

Högskolan i Halmstad  
Sektionen för Ekonomi och Teknik  
Magisterprogrammet Revisor och Bank 60hp



## Hur förväntningsgapet i ett småföretag påverkar valet att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor

**Magisteruppsats 15hp**  
**Slutseminarium 31 maj 2011**

**Författare:**

Martin Johansson, 830922  
Maria Nilsson, 850912

**Handledare:**

Marita Blomkvist

**Examinator:**

Arne Söderbom

## **Förord**

Vi vill tacka alla som på ett eller annat sätt bidragit till vår uppsats. Först och främst vill vi rikta ett stort tack till Er respondenter som tagit sig tid för intervjuer, visat intresse för vår uppsats och med det gjort vår uppsats möjlig.

Vi vill även tacka vår handledare Marita Blomkvist som kommit med värdefulla synpunkter och varit till stöd under uppsatsprocessen.

Avslutningsvis vill vi även tacka de som fungerat som opponenter och kommit med konstruktiv kritik under seminarietillfällena.

Halmstad, maj 2011

---

**Martin Johansson**

---

**Maria Nilsson**

## Sammanfattning

- Uppsatsens titel:** Hur förväntningsgapet i ett småföretag påverkar valet att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor
- Uppsatsnivå:** Magisteruppsats – Redovisning och revision
- Författare:** Martin Johansson och Maria Nilsson
- Handledare:** Marita Blomkvist
- Problembakgrund:** I och med den nya lagen om revisionspliktens avskaffande står småföretag inför ett val att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor. En erkänd teori inom revision är förväntningsgapet och detta gap definieras som skillnaden i vad revisorn gör och förväntningarna om vad personer utanför revisionskåren tror att denne ska göra.
- Frågeställning:** Hur påverkar förväntningsgapet småföretagets val att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor?
- Syfte:** Syftet med vår uppsats är att beskriva och analysera hur förväntningsgapet påverkar valet av att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor i ett småföretag. Vi vill vidare ge en fördjupad förståelse för vad detta gap beror på.
- Metod:** Vi har gjort en kvalitativ studie där vi intervjuat revisorer och småföretag som berörs av revisionspliktens avskaffande. Vi har arbetat med ett abduktivt tillvägagångssätt och ett hermeneutiskt synsätt.
- Resultat:** Då förväntningsgapet är stort kommer småföretaget att välja bort sin revisor och då förväntningsgapet är litet kommer de att ha sin revisor kvar. Detta gap beror framförallt på småföretagets kunskapsbrist om redovisning och revision samt revisorns dåliga engagemang.
- Nyckelord:** Revision, revisor, förväntningsgap, småföretag

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problembakgrund.....	1
1.2 Problemdiskussion.....	1
1.3 Problemformulering.....	2
1.4 Syfte.....	3
1.5 Definitioner.....	3
<b>2. TEORETISK REFERENSRAM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Teoriöverblick.....	4
2.2 Revision.....	4
2.2.1. Vad är revision?.....	4
2.2.2. Nyttan med revision.....	4
2.2.3 Regelverk.....	6
2.3 Förväntningsgapet i småföretag.....	7
2.3.1 Förväntningar och kvalitet.....	7
2.3.3 Förväntningsgapet.....	8
2.3.4 Småföretagets påverkan i förväntningsgapet.....	9
2.3.5 Revisorns påverkan i förväntningsgapet.....	10
2.5 Teoretisk sammanfattning.....	12
<b>3. METOD.....</b>	<b>14</b>
3.1 Uppsatsens utgångspunkt.....	14
3.2 Övergripande metod.....	14
3.2.1 Kunskapsteori.....	14
3.2.2 Tillvägagångssätt.....	14
3.2.3 Angreppssätt.....	15
3.4 Datainsamling.....	15
3.4.1 Sekundärdata.....	15
3.4.2 Primärdata.....	16
3.5 Operationalisering.....	16
3.5.1 Sammanfattning av intervjun med Jörgen Hägglund.....	17
3.5.2 Sammanfattning av intervju med Linda Svensson.....	18
3.5.3 Konstruktion av intervjuguide till småföretagen.....	18
3.3 Urval.....	20
3.5 Genomförande av intervju.....	21
3.6 Intervjuanalys.....	22
3.8 Uppsatsens tillförlitlighet och giltighet.....	22
<b>4. EMPIRI .....</b>	<b>24</b>
4.1 Småföretag som väljer att ha kvar sin revisor.....	24

4.1.1 Respondent A .....	24
4.1.2 Respondent B .....	25
4.1.3 Respondent C.....	26
4.1.4 Respondent D .....	27
4.1.5 Respondent E.....	29
4.2 Småföretag som väljer bort sin revisorn.....	30
4.2.1 Respondent 1.....	30
4.2.2 Respondent 2.....	32
4.2.3 Respondent 3.....	33
4.2.4 Respondent 4.....	35
<b>5. ANALYS .....</b>	<b>37</b>
5.1 Småföretagets påverkan i förväntningsgapet.....	37
5.1.1 Ålder på småföretaget.....	37
5.1.2 Kunskap om redovisning och revision hos småföretaget .....	37
5.1.3 Intresse av att förstå redovisning och revision .....	38
5.1.4 Sammanfattning .....	38
5.2 Om revision.....	39
5.2.1 Förväntningar på revision .....	39
5.2.2 Pris .....	40
5.2.3 Sammanfattning .....	41
5.3 Revisorns påverkan i förväntningsgapet .....	41
5.3.1 Engagemang från revisorn.....	41
5.3.2 Revisorn som rådgivare .....	42
5.3.3 Revisionsberättelse.....	43
5.3.4 Uppdragsbrevet .....	43
5.3.5 Fakturan.....	44
5.3.6 Sammanfattning .....	45
<b>6. SLUTSATS .....</b>	<b>46</b>
6.1 Slutsats .....	46
6.2 Implikationer .....	47
6.3 Förslag till fortsatt forskning .....	47
<b>REFERENSLISTA.....</b>	<b>48</b>
<b>Bilaga 1 - Intervjuguide till revisorer .....</b>	<b>51</b>
<b>Bilaga 2 - Intervjuguide till småföretagen .....</b>	<b>52</b>
<b>Bilaga 3 – Empiri från revisorer .....</b>	<b>54</b>

## Tabellförteckning

Tabell 5:1: Sammanfattning av småföretagets roll i revisionsuppdraget.....	38
Tabell 5:2: Sammanfattning av nyttan med revision.....	41
Tabell 5:3: Sammanfattning av revisorns roll i revisionsuppdraget.....	45

## Figurförteckning

Figur 2:1: Revisionens intressenter (FAR SRS, 2010).....	5
Figur 2:2: Förväntningsgapet (Revision en praktisk beskrivning, 2010).....	8
Figur 2:3: Behovsmodellen (Svanström, 2004).....	12
Figur 2:4: Sammanfattande figur över uppsatsens problemområde.....	13
Figur 3:1: Tillvägagångssätt vid insamling av primärdata.....	16

# 1. INLEDNING

---

*I denna inledande del av uppsatsen har vi valt att presentera bakgrunden till vårt problem och därefter framföra en diskussion om denna. Detta kommer sedan att utmytna i en problemformulering där vi framställer vår frågeställning och sedermera vårt syfte.*

---

## 1.1 Problembakgrund

Förväntningsgapet som begrepp har funnits sedan 1974, då Carl D Liggio definierade detta som skillnaden i vad revisorn gör och förväntningarna om vad personer utanför revisionskåren tror att denne ska göra (Boyd, Boyd & Boyd, 2000). Skandaler som har uppdragats genom åren har gjort att revisorn framstår i dålig dager och har fått hård kritik. Som en följd av detta regleras revisorn mer och mer av lagar och har därför inte så mycket utrymme till att göra annat än vad som är reglerat i lagarna. Intressenter till revisionen, då framförallt ägaren av företaget som revideras, har en uppfattning om vad denne förväntar sig att en revisor ska göra. Dessa förväntningar på revisorn överensstämmer ofta inte med vad revisorn ska göra enligt lag. I detta läge uppstår då ett förväntningsgap mellan revisorn och dess intressenter (Johansson et al., 2005).

