

Mälardalens Högskola, Akademin för hållbar samhälls- och teknikutveckling, HST



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS**

Förväntningsgapet

De mindre aktiebolagens syn på revisorns uppgift

Höstterminen 2012
Handledare: Ulla Pettersson
Författare:
Mikaela Pählman 900209
Rebecca Siigur 910503

Förord

Vi har i arbetet med kandidatuppsatsen funnit ämnet förväntningsgapet oerhört intressant. I en uppsjö av studier kring detta område, som alla behandlar förväntningsgapet på olika sätt, hoppas vi med denna uppsats bidra med ytterligare en infallsvinkel i ämnet. Med detta hyses hopp om att läsaren finner ämnet lika fascinerande som vi.

Först och främst ska ett tack framföras till vår handledare Ulla Pettersson för att ha delgivit sina tankar och idéer kring ämnet och uppsatsen och bidragit med vägledningen genom uppsatsens alla delar under arbetets gång. Ett tack tilldelas även de personer som lämnat synpunkter på uppsatsen vilket har gett oss tips och råd inför vidare skrivande.

Vi vill också tacka Claes, Bertil, Per och Alexander som ställt upp på intervjuerna och delat med sig av sina upplevelser och förväntningar på revision och revisorn. Var och en av er har varit med och format uppsatsen tack vare att vi fått återspegla och reflektera över era svar. Därför vill vi tro att även ni får ut någonting av denna uppsats, om så i form av nya givande reflektioner och tankar.

Västerås 2012-01-18

Mikaela Pahlman

Rebecca Siigur



Sammanfattning	Förväntningsgapet	
Datum:	2013-01-18	
Nivå:	Kandidatuppsats i företagsekonomi FÖA300, 15 hp.	
Institution:	Akademin för hållbar samhälls- och teknikutveckling, HST, Mälardalens högskola	
Författare:	Mikaela Pählman 9 februari 1990	Rebecca Siigur 3 Maj 1991
Titel:	Förväntningsgapet – De mindre aktiebolagens syn på revisorns uppgift	
Handledare:	Ulla Pettersson	
Nyckelord:	Förväntningsgap, revisor, revision	
Frågeställning:	Inom vilka områden uppkommer ett förväntningsgap mellan mindre aktiebolag och deras revisor? Vad orsakar förväntningsgapet mellan de mindre aktiebolagen och revisorn?	
Syfte:	Syftet med uppsatsen är att beskriva vad som ingår i revision och vad revisorns roll är och att redogöra för vad företagen förväntar sig av revisionen och revisorn. Syftet är vidare att jämföra dessa för att undersöka inom vilka områden förväntningsgapet uppkommer mellan mindre aktiebolag och deras revisorer och vad detta förväntningsgap beror på.	
Metod:	Studien var av undersökande karaktär och baserades på fyra kvalitativa intervjuer med mindre aktiebolag. Studien inriktas på att undersöka förväntningsgapet inom följande områden; redovisnings- och förvaltningsrevision, revisionsberättelsen, kommunikation och rådgivning. Insamling av information har gjorts successivt under arbetet med uppsatsen. Detta har skett genom att leta efter information i vetenskapliga artiklar, litteratur och databaser.	
Slutsats:	Studien visade att förväntningsgapet inte uppkommer gällande områdena redovisnings- och förvaltningsrevision för något av företagen. Inom dessa områden fann vi ingenting som orsakar ett förväntningsgap. Gällande revisionsberättelsen uppkommer inget förväntningsgap och orsakas inget förväntningsgap för tre av fyra företag. I ett företag är revisionsberättelsen en bidragande orsak till företagets förväntningsgap. Vi fann att förväntningsgapet mellan företagen och revisorn främst uppkommer och orsakas gällande bristande kommunikation och förväntad rådgivning.	

Abstract	Expectation gap	
Date:	2013-01-18	
Level:	Bachelor Thesis in Business FÖA300, 15 Ects	
Institution:	School of Sustainable development of society and technology, Mälardalen University	
Authors:	Mikaela Pählman 9 th February 1990	Rebecca Siigur 3 rd May 1991
Title:	Expectation gap - The small firms view on the role of the auditor	
Tutor:	Ulla Pettersson	
Keywords:	Expectation gap, auditor, audit	
Questions:	In what areas does the expectation gap appear between smaller companies and their auditors? What causes the expectation gap between the investigated companies and the auditor?	
Purpose:	The purpose of this thesis is to describe what is included in the audit and what the auditor's role is and to explain what the firms expect from the audit and the auditor. A further aim is to compare them to investigate the in which areas the expectation gap appears between smaller companies and the auditor, and what this expectation gap depends on.	
Method:	The study was of exploratory nature and was based on four interviews with smaller companies. We have chosen to investigate the expectation gap in the following areas; accounting and management audit, the audit report, communication and counseling. Information has been gathered gradually over the work with this thesis. This was done by searching for information in scientific articles, books and all kinds of databases.	
Conclusion:	The study indicated that the firms' expectations on accounting and management audit and the audit report did not differ from the perceptions of the auditors' vision, according to the framework. The expectation gap wasn't affected by these areas. We found that the expectation gap between the companies and the auditors mainly were caused by the current lack of communication and the expected service.	

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 Bakgrund och problemformulering.....	1
1.2 Tidigare studier	2
1.3 Frågeställning.....	3
1.4 Syfte.....	3
1.5 Avgränsningar	3
1.6 Centrala begrepp.....	4
1.7 Disposition	5
2. REFERENSRAM	6
2.1 Revision och revisionsuppdraget	6
2.2 God revisions sed och God revisors sed.....	8
2.3 Revisorns roller	9
2.4.1 Olika förväntningsgap.....	11
2.4.2 Förväntningsgapet inom olika områden.....	11
3. METOD	14
3.1 Metodval.....	14
3.2 Ansats	14
3.3 Datainsamling	15
3.3.1 Intervjuer	15
3.4 Operationalisering.....	17
3.5 Källkritik.....	18
3.6 Validitet och Reliabilitet	19
4. EMPIRI	21
4.1 Presentation av företagen	21
4.2 Svar från företagen.....	22
4.2.1 Kommunikation och revisionsberättelsen	22
4.2.2 Rådgivning och nyttan med revisionen	23
4.2.3 Förväntningar och förtroende	24
4.3 Sammanfattning.....	25

5. ANALYS och DISKUSSION	26
5.1 Mindre skillnader	26
5.1.1 Redovisningsrevision och förvaltningsrevision	26
5.1.2 Revisionsberättelsen	27
5.2 Större skillnader	27
5.2.1 Kommunikation.....	27
5.2.2 Rådgivning.....	28
5.2.3 Sammanfattning.....	29
6. SLUTSATSER	31
6.1 Redovisnings- och förvaltningsrevision	31
6.2 Revisionsberättelsen	31
6.3 Kommunikation.....	31
6.4 Rådgivning	32
6.5 Sammanfattning.....	32
6.6 Vidare studier.....	33
Referenslista	1
Bilaga 1: Intervjufrågor.....	4

1. INLEDNING

Detta kapitel ger en introduktion till uppsatsen. Inledningsvis presenteras bakgrunden till ämnet med efterföljande problemdiskussion, som resulterar i frågeställningar.

Frågeställningen ligger sedan till grund för syftet och de avgränsningar som gjorts.

Avslutningsvis följer förklaringar över centrala begrepp som genomgående kommer användas, och en disposition för att tydliggöra uppsatsens uppbyggnad.

1.1 Bakgrund och problemformulering

De flesta företag har idag en revisor för kontroll och granskning av företaget. Gemensamt för företagen är att de har förväntningar på vad revisorn ska leverera, något som inte alltid stämmer överens med vad företagen upplever att de får i verkligheten. När förväntningarna skiljer sig från vad man upplever, när utfallet inte ter sig som man tror, brukar man säga att ett förväntningsgap existerar.¹

Förväntningsgapet inom revisionsområdet är ett uttryck för de olika uppfattningar och förväntningar som ett företags intressenter har gällande den externa revisionen, och som skiljer sig från vad revisorn anser sin roll omfatta. Uttrycket förväntningsgapet betecknar dessa olika förväntningar.²

Förväntningsgapet diskuteras i allra högsta grad nu efter uppmärksammade företagsskandaler såsom konkurser och bedrägerier. Som exempel kan nämnas SAAB som efter en misslyckad rekonstruktion försattes i konkurs och säkerhetsföretaget Panaxia som tog till bedrägerier för att höja upp värdet på företaget. Före detta ordförande för FAR³ Peter Clemetson menar att förväntningsgapet ökar med uppmärksammade företagsskandaler.⁴ Uppmärksamheten riktas då mot revisorerna som haft i uppdrag att granska dessa företag och revisorns skyldigheter och ansvarsområden tas upp i diskussion. Detta på grund av att revisorn inte har upptäckt oegentligheter i samband med ekonomiska transaktioner som skett i företagen.⁵

Yrkesverksamma inom revisionsbranschen hävdar att en orsak till förväntningsgapet är allmänhetens bristande kunskap om revisionens begränsningar. Allmänheten har kommit att se på revision som en garanti på finansiella rapporter och en garanti mot bedrägerier och olagliga handlingar, vilket inte alltid överensstämmande med vad revision innebär.⁶ En revisor ska nämligen granska bolagets redovisning och rutiner men är inte ansvarig för dessa utan ansvaret åligger styrelsen.⁷

¹ Carrington. T. (2010)

² Fran M. Wolf, James A. Tackett, Gregory A. Claypool. (1999)

³ FAR är en branschorganisation för revisorer och rådgivare

⁴ Ehli. Å. (2008)

⁵ Humphrey.C, Moizer.P, Turley.S. (1993)

⁶ Epstein. M.J, Geiger, M.A. (1994)

⁷ ABL 9 kap 3§

Efter dessa medieuppmärksammade företagsskandaler har revisorsyrket kritiserats allt mer. Förväntningsgapet är skadligt för revisionsbranschen på grund av dess negativa effekter. Det har visat sig att förtroendet för revisorerna sviker och att värdet på revisionen ifrågasätts, vilket är ett slag och ett hot mot branschen.⁸

Förutom att revisorns ansvar och skyldigheter har kommit upp i samhällsdiskussion har det bedrivits studier inom detta. Dessa studier om vad man kan förvänta sig att revisorn ska göra och inte göra är i de flesta fall ur ett samhällsperspektiv och har ofta utgått från allmänhetens synvinkel. Undersökningarna har haft allmänhetens förväntningar på revisorn i fokus och den delen av förväntningsgapet som studerats har dessutom gällt just själva ansvaret revisorn har vad gäller företagets oegentligheter.⁹ Som exempel kan nämnas Porters studie, där man bland annat kom fram till att det fanns ett förväntningsgap gällande revisorns skyldigheter. Allmänheten tyckte inte att revisorernas skyldigheter att upptäcka oegentligheten i företagen genomfördes, medan revisorerna själva tyckte att dem utförde dessa arbetsuppgifter väl.¹⁰

I denna uppsats riktas istället fokus mot de mindre aktiebolagen och dess förväntningar på vad revisorn ska uträtta, för att se om ett förväntningsgap även existerar mellan företagen vi undersöker och revisorn, i vilka situationer detta i så fall uppkommer och vad det i så fall beror på.

1.2 Tidigare studier

Det har tidigare bedrivits forskning kring förväntningsgapet av bland andra Porter. Den forskningen handlar om varför det uppstår ett förväntningsgap utifrån samhällets syn på revisorns uppgifter. Tidigare studier som handlar om förväntningsgapet mellan företag och revisorer har bedrivits av studenter genom kandidat- och magisteruppsatser. Vi har kollat på tre olika uppsatser som behandlar förväntningsgapet mellan företag och revisorer, alla uppsatser har olika infallsvinklar och här nämns de uppsatser som ligger närmast vår uppsats inriktning. En är från Handelshögskolan vid Göteborgs universitet *"Förväntningsgapet mellan revisorer och klienter - I små och medelstora ägarledda företag"*,¹¹ Dessa författare har intervjuat både små och medelstora företag och revisorer om deras syn på förväntningsgapet. Det som kom fram till var att förväntningarna var högre från de små företagen än de medelstora företagen. Men de kunde inte dra några generella slutsatser om skillnaderna mellan förväntningsgapet i små respektive medelstora företag. Den andra är från Handelshögskolan vid Göteborgs universitet *"Förväntningsgapet – en kunskapsfråga"*.¹² Författarna till denna har riktat in sig på att undersöka om förväntningsgapet beror på okunskap från företagets sida. Det författarna kom fram till var att de mindre företagen hade en okunskap om revision och detta ledde till ett förväntningsgap. En uppsats som behandlar förväntningsgapet från revisorns synvinkel är en mastersuppsats från Luleå tekniska universitet *"Vad gör revisorn och vad förväntar sig småföretagen av revisorn och revision – ett förväntningsgap?"*¹³.

⁸ Gherai Dana Simona. (2011)

⁹ Far Akademi AB. (2006)

¹⁰ Porter. B. (1993)

¹¹ Abranhamsson. M, m.fl. (2005)

¹² Heimann. M-P, Olsson, L. (2005)

¹³ Eriksson. H, Vikström, J. (2005)

Författarna ville undersöka vilka förväntningar småföretagen hade på revisionen, och hur dessa förväntningar stämde överens med revisorns. Det som kom fram till var att småföretagen hade svårt att skilja på de olika revisorsrollerna som finns och det gör att deras förväntningar överstiger vad revisorn får göra enligt lag.

Ingen av dessa uppsatser har undersökt förväntningsgapet mer ingående från företagets synvinkel varför det kan vara intressant att göra det i denna uppsats. Vi hoppas därför att vi med nedanstående frågeställningar kan bidra med ytterligare en intressant infallsvinkel i ämnet.

