

Södertörns högskola | Institutionen för Samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15 hp | Företagsekonomi C | Höstterminen 2014

Den auktoriserade redovisningskonsultens standard

– En studie om Rekos målsättning att
standardisera och uppfylla förväntningar

Av: Lisette Ahlenius & David Borgvall
Handledare: Bengt Lindström & Jurek Millak

Sammanfattning

I takt med att samhället förändras utförs standardiseringar som krävs för att utveckla landet och upprätthålla konkurrenskraft. Redovisningsbranschen är en av många branscher som kommit att standardiseras för att möta nya krav och behov. Ett steg i och med detta är att professionen redovisningskonsult kommit att bli en befattning som utvecklats stort under de senare åren. Ett steg i utvecklingen för tjänsten var auktorisering av redovisningskonsulter samt utvecklingen av Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, som gemensamt utfärdats av FAR och Sveriges Redovisningskonsulters Förbund (SRF). Detta innebär att man som auktoriserad redovisningskonsult måste följa Reko och på så sätt försäkras uppdragsgivare om att det finns kvalitet i redovisningen. Reko förväntas ge struktur och en klar förståelse för vardera parter ansvar och uppgifter. Vårt syfte med studien är att undersöka om redovisningskonsulten genom Reko fått arbetet standardiserat för att å andra sidan undersöka om uppdragsgivarens förväntningar uppfylls. Studien har genomförts via en elektronisk enkät med 175 stycken auktoriserade redovisningskonsulter samt 33 stycken uppdragsgivare. Våra enkäter är utformade med Reko-handboken som grund varav en enkät skickats till de auktoriserade redovisningskonsulterna och en enkät till uppdragsgivarna. För att analysera vår insamlade data har vi tagit hjälp av teori och forskning inom kommunikation, organisering, standardisering samt kundtillfredsställelse och förväntan. Vi har även använt oss av Reko som praktisk referensram. Utifrån analysen har vi kunnat konstatera att arbetet med Reko har lett till en ökad intern dokumentation samt att det råder en form av standardisering. Vi kan också konstatera att samspelet mellan auktoriserad redovisningskonsult och uppdragsgivare fungerar effektivt, även om vi inte kunnat urskilja om Reko är en bidragande faktor till varken det fungerande samspelet eller standardiseringen.

Innehåll

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemdiskussion	4
1.3 Frågeställning	7
1.4 Syfte	7
1.5 Avgränsning.....	7
2. Teori.....	8
2.1 Organisering och standardisering	8
2.2 Tillfredsställelse och förväntan	10
2.3 Redovisningskonsultens kommunikation	12
3. Metod	13
3.1 Metodval	13
3.2 Genomförande	14
3.2.1 Urval	14
3.2.2 Utformande av enkäter	17
3.2.3 Utskick av enkät	19
3.2.4 Bearbetning av data	21
3.3 Metodkritik.....	21
3.3.1 Svarefrekvens och bortfallsanalys.....	21
3.3.2 Bedömning av datakvalité.....	23
4. Svensk standard för redovisningstjänster, Reko.....	25
4.1 Kvalitativt redovisningsarbete	26
4.2 Praktisk tillämpning av Reko	28
4.2.1 Byrårutiner och planering	28
4.2.2 Innan antagande av uppdrag	29
4.2.3 Antaget uppdrag.....	30
4.2.4 Rapportering.....	33
4.2.5 Rådgivning	34
5. Resultat	37
5.1 Byrårutiner och planering.....	37
5.2 Innan antagande av uppdrag	38
5.3 Antaget uppdrag.....	39
5.4 Rapportering och rådgivning	41
5.5 Allmänt om Reko.....	42
6. Analys och diskussion	44
6.1 Organisering och standardisering	44
6.2 Byrårutiner och planering.....	45
6.3 Innan antagande av uppdrag	47
6.4 Antaget uppdrag.....	48
6.5 Rapportering	51
6.6 Rådgivning	52
6.7 Allmänt om Reko.....	54
7. Slutsats	56

8. Egna reflektioner	58
8.1 Förslag på vidare forskning	58
Källor	1
Bilaga 1 - Mail 1 till auktoriserade redovisningskonsulter	5
Bilaga 2 - Enkät 1 till auktoriserade redovisningskonsulter	6
Bilaga 3 - Mail 2 till uppdragsgivare	14
Bilaga 4 - Enkät 2 till uppdragsgivare	15
Bilaga 5 - Sammanställning av empiri.....	19

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Standardisering är ett koncept som i takt med samhällets utveckling växt i betydelse. Swedish Standards Institute (SIS), en medlemsbaserad ideell förening som är marknadsledande på standarder i Sverige, menar att det normalt är förändringar i samhället som skapar behovet av standardisering. Globalisering, samhällsvärderingar och nya krav från köpare förändrar villkoren för standardisering och det gäller att finna gemensamma lösningar på ofta återkommande problem. Vidare hävdar SIS att fördelarna vid standardisering är många, så som högre effektivitet, ökad säkerhet, tydlighet och att standarder skapar plattformar för innovationer. De menar även att standardiseringen redan har gjort avtryck och fortsätter att göra så inom produktion, logistik och dokumentation. (Swedish Standards Institute, 2015) På så sätt bör standardisering aktivt utvecklas både inom offentlig förvaltning och näringslivet i stort. En åsikt som får medhåll från Sveriges Standardiseringsförbund som också betonar vikten av standardisering för Sverige, bland annat för att vara konkurrenskraftig (Sveriges Standardiseringsförbund 2015). Utrikesdepartementet (2008) släppte en skrivelse mellan 2007 och 2008 med titeln ”Standardiseringens betydelse i en globaliserad värld” där standardisering behandlas. Skrivelsen lyfter upp många olika anledningar till standardisering och varför det aktivt bör behandlas exempelvis måste fler intressentgrupper visa engagemang då kunskapssamhället utvecklats, det finns nya krav på tillgänglighet och tjänsteområdet har ökat i betydelse. Även här uppmärksammas det att det är nödvändigt för Sverige att aktivt arbeta med standardisering för att inte hamna efter andra konkurrenskrafter som ligger i framkant. Detta i sig innebär inte att standardisering är enkelt och går snabbt att implementera, utan snarare att ju mer intressentgrupper som innefattas av standarden, desto mer invecklad och långdragen blir utformningen av standarden och dess implementering. (Utrikesdepartementet, 2008)

Inom de flesta länder i Västeuropa och USA är god redovisningssed är välkänt begrepp inom redovisning. Detta övergripande begrepp syftar till allmänt accepterade redovisningsprinciper vilket inkluderar lag, standard och praxis inom redovisningen.

Lagen i Sverige säger att redovisning ska ske efter god redovisningssed. (Sundgren, Nilsson & Nilsson 2013) Dagens aktiva standardiseringsarbete i Sverige utförs av organisationer, ideella föreningar med medlemmar från näringsliv samt statlig förvaltning. (Utrikesdepartementet, 2008) FAR, *Branschorganisationen för redovisningskonsulter, revisorer och rådgivare*, är ett exempel på en organisation som arbetat med standardisering inom just redovisning. De uppmärksammade att Sverige saknade en utarbetad god sed för redovisningstjänster och att redovisningsbranschen borde standardiseras. FAR gav därför år 2008 ut Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, i syfte att standardisera och hjälpa redovisningskonsulten. (FAR, 2014a)

Branschorganisationen FAR grundades år 1923 och har som syfte att utveckla god yrkessed, kompetensutveckling och opinionsbildning. FAR var tidigare inriktad på främst revisorer men bildade 1993 Stiftelsen för legitimation av redovisningskonsulter, för att sedan år 2007 inrätta en särskild sektion inom FAR för redovisningskonsulter. År 2013 beslöt FAR att lägga till redovisningskonsulter i sin organisationsbeskrivning för att aktivt tydliggöra att redovisningskonsult är en egen profession inom branschorganisationen. (FAR, 2014b) SRF, *Sveriges Redovisningskonsulters Förbund*, finns som ännu ett normgivarande organ och har varit en verksam organisation sedan 1936. SRF är den äldsta och ledande branschorganisationen för redovisningskonsulter. De arbetar aktivt med bevakning av förändringar inom ekonomiområdet samt är själva drivande vid lagförändringar och representerar i flera normgivande organ. (SRF Konsult, 2014a) FAR skapade första versionen av Reko (FAR, 2014a) och Reko har sedan uppkomsten blivit normgivande för god sed vid utförande av redovisningstjänster (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013). En ny version av Reko kom till 2009, då i samarbete med SRF och 2012 vidareutvecklades standarden än mer. Reko finns idag samlad i en bok, istället för tidigare tre böcker. (FAR, 2014a)

SRF införde under 2006 (innan utgivningen av första versionen av Reko) en auktorisation av redovisningskonsulter. För titeln ”auktoriserad” redovisningskonsult ställer SRF höga antagningskrav och efter auktorisationen genomförs kvalitetskontroller av redovisningskonsultens arbete. (SRF Konsult, 2014b) För att bli auktoriserad redovisningskonsult måste du ha en ekonomiutbildning där specifika

ekonomiämnen ska ingå, du måste ha 3 - 5 års praktisk erfarenhet inom yrket, klara ett praktiskt kunskapstest (som ger en redovisningskonsultexamen) samt fullfölja en auktorisationsdag (SRF Konsult, 2014c). Den auktoriserade redovisningskonsulten måste sedan följa Reko genom hela arbetsprocessen och för att bibehålla titeln måste redovisningskonsulten kontinuerligt genomgå aktualitetsutbildningar samt få godkänt på de löpande kvalitetskontrollerna (SRF Konsult, 2014d). Vid bristande kvalitetskontroll genomförs en fullständig eller begränsad omkontroll. Begränsad omkontroll genomförs vid endast ett fåtal brister. Skulle omkontrollen inte bli godkänd lämnas ärendet över till disciplinnämnden. (SRF Konsult, 2014e) Reko har på så sätt bidragit till att branschen får enhetliga villkor. (SRF Konsult, 2014b) Genom att införa "auktoriserad redovisningskonsult" som skyddad titel har en ökad legitimitet tillkommit hos yrkesgruppen och möjligheten till god tilltro för rapporter utförda av en auktoriserad redovisningskonsult. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko. 2013)

Auktoriserade redovisningskonsulter har en stor bredd i sitt arbetsområde och sysslar med såväl rådgivning som bokföring, olika former av betalningar, deklarationer, skatt, kalkyler, fakturering, löner, analyser, budgetering, årsredovisningar och bokslutsrapporter. (Civilekonomerna, 2014) En revisors roll är istället att utföra granskning och kontroll av redan utfört arbete samt har en rådgivande roll. Diskussioner har förts kring hur mycket rådgivning revisorer ska få utföra utan att förlora sin självständighet. I och med krav på revisorns oberoende i kontrollarbetet har revisorer inte samma möjligheter att ge rådgivning. (Moberg, 2006)

År 2010 avskaffades revisionsplikten för mindre aktieföretag och det är från första november samma år frivilligt med revisor. (Skatteverket, 2010) Företag som uppfyller två av tre kriterier måste ha revisor. Kriterierna är följande; företaget har mindre än tre miljoner kronor i nettoomsättning, färre än tre anställda och en balansomslutning på mindre än 1,5 miljoner kronor. (Justitiedepartementet, 2009) Detta i kombination med att allt större krav ställs på företagets redovisning och rapportering (FAR, 2014c) har möjligheten för redovisningskonsulter som yrkesgrupp kommit att utvecklas. I yrkesrollen redovisningskonsult har rådgivning blivit viktigare, framförallt inom små- och medelstora företag (Fälldin, 2013).

FAR har i samarbete med Kairos Future tagit fram en så kallad framtidsstudie där redovisnings- och revisionsbranschens framtid granskats kring hur både omvärlden och branschens resa kommer att se ut fram till år 2025. Där bekräftas att revisorns roll förändrats, revisionen blir alltmer lämpad för de stora företagen och allt sämre anpassad till de mindre företagen. Det är enligt studien tydligt att efterfrågan på redovisningstjänster kommer att öka år för år då förändringar i revisorsrollen har lett till att redovisningskonsultens roll blir mer efterfrågad. Allra mest kommer efterfrågan på rådgivning att växa och där har redovisningskonsulter en betydande roll. För att möta framtida behov behöver branschen anpassa sig. (FAR, 2014d)

Avsaknaden av en revisor innebär minskad bevakning av redovisningen vilket gör att redovisningskonsulternas ansvar ökar i att de finansiella rapporterna är korrekt utförda enligt lagar och praxis (FAR, 2014d). I och med ekonomiområdets utveckling har de bägge normgivande organisationerna FAR och SRF även utvecklats till större aktörer och för att möta högre krav är det betydande att rutiner och riktlinjer finns i hur ett redovisningsuppdrag utförs. Det är också viktigt att kvaliteten går att säkra genom alla processer och därför anser FAR och SRF att Reko är betydelsefull (Reko-handboken, 2010).

1.2 Problemdiskussion

Rollerna redovisningskonsult och revisor är som sagt två olika yrkeskategorier som skiljer sig vad gäller både arbetsuppgifter och ändamål. Trots detta är det få som vet skillnaden mellan redovisningskonsult och revisor och många kallar de bägge för ”revisor”. (SRF Konsult, 2014b) SRF menar att det är bekräftat att det finns oklarheter i rollernas framställning och att de två yrkeskategorierna förväxlas av såväl företag som media, det skapar problem i många avseenden. För att förenkla för företag arbetar SRF med att tydliggöra de olika rollerna och underlätta för företagen. (SRF Konsult, 2014f) Reko och auktorisationen ska enligt dem ha bidragit till en allt tydligare profilering av yrkesrollen redovisningskonsult där skillnaderna ska ha tydliggjorts (SRF Konsult, 2012).

I samband med avskaffandet av revisionsplikten samt uppkomsten av Reko har ett växande intresse för redovisningskonsulters arbete visat sig. SRF menar att

marknaden har börjat söka alternativa vägar för att få samma förtroende i företagens redovisning men utan revision och menar vidare att auktorisationen och Reko kommit att bli ett starkt koncept för att möta behovet. Möjligheten att skapa redovisningskvalitet direkt i tjänsteproduktionen har fått stor respekt från näringsliv, finansärer och myndigheter. (SRF Konsult, 2012) Med auktorisationen och Reko tillkommer möjligheten att som företagare istället för revisor välja Bokslutsrapporten som enligt både FAR och SRF ska vara ett fullgott kvalitetsbevis. Bokslutsrapporten är ett kvalitetsbevis som anger att den underliggande redovisningen är kontrollerad, avstämd och rimlighetsbedömd i enlighet med Reko. Bokslutsrapporten är med andra ord ett skriftligt bevis där redovisningskonsulten förklarar att denne följt Reko samt vad som innefattat uppdraget. SRF exemplifierar bokslutsrapportens betydelse genom att påpeka att bland annat kreditupplysningsföretagen sedan Rekos uppkomst publicerar vilka företag som fått en Bokslutsrapport. När även kreditupplysning lyfter fram Bokslutsrapporten, menar de att kopplingen mellan redovisningskvalitet och yrkesrollen auktoriserad redovisningskonsult blir tydligare för utomstående. (SRF Konsult, 2012)

Bokslutsrapporten beskriver som nämnt att redovisningen har gjorts riktig enligt Rekos standard. Olsson (2012) menar däremot att bokslutsrapporten inte är ett bevis på att bokslut och redovisning är korrekt upprättat. Han kritiserar bokslutsrapporten i att den just är en *beskrivning* av att ha följt Reko samt ett papper som understryker det som avtalats mellan uppdragsgivaren och redovisningskonsulten. Olsson (2012) menar vidare att eftersom ingen granskning görs eller något bestyrkande av årsredovisningen kommer bokslutsrapporten aldrig kunna ersätta revisionsberättelsen.

Legitimiteten i auktorisationen och Reko påstås stärkas ytterligare av att branschorganisationerna FAR och SRF tar ett branschansvar och följer upp att arbetet uppfyller kraven i Reko. Ansvarstagandet och kvalitetskontrollen ska ha bidragit till ett ökat förtroende för auktoriserade redovisningskonsulter och yrkeskategorin ska ha fått status och respekt. SRF menar att en informationskanal har öppnats till näringsliv och intressenter där konceptet fått bekräftelse att vara helt rätt för marknaden. (SRF Konsult, 2012) Det är tydligt att en auktoriserad redovisningskonsult ska verka för en hög kvalitet i hela arbetsprocessen, där ingår det bland annat att se till att de lagar och normer som gäller efterföljs. Reko uppmärksammar kvalitet i ett särskilt avsnitt men

redovisningskvalitet beskrivs inte enbart som den tekniska kvaliteten som kan verka självklar, att man som redovisningskonsult måste följa lag. Utan Reko uppmärksammar även kvalitet i form av hur arbetet görs och kommuniceras gentemot kund. Reko påstås genom standarden ge de auktoriserade redovisningskonsulterna verktyg för att uppfylla båda dessa kvaliteter i hela arbetsprocessen. (Reko-handboken, 2010)

För att begrepp som kvalitet ska kunna användas inom Reko är det viktigt att precisera vilken typ av kvalitet som det talas om och hur den mäts. Detta på grund av att kvalitet är ett brett begrepp som enkelt kan vridas och tolkas på olika sätt. Tjänstekvalitet är viktigt för redovisningsbyråer då högre nivåer av servicekvalitet ofta är förknippade med högre kundtillfredsställelse. Det bör därför ligga i redovisningsbyråernas intresse att maximera tjänstekvaliteten eftersom förväntningarna samtidigt uppfylls. (Saxby, Ehlen, & Koski, 2014) För att uppdragsgivaren ska uppleva hög kvalitet menar FAR och SRF att precisering av uppdragsproblematiken är bland det viktigaste för att uppdraget ska bli strukturerat och standardiserat (Reko-handboken, 2010).

Det har bekräftats att det finns ett förväntningsgap mellan revisorer och företag. Förväntningsgapet har att göra med en skillnad i vad revisorns arbete innefattar och vad olika intressenter tror att revisorn ska göra, det vill säga vad de förväntar sig från revisorn. (Carrington, 2010) Kirby och King (1997) menar att ett liknande förväntningsgap även går att finna mellan redovisningskonsult och företag. Reko sägs enligt FAR och SRF vara ett verktyg för att på bästa sätt kunna möta den ökade förväntan från olika intressenter (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013).

FAR och SRF menar att auktoriserade redovisningskonsulter tar ansvar för att kvaliteten är hög i utförda tjänster då Reko standardiserat arbetsprocessen. Att de tar ansvar innebär per automatik att kvaliteten är hög i redovisningen. (FAR, 2014c) Det är förståeligt att ifrågasätta Reko som kvalitetsinstrument. Detta främst på grund av det faktum att samtliga instrument som ger användaren möjlighet att kvalitetssäkra sitt eget arbete kan ses utifrån ett kritiskt synsätt. Dock bör det även finnas i åtanke att de som kan hävda sig följa Reko är auktoriserade redovisningskonsulter som är

auktoriserade av FAR eller SRF, de normgivare som även skriver Reko och dess standarder. Genom att följa Reko följer man FAR och SRF vilket i sig bör visa på legitimitet. Det kan diskuteras om Reko lämnar för mycket av arbetet öppet för tolkning och att redovisningskonsulterna får för stora friheter att själva betygsätta sitt löpande arbete. I slutändan är det uppdragsgivarna och övriga intressenter som ska vara tillfredsställda. Saxby et. al (2014) menar att högre nivåer av servicekvalitet är förknippade med högre kundtillfredsställelse och det bör därför ligga i redovisningsbyråernas intresse att maximera tjänstekvaliteten.

1.3 Frågeställning

Att arbeta med Reko ska standardisera och ge en klar bild av vad som kan förväntas, bekräftas detta från både uppdragsgivare och auktoriserad redovisningskonsult?

1.4 Syfte

Reko är ett av många exempel på standardiseringar. Reko som standard ska innebära en stämpel för ett legitimt utfört arbete samt bidra till att möta förväntningar och underlätta samspel mellan redovisningskonsult och uppdragsgivare. Syftet med uppsatsen är att undersöka om redovisningskonsulten genom Reko fått arbetet standardiserat för att å andra sidan undersöka om uppdragsgivarens förväntningar uppfylls.

1.5 Avgränsning

Vi ämnar undersöka såväl redovisningskonsulter som deras kunder, uppdragsgivarna. Då det endast är krav för auktoriserade redovisningskonsulter att följa Reko, är det just de auktoriserade redovisningskonsulterna som undersöks i studien. Som en avgränsning vad gäller uppdragsgivare undersöks aktiebolag som ej har revisor, 1–4 anställda samt en omsättning mellan 1'000'000 – 9'999'999 kronor.

