i företaget och man känner att man har kommit för nära sin kund, då ber man en kollega att kolla på den kunden. En bra relation påverkar inte hennes oberoende. Om man inte har en bra relation är det svårt att göra en bra revision, eftersom då får man kanske inte den informationen som man får om man har en bra relation.

På frågan om det har förekommit att hennes klienter har haft vissa förväntningar på henne som hon i egenskap av revisor inte kunnat uppfylla svarar hon: ”Ja, om en kund känner sig osäker i en fråga och står inför olika handlingsalternativ, kan de ibland uttrycka, men kan inte du hjälpa mig eller bestämma åt mig, eftersom de har så svårt att ta det beslutet. Det kan ju jag inte göra, för att då är det hot mot mitt oberoende, för då fattar jag beslut för kundens räkning. Då är det viktigt att vara pedagogisk och beskriva och förklara de olika handlingsalternativen de kan välja mellan, men sen får de själva fatta det avgörande beslutet. Eller tillexempel om det finns vissa små fel i redovisningen och kunden frågar, borde inte revisorer sett det? Då får

jag förklara att man inte tittar på alla poster, utan det här är sådant som man bedömde det inte var risk för fel. Det vill säga förklarar revisionens metodik och tänk och uppbyggnad. Sådana fel kanske upptäcks i en skatte revision. Tillexempel om skatteverket hittar någon post som inte har varit avdragsgill.” Hon uppfattar inte förväntningsgapet särskilt problematisk. Om hon jobbar med nya kunder brukar hon berätta hur man arbetar, och sätter väsentlighetstal. Hon talar om vilka områden man har tänkt titta på som är deras väsentlighetstal, och frågar om kunden har andra synpunkter eller där de tror risker kan förekomma. Hon försöker vara pedagogisk och förklara. Kunderna brukar oftast vara förstående och säger att om revisorerna skulle titta på allt skulle revisionen bli väldigt dyrt. Förväntningsgapet handlar om okunskap, tycker Pernilla.

Kommunikationen är beroende på hur stor kund det är. Kommunikationen med de allra minsta företagen sker en gång per år i samband med årets revision. Hon erbjuder alla sina kunder att komma till byrån och prata om både det som varit men även framåt. Det har kommit en trend att man rapporterar skriftliga promemorior till även mindre kunder. Det händer mycket inom revisionen. Det blir stämningar och så vidare och därför den skriftliga rapporteringen är viktigt. Avrapporteringen har blivit viktig och är mer fokus på. Med de större kunderna sker kommunikationen kanske en gång om månaden, när de ska ha något intyg och så vidare. Det beror på vilket behov de har helt enkelt.

Planeringen av kommunikationen beror på företagets storlek. På lite större kunder gör man en årsplan, när man ska träffas, göra planeringen samt avrapportera revisionen. För att alla inblandade, både hos kunden och på revisionsbyrån, ska veta när saker och ting ska ske och hur rapporteringen och kommunikationen ska ske. På lite mindre kunder blir det när det närmar sig årsredovisningen och hon skickar en mail eller ett brev och talar om att det är dags för revision.

Informeringen av klienterna angående skyldigheter och uppgifter hon har och om andra information hon vill att de ska ta del av sker genom uppdragsbrevet och PBC, Prepared By Client, listor. Det finns ett central dokument som heter uppdragsbrev, som de måste ha med alla sina kunder, både revision och konsultuppdrag, som förklarar vad deras skyldigheter och uppgifter är och vad gör revisorn. För att tydliggöra allas ansvar. Det är något som har kommit i senare år med nya ISA, det måste de ha för att deras försäkring ska gälla. Det är väldigt formellt språk i uppdragsbrevet. Inför revision skickar de ut PBC, Prepared By Client, listor, som förklarar vad de vill att kunderna tar fram, vilka personer de vill träffa och så

vidare, för att det ska gå smidigt. Det gör man för att överbygga förväntningsgap. Och det är väldigt uppskattat.

Hon säger att hon försöker att anpassa den skriftliga rapporteringen beroende på vilken nivå mottagaren är och förstår det. Små ägarledda företag vill ha en informell kommunikation, för att känna sig bekväma. ”Revisorer kan kännas skrämmande. Men vi är där för att hjälpa de att göra rätt.” säger Pernilla. På stora bolag har de en formell organisation själva, med egen ekonomichef och sådant, då blir även revisorernas rapportering och kommunikation mer formellt. Man riktar sig till rätt person i rätt skede i revisionen. Då skriver de en rapport till ekonomichefen som är mera på detaljnivå, vad de ska förbättra och så vidare. Det brev man skriver till styrelsen och verkställande direktören lägger man på en annan nivå, därför att de inte vill ha detaljerna. Samma avrapportering på samma bokslut skrivs i olika rapporter till olika mottagare.

4.3 Sammanfattning av respondenternas svar

Nedan sammanfattas respondenternas svar.

1. Revisorns huvudsakliga arbetsuppgifter.

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
*Moms *Årsbokslut	*Periodisering, ränta, bokslut-dispositioner, *Granskning och rådgivning	*Förslag på avskrivningsplan *Årsbokslut *Granskning	*Granskning *Rådgivning	*Granskning *Rådgivning	*Granskning *Rådgivning	*Årsredovisning *Bokföring *Sammanställning av resultatet	*Granskning *Rådgivning

Revisorer: Granskning av årsredovisning och förvaltning, skriva olika typer av intyg samt rådgivning.

2. Förväntningar på att revisorn ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag

	Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Redovisning	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej
Förvaltning	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej

Revisorer: Nej, revision baserar på riskanalys. Det handlar om att påtala brister i intern kontroll under granskning gång samt att referera rätt. Risk analys handlar om var riskerna finns i verksamheten.