År 1944 antogs en ny aktiebolagslag i Sverige som innebar att alla stora och börsnoterade företag skulle ha en auktoriserad revisor. Lagen beskrev hur en revision skulle gå till och vikten av revisorns oberoende. Motivet bakom lagen var att förhindra nya kriser (Johansson et al., 2005). Det dröjde ytterligare många år innan övriga aktiebolag kom att omfattas av lagen. Redan 1975 kom en proposition om att samtliga aktiebolag skulle omfattas men på grund av att det inte fanns tillräckligt med kvalificerade revisorer kunde förslaget inte genomföras. Först 1983 upplevdes att utbudet av revisorer kunde klara av att möta efterfrågan av tjänsterna och därmed infördes lagen om allmän revisionsplikt. Tanken var att alla företag skulle tjäna på detta eftersom kraven på bokföring ökat. Samtidigt menade ekobrottsmyndigheten att det förekom ekobrott i större utsträckning i små företag (Svanström, 2008).

Nu är kravet på revision åter inne i en förändring. Från och med den 1 november 2010 kan små aktiebolag välja att inte ha en kvalificerad revisor, det vill säga en revisor som är auktoriserad eller godkänd. (Aktiebolagslagen (ABL) 9 kap. 12 §). Alla aktiebolag som bildas från och med den 1 november 2010 kan redan från start välja bort revisorn men befintliga aktiebolag kan välja bort revisorn först efter det att det pågående räkenskapsår avslutats. De flesta små aktiebolag har ett kalenderår som räkenskapsår, vilket innebär att dessa inte kan välja bort revisorn före tidigast våren 2011. De aktiebolag som omfattas av lagändringen och inte behöver ha en revisor är de som uppfyller minst två av tre av följande gränsvärden; högst 3 anställda (i medeltal), mindre än 1,5 miljoner kronor i balansomslutning och mindre än 3 miljoner kronor i nettoomsättning. Totalt omfattar dessa gränser cirka 250 000 företag (Nordström, 2010).

## 1.2 Problemdiskussion

Debatten och kritiken i medierna mot revisorernas agerande, eller brist på agerande, har framförallt avsett börsföretag eller storföretag utanför börsen. Frågan är om debatten om förväntningsgapet har blivit ensidigt fokuserat på börsföretagen och de stora revisionsföretagen (Johansson et al., 2005). Blir bilden av revisorerna, revisorsprofessionen och förväntningsgapet rättvisande och meningsfull att debattera om den baseras enbart på

observationer av börsrevisorerna och de stora revisionsföretagen eller går det att tillämpa även på de små företagen.

Problem med olika förväntningar framstår som mer tydliga och större i mindre ägarledda företag som har begränsad ekonomisk kunskap och därmed torde gapet i dessa situationer bli större. Vad revisorns allmänna roll egentligen är säger sig ingen av parterna helt fullt förstå. De mindre företagen säger sig ofta få bristfällig information som antingen är för tunn eller för komplex för någon med deras kunskap att förstå. Revisorerna anser att de alltid lämnar den information som krävs och att de inte upplever att någon bristfällig information lämnas (Gooderham, Tobiassen, Doving & Nordhaug, 2004; Kirby & King, 1997). Det finns dock andra forskare som hävdar motsatsen och menar att det så kallade förväntningsgapet inte spelar lika stor roll för revisorer i små ägarledda företag som för revisorer i stora företag. Detta kan således bero på att relationen mellan småföretagare och revisorn är av annan natur än för revisorn och klienten i storföretag. Det blir en mer personlig relation mellan småföretagare och revisorn och det förtroende som skapas är mycket viktigt (Johansson et al., 2005).

Det finns flertalet faktorer som skulle kunna ge småföretaget incitament till att välja bort revisorn. I ett större företag där ägandet är tydligt separerat från ledningen kan det finnas en stor vilja bland ägarna att betala en kostnad för att en revisor skall övervaka företagsledningens aktiviteter (Svanström, 2004). Frågan är då om nyttan med den lagstadgade revisionen överväger kostnaden som den medför i småföretagen? Collis, Jarvis och Skerratt (2004) menar att även om revisionsplikten avskaffas för de små företagen kommer en stor del av företagen troligtvis fortsätta anlita en revisor, då det finns krav från exempelvis kreditgivare och skattemyndigheten (ibid.). När revisionsplikten för småföretag tas bort kan förväntningsgapet minska eftersom företag då går över från tvungen revision till efterfrågestyrd revision. En efterfrågestyrd revision ger större utrymme för diskussion om vad revisionen faktiskt ska innehålla och vad revisorns uppgifter i det specifika fallet är. Klienten vet vad som ska göras, de har beställt en tjänst (Ehlin, 2008).

Forskning tyder på att revisionsprofessionen inte tar tillräckligt med ansvar gentemot småföretagarna, exempelvis genom att revisorer enbart genomför de förpliktelse som ingår i deras skyldigheter samt tenderar att ge råd först när de blir tillfrågade. Från företagarens sida så förekommer en negativ uppfattningar om att revisorn är för dyr, överskattad, en problemuppsinnare samt en representant för extern inblandning. Detta leder till att företagsledare i små företag kan uppfatta att företaget är för litet för att det ska kunna dra nytta av den utvidgade revisorsrollen där till exempel rådgivning som fungerar som ett komplement till själva revisionen ingår. Det finns även en tendens hos mindre företag att de uppfattar sina problem som unika och därmed bedömer att de är svårlösliga för revisorn (Svanström, 2004). Vidare framgår att företagen ofta tvekar rådfråga revisorn då det medför ökade kostnader. Förväntningsgapet inom revisionen är ett utbrett problem som revisorerna borde arbeta hårdare för att täppa till (Svanström, 2008). Vi har valt att undersöka teorin om förväntningsgapet som många forskare gjort tidigare men det vi vill tillföra med denna studie är hur förväntningsgapet påverkar valet av att ha kvar eller välja bort sin revisor. Vi har därmed bestämt oss för följande problemformulering:

### **1.3 Problemformulering**

**Hur påverkar förväntningsgapet småföretagets val att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor?**



## 1.4 Syfte

Syftet med vår uppsats är att beskriva och analysera hur förväntningsgapet påverkar valet av att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor i ett småföretag. Vi vill vidare ge en fördjupad förståelse för vad detta gap beror på.

## 1.5 Definitioner

### Småföretag

- Vi har valt att definiera ett småföretag utifrån de nya bestämmelserna i Aktiebolagslagens 9 kap 1§. Om företaget uppfyller minst två av följande tre kriterier definierar vi det som ett småföretag;
  - Medelantalet anställda har under vart och ett av de två senaste räkenskapsåren uppgått till högst 3 anställda.
  - Bolagets redovisade balansomslutning har för vart och ett av de senaste två räkenskapsåren uppgått till högst 1,5 miljoner kronor.
  - Bolagets redovisade nettoomsättning har för vart och ett av de två senaste räkenskapsåren uppgått till högst 3 miljoner kronor.