2. Teori

2.1 Organisering och standardisering

Reko har för syfte att organisera och standardisera redovisningsbranschen (Reko-handboken, 2010). Organisering innebär att människor utför aktiviteter, vilket leder till att organisationer uppstår och förändras. Organisation beskrivs vanligtvis som något stabilt och stillastående medan organisering istället beskriver vad som sker i en organisation när individer koordinerar sina aktiviteter. För att en organisation ska hållas vid liv krävs organisering och förändringsarbete. Inom organisationer utvecklas administration vilket är organisering av det dagliga arbetet. Både stabilitet och förändring hör till organisation och organisering. En organisation måste förhålla sig till förändringar och det kan handla om att förändra exempelvis kommunikationsmönster eller arbetsrutiner. Organisationer som inte anpassar sig har svårt att överleva. Organisationer mår bra av såväl stabilitet som förändring och idag värdesätts flexibilitet högre än stelhet och traditionella förhållningssätt (Styrhe, Eriksson-Zetterquist, & Kalling, 2012)

Såväl samhälle som organisation regleras på olika vis. Regler finns i olika former, exempelvis i form av direktiv eller standarder. Direktiv innebär tydliga regler som är tvingande och bestraffning sker om direktiven inte efterföljs. Standarder liknar direktiv då de är klart uttalade och tydliga men samtidigt påminner de om normativa regler då det ligger i mottagarens intresse att följa dem. Standarder förklaras vara råd till andra om vad de bör göra och kan exempelvis handla om hur ekonomisk redovisning i ett företag bör gå till, hur avtal ska slutas eller hur en organisation kan vara uppbyggd. Standardisering kan uppfattas som å ena sidan något begränsande eller å andra sidan en social form då de är av en generell karaktär. (Johansson, 2002)

Standardisering leder till att branscher tenderar att likna varandra, så kallad isomorfism (Johansson, 2002). Enighet och likhet kommer ur att exempelvis starkare eller större organisationer kräver att svagare eller mindre organisationer anpassar sig efter deras formella eller informella standarder. Det kan också ske när organisationer imiterar varandra för att bli lika framgångsrika eller genom normativ isomorfism som är en form av professionalisering. Normativ isomorfism kan skapas när exempelvis en

specifik yrkesgrupp som sedan tidigare har likvärdig utbildning börjar utveckla nätverk där erfarenheterna sprids inom yrkesgruppen. Då tenderar yrkesgrupperna att likna varandra ännu mer eftersom de anammar samma idéer och standarder som spridits ur nätverken. (Styre et.al 2012) Inom redovisningspraxis har det under det senaste halvsekleet skett en strävan efter enighet och genom just skriftliga standarder har bland annat finansiella rapporter blivit mer lika länder emellan. Financial Accounting Standards Boards (FASB) och International Accounting Standards Board (IASB) är exempel på internationella organisationer som arbetar med harmonisering av redovisningspraxis. (Sunder, 2010) SRF och FAR är exempel på svenska organisationer som arbetar nationellt med bland annat praxis.

För att en standard ska få legitimitet är det viktigt med ett gott förhållande mellan standardiseringen och de möjliga användarna. Legitimiteten i standarden är avgörande för dess framgång. Standardisering kan ses som kunskap från experter samlad i regler. De som producerar en standard ur en idé har i standarden skapat legitimitet från statusen som experterna redan besitter. Om en standardiseringsverksamhet på något vis ansluter sig med en etablerad professionell sammanslutning är det enklare att både påstå sig ha legitimitet samt upprätthålla en expertstatus. (Johansson, 2002) Standarder skrivna av organiserade styrelser har ett brett stöd från regeringen, näringslivet, redovisningsbranschen och den akademiska världen. Rent allmänt leder enhetliga skriftliga standarder till förbättrad rapportering, bättre styrning, bättre informerade marknader och bättre förvaltning av verksamheter, vilket i sin tur leder till mer effektiva marknader. (Sunder, 2010)

Däremot kan enligt Sunder (2010) strävan efter enhetliga skriftliga standarder ske på bekostnad av sociala normer och effektivitet. Omdöme och personligt ansvar är kännetecknen för ett lärt yrke som med ett allt för standardiserat ramverk försvinner. Enhetlighet avskräcker forskning och debatt i både akademiska forum som forum för praxis och främjar alltmer detaljerat regelskapande. Det stänger dörren för lärande genom experiment, vilket gör det svårt att upptäcka bättre sätt att göra något på. När redovisningsproblem uppstår, ser vi till skriftliga standarder för att ta itu med dem, vilket begränsar det egna tänkandet. (Sunder, 2010)

Samhället styrs av föreställningar kring hur och vilka medel som är legitima för att uppnå de mål som samhället anser vara värda att eftersträva. Det handlar om att finna vägar för att uppfylla förväntningar, rättigheter och skyldigheter, där standarder kan vara behjälpliga. (Johansson, 2002)

2.2 Tillfredsställelse och förväntan

Rekos målsättning är att skapa förutsättningar för att som redovisningskonsult kunna möta krav och förväntningar som ställs från uppdragsgivare och övriga intressenter i samhället. (Reko-handboken, 2010)

Tjänstekvalitet går hand i hand med kundtillfredsställelse. Kvalitet och tillfredsställelse bidrar med fördelar och är faktorer som indikerar till konkurrenskraft. Tillfredsställelse och kvalitet går samman inom flera branscher och att leverera kvalitet i tjänsten är avgörande för tillfredsställelsen. (Bloemer, Peeters & Ruyter, 1996) Konsulter symboliserar en form av ”paketlösning” där ett färdigt koncept presenteras men innan själva arbetet sätter igång måste konsulten även förstå vad som förväntas av denne. Vanligen förklarar uppdragsgivare enbart föreställningen om sitt problem, vilket gör att problemet blir tolkningsbart. (Andersson, 2005) Om ökad tjänstekvalitet leder till ökad kundtillfredsställelse, är den viktigaste indikatorn på kvalitet att uppdragsgivaren i fråga uppfattar prestandan i tjänsten (Bloemer et.al., 1996).

Andersson (2005) menar att det är vanligt att konsulter inte kontrolleras av uppdragsgivare på samma sätt som de kontrollerar övriga delar i det egna företaget. Konsulter får mer utrymme för eget agerande och upplevs som självgående. Uppdragsgivare har tillit till att konsulter utför det förväntade arbetet till ledningens belåtenhet. (Andersson, 2005)

Kirby och King (1997) har däremot uppmärksammat att ett förväntningsgap finns mellan redovisningskonsulter och uppdragsgivare. Uppdragsgivare har i vissa fall en negativ bild av att redovisningskonsulter endast tar ansvar för det som krävs enligt kontrakt och endast ger företag råd om de blir tillfrågade. Uppdragsgivare har mer förväntningar på sina redovisningskonsulter men upplever att de är för upptagna,

oorganiserade, avgiftsinriktade eller att de helt enkelt inte är tränade för att kunna erbjuda full service inom de områden som uppdragsgivaren eftersträvar. Därför väljer företagare att inte fråga om hjälp trots att de önskar så. Den största anledningen till förväntningsgapet och att uppdragsgivare drar sig från att aktivt ta råd från en redovisningskonsult är synen på att redovisningskonsulten har brist på kunskap kring uppdragsgivarens verksamhet och produktion. Relationen mellan redovisningskonsult och uppdragsgivare bör förändras så att bägge parter arbetar för ett mer aktivt samarbete där redovisningskonsulterna kan gå in mer på djupet i verksamheten och bidra med nytta där det krävs. (Kirby & King, 1997)

Upplevelsen av tjänstekvalitet och kundtillfredsställelse beror på hur väl utförandet av tjänsten matchar kundens förväntan. Förväntan är därmed en måttstock på hur väl en tjänst är utförd. En konsult bör lära sig att hantera dessa olika typer av förväntan för att på så sätt skapa en långsiktig kundtillfredsställelse. För ett fruktsamt samarbete måste konsulter tillsammans med uppdragsgivare arbeta med *Förväntningsfokusering* (focusing expectations) vilket innebär att konkretisera kundens förväntningar och framförallt problemet. Därefter kan de ta fram en lämplig lösning för uppdragsgivarens behov och förväntningar flyttas då över på behovet och dess lösning. Däremot finns även underförstådd förväntan (implicit expectations) som förklaras av att vissa behov ligger mer i bakgrunden av uppdragsgivarnas tankegångar, dessa behov diskuteras inte med konsulten då de anses som mer självklara. De förväntas per automatik uppfyllas genom den kunskap och erfarenhet konsulten besitter sedan tidigare. Underförstådda behov blir uppenbara för uppdragsgivaren om de inte uppfylls under arbetets gång och uppdragsgivaren måste förklara för konsulten. Att behöva förklara det som enligt uppdragsgivaren är självklart kan upplevas av uppdragsgivaren som ineffektivt då tid läggs på något som konsulten ska ha egen kunskap om. (Ojasalo, 2001)

Genom att aktivt utveckla kommunikationen emellan redovisningskonsulter och uppdragsgivare kan förväntningsgapet minska och en tydlig bild av målet med samarbetet skapas. (Kirby & King, 1997)

2.3 Redovisningskonsultens kommunikation

Kommunikationsförmåga är en grundläggande personlig kompetens för en framgångsrik karriär inom redovisning. För att bli en professionell redovisningskonsult krävs såväl intellektuella färdigheter som tekniska och funktionella färdigheter. En redovisningskonsult förväntas ha personliga färdigheter som innefattar både social och kommunikativ kompetens och självklart nödvändiga färdigheter inom organisation och företagsledning. (Jones, 2011)

Kommunikation mellan uppdragsgivare och konsult är viktigt för att klargöra parternas roller i samspelet för att slutresultatet ska fylla uppdragsgivarnas behov. Organisationer sätter en stor tilltro till konsulter och deras profession. (Andersson, 2005) Professionella inom yrket redovisning, förväntas ha skickligheten att närvarande diskutera och effektivt rapportera genom formell, informell samt skriftlig och muntlig kommunikation (Jones, 2011).

Konsulter ses ofta som problemlösare till organisationer vilket motiveras genom deras förmåga att arbeta rationellt samt deras erfarenheter från tidigare liknande uppdrag (Andersson, 2005). Redovisningskonsulter ska som sagt ha flera kommunikativa färdigheter. Det kan handla om att på ett effektivt och grammatiskt rätt sätt organisera meningar och stycken, ha förmågan att skriva klart och tydligt, stava korrekt samt förbereda koncisa, noggranna och stödjande dokument. Syftet är att kommunicera på bästa sätt med uppdragsgivare samt att arbetet ska dokumenteras fullständigt och korrekt. Då mycket kommunikation i yrket sker genom e-post kan en negativ effekt av att ovanstående typer av fel, leda till missförstådda budskap samt tendera att minska redovisningskonsultens trovärdighet. (Jones, 2011)

3. Metod

3.1 Metodval

I vår studie utgår vi från att Reko ska standardisera och bidra med tydlighet i relationen mellan auktoriserad redovisningskonsult och dess uppdragsgivare. För att ta reda på om såväl redovisningskonsulterna som företagen upplever det så, har vi valt att samla in data med hjälp av enkäter. Anledningen till detta är att vi vill nå ut till så många i vår population som möjligt för att på så sätt bättre kunna jämföra svaren. Vår population består av *auktoriserade redovisningskonsulter* samt *företag utan revisor som anlitar en auktoriserad redovisningskonsult*. Motiveringen till att undersöka företag utan revisor bygger på att de företag som valt att ha en *auktoriserad* redovisningskonsult är mer relevant för studien då kommunikationen kring företagets redovisning endast sker med en part.

Enligt Bryman och Bell (2005) kan en enkät anta flera olika former. Vi har valt en av de vanligaste formerna av enkät, en elektronisk enkät. Vi anser att enkäter lämpar sig bättre för vår undersökning då den ger oss möjlighet att nå ett stort antal respondenter på en och samma gång till skillnad från intervjuer där ett lika stort antal intervjuer är svårare. (Bryman & Bell, 2003) Enkätundersökningar kan enligt Denscombe (2009) ge ett brett synfält då många svar samlas in och det ges en omfattande överblick av populationen. Vi är inte ute efter att utföra en undersökning med regional förankring vilket stärker våra argument av metodval. Via enkätundersökningar har vi möjlighet att komma i kontakt med respondenter från hela populationen och därmed hela Sverige, både från storstadsregioner och mindre städer. Att inte inriktas på en specifik region ger möjlighet till olika upplevelser och vi får inte enbart en bild från en specifik ort.

Genom att utföra två enkätundersökningar, varav en till auktoriserade redovisningskonsulter och en till företagare som anlitar dessa vill vi få en tydlig bild av arbetet med Reko från bägge parternas perspektiv. Den första undersökningen består av Enkät 1, återfinns i Bilaga 2 – Enkät 1 till auktoriserade redovisningskonsulter och den andra undersökningen består av Enkät 2, återfinns i Bilaga 4 – Enkät 2 till uppdragsgivare. Båda dessa enkäter utförs via ett webb-baserat frågeformulär, detta då Denscombe (2009) visar att webb-baserade undersökningar

och post-baserade undersökningar inte skiljer sig nämnvärt i hur informationen uppfattas av respondenterna. Genom att använda webb-baserade enkäter har vi möjlighet att samla in data snabbare och mer effektiv än vid användning av post-baserade enkäter.

Gällande forskningsansats har vi resonerat kring deduktiva och induktiva förhållningssätt. Deduktiv strategi innebär att forskaren utgår från teori för att sedan samla empiri medan den induktiva strategin istället samlar empiri och önskar få teori som ett resultat. (Bryman & Bell, 2003) Vi upplever det vara svårt att påstå att vi i vår uppsats angripit problemet helt deduktivt eller helt induktivt, detta då det funnits en växelverkan mellan dessa två strategier. För att ge exempel på denna växelverkan kan vi se att vi inledningsvis har utgått från Reko där vi undersökte vad Svensk standard för redovisningstjänster innebär. Därefter har vår problemformulering arbetats fram utifrån de omdiskuterade problem vi upptäckt inom ämnet. Då standardisering och förväntningar kom att ta stor plats i vår problemformulering har teori som omfattar de båda ämnena eftersökts. Detta för att sedan granska vår insamlade data och därigenom gå tillbaka till teorin, genomarbete och fylla ut. Abduktion kallas det synsätt där både deduktion och induktion används och forskaren pendlar mellan referensramen och empirin (Patel & Davidsson, 2003). Vår studie lutar därför mer åt ett abduktivt förhållningssätt.

3.2 Genomförande

3.2.1 Urval

För att klassificeras som auktoriserad redovisningskonsult krävs medlemskap hos antingen SRF eller FAR. SRF har på deras hemsida idag 3600 anträffbara auktoriserade redovisningskonsulter (SRF Konsult, 2014g) varav 1000 stycken har kontaktats av oss per mail. Urvalet till Enkät 1 består därmed av 1000 auktoriserade redovisningskonsulter som i och med medlemskap finns registrerade med kontaktuppgifter på www.srfkonsult.se. Vilken av de två branschorganisationerna som redovisningskonsulterna har medlemskap i spelar inte någon roll då båda är likvärdiga vad gäller Reko. Urvalet till Enkät 1 har hämtats från SRF av anledningen att de har haft fokus på redovisningskonsulter i större historisk utsträckning än FAR.

SRF har ett öppet medlemsregister med samtliga auktoriserade redovisningskonsulter, vilket gör urvalet både enkelt och representativt för populationen.

Retriver Business är en databas som innehåller information om alla bolag registrerade i Sverige. Då vi inte har möjlighet att undersöka alla företag som anlitat en auktoriserad redovisningskonsult och för att kunna välja ut vårt urval har vi begränsat oss till vissa kriterier. Urvalet till Enkät 2 består av aktiebolag med en till fyra anställda och med ett omsättningsspann från 1'000'000 till 9'999'999 kronor registrerade på databasen Retriver Business. Förutom ovanstående sortering har uppdragsgivarna även sorterats ut i Retriver Business genom kategorin *Ej revisorspliktig utan revisor*. Med denna sortering ger Retriver Business totalt 41'599 träffar på företag varav 525 företag har kontaktats av oss via mail. Nedan beskrivs mer ingående hur dessa 525 företagen valdes ut.

Vi har valt att dela in företagen i nio olika grupperingar beroende på omsättning. Grupp 1 är företag med en omsättning mellan 1'000'000 - 1'999'999 kronor, grupp 2 med en omsättning mellan 2'000'000 - 2'999'999 kronor, grupp 3 med en omsättning mellan 3'000'000 - 3'999'999 kronor, grupp 4 med en omsättning mellan 4'000'000 - 4'999'999 kronor, grupp 5 med en omsättning mellan 5'000'000 - 5'999'999 kronor, grupp 6 med en omsättning mellan 6'000'000 - 6'999'999, grupp 7 med en omsättning mellan 7'000'000 - 7'999'999 kronor, grupp 8 med en omsättning mellan 8'000'000 - 8'999'999 kronor och grupp 9 med en omsättning mellan 9'000'000-9'999'999 kronor. Då vi valt ut företag mellan 1'000'000 till 9'999'999 kronor i omsättning ser vi ingen anledning till att någon omsättningsgrupp blir överrepresenterad om det skulle visa sig att någon grupp ifråga har fler anträffbara företag. För att nå en så proportionell representation som möjligt från det utvalda spannet i vårt kriterie ”omsättning” har uppdelningen gjorts.

Från grupp 1-4 har det skickats ut 60 enkäter per grupp vilket ger totalt 240 enkäter för företag mellan 1'000'000 och 4'999'999 kronor. Flest anträffbara företag finner vi i grupp 5-6 där 95 företag per grupp har fått vår enkät skickad till sig. Det har därmed gått ut enkäter till 190 företag med en omsättning mellan 5'000'000 och 6'999'999 kronor. Grupp 7-9 med högst omsättning mellan 7'000'000 till 9'999'999 kronor var de grupper med minst anträffbara företag och endast 45 enkäter skickades till grupp 7,

30 enkäter till grupp 8 och 20 enkäter till Grupp 9. Allt som allt har det skickats ut 525 stycken enkäter till olika företag i de nio olika omsättningsgrupperna. Nedan presenteras en tabell som klargör fördelningen.

Grupp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kontaktade företag	60	60	60	60	95	95	45	30	20

Fördelningen har sin orsak i de komplikationer som uppstår i att få fram mailadresser till företag. Retriver Business listar en mängd företag med olika typer av information, dock ej dess kontaktuppgifter. Genom att sortera ut företagen per kategori i Retriver Business har vi fått fram företagsnamn för att sedan söka upp varje företag för sig och därigenom se huruvida företaget har en egen hemsida med mailadress som kontaktuppgift. Att få tag på mailadresser har varit en lång process då en stor del företag inte har egen hemsida samt att vissa företag som har hemsida saknar mailadress.

Vi har använt oss av SRFs medlemsregister för auktoriserade redovisningskonsulter och Retriver Business register för företag och i och med det har vi fått tag på de respondenter som finns tillgängliga på dessa internetsidor. Urvalet för de auktoriserade redovisningskonsulterna liknar mest ett slumpmässigt urval. Detta då vi får ett representativt tvärsnitt av hela populationen eftersom både kontaktade och svarande konsulter utgör ett tillräckligt antal. De har också valts ut slumpmässigt då SRFs förteckning över auktoriserade redovisningskonsulter inte har någon inbördes konstruerad ordning. Företagens urval liknar istället mest ett stratifierat urval vilket är en blandning mellan ett urval med utgångspunkt i bestämda avsikter eller egenskaper samt ett slumpmässigt urval. Varje medlem i populationen har i ett stratifierat urval samma möjlighet att väljas i förhållande till sin andel av populationen. (Denscombe, 2009) I populationen aktiebolag med en till fyra anställda, 1'000'000 – 9'999'999 kronor i omsättning och ej revisorspliktiga utan revisor har företagen valts ut slumpmässigt inom varsin gruppering (strata) och inom ramen för de egenskaperna. Slumpmässigt urval och stratifierat urval går båda under det som kallas sannolikhetsurval. (Bryman & Bell, 2003) Men då företagen däremot endast valts ut beroende på tillgänglig mailadress vill vi inte fullständigt påstå att urvalet till Enkät 2

är helt slumpmässigt och därmed reserverar vi oss delvis från att uppfylla de slumpmässiga bedömningsgrunderna.

3.2.2 Utformande av enkäter

För att försöka undvika det välkända problemet med bortfall är layout viktigt då en professionellt utformad enkät kan öka svarsprocenten. (Bryman & Bell, 2005) Av de olika enkätverktyg som finns via internet upplevde vi vid utformandet av våra enkäter att Google Forms gav ett seriöst intryck samt att verktyget ger möjlighet att skapa en attraktiv layout. Bryman och Bell (2005) menar även att en enkät kan vara avskräckande om marginaler, typsnitt och radavstånd får den att verka tät och överfull. Detta är ännu ett argument för vårt val av Google Forms då verktyget strukturerar upp enkäten med ett radavstånd och typsnitt som faller oss i smaken och känns lockande. Att respondenten kan välja fördefinierade svar och enkelt klicka på ”skicka” är andra fördelar med ett webbaserat frågeformulär (Denscombe, 2009).