3. Förekomst av förväntningar på revisorn som inte har blivit uppfyllda

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej

Revisorer: Ja, det kan hända att företag står inför olika handlingsalternativ och har svårt att bestämma sig då ber de om hjälp. Men revisorn kan inte hjälpa däremot revisorn kan förklara och rådgiva för att underlätta beslutsprocessen. Eller att vissa klienter vill ha hjälp med redovisning, skatt och att skriva avtal. Revisorer kan inte göra det eftersom det påverkar deras oberoende

4. Revisorernas bra relation med sina klienter, och om ja i sådana fal hur det påverkar deras oberoende

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Bra relation (med redovisnings-ekonom)	Inte bra med förra revisorn Bra relation med nuvarande	Bra relation	Bra relation	Bra relation	Bra relation	Bra relation	Bra relation

Revisorer: Har bra relation med sina klienter och fungerar som bollplank och ger stödd i olika frågor. Det är viktigt att ha en nära och bra relation utan att bli nära vän eller utveckla en privat relation.

5. Revisionens nytta för företaget

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
* Att veta företagsstatus och att varulager stämmer	*Perspektiv på ekonomiska saker *Utdelning *Periodisering *Rådgivning	*Upptäcka fel *Granskning *Få perspektiv på hur de ligger i branschen	*Kvalitet stämpel *Extern syn på rutiner och processer *Bidra med modern tänkande	*Stämpel på ordning och reda *Bankar och leverantörer kräver	*Bekräftelse på rätt och riktigt *Trovärdighet *Rådgivning	*Att allting har sköts enligt lagar och regler *Se resultatet	*Att företaget följer lagar och regler

Revisorer: Genom granskning av förvaltning, internkontroll och redovisningen hitta risker. Revisorer kan se möjligheter samt risker inom företaget. Rådgivning.

6. Kommunikationen planerad i förväg

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Ja	Nej	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja

Revisorer: Kommunikationen är planerad om det är viktigt, annars sker det löpande. Kommunikationen är planerad för de stora företag för att alla de inblandade skall veta när saker och ting skall ske. När det gäller de små företagen ringer man när det blir dags.

7. Antal gånger revisorer kommunicerar med små och medelstora företag

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
1 gång per år	Flera gångar per år	10 gångar (under 4 månader)	Månadsvis	2-3 gånger per år	1 gång per år	2 gånger per år	2 gånger per år

Revisorer: Kommunikationen är beroende på företagets storlek, kommunikationen med små företag sker minst en gång per år i samband med revisionen och med de stora företagen upp till en gång per månad.

8. Skriftligt eller muntlig kommunikation mellan revisorer och deras klienter

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Muntligt	Skriftligt	Skriftligt	Båda muntligt och skriftligt	Båda muntligt och skriftligt	Båda muntligt och skriftligt	Båda muntligt och skriftligt	Båda muntligt och skriftligt

Revisorer: Både muntligt och skriftligt

9. Revisorernas anpassning av informationen beroende på företagens storlek

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Revisorer: Revisor 1 förklarar att han alltid försöker använda ett enkelt språk i kontakten med alla företag, men speciellt när det gäller mindre företagen där han måste använda väldigt enkelt språk. Revisor 2 säger att hon försöker att anpassa innehållet på de olika rapporterna som hon skickar till sina klienter beroende på vilket nivå mottagaren är.

10. a) Informeringen av klienten om revisorns skyldigheter och uppgifter

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Får ingen information	Vet inte om de har fått	Får ingen information	I form av uppdragsbrevet	Muntligt i samband med revision	Muntligt i samband med revision	Muntligt i samband med revision	Får ingen information

10. b) Företagsrespondenternas kännedom av uppdragsbrevet

Företag 1	Företag 2	Företag 3	Företag 4	Företag 5	Företag 6	Företag 7	Företag 8
Nej	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej

Revisorer: Revisor 1 anser att klienterna vet vilka skyldigheter revisorn har. Revisor 2 förklarar att informeringen sker genom uppdragsbrevet som visar vad som är klientens skyldigeter och uppgifter samt revisorns skyldigheter och uppgifter, vilket revisorer måste ha för att deras försäkring ska gälla. Samt genom PBC, Preaperd By Client, listor, som förklarar för klienterna vilka dokument de behöver samt vilka personer de vill träffa under revisionen för att det ska gå så smidigt så möjligt.

4.4 Analys Förväntningsgap

Revisorernas huvudsakliga arbetsuppgifter

Nästan samtliga företagsrespondenter, förutom respondenten från företag 1, anser granskning och rådgivning vara revisorernas huvudsakliga arbetsuppgifter. Men däremot när det gäller vilka arbetsuppgifter revisorer utför konkret har hälften av företagsrespondenterna andra förväntningar på revisorer än vad revisorer anser vara deras arbetsuppgifter enligt lagar och normer.

Respondenten från företag 1, och delvis även respondenterna från företag 2,3 och 7 förväntar sig att revisorn ska sköta företagens redovisning och därmed blandar de ihop revisorns och redovisningsekonomens arbetsuppgifter. Dessa förväntningar stämmer inte överens med FAR:s definition om revisors roll, vilket även revisor 1 påpekar. Det finns ett gap mellan vad användarna uppfattar att revisorer borde göra och vad revisorer uppfattar att de gör enligt lagar och normer (Innes et al, 1997). Cassel förklarar att förväntningsgap uppstår på grund av dålig förståelse för revisors roll och ansvar samt ansvarsfördelningen mellan revisorn och granskningsobjektet det vill säga företaget. Detta på grund av att bland annat revisorerna inte kan kommunicera tydligt sina rättigheter och skyldigheter till företagen. Enligt honom finns det ibland stora skillnader mellan det som är revisorns lagstiftade roll och ansvar och revisorns faktiska insatser, vilket är allvarligt (Cassel, 1996). Förväntningsgapet kan förklaras med att företaget inte har blivit rätt informerad från sina revisorer om vad som ingår i revisionsuppdraget. Carrington föreslår bättre upplysning från branschen om revisionens innehåll och revisorers arbetsuppgifter till användarna av revisionstjänster som lösning till förväntningsgapet (Carrington, 2010). Även Cassel anser att revisorerna och deras organisationer ska förklara sina rättigheter och skyldigheter mer pedagogiska samt att revisorerna ska förändra det som de gör i praktiken för att bättre svara upp till dessa rättigheter och skyldigheter (Cassel, 1996). Ett intressant mönster man kan se är att alla dessa företag får helt eller delvis hjälp med redovisningen. Företag 1, 3 och 7 får helt eller delvis hjälp med sin redovisning från redovisningsbyrå, medan företag 2 får hjälp från sin revisionsbyrå med vissa redovisningstjänster som tillexempel bokslutsdispositioner, periodisering och ränta.