1.3 Frågeställning

Inom vilka områden uppkommer ett förväntningsgap mellan mindre aktiebolag och deras revisor?

Vad orsakar förväntningsgapet mellan de mindre aktiebolagen och revisorn?

1.4 Syfte

Syftet med uppsatsen är att beskriva vad som ingår i revision och vad revisorns roll är och att redogöra för vad företagen förväntar sig av revisionen och revisorn. Syftet är vidare att jämföra dessa för att undersöka inom vilka områden förväntningsgapet uppkommer mellan mindre aktiebolag och deras revisorer och vad detta förväntningsgap beror på.

1.5 Avgränsningar

Denna uppsats avgränsas till att endast undersöka företagets förväntningar på revisorn och utgår följaktligen från företagets synvinkel. Uppsatsen behandlar således inte samhällets och övriga intressenters förväntningar.

De företag som undersöks är mindre aktiebolag. Studien definierar mindre aktiebolag enligt Aktiebolagslagens definition vilket gäller inom revisionsområdet. Definitionen av mindre aktiebolag är således aktiebolag där minst två av följande kriterier är uppfyllda; nettoomsättning på högst 3 miljoner kronor, balansomslutning på högst 1,5 miljoner kronor och högst tre anställda. I Aktiebolagslagen används begreppsbestämningen för att skilja de företag som måste ha en revisor från de företag som inte behöver en revisor. Om företaget fastställs som mindre är det undantaget kravet att ha en revisor.¹⁴

Uppsatsen inriktas på att undersöka förväntningsgapet inom fyra olika områden, vilka är följande:

- Redovisnings- och förvaltningsrevision
- Revisionsberättelse
- Kommunikation
- Rådgivning

Undersökningsområdet är begränsat till Västerås och Stockholm då företagen som ingår i undersökningen är verksamma på dessa orter.

¹⁴ Aktiebolagslagen, 9kap 1§

1.6 Centrala begrepp

Här förklaras vanligt förekommande begrepp som används i uppsatsen och definitioner som vi genomgående kommer att använda oss av.

Vi använder begreppen samhället och allmänheten parallellt. Dessa begrepp innefattar, förutom intressenterna, grupper och individer som saknar direkt ekonomisk koppling till eller direkt intresse för företaget.

Vi definierar förväntningsgapet som skillnaden mellan vad företagen förväntar sig att revisorn ska göra och det som revisorn faktiskt gör enligt rådande regelverk och branschpraxis. Det är denna definition med vilken vi kommer besvara våra frågeställningar. I uppsatsen förekommer andra begreppsdefinitioner vars förklaringar syftar till förväntningsgapet mellan intressenter eller allmänheten och revisorn. Dessa faller utanför vår definition och kommer alltså inte användas i syfte att besvara frågeställningarna.

1.7 Disposition

Inledning: Detta kapitel ger en introduktion till uppsatsen. I detta kapitel beskriver vi bakgrund och problemformuleringar. Syftet med vår uppsats och vilka avgränsningar som gjorts tas också upp.

Referensramen: I detta kapitel presenteras den referensram som har skapat förståelse för ämnet. Här beskrivs bland annat revisorns roll och förväntningsgapet.

Metod: I detta kapitel beskrivs vilken metod som har använts vid genomförandet av studien. Vi redogör också för vilka källor som har använts och varför.

Empiri: I detta kapitel presenteras företagen som har intervjuats och svaren sammanfattas.

Analys: I detta kapitel diskuteras empirimaterialet utifrån referensramen.

Slutsatser: I detta kapitel drar vi slutsatser från analysen. Frågeställningarna besvaras också här.

2. REFERENSRAM

I detta kapitel presenteras den referensram som har skapat förståelse för ämnet. Här förklaras vad revision innebär och varför det behövs. Vidare tydliggörs väsentliga regler, föreskrifter och branschpraxis inom området som är relevanta för uppsatsens syfte. Detta för att ge läsaren en förståelse för vad som ingår i uppdraget som revisor. Slutligen följer en beskrivning av revisorns roller och en genomgång av företeelsen förväntningsgapet. Referensramen syftar sammantaget till att ge en bild från revisorernas sida.

2.1 Revision och revisionsuppdraget

Revision är en oberoende granskning och uttalande om företagets ställning som utförs av en oberoende revisor. I Aktiebolagslagen, 9 kap, 1 § står att ett aktiebolag skall ha minst en revisor, utom mindre aktiebolag, för vilka revisionsplikten avskaffades 1 november 2010.¹⁵ Syftet med revisionen är att granska företagets verksamhet, dess bokföring, bokslut, årsredovisning, styrelse och den verkställande direktörens förvaltning.¹⁶ Ett revisorsarbete ter sig olika beroende på vilket företag revisorn arbetar med, detta beror bland annat på att redovisningen och styrelsen skiljer sig åt till följd av att verksamheten skiljer sig mellan olika företag.^{17, 18}

Innan revisorn påbörjar ett revisionsuppdrag ska dock villkoren för uppdraget definieras. Detta gör revisorn tillsammans med klienten, i enlighet med ISA 210 ”Villkor för revisionsuppdrag”. Detta är till för att tydliggöra vad revisorns uppdrag innebär, för att undvika missförstånd. I det dokumentet redogörs det för revisionens syfte och omfattning, vilket ansvar revisorn har gentemot sin klient och formen på rapporterna.¹⁹ Man brukar prata om två olika typer av revision; redovisningsrevision och förvaltningsrevision.²⁰

Revisorns granskning av årsredovisningen och bokföringen kallas för redovisningsrevision. En årsredovisning innehåller förvaltningsberättelse, resultaträkning, balansräkning samt noter och kommentarer. När revisorn granskar årsredovisningen bedömer denne om resultaträkningen och noterna ger en rättvisande bild av företagets resultat samt att skulderna och tillgångarna i balansräkningen existerar och är upptagna till rätt värde. Revisorn kontrollerar även att både resultat- och balansräkningen stämmer med bokföringen.²¹ På revisionsbyråerna PwC²² och Grant Thornton anser man att då revisionen på detta sätt kontrollerar om redovisningen är korrekt kan företagen därmed använda revisionen för att identifiera problem i företaget. Upptäcker revisorn fel i redovisningen kan denne påpeka detta för företaget så att den ansvarige för redovisningen kan se till att åtgärda felen.

¹⁵FAR (a)

¹⁶ ABL 9kap 3§.

¹⁷ FAR (a)

¹⁸ ABL 10kap

¹⁹ FAR (b)

²⁰ FAR (a)

²¹ FAR (a)

²² Tidigare PricewaterhouseCoopers och kommer fortsättningsvis förkortas PwC

På det viset kan företagen använda revisionen som underlag för att hitta lösningar på problem och utveckla företaget.^{23, 24} Vad gäller förvaltningsberättelsen granskar revisorn om den ekonomiska informationen som finns däri ger en rättvisande bild av företagets ekonomiska situation och innehåller vad som krävs.²⁵

I förvaltningsrevisionen undersöks det om styrelsen och verkställande direktören följer de lagar och regler som återfinns i aktiebolagslagen och om de har fullgjort bokföringsskyldigheten. Upptäcker revisorn att någon i styrelsen eller verkställande direktören har överträtt gällande lagar, bolagsordningen eller stadgarna så ska detta dokumenteras i revisionsberättelsen.^{26 27 28} Enligt bestämmelser i ISA 240 ”Revisorns ansvar avseende oegentligheter i en revision av finansiella rapporter”, ligger det inte på revisorns ansvar att förhindra oegentligheter och fel, utan bara att kontrollera om sådant pågår.²⁹ Misstänker revisorn brott ska det anmälas till åklagare.^{30, 31, 32}

Revisorns arbete med en revision avslutas med upprättandet av en revisionsberättelse.^{33,34} I revisionsberättelsen skriver revisorn vad han uppmärksammat från redovisnings- och förvaltningsrevisionen under räkenskapsåret. Revisorn uttalar sig övergripande om bland annat redovisningen stämmer eller inte. Han ger också rekommendationer om fastställande av resultat och balansräkningen och vilket ansvar styrelseledamöter och verkställande direktören för företaget har. Mindre påpekanden kan framföras i ett PM till styrelsen, såsom en miss i bokföringen.^{35, 36}

Revisionen behövs för att företagets intressenter ska kunna lita på den finansiella informationen som företaget offentliggör. Intressenterna utgörs bland annat av kreditgivare, leverantörer, aktieägare och allmänheten.³⁷ Att låta genomföra en revision ger ägaren kontroll över verksamheten vilket ger trygghet.³⁸ Då revisionen ger en kvalitetsstämpel på de finansiella rapporterna skapar det förtroende hos företagets intressenter och underlättar affärer och kontakter med dessa.³⁹

²³ PricewaterhouseCoopers, PwC.se

²⁴ Grant Thornton (a). (2009)

²⁵ ABL 9kap 32§

²⁶ FAR Akademi AB. (2006)

²⁷ ABL 9kap

²⁸ ISA 240. (2009)

²⁹ ISA 240. (2009)

³⁰ FAR Akademi AB. (2006)

³¹ ABL 9kap

³² ISA 240. (2009)

³³ FAR (a)

³⁴ ABL 10kap

³⁵ FAR (a)

³⁶ Bolagsverket

³⁷ Carrington, T. (2010)

³⁸ PricewaterhouseCoopers, PwC

³⁹ FAR Akademi AB. (2006)

2.2 God revisionsssed och God revisorssed

Revisorn utför sitt revisionsuppdrag utifrån de krav som utformats i lagar, regler och särskilda föreskrifter. Dessa nämns bland annat i Aktiebolagslagen, Revisorslagen, revisorsförordningen, FAR:s etikregler och i revisorsnämndens föreskrifter. Revisorn är skyldig att agera enligt god revisionsssed⁴⁰ och god revisorssed.⁴¹

Enligt Revisionslagen ska god revisionsssed tillämpas vid revision. Vad god revisionsssed innebär finns inte nedskrivet i lag utan regleras istället av branschorganisationen FAR. God revisionsssed avser hur revisorerna ska uppträda och agera i sitt arbete och man brukar säga att revisorn ska agera enligt oberoende, tystnadsplikt och kompetens.⁴²

Vad gäller revisorns oberoende innebär det att den som genomför revisionen ska vara opartiskt och självständig gentemot företaget som revideras. Revisorn får inte granska sitt eget arbete, vilket med andra ord innebär att han inte får utföra redovisningen som han själv granskar.⁴³ Vidare måste han vara objektiv i de ställningstaganden som behöver tas angående revisionen. Han får till exempel inte ha något ekonomiskt intresse i verksamheten eller stå i beroendeställning till någon av företagets intressenter. För varje nytt uppdrag en revisor åtar sig ska denne kontrollera om det finns några omständigheter som kan störa samarbetet och förtroendet mellan företaget och revisorn. Om revisorn känner att han inte kan vara opartiskt eller oberoende ska han avböja sig uppdraget.⁴⁴ Värdet på revisionen minskar vid tvivel på revisorns oberoende, eftersom utfallet av revisionen kan påverkas av detta.⁴⁵

En revisor har tystnadsplikt som enligt Revisorslagen 26§ innebär att revisorn inte får, till sin eller annans fördel eller skada, använda de uppgifter som han tar del av i sitt arbete. Eftersom revisorn ska få tillgång till all information som behövs för granskningen får känslig information inte nå utomstående, revisorn får alltså inte föra vidare den känsliga informationen utan företagets godkännande.⁴⁶

Kompetens krävs för att revisorn ska kunna utföra sitt arbete, detta för att kunna revidera företaget på ett korrekt sätt. Revisorn måste vara påläst i gällande regelverk och lagstiftning inom till exempel redovisnings- och skatteområdet. Uppbyggnaden av revisorns kompetens sker dels genom utbildning, dels genom år av yrkesverksamhet.⁴⁷ Om ett mindre aktiebolag väljer att ha kvar sin revisor efter revisionspliktens avskaffande, så måste han vara godkänd eller auktoriserad revisor, där den senare titeln visar på högre utbildning och därmed högre kompetens.⁴⁸

⁴⁰ Revisionslagen 5§

⁴¹ Revisorslagen 19§

⁴² FAR (c)

⁴³ FAR Akademi AB. (2006)

⁴⁴ Revisorslagen 20-23§

⁴⁵ FAR Akademi AB. (2006)

⁴⁶ SN:s revisorer AB

⁴⁷ Langsted, B.O. (1999)

⁴⁸ Revisionslagen 12§

En annan skyldighet revisorn har är att denne ska iaktta god revisorssed.⁴⁹ Regelverken som revisorerna förhåller sig till inom branschen utvecklas och förändras hela tiden i samband med förändringar i samhället, både nationellt och internationellt, varvid ett speciellt regelverk för god revisorssed inte finns. Istället avser god revisorssed att revisorn vid utförandet av uppdrag ska tillämpa gällande och av branschen vedertagna lagar och regler.