Enkät 1 är utformad efter Reko-handbokens olika delar, dock inte alla. Då Reko-handboken skildrar mycket och kartlägger i princip alla delar i redovisningskonsultens arbete är den mycket omfattande och det går inte att fråga om allt. Således har vi önskat få med så mycket som möjligt i vår enkät och Enkät 1 kom att bli på 52 frågor uppdelade i fem kategorier; *Struktur på byrånivå* innehållande 11 underfrågor, *Struktur vid antagande av uppdrag* innehållande nio underfrågor, *Samspel* innehållande 12 underfrågor, *Struktur på uppdragsnivå* innehållande 14 frågor samt *Allmänt om Reko* innehållande sex underfrågor.

Struktur på byrånivå fångar upp det som Reko talar om vad gäller rutiner och planering internt på själva byrån. Till exempel frågas det om hur arbetsfördelningen ser ut samt frågor om olika former av skriftliga underlag för rutiner internt. Intern ordning med skriftliga underlag och inarbetade rutiner ska enligt Reko ge struktur. Under *Struktur vid antagande av uppdrag* riktas frågorna in på hur pass väl uppdragsgivarna blir granskade innan godkännande om att anta uppdraget. I enlighet med Reko ska alla uppdragsgivare granskas noga gällande olika förutsättningar på både byrån och inom uppdragsgivarnas egen verksamhet. Vid rubrik *Samspel* går frågorna mer över till att handla om själva interaktionen mellan uppdragsgivaren och redovisningskonsulten. Frågor kring kommunikation, hjälplighet och rådgivning tas

upp ur redovisningskonsultens syn kring dennes tillgänglighet för uppdragsgivaren. Redovisningskonsulterna får även svara på frågor ifall deras uppdragsgivare är lättåtkomlig och sköter viktiga åtaganden så som inlämning av material. Reko talar mycket om vikten av en god relation till sina uppdragsgivare och ger genomgående exempel på arbetsprocesser som ger kundnytta där grunden i alla delar har att göra med tydlighet och god kommunikation, vilket förtydligas på flera vis. Därefter kommer *Struktur på uppdragsnivå* som undersöker om egen tid och byråresurser ses över innan godkännande om att anta uppdrag. Flera frågor om uppdragsbrevet ställs eftersom uppdragsbrevet enligt Reko ses som navet i hela arbetshjulet. Det frågas även om möten hålls för att se över att behov tillfredsställs samt om redovisningskonsulten ger ut rapporter till uppdragsgivare. Här tillkommer även frågor om bokslut och bokslutsrapport. Till sist avslutas enkäten med allmänna frågor kring Reko, huruvida Reko bidragit till effektivitet och legitimitet samt om redovisningskonsulterna anser att rollerna redovisningskonsult och revisor blivit tydligare sedan Rekos uppkomst.

Då vår frågeställning har att göra med standardisering har vi valt att ha tre kategorier inriktade mer på struktur. Då frågeställningen även tar fasta på uppfyllda förväntningar, bidrar frågorna under strukturrubrikerna indirekt även till att uppfylla förväntningar. Däremot fångar rubriken *Samspel* en större del kring just förväntningar. Alla rubriker har någon fråga som tar fasta på om det skett en förändring sedan Rekos uppkomst där sista rubriken *Allmänt om Reko* sammanfattar förändringar mer allmänt. Underfrågorna har plockats från Reko-handboken beroende på kategori och relevans för uppsatsen.

Enkät 2 tar avstamp i vilka frågor som tagits fram för Enkät 1 och har därefter vinklats för att passa som frågor till uppdragsgivarna. Enkät 2 består av 30 frågor uppdelade i tre kategorier vilka är *Inledning* innehållande fyra underfrågor, *Uppdraget* innehållande 15 underfrågor och *Samspel* innehållande 11 underfrågor.

Frågorna under *Inledning* är just inledande frågor för att säkerställa att uppdragsgivarna har kännedom huruvida sin redovisningskonsult är auktoriserad eller ej. Auktorisationen är central då det endast är de auktoriserade redovisningskonsulterna som måste följa Reko. Frågorna under *Uppdraget* är en sammanslagning

av frågor inspirerade från Enkät 1 rubriker *Struktur vid antagande av uppdrag*, *Struktur på uppdragsnivå* och *Allmänt om Reko*. Angående antagande av uppdrag frågar vi uppdragsgivarna om de upplevde sig granskade före antagande av deras uppdrag. Gällande strukturen i uppdraget ges uppdragsgivaren frågor om uppdragsbrev, in- och utlämnande av material och upplevelsen av redovisningskonsultens engagemang i uppdragsgivarens verksamhet med mera. Värdet av bokslutsrapporten tas upp som en koppling till *Allmänt om Reko*. Enkäten avslutas med rubriken *Samspel* där det precis som i Enkät 1 ställs frågor om interaktionen mellan uppdragsgivaren och redovisningskonsulten.

Både Enkät 1 och Enkät 2 är uppbyggda med slutna frågor. Slutna frågor är bra då de är lätt att bearbeta och jämföra svar samt förenklar för respondenten då de går betydligt fortare och är enkla att besvara. (Bryman & Bell, 2005)

Frågorna i enkäterna är korta då långa frågor kan leda till missförstånd från respondenter samt ge frestelse att hoppa över någon fråga. Enkäterna är utformade efter horisontella slutna frågor vilket innebär att svarsalternativen är vågräta. I hela Enkät 1 har svarsalternativen ett bipolärt numeriskt responsformat med siffrorna 1 – 5. Svarsalternativen går från lägst 1 = Instämmer inte alls till högst 5 = Instämmer helt. Samma svarsformat återfinns i Enkät 2 förutom i den inledande delen där *Ja*, *Nej* och *Vet ej* är svarsalternativen likt ett binärt responsformat. (Bryman & Bell, 2005) Då hela enkäterna följer samma mönster i svarsalternativen är det enkelt för respondenten att förstå hur enkäten kommer att fortlöpa. Google Forms gör det möjligt att ge svaren i så kallade kryssrutor vilket bringar tydlighet (Denscombe, 2009).

3.2.3 Utskick av enkät

Det är viktigt att utforma ett bra introduktionsbrev till sin enkät (Bryman & Bell, 2005). Inför utskicket författades ett inledande brev till såväl de auktoriserade redovisningskonsulterna som till uppdragsgivarna. Vårt brev tar upp flera av de delar som Bryman och Bell (2005) rekommenderar, att introduktionsbrevet beskriver vem man är, vem som står för forskningen (exempelvis en högskola), innehåller en förklaring av syftet, beskriver hur respondenterna valts ut, utlovar att svaren behandlas konfidentiellt samt ger möjlighet för respondenten att ställa frågor genom

att lämna mail eller telefonnummer. Samtliga rekommendationer är uppfyllda. De båda introduktionsbrevens finner ni i Bilaga 1 – Mail 1 till auktoriserade redovisningskonsulter och Bilaga 3 – Mail 2 till uppdragsgivare.

I introduktionsbrevet till de auktoriserade redovisningskonsulterna påtalas vikten av att inte besvara enkäten om man som redovisningskonsult inte varit verksam i branschen sedan innan Rekos tillkomst, det vill säga innan år 2008. Detta för att många av frågorna har att göra med om Reko lett till förbättringar inom bland annat strukturering av arbete och uppfyllelse av förväntningar från intressenter. Frågor kring förändringar kan endast besvaras om konsulten i fråga varit med om förändringen. I introduktionsbrevet till uppdragsgivarna förtydligas att uppdragsgivaren endast bör svara om denne har en redovisningskonsult och konsulten med säkerhet är auktoriserad.

Ett första utskick gjordes till 225 auktoriserade redovisningskonsulter och till 225 företag den 18 november 2014. Dessa fick en påminnelse en vecka senare det vill säga den 25 november 2014. Ett andra utskick gjordes till ytterligare 225 auktoriserade redovisningskonsulter och 125 företag den 19 november 2014. Dessa fick en vecka senare den 26 november 2014 en påminnelse. Den 24 november skickades det ut ett tredje utskick på ytterligare 500 enkäter till auktoriserade redovisningskonsulter samt 175 enkäter till företag. Dessa blev även de påminnda en vecka senare, det vill säga den första december 2014. Det blev totalt tre utskick då vi successivt fick en överblick över svarsfrekvensen och önskade utöka antalet utskick för att generera flera svar. Allt som allt, inräknat så väl auktoriserade redovisningskonsulter som företag skickades det ut 1525 enkäter.

För att hålla ordning på vilka vi skickat enkäterna till skapade vi två dokument, ett dokument som listade alla de auktoriserade redovisningskonsulter som vi kontaktat och ett dokument som listade alla de företag som vi kontakt. De respondenter som hörde av sig per mail och meddelade att de medverkat eller att de av någon anledning valt att inte delta i undersökningen ströks från listan och fick inte någon påminnelse. Då enkäten var anonym gick det inte att urskilja vilka som deltagit i undersökningen om de inte meddelat oss, därav har en påminnelse även skickats till de som redan svarat. Brevet till påminnelsen introducerades av den anledningen med orden ”Vi

skickar nu en påminnelse om att svara på vår enkät. För er som vet med er att ni redan har svarat, var god bortse från detta mail”.

3.2.4 Bearbetning av data

För att bearbeta inkommen data samlar Google Forms enkätsvar i Excelldokument. Utifrån dessa har vi haft möjlighet att skapa diagram och tabeller för att bättre hantera materialet.

För varje fråga har det skapats en tabell där antalet svar per svarsalternativ framgår, se Bilaga 5 – Sammanställning av empiri. Därefter räknades ett medelvärde fram per fråga. Medelvärde är det värde som framkommer när alla värden summeras i fördelningen och sedan divideras med antalet värden (Bryman & Bell, 2005).

Medelvärdet ger ett genomsnittligt värde i de frågor som haft svarsalternativen 1 = instämmer inte alls till 5 = instämmer helt. Vi uppmärksammade att en presentation av varje tabell i resultatet inte var rimlig då frågorna är många. Valet att presentera medelvärdet i frågorna har sin grund i att förenkla för läsaren samt bygga upp resultatet på ett överskådligt sätt då användning av medelvärde ger en genomsnittlig åsikt per fråga.

I de frågor som har ett medelvärde över 3,5 anser vi att det finns en högre grad av instämmande då en klar majoritet angett värde 4 eller 5. Vid de fall där medelvärdet överstiger 3,5 ser vi det som att det motsvarar ”de flesta” och när medelvärdet är 4,0 eller högre, ser vi det som ”en majoritet”. Vi anser även att de medelvärden som är lägre än 2,5 innehåller en högre grad av respondenter som motsäger sig frågan och samma betäckning om ”de flesta” och ”en majoritet” gäller även där. Svar med medelvärden mellan 2,6 och 3,4 anser vi vara tvetydiga.

3.3 Metodkritik

3.3.1 Svarsfrekvens och bortfallsanalys

Svarsfrekvensen kan stimuleras av ett förarbete innan själva enkätundersökningen. Denscombe menar att ett bra förarbete exempelvis är att personligt höra av sig till respondenterna i förväg för att informera om undersökningen och vikten av

respondenternas medverkan (Denscombe, 2009). I denna undersökning har inget förarbete genomförts vilket kan ha påverkat svarsfrekvensen. Respondenterna fick i samband med enkätutskicket ett informativt meddelande vilket även det ska stimulera svarsfrekvensen. Vi kan inte veta om brevet varit till hjälp i att höja svarsfrekvensen. Det går heller inte att veta huruvida de som inte svarade på något sätt skiljer sig från dem som valt att svara. Vi kan däremot inte se något som indikerar till att skillnader finns. Vi önskar även påpeka att längden i våra enkäter kan ha medfört ett bortfall då det ställdes många frågor till både redovisningskonsulterna som uppdragsgivarna. Bortfall kan uppstå om exempelvis respondenter vägrar samarbeta och inte svarar på våra frågor. De flesta surveystudier innehåller bortfall. (Bryman & Bell, 2005)

Vår undersökning består av 175 auktoriserade redovisningskonsulter och 33 företag. Denscombe (2009) menar att vid stora surveyundersökningar är det inte ovanligt med en låg svarsfrekvens på 10-15 procent. För att räkna ut svarsfrekvensen har vi använt Bryman och Bells (2005) formel som följer: $(\text{Antalet enkäter som kan användas} / \text{Totala urvalet}) * 100 = \text{svarsfrekvens}$.

Det var 175 av 1000 auktoriserade redovisningskonsulter som deltog i vår undersökning. Det ger en svarsfrekvens på 17,5 procent. Endast 33 av 525 företag deltog i vår undersökning, vilket är en svarsfrekvens på 6,3 procent. Det kan ifrågasättas om antalet som svarat är representativt för vårt urval. Denscombe (2009) menar dock att det är svårt att säga en siffra som är en acceptabel svarsfrekvens. Ett bortfall på 93,7 procent hos företagen och på 82,5 procent hos de auktoriserade redovisningskonsulterna är högt. Enligt Bryman och Bell (2005) finns det de forskare som anser att bortfall över 50 procent inte är acceptabelt men de pekar samtidigt på det faktum att det finns vetenskapliga artiklar som är publicerade med ett mycket stort bortfall. Vidare menar de att det viktigaste istället är att vara medveten om följderna av och begränsningarna med en låg svarsfrekvens (Bryman & Bell, 2005).

Vi är medvetna om bristerna i representativitet som detta medför, men då vi inte är ute efter att generalisera ser vi antalet vara acceptabelt för denna studie.

3.3.2 Bedömning av datakvalité

När det kommer till att bedöma datakvalité ställer vi oss frågan huruvida våra respondenter kan företräda det vi undersöker. Vår studie har som nämnt genomförts via två webb-baserade enkäter. Denscombe (2009) menar att urvalsramen är svårare att tillgå via webb-baserad enkät än via en post-baserad enkät. Detta då det är enklare att finna postadresser än mailadresser. Han menar även att det är svårare att matcha webbenkäter mot lämpliga svars personer (Denscombe, 2009). Vid framtagning av vårt urval märkte vi av faktumet, en stor majoritet av företagen inte delade någon e-postadress till sin VD på deras hemsida. Vid de fall ingen lämplig svars person fanns att tillgå fick vi använda de allmänna mailadresserna och i utskicket be att enkäten vidarebefordras till lämplig person inom företaget om det inte kommit rätt från början. I och med detta finns en risk att mindre lämpliga personer med otillräcklig kunskap om situationen har svarat på enkäten. För att undvika detta något, belyste vi med fet markering i mailet till företagen att de svarande måste ha anlitat en redovisningskonsult samt veta att denna är auktoriserad. Vi inledde även frågeformuläret med frågor kring auktoriserade redovisningskonsulten för att ytterligare belysa detta samt undvika svar från fel personer. Vad gäller de auktoriserade redovisningskonsulterna är det som sagt enbart auktoriserade redovisningskonsulter som är tvungna att arbeta enligt Reko. Därmed är deras företrädande angående kunskap kring just Reko hög. För att däremot kunna se om en förändring skett måste den svarande konsulten ha varit med innan Reko fanns. För att undvika svar från konsulter som inte varit med om förändringen belyser vi i det inledande mailet att vi endast vill ha svar från auktoriserade redovisningskonsulter som varit aktiva i branschen innan år 2008. Trots dessa åtgärder finns det självklart en risk att fel personer som inte kan företräda vår studie har deltagit i enkäterna. Då vår svarsfrekvens från respondenterna är relativt låg hade ett alternativ till metoden varit att parallellt med enkäterna utföra intervjuer med andra uppdragsgivare. Detta för att få en djupare förståelse för respondenternas svar och hur de har upplevt arbetet med deras auktoriserade redovisningskonsult.

Av praktiska skäl har denna studie genomförts vid ett tillfälle. Det bör påpekas att en studie som avser granska en förändring hade haft högre grad av tillförlitlighet i forskningen och varit mer gynnsam i fråga om förändring om det genomförts en undersökning innan förändringen ägt rum, för att sedan göra en undersökning efter att

undersökningen ägt rum. Det bör även tilläggas att det mänskliga minnet inte alltid är att lita på. Även om respondenterna har varit med och arbetat inom branschen såväl innan som efter Rekos tillkomst kan detaljer i förändringen lätt glömmas.

4. Svensk standard för redovisningstjänster, Reko

Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, är framställd som en obligatorisk standard för auktoriserade redovisningskonsulter att rätta sig efter med avsikt att få ett smidigt och effektivt samarbete mellan redovisningskonsulter och uppdragsgivare. Auktorisationen och Reko ska bidra till hög kvalitet på redovisningstjänster och därigenom hjälpa till att möta förväntningar. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

En auktoriserad redovisningskonsult måste följa Rekos metodik i sitt arbete för att nå en hög kvalitet på de utförda tjänsterna. Standarden innehåller inte några redovisningsregler utan koncentreras enbart på hur själva arbetet ska utföras. Den beskriver redovisningsuppdragets beståndsdelar och definierar de mål som ett redovisningsuppdrag har. Rekos ramverk ska även användas av medarbetare på den byrå där en auktoriserad redovisningskonsult verkar, men rekommenderas även att användas av övriga närliggande konsulter och i liknande konsultuppdrag. Standarden är uppdelad i två, den ena delen består av ett ramverk med grundläggande principer och den andra delen är ett regelverk med tillämpningsanvisningar för utförande i praktiken. Vidare är de båda delarna uppbyggda enligt ett processtyrt synsätt med avstamp i grundläggande principer för organisation och ansvar som följs av arbetsprocessens olika steg. Därtill finns en handbok, Reko-handboken, som tagits fram för att ytterligare höja kvalitet och förtydliga Reko. Handboken beskriver och utvecklar förhållningssätten i Reko samt klargör Reko än mer med exempel på hur konsultarbetet i stort kan utföras. Handboken exemplifierar hur redovisningskonsulter kan agera proaktivt, vara ett steg före och visar på åtgärder redovisningskonsulter kan behöva vidta. Att verka proaktivt ökar kundnytta och där är handbokens detaljerade arbetsbeskrivningar samt checklistor för redovisningsprocessen behjälpliga, dessa kan däremot behöva justeras beroende på specifik situation. (Reko-handboken, 2010) Reko kan inte ge uttryck och täcka för alla situationer som kan uppkomma, det är därmed av vikt att beakta ansatser om relevans och väsentlighet. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

Vid användning av Reko behandlas en prioriterad rangordning. I första hand måste den auktoriserade redovisningskonsulten följa de tio *Ska-krav* som beskrivs inom ramverket, därefter följer man första delen i standarden, *Reko i regel*, som efterföljs av den andra delen i standarden, *Tillämpningsanvisningar för enskilda Reko*. Förutom tillämpningsdelen presenterar branschorganisationerna så kallade *FAQ* (frequently asked questions), vilken står sist i prioritetsordningen för tolkning och tillämpning. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

4.1 Kvalitativt redovisningsarbete

Ska-kraven är den del av Reko som inte är öppen för tolkning och den utgör grundkonstruktionen för hela standarden. Ska-kraven består av fundamentala krav som redovisningskonsulten *måste* utföra och är en viktig del i kvalitetsarbetet. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

Ska-kraven beskrivs sammanfattningsvis enligt följande:

- *Redovisningsverksamhetens organisation*, ska vara uppbyggd på ett ändamålsenligt sätt för att redovisningskonsulten ska kunna utföra sitt arbete till uppdragsgivaren på ett effektivt och korrekt sätt. För att detta ska uppnås krävs tydliga riktlinjer och rutiner.

- *Antagande, omprövning och avslut av uppdrag*. Redovisningskonsulten ska enbart ta sig an arbete som den anser sig ha tillräcklig kompetens och möjlighet för att kunna fullfölja. Uppdraget och kvaliteten ska omprövas kontinuerligt under uppdragets gång.

- *Uppdragsavtal*, redovisningskonsulten ska upprätta skriftliga avtal med uppdragsgivare där det tydligt framgår om uppdragets natur och bestämda arbetsuppgifter.

- *Parternas ansvar*. Parternas ansvar ska definieras och det ska framgå att det är uppdragsgivaren som har det yttersta ansvaret för företagets redovisning. Redovisningskonsulten har dock ansvar att följa sina arbetsuppgifter enligt avtal samt enligt Reko.

- *Planering av arbetet*, redovisningskonsulten ska planera det löpande arbetet och utföra det på ett professionellt sätt.