Revisorerna och respondenterna från företag 4, 5, 6 och 8 tycker att revisorns huvudsakliga arbetsuppgifter är att granska företagens redovisning samt att vara företagens rådgivare. Revisor 2 anser även granskningen av företagets förvaltning som en av sina huvudsakliga

arbetsuppgifter. Revisorernas och de sist nämnda företagsrespondenternas förklaringar är i enlighet med FAR:s definition om revisors roll (FAR, 2006). Respondenterna från företag 4 samt företag 5,6 och 8 har mer realistiska krav på sina revisorer som stämmer överens med vad revisionstjänsten ska innehålla enligt lagar och normer. Det finns två förklaringar för detta. För det första på grund av att företag 4, 5 och 6 känner till uppdragsbrevet och därmed är bättre informerad om revisionens innehåll (FAR, 2006). För det andra det kan förklaras med att de har ekonomiutbildning på högskolenivå, vilket förenklar för dessa att tolka och ta till sig informationen i uppdragsbrevet. Koh och Woo och Bailey et al. har visat samband mellan kunskap och utbildning och förväntningsgapets storlek. De kom fram till ju mer kunskap användarna har desto mer förståelse har de för revisors arbete och ansvar vilket minskar förväntningsgapet (Koh och Woo, 1998; Bailey et al., 1983). Företag 3 hade också högskoleutbildning inom ekonomi, men visste ändå inte vad uppdragsbrevet är, vilken kan förklaras med att hon jobbar mera som butikspersonal, och har därmed mindre färdigheter eller erfarenhet inom ekonomirelaterad område, eller att deras revisor inte har kunnat kommunicera tydligt sina arbetsuppgifter enligt lagar och normer.

Figur 4:1 Uppdelningen av företagen utifrån deras syn på revisorernas huvudsakliga arbetsuppgifter.

Undersökningen visar att hälften av företagsrespondenterna har en annan uppfattning om vad revisorerna borde göra jämfört med revisorernas uppfattning om vad de gör enligt lagar och normer. Gapet har uppstått på grund av kunskapsbrist, dålig förståelse för ansvar fördelningen mellan revisorn och företagen samt att revisorn inte kan kommunicera tydligt sina rättigheter och skyldigheter.

Att revisionen ska upptäcka fel i redovisningen eller förvaltningen i ett företag

Över hälften av företagsrespondenterna anser att det är rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag. Respondenterna från företag 1 och 3 och delvis även från företag 2, 6 och 7 anser att det är rimligt att förvänta

sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i redovisningen eller förvaltningen i ett företag, medan respondenterna från företag 4, 5, 8 och revisorer anser att det är omöjligt. Revisor 1 förklarar att revisionen baseras på en risk analys, det vill säga var riskerna finns eller kan förekomma i verksamheten. Han anser att revisionen handlar om att påtala brister i intern kontroll under granskningens gång samt att verifiera rätt. Revisor 2 förklarar att det inte är allt som grankas utan man gör en risk kontroll av den interna kontrollen, det vill säga att hitta de väsentliga talen, och sorterar bort det oväsentliga. Revisionen handlar inte om att granska allt utan det handlar om att granska de väsentliga posterna som har valts ut efter en riskbedömning (Carrington, 2010). Det betyder att det kommer att finnas saker som inte kommer att upptäckas som ansetts vara oväsentligt. Detta bekräftar det existerande förväntningsgapet som finns då de flesta av företagsrespondenterna anser att revisorer ska kunna hitta samtliga fel i redovisningen eller förvaltningen i ett företag. Men som det framgår av revisorernas förklaring är detta omöjligt.

Dessa skillnader kan ha olika förklaringar, som bättre eller sämre information från revisorn samt vilken kunskap eller utbildning användarna av revisionen har samt oklar uppfattning om ansvarsfördelningen mellan revisorn och företaget som det har förklarats i analysen av föregående fråga (Carrington, 2010; Koh och Woo,1998; Cassel, 1996; Bailey et al., 1983). Skillnaderna kan även förklaras utifrån Porters förväntnings – prestationsgap teori. Porter förklarar att prestationsgapet som uppstår på grund av bristfälliga standarder, avser skillnaden mellan de arbetsuppgifter som rimligen kan förväntas av revisorer och revisorernas arbetsuppgifter enligt lagar och normer. Förväntningsgap kan uppstå på grund av kunskapsbrist och eller oklar uppfattning om ansvarsfördelningen mellan revisorn och företaget som leder till att vissa företagsrespondenter har högre förväntningar på revisorer än vad revisorerna anser sig vara skyldiga enligt lagar och normer. Men det kan även bero på en önskan från dessa företag för att se revisionen utvidgas till att uppfylla deras behov (Porter, 1993). Öhman i Johansson et al. har en liknande förklaring till att förväntningsgapet uppstår. Enligt honom förväntningsgap handlar om i vilken utsträckning revisorerna ska inrikta sig till på att upptäcka förbiseenden och oegentligheter i företagens redovisningar. Företagsrespondenterna anser att revisorns uppgift är att upptäcka förbiseenden och oegentligheter i företagens redovisningar. Revisorernas uppfattning är däremot att deras uppgift är att yttra sig om huruvida redovisningen ger en rättvisande bild av företaget eller inte (Johansson et al., 2005).