## 2. TEORETISK REFERENSRAM

---

*I detta kapitel har vi valt att redovisa relevant forskning kopplat till vårt ämnesområde. Först presenteras de teorier som ligger till grund för vår undersökning samt vad tidigare forskning som berör vårt ämne har kommit fram till. Detta kommer senare att mynna ut i en förenklad figur. Den teoretiska referensramen används sedan vid analys av vår insamlade data.*

---

### 2.1 Teoriöverblick

Teorikapitlet är indelat i två områden; revision och förväntningsgapet i småföretag. Inledningsvis ges en övergripande bild av revision. Här behandlas vad revision är, nyttan med revision och vilka lagar och rekommendationer en revisor har att rätta sig efter. Efter revision följer förväntningsgapet vilket är studiens centrala teori. Förväntningar och kvalitet leder oss fram till förväntningsgapet där vi förklarar vad det innebär. Avslutningsvis behandlar vi förväntningsgapet utifrån småföretagets och revisorns roll i revisionsuppdraget.

### 2.2 Revision

#### 2.2.1. Vad är revision?

Lagstadgad revision har funnits i Sverige sedan 1983 och kravet var då att samtliga aktiebolag skulle ha en revisor som var antingen auktoriserad eller godkänd. Lagen infördes för att förebygga ekonomisk brottslighet och för att underlätta för företagets ägare (Wallerstedt, 2001). Ca 70 procent av alla aktiebolag i Sverige behöver numera inte ha någon revisor och motivet bakom lagändringen är kostnadsbesparingar för dessa små bolag. Det finns även de som menar att avskaffandet av allmän revisionsplikt är bra för värdet av revisionen då den inte längre är lagstadgad tillför den ett synligt värde för de företag som har revisor (Carrington, 2010)

Revision innebär att revisorn planerar, granskar, bedömer och uttalar sig om ett företags årsredovisning, bokföring och förvaltning. Styrelsen och VD för företaget ansvarar för all information som lämnas till revisorn är riktig. De lämnar information om företagets ekonomiska situation och därefter kvalitetssäkrar revisorn informationen (FAR SRS, 2010). Målet med revision är att lämna en revisionsberättelse (Jönsson, 1991). I revisionsberättelsen uttalar sig revisorn om styrelsens och VD:s förvaltning av företaget. Revisorn undersöker resultaträkning och noter och avgör om de ger en rättvisande bild av företaget och utvärderar om tillgångar och skulder är rätt värderade (FAR SRS, 2010). Granskning ska vara så ingående och omfattande som god redovisningssed kräver och ska utföras av en eller flera oberoende personer som ska vara auktoriserade eller godkända revisorer. Revisionen är en bekräftelse från en oberoende person att företaget sköter sig och följer existerande interna och externa regelverk (Keffler, 2006)

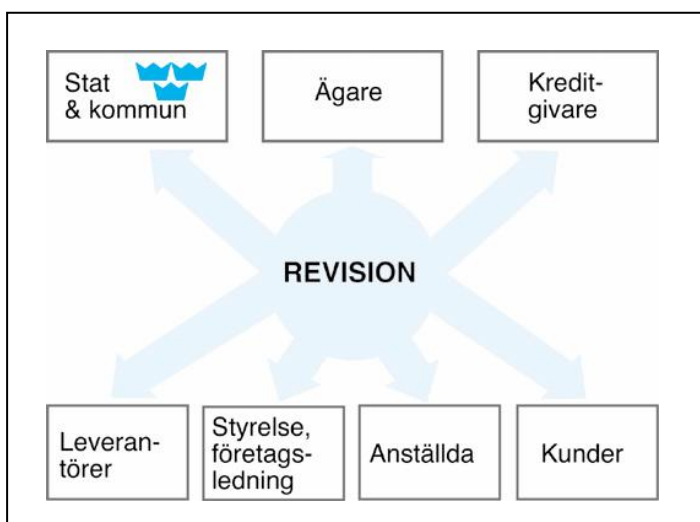
#### 2.2.2. Nyttan med revision

Huvudsyftet med revision är att skapa information för kontroll och beslut och denna information från ett företag är mer trovärdig om den är reviderad och det är därmed en kvalitetssäkring (Jönsson, 1991; Smith, 2006). En oberoende revisor kan hjälpa företaget att identifiera interna problem och på så sätt komma till rätta med dessa. Under en revision

kontrolleras företaget att det gör vad de ska och på så vis tillför den ett värde och ökar sannolikheten för effektivitet. Företag kan ha nytta av revisionen även om det inte finns någon utomstående ägare genom att revisionen fungerar som en intern funktion. Den interna nyttan av revisionen är dock individuell och skiljer sig både mellan olika företag och mellan olika regioner (Keffler, 2006). Studier som gjorts på småföretag i Sverige tyder på att företagen tycker att revisionen ger företaget viktiga kunskaper och lärdomar samt att revisionen ger relativt hög nytta i förhållande till kostnaden. Företagen i denna studie undersökning ifrågasätter om nyttan verkligen överstiger kostnaden med revisionen. I små företag kan den interna nyttan av revisionen vara större då småföretags system, rutiner och styrdokument inte är lika utvecklade som i större företag (Svanström, 2008).

Thorell och Norberg (2005) menar att nyttan med revisionen skiljer sig mellan stora och små företag där nyttan skiljer sig om företaget har flera ägare eller endast ägs av en person. Om företaget ägs av en person vilket oftast är fallet i småföretag har denne full insyn i företaget och har därför ingen direkt nytta av en revision. Ett mervärde skapas därmed endast när ett företag har ägare som inte ingår i styrelsen eller företagsledningen. Svanström (2008) visar i sin studie att företag med utomstående ägare i högre grad efterfrågar revision än företag utan utomstående ägare.

Intressenterna av revision skulle eventuellt själva klara av att reglera revisionsbehovet genom att kräva en reviderad redovisning. Företag får själv ta ställning till om kostnaderna för revision motsvarar nyttan. Revisionen skulle på detta sätt bli mer marknadsanpassad och styras av intressenternas efterfrågan och behov och företagarna skulle på detta sätt få en klarare bild av vilken den verkliga nyttan med revisionen är (Thorell & Norberg, 2005). Samtliga intressenter drar nytta av en reviderad årsredovisning och det är en bekräftelse att företaget visar upp en rättvisande bild (Smith, 2006; Jönsson, 1991). Nedanstående figur visar företagets intressenter som i olika grad är beroende av den information som företaget lämnar och genom revision kan de lita på informationen om företagets ekonomiska situation (FAR SRS, 2010).



Figur 2.1: *Revisionens intressenter*. Källa: FAR SRS (2010), s.27

År 2000 genomfördes en studie i Storbritannien, där revisionsplikten för små onoterade aktiebolag avskaffades 1993 med anledningen att nyttan med revisionen inte ansågs uppväga kostnaderna för den. Trots detta finns det fortfarande många företag som ändå väljer att anlita en revisor. Anledningen till detta är först och främst att få en genomförd kontroll av ekonomin

och redovisningssystem, förbättra trovärdigheten i redovisningen och kvaliteten på informationen till bankerna samt skydda företaget mot bedrägerier. Företag som däremot valde bort revision gjorde det med motiveringen att kostnaden var för hög, de vill säga att priset översteg förväntningarna. De kunde samtidigt inte riktigt definiera hur mycket resurser och pengar som sparats. En ytterligare aspekt var de ökade kostnader för redovisningen, vilket revisorn annars hjälpt till med. Eftersom ägarnas nytta i form av ökad insyn i företaget genom revisionen är begränsad i små aktieföretag. Det är först när företaget har fler än en ägare och vissa ägare ej är aktiva i bolaget som det anses motiverat med revision till förmån för ägarna. I ett företag där ägarna har full insyn i företaget och räkenskaperna behövs således ingen revision som granskar och ökar trovärdigheten för aktieägarnas skull (Collis et al., 2004).