Detta är inte bara hänförligt till revisionsuppdrag utan ska även tillämpas på revisorns hela yrkesverksamhet, det vill säga andra snarlika uppdrag såsom till exempel skatterådgivning. FAR har utformat yrkesetiska regler kring varje typ av uppdrag, det är bland annat däri att följa dessa god revisorssed ligger.⁵⁰

2.3 Revisorns roller

Den mest centrala rollen för den yrkesutövande revisorn är att utföra uppgifter som rör revisionsverksamhet. Det vill säga inneha rollen som granskare och bedriva kontroll i klientens näringsverksamhet enligt gällande regelverk, som följd av den lagstadgade revisionsplikten i aktiebolag. Detta kallas ”den klassiska revisorsrollen” och innefattar granskning av bolagets räkenskaper och förvaltning enligt god revisionsmed.⁵¹

För en revisor tillhör även viss rådgivning revisionsverksamheten, om rådgivningen har ett naturligt samband med revisionsuppdraget.⁵² Denna rådgivning är accepterad då det har en preventiv funktion. Vid till exempel skattefrågor kan revisorns svar leda till kunskap om gällande regler och lagar som i sin tur leder till att dessa efterlevs.⁵³ Eftersom denna rådgivning då ges till klienter för vilka revisorn granskar dess näringsverksamhet, finns begränsningar enligt lag. Råden som ges får nämligen aldrig bli så omfattande att revisorn förlorar sitt oberoende.⁵⁴

Revisorn kan lämna fristående rådgivning till uppdragsgivare som inte omfattas av revisionsverksamhet utan större begränsningar. Dock måste revisorn då ta hänsyn till de yrkesetiska reglerna som säger att en revisor måste agera med integritet och objektivitet i alla sina uppdrag. Denna typ av rådgivning som faller utanför revisionsverksamheten tillhör den så kallade utvidgade revisorsrollen.⁵⁵

Före detta ordförande för FAR, Peter Clemedtson, har uttalat sig om hur revisorns roll som rådgivare till företagarna går ihop med revisorns roll som granskare. Han menar att revisorn ska användas som bollplank på det sätt att denne måste ha en öppen dialog med sina klienter och lämna råd inom sitt kompetensområde. Clemedtson poängterar dock vikten av att revisorn inte blir en del av affärsverksamheten eftersom det i nästa steg innebär att man ska granska råd som man själv givit.⁵⁶ Ann Theander, auktoriserad revisor på Grant Thornton, säger att

⁴⁹ Revisorslagen 19§

⁵⁰ FAR Akademi. (2012)

⁵¹ FAR Akademi AB. (2006)

⁵² Revisionslagen 7§

⁵³ FAR Akademi AB. (2006)

⁵⁴ FAR Akademi AB. (2006)

⁵⁵ FAR Akademi AB. (2006)

⁵⁶ Ehli, Å. (2008)

revisorn ofta är den som har mest inblick i företagets verksamhet, förutom ägaren själv och att det därför blir naturligt att fråga revisorn om företagets utvecklingspotential.⁵⁷

Kerstin Norlin, auktoriserad revisor på Norlin revision, säger att en revisor ska sätta sig in i företagets verksamhet och där följer att denne även ser risker och möjligheter som gör att revisorn kan lämna åtgärdsförslag. Det kan handla om förslag som i praktiken leder till ökad lönsamhet, mindre kostnader eller ökade möjligheter till utveckling.⁵⁸

2.4 Förväntningsgapet

Förväntningar existerar i form av en förutbestämd, ofta omedveten, uppfattning om vad tjänsten ska innefatta. Tjänstens upplevda egenskaper jämförs sedan med dessa förutfattade meningar. Det är när det upplevda inte stämmer överens med förväntningarna, som ett förväntningsgap uppstår.⁵⁹ Det finns många situationer där ett ”förväntningsgap” inom revisionsområdet uppstår. Detta då de olika intressenternas förväntningar på revisorn inte svarar mot vad som faktiskt ingår i uppdraget som revisor.⁶⁰

Det finns olika definitioner på förväntningsgapet inom revisionsområdet och definitionerna varierar mellan olika forskare.⁶¹ Den första som definierade förväntningsgapet var Liggio, 1974. Han definierade det som ”Skillnaden mellan olika nivåer av förväntningar på utförandet och prestation från den självständiga revisorn och användaren av den finansiella informationen”.⁶² Det har sedan dess gjorts flera försök att skapa en allmän definition av begreppet förväntningsgap som alla är väldigt snarlika.

År 1978 definierade Cohen Commission⁶³ det som ”skillnaden mellan vad intressenter förväntar sig och eller behöver och vad som revisorerna rimligen kan eller bör uträtta”.⁶⁴ Jennings 1993 menade att förväntningsgapet är ett uttryck för skillnaderna i vad allmänheten förväntar sig av revisionsbranschen och vad professionen faktiskt erbjuder. Porter genomförde 1993 en studie om förväntningsgapet och kom fram till att man kan definiera det som ett gap mellan samhällets förväntningar på revisorerna och revisorernas prestationer.⁶⁵

Sammantaget definieras förväntningsgapet av forskarna som skillnader i förväntningar mellan intressenterna eller allmänheten och revisorn. Detta är en antydning på att revisorns roll inte motsvarar en annan parts förväntning.⁶⁶ Eftersom denna uppsats behandlar företagens förväntningar används en annan definition. Förväntningsgapet definieras i denna uppsats som skillnaden mellan vad de undersökta företagen förväntar sig att revisorn ska göra och det som revisorn faktiskt gör enligt rådande regelverk och branschpraxis. För att göra detta tydligt har vi gjort en bild på nästa sida. (bild 1)

⁵⁷ Grant Thornton (b)

⁵⁸ Kerstin Norlin Revision AB

⁵⁹ Hubbert, A.R. Serhorn, A.G., Brown, S.W. (1995)

⁶⁰ FAR Akademi AB. (2006)

⁶¹ Koh, H. C., Woo, E.S. (1998)

⁶² Liggio. C.D. (1974)

⁶³ Cohen Commission är en statligt tillsatt kommission i Canada

⁶⁴ Monroe GS, Woodliff D. (1993)

⁶⁵ Porter, B. (1993)

⁶⁶ Öhman, P. (2007)

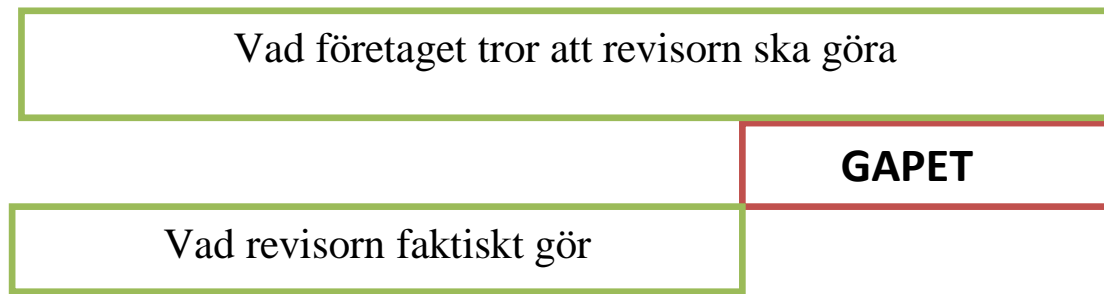


Bild 1(egen): Figuren illustrerar hur förväntningsgapet kan se ut mellan företaget och revisorn.

2.4.1 Olika förväntningsgap

Förutom att forskarna använder olika definitioner har de även kommit fram till att det finns olika sorters förväntningsgap.⁶⁷ I Porters studie fann hon att man kunde dela upp förväntningsgapet i två olika delar, rimlighetsgap och prestationsgap. Porter definierar rimlighetsgap som skillnaden mellan vad samhället förväntar sig att revisorn ska utföra för arbete och vad revisorn rimligen kan förväntas åstadkomma. Sådant gap existerar på grund av för höga förväntningarna från användarna av revisionsrapporterna, användare utan kunskap om revision, och allmänhetens omedvetenhet av de begränsningar revisionen innehåller. Med prestationsgap menar Porter skillnaden mellan vad samhället rimligen kan förvänta sig att revisorn ska göra för arbete och vad revisorn uppfattar att denne ska utföra för arbete. Denna typ av gap delade hon i sin tur upp i gap som beror på bristande standarder och bristfällig prestation.⁶⁸ Gapet som beror på bristande standarder syftar på skillnaden mellan de uppgifter som rimligen kan förväntas av revisorer och revisorernas befintliga uppgifter såsom de ska utföras enligt lag och branschpraxis.⁶⁹ Kinney anger att en av de viktigaste orsakerna till det förväntningsgapet är skillnaden mellan revisorernas arbete såsom det utförs på grund av lagar och regler, och vad allmänheten önskar ingick i utförandet.⁷⁰ Bristfälligt prestationsgap syftar på skillnader mellan förväntad prestation på revisorns utförande och den av samhället upplevda prestationen.⁷¹ Denna typ av förväntningsgap har bekräftats av många forskare och man har kommit fram till att anledningarna till detta gap bland annat beror på att revisorerna inte är oberoende gentemot klientens verksamhet, till exempel har ett självintresse eller ekonomiskt intresse i verksamheten.⁷²

2.4.2 Förväntningsgapet inom olika områden

Förutom att det finns olika typer av förväntningsgap finns det även beskrivet i studier inom vilka olika områden ett förväntningsgap ofta uppstår.⁷³ Här beskrivs förväntningsgapet inom områdena redovisningsrevision, förvaltningsrevision, kommunikation och rådgivning.

⁶⁷ Koh, H. C., Woo, E.S. (1998)

⁶⁸ Porter, B. (1993)

⁶⁹ Porter, B. (1993)

⁷⁰ Kinney, W.R. (1993)

⁷¹ Porter, B. (1993)

⁷² Mahdi S. (2011)

⁷³ FAR. (2000)

1. Förväntningsgapet gällande redovisningsrevision

Porter menar att förväntningsgapet dels uppstår på grund av orimliga förväntningar på revisorn. Samhället upplever brister i revisorns arbete.⁷⁴ Detta beror i sin tur på bristen på förståelse för eller kunskap om revisorns arbete. Många förstår nämligen inte vad som ingår i revisorns arbete.⁷⁵ En annan situation där Porter har kommit fram till att ett förväntningsgap uppstår är när förväntningarna skiljer sig vad gäller i vilken utsträckning en revisor kan intyga riktigheten av företagets finansiella rapporter. Intressenterna och allmänheten anser att den reviderade informationen garanterar en säker ekonomi om ingenting annat meddelas dem.⁷⁶ Revisorn däremot anser att man bara kan kräva att revisorn uttalar sig med största möjliga säkerhet om företagets ställning ett år framöver. Hur ekonomin i företaget utvecklas i framtiden är svårt att avgöra då de reviderar redovisningen på årsbasis. Gapet bildas av att intressenterna och allmänheten förlitar sig på att den reviderade informationen håller en högre grad av säkerhet, än vad revisorerna kan uttala sig om.⁷⁷

2. Förväntningsgapet gällande förvaltningsrevision

En annan situation handlar om huruvida revisorn ska lägga ner tid på att undersöka om det förekommer oegentligheter i företaget denne reviderar. Detta kan till exempel vara att företaget hemlighållit viktig information, eller att bedrägerier eller andra olagliga handlingar ägt rum. Intressenterna och allmänheten ser den reviderade informationen som en garanti för att oegentligheter inte existerar i företaget. Revisorerna däremot anser att deras väsentliga uppgift är att ge en åsikt om företagets redovisning och förvaltning, vilket inte automatisk ger denna garanti. Allmänhet förväntar sig helt enkelt att revisionen är mer inriktad på att upptäcka oegentligheter än vad revisorerna anser är rimligt att kräva, vilket ger upphov till ett förväntningsgap.⁷⁸

3. Revisionsberättelse kommunikation

År 1978 fick Cohen Commission i uppdrag att studera förväntningsgapet och definierade det som ”skillnaden mellan vad intressenter förväntar sig och eller behöver och vad som revisorerna rimligen kan eller bör uträtta” Cohen Commission kom fram till tre olika saker som orsakar ett förväntningsgap. Om revisionsberättelsen innehåller felaktigheter eller inte är tillräckligt tydlig leder det till ett förväntningsgap mellan revisorn och användaren av den finansiella informationen. Den andra saken var att användarna av den finansiella informationen var förvirrade över vilket ansvar revisorerna hade och hur den var fördelad.⁷⁹ Mellan företaget och revisorn kan förväntningsgapet som uppkommer på grund av detta minskas genom att parterna skriver vilket ansvar revisorn har i ett uppdragsbrev.⁸⁰ Det tredje var att många inte läste de finansiella rapporterna då de tyckte att dessa var skrivna på ett opersonligt språk och var svårbegripliga. Heimann menar att dessa tre slutsatser kan

⁷⁴ Porter, B. (1993)

⁷⁵ Shaikh, Talha. (2003)

⁷⁶ Godsell, D (1992)

⁷⁷ Porter, B. (1993)

⁷⁸ Epstein, M. J., Geiger, M. A. (1994)

⁷⁹ Heimann. M.P., Olsson. L. (2005)

⁸⁰ Shaikh, Talha (2003)

klassificeras som olika former av kommunikationsproblem mellan revisorn och intressenterna och visar på vikten att vara tydlig i kommunikationen vad gäller revisionsuppdraget.⁸¹

Boynton menar nämligen att om kommunikationen mellan företaget och revisorn fungerar väl leder det till ett mindre förväntningsgap.⁸²

4. Konflikt revision/rådgivning

Ett område där förväntningsgapet ofta uppkommer mellan företag och revisorer är frågan om revisorn ska ge råd till företaget eller inte. Enligt boken *Revision - en praktisk beskrivning* så får revisorn ge råd så länge revisorn är oberoende. Som Eriksson och Vikström kom fram till i sin uppsats är det för företag svårt att skilja på vad de olika revisorsrollerna innebär och vet då inte vad som egentligen ingår i revisionsuppdraget. Detta gör att vissa företag förväntar sig rådgivning utöver revisorns uppgift, det vill säga sådan rådgivning som inte har ett samband med revisionen. Då gäller det för revisorn att ge sådana råd som behåller dennes oberoende.⁸³ I uppsatsen behandlas även att företagen ofta tror att ekonomisk rådgivning ingår i revisionsuppdraget och därför har dessa förväntningar.