Orealistiska förväntningar — Realistiska förväntningar

Företag 1, 2, 3, 6, 7 — **Företag 4,5,8**

◄----------►

Figur 4:2 Uppdelningen av företagen utifrån deras syn på att revisionen ska upptäcka fel i redovisningen eller förvaltningen i ett företag.

Undersökningen visar att över hälften av företagsrespondenterna förväntar sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag. Förväntningsgap kan uppstå på grund av kunskapsbrist och eller oklar uppfattning om ansvarsfördelningen mellan revisorn och företaget. Men det kan även bero på bristfälliga standarder, det vill säga företag vill att revisionen ska utvidgas till att uppfylla deras behov.

Förväntningar på revisorer som inte har blivit eller varit möjligt att uppfylla

Nästan samtliga företagsrespondenter tycker inte att det har funnits förväntningar på deras revisorer som de anser att revisorerna i egenskap av revisor inte kunnat eller har varit villigt att uppfylla. Medan respondenten från företag 2 och de två revisorerna tycker att det har funnits sådana förväntningar.

Respondenten från företag 2 har haft sådana förväntningar på den förra revisorn som företaget hade. Förväntningarna som inte uppfylldes handlade om att revisorn inte var ute i god tid, revisorn inte var tillräkligt insatt i deras verksamhet samt kommunikationen fungerande dåligt vilket ledde till att det uppstod missuppfattning. Det här är ett exempel på förväntningsgap som beror på *bristfällig prestation*, enligt Porter. Prestationsgapet som uppstår på grund av *bristfälliga prestationer* avser skillnaden mellan samhällets uppfattningar eller förväntningar på revisorernas prestationsnivå och revisorernas faktiska prestationsnivå (Porter, 1993). Respondenten tyckte att revisorn inte var tillräkligt insatt i deras verksamhet. Carrington påpekar att det är viktigt att en revisor skaffar sig en god förståelse för de granskade företagens verksamhet för att kunna utföra en noga och effektiv revision (Carrington, 2010). Cassels förslag för att minska denna typ av förväntningsgap är att revisorerna ska förändra det som de gör i praktiken för att bättre svara upp till de rättigheter och skyldigheter revisorerna har enligt lagar och normer (Cassel, 1996).

Revisor 1 förklarar att det förekommer att vissa klienter förväntar sig att få hjälp med redovisningen och att skriva avtal samt frågor som berör beskattningen. Dessa tjänster ligger

utanför en revisors kompetensområde och eller påverkar revisorns oberoende. Revisor 2 förklarar att det kan hända att företag som står inför olika handlingsalternativ förväntar sig att revisorn fattar beslutet åt dem men revisorn kan inte fatta beslut åt sina klienter eftersom det påverkar revisorns oberoende.

Företagens svar är motsägelsefullt eftersom analysen av föregående frågor visade förväntningsgap mellan företagens uppfattning om vad revisorer borde och revisorernas uppfattning om vad de gör enligt lagar och normer. Förväntningsgapet existerar även mellan respondenter från företag 1,3 och 7 och deras revisorer, men som svarar nej på denna fråga. FAR förklarar att ett förväntningsgap uppstår när de olika intressenternas förväntningar på revisorn inte svarar mot vad revisorn faktiskt kan och får göra (FAR, 2006).

Undersökningen visar att ett förväntningsgap uppstår när företagen har stora kommunikationsproblem med sina revisorer och eller när revisorer inte kan skapa sig god förståelse om sina klienters verksamhet.

Relationen mellan revisorer och deras klienter och bibehållandet av deras oberoende

På frågan om revisorerna har en bra relation med sina klienter och i sådana fal hur det påverkar deras oberoende, svarar samtliga revisorer ja. Företagsrepresentanterna säger att de har bra relation med sina revisorer vilket indikeras av att de har haft sina revisorer under flera år. Angående oberoendet svarar revisorerna att det är viktigt att skapa en bra relation med sina klienter för att kunna göra en effektiv granskning men utan att oberoendet påverkas.

Revisor 1 anser att ha en bra relation med sina klienter inte påverkar oberoendet. Även revisor 2 anser att hon har bra relation med sina klienter. Hon fungerar som en bollplank och ger stödd i olika frågor enligt henne. Hon förklarar att i de ägarledda företagen kan det dyka upp personliga frågor som påverkar företaget. Då är det viktigt att ha en nära och bra relation utan att bli nära vän eller utveckla en privat relation.

Relationsmodellen förklarar att människor samverkar socialt för att nå så djupt som möjligt i sin kommunikation (Larsson, 2008). Diamant och Carrington anser att oberoende är det viktigaste kraven som ställs på revisorns ingripande när det gäller opartiskheten och självständigheten (Diamant, 2004; Carrington, 2010). Revisorn måste vara oberoende för att informationen som bestyrks av revisionen skall vara pålitlig och relevant (Carrington, 2010). Revisors rådgivning styrs av företagets behov och regleras i revisorslagen för att säkerställa

revisors oberoende. På det sättet kan revisorns roll som rådgivare till företagen gå ihop med sin roll som granskare (FAR, 2006).

Undersökningen visar att företagsrespondenter har en bra relation med sina revisorer samt även revisorerna anser att de har en bra relation med sina klienter. Respondenternas svar är motsägelsefullt, eftersom dåligt fungerande kommunikation är en av anledningarna till förväntningsgapet som har påvisats i analysen av tidigare frågor. Samtigit som en fungerande relation mellan revisorn och klienterna är viktig, är det ännu viktigare att revisorer behåller sitt oberoende gentemot sina klienter, annars förlorar revisionen sitt värde.