En småföretagare väljer att anlita revisorn om den förväntade nyttan överstiger kostnaden. I varje enskilt fall måste företaget väga revisionens potentiella förtjänster mot dess förväntade kostnader och detta blir särskilt viktigt för småföretag där marginalerna ofta är små och utrymmet för misslyckanden är starkt begränsat. Det anses finnas stora möjligheter för revisorn att bistå och bidra till en förbättring av ledningens insatser och kapacitet i ett litet företag. Detta motarbetas för att småföretagen stundtals inte rådfrågar revisorn trots att de vill, eftersom revisorn direkt tar betalt för det. Det beror således av ett förväntningsgap som existerar mellan revisorn och företaget. Förväntade nyttan understiger kostnaderna (Kirby & King, 1997). Även Marriot och Marriot (2000) hävdar att småföretag upplever ett relativt litet mervärde från revisionen samt att de har svårt att förstå redovisningsinformationen. Studien visar även att företagets uppfattning är att revisorns tjänster mer syftar till att möta behovet från tredje part än företagets behov. Vidare framgår att företagen ofta tvekar rådfråga revisorn då det medför ökade kostnader.

Wennberg (1994) skriver i sin artikel att en småföretagare som betalat för revision kan ha svårt att se värdet av den och inte enbart som en kostnad. Revisionen kan föra med sig att vissa intressenter inte kräver lika mycket av företagarna då de har ett kvitto på att företaget är välmående. Företagen kan dock ha svårt att uppleva vad det är revisionen egentligen levererar och den nytta den medför. Det kan även vara så att gapet finns för att vissa revisorer faktiskt utför dessa tjänster trots att det inte är tillåtet enligt god redovisningssed eller lag. Författaren menar även att revisorer i liten utsträckning också fungerar som rådgivare till sina klienter, men ibland uppfattas tyvärr deras råd i ekonomiska frågor istället som beslut för företagarna att följa. Många småföretagare tror även att de vid köp av revisionstjänster också får en garanti som talar om att allt står rätt till i företaget och att alla fel har upptäckts, detta gäller i synnerhet skattefusk och förskingring (ibid.). Revision är, som tidigare nämnts, inte en garanti utan en granskning av de väsentliga riskområdena. Den utförs med hög, men inte absolut, säkerhet (FAR SRS, 2010)

### 2.2.3 Regelverk

De svenska lagar som reglerar revisorn och som finns nedskrivna i svensk författning är Aktieföretagslagen, bokföringslagen, årsredovisningslagen, revisionslagen, revisorslagen, revisorsförordningen, lagen om ekonomiska föreningar och andra associationsrättsliga lagar. De två viktigaste är Aktieföretagslagen 9 kapitlet och Revisorslagen (FAR SRS, 2010). Aktieföretagslagen talar om hur revisorn ska hantera och agera i olika situationer och klargör revisorns uppgifter, kompetenskrav, tystnadsplikt och revisionsberättelsens utformning. Revisorslagen redogör bland annat för revisorns skyldigheter och revisionsbyråns verksamhet. Övriga lagar fungerar som ett komplement till dessa och de går mer in på djupet och behandlar varje aspekt mer detaljerat. Dessutom finns det två seder som samtliga revisorer

följer; god revisionssed och god revisorssed. God revisionssed säger att revisionen ska genomföras enligt denna sed, vilket innebär att seden beskriver hur ingående och omfattande granskningen ska vara, det vill säga granskningen av årsredovisningen, bokföringen och förvaltningen och hur denna ska genomföras. God revisorssed behandlar de yrkesetiska reglerna som en revisor ska följa; opartiskhet, objektivitet och självständighet (ibid.).

Trenden går mer och mer mot struktur vilket i sin tur ger bättre kontroll och ökad legitimitet. Detta leder nödvändigtvis inte till att revisionen blir effektivare, utan att lagarna istället används för att skydda professionen och revisorn. Revisionen är reglerad och den baseras på ett professionellt omdöme från revisorn (Power, 2003). Svenska revisorer verkar mer bekväma i det hårda, historiska och sifferbetonade posterna och tenderar att utesluta de mjuka och framtidsorienterade posterna (Öhman, Häckner, Jansson och Tschudi, 2006). Revisorn kan omöjligt hinna med att granska alla poster utan måste avgöra vilka poster som är väsentliga. Lagarna är inte alltid tillräckliga i alla situationer och vissa aspekter är svåra att ta på. Detta gör att revisorns trovärdighet begränsas och förväntningsgapet ökar (Morrison, 2004).

## 2.3 Förväntningsgapet i småföretag

### 2.3.1 Förväntningar och kvalitet

Sunder (2008) beskriver en förväntning som en beräkning, en förmodan eller en föreställning. Författaren menar vidare att förvänta sig något är i sin tur att försöka förutse framtiden. Även Winter (1994) betonar att förväntningar handlar om något som ligger oss till handa framåt i tiden. En människas förväntningar formas således av människans egna ideal och normer. Så när dessa grundvärderingar bearbetas med de utgångspunkter som råder i den specifika situationen uppstår därmed situationsspecifika förväntningar (ibid.). Sunder (2008) hävdar starkt att förväntningar spelar en stor och viktigt roll i relationen mellan människor. Vidare hävdar författaren att om förväntningarna mellan två parter inte är på lika villkor och om därmed inte båda aktörer i ett samarbete lever upp till förväntningarna är samarbetet dömt att misslyckas (ibid.). Vidare hävdar Sunder (2008) att om förväntningarna är för höga och inte kan uppnås kommer det efter hand att leda till att någon eller båda parterna blir besvikna. Om förväntningarna däremot initialt är för låga och överträffas kommer parterna att vänja sig vid att de sändigt ska överträffas, vilket slutligen leder till att besvikelse är oundvikligt (ibid.). Detta är något även Winter (1994) stödjer då han menar att förväntningsstabilitet är av stor betydelse för att ett samarbete ska vara bra och bestående. Teorier om förväntningar kan därmed direkt kopplas till det förväntningsgap som kan uppstå mellan revisorer och företag. (Dennis, 2010).