- *Förståelse av uppdragsgivarens verksamhet*, för att redovisningskonsulten ska kunna utföra ett arbete med hög kvalitet krävs det att denna har god kännedom om uppdragsgivarens verksamhet.
- *Utförande*, redovisningskonsulten ska utföra sitt uppdrag i linje med årsredovisningslagen, bokföringslagen samt enligt god redovisningssed, Reko och Branschorganisationernas rekommendationer.
- *Dokumentation*, innebär att hela arbetet ska dokumenteras. Uppdragets antagande, utförande samt avslutande ska dokumenteras.
- *Rapportering*, ska ske från redovisningskonsulten till uppdragsgivaren.
- *Tystnadsplikt*, redovisningskonsulten har tystnadsplikt angående sitt arbete hos uppdragsgivaren och får inte föra vidare någon form av information till utomstående. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

Ska-kraven berör två olika typer av kvalitet, dels den form av kvalitet där redovisningen är upprättad på ett korrekt sätt och inte innehåller väsentliga fel och brister samt följer lagar, regler och normer. Detta namnges av Reko som ”*teknisk kvalitet*”. Men också kvalitet i form av konsultens förmåga att få uppdragsgivare att uppleva kvalitet samt dennes förmåga att se till behov och att aktivt utarbeta kontoplaner och rapporter som i sin tur ger hög ”*informationskvalitet*”. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

För att nå *både* hög teknisk kvalitet och hög informationskvalitet i redovisningen och rapporteringen måste redovisningskonsulten ha god kännedom om uppdragsgivarens verksamhet och dess behov. Kvalitet ska finnas med i hela tillämpningsprocessen vilket innebär att *rätt förutsättningar skapas* genom förberedelse och planering, *arbetet genomförs enligt riktlinjerna i Reko* och *kvaliteten kan bekräftas genom en bokslutsrapport*. (Reko-handboken, 2010) Rutiner och riktlinjer är den auktoriserade redovisningskonsultens verktyg för att uppnå kvalitet. Alla delar i Reko är framtagna för att uppfylla såväl teknisk kvalitet som informationskvalitet. En fördjupning i dess tillämninng förtydligar hur arbetet ska genomföras för att enligt Reko vara kvalitativt. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) Med det sagt innebär kvalitet att följa Ska-kraven där såväl teknisk kvalitet som informationskvalitet ingår samt att redovisningskonsulten rättar sig efter Rekos tillämpningsanvisningar. Hela tillämpningsprocessen är av betydelse för kvalitet. Nedan ges en sammanfattning av

den praktiska *tillämpningen*, sammanfattningen berör enbart de delar som innefattar denna studie.

4.2 Praktisk tillämpning av Reko

4.2.1 Byrårutiner och planering

En byrå där rollerna är fastställda är av vikt och mycket tid kan frigöras genom en effektivt fördelad organisation. På byrån ska en ansvarig för redovisningsverksamheten finnas. Denne är ansvarig för att bestämma produktutbud, utformningen av rutiner, se till att lämplig utbildning finns för medarbetarna samt ansvara för kvalitetssäkring av hela verksamheten. Det ska också finnas en uppdragsansvarig (bör vara en auktoriserad redovisningskonsult) som är övergripande ansvarig för att uppdrag utförs enligt framtagna rutiner och riktlinjer, som planerar arbetet med uppdragen, ser till att rätt medarbetare med rätt kompetens tar hand om rätt kund samt att arbetet håller kvalitet. Troligtvis sköter denna person även rapportering till kund samt driver uppdragen framåt där arbete med att stötta och vara rådgivare för medarbetarna ingår. Om möjligt ska det för varje uppdrag finnas en sekundärt ansvarig per uppdrag för att säkerställa kontinuitet vid sjukdom eller uppsägning. Redovisningskonsulten ska aktivt verka för goda relationer till medarbetare, uppdragsgivare och övriga kollegor inom branschen. Det ska alltid finnas en ansvarig person som kan stödja assistenter i deras arbete. (Reko-handboken, 2010)

Alla medarbetare på byrån ska ha en skriftlig arbetsbeskrivning och vid anställning ska ett avtal om tystnadsplikt skrivas under. Medarbetare på byrån ska ha professionell kompetens och de tekniska kunskaper som krävs för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter så att alla behov täcks för varje uppdrag. Byrån ska verka för att det finns möjlighet att inhämta kunskaper genom till exempel tidskrifter, utbildning och månadsmöten. Varje år ska en tidsbudget upprättas per uppdrag och medarbetare. Tidsbudgeten ska ge en uppfattning om arbetsbelastning och vilka uppdrag som kräver vad samt tydliggöra vilka uppdrag medarbetarna förväntas arbeta med och när i tiden de ska vara klara. (Reko-handboken, 2010)

För att upprätthålla och utveckla sin kompetens ska redovisningskonsulten löpande vidareutbilda sig. När regelverk förändras måste alla på byrån fortbilda sig. Kunskap ska alltid finnas om uppdragsgivarnas verksamhet och bransch samt en förståelse för vad uppdragsgivarna sysslar med. (Reko-handboken, 2010)

Det ska finnas system och rutiner för att kunna uppfylla teknisk effektivitet och uppdragsgivarnas krav på rapporter och information. Det ska finnas effektiva verktyg som gör det möjligt att skicka rapporter till uppdragsgivare som är lättförståeligt för uppdragsgivarna. Rutiner och riktlinjer för kvalitetssäkring ska finnas för såväl byrån som per uppdrag. Skriftliga dokument i form av checklistor och instruktioner ska finnas upprättade till uppdragsgivarna. Checklistan fylls i per inlämningstillfälle eller per månad och kan innehålla exempelvis när inlämning av SIE4-filer skett. SIE4-filer innehåller redovisningsdata från exempelvis bokföringsprogram. Vid de tillfällen uppdragsgivare har mycket material och bifogar en checklista ska listan stämmas av med materialet samt registreras att materialet tagits emot. Det ska finnas möjlighet att kontrollera och följa upp arbetet per uppdrag och det är därför viktigt att system är utarbetade för rutinerna. Planering och genomgång av utfört arbete är viktigt. Redovisningskonsulten ska genom hela arbetet följa rutiner likt de ovan och dessa rutiner ska fortlöpande kontrolleras, minst en gång om året. En egen kvalitetskontroll görs också med hjälp av checklistor som efter varje egenkontroll sparas inför en stor obligatorisk kvalitetskontroll som genomförs var sjätte år av SRF. Hur checklistor och andra typer av underlag kan se ut redogörs även de i Reko-handboken. (Reko-handboken, 2010)

4.2.2 Innan antagande av uppdrag

Vid en förfrågan om att ta emot ett uppdrag ska den potentiella uppdragsgivaren utvärderas genom en kontrollrutin innan uppdraget accepteras. I kontrollen ingår bland annat att granska företagets bakgrund, dess verksamhet och tidigare årsredovisning för att sedan analysera företagets ekonomiska utveckling, position och nyckeltal. Redovisningskonsulten ska få uppgifter om företaget från exempelvis UC, genomföra en ID kontroll av styrelseledamot/företrädare för firman alternativt annan känd person samt granska hela ägarbild. En riskbedömning ska genomföras av uppdragsgivaren med tanke på penningtvätt. Har företaget en negativ trend och ansträngd ekonomi ska det tas i beaktning att mycket tid kommer krävas till att stödja

verksamheten. Inget nytt uppdrag får på något sätt kvalitetssänka ett redan befintligt uppdrag. (Reko-handboken, 2010)

Byrån ska definiera huruvida de begränsar sig till vissa typer av branscher eller ej. Branscher med högre riskprofil så som mycket kontanthantering eller komplicerade regler för redovisning av moms ska ses över och avslås om de inte upplevs passa byråns riktlinjer. Utvärderingar ska även göras av befintliga kunder för att se om punkterna i uppdragsbrevet har efterföljts under året där bland annat kundens noggrannhet tas i beaktning, noggrannhet kan exempelvis vara huruvida kunden betalar sina fakturor eller ej. Har befintlig uppdragsgivare inte efterföljt överenskommelser ska kunden ses över om den får vara kvar som kund på byrån. (Reko-handboken, 2010)

Är det någon del i ett antaget uppdrag där redovisningskonsultens kunskap brister ska interna och externa specialister konsulteras. Det krävs uppmärksamhet för när specialistkunskap ska tas in och om möjligt bör detta identifieras så tidigt som möjligt. Granskning av specialistkunskap bör därmed ses över innan antagande av uppdrag, för att på så sätt planeras in och effektivisera uppdraget och dess kostnader. (Reko-handboken, 2010)

4.2.3 Antaget uppdrag

Redovisningskonsulten ska genom Reko följa god redovisningssed och god yrkessed för redovisningstjänster. I sin roll ska redovisningskonsulten alltid agera professionellt och yrkesetiskt mot sina uppdragsgivare bland annat genom att utföra arbetet med hög integritet och objektivitet. Uppdragsgivarnas behov ska uppmärksammas och redovisningskonsulten bör ta initiativ och vara aktiv i kontakten med sina uppdragsgivare. Arvodet för hjälp med redovisning ska vara skäligt och beroende av omfattning. (Reko-handboken, 2010)

Vid antaget uppdrag ska ett uppdragsbrev formuleras. För att ett uppdrag ska hålla hög kvalitet och uppfylla förväntan krävs ett gott samarbete med uppdragsgivaren. Uppdragsbrevet är ett avtal mellan uppdragsgivare och redovisningskonsult som redogör för vad som överenskommit. Det är viktigt att uppdragsbrevet uppdateras årligen (minst var femte år) då uppdragsbrevet är navet i arbetsprocessen. Partena ska

ha samma syn på vad som ska utföras, hur ansvarsfördelningen ser ut och vad som ska faktureras. Det är viktigt, särskilt vid mer omfattande eller komplexa uppdrag, att parterna lägger ned tid och omsorg på att kommunicera kring uppdraget. Ett uppdragsbrev ska underlätta samarbete, skapa kommunikation och minska risk för missförstånd. Uppdragsbrevet ska ses som en möjlighet att analysera och kommunicera tillsammans kring behov, olika former av rapportering och rådgivning. Reko pekar på vikten av att kommunicera på kundens nivå av mottaglighet och menar att dålig kommunikation minskar värdet av bakomliggande arbete.

Att upprätta en leveransplan för uppdrags genomförande är en viktig del och innefattar planering för kundens inlämnande och redovisningskonsultens utlämnande av rapporter. Om vissa arbetsmoment ska utföras av uppdragsgivaren själv måste även dessa planeras och definieras för att säkerställa att kvalitetskraven uppfylls för alla arbetsmoment. Alla förutsättningar måste vara uppfyllda och om något saknas uppnås inte målsättningen om hög kvalitet och kundnytta. (Reko-handboken, 2010)

Redovisningskonsulten ska vara proaktiv och föreslå förbättringar beroende på mål och förutsättning hos uppdragsgivaren. Fokus ska vara på företagets bästa men då redovisningskonsulten även ska fungera som företagets interna kontroll måste företagets material vara rätt enligt lag och föreskrifter. Vid möte med en uppdragsgivare ska redovisningskonsulten hänvisa till kraven enligt Reko. I dialogen med uppdragsgivaren ska det tydligt framgå att denne står som ansvarig för samtliga beslut som tas, även de beslut som tas på redovisningskonsultens inrådan. Detta innebär däremot inte att redovisningskonsulten står utan ansvar. Det ska skriftligt tydliggöras att all form av beslutanderätt ligger hos uppdragsgivaren. Redovisningskonsulten ska däremot vara medveten om att denne kan få ersättningsanspråk mot sig ifall uppdragsgivaren hamnar i ekonomiskt trångmål, detta efter att ha utfört handlingar på inrådan av redovisningskonsulten. Dock så bör redovisningskonsulten vara aktivt delaktig i att förbättra uppdragsgivarens verksamhet inom de områden där redovisningskonsulten har kunskap. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

Redovisningskonsulten ska verka för att leverera kundnytta och stödja uppdragsgivarnas verksamheter. En förutsättning för detta är att redovisningskonsulten har eller skaffar sig kunskap om verksamheten. Redovisningskonsulten

förväntas vara aktiv och agera som rådgivare till företaget, vilket kräver kunskaper om både företaget och branschen. Om anskaffning av behövlig kunskap inte står i proportion till storleken och lönsamheten i uppdraget bör det avböjas. Redovisningskonsulten ska även se till det interna, om kunden är lönsam för byrån, om så inte är fallet finns en risk att uppdraget snarare blir en belastning för byråns resurser och därmed även för befintliga kunder. Kapaciteten ska ses över, har man inte tillräckligt med ledig kapacitet finns samma risk där en belastning kan gå ut över övriga uppdrag. (Reko-handboken, 2010)

Uppdragsgivarnas behov ska vara i fokus, arbetet ska utföras såväl effektivt och ändamålsenligt och därmed är det av vikt att planera på både *byrånivå* och *uppdragsnivå*. På byrånivå ska uppdrag planeras så att bemanningen mellan dem är fördelade på bästa sätt och att kunskap nyttjas tillfredställande. Totalt tillgänglig tid fördelas så att uppdragsbrevets krav uppfylls. På uppdragsnivå ska alla moment definieras och planeras så att uppdragsbrevet blir tydligt utformat och arbetsflödet effektivt. Möten med kund och kontinuerliga avstämningar av kundbehov bör planeras in redan i uppdragsbrevet. (Reko-handboken, 2010)

Eventuella svårigheter och felkällor som kan uppkomma ska noteras och bedömas. Felkällorna ska ges extra uppmärksamhet då de kan bidra till felaktig redovisning. Exempel på detta är om det finns poster i redovisningen: där tillförlitlighet inte går att bedöma ens med någon annans bekräftelse, företaget hanterar stor omfattning av kontanter, komplicerade transaktioner genomförs eller att personal på ledande poster ofta utbytes. En lista med risker för fel ska upprättas och sannolikheten att de inträffar uppskattas. (Reko-handboken, 2010)

Kund ska alltid skriftligen kontaktas om det finns brister i räkenskapsmaterial (till exempel ofullständiga verifikat), likvidationsproblem, onormal bruttovinst, orimliga kassasaldon (till exempel negativa eller ovanligt stora) med mera. Redovisningskonsulten ska dokumentera meddelandet. I undantagsfall kan det finnas en nödvändighet att avvika från en Reko för att uppnå målet på ett mer effektivt sätt. När en sådan situation uppstår ska redovisningskonsulten motivera och dokumentera orsaken till avvikelsen. (Reko-handboken, 2010)

4.2.4 Rapportering

Mycket diskussion ska ske vid upprättandet av uppdragsbrev men diskussioner ska även föras gällande upplägg av kontoplan eller projekt utefter kundens verksamhet. Största kontakten med uppdragsgivarna handlar om den löpande bokföringen då den innebär en kontinuerlig kommunikation där ekonomisk utveckling diskuteras. (Reko-handboken, 2010)

All rapportering sker enligt överenskommelse och regleras av uppdragsbrevet där rapporternas mottagare framkommer. Det är därför väsentligt för både redovisningskonsulten och uppdragsgivaren att överenskommelse finns i vad syftet med redovisningen och de rapporter som baseras på redovisningen är. Speciellt då uppdragsgivarnas förståelse ökar, samtidigt som de egna behoven tillfredsställs, ökar även den informationskvalitet som Reko förespråkar. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko. 2013) Om inget annat avtalats ska rapporter ske skriftligen efter varje bokföringsperiod. Rapporterna ska vara överskådliga för att ge bild av utvecklingen. För att säkerställa att rapporter är korrekta och snabbt ger en bild av ekonomin krävs rutiner som styr rapporteringen. Ett effektivt sätt att rapportera är med hjälp av grafik som visar trender. Genom rapporter får uppdragsgivarna en bekräftelse på hur det går, vilket gör att redovisningskonsulten har ett ansvar att sätta sig in i verksamheten och översätta rapporteringen så uppdragsgivaren känner förståelse. Intervaller för när rapportering ska ges ut, vilken typ av rapportering som behövs och i vilken period, ska planeras upp. Rapporter kan vara att ge ut reskontran, stämman av lagernivåer eller bedöma kapitalbindning inför exempelvis lågsäsong. Kommentarer på rapporternas innehåll ska bifogas. Varje månad ska uppdragsgivaren få ta del av rapport för omsättningsutveckling och rörelseresultat jämfört med budget och föregående år. De ska även få ta del av nyckeltal, få en kommentar om likviditeten samt information om eventuella differenser. Därefter ska kontakt ske med uppdragsgivaren för att fånga upp eventuella frågor. Redovisningskonsulten ska ha rutiner för att säkerställa rapporteringen och ett effektivt sätt att analysera kvaliteten är att använda program för transaktionsanalys. (Reko-handboken, 2010)

De företag som inte behöver upprätta en årsredovisning ska upprätta årsbokslut och redovisningskonsulten har ett ansvar att sammanställningen av företagets ekonomiska verksamhet är korrekt. Årsbokslut eller årsredovisning ska redogöras för uppdragsgivarna pedagogiskt så att de förstår. Den redovisningskonsult som är auktoriserad och har upprättat ett årsbokslut eller en årsredovisning kan ge en så kallad bokslutsrapport. Innan rapporten ges ut ska hänsyn till fel och brister tas, det vill säga lagar och regler, god redovisningssed och tillämpningen av Reko. Rapporten får endast ges om arbetet utförts korrekt och i enighet med kraven i Reko. Finns det fel och felen inte går att rätta till på ett tillfredställande sätt måste redovisningskonsulten avstå från att lämna bokslutsrapport och vid *väsentliga* brister bör redovisningskonsulten överväga att fortsätta arbeta för uppdragsgivaren. Om oklarheter finns kring en specifik posts värdering kan redovisningskonsulten förslå granskning av revisor för att på så sätt få bort tveksamheten och ha möjlighet att ge ut en bokslutsrapport. Det kan även vara bra att i sin årsredovisning nämna att en bokslutsrapport avlämnats. (Reko-handboken, 2010)

Redovisningskonsulten är dock begränsad till bokslutsrapportens standardisering och om några extra upplysningar vill ges får de inte skrivas i bokslutsrapporten. Vill redovisningskonsulten upplysa om andra synpunkter får en särskild rapport avges. (Reko-handboken, 2010)

Bokslutsrapporten lyfter fram det företag som rapporten är gjord för och understryker att arbetet har följt Reko. Det står även skriftligt i bokslutsrapporten att den inte är någon revision. Bokslutsrapporten lyfter fram och fokuserar på kvaliteten i arbetet. Det ska finnas en del i rapporten som belyser ansvaret, att det är uppdragsgivaren som är ansvarig för såväl bokföring som bokslut och årsredovisning. Datum och ort framgår och rapporten skrivs sedan under av den auktoriserade redovisningskonsulten. Konkreta exempel på hur bokslutsrapportens standard ser ut och skrivs finns i Reko-handboken. (Reko-handboken, 2010)

4.2.5 Rådgivning

Redovisningskonsulten ska ha tät kontakt med uppdragsgivarna och ta initiativ till förbättringar. Rådgivning är därför en stor del. Reko ämnar ge vägledning i hur redovisningskonsulten ska agera i den rådgivande rollen som innefattar att tolka

ekonomisk information samt utarbeta förslag på förändringar i uppdragsgivarnas verksamheter. Förutsättningen för att kunna utföra ett uppdrag med hög kvalitet och kundnytta är enligt Reko att ett samspel kan utvecklas mellan uppdragsgivare och redovisningskonsult. Det finns två olika typer av rådgivning, *löpande* rådgivning och rådgivning i *förändringsprocesser*. Den löpande rådgivningen har att göra med exempelvis försäkringar, avtal för lokaler, anställningsvillkor med mera som redovisningskonsulten inte behöver ha detaljerad kunskap inom men kan lyfta för förslag och frågor. Förändringsprocesserna å andra sidan kan ha att göra med att förändra en hel företagsstruktur och är ofta stora uppdrag som sker en gång och den gången är rådgivningsuppdraget mer omfattande. (Reko-handboken, 2010)

Utgångspunkten ska vara att det alltid går att förbättra processer och lönsamhet i företag även om varje verksamhet kräver olika typer av rådgivning. Att granska den finansiella biten av en verksamhet är det vanligaste och konsulten går då igenom ekonomisk styrka, löpande kassaflöden och eget kapital. Rådgivningen har att göra med hur uppdragsgivaren kan gå tillväga för att inte riskera sitt kapital med mera. Men ett företags position påverkas även av andra dimensioner och dessa måste vara kända för att kunna både påverka och vara rådgivare. Rådgivning kan även omfatta affärspositionen om hur uppdragsgivarna kan göra bättre affärer, hur lokaler och anställda kan fördelas bättre eller hur investeringar dimensioneras. Det kan också komma att handla om att strukturera verksamheten till att lyckas möta volymflexibilitet och justera nollpunkten för intäkter och kostnader. Redovisningskonsulten kan bidra till viktiga beslut genom att förstå och ge rådgivning inom hela affärsmiljön. Redovisningskonsulten måste tillsammans med uppdragsgivaren tolka dennes målbild och granska den ekonomiska utvecklingen. Om målbilden är otydlig även för uppdragsgivaren bör redovisningskonsulten genomföra en måldiskussion för att tillsammans klargöra målbilden. Att kartlägga en målbild påverkar kundnytta även i det långa loppet då redovisningskonsulten kan planera sitt arbete efter att uppnå målen. Målbilden bör uppdateras årligen och stämmas av. (Reko-handboken, 2010)

En affärsplan är något som ofta skrivs vid uppstart av företag och är ett bra sätt att få en bild över strategi och mål. Hjälpen med affärsplan bör ingå i redovisningskonsultens rådgivning då det bringar mervärde för uppdragsgivarna och de får vägledning i

affärsplanens framtagning. För att kunna ge kvalitet och kundnytta i rådgivningen bör redovisningskonsulten se saker och ting genom andras ögon och därmed ta hjälp av kollegor och deras erfarenheter för att inte missa viktiga infallsvinklar. (Reko-handboken, 2010)

Det är främst mindre företag som redovisningskonsulten är en viktig rådgivare för och fokus bör därför ligga i att få uppdragsgivare att se mervärdet av rådgivningen som en intäkt istället för en kostnad. Att vända rådgivning till att ses som en intäktskälla för uppdragsgivarna är en central målsättning. För att strukturera upp rådgivning kan det vara lämpligt att ”paketera” tjänsten och genomföra en ”produktifiering” av tjänsten och på så sätt kunna presentera en helhet med fastpris likt en produkt. Ett exempel är att erbjuda produkten *Likviditetsbudget* där det tydligt framgår hur många timmar som kommer att läggas ner på den och exakt vad som ingår. Detta kräver effektiva rutiner hos redovisningskonsulten samt analyserande verktyg. (Reko-handboken, 2010)

Avtal kring rådgivning bör finnas med i uppdragsbrevet, men då som en bilaga där fasta rådgivningsprocesser specificeras. Hela rådgivningsprocessen ska likt andra delar i redovisningskonsultens arbete dokumenteras skriftligt, det gäller hela processen, både mötena inför den aktiva rådgivningen som under och efter ”utfört arbete”. (Reko-handboken, 2010)

5. Resultat

Resultatet omfattar 175 svar från auktoriserade redovisningskonsulter och 33 svar från uppdragsgivare. Flertalet av frågorna i båda enkäterna har svarsalternativen 1 – 5 där 1 = instämmer inte alls och 5 = Instämmer helt och hållet. Vi kommer vidare i resultatet att presentera frågornas medelvärde. I Bilaga 5 – Sammanställning av empiri finns tabeller som återger en exakt fördelning av antal svar per värde och fråga.