Nyttan med revision för företaget

På frågan vad som är nyttan med revision för företaget, har samtliga respondenterna från medelstora företag samt hälften av respondenterna från småföretag samma förklaring som revisorer, nämligen att granska att företaget har skötts enligt de existerande lagar och normer, vilket ger företaget mer trovärdighet gentemot banker, leverantörer och andra intressenter, samt att få rådgivning. Revisorer har samma syn på revisionens nytta för företaget, det vill säga genom granskning av förvaltning, internkontroll och redovisningen hitta risker. Revisorer kan se möjligheter samt risker inom företaget. Företagens och revisorers svar stämmer överens med FAR:s uttalande angående revision. Enligt FAR revision är att med en professionell skeptisk inställning planera, granska, bedöma och uttala sig om årsredovisning, bokföring och förvaltning. Syften är bland annat att kvalitetssäkra företagets ekonomiska information till marknaden (FAR, 2006; FAR, 2011).

Respondenter från företag 1 och 2 har andra förväntningar på revision jämfört med de andra företag och revisorer. Utöver det som ingår i revisionstjänsten företagsrespondenterna även förväntar sig få redovisningsrelaterade tjänster från revisorn, vilket revisorer inte anser ingå i revisionstjänsten. Enligt FAR förväntningsgapet uppstår när bland annat företagens förväntningar på revisorn inte svarar mot vad revisorn faktisk kan och får göra (FAR, 2006).

Revision är bland annat en kvalitetsstämpel på att företaget har sköt sig enligt lagar och normer.

4.5 Analysen av kommunikationen mellan revisorer och företag

Planering av kommunikationen

Nästan samtliga representanter från småföretag, företag 1, 3 och 4, anger att kommunikationen är planerad i förväg på grund av det sker flera gånger kring revisionstidpunkten. Företag 2 är inte säkert om någon planering kommer att utföras eftersom de har gjort ett revisorsbyte förra året som inte har yttrat sig om någon planering ska utföras än. Kommunikationen mellan nästan samtliga medelstoraföretag och deras revisorer är planerad. Respondenten från företag 5 säger däremot att kommunikationen inte är planerad. Revisor 1 svarar att kommunikationen är planerad om det är viktigt, annars sker det löpande. Revisor 2 svarar att kommunikationen är planerad för de stora företag för att alla de inblandade ska veta när saker och ting ska ske. När det gäller de små företagen ringer hon när det blir dags.

Eriksson samt Larsson anser att kommunikationen kräver planering för att den ska fungera på ett effektivt sätt. Genomförande kommunikationsplan skall leda och stödja för att uppnå de uppsatta målen (Eriksson, 2007; Larsson, 2008).

Undersökningen visar att kommunikationen är planerad i förväg för de medelstora företag vilket gör att kommunikationen kan uppnå de uppsatta målen. Men kommunikationen mellan småföretag och deras revisorer är däremot indirekt planerad eftersom de vet ungefär när det kommer att ske.

Hur ofta kommunicerar revisorer och företag

Enligt företagsrespondenterna och revisorsrespondenterna kommunikationen sker en eller flera gångar per år i samband med revisionen och det finns inte något särskilt skillnad mellan små och medelstora företagen. Respondenterna från företag 1 och 6 anger att de kommunicerar en gång per år med sina revisorer. När det gäller företag 1 kan det bero på att företaget inte sköter kommunikationen med revisorn själva utan anlitar redovisningsbyrå. Företag 6 kommunicerar vanligtvis en gång per år om det inte dyker upp något som de måste kontakta revisorn. Däremot respondenterna från företag 2 och 3 anger att kommunikationen med deras revisorer sker flera gångar under en tät period kring revisionen. Företag 2 hade stora kommunikationsproblem med förra revisorn som ledde till ett revisorsbyte förra året.

Respondenten från företag 4 har löpande kommunikation med revisorn, där den formella kontakten sker 2 gånger per år och den löpande kontakten sker månadsvis. Respondenten från företag 5 kommunicerar 2-3 gångar om året om det inte är något speciellt som kan dyka upp. Respondenterna från företag 7 och 8 anger att de kommunicerar 2 gångar per år med sina revisorer. Revisorerna förklarar att kommunikationen är beroende på företagets storlek, kommunikationen med små företag sker minst en gång per år i samband med revisionen och med de stora företagen upp till en gång per månad.

Revisorsrespondenternas och företagsrespondenternas svar stämmer inte överens när det gäller sambandet mellan företagens storlek och antal gånger kommunikationen sker per år. Det vill säga att de små företagen kommunicerar oftare med sina revisorer än de medelstora företagen. Det kan finnas flera förklaringar för detta. För det första det kan bero på att de företag som ingick i undersökningen tillhör undantagen. För det andra det kan bero på att de små företagen har mindre relevant kunskap för att kunna förstå samt ta till sig ekonomisk information och därför vänder sig oftare till sina revisorer. Bailey et al. samt Koh och Woo kom fram till ju mer kunskap användarna har desto mer förståelse har de för revisorers arbete och ansvar, därmed existerar det mindre förväntningsgap mellan dem och revisorer (Bailey et al 1983; Koh och Woo 1998). Enligt FAR och Johansson i Johansson et al. förväntningsgapet uppstår på grund av kommunikationsproblem (FAR, 2006; Johansson et al., 2005). Larsson anser för att kunna få bättre samt effektivare fungerande kommunikation krävs det att kommunikationen inte utsätts för allt för mycket hinder och störningar. Med hinder i kommunikationen menas att budskapet i meddelandet från sändare inte går fram till mottagare (Larsson, 2008). En annan faktor som påverkar hur ofta revisorer och företag kommunicerar är beroende av komplexiteten i den bransch företaget bedriver verksamhet i. Det kan till exempel förklara varför företag 4 har oftare och närmare kontakt med sina revisorer. Företaget som är ett fondbolag omfattas av mycket lagstiftning. Företagets verksamhet är även tillståndspliktig som finansinspektionen utfärdar. Företaget kan förlora sitt tillstånd om de inte sköter sin redovisning och förvaltning. Tvärtom kommunicerar företag 5, 6, 7 och 8, som är medelstora företag, mindre ofta med sina revisorer på grund av att de har mindre komplexa verksamheter.