Teorier om kvalitet kan även dem kopplas ihop med problemet om förväntningsgapet inom revisorsbranschen. Tidigare forskning runt kvalitet kretsar mest kring tillverkningsindustrin, inom vilket det länge har funnits etablerade modeller för att fastställa en varas kvalitet. Revisionsbranschen arbetar i servicesegmentet och således går kvalitén på revisorstjänster inte att mäta på samma sätt som kvalitén på en vara som till exempel en bil. När förväntad kvalitet inte stämmer överens med uppfattad kvalitet uppstår ett gap. Detta gap kan generellt ha fyra komponenter (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

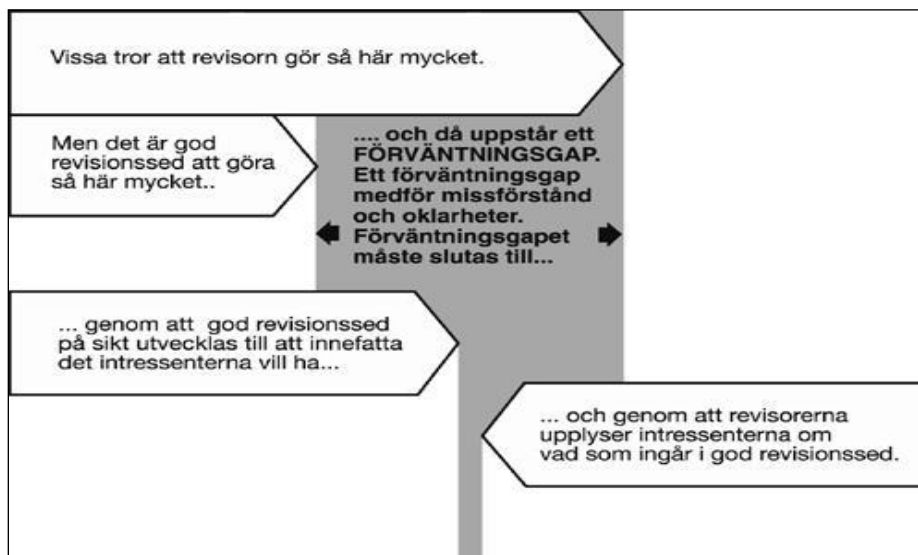
- 1) Kundens förväntningar uppfattas fel av företaget.
- 2) När företaget väl förstått kundens förväntningar uppstår problemet att överföra dessa på konkreta prestationsstandarder.
- 3) Problem med att uppfylla de kvalitetsstandarder som är satta.

4) Skillnader mellan vilken standard företaget kommunicerar utåt och vilken standard den sedan levererar till kunden

För att belysa hur ovanstående fyra komponenter verkar inom området väljer författarna att byta ut ”företaget” mot ”revisorsbranschen”. Inom revisorsbranschen så blir situationen ytterligare komplicerad eftersom att den reglering som finns i form av lagar och praxis är betydligt starkare än inom många andra servicebranscher. Med denna anledning blir det praktiskt taget omöjligt för revisorn att ens försöka möta kundens förväntningar till fullo. Det som gör det svårt att mäta revisionens kvalitet ligger i att avgöra vad som hänför sig till orimliga förväntningar från kundens sida och vad som faktiskt är dålig kvalitet. Dessutom kan kunden vara missbelåten med revisionens kvalitet i allmänhet vad gäller hela systemet, men ändå anse att den egna revisorn håller under omständigheterna bra kvalitet. Eftersom kvalitén endast avgörs av kundens uppfattning och revisorn inte kan agera endast i klientens intressen är en tänkbar slutsats att klienten inte kan bli helt nöjd utom på bekostnad av andra intressentgruppers kvalitét (ibid.).

### 2.3.3 Förväntningsgapet

Olika användare som använder sig utav revision har ofta höga förväntningar på en oberoende revisors ansvar när det gäller revisionen av företagets ekonomi. Skillnaden mellan revisorernas garantier och vad olika intressenter förväntar sig kallas ”förväntningsgapet”. (Dennis, 2010) Enligt FAR SRS (2010) uppstår förväntningsgapet när det finns en skillnad mellan intressenternas uppfattning och förväntningar avseende vad revisorn skall göra och vad revisorn kan och får utföra. Nedanstående figur illustrerar gapet mellan omgivningens uppfattning vad en revisor egentligen gör och vad som omfattas av god redovisningssed. Det är gapet mellan dessa som föranleder missförstånd och oklarheter runt revisorns arbetsuppgifter. Oavsett vilken form av definiering som väljs så grundar sig gapet på skillnader i revisorers och allmänhetens förväntningar (FAR SRS, 2010).



Figur 2.2: Förväntningsgapet Källa: Revision en praktisk beskrivning (2010), s.131

Förväntningsgapet i små ägarledda företag skiljer sig från förväntningsgapet i stora börsföretag för revisorer. I ett ägarlett företag har relationerna mellan revisorn och företagsledaren en helt annan betydelse än i de stora. Relationerna blir ofta mer personliga och förtroendet mellan uppdragsgivaren och revisorn spelar mycket stor roll. Detta sker på

både gott och ont då det i många fall kan bli en balansgång för revisorn att upprätthålla dess oberoende. I allmänhet är revisorn av uppfattningen att relationen mellan dem själva och småföretagsklienten är välgrundad och bygger på ett historiskt värdefull utbyte. Företagsledaren delar inte fullt ut denna uppfattning, utan känner sig mindre engagerad än vad revisorernas uppfattning ger uttryck för. Författarna menar att orsaken kan hänföras till att de mindre företagen upplever att revisorn uppvisar bristande kunskap rörande affärsverksamheten. Det förhåller sig dock att revisorn utför mer än enbart det lagstadgade granskningsuppdraget (Marriot & Marriot, 2000).

Ett förväntningsgap i små företag bygger på förväntningar hos småföretaget på den tjänst som köps av revisorn. Dessa förväntningar kan delas upp i otydliga, uttryckliga och orealistiska. Med otydliga förväntningar vet inte alltid kunden vad den efterfrågar från sin revisor och kan därför uppleva att något saknas men kan inte säga exakt vad det är. En följd effekt av detta blir att kunden vill att situationen ska förbättras men vet inte hur. Uttryckliga förväntningar innebär däremot att kunden är fullt medveten om sina förväntningar och vet således vad som gått fel om dessa förväntningar inte uppnås. Den tredje och sista typen av förväntningar är de orealistiska, som innebär att kunden har orealistiska och högst osannolika förväntningar som revisorn eller kunden själv inte kan uppnå (Ojasalo, 2001).

Ehlin (2008) hävdar att när revisionsplikten för småföretag tas bort kan förväntningsgapet minska. Detta beror på att det då går över från tvungen revision till efterfrågestyrd revision. En efterfrågestyrd revision ger större utrymme för diskussion om vad revisionen faktiskt ska innehålla och vad revisorns uppgifter i det specifika fallet är. Klienten vet vad som ska göras, de har beställt en tjänst. Här åskådliggörs hur småföretagen upplever behovet av revision och redovisningstjänster samt dess koppling till det fortsatta samarbetet med revisionsbyrå och revisorn vid en slopad revisionsplikt:

### 2.3.4 Småföretagets påverkan i förväntningsgapet

Ett förväntningsgap som kan uppstå i ett ägarlett småföretag kan bero på kunskap. Ju mer kunskap ägarna besitter, ju mindre förväntar de sig av revisorn. En person som har en bra uppfattning om vad en revisor gör och vilka begränsningar som finns med revision, ställer således lägre krav än en person som besitter mindre kunskap i ämnet. Det finns ett förväntningsgap till både kunniga och okunniga ägare men det existerar ett större förväntningsgap till de okunniga eftersom deras kunskap om revisorns roll och begränsningar är svag (Dennis, 2010). Det finns även forskning som stödjer att ålder är av betydelse vid förväntningar på revisorn, en företagare som har varit med längre har inte lika höga förväntningar (Kirby & King 1997). Svanström (2008) menar vidare i deras studier att kunskap är av stor betydelse. Beroende på vilken kunskap användaren av årsredovisningen har är förväntningsgapet olika (ibid.). Om användaren har större kunskap förväntar denne mindre av revisorn än en användare med mindre kunskap. Detta innebär att desto mindre kunskap användaren har desto större förväntningsgap (Dennis, 2010; Bailey, Bylinski & Shields, 1983). Epstein och Geiger (1994) skriver om en metod för att minska förväntningsgapet. Genom att öka kommunikationen om begränsningar och strukturen som finns i en revision kan man öka förståelsen för revisorns uppgift vid varje tillfälle. Om man utbildar intressenterna så att de kan läsa och förstå en revisionsberättelse, finns det en möjlighet att förväntningsgapet skulle minska. Genom att öka förståelsen hos intressenterna blir det lättare för dessa att förstå vilka begränsningar och skyldigheter en revisor har (ibid.).