Det kan konstateras att om synen mellan parterna skiljer sig åt kan det indikera på att ett förväntningsgap existerar. Om det verkar finnas en skillnad mellan vad företagen anser är revisorns roll mot vad revisionen innebär i något hänseende kan det indikera på att ett förväntningsgap existerar.⁸⁴

⁸¹ Heimann, M.P, Olsson. L. (2005)

⁸² William C. Boynton, Raymond N. Johnson, Walter G. Kell. (2011)

⁸³ Eriksson. H, Vikström. J. (2005)

⁸⁴ Öhman, P. (2007)

3. METOD

I detta kapitel klargörs hur vi har gått till väga för att kunna genomföra denna undersökning. Vi beskriver varifrån vi samlat in data och vilken typ av data vi använt. I kapitlet redogörs även för val av undersökningsmetod och hur vi gått till väga vid genomförandet av intervjuerna. Slutligen beskrivs också vilka källor vi har använt och varför.

3.1 Metodval

Då syftet med en forskning är att skapa förståelse för och beskriva en annan persons uppfattningar lämpar sig den kvalitativa metoden. Kvalitativa studier bygger på tanken att det finns olika uppfattningar och att det därför inte nödvändigtvis finns en absolut och objektiv sanning.⁸⁵ Kvalitativa studier omfattar ofta ett litet antal undersökningsobjekt och forskaren får ut åsikter och tankar ur de intervjuades synvinkel. Den ger en djupare förståelse än den kvantitativa metoden som ger upphov till statistiska slutsatser genom en större mängd undersökningsobjekt såsom exempelvis enkätundersökningar.⁸⁶ Vid valet av metod bör forskaren ta hänsyn till vilken forskningsfråga som ligger till grund.⁸⁷

Den kvalitativa metoden och kvalitativa intervjuer tycktes därför passa bra i denna undersökning då syftet var att få fram respondenternas åsikter och tankar. Denna undersökningsmetod valdes då den ger oss en praktisk förankring och djupare förståelse för hur verkligheten ser ut. Eftersom uppsatsen intar företagets synvinkel fick vi därmed en möjlighet att få reda på mer om orsakerna till förväntningsgapet ur företagets perspektiv. Syftet var inte att göra några statistiska generaliseringar. På grundval av att vi inte skulle ta fram statistiska beräkningar utan skulle grunda studien på företagets självupplevelser, var den kvantitativa metoden inte aktuell.

3.2 Ansats

Vid kvalitativ forskning kan man välja att angripa problemet genom induktiv, deduktiv eller abduktiv ansats. När forskningen utgår från empirin, talar man om att studien har en induktiv ansats. Utgår forskningen från befintlig teori pratar man om en deduktiv ansats. Med abduktiv ansats menas ett mellanting mellan de två föregående, att forskningen utgår från både empiri och teori.⁸⁸ I denna studie har först insamling av befintlig teori skett för att skapa förståelse för ämnet. Studien antog från början en deduktiv ansats. Den genomgående tanken i denna studie har emellertid varit att empirin ska vara den huvudsakliga informationskällan. Studien har därför angripit ämnet från båda håll, det vill säga i takt med att förståelsen och insamlingen av befintlig information ökat har vi parallellt med detta utvecklat det empiriska materialet. Vid insamlingen av informationen har vi stött på flera olika områden som orsakar förväntningsgapet. För att inte studien skulle bli ohanterlig genom att titta på så många områden att en djupare undersökning inte var möjlig krävdes val av inriktning på specifika områden. Valet gjordes, tillsammans med datainsamling, genom att ställa öppna frågor till två respondenter om deras förväntningar på revisionen och revisorn.

⁸⁵ Miles, M., Huberman, A. (1984)

⁸⁶ Jacobsen, D. (2002)

⁸⁷ Kvale, S. (1997)

⁸⁸ Patel, R., Davidsson. B. (2003)

Två respondenter från två olika företag, ett företag som inte ingick i vår urvalsgrupp, och ett företag som ingick (företag 4). Ur dessa kunde vi sammantaget ana att förväntningsgapet verkade förhålla sig till fyra olika områden. Redovisnings- och förvaltningsrevision, revisionsberättelsen och kommunikation och rådgivning. Därav föll valet av inriktning på att undersöka förväntningsgapet närmare gällande våra respondenter kring dessa fyra områden. Detta har gjort att studien genomgående tagit en abduktiv ansats eftersom vi även vidare under arbetets gång varvat information från teori med information från respondenterna.

3.3 Datainsamling

Insamling av data har gjorts successivt under arbetet med uppsatsen. Till referensramen har data samlats in genom att leta efter information som behandlar området i litteratur, artiklar och databaser. De vetenskapliga artiklarna har hämtats från olika databaser, såväl svenska som engelska sådana och som exempel kan nämnas FAR komplett, Emerald och Econpapers. Vanliga nyckelord som vi använt oss av är bland annat expectation gap, förväntningsgapet, revision, audit och revisor. För att få information om vilka regler som gäller för revisorerna så har lagtext använts och behandlas.

Informationen ur referensramen ska spegla revisorernas uppfattningar om vad som ingår i deras revisionsuppdrag men revisorerna kan ha olika individuella uppfattningar. Det är dock rimligt att förvänta sig att det finns ett gemensamt synsätt i en bransch för att underlätta verksamheten. Man kan förvänta sig att revisorer har liknande syn på sin roll då gällande regelverk och branschpraxis sätter ramar att följa i arbetet och att dem tillhör ett professionellt yrke. Detta gör att dem genomgår liknande utbildningar och arbetar med liknande problemställningar, vilket ytterligare talar för deras gemensamma betraktelsesätt. I Sverige har revisionsbranschen dessutom en uttalad strävan efter att verka för en gemensam kunskapsbas och en samsyn i resonandet.⁸⁹ Öhman menar i sin studie att det som präglar revisionsbranschen tyder på att det inte finns alltför många eller alltför stora skillnader mellan olika grupper av revisorer.⁹⁰ Det kan således finnas vissa individuella skillnader i synsättet, men att redogöra för regelverk och revisorernas generella synsätt antas med ovanstående motivering även ge en bild av den individuella revisorns uppfattning.

Data vi använder oss av i empirin har samlats in genom fyra stycken intervjuer med en representant vardera från fyra olika företag, med fokus på deras relation med deras revisor. Intervjuerna är primärdata, det vill säga sådan information som är insamlad för första gången medans data som redan är insamlad och används i andra hand kallas för sekundärdata.⁹¹

3.3.1 Intervjuer

Urvalet av intervjuobjekt har skett enligt följande. För att vara ett undersökningsobjekt i vår studie skulle företaget dels gå in under definitionen av mindre aktiebolag och dels skulle detta mindre aktiebolag ha en revisor. Risken fanns att företaget inte hade någon revisor då revisionsplikten för mindre aktiebolag har avskaffats.

⁸⁹ Porter, B. (1993)

⁹⁰ Öhman, P. (2007)

⁹¹ Arbnoz. I., Bjerke. B. (1994)

Urvalet av undersökningsobjekt, det vill säga företag, har därför skett genom att vi hörde med vår bekantskapskrets om de kände någon som hade ett mindre aktiebolag med en revisor. När vi hade fått förslag på företag valdes några företag ut genom att kontrollera att företagen gick under studiens definition av mindre aktiebolag. Detta gjordes genom att studera deras nettoomsättning, balansomsättning och antal anställda på internetsidorna 121.nu och allabolag.se. Vi gjorde även urval baserat på företag verksamma inom olika branscher då vi inte ville rikta in uppsatsen på någon speciell bransch utan företagen skulle representera mindre aktiebolag i allmänhet. Fyra företag valdes ut. Detta gjorde vi då det ansågs utgöra en stabil grund för att utföra djupare intervjuer utan att vara så många att vi inte skulle kunna genomföra kvalitativa intervjuer inom tidsramen. Eftersom företagen det handlar om är mycket små företag, ett företag med två anställda, ett med fem anställda och två enmansföretag valdes en representant ut från varje företag. Således fyra representanter. Dessa personers svar ansågs representera företaget mycket väl i sin helhet.

Företagen kontaktades därefter för att se om dem ville ställa upp på en intervju, vilket alla de utvalda ville. I de fall företagen inte var enmansföretag frågades specifikt om att få prata med den person som skötte kontakten med revisorn. Intervjuerna genomfördes med två av företagen via telefon. Två av intervjuerna skedde via möte. De två representanterna som ville ha telefonintervju var för upptagna för att boka tid och träffas via möte och föredrog därför telefonintervju, vilket skedde i direkt samband när vi ringde upp dem första gången. Representanterna från företagen som har intervjuats är personer som har en god insyn i företagets ekonomi och är de personer som sköter kontakten med revisorn. Alla företagen önskade vara anonyma med sina svar.

Vid kvalitativ forskningsintervju är intervjun semistrukturerad. Det är således inte en stram frågeenkät att kryssa i men inte heller ett öppet samtal. Den genomförs istället utifrån en intervjuguide som koncentrerar sig till vissa områden som blir material för den följande tolkningen.⁹² En nackdel med semistrukturerade intervjuer och dess öppenhet är enligt Denscombe att det kan vara svårt att sammanställa och analysera svaren.⁹³ Detta upplevde vi inte som något problem då vi hade en tydlig intervjuguide att utgå från som var indelad på olika områden och underlättade analysen. Frågorna i en kvalitativ intervju är ofta standardiserade och öppna och inbjuder respondenterna till att utforma sina egna svar.⁹⁴ Alla fyra personerna fick således samma frågor och svaren var inte bundna mer än till ämnet utan representanterna. Även om frågorna var standardiserade anpassades varje intervjutillfälle efter respondentens svar och följdfrågorna som ställdes. Följdfrågornas syfte var att klargöra det respondenten sagt och att återgå till undersökningsområdet.

Merriam anger tre grundläggande sätt att spara information från en intervju. Intervjuaren kan använda ljudinspelningar, han kan föra anteckningar under intervjun eller anteckna det man minns efter intervjun.⁹⁵ Vid de muntliga intervjuerna användes ingen bandspelare utan båda författarna närvarade och förde anteckningar.

⁹² Kvale, S. (1997)

⁹³ Denscombe, M. (2000)

⁹⁴ Arbnor, I., Bjerke, B. (1994)

⁹⁵ Merriam, D.S. (1994)

Vi ansåg inte inspelning behövas eftersom möjlighet fanns att återkomma till respondenterna. Istället var vi noggranna i tillvägagångssättet och med anteckningarna. Telefonintervjuerna spelades dock in för att på bästa sätt kunna återges, då bara en av författarna kan närvara vid en sådan intervju. Vi skickade inte ut svaren till respondenterna i förväg, då vi ansåg att svaren skulle bli mer spontana och ärliga och de inte i förväg kunde fundera ut vad de skulle svara. För att återge svaren på bästa sätt sammanställdes intervjuerna direkt efter att de hade genomförts och det diskuterades vilket helhetsintryck det hade bidragit till gällande förväntningsgapet. Efter att intervjuerna genomfördes har vi återkommit till alla respondenter, några flera gånger, för ytterligare frågor som uppkommit under arbetets gång.

3.4 Operationalisering

Vi beskriver här hur vi gjort studien mätbar. Vi har undersökt olika definitioner på förväntningsgapet och teoretiskt definierat förväntningsgapet som skillnaden mellan vad de undersökta företagen förväntar sig att revisorn ska göra, och det som revisorn faktiskt gör enligt studiens referensram. Utifrån begreppsdefinitionen av förväntningsgapet har vi diskuterat vilka indikatorer som ska vara uppfyllda för att det ska kunna sägas falla in under fenomenet förväntningsgap. Om det verkar finnas en skillnad mellan vad företagen anser är revisorns roll mot vad revisionen innebär i något hänseende enligt referensramen kan det indikera på att ett förväntningsgap existerar.⁹⁶ Skillnaderna är inom de fyra områdena redovisnings och förvaltningsrevision, revisionsberättelsen, kommunikation och rådgivning. För att fånga upp dessa skillnader i intervjuerna har vi valt följande frågor:

Allmänt om företaget och respondenten.

Fråga 1-4. Dessa frågor användes som uppvärmning, för att få respondenten att känna sig bekväm och komma igång och för att få lite mer information om personen och företaget.

Företagets utgångspunkt.

Fråga 5-7. Det var av stor vikt att veta vilket företag som skötte redovisningen respektive revisionen. Om revisorn är den som sköter redovisningen, kan det tyda på att revisorn inte är oberoende, vilket kan indikera på att det eventuella förväntningsgapet påverkas av detta. Förväntningsgapet kan bero på för höga förväntningar på revisorn beroende på bristen på förståelse för eller kunskap om revisorns arbete. Genom att veta vad revisionsuppdraget innebär ökar chansen att klientens förväntningar stämmer överens med revisorns prestation.

Revisionen.

Fråga 8- 15. Med frågorna fick vi ut vilken typ av revision som företagets revisor bistod med. Redovisningsrevision eller förvaltningsrevision och vad denna typ av revision innebar för företagen och vad de anser var nyttan med denna. Förväntningsgapet kan bero på att rapporterna och revisionsberättelsen är otydliga och därför frågade vi om företagen anser rapporterna vara otydliga. Frågorna får sammantaget ut vad företagen får av revisorn och revisionen respektive förväntar sig av dessa gällande redovisnings- och förvaltningsrevision och revisionsberättelsen. Om svaren skiljer sig mot vad revisorernas uppgift är eller revisorerna anser enligt referensramen tyder det på ett förväntningsgap.