Undersökningen finner ingen sambandet mellan företagsstorlek och antal gånger kommunikationen sker mellan företagen och revisorer men däremot företagsrespondenternas kunskapsnivå samt komplexiteten av den bransch företagen bedriver verksamhet i påverkar hur ofta företagen kommunicerar med sina revisorer.

Hur sker kommunikationen, anpassningen av information beroende på företagsstorlek

Kommunikationen mellan de flesta respondenterna från små företagen och deras revisorer sker skriftligt oftast genom mail. När det gäller de medelstora företag samt företag 4 sker kommunikationen både skriftligt och muntligt. Företag 1 kommunicerar endast muntligt med sin revisor. Revisorsrespondenterna anger att de viktiga rapporteringarna som tillexempel uppdragsbrevet, revisionsberättelsen, promemoria samt dokumentationen och erinringar sker skriftligt medan den löpande kommunikationen sker muntligt.

Samtliga företagsrespondenterna i undersökningen tycker att informationen de får av revisorn är anpassade för dem. Företag 1 räknas inte med i analysen eftersom de inte har en direkt kontakt med sin revisor, utan får informationen från revisorn genom sin redovisningsbyrå. Respondenten från företag 2 nämner att de är nöjda med sin nuvarande revisor och att de inte har problem att förstå vad revisorn säger samt att om hon har några frågor är revisorn tillängligt vilket deras förra revisor inte var. Respondenterna från företag 3, 4, 5,6,7 och 8 har inga problem med att ta till sig informationen från sina revisorer. Respondenten från företag 6 lägger till att det kanske är på grund av att hon behärskar det ekonomiska språket. Revisor 1 förklarar att han alltid försöker använda ett enkelt språk i kontakten med alla företag, men speciellt när det gäller mindre företag där kanske han måste använda väldigt enkelt språk. Revisor 2 säger att hon försöker att anpassa innehållet på de olika rapporterna hon skickar till sina klienter beroende på vilket nivå mottagaren är. Samtliga revisorsrespondenterna anger att de har en bra relation med sina klienter. Även nästan samtliga företagsrespondenterna, anger att de har en bra relation med sina revisorer samt att informationen är lätt att förstå.

Att företagsrespondenterna anser att informationen från deras resvisor är lätt att förstå kan vara på grund av att företagen har bra relation med sina revisorer på grund av att de har samarbetat med varandra under flera år, eller på grund av att revisorerna har anpassat sig till personer de samverkar med. Eriksson förklarar att det är viktigt att bygga upp bra relationer med andra människor samt att informationen måste anpassas efter mottagarens tankar och hur de tar till sig information (Eriksson, 2008).

Förväntningsgap kan uppstå på grund av att revisorn inte har bra relation med sina klienter. Tillexempel företag 2 bytte revisor förra året på grund av bristande kommunikation och dålig relation. Förväntningsgapet som vi har påvisat i tidigare del av analysen kan även bero på att informationen inte är rätt anpassad till företagen eller att företagen inte har kunnat bearbeta

informationen rätt på grund av kunskapsbrist eller att revisorn inte kan kommunicera tydligt sina rättigeter och skyldigheter.

Larsson visar olika modeller för kommunikation, men de som är mest relevanta för kommunikationen mellan revisorer och deras klienter är relationsmodellen och basmodellen. Relationsmodellen förklarar att människor samverkar socialt för att nå så djupt som möjligt i sin kommunikation. Basmodellen förklarar att brus och störning kan ledda till oklar information. Det kan vara på grund av att informationen är fel utformad eller inte är anpassad till mottagaren. Det kan även vara på grund av att mottagaren inte har bearbetat informationen rätt (Larsson, 2008). Cassels förslag för att minska förväntningsgapet är att revisorerna och deras organisationer ska förklara sina rättigheter och skyldigheter mer pedagogiska (Cassel, 1996).

Undersökningen visar att nästan samtliga företag är nöjda med den kommunikation de har idag och att informationen är anpassad för dem. Förväntningsgap kan uppstå på grund av att revisorn inte anpassar informationen eller har en bra relation med sina klienter, men det kan även uppstå på grund av kunskapsbrist, vilket gör att mottagaren inte kan tolka eller ta till sig informationen på rätt sätt.

Hur informeras klienten om revisorns skyldigheter och uppgifter

De flesta respondenterna från småföretag anger att de inte får information från sina revisorer angående revisorernas skyldigheter och arbetsuppgifter. I och med att kontakten mellan företag 1 och deras revisor sker genom deras redovisningsbyrå har företaget ingen kontakt med sin revisor själva. Respondenterna från företag 2, 3 och 8 får ingen information från sina revisorer eftersom enligt dem deras revisor antar att de vet. Respondenterna från företag 1, 2 och 3 vet inte heller vad uppdragsbrevet är. Respondenten från företag 4 svarar att de informeras skriftligt genom uppdragsbrevet samt även muntligt. Företagsrespondenterna från företag 5,6 och 7 anger att de får både muntligt och skriftligt information. Till exempel nyheter inför kommande år får de muntligt i samband med revisorns besök samt skriftliga nyhetsbrev. Respondenterna från företag 5 och 6 tycker att uppdragsbrevet finns för att revisorn ska friskriva sig all ansvar. Företagsrespondenter från företag 7 och 8 vet inte vad uppdragsbrevet är. Revisorsrespondent 1 informerar det som är viktigt för hans klienter att veta. Enligt honom är en del intresserade och lyssnar medan de andra vill bli klara snabbt.