5.1 Byrårutiner och planering

Det ställdes frågor kring byrån de auktoriserade redovisningskonsulterna arbetar på och hur den upplevs gällande struktur och rutiner.

En majoritet av de tillfrågade redovisningskonsulterna tycks ha utarbetade riktlinjer och rutiner på deras arbetsplats. Den generella uppfattningen kring rutiner och riktlinjer ger ett medelvärde på 4,4 och på frågan om rutinerna är skriftligt dokumenterade är medelvärdet 4,2. 109 av 175 redovisningskonsulter håller med helt och hållet i att Reko medfört en ökad intern dokumentation och det totala medelvärdet på den frågan ligger på 4,4.

Vi ställde även frågor gällande arbetsfördelningen på byrån. En majoritet av de auktoriserade redovisningskonsulterna ger ett medelvärde på 4,1 i frågan om fördelningen mellan kollegor är tydlig och på frågan om en arbetsbeskrivning finns för dem själva och deras kollegor håller de flesta med, medelvärdet är 3,6. Fler än hälften av redovisningskonsulterna har en arbetsbeskrivning. I en majoritet av fallen finns en utsedd person som leder hela redovisningsverksamheten då medelvärdet på den frågan är 4,1. På frågan om Reko varit behjälpligt i hur arbetet kan fördelas mellan kollegor är svaret tvetydigt, medelvärdet ligger på 2,7.

De flesta redovisningskonsulterna planerar internt och genomför såväl tidsbudget som planering för vilka resurser som ska tillsättas på vilka uppdrag, medelvärdet 3,6 anges. Två frågor om att checka av aktiviteter med hjälp av checklistor ställdes. En majoritet av redovisningskonsulterna har checklistor för den interna kvalitets-säkringen samt checklista för inlämnande och utlämnande av material. De båda frågorna fick ett medelvärde på 4,2. Sedan Reko har det även blivit fler moment i det

vardagliga arbetet som behöver checkas av, en majoritet på 108 av 175 redovisningskonsulter anger värde 5 och instämmer helt och hållet, medelvärdet på frågan är 4,3.

5.2 Innan antagande av uppdrag

Det ställdes frågor kring granskandet av uppdrag och hanteringen innan uppdragen godkänns.

Redovisningskonsulterna är tvetydiga vad gäller frågan om de avgränsar sig från att anta uppdrag inom vissa branscher då medelvärdet är 2,9. De tenderar att hålla med något mer i att grundligare analyser genomförs för branscher med högre riskprofil, medelvärdet är 3,5.

Tre något mer detaljerade frågor ställdes om kontrollen av uppdragsgivaren innan antagande av uppdrag. En majoritet av redovisningskonsulterna håller med om att företagets bakgrund kontrolleras, medelvärde 3,8 anges. Identifikationskontroller genomförs innan uppdragen godkänns, medelvärdet är 4,4. När det kom till frågan om en kreditkontroll genomförs med hjälp av exempelvis UC, var det en jämn fördelning mellan siffrorna 1-5. Medelvärdet 3,1 anges, vilket är tvetydigt.

Uppdragsgivarna fick frågan om de upplevde att deras verksamhet blev granskad innan redovisningskonsulten tackade ja till deras uppdrag. Uppdragsgivarna är tvetydiga i frågan, medelvärde 3,2 anges.

Det är tvetydigt om redovisningskonsulterna lägger ner mycket tid och planering innan antagande av uppdrag då medelvärdet är 3,3 på frågan om mycket tid och planering genomförs. Däremot tenderar de flesta redovisningskonsulterna att instämma i att specialistkunskap ses över innan antagande av nytt uppdrag, medelvärde 3,7 anges.

På frågan huruvida Reko har bidragit till att uppdrag granskas mer noggrant än tidigare får vi inget starkt medhåll, medelvärde 3,1 anges. En majoritet av redovisningskonsulterna tycker inte att fler uppdrag har avslagits sedan Reko, medelvärde 2,4 anges.

5.3 Antaget uppdrag

Det ställdes frågor kring hur uppdraget formas när det väl antagits.

Uppdragsbrev skrivs mellan redovisningskonsult och uppdragsgivare. En majoritet på 145 av 175 redovisningskonsulter anger värde 5 och instämmer helt och hållet i att ett uppdragsbrev skrivs, medelvärde är 4,8. Endast en redovisningskonsult anser att inget uppdragsbrev skrivs. Uppdragsgivarna är däremot tvetydiga i att ett uppdragsbrev skulle ha formulerats då medelvärde hos uppdragsgivarna är 3,4.

En majoritet av redovisningskonsulterna instämmer i att Reko varit behjälpligt i formulerandet av uppdragsbrevet då medelvärde är 4,1. De flesta av redovisningskonsulterna, med medelvärde 3,5 anser att uppdragsbrevet även bidrar till färre missförstånd. Uppdragsgivarna svarar på frågan om just missförstånd och de har inte upplevt några missförstånd då medelvärde ligger på 2,5.

Gällande uppdragsbrevet frågade vi om redovisningskonsulterna ansåg att uppdragsbrevet lättare skapar kommunikation om uppdragsgivarnas behov, de flesta redovisningskonsulterna instämmer då medelvärde är 3,6. Uppdragsgivarna anses *bidra* till att redovisningskonsulterna kan följa lagar och regler. En majoritet av redovisningskonsulterna är överens om att uppdragsgivarna är behjälpliga så att det går rätt till, medelvärde 4,0 anges. En majoritet av uppdragsgivarna anser sig själva vara införstådda i att de är ansvariga för den löpande redovisningen då medelvärde är 4,7.

Kunskapen om auktoriserad och icke-auktorerad redovisningskonsult undersöktes hos uppdragsgivarna. Uppdragsgivarna känner sig själva införstådda i skillnaden mellan auktoriserad och icke-auktorerad redovisningskonsult, 26 av 33 uppdragsgivare svarar att de vet skillnaden. De flesta redovisningskonsulter informerar sina uppdragsgivare om att de följer Reko samt informerar om vilka krav på regler och lagar det medför, medelvärde 3,9 anges i frågan. Uppdragsgivarna vet med sig att deras redovisningskonsulter följer Reko då 21 uppdragsgivare svarar att deras redovisningskonsult informerat dem om Reko. 25 uppdragsgivare svarar att de aktivt har valt att anlita en auktoriserad redovisningskonsult.

Rollerna mellan redovisningskonsulterna och uppdragsgivarna är definierade. En majoritet av redovisningskonsulterna svarar att arbetsfördelningen är tydlig, medelvärde 4,4. Likaså anser en majoritet av uppdragsgivarna att arbetsfördelningen är tydlig då medelvärdet 4,6 anges. En majoritet av redovisningskonsulterna är överens om att uppdragsbrevet hjälper till att tydliggöra ansvarsfördelningen, medelvärdet 4,3 anges i att uppdragsbrevet tydliggör fördelningen. Redovisningskonsulterna fick frågan om de tror uppdragsgivarna uppskattar uppdragsbrevet och därigenom se ansvarsfördelningen, svaren var tvetydiga med ett medelvärde på 3,1.

De flesta redovisningskonsulterna upprättar en leveransplan för när uppdragsgivarna ska få rapporter från dem själva, medelvärdet är 3,6. Med ett något högre medelvärde på 3,8 anser redovisningskonsulterna att uppdragsgivarna har fått en leveransplan för när de ska lämna in material till redovisningskonsulten. De flesta uppdragsgivarna instämmer och anser sig lämna in material efter redovisningskonsultens förväntan, medelvärde 3,6 anges. En majoritet av uppdragsgivarna anser även att de fått tydliga riktlinjer för när materialet ska in, medelvärdet är 4,3. Uppdragsgivarna känner att arbetet mellan dem och redovisningskonsulten är strukturerat, medelvärde 4,3 anges.

En majoritet av redovisningskonsulterna upplever att de enkelt kan inhämta kunskap om uppdragsgivarens verksamhet, medelvärdet är 4,0. De flesta instämmer även i att de har kontinuerliga möten med uppdragsgivarna för att säkerställa att deras behov uppfylls, medelvärdet är 3,8. De flesta uppdragsgivarna håller med, de tycker sig ha kontinuerliga möten med deras redovisningskonsult, medelvärde 3,6 anges. Uppdragsgivarna känner en förståelse för vad deras redovisningskonsult kan göra för dem, medelvärde 3,8 anges. En majoritet av redovisningskonsulterna anser att de aktivt arbetar med kundnytta, medelvärdet är 4,4.

En majoritet av redovisningskonsulterna upplever att dokumentationen på *uppdragsnivå* blivit mer omfattande i och med Reko. 105 redovisningskonsulter håller med helt och anger värde 5, medelvärdet är 4,3.

5.4 Rapportering och rådgivning

De auktoriserade redovisningskonsulterna svarade på frågor kring rapportering och rådgivning där interaktion och samspel är en stor del. Uppdragsgivarna svarade på frågor kring just samspelet och huruvida deras redovisningskonsult uppfyller deras önskningsar.

En majoritet av redovisningskonsulterna anser sig ha en bra kommunikation med deras uppdragsgivare, medelvärde 4,5 anges. Ingen av redovisningskonsulterna upplever sig ha en dålig kommunikation med deras uppdragsgivare. Uppdragsgivarna håller med, en majoritet anser att de har en god kommunikation med sina redovisningskonsulter och medelvärdet är även där 4,5. Uppdragsgivarna upplever att de får den hjälp de behöver samt att deras redovisningskonsult är noga med att de förstår innebörden i vad de talar om, medelvärdena i de frågorna är 4,3 respektive 4,5. Har uppdragsgivarna någon fundering anser en majoritet att de enkelt når sin redovisningskonsult, medelvärde 4,5 anges ännu en gång.

En majoritet av redovisningskonsulterna anser att de engagerar sig i att förbättra verksamheten för deras uppdragsgivare, medelvärde 4,5 anges. Redovisningskonsulterna anser även att de tar aktiva initiativ om de ser förbättringsmöjligheter, medelvärdet är 4,3. Uppdragsgivarna är dock inte överens då deras svar är tvetydigt. På frågan om deras redovisningskonsult tar egna initiativ i att förbättra uppdragsgivarens verksamhet anges medelvärde 3,1.

Redovisningskonsulterna fick frågan om de tror att deras uppdragsgivare känner av att de som konsulter sätter sig in i uppdragsgivarens verksamhet och en majoritet instämmer, medelvärdet är 4,3. En majoritet av uppdragsgivarna bedömer att redovisningskonsulterna sätter sig in deras verksamhet. På frågan om deras redovisningskonsult är insatt i deras verksamhet anges medelvärde 4,4.

På frågan om Reko varit behjälplig i att till högre grad uppfylla kundens önskemål är redovisningskonsulterna tvetydiga, medelvärde 2,8 anges. Däremot anser en majoritet av uppdragsgivarna att deras önskemål uppfylls då medelvärdet är 4,4.

En majoritet av uppdragsgivarna upplever att de löpande får rapporter och dokument från deras redovisningskonsult, medelvärdet är 4,0. De flesta får även aktivt råd och rådgivning från deras redovisningskonsult, medelvärde 3,9 anges. Likaså anser en majoritet av uppdragsgivarna att de får tillräckligt med rapporter som hjälper dem att följa upp deras verksamhet, då medelvärdet är 4,4.

De flesta redovisningskonsulter anser att Reko påverkat arbetet med årsbokslut och bokslutsarbete till att bli mer omfattande, medelvärdet är 3,8. Redovisningskonsulterna är inte säkra på om bokslutsrapporten tillför ett värde för uppdragsgivaren, medelvärde 3,4 anges. En majoritet av uppdragsgivarna däremot tycks vara överens om att bokslutsrapporten ger deras verksamhet en kvalitetsstämpel då medelvärdet är 4,4. Vid såväl bokslut som i det löpande arbetet råder tvetydighet i huruvida Reko vägleder dem i hur de ska gå tillväga om de upptäcker fel och brister i uppdragsgivarens räkenskaper, medelvärde är 3,4

Uppdragsgivarna tycks vara nöjda med sina redovisningskonsulter. Med ett medelvärde på 4,3 upplever en majoritet av uppdragsgivarna att deras redovisningskonsult har tid för dem och deras verksamhet. De anser att deras redovisningskonsult utför ett professionellt arbete och anger medelvärdet 4,4. En stor majoritet upplever att deras behov uppfylls då medelvärdet är 4,9. Tilliten till redovisningskonsulten är även den hög, medelvärdet är 4,7. Slutligen anger en majoritet av uppdragsgivarna att de vet vad de kan förvänta sig från deras redovisningskonsult, medelvärdet 4,3 anges.

5.5 Allmänt om Reko

Avslutningsvis ställdes det allmänna frågor om Reko till de auktoriserade redovisningskonsulterna.

Vi finner en tvetydighet i huruvida arbetet känns effektivare sedan Rekos uppkomst då medelvärde 2,7 anges. Medelvärdet indikerar på att Reko varken gjort arbetet effektivare eller mindre effektivt. I frågan huruvida Reko bidragit till att redovisningskonsultens professionella roll stärkts anges medelvärde 3,4 och samma medelvärde anges på frågan om auktorisationen givit dem mer status. De flesta av redovisningskonsulterna instämmer däremot i att FAR och SRF bidrar till att deras yrkesroll blir mer legitim, medelvärdet är 3,9.

Redovisningskonsulterna anser inte att Reko bidragit till att uppdragsgivarna bättre ska förstå skillnaden mellan revisor och redovisningskonsult då medelvärdet är 2,3. Vi finner en tvetydighet även på frågan om redovisningskonsulten upplever sig utföra sina uppdrag mer pålitligt sedan Reko, medelvärde är 2,8.

6. Analys och diskussion

6.1 Organisering och standardisering

SRF och FAR är två organisationer som aktivt arbetar för redovisningskonsulter. Dessa organisationer har varit stabila inom sitt fokus sedan tidigt 1900-tal och för att organisera redovisningsbranschen skapades Reko. (FAR, 2014b., SRF Konsult, 2014a)

För att en organisation ska hållas vid liv krävs enligt Styrhe et. al. (2012) förändringsarbete och organisering. Rekos tillkomst har enligt SRF blivit ett starkt koncept för att möta de nya behov och förväntningar som uppstått inom branschen (SRF Konsult, 2012). Sedan Reko kom till har en anpassning och förändring ägt rum såväl inom organisationerna FAR och SRF som för de auktoriserade medlemmarna. Både kommunikationsmönster och arbetsrutiner har förändrats, likt vad Styrhe et. al. (2012) exemplifierar som områden organisationer kan behöva utveckla och ändra. SRF har sedan 2006 startat en arbetsprocess för att auktorisera sina medlemmar. Auktorisationen kräver granskning av redovisningskonsultens tidigare utbildning och erfarenhet samt genomförande av redovisningskonsultexamen (SRF Konsult, 2014c), en förändring som enligt FAR och SRF ska ha bidragit till legitimitet i yrkesrollen (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013). När Reko blev till 2008 kom ännu en förändringsprocess att äga rum. FAR och SRF har sedan dess verkställt bland annat genomförande av kvalitetskontroller på deras medlemmars arbete och de auktoriserade medlemmarna har tvingats anpassa sitt arbete och sin arbetsplats efter standarden (SRF Konsult, 2014d).

Reko är en utarbetad standard för redovisningskonsulten. Johansson (2002) beskriver standarder som råd till andra om vad de bör göra och ger exempel på råd kring ekonomisk redovisning, hur avtal kan slutas samt hur en organisation kan vara uppbyggd. Reko ger råd inom samtliga områden men standarden består även av direktiv som enligt Johansson (2002) är regler som är tvingande och den som bryter mot direktiven bestraffas. Direktiven i Reko reglerar dels vad svensk lag anger samt god redovisningssed och yrkessed. Dessa är tvingande (Svensk standard för redovisningstjänst, Reko, 2013). I och med kraven för titeln ”auktoriserad” och de löpande kvalitetskontrollerna som genomförs är många bestämmelser i Reko inte bara

råd utan även direktiv, som vid illdåd bestraffas med omprövning och eventuell rapportering till disciplinnämnden. (SRF Konsult, 2014e) Ska-kraven är tvingande och den del av Reko som inte är öppen för tolkning. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) Andra delar i Reko är rådgivande och kan tolkas och justeras likt frivilliga normer. (Johansson, 2002)

Sunder (2010) menar att det senaste halvsekle har skett en strävan efter enighet genom just skriftliga standarder världen över. FAR och SRF har som syfte med Reko och auktorisationen att ge redovisningsbranschen enhetliga villkor (SRF Konsult, 2014b) och standardiseringar ska leda till att branscher liknar varandra (Johansson, 2002). FAR och SRF har blivit två stora organisationer som kräver att deras medlemmar anpassar sig efter deras standarder. Organisationerna har också skapat en plattform där erfarenheter kan spridas inom yrkesgruppen. Detta är precis var Styrhe et. al. (2012) påpekar som en del av de olika isomorfismerna. Yrkesgrupper tenderar att likna varandra på grund av krav från större och starkare organisationer eller då de anammar samma idéer för att de sprids inom liknande nätverk.

Beroende på hur byråerna arbetat tidigare har standarden självfallet inneburit olika stora förändringar för olika byråer. Men oavsett hur mycket som redovisningskonsulterna har behövt anpassa sig ska Reko idag genomsyra varje auktoriserad redovisningskonsults arbete.

Vi vill lyfta för diskussion att det kan anses vara självklart att Reko går samman med teorin om organisationer och standardisering. Reko är troligtvis skriven utifrån vad organisationsforskningen talar för och såväl SRF som FAR är troligtvis insatta i organisationsteorier och liknande ämnen.