Det hävdas att bristen på ekonomisk kunskap hos företagsledaren är orsaken till att många nystartade små företag inte klarar sig. Detta problem gällande kunskapsbristen gör att den ekonomiska styrningen av företaget får en mindre betydande roll. Det anlitas professionella redovisare för att sköta den löpande redovisningen och det är därmed högst troligt att företagsledaren inte förstår de rapporter som presenteras. Budgetar och kalkyler upprättas i många fall tillsammans med revisorn vilket gör att de visserligen blir korrekta men om företagsledaren inte förstår innehållet blir de inte något bra beslutsunderlag. Dessutom finns det en risk att revisorn inte finns tillgänglig när dessa rapporter borde upprättas, vilket för med sig att de i vissa fall upprättas för sent. Vidare saknar många företagsledare kunskap i finansiella frågor och hur finansiella kontrollsystem kan användas för att underlätta beslutsfattande. En möjlig lösning för företaget är att skaffa sig den kompetens de behöver genom att anlita utomstående kompetenta personer som exempelvis en revisor (Andersson, 1995).

Ibland uppstår situationer då företagsledarens förväntningar på revisorn och vad denne kan och får göra avviker från revisionsinsatserna och revisionen. Exempel på detta kan vara att företagsledaren förväntar sig mindre av revision och mer av revisionsnära tjänster såsom till exempel rådgivning. En annan faktor som kan vara avgörande är hur kommunikationen ser ut mellan revisorn och företagsledaren om vad revisionen innebär. Samtidigt har den tekniska komplexiteten ökat och därmed har det blivit svårare för företagsledaren att förstå redovisningshandlingar (Johansson et al., 2005). Det är ett dilemma för revisorerna att rådande regelverk står i konflikt med intressenternas prioriteringar. Dessutom står olika intressenters intressen i motsats till varandra (Halling, 2008).

### 2.3.5 Revisorns påverkan i förväntningsgapet

Det visar sig vanligt förekommande att företagen inte är fullt medvetna om revisorns roll och de uppgifter denne ska och kan utföra. Vissa företag är inte medvetna om att deras revisor kan spela en roll som rådgivare för frågeställningar utöver den lagstadgade revisionen, medan andra företag räknar med att revisorn utför en betydande del rådgivning inom ramen för själva granskningsuppdraget. Kontakten mellan revisorn och företagaren består i början till stor del av rådgivning som exempelvis ”fundera på det här innan ni tar ett beslut”. Relationen utmynnar sedan till en konstruktiv dialog om företagets framtid och tillstånd. Relationen mellan den mindre företagaren och revisorn tenderar att vara långsiktig (Svanström, 2004). Även Johansson et al. (2005) och Marriot och Marriot (2000) menar att det blir en mer personlig relation mellan småföretagare och revisorn och det förtroende som skapats är mycket viktigt. Svanström (2004) förklarar vidare att ägaren i ett småföretag har ofta ett enskilt ansvar för beslutsfattandet i verksamheten och vill därmed inte diskutera ekonomiska frågor med någon utomstående person i företaget. Revisorn blir därmed ofta den naturliga rådgivaren. Revisorn förväntas göra det traditionella revisionsarbetet men även utföra uppgifter som rådgivning och konsultera. Utöver själva granskningsuppdraget är det även relativt vanligt att den anlitate revisorn assisterar vid utformandet av administrativa och ekonomiska rutiner, upprättandet av årsredovisningen, skatterådgivning, rådgivning i samband med större investeringar och kontakter med myndigheter. Småföretagarna är ofta inte helt medvetna om revisorns roll och nytta denna kan bidra med. Att revisorn även kan arbeta som rådgivare är vissa företagare inte medvetna om, medan andra istället tar denna tjänst för given. Småföretagare i allmänhet förväntar sig emellertid ett arbete som sträcker utöver revisorns uppdrag och uppgifter. Revisorn och intressenterna har ofta en delad uppfattning om vilket ansvar revisorn har. Effekten av detta benämns som vi tidigare sagt för förväntningsgapet inom revisionen (ibid.)

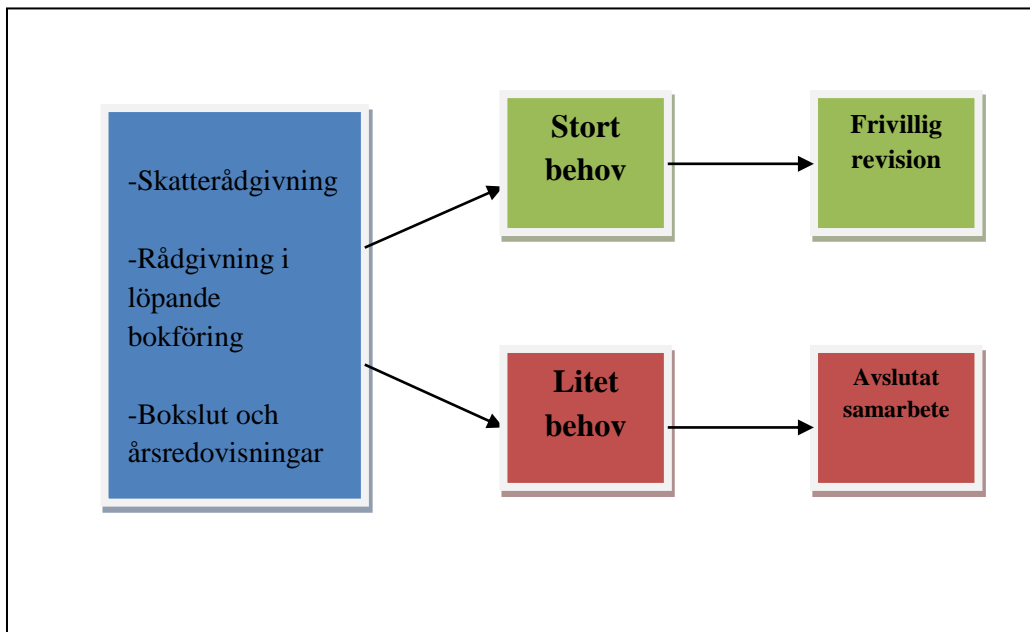


Förväntningsgap i små ägarledda företag kan bland annat bero på utformningen av revisionsberättelserna. Dessa ser likadana ut och är standardiserade i samma omfattning som de var för 30 år sedan och redan då efterfrågades mer tydliga och innehållsrika revisionsberättelser. Dessa kan vara svåra att sätta sig in i och förstå vilket gör att företagsledaren inte förstår innebörden av rapporten. En utökad revisionsberättelse kunde hjälpa företagsledarens förståelse för rapporten och innebörden av revision (Johansson et al., 2005). Fackspråket i revisionsberättelsen är svårt att förstå och kan därför vara förklaring till att förväntningsgapet existerar i små ägarledda företag (Butler, Zibelman & Ward, 2000; McEnroe & Martens, 2002). Vidare menar McEnroe och Martens (2002) att det finns oklarheter angående ansvarsfördelning och att revisorn och ägare inte är överens om vad en revisor skall göra eller bedöma innan denne skriver under en ren revisionsberättelse (ibid.) Många ser inte heller någon skillnad mellan en revisor och en redovisningskonsult (Halling, 2008). Genom att utöka revisionsberättelsen får användaren en bättre uppfattning om signifikansen och naturen av en revision och då det ger en bättre inblick är det lättare att förstå vilken roll en revisor har. Genom att revisorn skriver en rapport som är lätt för intressenterna att förstå kan förståelsen för revisionen öka och därför skulle en utvidgad berättelse vara mer användbar än en kort (Johansson et al., 2005). Informationen och formuleringarna som revisorn återger i rapporterna kan förbättras och på så sätt blir läsaren bättre informerad (Dixon, Woodhead & Sohlman, 2006; Johansson et al., 2005; Dennis, 2010).