Han anser att klienterna vet vilka skyldigheter revisorn har. Revisorsrespondent 2 förklarar att informeringen sker genom uppdragsbrevet som är ett centralt dokument vilket definierar villkoren om vad som är klientens skyldigeter och uppgifter samt revisorns skyldigheter och uppgifter, vilket revisorer måste ha för att deras försäkring ska gälla. Informationen i uppdragsbrevet är skrivet på ett formellt språk och är svårt att anpassa till alla klienter. Det finns ett annat dokument som skickas till klienterna inför revisionen som kallas för PBC, Preaperd By Client, listor, som förklarar för klienterna vilka dokument de behöver samt vilka personer de vill träffa under revisionen för att det ska gå så smidigt så möjligt.

Uppdragsbrevet är ett dokument som beskriver vilka arbetsuppgifter skall revisorn utföra och vad intressenterna skall förvänta sig av uppdraget (FAR, 2006). Basmodellen förklarar att brus och störning kan ledda till oklar information. Det kan vara på grund av att informationen är fel utformade eller inte är anpassad till mottagaren. Det kan även vara på grund av att mottagaren inte har bearbetat information rätt (Larsson, 2008). Eriksson förklarar vikten av att informationen skall vara anpassade till mottagaren (Eriksson, 2008). Men undersökningen visar att många småföretag inte får någon information från sina revisorer och eller informationen är inte anpassad till mottagaren det vill säga företagen vilket leder till att de inte kan bearbeta informationen rätt.

Många företag förstår inte riktigt innehållet i uppdragsbrevet för att informationen som står i detta brev inte är anpassad till alla mottagare. Uppdragsbrevets innehåll är svårt att anpassa till alla mottagare eftersom det är skrivet på ett formellt språk, anser revisorerna. Bristande eller fel utformad information förklarar förväntningsgapet som påvisades i tidigare del.

5. Resultat och slutdiskussion

I det här kapitlet presenteras studiens resultat och svar på uppsatsens syfte och frågeställningar. Kapitlet avslutas med slutdiskussion och förslag på fotsatta studier.

5.1 Resultat

Syftet med den här studien är att beskriva och analysera om det finns ett förväntningsgap mellan revisorer och små och medelstora företag samt att undersöka hur och hur ofta revisorer kommunicerar med dessa företag.

Uppsatsens första frågeställning handlar om att undersöka om det existerar ett förväntningsgap mellan revisorer och små och medelstora företag? Specifikt: finns det ett gap mellan företagens uppfattning om vad revisorer borde göra och revisorernas uppfattning om vad de gör enligt lagar och normer?

Undersökningen visar att det finns skillnader mellan revisorer och små och medelstora företag när det gäller uppfattningen om *revisorns huvudsakliga arbetsuppgifter*. Mer än hälften av företagen anser att *revisorer ska kunna hitta samtliga fel i redovisningen eller förvaltningen* i ett företag, men det anser inte revisorerna att de ska enligt lagar och normer. Detta bekräftar det existerande förväntningsgapet mellan revisorer och dessa företag. Förväntningsgapet har uppstått på grund av dålig förståelse för revisors roll och ansvar, oklar uppfattning om ansvarsfördelningen mellan revisorn och företaget samt bristande kommunikation mellan revisorn och företaget. Därmed kan det konstateras att det finns ett gap mellan företagens uppfattning om vad revisorer borde göra och revisorernas uppfattning om vad de gör enligt lagar och normer.

Det går även att vända på resonemanget och påstå att det är bristfälliga standarder som har lett till förväntningsgapet, det vill säga företagen önskar att revisionen ska utvidgas till att uppfylla deras behov. Men som revisorer och även företagen själva påpekade, skulle detta leda till ännu högre revisionskostnader. Revisorerna och företagen påpekade även att revisionen har en avskräckande effekt det vill säga att företagens medvetenhet om att de blir kontrollerade gör att de är mer noga med redovisning än vad de skulle ha varit annars.

Uppsatsens andra frågeställning handlar om hur revisorerna kommunicerar med sina uppdragsgivare i små och medelstora företag samt om revisorerna anpassar informationen efter företagens storlek.

Enligt revisorerna anpassar de kommunikationen och informationen beroende på företagens storlek. Detta bekräftas även av företagen som känner att kommunikationen samt informationen är anpassade till dem. Men detta är motsägelsefullt eftersom nästan samtliga småföretag påstår att de inte blir informerade om revisorns arbetsuppgifter och skyldigeter gentemot företagen. Undersökningen fann inga samband mellan företagsstorlek och antal gånger kommunikationen sker mellan företagen och revisorer men däremot komplexiteten av den bransch företaget bedriver verksamhet i påverkar hur ofta företagen kommunicerar med sina revisorer. De flesta företag, både små och medelstora, känner inte till uppdragsbrevet. Uppdragsbrevets innehåll är svårt att anpassa till företagen eftersom det är skrivet på ett formellt språk, anser revisorerna. Företagens och revisorernas olikartade förväntningar, erfarenheter och varierande bakgrund har lett till brister i kommunikationen mellan dem. Det existerande gapet mellan företagens uppfattning om vad revisorer borde göra och revisorers uppfattning om vad de gör enligt lagar och normer beror på brister i kommunikationen samt att informationen inte är rätt anpassad till företagen eller att företagen inte har kunnat bearbeta informationen rätt på grund av kunskapsbrist.

5.2 Slutdiskussion och Förslag på fortsatta studier

Förväntningsgap kan uppstå på grund av dålig förståelse för revisors roll och ansvar, oklar uppfattning om ansvarsfördelningen mellan revisorn och företaget, kunskapsbrist hos företagen samt bristande relation och kommunikation mellan företagen och revisorn.