6.2 Byrårutiner och planering

Organisering beskrivs vara det som sker i en organisation när aktiviteter koordineras (Styrhe et. al., 2012). FAR och SFR har ovan beskrivits vara organisationer men även redovisningskonsulternas egna verksamheter är organisationer vars arbetsplatser omfattas av organisering och förändringar. Reko beskriver hur byrån de auktoriserade redovisningskonsulterna arbetar på kan organiseras och planeras. Ska-kraven består

av direktiv som ovan nämnts och vad gäller organisationen säger ska-kraven att redovisningsverksamhetens organisation ska vara uppbyggd med rutiner och riktlinjer för att på ändamålsenligt sätt kunna utföra arbete på ett effektivt och korrekt sätt. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013)

En majoritet av de tillfrågade redovisningskonsulterna instämmer i att utarbetade riktlinjer och rutiner finns på deras arbetsplats och gällande rutiner på just byrånivå tar Reko upp flera riktlinjer att förhålla sig till. Arbetsrollerna på byrån ska vara fastställda med hjälp av en skriftlig arbetsbeskrivning och det bör finnas en högst ansvarig för hela redovisningsverksamheten. (Reko-handboken, 2010) De tillfrågade redovisningskonsulterna har en tydlig fördelning mellan dem och deras kollegor och de flesta har en skriftlig arbetsbeskrivning. I en majoritet av fall har de tillfrågade redovisningskonsulterna en utsedd person som leder hela redovisningsverksamheten. Men att den tydliga fördelningen skulle bero på Rekos rekommendationer är inte lika påtaglig.

Enligt Reko ska en tidsplanering per uppdrag och medarbetare upprättas varje år. Där ska det framgå vilka uppdrag som kräver vad, vad medarbetarna förväntas arbeta med samt tidsrestriktioner. (Reko-handboken, 2010) Det är inte alla tillfrågade redovisningskonsulter som genomför denna tidsplanering. Reko belyser att checklistor ska användas, bland annat för att checka av att den interna kvalitets-säkringen genomförs och som kontroll för inlämnande och utlämnande av material (Reko-handboken, 2010). En majoritet av de tillfrågade redovisningskonsulterna har checklistor för detta. En stor överenskommelse finner vi i att Reko medfört en ökad intern dokumentation. Redovisningskonsulterna är även många som anser att Reko kommit att göra att fler moment i det vardagliga arbetet behöver checkas av.

Om Rekos målsättning är att skapa förutsättningar för redovisningskonsulten att möta krav och förväntningar från bland annat uppdragsgivarna (Reko-handboken, 2010) bör det vara en självklarhet att redovisningskonsulten måste stå på en stadig grund vilket förutsätter att arbetsplatsen är väl planerad och fungerande. Styrhe (2012) menar på att organisationer mår bra av såväl stabilitet som förändring. Utan en stadig grund kan vi tycka det vara svårt att ta sig an förändringar och hantera situationer i

organisationen med ett kvalitativt förhållningssätt. En fungerande byrå bör ha bättre förutsättningar att bidra med den tjänstekvalitet som Bloemer et. al.(1996) talar om.

6.3 Innan antagande av uppdrag

Som ett ytterligare steg i att uppfylla kvalitet i tjänsten är det viktigt att som redovisningskonsult inte ta sig an uppdrag som kan påverka byrån negativt. Redovisningskonsulten ska speciellt beakta branscher med högre riskprofil samt se över hur nya uppdrag kan komma att påverka redan befintliga uppdrag.

Reko påpekar att en kontrollrutin ska genomföras när redovisningskonsulten fått en uppdragsförfrågan. Det ska göras en granskning av företagets bakgrund samt en identifikationskontroll och en kreditbedömning. (Reko-handboken, 2010). En majoritet av de tillfrågade redovisningskonsulterna genomför en identifikationskontroll av uppdragsgivaren, de flesta granskar även företagets bakgrund, dock inte lika många. Däremot var det tvetydigt om en kreditkontroll genomförs. Uppdragsgivarna ansåg varken att de kände sig granskade eller ej. Att uppdragsgivarna inte känner sig granskade är enligt oss positivt eftersom vetskapen om en inspektion kan bidra till obehag för uppdragsgivaren.

Reko talar även för att byråerna ska definiera huruvida de begränsar sig till vissa typer av branscher (Reko-handboken, 2010). De tillfrågade redovisningskonsulterna verkar ha olika åsikter och vara tvetydiga till att byrån skulle avgränsa sig till specifika branscher.

Ska-kraven ger direktiv i att redovisningskonsulten enbart ska ta sig an uppdrag där de har tillräckligt med kompetens och möjlighet att fullfölja. Detta ska omprövas kontinuerlig under uppdraget. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) Om redovisningskonsultens kunskap är bristfällig inom någon del i uppdraget hänvisar Reko till att ta in specialistkunskap då det är viktigt att uppfylla hela uppdragsgivarens behov. Reko menar att kvalitet ska finnas med i hela tillämpningsprocessen. (Reko-handboken, 2010) Att kunna täcka hela behovet är viktigt för att uppfylla den tjänstekvalitet som Bloemer et. al. (1996) talar om. Det innebär enligt Reko att rätt förutsättningar skapas genom förberedelse och planering.

(Reko-handboken, 2010) Om behov kartläggs och bearbetas kvalitativt blir kundtillfredsställelsen hög (Bloemer et.al., 1996). De flesta tillfrågade redovisningskonsulterna ser över om specialistkunskap behövs. Däremot är det inte någon övervägande majoritet som upplever att det läggs ner *mycket* tid och planering innan antagande av uppdrag.

Det ska i enighet med Reko genomföras granskningar av såväl befintliga kunder som nya uppdragsgivare. Om befintliga kunder inte följt överenskommelser och avtal ska de ses över om de får fortsätta vara redovisningskonsultens kund och om de nya uppdragsförfrågningarna inte faller inom ramen för byrån ska de avslås. (Reko-handboken, 2010) De tillfrågade redovisningskonsulterna är tvetydiga i att det sedan Reko övergått till att bli en noggrannare granskning av uppdragsgivarna eller att fler uppdrag avslagits sedan Reko.

6.4 Antaget uppdrag

Ett uppdragsbrev ska vid antaget uppdrag formuleras och uppdragsbrevet beskrivs enligt Reko som navet i hela arbetsprocessen (Reko-handboken, 2010). Ska-kraven ger direktiv om att uppdragsavtalet ska upprättas skriftligt och det ska tydligt framgå vad som är uppdragets ramar och bestämda arbetsuppgifter. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) Jones (2011) pekar på att professionella inom yrket redovisning förväntas ha skickligheten att närvarande kunna diskutera angelägenheter på olika vis, både skriftligen och muntligen. Uppdragsbrevet ska enligt Reko ses som en möjlighet att analysera och kommunicera tillsammans kring olika behov och då är det viktigt att kunna kommunicera på kundens nivå (Reko-handboken, 2010). Nästan alla tillfrågade redovisningskonsulter upprättar uppdragsbrev men samtidigt är medelvärdet inte särskilt starkt hos uppdragsgivarna att ett uppdragsbrev skulle finnas. Vi får även ett tvetydigt svar på frågan om redovisningskonsulterna tror att deras uppdragsgivare uppskattar uppdragsbrevet och genom den ser ansvarsfördelningen. Kanske är uppdragsgivarna inte införstådda i att uppdragsbrevet är detsamma som ett avtal, det avtal som definierar arbetsfördelningen. Synnerligen eftersom de trots allt anser att arbetsfördelningen är tydlig.

Ska-kraven ger även direktiv i att parternas ansvar ska definieras. Det ska även framgå att uppdragsgivaren har det yttersta ansvaret för företagets redovisning. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) Parterna ska ha samma syn på vad som ska utföras och hur ansvarsfördelningen ser ut. (Reko-handboken, 2010) Precis som Andersson (2005) påpekar så kommer konsulten med en form av paketlösning men innan arbetet sätter igång måste även konsulten förstå vad som förväntas av denne. De flesta redovisningskonsulterna anser att uppdragsbrevet lättare ger upphov till kommunikation med uppdragsgivare om deras behov.

Förutsättningen för att kunna utföra ett uppdrag med hög kvalitet och kundnytta är enligt Reko att ett samspel kan utvecklas mellan uppdragsgivare och redovisningskonsult (Reko-handboken, 2010). Andersson (2005) menar att kommunikationen är viktigast för att klargöra samspelet och rollerna. Reko säger även att parterna ska ha samma syn på vad som ska utföras, hur ansvarsfördelningen ser ut och vad som ska faktureras. Både uppdragsgivarna och redovisningskonsulterna anser att rollerna känns definierade och tydliga. En majoritet av redovisningskonsulterna anser att det är uppdragsbrevet som förtydligar ansvarsfördelningen.

Reko har för en majoritet varit behjälpligt i formulerandet av uppdragsbrevet och de flesta redovisningskonsulter kommunicerar ut att de följer Reko. Att hänvisa till kraven med Reko och vad det innebär gällande de olika lagarna ska redovisningskonsulten göra. Ska-kraven ger direktiv i att utförande av uppdrag ska ske i linje med årsredovisningslagen, bokföringslagen samt god redovisningssed, Reko och utefter branschorganisationernas rekommendationer. (Svensk standard för redovisnings-tjänster, Reko, 2013) Uppdragsgivarna känner sig införstådda i både vad auktoriserade redovisningskonsulter gör och att deras redovisningskonsult följer Reko. De är även införstådda i att de själva är ansvariga för den löpande bokföringen. Troligtvis är kännedomen ett tecken på att deras redovisningskonsult noga kommunicerat ut detta. Reko säger att vid antaget uppdrag ska kommunikation ske kring mål och förutsättningar med uppdraget för att kunna lösa problem och formulera uppdragsbrev. (Reko-handboken, 2010) Uppdragsbrevet kan därmed ses som början på det arbete med förväntansfokusering som Ojasalo (2001) förespråkar. Han menar att ett produktivt samarbete grundar sig i att tillsammans med

uppdragsgivaren konkretisera förväntan samt olika problem och genom hela processen arbeta med fokus på just förväntningar. (Ojasalo, 2001)

Redovisningskonsulten ska upprätta en leveransplan som innefattar redovisningskonsultens utlämnande och uppdragsgivarens inlämnande av rapportering och material. Leveransplanen ska även, vid de tillfällen uppdragsgivaren genomför vissa delar i arbetsprocessen själv, visa på hur de delarna planeras. Detta för att kvaliteten ska finnas med genomgående i alla arbetsmoment. (Reko-handboken, 2010) Andersson (2005) pekar som sagt på att kommunikation mellan uppdragsgivare och konsult är viktigt för att klargöra rollerna i samspelet och i slutändan för att uppfylla uppdragsgivarens behov. Förväntningarna ligger därmed inte enbart på redovisningskonsulten, utan även uppdragsgivaren förväntas leverera material i tid samt uppfylla kvalitet vid de tillfällen denne har hand om delar i processen. Uppdragsgivarna känner att de fått tydliga riktlinjer när de ska lämna in material och de flesta av redovisningskonsulterna upprättar leveransplan. Uppdragsgivarnas uppfattning är att arbetet mellan dem och redovisningskonsulten är strukturerat. Redovisningskonsulterna upplever att dokumentationen på just uppdragsnivå blivit mer omfattande.

Reko påpekar att redovisningskonsulten ska vara proaktiv, se till kundnytta och föreslå förbättringar (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) och Andersson (2005) talar för att konsulter ses just som problemlösare och där är kommunikationen viktig. Redovisningskonsulterna anser att de lätt kan inhämta kunskap om deras uppdragsgivare, ett tecken på att kommunikationen är fungerande. Ännu ett tecken på en god kommunikation är att kontinuerligt ha möten, vilket en majoritet av såväl redovisningskonsulterna och uppdragsgivarna anser sig ha. Uppdragsgivarna känner sig införstådda i vad deras redovisningskonsult kan göra för dem, kanske ett tecken på att redovisningskonsulten har de intellektuella färdigheterna som krävs för att bli den professionella redovisningskonsult som Jones (2011) talar om och har lyckats vara både social och kommunikativ.

Reko talar om risker och fel. Felkällor ska uppmärksammas och bedömas samt även de dokumenteras. Listor ska göras med eventuella risker för fel och dess sannolikhet uppskattas. Uppdragsgivaren ska kontaktas skriftligen om fel upptäcks och Reko ger

exempel på vilka typer av fel som särskilt ska uppmärksammas (Reko-handboken, 2010) På frågan om Reko är vägledande i hur fel och brister ska hanteras är redovisningskonsulterna inte riktigt överens och svaren är tvetydiga.

6.5 Rapportering

Rekos Ska-krav ger direktiven att rapportering ska ske från redovisningskonsulten till uppdragsgivaren. (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013) Enligt Reko ska kommunikation ske löpande angående områden inom uppdragsbrevet och upprättandet av kontoplaner, även om den största kontakten kommer att beröra den löpande bokföringen där företagets ekonomiska utveckling behandlas. Rapportering ska ske efter varje bokföringsperiod om inte annat har bestämts enligt uppdragsbrevet och det är den auktoriserade konsultens uppdrag att tydliggöra rapporterna och dess resultat för att göra det förståeligt för sin uppdragsgivare. Vid sammanställning av årsredovisning eller årsbokslut är det den auktoriserade redovisningskonsulten som har det fulla ansvaret att de sammanställs korrekt. Efter sammanställning kan en auktoriserad redovisningskonsult ge ut en bokslutsrapport, hänsyn ska tas till fel och brister, att arbetet är utfört enligt lagar och regler samt enligt Reko. Bokslutsrapporten lyfter fram det ekonomiska arbetet som har utförts under perioden, hur det har hanterats enligt bestämmelser och rutiner samt dess kvalitet. (Reko-handboken, 2010)

I enlighet med vårt resultat anser både de auktoriserade redovisningskonsulterna samt deras uppdragsgivare att de har en bra kommunikation med varandra. Enligt Bloemer et.al. (1996) ska god kommunikation ses som en kritisk faktor för hög tjänstekvalitet, vilket går hand i hand med kundtillfredsställelse. Det framgår även att den information som överlämnas är klar, tydlig och enkel för uppdragsgivaren att förstå samt att det inte råder några svårigheter för uppdragsgivarna att få kontakt med sina respektive redovisningskonsulter. Social och kommunikativ kompetens är en nödvändighet för den auktoriserade redovisningskonsulten enligt Jones (2011), samt att denne har kunskap om organisation och företagsledning. Redovisningskonsulten ska förse sin uppdragsgivare med formella samt informella rapporter men även utföra muntlig och skriftlig kommunikation (Jones, 2011). En majoritet av uppdragsgivarna anser sig få löpande rapporter från sin auktoriserade redovisningskonsult och anser sig med dess hjälp kunna följa upp det löpande arbetet. Genom att kontinuerligt

rapportera till uppdragsgivaren och hålla en levande dialog minskar riskerna för missförstånd och att uppdragsgivarens önskemål blir tydliga för den auktoriserade redovisningskonsulten (Andersson, 2005). Andersson (2005) får medhåll från Jones (2011) som menar att en kontinuerlig dialog är nödvändig då mycket av kommunikationen sker från distans. Det är då relevant med extra tydlighet för att undvika missförstånd som även kan skada den auktoriserade redovisningskonsultens trovärdighet (Jones, 2011). En majoritet av de auktoriserade redovisningskonsulterna menar att arbetet har blivit mer omfattande i och med Reko. Angående bokslutsrapporten tycks de auktoriserade redovisningskonsulterna vara tvetydiga i om de anser att bokslutsrapporten tillför värde hos sina uppdragsgivare, dock så anser en majoritet av uppdragsgivarna själva att så är fallet. Detta förklarar Kirby och King (1997) med det så kallade ”förväntningsgapet” att de bägge parterna kan anse och värdera saker olika utan att det helt framgår för den andre parten (Kirby & King 1997).

6.6 Rådgivning

Enligt Reko ska den auktoriserade redovisningskonsulten ha en tät kontakt med uppdragsgivaren och aktivt arbeta för att effektivisera uppdragsgivarens verksamhet. Detta förklaras genom att den auktoriserade redovisningskonsulten alltid ska ha som utgångspunkt att verksamheten går att förbättra och på så sätt själv påvisa eventuella förbättringsområden och förslag till uppdragsgivaren. För att strukturera upp rådgivningen och göra den mer förstående för uppdragsgivaren hänvisar Reko till att den auktoriserade redovisningskonsulten utför en ”produktifiering” och ”paketering” av tjänsten där de kan presentera tjänsten som en helhet och ge uppdragsgivaren ett pris på det hela. Detta koncept får medhåll från Anderssons (2005) teori om att uppdragsgivare ser konsulter som en paketslösning där ett färdigt koncept presenteras men med betoning att konsulten måste kommunicera med uppdragsgivaren om vad som förväntas av uppdraget. Detta då uppdragsgivaren vanligen bara förklarar föreställningen av ett problem, vilket gör problemet tolkningsbart (Andersson, 2005). Enligt vårt resultat anser en majoritet av uppdragsgivarna att de får den hjälp de behöver av den auktoriserade redovisningskonsulten samt att denne är tydlig i sina förklaringar för uppdragsgivaren för att denne ska vara insatt i informationen. Detta är nödvändigt för att den auktoriserade redovisningskonsulten ska kunna hantera

uppdragsgivarens underförstådda förväntningar och på så sätt skapa en långsiktig kundtillfredsställelse (Ojasalo, 2001). En majoritet av de tillfrågade auktoriserade redovisningskonsulterna ansåg både att de engagerade sig för att förbättra sin uppdragsgivares verksamhet samt att de även aktivt tar initiativ om de ser förbättringsmöjligheter. Detta är något som det råder delade meningar om hos uppdragsgivarna. Kirby och King (1997) kallar detta för ett ”förväntningsgap” mellan uppdragsgivaren och den auktoriserade redovisningskonsulten, att konsulten anser sig vara engagerad och ta egna initiativ men att detta inte anses eller inte uppfattas av uppdragsgivaren. Kirby och King (1997) ansåg att den största anledningen till detta förväntningsgap var uppdragsgivarens syn på redovisningskonsultens brist på kunskap angående uppdragsgivarens verksamhet och produktion. Dock uppfattade en majoritet av uppdragsgivarna i vår studie att de auktoriserade redovisningskonsulterna satte sig in i deras verksamhet. Rekos rutiner och riktlinjer är enligt Reko den auktoriserade redovisningskonsultens verktyg för att uppnå kvalitet och därmed uppfylla förväntningar (Reko-handboken, 2010). De auktoriserade redovisningskonsulterna var däremot tvetydiga i om Reko har varit behjälpligt i att uppfylla uppdragsgivarnas önskemål. Oavsett så ansåg majoriteten av uppdragsgivarna att deras önskemål blev uppfyllda. Detta i sig betecknar god förväntningsfokusering, att den auktoriserade redovisningskonsulten samt uppdragsgivaren har konkretiserat förväntningar och problem för att kunna uppfylla dem (Ojasalo, 2001). En stor del av de tillfrågade uppdragsgivarna anser också att de aktivt får råd från sin auktoriserade redovisningskonsult. De anser även att de känner att redovisningskonsulten har tid för deras verksamhet och att de utför ett professionellt arbete. Detta är en faktor som Bloemer et.al. (1996) påpekar som nödvändig för en ökad kundtillfredsställelse, att uppdragsgivaren uppfattar prestandan i tjänsten för en ökad tjänstekvalitet. En majoritet av uppdragsgivarna anser att deras behov uppfylls samt att de har stor tillit till sin auktoriserade redovisningskonsult. De vet vad de kan förvänta sig. Andersson (2005) menar att konsulter får mer utrymme och inte kontrolleras på samma sätt som övriga delar i företaget. Han menar att uppdragsgivarna har tillit till att konsulten utför det förväntade arbetet till ledningens belåtenhet (Andersson, 2005). Hela målsättningen med auktorisationen och Reko är att man ska kunna lita på att det som produceras från redovisningskonsulten och därmed inte behöva ifrågasätta (Reko-handboken, 2010).

6.7 Allmänt om Reko

Enligt Johansson (2002) styrs samhället av föreställningar kring hur och vilka medel som är legitima för att uppnå mål som finns i samhället. Han menar att standarder kan vara behjälpligt för att uppfylla allmänna förväntningar, rättigheter och skyldigheter (Johansson, 2002). I takt med samhällets förändring har olika former av standarder utvecklats över tid (Utrikesdepartementet, 2008). God redovisningssed har att göra med just det allmänt accepterade inom redovisningen (Sundgren et. al., 2013) och som ett svar på både detta och de förändringar som sker i samhället uppmärksammade FAR att Sverige saknade en utarbetad sed för redovisningstjänster och skapade Reko (FAR, 2014a). Reko har sedan dess blivit normgivande för redovisningstjänster (Svensk standard för redovisningstjänster, Reko, 2013). Enligt Johansson (2002) kan standardisering ses som kunskap från experter samlad i regler. FAR och SRF är experter inom redovisnings- och revisionsområdet och har lyckats upprätthålla denna expertstatus, kanske på grund av deras samarbete. Johansson (2002) menar på att när en standardiseringsverksamhet ansluter sig med en etablerad professionell sammanslutning är legitimitet och expertis enklare att upprätthålla. I vår studie kan både FAR och SRF ses som standardiseringsverksamheter och etablerade professionella sammanslutningar var och en för sig men när de båda organisationerna beslöt sig för att tillsammans utveckla Reko än mer kom den att bli bättre.