⁹⁶ Öhman, P. (2007)

Kommunikation.

Fråga 16-21. Om företaget får hjälp när de ber sin revisor och kan kommunicera med denne tyder på ett mindre förväntningsgap eftersom revisorn motsvarar förväntningarna när företaget förväntar sig ett svar. Ett företag med en revisor som inte svarar kring oklarheter har troligtvis förväntningar som inte uppfylls. Ett uppdragsbrev kan till viss del ersätta den muntliga kommunikationen.

Rådgivning

Fråga 22-24. Vad respondenten anser är revisorns uppgift att svara på och vad respondenten ställer för typ av frågor ger en bild av om respondenten har förväntningar på mer rådgivning än vad revisorn kan ge utan att förlora oberoendet. Ett företag som förväntar sig rådgivning men inte får detta har troligtvis förväntningar som inte uppfylls vilket indikerar på ett förväntningsgap.

Förväntningar allmänt

Fråga 25-29. Syftar till att få en bild av förväntningsgapets omfattning och vad det är företagen förväntar sig. Vi frågade respondenterna hur väl de tyckte att revisorn motsvarade deras förväntningar på en skala 1-10. Denna fråga är av central betydelse för vår undersökning. Om företaget svarar 10 på denna fråga, tyder det på att ett förväntningsgap inte existerar, eller är obetydligt. Har respondenten blivit besviken på sin revisor eller bytt revisor tyder det på förväntningar som inte har uppfyllts och kan antyda till ett förväntningsgap. Om det finns annat de önskade av revisorn mot vad han gör i dagsläget tyder det på att de har ytterligare förväntningar de önskar att revisorn uppfyllde, vilket kan indikera på ett förväntningsgap.

Larsson menar att det är av vikt att kontrollera att intervjufrågorna uppfyller studiens syfte.⁹⁷ Intervjufrågorna vi ställde till företagen diskuterade vi oss fram till, så att frågorna vi valde gav svar på det vi ville mäta, det vill säga förväntningsgapet. Intervjumallen skapades genom de frågeställningar vi hade vid påbörjandet av undersökningen, och strukturerades vartefter information framkom i referensramen. För att kvalitetssäkra frågorna hade vi innan intervjuerna med respondenterna i undersökningen testat intervjufrågorna på ett par företag, en person från vardera, som inte ingick i vår urvalsgrupp. Svaren analyserades och diskuterades för att bland annat se om frågorna hade tolkats rätt och för att se till att vi fått med de aspekter vi ville. Vi uppgav syftet med undersökningen till testpersonerna och frågade även personerna som svarade på frågorna hur de upplevde och tolkade frågorna. Vi frågade också om de tyckte det var något som behövdes ändras och om de tyckte att frågorna handlade om och mätte förväntningsgapet mellan deras företag och deras revisor.

3.5 Källkritik

Vid bedömningen av källornas kvalitet togs särskild hänsyn till var informationen publicerats. Lagstiftning och offentliga tryck om revisorns arbete och skyldigheter fick anses ha en väldigt hög tillförlitlighet. För att säkerställa informationens riktighet har information från flera olika källor ställts mot och jämförts med varandra. Ju fler oberoende källor som stödjer

⁹⁷ Larsson, S. (2005)

informationen, desto pålitligare antogs informationen vara. Vi har speciellt tittat på källornas publicitetsår för att få tag i så färsk information som möjligt om ämnet, de gånger källorna har varit äldre har vi ansett att informationen däri ändå har varit aktuell.

3.6 Validitet och Reliabilitet

Oavsett om undersökningen sker genom kvalitativ eller kvantitativ metod för empiriinsamling så behöver den uppfylla två krav. Dels måste den vara valid, dels måste den vara reliabel.

Validitet innebär att mäta det man avser att mäta och som är relevant i sammanhanget.⁹⁸ Det vill säga graden av överensstämmelse mellan teoretisk definition och den operationella definitionen.⁹⁹

Eftersom vi har kvalitetssäkrat intervjufrågorna i möjligaste mån har vi kunnat identifiera brister i frågorna som vi sen kunnat rätta till innan vi ställt frågorna till respondenterna i undersökningen. Genom att skicka ut frågorna innan till testpersoner gjorde att vi kunde ändra några frågor om de inte mätte det som avsågs eller som inte hörde till sammanhanget. På det sättet anser vi att studien får högre validitet och avser att mäta det vi ville.

För att den information vi har samlat in skulle vara valid, det vill säga i vårt fall mäta förväntningsgapet, har vi vartefter vi har samlat in informationen, granskat den och diskuterat dess relevans med syfte och frågeställningar i åtanke. Enligt Larsson är det viktigt att granska informationen så att man undersöker det man tänkt undersöka och inte någonting annat.¹⁰⁰ När det gäller de lagar vi har använt oss av har vi använt oss av de lagar som används inom revisionsområdet. Vi har diskuterat vilka kapitel och paragraferna som är väsentliga och innehåller den informationen som behandlar revisorns uppgifter och skyldigheter. Genom att vi har granskat litteraturen, de vetenskapliga artiklarna och lagarna på de olika sätten anser vi att validiteten på studien ökar.

Reliabilitet avser att undersökningen är pålitlig och ett mått på detta är att den kan genomföras flera gånger med samma resultat.¹⁰¹ Svenning beskriver att två olika forskare oberoende av varandra ska kunna göra samma undersökningar, med samma syfte och samma tillvägagångssätt och komma fram till samma resultat.¹⁰² Vad gäller empirin har vi intervjuat personer i vår bekantskapskrets, vilket gjort att vi fått högre tillförlitlighet på intervjuerna än vad vi anser oss ha fått om vi inte hade varit bekant med personerna. Genom att vi är bekanta med respondenterna sedan tidigare har det varit en avslappnad stämning under intervjutillfällena. Det har gjort att vi har kunnat fråga frågorna mer rakt på sak och kunnat ställa känsligare frågor och fått djupare svar än vi anser oss ha fått om vi inte varit bekanta med respondenterna. Respondenterna har på grund av att vi känner dem kunnat lita på att vi kommer hålla de anonyma.

⁹⁸ Svenning. (2003)

⁹⁹ Arbnor, I., Bjerke, B. (1994)

¹⁰⁰ Larsson (2005)

¹⁰¹ Arbnor, I., Bjerke, B. (1994)

¹⁰² Svenning. (2003)

Som Arbnor och Bjerke skriver så ska undersökningen och frågorna kunna ställas flera gånger och få samma resultat för att ge studien en högre reliabilitet. Genom att vi har valt hålla respondenterna anonyma kan detta påverka reliabiliteten på studien på ett negativt sätt, då det kan vara svårt att göra om samma undersökning och få samma svar. Vi ansåg att det inte var företagets namn eller respondenternas efternamn som var väsentliga för vår undersökning utan det var deras svar som var väsentliga och dem vi ville fokusera på. Genom att våra frågor var standardiserade gör det att studien kan upprepas genom att ställa samma frågor till andra respondenter. Svaren kan man sen jämföra mot varandra. Då man kan jämföra svaren lättare mellan företagen gör det att det blir lättare att få ett samma eller likande resultat i en likande studie.¹⁰³ Vi upplevde att vår undersökning fick högre reliabilitet på grund av att intervjupersonerna var anonyma, då de har varit väldigt öppna och ärliga under intervjutillfällena. Vi märkte att genom att tillåta respondenterna att vara anonyma har de vågat säga vad de tycker och tänker, de har kunnat utge mer information och ärligare svar utan att ha behövt känna att dem varit tvungna att undanhålla något för säkerhets skull.

Att intervjua människor får anses innehålla en del osäkerhet i sig vilket kan påverka reabiliteten. Personerna kan av integritetsskäl, lojalitetsskäl och andra olika anledningar vilja undanhålla information. Vi kan inte med 100 % säkerhet säga att det de svarar är vad de verkligen upplevt. Eftersom två av fyra intervjuer skedde via telefon lägger det till en viss osäkerhet jämfört med intervjuerna som skedde via möte. När vi har intervjuat personerna på telefon kan vi inte se ansiktsuttryck eller kroppsspråk som kan avslöja viss osanning och även förtydliga vissa budskap. Detta motvägdes dock av att vi var bekanta med personerna sedan tidigare, och att vi har haft möjlighet att återkomma till respondenterna vid frågor och förtydliganden, vilket ökade reabiliteten.

Det som har ökat både validiteten och reliabiliteten på vår uppsats är att vi har återkommit till respondenterna för att säkerställa deras svar och ställt ytterligare frågor för att förtydliga. De sammanställda intervju svaren har även återkopplats till respondenterna för att få deras uttalande om vi hade tolkat deras svar på ett korrekt sätt. Genom att återkomma till företagen på detta sätt ökar validiteten enligt oss då vi får svar på det vi ville mäta, förväntningsgapet mellan dem och deras revisorer. Detta påverkar också pålitligheten. Att vi inte bandade de muntliga intervjuerna kan anses dra ned pålitligheten eftersom vi inte i efterhand kunde spela upp exakt vad de hade sagt, vilket innebär att man kan missa viktig information. Detta motvägdes dock av att vi sammanställde intervjuerna direkt efteråt och kunde återkomma till respondenterna för att säkra att svaren har tolkats på rätt sätt. Det gör att pålitligheten ökar på deras svar och det vi har skrivit i uppsatsen under empirikapitlet har en ökad pålitlighet.

¹⁰³ Arbnor, I., Bjerke. B. (1994)

4. EMPIRI

I detta kapitel presenteras de genomförda intervjuerna vars syfte är att skapa förståelse för uppsatsens problemområde. Först ges en kort presentation av varje företag, följt av övergripande svar på vad de svarade på intervjufrågorna. Slutligen sammanfattas svaren på intervjuerna i en tabell utefter den intervjuguide vi utgick ifrån.

Intervjuer har ägt rum med fyra mindre aktiebolag om deras relation med deras revisor och nedan följer en kort presentation av företagen. De fyra företagen kommer att benämnas företag 1-4 i fortsatt text. Deras utgångspunkter vad gäller revision berörs kortfattat vilket innefattar deras egna kunskaper om revision, vad revisorn hjälper till med i deras företag och hur länge de haft sin revisor. Nedan nämns både företaget och namnet på respondenten parallellt. Oavsett vilket som nämns representerar svaren företaget i sin helhet.

4.1 Presentation av företagen

Företag 1

Företaget startade 2002 och är verksam inom projekteringsledning och projektledning i Stockholm. Det är ett enmansföretag där Claes är verkställande direktör. Claes har ingen erfarenhet av ekonomi och tar därför hjälp av två olika företag, där ena har hand om redovisningen och det andra genomför revisionen. Företaget har haft samma revisor sedan starten och kontakten mellan dem fungerar bra. Revisorn har under tiden Claes haft honom börjat arbeta på ett annat företag, och Claes valde då att fortsätta samarbeta med honom och har inte märkt någon skillnad på revisionen. Revisorn hjälper företaget att granska bokföringen, det vill säga utför sedvanlig redovisningsrevision.

Företag 2

Företaget startade 2004 och arbetar med konsultverksamhet inom finans och rådgivning i Stockholm. Idag finns det två anställda i företaget. Vi fick en intervju med Bertil som var med och startade företaget. Bertil är själv utbildad civilekonom och har jobbat i större företag där han har haft kontakt med olika revisorer. Idag så har företaget två olika företag som sköter redovisningen respektive revisionen. De har haft två revisorer som har arbetat för samma företag, de var tvungna att byta då den första gick i pension. Bertil har dock inte märkt någon skillnad på revisionen när man bytte revisor. Revisorn hjälper företaget med bland annat bokslutsgranskning. Idag ger inte revisorn någon rådgivning till företaget.

Företag 3

Företaget startade 1990, är verksamma i Stockholm och erbjuder större uppdragsgivare kundvårds- och lojalitetsprogram. De är också försäkringsförmedlare och erbjuder i sina kundvårdsprogram även anpassade försäkringslösningar för konsumenter. Bland företag som använder deras kundvårdsprogram kan nämnas Preem och Handelsbanken. Idag har företaget fem anställda. Vi intervjuade verkställande direktören Per som har gått ekonomiprogrammet på Stockholms Universitet och anser sig ha bra insikt i vad revisorns arbete innebär. De har idag två olika företag som sköter redovisningen respektive revisionen. Bokföringsbyrå som sköter deras löpande bokföring får de även råd av.

Företaget har bytt revisor två gånger, en gång för att de blev besvikna på revisorns bristande kunskaper och den slarviga hanteringen av bokföringsmaterialet och den andra gången var då deras revisor sålde sin verksamhet till deras nuvarande revisor. Revisorn de har idag har arbetat för dem i tre år och hjälper dem att granska årsbokslutet.

Företag 4

Företaget är ett gräv och entreprenadföretag i Västerås som startade sin verksamhet år 2008. Det är ett enmansföretag där Alexander är verkställande direktör och arbetsledare för underentreprenadföretag. Företaget sköter en del av redovisningen själv som till exempel enklare bokföring, momsredovisning och skattedeklaration. Största delen av redovisningen sköter en bokföringsansvarig från KPMG. Revisorn är även han från KPMG. Alexander anser sig ha dålig kunskap om revisorns arbete och om tydligheten i revisorns rapporter säger han *”jag ser bara ser massa siffror och konstiga ord som jag inte förstår mig på”*. I företaget utför revisorn redovisningsrevision, men företaget vet inte exakt vad som ingår i detta.

4.2 Svar från företagen

Nedanför så redogör vi för de olika svaren vi fick på intervjuerna från företagen. Vi har delat in svaren under tre rubriker: Kommunikation och revisionsberättelsen, Rådgivning och nyttan med revisionen och Förväntningar och förtroende. Under rubrik 4.3 sammanfattning har vi sammanfattar svaren i en tabell.