Inför ett nytt uppdrag ska revisorn och kunden definiera villkoren som gäller. Dessa villkor de kommer överens om sammanställs sedan i ett dokument, så kallat uppdragsbrev (FAR SRS, 2010). Enligt Pollins (2007) är uppdragsbrevet en nödvändighet för kommunikationen mellan revisorn och kunden. Detta dokument utgör basen mellan revisorn och kunden och innehåller villkoren för yrkestjänsten. Det ligger sedan till grund i samarbetet och kan komma att bli en viktig faktor i att bestämma vem som bär ansvaret för vad (ibid.). Uppdragsbrevet är ett bra verktyg för att hantera förväntningar från kunden. Potentiella missförstånd om till exempel arvoden, omfattning och tid kan genom ett uppdragsbrev förhindras och de menar att vid tillfällen då något går fel är det lättare att minska gapet om vem som är den ansvarige (Holl & Colby, 2001)

Svanström (2004) menar att förväntningsgapet kan lösas med hjälp av två enkla insatser; revisorn förklarar för intressenterna vad rollen som revisor innebär samt vad lagstadgad revision innefattar, eller så visar företaget som anlitar revisorn tydligare vad som är revisorns ansvar. Han menar även att eftersom relationen mellan revisorn och småföretaget i första hand är ett ekonomiskt utbyte blir kostnadsfrågan för småföretagaren viktig. Forskning tyder på att revisionsprofessionen inte tar tillräckligt med ansvar gentemot småföretagarna, exempelvis genom att revisorer enbart genomför de förpliktelse som ingår i deras skyldigheter samt tenderar att ge råd först när de blir tillfrågade. Från företagarens sida så förekommer en negativ uppfattningar om att revisorn är för dyr, överskattad, en problemuppsinnare samt en representant för extern inblandning. Detta leder till att företagsledare i små företag kan uppfatta att företaget är för litet för att det ska kunna dra nytta av den utvidgade revisorsrollen där till exempel rådgivning som fungerar som ett komplement till själva revisionen ingår. Det finns även en tendens hos mindre företag att de uppfattar sina problem som unika och därmed bedömer att de är svårslösliga för revisorn (Svanström, 2004). Vilken källa företaget väljer att bruka för rådgivning beror till stor del på relationen, förväntningar och förtroendet mellan rådgivare och företagaren (Gooderham et al., 2004). Nedanstående figur visar behovsmodellen som visar att om företagen finner stort behov av behovsattributen antas att

småföretagen kommer att behålla revisionen och om de har ett litet behov eller inget behov så kommer företagen att avsluta samarbetet (Svanström, 2004).



Figur 2.3: Behovsmodellen Källa: Svanström (2004), s.8

## 2.5 Teoretisk sammanfattning

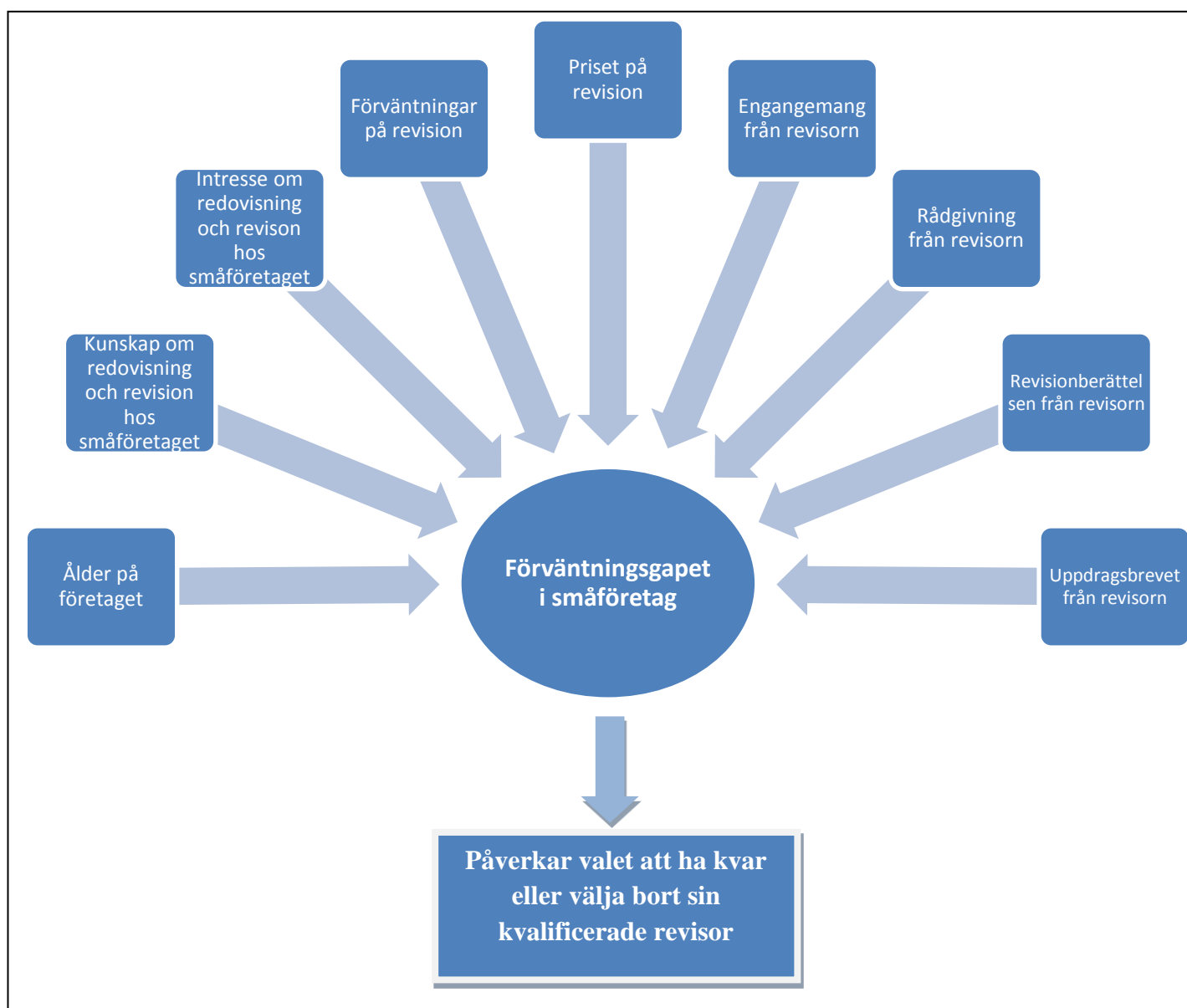
Ett förväntningsgap kan enligt teorin bero på exempelvis brist på kunskap hos ett småföretag. Ju mer kunskap ägarna besitter, ju mindre förväntar de sig av revisorn (Dennis, 2010). Det finns även forskning som stödjer att ålder är av betydelse vid förväntningar på revisorn, en företagare som har varit med längre har inte lika höga förväntningar (Kirby och King 1997).