Johansson (2002) lyfter fram betydelsen av att det finns ett gott förhållande mellan standardiseringen och de möjliga användarna. FAR och SRF genomför auktorisering av redovisningskonsulter för att standardisera konsulterna och idag måste dessa även följa Reko (SRF Konsult, 2014b). Idag har 3600 redovisningskonsulter valt att auktorisera sig genom just SRF (SRF Konsult, 2014g) vilket kan ses som ett tecken på ett gott förhållande till ”användarna”. Han menar vidare att legitimiteten i standarden är avgörande för dess framgång (Johansson, 2002). De flesta av de tillfrågade redovisningskonsulterna menar på att FAR och SRF bidrar till att deras yrkesroll blir mer legitim.

Det är tydligt att Reko bidragit till mer standardiserade arbetsmoment men det är inte lika tydligt att Reko skulle bidra till att rollen som redovisningskonsult blir mer professionell, i alla fall inte enligt de tillfrågade redovisningskonsulterna. Gällande

auktorisationen får vi inte heller ett starkt värde i att den skulle ge status. Eftersom FAR och SRF skapat såväl Reko som auktorisationen kan det däremot tyckas vara märkligt att fler av de tillfrågade redovisningskonsulterna tycker att branschorganisationerna ger dem legitimitet medan färre anser sig få status i auktorisationen eller att Reko gjort att deras professionella roll stärkts.

Sunder (2010) menar att standarder skrivna av organiserade styrelser får stöd från näringslivet, redovisningsbranschen och den akademiska världen. SRF menar att Reko som standard har fått respekt från näringsliv, finansiärer och myndigheter (SRF Konsult, 2012) De tillfrågade redovisningskonsulterna tycks inte känna att Reko bidragit till effektivitet och Sunder (2010) uppmärksammar just att skriftliga standarder kan ske på bekostnad av sociala normer och effektivitet och han menar att de tar bort kännetecknen för ett lärt yrke, att kunna ha ett eget omdöme och ta ett personligt ansvar. Man kan ställa sig frågande om Reko, FAR och SRF tar ifrån redovisningskonsulten detta. De tillfrågade redovisningskonsulterna är tveksamma till att de sedan Reko ska ha utfört sitt arbete mer pålitligt.

SRF är en av många som belyser problemet att rollerna redovisningskonsult och revisor blandas ihop. SRF talar även för att Reko och auktorisationen ska bidra till tydligare profilering. (SRF Konsult, 2012) De tillfrågade redovisningskonsulterna ser dock inte att Reko skulle hjälpa till i frågan.

7. Slutsats

Som ett viktigt påpekande, innan slutsatser diskuteras, är det av betydelse att än en gång poängtera att denna studie inte täckte hela urvalet. Med den låga svarsfrekvensen i urvalet, om 175 av 1000 auktoriserade redovisningskonsulter och 33 av 525 uppdragsgivare, kan ingen generalisering av populationen göras. De slutsatser som tas upp ses därför som reflektioner och slutsatser *enbart* utifrån de svar vi fått från de medverkande redovisningskonsulterna och uppdragsgivarna.

Syftet med uppsatsen var att undersöka om redovisningskonsulten genom Reko fått arbetet standardiserat för att å andra sidan undersöka om uppdragsgivarens förväntningar uppfylls. Standardisering och förväntan är därmed centrala begrepp i denna studie. Standardisering ska enligt Johansson (2002) leda till att branscher tenderar att likna varandra och eftersom alla auktoriserade redovisningskonsulter har samma förutsättningar och villkor bör standardens metodik vara synlig. Reko som standard ger genomgående direktiv och råd i hur redovisningskonsulten ska arbeta kvalitativt genom att ta sig an så väl teknisk kvalitet som informationskvalitet.

Teknisk kvalitet innebär, som tidigare nämnt, att redovisningen är rätt och för att uppfylla teknisk kvalitet talar Reko om praktiska redskap som bidrar till detta. Nedan presenteras de praktiska redskap som *de flesta* eller en *majoritet* av redovisningskonsulterna följer som standard. På redovisningskonsulternas byråer finns utarbetade riktlinjer och rutiner, skriftliga dokument för rutiner, en arbetsfördelning mellan kollegor, arbetsbeskrivningar, en utsedd person som leder hela redovisningsverksamheten, intern planering för tid, intern planering för resurser per uppdrag samt checklistor för intern kvalitetssäkring och listor för in- och utlämnande av material. Innan antagande av uppdrag genomförs grundligare analyser av branscher med högre riskprofil, identifikationer och företagets bakgrund kontrolleras samt ses behovet av specialistkunskap över. Vid antaget uppdrag skrivs ett uppdragsbrev, redovisningskonsulten informerar sina uppdragsgivare att de följer Reko, ansvarsfördelningen tydliggörs med hjälp av uppdragsbrevet, en leveransplan upprättas för in- och utlämnande av material samt informeras uppdragsgivarna om vad de som konsulter kan göra för dem.

Informationskvalitet har, som tidigare nämnt, att göra med konsultens förmåga att få uppdragsgivaren att uppleva kvalitet. För att uppfylla informationskvalitet talar Reko om samspel, att se till behov och att bland annat aktivt utarbeta rapporter. Självklart måste den tekniska kvaliteten vara uppfylld för att uppdragsgivaren ska vara nöjd men det är främst i denna del av standarden som förväntan förankras då *upplevelsen* av kvaliteten är i fokus. Nedan presenteras informationskvalitet ur främst uppdragsgivarnas syn och som en förankring till syftet i vår studie, om uppdragsgivarnas förväntningar uppfylls.

Redovisningskonsulterna och uppdragsgivarna är överens om att de har kontinuerliga möten med varandra, att kommunikationen är bra, att missförstånd är sällsynta och att ansvarsfördelningen är tydlig. Uppdragsgivarna upplever att de får den hjälp de behöver, att redovisningskonsulten har tid för dem samt att deras redovisningskonsult är insatt i deras verksamhet. Uppdragsgivarna instämmer i att deras redovisningskonsult uppfyller deras önskemål däremot anser de inte att redovisningskonsulten tar egna initiativ till att förbättra deras verksamhet och det är främst där vi ser ett ”förväntningsgap”. Trots att uppdragsgivarna inte anser att redovisningskonsulten tar egna initiativ anser de att de kontinuerligt får rapporter och dokument samt aktivt får råd och rådgivning från deras redovisningskonsult. Bokslutsrapporten är den slutgiltiga rapporten och här är redovisningskonsulterna och uppdragsgivarna oense om dess betydelse. Redovisningskonsulter ser inte att bokslutsrapporten skulle ge uppdragsgivarna ett värde men uppdragsgivarna däremot anser att den ger dem en kvalitetsstämpel. Uppdragsgivarna känner att redovisningskonsulten utför sitt arbete professionellt och de känner tillit till deras redovisningskonsult. Med denna sammanfattning kan vi tycka att redovisningskonsulterna lyckas få uppdragsgivarna att uppleva kvalitet.

De frågor där vi däremot ser att de flesta eller en majoritet upplever att Reko har förändrat arbetssättet för redovisningskonsulten är att den interna dokumentationen samt dokumentationen på uppdragsnivå ökat. Fler moment i det vardagliga arbetet behöver checkas av och bokslut har kommit att bli mer omfattande. Reko ska ha varit behjälpligt i formulerandet av uppdragsbrevet.

8. Egna reflektioner

Vårt resultat visar i och med ovanstående slutsatser att de auktoriserade redovisningskonsulterna till stor del följer Reko och vi ser en viss form av standardisering. Både de auktoriserade redovisningskonsulterna samt deras uppdragsgivare anser att förhållandet mellan parterna fungerar effektivt. Vad vi däremot inte kan dra som slutsats är att Reko varit en bidragande faktor till detta. För att förklara närmare vad vi menar tar vi en av frågorna vi ställt i enkäten som exempel. Om exempelvis Reko påtalar att specialistkunskap ska ses över vid antagande av nytt uppdrag och våra tillfrågade redovisningskonsulter menar på att specialistkunskap ses över, kan vi inte veta om detta gjordes redan innan Reko kom till. Vi önskar lyfta en tanke om att Reko för många redovisningskonsulter kan ha kommit som en bekräftelse på ett redan korrekt utfört arbete.

En annan reflektion vi önskar lyfta är att Reko som sagt innehåller såväl tvingande direktiv som rådgivande rekommendationer. Det är tydligt att Ska-kraven är tvingande dock så täcker de stora områden och inom dessa områden är det sedan tolkningsbart hur man ska agera. Vid de fall Reko understryker något specifikt är det otydligt om det specifika är tvingande eller på rekommendation.

Avslutningsvis vill vi ta upp komplikationen i att både redovisningskonsulten och uppdragsgivaren har en vinstdrivande inställning eftersom de båda värnar om sin verksamhet. Reko talar om att som redovisningskonsult arbeta proaktivt, ta initiativ till förbättringar i deras uppdragsgivares verksamheter samt tänka på kundnytta. Men att komma med förbättringsförslag är en form av rådgivning vilket är en kostnad för uppdragsgivaren. Reko talar om att redovisningskonsulten ska arbeta för att uppdragsgivaren ska se rådgivningen som en investering istället för en kostnad, exempelvis genom att ”paketera” och ”produktifiera” rådgivningen. Här ser vi ett tänkbart förväntningsgap, det blir en fråga om kostnadseffektivitet från två håll.

8.1 Förslag på vidare forskning

I denna studie uppmärksammas det bland annat att FAR och SRF är två organisationer som genom flera standardiseringsprocesser ämnar bygga upp

”auktoriserad redovisningskonsult” som en egen profession. De har tillsammans skapat ett ”nätverk” där erfarenheter sprids och inlett en professionalisering av ”den vanliga” yrkesrollen redovisningskonsult. Syftet med hela professionaliseringen ska uppenbarligen vara att hög kvalitet kan garanteras och kvaliteten ska inte behöva ifrågasättas eftersom den genom standardisering, utveckling och ständig bevakning upprätthålls. Därför anser vi förslagsvis att en vidare studie i ämnet är att granska professionaliseringen som sådan, det vill säga vad det innebär att bygga en profession och vad professioner är ett fall av för samhället i stort. Ur ett mer specifikt synsätt, utifrån vår egen studie skulle den auktoriserade redovisningskonsulten kunna lyftas fram ännu mer i ljuset och då undersöka huruvida kvaliteten faktiskt *har ökat* sedan framtagandet av professionen. Men vi ser ytterligare fördjupningsområden. Arbetet utefter Reko avslutas med att den auktoriserade redovisningskonsulten avlägger en bokslutsrapport som garanterar att Reko har efterföljts genom hela processen. Denna bokslutsrapport är ett bevis på att redovisningskvalitet har skapats direkt i tjänsteproduktionen och ska därmed kunna ersätta revideringen som ett likvärdigt och fullt acceptabelt kvalitetsbevis. Det vore därför intressant att undersöka hur olika intressenter ser på detta, om det har skett en ökad efterfrågan på auktoriserade redovisningskonsulter och om dessa har valts eller kan komma att väljas framför revisorerna. Gällande ämnet auktorisation, finns det troligtvis flera redovisningskonsulter som aktivt valt att inte bli auktoriserade. En närmare inblick i hur tankarna kring auktorisationen går hos icke-auktoriserade redovisningskonsulter skulle även det kunna bli en infallsvinkel att studera inom ämnet.

Källor

Andersson, Curt (2005). *Ångest i organisationen: möten mellan konsult och organisation*. Diss. Göteborg : Göteborgs universitet, 2005

Bloemer, Ko., Peeters, Pascal. & Ruyter, José (1996). Merging service quality and service satisfaction An empirical test of an integrative model. *Journal of Economic Psychology* 18 (1997) 387-406

Carrington, Thomas (2010). *Revision*. 1. uppl. Malmö: Liber

Civilekonomerna (2014). *Redovisningsekonom*.

<http://www.civilekonomerna.se/redovisningsekonom> Hämtad: 2014-12-12 kl. 11.56

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

FAR (2014a). *Svensk standard för redovisningstjänster, Reko*. <http://www.far.se/Du-i-din-yrkesroll/Redovisningskonsult/Redovisningstjanster/Reko/> Hämtad: 2014-10-16 kl. 11.03

FAR (2014b). *Historik*.

<http://www.far.se/Om-oss/Historik/> Hämtad: 2014-11-10 kl. 10.00

FAR (2014c). *Redovisningskonsult*.

<http://www.far.se/Branschen/Roller/Redovisningskonsult/> Hämtad: 2014-11-14 kl. 13.00

FAR (2014d). *Framtidens rådgivning redovisning och revision – en resa mot år 2025*.

http://www.far.se/PageFiles/10453/FAR_rapport_Kairos%20Future_ensidig.pdf

Hämtad: 2014-11-06 kl. 14.27

Fälldin, Christer (2013). *Allt fler dumpar revisorn.*

<http://www.privataaffarer.se/nyaffarer/na-nyheter/allt-fler-dumpar-revisorn-487879>

Hämtad 2014-11-10 kl. 15.12

Jones, Christopher (2011). Written and Computer-Mediated Accounting Communication Skills: An Employer Perspective. *Business Communication Quarterly*

Johansson, Roine (2002). *Nyinstitutionalismen inom organisationsanalysen: en skolbildnings uppkomst, spridning och utveckling.* Lund: Studentlitteratur

Kirby, David & King, Simon (1997). Accountants and Small Firm Development: Filling the Expectation Gap, *The Service Industries Journal*, 17:2, 294-304.

Moberg, Krister (2006). *Bolagsrevisorn: oberoende, ansvar, sekretess.* 3., [omarb.] uppl. Stockholm: Norstedts juridik

Ojasalo, Jukka (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality*, 2001 Vol 11 nr 3 pp 200-212.

Justitiedepartementet (2009). *En frivillig revision* (Regeringens proposition 2009/10:204). Stockholm: Regeringskansliet.

Olsson, Mats (2012). *Granskning eller inte granskning – det är frågan.*

<http://adrianpartners.se/wp-content/uploads/2013/03/SAdrian-S13070410480.pdf>

Hämtad: 2014-12-12 kl. 13.56

Patel, Runa. & Davidson, Bo. (2003). *Företagsmetodikens grunder, att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Tredje upplagan, Studentlitteratur, Sverige

Reko-handboken: redovisningstjänster enligt Reko i praktisk tillämpning. (2010). Stockholm: Far förlag

Saxby, Carl. L., Ehlen, Craig. R., & Koski, Timothy. R. (2004). Service Quality In Accounting Firms: The Relationship Of Service Quality To Client Satisfaction And Firm/Client Conflict. *Journal of Business & Economic Research*, 2 (11), 75-86.

Skatteverket (2010). *Frivillig revision för de minsta bolagen*.

[https://www.skatteverket.se/omoss/press/pressmeddelanden/riks/2010/2010/frivilligre
visionfordeminstabolagen.5.1a098b721295c544e1f800047828.html](https://www.skatteverket.se/omoss/press/pressmeddelanden/riks/2010/2010/frivilligre%20revisionfordeminstabolagen.5.1a098b721295c544e1f800047828.html) Hämtad: 2014-
12-12 kl. 13.36

SRF Konsult (2012). *Årsredovisning*. [http://www.srfkonsult.se/wp-](http://www.srfkonsult.se/wp-content/uploads/2013/04/arsredovisning-verksamhetsaret-2011-2012.pdf)

[content/uploads/2013/04/arsredovisning-verksamhetsaret-2011-2012.pdf](http://www.srfkonsult.se/wp-content/uploads/2013/04/arsredovisning-verksamhetsaret-2011-2012.pdf) Hämtad:
2014-11-06 kl. 14.38

SRF Konsult (2014a). *SFR – branschorganisationen för dig som arbetar inom*

redovisning och lön. <http://www.srfkonsult.se/om-srf/> Hämtad: 2014-11-10 kl. 15.30

SRF Konsult (2014b). *Auktoriserad redovisningskonsult*.

<http://www.srfkonsult.se/auktorisering/auktorisering-av-redovisningskonsult/> Hämtad
2014-10-16 kl. 10.14

SRF Konsult (2014c). *Antagningskrav för att bli en auktoriserad redovisningskonsult*.

[http://www.srfkonsult.se/bli-medlem/varfor-vara-medlem-och-auktorisering-av-
redovisningskonsult/antagningskrav/](http://www.srfkonsult.se/bli-medlem/varfor-vara-medlem-och-auktorisering-av-redovisningskonsult/antagningskrav/) Hämtad: 2014-11-16 kl. 12.30

SRF Konsult (2014d). *Auktorisering*.

<http://www.srfkonsult.se/auktorisering/> Hämtad: 2014-12-02 kl. 14.00

SRF Konsult (2014e). *Övergripande riktlinjer för kvalitetskontroll av auktoriserade redovisningskonsulter*. [http://www.srfkonsult.se/wp-](http://www.srfkonsult.se/wp-content/uploads/2014/09/Overgripande-riktlinjer-for-kvalitetskontroll-av-auktorisering-av-redovisningskonsulter.pdf)

[content/uploads/2014/09/Overgripande-riktlinjer-for-kvalitetskontroll-av-
auktorisering-av-redovisningskonsulter.pdf](http://www.srfkonsult.se/wp-content/uploads/2014/09/Overgripande-riktlinjer-for-kvalitetskontroll-av-auktorisering-av-redovisningskonsulter.pdf) Hämtad: 2014-12-02 kl. 15.15

SRF Konsult (2014f). *Remiss av FARs promemoria om ändring i en*

aktiebolagslagens jävbestämmelser. [http://www.srfkonsult.se/remiss/remiss-av-fars-
promemoria-om-andring-en-av-aktiebolagslagens-javsbestammelser/](http://www.srfkonsult.se/remiss/remiss-av-fars-promemoria-om-andring-en-av-aktiebolagslagens-javsbestammelser/) Hämtad: 2014-11-

16 kl. 10.25

SRF Konsult (2014g). *Sök auktoriserad redovisningskonsult*.
<http://www.srfkonsult.se/bli-medlem/varfor-vara-medlem-och-auktoriserad-redovisningskonsult/sok-auktoriserad-redovisningskonsult/page/2/?sn&sc&st=Sök%20konsult> Hämtad: 2014-11-16 kl.

13.30

Styhre, Alexander., Eriksson-Zetterquist, Ulla. & Kalling, Thomas (2012).
Organisation och organisering. Johanneshov: TPB

Sundgren, Stefan., Nilsson, Henrik. & Nilsson, Stellan (2009). *Internationell redovisning: teori och praxis*. 2., förändrade uppl. Lund: Studentlitteratur

Sundin, Shyam (2010). Adverse effects of uniform written reporting standards on accounting practice, education, and research. *Journal of Accounting and Public Policy* 29, 99-114.

Svensk standard för redovisningstjänster, Reko. 2014 (2013). Stockholm: FAR Akademi

Sveriges Standardiseringsförbund(2015) *En svensk strategi för standardisering*.
<http://standardiseringsforbundet.se/sv/template/en-svensk-strategi-for-standardisering>
Hämtad: 2015-01-20 kl 18:15

Swedish Standards Institute (2015) *Nytta med standardisering*.
<http://www.sis.se/tema/nystandardisering/Nytta-med-standardisering/> Hämtad: 2015-01-20 kl 18.00

Utrikesdepartementet (2008). *Standardiseringens betydelse i en globaliserad värld* (Regeringens skrivelse 2007/08:140). Stockholm: Regeringskansliet.

Bilaga 1 – Mail 1 till auktoriserade redovisningskonsulter

Hej,

Vi är två ekonomistudenter vid Södertörns högskola, Huddinge. Vi håller just nu på att skriva vårt examensarbete inom inriktning Redovisning och ämnar undersöka Reko och arbetet på redovisningsbyrån.

Syftet med uppsatsen är att undersöka om redovisningskonsulten upplever att arbetet blivit mer standardiserat i och med Reko. Vi genomför därför en enkätstudie bland auktoriserade redovisningskonsulter som varit aktiva i branschen sedan innan 2008 då Reko lanserades. Har ni varit med innan 2008, vore vi tacksamma om ni kunde avvara lite tid åt denna enkät.

Enkäten bifogas i länken nedan och tar ca 10 minuter att besvara.

LÄNK

Vi har funnit er mailadress genom SRFs hemsida. Enkäten är helt anonym och dina svar kommer inte vara möjligt att urskilja i resultaten.