4.2.1 Kommunikation och revisionsberättelsen

Företag 1: Claes har en bra kommunikation med sin revisor. De har kontakt i samband med bokslutet och om det uppkommer några frågor innan bokslutet. De brukar höras via telefon så Claes säkert vet att han får svar på det han vill och kan ställa följdfrågor om det skulle behövas. Mellan företaget och deras revisor finns inget uppdragsbrev, utan revisorn skriver i revisionsberättelsen vad det är han har gjort. Claes ser inga problem med revisionsberättelsen utan tycker att den är tydlig och bra. Om de har några frågor om vad de ska göra så kontaktar de varandra och försöker reda ut det.

Företag 2: Bertil har en bra kommunikation med sin revisor och de hörs i samband med bokslut och regelbundet gällande den löpande revisionen. Vid funderingar som dyker upp innan bokslutet ringer Bertil sin revisor för att tydliggöra oklarheterna. Detta företag har inte heller skrivit något uppdragsbrev. Istället har de ett avtal som förtecknar vad som skall göras i anslutning till årsbokslutet vilket kan liknas vid ett uppdragsbrev. De andra arbetsuppgifterna som uppkommer under året utförs löpande. Bertil ser inga konstigheter med revisionsberättelsen. Han tycker den är lättbegriplig och säger att den brukar innehålla övergripande uttalanden om redovisningen och styrelsen.

Företag 3: Per upplever att kommunikationen med deras revisor inte fungerar bra då de inte frågar varandra så mycket. De frågor som kan uppkomma är från revisorn när han granskar deras bokföring och vill ha något förtydligande gällande detta. Per har istället mera kontakt med sin redovisningsbyrå, som de ringer och frågar om de behöver råd och tips. Företaget och revisorn har skrivit ett slags uppdragsbrev. Vad Per kommer ihåg så innehåller de uppdragsbrevet mest att företaget lovar att alla bokföringshändelser skall ingå i det materialet de levererar i redovisningen till revisorn.

Företag 4: Alexander upplever en dålig kommunikation med sin revisor. Alexander har många frågor som revisorn lovar att ge förklaringar på men som aldrig blir av. Revisorn verkar oftast inte ha tid. Alexander har till exempel frågor om hur avskrivningar fungerar och frågor om alla papper skatteverket skickar till honom eftersom han upplever skatteverket som otydliga och vill ha hjälp att tyda. Kontakten mellan Alexander och revisorn sker vid ett snabbt möte när allt bokföringsmaterial överlämnas. Revisorn har inte upprättat ett uppdragsbrev tillsammans med företaget. Företaget visste inte att det fanns något sådant när frågan dyker upp i intervjun. Företaget förlitar sig helt enkelt på att revisorn gör det han ska utan dokumentation eller kontrakt, och företaget levererar materialet revisorn behöver på begäran. Alexander tror inte att ett uppdragsbrev skulle förtydliga revisorns arbete i vilket fall, eftersom han ändå inte skulle förstå begreppen däri. I nuläget förstår han sig heller inte på revisionsberättelsen, vilken han tycker är komplicerad och anser sig inte förstå innebörden av den.

4.2.2 Rådgivning och nyttan med revisionen

Företag 1: Företaget upplever nytta främst genom att revisorn tipsar om sådant som kan gynna företaget ekonomiskt. Claes förklarar *”Revisorn ger råd och tips om hur vinsten och kostnaderna kan fördelas så det gynnar företaget ekonomiskt”*. Företaget har tidigare fått hjälp av revisorn med att upptäcka fel i bokföringen, som sedan ändrades av den som har hand om bokslutet. De upplever inte att revisorn eller revisionen hjälpt till med att lösa några problem som skulle kunna föra företaget framåt. Den upplevda nyttan med revisorn och revisionen ligger istället i att det är skönt lämna det till en annan som är utbildad för det då Claes själv inte besitter de kunskaperna. Claes ser också nyttan i att han kan känna sig mer säker på om det ekonomiska är i sin ordning och därmed inte behöver oroa sig över att framförallt Skatteverket ska hitta några fel, som skulle kunna skada företaget.

Företag 2: Företaget upplever inte att revisorn varit till hjälp med att identifiera problem i just deras företag. Bertil säger dock att; *”revisorn hjälper allmänt mindre företag genom att exempelvis ge dem idéer om hur olika frågor ska hanteras”*. Bertil har haft erfarenhet av att identifiera och lösa problem i andra bolag han har arbetat i. Tidigare erfarenheter Bertil har är då att bokföringsposter har hanterats fel och har behövts ändras så att de hanteras rätt till bokslutet. Företaget ser också nytta med revision då han ser det som en kvalitetsstämpel för företaget som betyder att allt är kontrollerat, och det ger ett bra intryck utåt inför befintliga och nya kunder.

Företag 3: Företaget anser att nyttan med att ha en revisor inte är särskilt stor. De menar att den enda nytta de upplever är att revisorn granskar om fel finns i bokföringen. Företaget känner inte att de kan fråga sin revisor om vad som helst och om de frågor får de heller inte svar på de frågor de har ställt. Till rådgivning och annat har de nämligen en bra bokföringsbyrå som hjälper till att ge råd om vilka skattemässiga dispositioner som kan vara bäst för företaget. Per säger att kostnaden för att få denna hjälp från bokföringsbyrån räcker till deras företag och är billigare än om de skulle få hjälp av sin revisor med detta.

Företag 4: Den främsta nyttan med att ha en revisor anser företaget vara att denne ser till att siffrorna ser bra ut för externa intressenter. De har använt revisionen som underlag för att kunna låna pengar på banken, en investering företaget inte hade kunnat göra utan revisionen. Alexander tycker även revisorn kan vara bra till viss rådgivning, så han får reda på hur han ska göra med investeringar, hur han ska fördela vinsten och annat som gynnar företagets ekonomiska utveckling. Dock är denna rådgivning ingenting han får idag.

4.2.3 Förväntningar och förtroende

Företag 1: Företaget förväntar sig att revisorn kontrollerar att bokföringen är rätt och skriver en revisionsberättelse. De förväntar sig även att revisorn ger råd om hur vinsten och kostnaderna kan fördelas på ett lönsamt sätt. Claes tycker att hans förväntningar levs upp till 10 på en 10-gradig skala. Förtroendet för revisorn är en 8 på en 10-gradig skala, med motiveringen att revisorn alltid har skött sitt jobb och att inga problem har uppstått.

Företag 2: De förväntar sig att revisorn ska göra en ordentlig kontroll av bokslutet som ser till att inga skattefrågor dyker upp från skatteverket. Bertil tycker att hans förväntningar levs upp till 8-10 på en 10-gradig skala, då han tycker att revisorn hanterar de frågor som kommer upp på ett bra sätt. Hans förtroende för sin revisor ligger på 8-10. Han förlitar sig nämligen på att revisorn har den kompetens som krävs. Hans företag är litet och inte komplicerat, detta gör att det inte så svåra frågor eller situationer som kan uppkomma för revisorn.

Företag 3: De förväntningar som företaget har på sin revisor är att han ska granska årsredovisning och identifiera eventuella felaktigheter. Per tycker att dessa förväntningar levs upp till 7 på en 10-gradig skala. Pers förtroende för sin revisor ligger på 8 av 10 men Per säger att *"Jag tycker det är svårt att sätta en siffra på mitt förtroende eftersom vi lämnar årsbokslutet till revisorn via bokföringsbyrån. Återkopplingen från revisorn är när han hör av sig och ställer några få frågor"*. Därför är det svårt för Per att kunna avgöra hur kompetent revisorn är och hur mycket det går att lita på honom.

Företag 4: Företaget förväntar sig att revisorn kan sköta sitt arbete, det vill säga har koll på lagar och regler inom sitt område, att han ska vara lyhörd och fråga om man har glömt något. Alexander förväntar sig även hjälp med frågeställningar, skattefrågor och juridiska frågor vad gäller det ekonomiska. Förtroendet för revisorn uppskattas till 5 eller 6 på en 10-gradig skala med motiveringen att revisorn är väldigt otydlig. Han lovar saker och sen blir bara hälften gjort i utsatt tid. Företaget har till exempel fått förseningsavgifter på grund av för sent inlämnad deklaration. Företaget tycker ändå att revisorn lever upp till förväntningarna då revisorn verkar få ihop allting till slut, 7 på en 10-gradig skala. Det företaget specifikt saknar mot vad revisorn gör i dagsläget, är att förklara hur det fungerar med allt det ekonomiska och förklara innebörden av revisionsrapporterna

4.3 Sammanfattning

Nedan är en tabell som sammanfattar vad de olika företagen har svarat på intervjuerna. Den sammanfattar det mest väsentliga som kommer att användas för vidare diskussion. De svar som anges med en siffra är på en 10-gradig skala.

	Företag 1 Projektledning	Företag 2 Konsultverksamhet	Företag 3 Kundvårdsprogram	Företag 4 Entreprenad
Redovisning/ revision	Olika företag	Olika företag	Olika företag	Samma
Revisorns roll	Redovisningsrevision	Redovisningsrevision	Redovisningsrevision	Redovisning och revision
Företagets kunskaper	Ingen	Utbildad civilekonom och har arbetserfarenheter	Utbildad ekonom	Ingen
Kommunikation	Bra	Bra	Dålig	Dålig
Nytta	Råd och tips	Kvalitetsstämpel	Kontrollerar bokföringen	Kvalitetsstämpel. Råd och tips
Avtal	Inget	Avtal liknande uppdragsbrev	Uppdragsbrev	Inget
Hur väl revisorn lever upp till förväntningarna	10	8-10	7	7

Tabell 1(Egen): Sammanfattning av intervjusvaren.

5. ANALYS och DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras empirimaterialet genom att jämföra skillnaderna i revisorernas uppgift enligt rådande regelverk, föreskrifter och praxis utifrån referensramen och revisorns roll enligt de intervjuade företagen. Genom att i den jämförande analysen hitta samband och skillnader har vi kunnat uttala oss om hur förväntningsgapet ser ut mellan de mindre aktiebolagen och revisorn och vad detta beror på.

Intervjufrågorna syftade till att ge en bild av hur företaget uppfattar sin revisor och således hur förväntningarna från företagets sida ser ut. Vi frågade respondenterna hur väl de tyckte att revisorn motsvarade deras förväntningar på en skala 1-10. Denna fråga är av central betydelse för vår undersökning. Om företaget svarar 10 på denna fråga, tyder det på att ett förväntningsgap inte existerar, eller är obetydligt. Företag 1 och företag 2 uppgav ett högre värde medan företag 3 och företag 4 uppgav ett lägre värde. Därmed tolkar vi det som att de företagen med högre värde har ett mindre förväntningsgap. Ju mer överensstämmande förväntningarna från företagets sida var med referensramen, desto mindre ansågs nämligen förväntningsgapet vara. Vi har funnit skillnader i vad företagen förväntar sig av sin revisor, mot vad enligt referensramen är revisorns uppgift. Skillnaderna i de olika hänseendena indikerar på ett förväntningsgap. Nedan diskuteras inom vilka områden vi finner skillnader som kan tyda på att det orsakar ett förväntningsgap och vad det i så fall kan bero på.

5.1 Mindre skillnader

Några olika situationer där vi såg mindre skillnader mellan företagets förväntan och revisorns uppgift hittade vi gällande själva arbetet revisorn utför med redovisningsrevisionen, förvaltningsberättelsen och revisionsberättelsen.

5.1.1 Redovisningsrevision och förvaltningsrevision

Alla fyra företagen ville och förväntade sig att revisorn skulle utföra redovisningsrevision, det vill säga att revisorn skulle granska och rapportera fel i deras bokföring som de senare kunde ändra. Av intervjuerna kan vi utläsa att allra viktigast var att en genomförd revision höjer tilltron till de finansiella rapporterna. Dem uppfattar revisionen som en förhöjd säkerhet jämfört med att inte ha revision. Vi upplever därför inte att dessa företag har en förväntan på att revisionen skulle vara en garanti på de finansiella rapporterna, eller en garanti mot felaktigheter i redovisningen, vilket Porter menar är en orsak till förväntningsgapet. Företagen verkar här ha större insikt än intressenterna som ingick i Porters undersökning, eftersom de säger att revisionen är en extra kontroll och förstår att den kontrollerar men inte garanterar företagets ställning. Porter menar att förväntningsgapet dels uppstår på grund av orimliga förväntningar på revisorn och att samhället upplever brister i revisorns arbete men detta ser vi inte gällande företagen. Företagen förväntar sig arbete av revisorn i enlighet med vad revisorn ska prestera.

Som vi tidigare nämnt handlar förvaltningsrevision om att kontrollera att ledningen har följt lagar och regler. Denna kontroll, tillsammans med redovisningsrevisionen, är viktig i kontakt med externa, såsom till exempel banken och skattemyndigheten. Företag 1, företag 2 och företag 4 nämner att de ser nytta med revisionen då det ger mer säkerhet.

Företag 1 menar att han känner sig säkrare inför kontakten med skatteverket, företag 2 ser det som en kvalitetsstämpel och företag 4 har använt revisionen för att kunna få lån på banken. Bland annat Carrington. T, FAR och redovisningsbyrå PwC anser att företagets nytta med revisionen är att företagets externa kontakter kan lita på informationen. Detta är i enlighet med vad företagen i vår undersökning anser nyttan med revisionen vara. Ingen av företagen har använt rapporterna till utvecklingsmöjligheter, vilket revisorerna anser är en stor nytta med revisionen. Dock anser alla företag att de finansiella rapporterna kan användas till detta. Sammantaget kan sägas de undersökta företag i det stora hela har samma syn på redovisnings- och förvaltningsrevisionen och dess nytta som revisorerna enligt referensramen har. Vi kan därför inte se att det uppkommer ett förväntningsgap mellan företagen och revisorn vad gäller detta.