Det finns en stark koppling mellan relation, kommunikation och förväntningsgap. Kommunikation och relation är beroende av varandra. Brister i kommunikationen leder till brister i relationen, som i sin tur orsakar förväntningsgap. Undersökningen visar att många små företag inte får någon information från sina revisorer eller informationen är inte anpassad till mottagaren, det vill säga företagen, vilket leder till att de inte kan bearbeta informationen rätt. Detta kan också vara till följd av brister i kommunikationen och relationen. Många företag förstår inte innehållet i uppdragsbrevet för att informationen som står i detta brev inte

är anpassade till dessa företag. Uppdragsbrevets innehåll är svårt att anpassa till mottagaren eftersom det är på ett formellt språk, anser revisorerna. En fungerande relation mellan revisorn och klienter är viktigt, men det är viktigare att revisorn behåller sitt oberoende gentemot sina klienter, annars förlorar revisionen sitt värde.

Förväntningsgap beror även på att företagen inte har kunnat bearbeta informationen rätt på grund av kunskapsbrist. De små företagen har mindre relevant kunskap för att kunna förstå samt ta till sig ekonomisk information. Men det är viktigt att även revisorer kan skapa sig en god förståelse om sina klienters verksamhet för att undvika förväntningsgapet.

En större undersökning med samma metod, kvalitativ metod, kan göras för att få mer specifika och generaliserbara resultat. Den här undersökningen kan göras med en kvantitativ metod med en uppdelning av olika branscher. Detta görs för att nå till ett större antal respondenter och att se om det finns skillnader mellan olika branscher samt för att kunna få ett mer generaliserbar resultat. En kombination av kvantitativ och kvalitativ metod skulle ge en större samt djupare förståelse inom fenomenet förväntningsgap.

Referensförteckning

Bryman, Alan & Bell, Emma (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Andra reviderade upplagan. Stockholm: Liber

Carrington, Tomas (2010). *Revision.* Första upplagan. Malmö: Liber

Cassel, Filip (1996). *Den reviderade revisorsrollen: en oren berättelse*. Stockholm: Nerenius & Santérus

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur

Diamant, Adam (2004). *Revisors oberoende: om den svenska oberoenderegleringens utveckling, dess funktion och konstruktion*. Diss. Uppsala: Uppsala universitet, 2004

Eriksson, Peter (2008). *Planerad kommunikation: Strategiskt ledningsstöd i företag och organisation*. Malmö: Liber

Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Tredje reviderade upplagan. Stockholm: Norstedts juridik

FAR (2006). *Revision: En praktisk beskrivning.* Stockholm: FAR förlag

FAR (2011). *FARs allmänna villkor: Revision av svenska företag och organisationer*. Stockholm: FAR förlag

Gold, Anna, Gronewold, Ulfert & Pott, Christiane (2012). The ISA 700 Auditor's Report and the Audit Expectation Gap - Do Explanations Matter? *International Journal of Auditing*, vol. 16:3, s. 286-307

Innes, John, Brown, Tom & Hatherly, David (1997). The expanded audit report – a research study within the development of SAS 600. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, vol. 10:5, s. 702-717

Johansson, Sven-Erik, Häckner, Einar & Wallerstedt, Eva (red.) (2005). *Uppdrag revision: revisorsprofessionen i takt med förväntningarna?* . Stockholm: SNS förlag

Koh, Hian Chye & Woo, E-Sah (1998). The expectation gap in auditing. *Managerial Auditing Journal*, vol. 13:3, s. 147-154

Lagboken (2013) - *Aktiebolagslagen SFS (2005:551)*

Lagboken (2013) - Revisionslagen SFS (1999:1079)

Lagboken (2013) - Revisorslagen SFS (2001:883)

Larsson, Larsåke (2008). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Tredje upplagan. Lund: Student litteratur

Nilsson, Björn & Waldermanson, Anna-Karin (2007). *Kommunikation: Samspel mellan människor.* Tredje omarbetade upplagan. Lund: Studentlitteratur

Olsson, Henny & Sörensen, Stefan (2011). *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv.* Tredje upplagan. Stockholm: Liber

Patel, Runa & Davidsson, Bo (2011). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur

Porter, Brenda (1993). An empirical study of the audit expectation – performance gap. *Accounting and Business Research*, vol. 93:24, s. 49-68

Power, Michael (1999[1997]). *The audit society. Rituals of verification.* Oxford: Oxford University Press

Proposition (2012/13:61)

Svenning, Conny (2003). *Metodboken.* Femte omarbetade upplagan. Eslöv: Lorentz förlag

Wallerstedt, Eva (2009). *Revisorsbranschen i Sverige under hundra år*. Första upplagan. Stockholm: SNS förlag

Öhman, Peter (2007). *Perspektiv på revision: tankemönster, förväntningsgap och dilemman*. Diss. Sundsvall: Mittuniversitetet, 2007

Bilaga 1

Intervjuguide

Revision

1. Vad är revisorernas huvudsakliga arbetsuppgifter?

2. Är det rimligt att förvänta sig att en revisor ska upptäcka samtliga fel i årsredovisningen eller förvaltningen i ett företag?

3. Har det förekommit att företagen har haft vissa förväntningar på revisorer som de anser att revisorerna i egenskap av revisor inte kunnat eller har varit villigt att uppfylla? Har revisorerna har upplevt sådana förväntningar?

4. Har revisorerna en bra relation med sina klienter, och om ja i sådana fal hur det påverkar deras oberoende?

5. Vad är nyttan med revision för företaget?

Kommunikation

6. Är kommunikationen planerad i förväg?

7. Hur ofta kommunicerar revisorer och små och medelstoraföretag?

8. Hur sker kommunikationen mellan revisorer och deras klienter?

9. Brukar revisorerna anpassa informationen beroende på vilken typ av företag de kommunicerar med? Känner företagen att informationen är anpassad till dem.

10. Hur informerar revisorer sina klienter om vilka skyldigheter och uppgifter de har och om andra information de vill att klienterna ska ta del av? Används fackspråk? Känner företagsrespondenterna till uppdragsbrevet?