Har ni några funderingar angående enkäten eller vår uppsats så finns vi att kontakta på lisette.ahlenius@hotmail.com eller dborgvall@gmail.com

Tack på förhand för ert samarbete!

Mvh

Lisette Ahlenius & David Borgvall

Bilaga 2 - Enkät 1 till auktoriserade redovisningskonsulter

1. Struktur på byrånivå

1.1 Jag upplever att min arbetsplats har utarbetade rutiner och riktlinjer

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.2 Min arbetsplats har skriftliga dokument för interna rutiner

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.3 Jag upplever att den interna dokumentationen har ökat sedan Rekos tillkomst

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.4 Min arbetsplats har en tydlig arbetsfördelning kollegor emellan

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.5 Både jag och mina kollegor har en arbetsbeskrivning

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.6 Min arbetsplats har en utsedd person som leder hela redovisningsverksamheten (Bestämmer vilka produkter som erbjuds, vilka rutiner och riktlinjer som ska följas etc.)

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.7 Reko har varit behjälpligt i hur arbetet kan fördelas mellan kollegor

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.8 Det finns rutiner för arkivering och säkerhetskopiering

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.9 På byrån finns checklistor för bl.a. inlämnande och utlämnande av material

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.10 Vid antaget uppdrag upprättas en intern planering som inkluderar tidsplanering och vilka resurser som ska tillsättas

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.11 På byrån finns checklistor för intern kvalitetssäkring

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

1.12 Jag upplever att det sedan Reko kommit att bli fler moment i det vardagliga arbetet som behöver checkas av?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2. Struktur vid antagande av uppdrag

2.1 Min arbetsplats avgränsar sig från att anta uppdrag inom vissa branscher?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.2 Vi genomför grundligare analyser av branscher som har högre riskprofil (ex hög kontanthantering, komplicerade regler för redovisning av moms)?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.3 Innan antagande av nytt uppdrag, genomförs en analys av företagets bakgrund?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.4 Innan antagande av nytt uppdrag, genomförs en kreditkontroll från ex. UC?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.5 Innan antagande av nytt uppdrag, genomförs en ID kontroll?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.6 Jag upplever att vi lägger ner mycket tid och planering innan vi godkänner ett uppdrag?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.7 Innan antagande av nytt uppdrag ses behovet av specialistkunskap över?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.8 Sedan Rekos tillkomst har uppdrag granskats mer noggrant innan antagande?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.9 Sedan Reko har fler uppdragsförfrågningar avslagits?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3. Samspel

3.1 Jag upplever mig ha en bra kommunikation med mina uppdragsgivare

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.2 Jag engagerar mig i att förbättra verksamheten för mina uppdragsgivare

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.3 Mina uppdragsgivare känner av att jag sätter mig in i deras verksamhet

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.4 Mina uppdragsgivare hjälper/medför att jag kan följa lagar och regler

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.5 Uppdragsgivarens och min egen roll känns definierade, dvs. arbetsfördelningen oss emellan är tydlig

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.6 Mina uppdragsgivare lämnar in material efter förväntan?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.7 Mina uppdragsgivare har fått en leveransplan för materialinlämning?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.8 Jag kan lätt inhämta nödvändig kunskap om uppdragsgivarens verksamhet?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.9 Mina uppdragsgivare känns införstådda i vad jag som redovisningskonsult kan göra för dem?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.10 Jag tar aktivt initiativ om jag ser förbättringsmöjligheter i min uppdragsgivares verksamhet

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.11 Jag arbetar aktivt med kundnytta för mina uppdragsgivare

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.12 Jag uppnår uppdragsgivarens önskemål till högre grad sedan Reko

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4. Struktur på uppdragsnivå

4.1 Vid antaget uppdrag informerar jag uppdragsgivaren om kraven enligt Reko och andra lagar och regler

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.2 Vid antagande av uppdrag skrivs ett uppdragsbrev mellan uppdragsgivaren och redovisningskonsulten

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.3 Reko har varit till hjälp vid formulerandet av ett uppdragsbrev

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.4 Uppdragsbrevet ger lättare upphov till kommunikation med uppdragsgivare om deras behov och vad jag som redovisningskonsult kan bidra med

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.5 Uppdragsbrevet tydliggör ansvaret

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.6 Mina uppdragsgivare verkar uppskatta uppdragsbrevet och ser tydligt ansvarsfördelningen

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.7 Uppdragsbrevet bidrar till mindre missförstånd

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.8 Jag har upprättat en leveransplan för när uppdragsgivarna ska få rapporter från mig

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.9 Jag har kontinuerliga möten med uppdragsgivare för att säkerställa att dennes behov uppfylls

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.10 Jag upplever att dokumentationen på uppdragsnivå (dokumentation av; uppdragsbrev, uppdragsplanering, månadsvisa avstämningar, e-mail konversationer etc.) blivit mer omfattande i och med Reko

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.11 Jag upplever ett mer omfattande arbete sedan Rekos tillkomst vad gäller bokslut (ex om det är mer bokslutsdokumentation)

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.12 Jag känner att Reko vägleder mig i hur jag ska gå tillväga om jag upptäcker fel eller brister i uppdragsgivarens räkenskaper

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

4.13 Jag anser att bokslutsrapporten tillför ett värde för kunden?

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

5. Allmänt om Reko

5.1 Arbetet känns effektivare sen Rekos uppkomst

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

5.2 Sedan Reko har min professionella roll stärkts

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

5.3 Uppdragsgivare verkar ha förstått skillnaden mellan revisor och redovisningskonsult sedan Reko kom till

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

5.4 SRF och FAR bidrar till att min yrkesroll blir mer legitim

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

5.5 Som auktoriserad redovisningskonsult har jag fått mer status

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

5.6 Jag utför mina redovisningsuppdrag mer pålitligt sedan Reko

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

Bilaga 3 – Mail 2 till uppdragsgivare

Hej,

Vi är två studenter på Södertörns högskola som skriver vårt examensarbete om auktoriserade redovisningskonsulter och dess uppdragsgivare - ni företagare.

Vi har funnit er via databasen Retrifer Business och valt att kontakta er via mail.

Vi ämnar undersöka vad ni som företagare har för uppfattning av er redovisningskonsult och skulle vara **väldigt tacksamma** om ni ville delta i vår enkätundersökning.

För att svara måste ni ha anlitat en redovisningskonsult samt veta om er redovisningskonsult är auktoriserad redovisningskonsult. Det är endast uppfattningen av de auktoriserade som vi ämnar undersöka.

Enkäten är helt *anonym* och det kommer inte gå att se att just du har svarat.
Den tar ca. 5 - 10 min att göra.

Har vi skickat detta till fel mail, *snälla* vidarebefordra till rätt person! Varje svar är viktigt för vår uppsats och vi skulle verkligen uppskatta om ni tog er tid.

Länk till enkäten finner ni nedan:

LÄNK

Önskar ni fråga oss något när ni oss på: lissette.ahlenius@hotmail.com
eller dborgvall@gmail.com

Tack på förhand

Lisette Ahlenius och David Borgvall

Bilaga 4 - Enkät 2 till uppdragsgivare

1. Inledning

1.1 Min redovisningskonsult är auktoriserad

Ja Nej Vet ej

1.2 Jag vet skillnaden mellan auktoriserad- och icke-auktoriserad redovisningskonsult

Ja Nej Vet ej

1.3 Jag har aktivt valt att ha en auktoriserad redovisningskonsult

Ja Nej Vet ej

1.4 Min redovisningskonsult har upplyst mig om att denne följer Reko (Svensk standard för redovisningstjänster)

Ja Nej Vet ej

2. Uppdraget

2.1 Jag får löpande rapporter och dokument från min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.2 Jag upplevde att min verksamhet blev granskad innan min redovisningskonsult tackade ja till mitt uppdrag

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.3 Det finns ett uppdragsbrev skrivet mellan mig och min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.4 Uppdragsbrevet är av vikt och tydliggör för mig vad redovisningskonsulten ska göra samt vad som förväntas av mig

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.5 Jag känner mig införstådd i att jag är ansvarig för den löpande bokföringen trots att jag anställt en redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.6 Jag får aktivt råd och rådgivning av min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.7 Min redovisningskonsult är insatt i hur min verksamhet bedrivs

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.8 Det finns en tydlig arbetsfördelning mellan mig och redovisningskonsulten

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.9 Jag har tydliga riktlinjer (ex datum) om när jag ska lämna in material till redovisningskonsulten

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.10 Min redovisningskonsult tar egna initiativ för att förbättra min verksamhet

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.11 Jag anser att bokslutsrapporten ger min verksamhet en kvalitetsstämpel

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.12 Jag har kontinuerligt möten med min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.13 Jag upplever att det arbete min redovisningskonsult utför är professionellt genomfört

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.14 Jag får de rapporter jag behöver för att följa upp min egen verksamhet

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

2.15 Jag tycker att arbetet mellan mig och min redovisningskonsult är strukturerat

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3. Samspel

3.1 Jag vet vad jag kan förvänta mig från min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.2 Jag upplever mig ha en bra kommunikation med min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.3 Har jag någon fundering när jag lätt min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.4 Min redovisningskonsult är noga med att jag förstår innebörden i det vi talar om (förklarar ekonomiska begrepp etc. på min nivå)

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.5 Jag får den hjälp jag behöver från min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.6 Min redovisningskonsult uppfyller mina önskemål

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.7 Jag upplever att min redovisningskonsult har tid för mig och min verksamhet

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.8 Jag har ibland upplevt missförstånd med min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.9 Om det blivit missförstånd har det löst sig på ett smidigt sätt

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.10 Min redovisningskonsult uppfyller mina behov

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

3.11 Jag litar på min redovisningskonsult

1 2 3 4 5

Instämmer inte alls

Instämmer helt

Bilaga 5 – Sammanställning av empiri

Tabell 1 – Redovisningskonsulterna: Byrårutiner och planering

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Medelvärde
<i>Jag upplever att min arbetsplats har utarbetade rutiner och riktlinjer</i>	1	2	9	72	91	4,4
<i>Min arbetsplats har skriftliga dokument för interna rutiner</i>	4	7	24	57	83	4,2
<i>Jag upplever att den interna dokumentationen har ökat sedan Rekos tillkomst</i>	4	3	16	43	109	4,4
<i>Min arbetsplats har en tydlig arbetsfördelning kollegor</i>	5	7	33	58	72	4,1
<i>Både jag och mina kollegor har en arbetsbeskrivning</i>	19	13	42	49	52	3,6
<i>Min arbetsplats har en utsedd person som leder hela redovisningsverksamheten</i>	14	7	21	36	97	4,1
<i>Reko har varit behjälpligt i hur arbetet kan fördelas mellan kollegor</i>	37	37	52	33	16	2,7
<i>Vid antaget uppdrag upprättas en intern planering som inkluderar tidsplanering och vilka resurser som ska tillsättas</i>	7	15	56	61	37	3,6
<i>På byrån finns checklistor för bl.a. inlämnande och utlämnande av material</i>	5	5	30	39	96	4,2
<i>På byrån finns checklistor för intern kvalitetssäkring</i>	6	7	27	43	92	4,2
<i>Jag upplever att det sedan Reko kommit att bli fler moment i det vardagliga arbetet som behöver checkas av</i>	6	5	23	33	108	4,3

Tabell 2 – Redovisningskonsulterna: Innan antagande av uppdrag

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Medelvärde
<i>Min arbetsplats avgränsar sig från att anta uppdrag inom vissa branscher</i>	46	30	30	34	35	2,9
<i>Vi genomför grundligare analyser av branscher som har högre riskprofil</i>	11	23	51	41	49	3,5
<i>Innan antagande av nytt uppdrag genomförs en analys av företagets bakgrund</i>	4	15	47	56	53	3,8
<i>Innan antagande av nytt uppdrag genomförs en ID kontroll</i>	4	8	15	40	108	4,4
<i>Innan antagande av nytt uppdrag genomförs en kreditkontroll från exempelvis UC</i>	35	27	43	30	40	3,1
<i>Jag upplever att vi lägger ner mycket tid och planering innan vi godkänner ett uppdrag</i>	10	28	64	46	27	3,3
<i>Innan antagande av nytt uppdrag ses behovet av specialistkunskap</i>	6	25	38	61	45	3,7
<i>Sedan Rekos tillkomst har uppdrag granskats mer noggrant innan antagande</i>	24	30	50	43	28	3,1
<i>Sedan Reko har fler uppdragsförfrågningar avslagits</i>	58	34	52	17	14	2,4

Tabell 3 – Redovisningskonsulterna: Antaget uppdrag

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Medelvärde
<i>Vid antaget uppdrag skrivs ett uppdragsbrev mellan uppdragsgivaren och redovisningskonsulten</i>	1	0	7	22	145	4,8
<i>Reko har varit behjälpligt i formulerandet av ett uppdragsbrev</i>	13	4	27	40	91	4,1
<i>Uppdragsbrevet ger lättare upphov till kommunikation med uppdragsgivare om deras behov och vad jag som redovisningskonsult kan bidra med</i>	13	23	34	56	49	3,6

<i>Uppdragsbrevet tydliggör ansvaret</i>	3	5	21	54	92	4,3
<i>Vid antaget uppdrag informerar jag uppdragsgivaren om kraven enligt Reko och andra lagar och regler</i>	5	15	31	59	64	3,9
<i>Mina uppdragsgivare verkar uppskatta uppdragsbrevet och ser tydligt ansvarsfördelningen</i>	19	38	53	42	23	3,1
<i>Uppdragsbrevet bidrar till mindre missförstånd</i>	12	26	41	53	43	3,5
<i>Uppdragsgivaren och min roll känns definierade, dvs. arbetsfördelningen oss emellan är tydlig</i>	0	2	17	64	91	4,4
<i>Mina uppdragsgivare hjälper/medför att jag kan följa lagar och regler</i>	2	6	40	67	60	4
<i>Jag har upprättat en leveransplan för när uppdragsgivarna ska få rapporter från mig</i>	13	17	45	48	52	3,6
<i>Mina uppdragsgivare lämnar in material efter förväntan</i>	0	14	61	83	17	3,6
<i>Mina uppdragsgivare har fått en leveransplan för materialinlämning</i>	8	16	32	67	52	3,8
<i>Jag har kontinuerliga möten med uppdragsgivare för att säkerställa att dennes behov uppfylls</i>	3	12	43	79	38	3,8
<i>Jag kan lätt inhämta nödvändig kunskap om uppdragsgivarens verksamhet</i>	0	2	45	85	44	4
<i>Mina uppdragsgivare känns införstådda i vad jag som redovisningskonsult an göra för dem</i>	3	7	40	90	35	3,8
<i>Jag arbetar aktivt med kundnytta för mina uppdragsgivare</i>	0	3	17	71	84	4,4
<i>Det finns rutiner för arkivering och säkerhetskopiering</i>	0	6	6	38	125	4,6
<i>Jag upplever att dokumentationen på uppdragsnivå blivit mer omfattande i och med Reko</i>	7	4	19	40	105	4,3
<i>Jag känner att Reko vägleder mig i hur jag ska gå tillväga om jag upptäcker fel eller brister i uppdragsgivarens räkenskaper</i>	15	20	50	61	29	3,4

Tabell 4 – Redovisningskonsulterna: Rapportering

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Medelvärde
<i>Jag upplever mig ha en bra kommunikation med mina uppdragsgivare</i>	0	0	10	63	102	4,5
<i>Jag engagerar mig i att förbättra verksamheten för mina uppdragsgivare</i>	0	0	13	69	93	4,5
<i>Mina uppdragsgivare känner av att jag sätter mig in i deras verksamhet</i>	0	0	27	71	77	4,3
<i>Jag tar aktivt initiativ om jag ser förbättringsmöjligheter i min uppdragsgivares verksamhet</i>	0	4	17	79	75	4,3
<i>Jag uppnår uppdragsgivarens önskemål till högre grad sedan Reko</i>	39	27	57	38	14	2,8
<i>Jag upplever ett mer omfattande arbete sedan Rekos tillkomst vad gäller bokslut</i>	15	11	39	45	65	3,8
<i>Jag anser att bokslutsrapporten tillför ett värde för uppdragsgivaren</i>	20	22	46	44	43	3,4

Tabell 5 - Redovisningskonsulterna: Allmänt om Reko

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Medelvärde
<i>Arbetet känns effektivare sedan Rekos uppkomst</i>	37	35	58	39	6	2,7
<i>Sedan Reko har min professionella roll stärkts</i>	18	23	39	57	38	3,4
<i>FAR och SRF bidrar till att min yrkesroll blir mer legitim</i>	10	11	32	65	57	3,9
<i>Som auktoriserad redovisningskonsult har jag fått mer status</i>	15	15	43	67	35	3,5
<i>Uppdragsgivare verkar ha förstått skillnaden mellan revisor och redovisningskonsult sedan Reko kom till</i>	54	40	57	17	7	2,3
<i>Jag utför mina redovisningsuppdrag mer pålitligt sedan Reko</i>	37	29	52	41	16	2,8

Tabell 6 – Uppdragsgivarna: Inledning

	Ja	Nej	Vet ej
<i>Jag vet skillnaden mellan auktoriserad- och icke-auktoriserad redovisningskonsult</i>	26	5	2
<i>Jag har aktivt valt att ha en auktoriserad redovisningskonsult</i>	25	6	2
<i>Min redovisningskonsult har upplyst mig om att denne följer Reko(svensk standard för redovisningstjänster)</i>	21	7	5

Tabell 7 – Uppdragsgivarna: Uppdrag och samspel

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Medelvärde
<i>Jag upplevde att min verksamhet blev granskad innan min redovisningskonsult tackade ja till mitt uppdrag.</i>	7	2	11	8	6	3,2
<i>Det finns ett uppdragsbrev skrivet mellan mig och min redovisningskonsult.</i>	8	3	5	2	15	3,4
<i>Uppdragsbrevet är av vikt och tydliggör för mig vad redovisningskonsulten ska göra samt vad som förväntas av mig.</i>	7	4	5	2	15	3,4
<i>Det finns en tydlig arbetsfördelning mellan mig och redovisningskonsulten.</i>	0	1	1	8	23	4,6
<i>Jag har tydliga riktlinjer om när jag ska lämna in material till redovisningskonsulten.</i>	2	1	1	11	18	4,3
<i>Jag har kontinuerligt möten med min redovisningskonsult.</i>	1	5	5	13	8	3,6
<i>Min redovisningskonsult uppfyller mina önskemål.</i>	0	0	4	12	17	4,4
<i>Jag anser att bokslutsrapporten ger min verksamhet en kvalitetsstämpel.</i>	0	1	4	8	20	4,4
<i>Min redovisningskonsult tar egna initiativ för att förbättra min verksamhet.</i>	1	6	4	9	8	3,1

<i>Min redovisningskonsult är insatt i hur min verksamhet bedrivs</i>	1	1	2	10	19	4,4
<i>Jag får löpande rapporter och dokument från min redovisningskonsult.</i>	1	2	8	8	14	4
<i>Jag får aktivt råd och rådgivning av min redovisningskonsult.</i>	3	3	3	9	15	3,9
<i>Jag får de rapporter jag behöver för att följa upp min egen verksamhet.</i>	0	0	5	10	18	4,4
<i>Jag känner mig införstådd i att jag är ansvarig för den löpande bokföringen trots att jag anställt en redovisningskonsult</i>	0	2	1	3	27	4,7
<i>Jag har ibland upplevt missförstånd med min redovisningskonsult.</i>	12	0	12	9	0	2,5
<i>Om det blivit missförstånd har det löst sig på ett smidigt sätt.</i>	0	0	3	11	19	4,5
<i>Jag upplever mig ha en bra kommunikation med min redovisningskonsult.</i>	0	1	2	11	19	4,5
<i>Jag tycker att arbetet mellan mig och min redovisningskonsult är strukturerat.</i>	0	2	2	12	17	4,3
<i>Min redovisningskonsult är noga med att jag förstår innebörden i det vi talar om.</i>	0	1	4	13	15	4,3
<i>Jag får den hjälp jag behöver från min redovisningskonsult.</i>	0	0	4	10	19	4,5
<i>Jag upplever att min redovisningskonsult har tid för mig och min verksamhet.</i>	0	0	6	11	16	4,3
<i>Jag upplever att det arbete min redovisningskonsult utför är professionellt genomfört.</i>	0	0	5	9	19	4,4
<i>Min redovisningskonsult uppfyller mina behov</i>	0	0	3	11	19	4,9
<i>Har jag någon fundering när jag lätt min redovisningskonsult.</i>	0	0	4	10	19	4,5
<i>Jag vet vad jag kan förvänta mig från min redovisningskonsult.</i>	0	1	4	13	15	4,3
<i>Jag litar på min redovisningskonsult.</i>	0	0	1	8	24	4,7