5.1.2 Revisionsberättelsen

Coheen Commission kom fram till att om revisionsberättelsen innehåller felaktigheter eller inte är tillräckligt tydlig leder det till ett förväntningsgap mellan revisorn och användaren av den finansiella informationen. Alexander i företag 4 upplever att revisionsberättelsen är otydlig. Eftersom revisionsberättelsen är otydlig uppkommer frågor om denna, frågor som han sedan inte får besvarade vilket han förväntar sig. I och med detta, i kombination med att han inte får sina frågor besvarade, så kan vi se att det bidrar till förväntningsgapet. I övriga företag har vi inte upplevt att företagen ser någon otydlighet i revisionsberättelsen. De tycker sammantaget att den ska innehålla vad revisorn uppmärksammat från redovisnings- och förvaltningsrevisionen, om redovisningen stämmer eller inte och ger rekommendationer om fastställande av resultat och balansräkningen. Vi kan inte se någon skillnad mellan hur företag 1-3 uppfattar revisorns arbete med revisionsberättelsen, mot revisorernas syn enligt referensramen. I företag 1 är revisionsberättelsen till exempel ett bra verktyg då företaget får se vad revisorn har gjort och Claes tycker att den är tydlig och bra. Därför ser vi heller inte att förväntningsgapet i företag 1-3 påverkas av revisionsberättelsen.

5.2 Större skillnader

Några olika situationer där vi såg större skillnader mellan företagets förväntan och revisorns uppgift hittade vi gällande kommunikationen med revisorn och uppfattningen om rådgivning.

5.2.1 Kommunikation

Coheen Commission kom även fram till att en orsak till förväntningsgapet var att användarna av den finansiella informationen var förvirrade över vilket ansvar revisorerna hade och hur den var fördelad. Mellan företaget och revisorn kan förväntningsgapet som uppkommer på grund av detta minskas genom att parterna skriver vad revisorn förväntas göra i ett uppdragsbrev.

Att skriva ett uppdragsbrev är inget måste utan är en rekommendation från FAR, men det är bara företag 3 som har gjort detta. Företag 3 är en av de företag som uppskattat revisorns uppfyllelse av förväntningarna som lägst. Vi ser därför inte att upprättandet av uppdragsbrevet skulle påverka förväntningsgapet. Vi ser istället att företagen helt eller till viss mån ersätter uppdragsbrevens funktion med en bra kommunikation, och att det är på detta sätt de vill lösa oklarheter med revisionen.

Boyton menar nämligen att om kommunikationen mellan företaget och revisorn fungerar väl leder det till ett mindre förväntningsgap. Att kommunikationsproblem leder till förväntningsgapet såg vi även i undersökningen av företagen. Om företaget får hjälp när de ber sin revisor tyder på ett mindre förväntningsgap eftersom revisorn motsvarar förväntningarna när företaget förväntar sig ett svar. Ett företag med en revisor som inte svarar kring oklarheter (vad gäller till exempel de finansiella rapporterna) har troligtvis förväntningar som inte uppfylls. Detta såg vi tydligast gällande företag 3 och 4. I företag 3 är kommunikationen mellan företaget och revisorn inte så bra, företaget känner inte att de kan fråga sin revisor om vad som helst och om de frågor får de heller inte svar på de frågor de har ställt. Istället för en bra kommunikation med revisorn har detta ersatts med en bättre kommunikation med en bokföringsbyrå i företag 3. Företag 4 får heller inga svar på sina frågor. Den bristande kommunikationen i dessa företag leder till den lägre siffran för hur revisorn lever upp till deras förväntningar, som kan vara en indikation på ett större förväntningsgap.

I företag 1 och 2 har de däremot bra kontakt med sina revisorer. I dessa två företag får de svar när de ställer frågor som de förväntar sig svar på, förväntningarna uppfylls därmed till större del än i de andra företagen. Kommunikationen är därmed inte ett problem som har lett till något förväntningsgap i dessa två företag. Genom att revisorn kommunicerar och tydliggör oklarheterna uppstår inga frågor som företagen förväntar sig svar på. På detta vis överbryggs förväntningsgapet.

5.2.2 Rådgivning

De företagen förväntar sig att revisorn ska kommunicera om handlar nästan uteslutande om rådgivningsfrågor. Företagen har en uppfattning om att rådgivning ingår i revisorns roll. Det är bara företag 2 som enligt intervjun uppfattade revisorn roll som enbart en granskare, med viss rådgivning gällande frågor om oklarheter kring granskningen, det vill säga sådant som har ett naturligt samband med revisionsuppdraget. Här ser vi en stor skillnad mot vad som egentligen ingår i revisorns roll. Enligt god revisions sed och god revisors sed får inte revisorn ge sådana råd som gör att revisorn förlorar sitt oberoende. Revisorn i företag 2, 3 och 4 ger dock inte företagen några råd, eller undantagsvis sparsamt med sådana. Detta beror troligtvis på att revisorn inte anser det ingå i sitt uppdrag och anser sig ge råd som äventyrar oberoendet om han skulle svara på frågorna.

I företag 1 ger dock revisorn råd till företaget. Att revisorn ger rådgivning till företaget kan bero på att företaget efterfrågar detta och revisorn vill eller vågar inte säga nej då han vill behålla företaget som kund. Eftersom rådgivning förväntas av revisorn och detta uppfylls anser vi detta kunna vara en faktor som gör att företaget anser revisorn leva upp till deras förväntningar till fullo. Genom att revisorn bistår med tjänster som går utöver dennes arbetsuppgifter överbryggs förväntningsgapet delvis. Claes säger att han alltid får svar på sina frågor och han har som exempel bland annat nämnt vissa frågor som rör redovisning. Vi är därmed av den uppfattningen att revisorn ibland ger råd som går utöver en revisorns arbetsuppgifter. Detta anser vi vara förklaringen till att företag 1 uppvisar ett i närmaste obefintligt förväntningsgap.

Förkunskaper om revisorns arbete verkar minska förväntningsgapet enligt tidigare studie som Porter genomförde 1993. Shaikh och Talha 2003 menar att förväntningsgapet som uppstår på grund av orimliga förväntningar på revisorn beror på bristen på förståelse för eller kunskap om revisorns arbete. Genom att veta vad revisionsuppdraget innebär ökar chansen att klientens förväntningar stämmer överens med revisorns prestation. Av de fyra tillfrågade företagen svarade två företag, företag 1 och företag 4 att dem inte hade någon ekonomisk utbildning eller förkunskaper. Dessa två företag hade heller ingen bra koll på vad revisorns uppgift var och hade således svårare att svara på vad revisorn gjorde i deras företag och precisera vad dem förväntade sig. Det var dessa två företag utan förkunskaper som ansåg att även rådgivning ingår i revisorns arbetsuppgift i större utsträckning än de företag som hade förkunskaper.

Företag 4 upplever att rådgivning ska ingå i revisorns roll. Alexander tar upp att han ställt frågor till revisorn gällande redovisning, till exempel hur avskrivningarna fungerar. Detta är något som revisorn inte bör svara på för att kunna behålla sitt oberoende. Dock får Alexander inte svar på några frågor. Viss rådgivning ingår i rollen som revisor, vilket företaget även förväntar sig. Dessa förväntningar lever revisorn inte upp till. Detta är enligt oss en bidragande faktor till förväntningsgapet i företag 4.

Företag 2 har erfarenhet av vad revision innebär då Bertil är utbildad civilekonom och har arbetat mycket med olika revisorer. Denna erfarenhet gör att han vet vad han kan förvänta sig av sin revisor och detta bidrar enligt uppfattningen vi fått av intervju och utsagor till att det inte blir något större förväntningsgap mellan företag 2 och deras revisor. Detta då hans uppfattning om revisorns uppgift stämmer väl överens med vad revisionsuppdraget innebär.

Vi såg ingen direkt koppling att förkunskaper skulle minska förväntningsgapet som Porter menar. Av företag 3 har vi uppfattningen att Per vet att rådgivning om redovisningsfrågor inte ingår i revisorns roll. Därför har han istället vänt sig till en redovisningsbyrå med sådana frågor. För dessa två företag stämmer uppfattningen om revisorns roll överens med revisorns syn på sin roll enligt referensramen. För dessa två företag är rådgivningen ingenting som gör att ett förväntningsgap uppstår.

5.2.3 Sammanfattning

Mest överensstämmande mellan referensramen och företagens uppfattningar var uppfattningen av själva arbetet revisorn utför; redovisningsrevisionen, förvaltningsrevisionen och revisionsberättelsen och dess nytta. Därför ansåg vi inte dessa områden påverka förväntningsgapets omfattning vilket gör att vi där finner ett mindre förväntningsgap, eller att förväntningsgapet ej existerar kring dessa områden.

Det vi fann påverkade förväntningsgapet mest var kommunikationen med och rådgivningen från revisorn. Här fann vi stora skillnader i uppfattningarna i jämförelsen med företagens uppfattning om revisorns roll och revisorns roll utifrån referensramen. Dessa områden har enligt oss påverkat förväntningsgapet mellan företagen och revisorerna.

Företag 1

Företag 1 påvisar ett mindre eller obefintligt förväntningsgap. Varför det inte verkar existera något förväntningsgap mellan företaget och deras revisor verkar bero på att dem upprätthåller en bra kommunikation och revisorn bistår med rådgivning. Deras frågor besvaras av deras revisorer vilket gör att deras förtroende för deras revisorer är hög. Företaget har inga förkunskaper om revision och verkar därför förvänta sig att rådgivning ingår i revisionen. Företagets revisor lever även upp till dessa förväntningar. Genom att revisorn bistår med tjänster som går utöver dennes arbetsuppgifter överbryggs förväntningsgapet. Detta anser vi vara förklaringen till att företag 1 uppvisar ett obefintligt förväntningsgap.

Företag 2

Företag 2 har ett relativt litet förväntningsgap. Kommunikationen är även i detta företag bra vilket bidrar till att förväntningsgapet är mindre. Den främsta anledningen till att förväntningarna överensstämmer är enligt vår uppfattning att då Bertil har goda förkunskaper om revision och stor erfarenhet leder det till att han vet vad han kan förvänta sig av sin revisor. Detta gör att uppfattningen han har av revision överensstämmer med revisorns syn enligt referensramen. Detta leder till en mindre skillnad och som vi nämnde tolkar vi en mindre skillnad som ett mindre förväntningsgap.

Företag 3

Företaget verkar ha en bra insikt i revisorns arbete eftersom de på grund av sin förförståelse för revision förstår att rådgivning inte ingår. I detta företag orsakas förväntningsgapet av att kommunikationen inte fungerar tillfredställande och detta har lett till att förtroendet för revisorn inte är så starkt.

Företag 4

I företag 4 ser vi flest områden som påverkar förväntningsgapet. Vi bedömer att på grund av att företaget upplever revisionsberättelsen som otydlig så bidrar det till förväntningsgapet. Förväntningsgapet i detta företag orsakar även av en sämre kommunikation i kombination med att revisorn inte bistår med rådgivning. Företaget förväntar sig att rådgivning utöver revisorns arbetsuppgifter ingår på grund av sina bristande kunskaper i vad som ingår i revisorns uppdrag. Deras bristande kommunikation med revisorn och förväntan på rådgivning som de aldrig får har gjort att förtroendet för revisorn har sjunkit vilket orsakar detta företags förväntningsgap.

6. SLUTSATSER

I detta kapitel upprepas syfte och frågeställningar. Först dras slutsatser från analysen uppstaplade inom varje område för sig för att besvara frågeställningarna och uppfylla syftet. Detta för att sedan avslutas med en sammanfattning inom vilka områden vi fann att förväntningsgapet uppkom och en slutsats av vad det orsakas av.

Syftet med uppsatsen var att beskriva vad som ingår i revision och vad revisorns roll är och att redogöra för vad företagen förväntar sig av revisionen och revisorn. Syftet var vidare att jämföra dessa för att undersöka inom vilka områden förväntningsgapet uppkommer mellan mindre aktiebolag och deras revisorer och vad detta förväntningsgap beror på.

Frågeställningarna vi kommer besvara är följande:

- Inom vilka områden uppkommer förväntningsgapet mellan mindre aktiebolag och deras revisorer?
- Vad orsakar förväntningsgapet mellan de undersökta företagen och revisorn?

6.1 Redovisnings- och förvaltningsrevision

Slutsats 1: Utifrån intervjuerna drar vi slutsatsen att det inte finns någon skillnad mellan vad företagen förväntningar sig av redovisnings- och förvaltningsrevisionen och vad revisorn gör. Gällande själva arbetet revisorn utför med redovisnings och förvaltningsrevision uppstår det således inget förväntningsgap

6.2 Revisionsberättelsen

Slutsats 1: I företag 1, företag 2 och företag 3 är revisionsberättelsen ingenting som orsakar ett förväntningsgap, eftersom deras syn på revisionsberättelsen stämmer överens med revisorernas syn enligt referensramen. I företag 4 anser vi däremot att på grund av att företaget upplever revisionsberättelsen som otydlig så orsakar det ett förväntningsgap.

6.3 Kommunikation

Slutsats 1: Företag 3 och företag 4 som genomgående hade en sämre eller till och med uppskattad dålig kommunikation med sin revisor, ansåg också att revisorn sämre levde upp till deras förväntningar. Därmed anser vi att ett förväntningsgap orsakas mellan dessa företag och revisorn på grund av bristande kommunikation.

Slutsats 2: Företag 1 och företag 2 har en genomgående bra kommunikation med sin revisor. Detta ser vi är en bidragande orsak till att företagen uppvisar ett litet eller obefintligt förväntningsgap. Genom att revisorn kommunicerar och tydliggör oklarheterna uppstår inga frågor som företagen förväntar sig svar på. På detta vis överbryggs förväntningsgapet.

6.4 Rådgivning

Slutsats 1: Företag 2 och företag 3 har båda insyn i vad revisorns roll är och vet var gränsen går, de förväntar sig därmed inte rådgivning av sina revisorer. För dessa två företag är rådgivningen ingenting som orsakar ett förväntningsgap mellan deras företag och revisorn.

Slutsats 2: Företag 1 har inga kunskaper om revision och förväntar sig rådgivning och får det av sin revisor. Genom att revisorn bistår med tjänster som går utöver dennes arbetsuppgifter överbryggs förväntningsgapet delvis, något vi anser är en bidragande orsak till att förväntningsgapet inte verkar existera i företag 1.

Slutsats 3: Företag 4 har inga kunskaper om revision och förväntar sig rådgivning. I företag 4 får man ingen rådgivning alls. Viss rådgivning har företagen rätt att förvänta sig då det ingår i rollen som revisor. Eftersom revisorn inte kan leva upp till företagets förväntningar på rådgivning, anser vi det vara en orsak till förväntningsgapet i företag 4.

6.5 Sammanfattning

Vi fann sammantaget att förväntningsgapet mellan företagen och revisorn främst uppkommer och orsakas gällande bristande kommunikation och förväntad rådgivning. Förväntningsgapet uppkommer och orsakas som minst av olika uppfattningar gällande redovisnings- och förvaltningsrevision och revisionsberättelsen.

Vi fann att förväntningsgapet inte uppkommer gällande områdena redovisnings- och förvaltningsrevision för något av företagen. Företagens uppfattningar skilde sig inte från revisorernas syn enligt referensramen. Därmed uppkommer inget förväntningsgap kring dessa områden och vi fann ingenting kring dessa områden som orsakar ett förväntningsgap.

Gällande revisionsberättelsen uppkommer inget förväntningsgap och orsakas inget förväntningsgap kring detta område för tre av fyra företag. I företag 4 anser vi däremot att på grund av att företaget upplever revisionsberättelsen som otydlig är det en bidragande orsak till företagets rådande förväntningsgap.

Förväntningsgapet uppkommer kring kommunikationsområdet för företag 3 och 4 och orsakas av bristande kommunikation med revisorn. För företag 1 och 2 uppkommer inget förväntningsgap kring kommunikationen. Varför kommunikationen inte orsakar ett förväntningsgap beror tvärtom de två andra företagen på att dem upprätthåller en bra kommunikation med sin revisor.

Vi fann att förväntningsgapet uppkommer kring rådgivningen för företag 4 och orsakas av att revisorn inte kan leva upp till företagets förväntningar på rådgivning. I företag 2 och 3 visste de vad revisorn fick göra och förväntar sig då inte rådgivning och därmed uppkommer och orsakas inget förväntningsgap. Företag 1 har inga kunskaper om revision och förväntar sig rådgivning och får det av sin revisor. Genom att revisorn bistår med tjänster som går utöver dennes arbetsuppgifter överbryggs förväntningsgapet delvis, vilket är en orsak till att förväntningsgapet inte uppkommer.

6.6 Vidare studier

Genom våra studier har vi kommit till förståelsen att förväntningsgapet inte bara uppstår inom revisionsområdet, även om det brukar vara detta område som syftas när man pratar om förväntningsgapet. Som Hubbert, A.R. m.fl. (1995) menar; förväntningar existerar allmänt i form av en förutbestämd, ofta omedveten, uppfattning om vad en tjänst ska innefatta. Tjänstens upplevda egenskaper jämförs sedan med dessa förutfattade meningar. Det är när det upplevda inte stämmer överens med förväntningarna, som ett förväntningsgap uppstår. Företeelsen finns således även inom andra områden och branscher, om än inte lika utforskat och omtalat som inom revisionsområdet. Det skulle därför vara av intresse att genomföra liknande undersökningar inom andra branscher för att få reda på hur förväntningsgapet ter sig där. Vi tänker kanske framförallt på byggbranschen eller liknande, där kunden lätt kan få en annan vision om resultatet, än hur arbetet sedan ser ut när det är färdigställt. Vi funderar över frågor såsom hur förväntningsgapet ter sig där, vad förväntningsgapet kan få för konsekvenser och hur det i så fall kan minskas.

Denna studie har tagit upp några specifika områden där förväntningsgapet kan uppstå inom revisionsområdet. Det skulle därför vara av intresse att undersöka andra områden där förväntningsgapet kan uppstå inom revisionsområdet, eller att försöka kartlägga alla områden i en och samma studie. Särskilt givande tror vi en sådan studie skulle vara i form av en kvantitativ studie, där man kan börja se mönster och generalisera.

Referenslista

Abramhamsson, H., m.fl. (2005). *Förväntningsgapet mellan revisorer och klienter – I små och medelstora ägarledda företag*. Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

Arbner, I., Bjerke, B. (1994). *Företagsekonomisk metodlära*. Lund: Studentlitteratur, andra upplagan.

Bolagsverket, [bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se)

<http://www.bolagsverket.se/ff/foretagsformer/aktiebolag/arsredovisning/revisionsberattelse/berattelse-1.3313> 2012-11-30

Carrington, T. (2010). *Revision*. Liber förlag, upplaga 1.

Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur: Lund

Ehli Å. (2008). Förväntningsgapet: En efterfrågestyrd revision minskar förväntningsgapet. *Balans (nr 2)*. FAR Akademi AB,

Epstein, M.J., Geiger, M.A. (1994). *Investor views of audit assurance: recent evidence of the expectation gap*. *Journal of Accountancy*, Vol. 177 (No. 1), 60-66.

Eriksson, H., Vikström, J. (2005). *Vad gör en revisorn och vad förväntar sig småföretag av revisorn och revision*. Luleå Tekniska Universitet

FAR (a), <http://www.far.se/Branschen/Roller/Revisor/> 2012-11-22

FAR (b), <http://www.far.se/Branschen/Uppdragsbrev-och-allmanna-villkor/> 2012-12-01

FAR (c), <http://www.far.se/Branschen/God-revisionsse/> 2012-12-14

FAR (2000), *Revisionsbok*, FARs Förlag

FAR Akademi AB. (2006). *Revision – En praktisk beskrivning*.

FAR Akademi. (2012). *Etik 1 yrkesetiska regler*

Fran M., Wolf, James A., Tackett, Gregory A. Claypool. (1999). *Audit disaster futures: antidotes for the expectation gap?*. *Managerial Auditing Journal*, Vol. 14 (Iss: 9), 468 – 478. Emerald

Gherai Dana Simona. (2011). *Audit expectation gap in the public sector*, *Econpapers vol. 1*, (issue 2), 510-516.

Godsell, D. (1992). "Legal liability and the audit expectation gap". *Singapore Accountant*, Vol. 8. 25-28.

Grant Thornton (a). (2009). Grantthornton.se
http://www.grantthornton.se/global/dokument/publikationer/presentationsblad/revision/nyttan_med_revision_webb.pdf, 2012-12-03

Grant Thornton (b). Grantthornton.se
<http://www.grantthornton.se/tjanster/revision/en-dag-pa-jobbet-for-revisorn/>, 2012-12-03

Heimann M-P, Olsson. L. (2005). *Förväntningsgapet: En kunskapsfråga*, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

Hubbert, A.R, Serhorn, A.G, Brown, S.W. (1995), service expectations: the consumer versus the provider. *International Journals of service industry management*, Vol.6, (number 1)

Humphrey.C, Moizer.P och Turley.S. 1993. The Audit Expectation Gap: An Empirical Investigation. *Accounting and Business Research*. Vol.23, (No 91A), 395-411

ISA 240. (2009). *Revisorns ansvar avseende oegentligheter i en revision av finansiella rapporter*. <http://www.far.se/PageFiles/3718/09ISARSLATHUND.PDF>, FAR SRS

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

Koh, H. C., Woo, E.S. (1998). The expectation gap in auditing. *Managerial Auditing Journal*, vol. 13. 147-154.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund. Studentlitteratur.

Kerstin Norlin Revision AB, <http://www.norlinrevision.se/>
http://www.norlinrevision.se/Kerstin_Norlin_beskriver_nyttan_med_Revision/Kerstin_Norlin_beskriver_nyttan_med_Revision.aspx, 2012-12-06

Kinney, W. R. (1993). *Auditors' liability: Opportunities for research*. *Journal of Economics and Management Strategy*,(2.) 349-360

Langsted, L.O. (1999). *Balans nr 2*, Far Komplet
<http://www.farkomplett.se.ep.bib.mdh.se/?docId=TN00006F62>, 2013-01-10

Larsson. S. (2005). *Kvalitativ metod – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.

Liggio. C.D. (1974). *The Expectation Gap: The Accountant's Waterloo*. *Journal of Contemporary Business*. Volume 3(No 3), p 27

Mahdi Salehi, 2011, *African Journal of Business Management* Vol. 5(21), pp. 8376-8392

Miles, M., Huberman, A. (1984). *Qualitative data analysis. A sourcebook of new methods*. Sage Publications.

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

Monroe, G.S, Woodliff, D. (1993). The Effect of Education on the Audit Expectation Gap. *Account. Finance*, 33(1). 61-78.

Patel, R. Davidsson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Studentlitteratur: Lund

Porter, B. (1993). An Empirical Study of the Audit Expectation-Performance Gap. *Accounting and Business Research*. 24:93, 49-68

PricewaterhouseCoopers, PwC.se

<http://www.pwc.se/sv/revision/nyttan-med-revision-mindre-medelstora.jhtml>, 2012-12-20

SFS 2005:551. *Aktiebolagslagen*. Stockholm: Riksdagen.

SFS 2001:883. *Revisorslagen*. Stockholm: Riksdagen

SFS 1999:1079. *Revisionslagen*. Stockholm: Riksdagen.

Shaikh., Talha. (2003). Credibility and expectation gap in reporting on uncertainties, *Managerial Auditing Journal*, Vol. 17 (no 6/7), 517.

SN:s revisorer AB: <http://www.snsrevisorer.se/faq.htm>

Svenning, C. (2003). *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag.

William C. Boynton, Raymond N. Johnson, Walter G. Kell. (2001). *Modern Auditing*.

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

Bilaga 1: Intervjufrågor

Allmänt om företaget och respondenten

1. Kan du berätta om företaget och verksamheten?
2. När startades företaget?
3. Hur har företaget utvecklats över tiden?
4. Vill du berätta lite om dig själv, hur det kommer sig att du arbetar här och din roll i företaget?

Företagets utgångspunkt

5. Hur sköter ni redovisningen?
 - Om ni helt eller delvis låter någon annan sköta redovisningen, vilket företag anlitar ni?
6. Vad arbetar er nuvarande revisor på för företag? Hur länge har ni haft er nuvarande revisor?
7. Anser du dig ha bra kunskap om det arbete revisorn utför?
 - Om Ja: hur har du fått denna kunskap?
 - Om Nej: Är det något du anser dig behöva mer insikt i? Om ja - varför?

Revisionen

8. Vad gör/hjälper revisorn dig och företaget med?
9. Vilket material tycker du att revisorn ska presentera för dig?
10. Vad brukar detta material innehålla som ni får av revisorn?
11. Förstår du dig på innebörden av materialet som revisorn presenterar för dig? De finansiella rapporterna och revisionsberättelsen?
12. Vilken nytta ser du med revisionen till ditt företag
13. Har ni med hjälp av revisionen någon gång kunnat identifiera problem i företaget (t.ex. fått reda på att något varit redovisat felaktigt)?
14. Har ni använt revisionen eller revisorn som hjälp eller underlag för att lösa ett problem eller för att se utvecklingsmöjligheter?
15. Fullgör revisorn sina arbetsuppgifter som denne har gentemot er?

Kommunikation

16. Anser du dig ha en bra kommunikation med revisorn?
17. Hur ofta brukar ni höras?
18. Vad brukar ni kommunicera om?
19. Får du alltid svar på dina frågor?
20. Har ni skrivit ett uppdragsbrev där det står vad revisorn förväntar sig av dig och vad du förväntar sig av revisorn?
21. På en skala 1-10, hur mycket anser du dig kunna lita på din revisor i allmänhet?
 - Motivera siffran?
 - Har förtroendet ändrats till det bättre eller sämre med tiden? Och varför i så fall?

Rådgivning

22. Vilka typer av frågor anser du generellt är revisorns uppgift att svara på och var tycker du gränsen går för frågor som du inte anser är hans uppgift att svara på?
23. Vad för typ av frågor brukar du själv fråga din revisor?
 - Anser du att revisorn svarar på dessa frågor?
24. Anser du att revisorn har skylighet att svara på dina frågor om du har några och när du har några?

Förväntningar allmänt

25. Vad förväntar du dig av din revisor?
 - Anser du att er revisor lever upp till dessa förväntningar?
 - På en skala 1-10, hur väl tycker du att revisorn motsvarar DINA förväntningar?
 - Motivera siffran?
 - Har förväntningarna du har/har haft på revisorn ändrats med tiden? På vilket sätt och i så fall varför?
26. Har du blivit besviken på din revisor någon gång? I vilket sammanhang?
27. Har ni bytt revisor någon gång och i så fall varför?
28. Finns det något annat än vad revisorn gör för ert företag idag, som du skulle vilja att han gjorde?
29. Övrigt som ni skulle vilja tillägga?