Om den förväntade nyttan med revision överstiger kostnaden kommer en småföretagare välja att ha kvar sin revisor (Kirby & King, 1997). Förväntningsgap i små ägarledda företag kan uppkomma genom att revisorer enbart genomför de förpliktelse som ingår i deras skyldigheter samt tenderar att ge råd först när de blir tillfrågade. Småföretagare kan då uppfatta revisionen som för dyr och överskattad (Svanström, 2004). Sunder (2008) hävdar starkt att om förväntningarna mellan två parter inte är på lika villkor och om därmed inte båda aktörer i ett samarbete lever upp till förväntningarna är samarbetet dömt att misslyckas.

Ett orsak till förväntningsgap i små ägarledda företag kan vara utformningen av revisionsberättelsen (Johansson et al., 2005). Även uppdragsbrevet är ett bra verktyg för att hantera förväntningsgapet och förväntningar från kunden. Potentiella missförstånd om till exempel arvoden, omfattning och tid kan genom ett uppdragsbrev förhindras och de menar att vid tillfällen då något går fel är det lättare att minska gapet om vem som är den ansvarige (Holl & Colby, 2001; Pollins, 2007). I ett ägarlett företag har relationerna mellan revisorn och företagsledaren en helt annan betydelse än i de stora. Relationerna blir ofta mer personliga och förtroendet mellan uppdragsgivaren och revisorn spelar mycket stor roll och är en bidragande orsak till varför ett förväntningsgap existerar i små ägarledda företag (Marriot & Marriot, 2000).

Nedan har vi sammanställt en figur som illustrerar vad denna studie kommer att undersöka. Pilarnas betydelse är påverkan och figuren beskriver vad förväntningsgapet i småföretag kan

bero på och hur detta gap sedan påverkar valet av att ha kvar eller välja bort sin revisor. Syftet med den egna figuren är att göra det lättare att förstå sambanden mellan de olika teorierna.



Figur 2.4:sammanfattande figur över uppsatsens problemområde. Källa: Egen

## 3. METOD

---

*I detta kapitel redogörs uppsatsens metod som introducerar de val av metodansats som tillämpas i uppsatsen för att uppfylla dess syfte. Här ges även en förklaring av vår problemformulering. Vidare förklarar vi vårt urval och vilket tillvägagångssätt vi valt. Vi förklarar sedan hur vi valt att analysera insamlad data i analysen.*

---

### 3.1 Uppsatsens utgångspunkt

Problemställningen är den som avgör hur undersökningen ska läggas upp och vilken metod som bör användas vid insamlingen av empiri. För att analysera problemställningar skiljer vi vanligtvis mellan tre dimensioner; om den är klar eller oklar, beskrivande eller förklarande och om vi vill generalisera eller inte (Jacobsen, 2007). Då det finns en väl utarbetad teori inom området anser vi att vi har en klar problemställning. Vår teoretiska referensram beskriver förväntningsgapet mellan revisorn och småföretaget och det vi ville göra var att tillföra ytterligare variabler till befintlig forskning. Variablerna som vi vill titta närmre på är om förväntningsgapet mellan revisorn och småföretaget påverkar valet om att ha kvar eller välja bort sin revisor. I en klar problemställning finns en väl utarbetad teori, där man vill tillsätta fler variabler för att se vad som händer då. Värdena, enheterna och variablerna är väldefinierade och forskaren vill nyansera fenomen som är väl förstådda (Jacobsen, 2007).

Vår problemformulering är beskrivande då vi anser att vi ville beskriva skillnader och likheter vid en given tidpunkt. Jacobsen (2007) menar att en beskrivande problemformulering ska klargöra sambandet mellan fenomen. Vidare menar han att skillnaden mellan en beskrivande och förklarande problemställning inte alltid är så klar och uttrycker det så att förklaring förutsätter beskrivning. I ett sista steg frågade vi oss om vi ville generalisera problemet eller inte. Vi ansåg att generalisering inte var så viktigt eftersom vi i vår undersökning ville förmedla en fördjupad förståelse för hur förväntningsgapet påverkar småföretagets val av att ha kvar eller välja bort sin revisor. Då generalisering inte är så viktig i vår undersökning kunde vi istället välja en mer intensiv undersökningsmetod och i vårt fall koncentrera oss på färre enheter. tonvikten ligger på att försöka greppa individens tolkning och uppfattning av fenomenet (Jacobsen, 2007).

### 3.2 Övergripande metod

#### 3.2.1 Kunskapsteori

Då kunskap om verkligheten samlas in finns det olika synsätt på hur detta går till. Två synsätt är positivism och hermeneutik. Genom Positivism tolkas verkligheten utifrån regelverk och lagar genom objektiva metoder. Hermeneutiken innebär att forskaren studerar verkligheten utifrån individen och hur denne tänker och agerar. Detta synsätt har som utgångspunkt att varje individ tolkar och uppfattar saker och ting på olika sätt (Jacobsen, 2007). Det hermeneutiska synsättet är det synsätt som ligger i linje med vår uppsats. Vi ville förstå hur varje individ inom vår studie tolkar och uppfattar revisorn och det denne gör. Vi ville vidare tolka svaren vi fick gentemot teorierna om förväntningsgap och koppla detta till verkligheten.

#### 3.2.2 Tillvägagångssätt

I denna undersökning utgick vi från tidigare teorier för att skapa oss en uppfattning för att sedan bära med oss detta till empirin. Denna metod kan därför liknas vid en deduktiv ansats

där utgångspunkten är teorin (Jacobsen, 2007). Forskaren skapar sig förväntningar om hur verkligheten ser ut och försöker sedan bekräfta dessa förväntningar genom att testa dem på verkligheten. Den induktiva ansatsen utgår från att författaren inte har några antaganden om hur det ska vara innan insamling av data utan skapar sig teorier med hjälp av insamlad data. I vår undersökning var vi väl pålästa inom teorier innan insamlandet av data men vi var samtidigt öppna för att skapa oss nya teorier. Därmed är vår ansats lite av en blandning mellan deduktion och induktion. En blandning av induktion och deduktion kallas för abduktion. I abduktion tolkas först empirin utifrån tidigare forskning för att sedan kompletteras med nya iakttagelser. Detta begrepp har växt fram ur de begränsningar som finns i induktion och deduktion, där abduktion kan liknas vid en växelverkan mellan dessa två begrepp (Alvesson & Skoldberg, 2008). Vi hade som mål att växla mellan empiri och teori, därför valde vi att arbeta efter denna ansats. Vi inledde med att skapa oss kunskap inom vårt område och för att kunna forma ett underlag till studien. Då vi efter det hade samlat in empirin valde vi att titta tillbaka på teorin för att på så sätt skapa nya infallsvinklar inom ämnet.

### 3.2.3 Angreppssätt

Valet mellan en kvalitativ eller kvantitativ undersökning beror på syftet med projektet (Trost, 2005). Den bästa metoden att använda sig av för att få fram en detaljerad beskrivning av ett fenomen eller begrepp är enligt Jacobsen (2007) en kvalitativ ansats. En kvalitativ ansats är normalt sett avsedd till att avgöra och få fram hur människor förstår och tolkar olika situationer (Jacobsen, 2007). Vi valde att fokusera på få enheter och utifrån dessa enheter få fram mycket information. I detta läge lämpar det sig bäst med en kvalitativ ansats då fokus ligger på få enheter (Jacobsen, 2007). En fördel med att genomföra en kvalitativ studie är att det ger en hög intern giltighet. Detta på grund av att respondenterna svara fritt utifrån egna erfarenheter och det är då möjligt att fånga upp olika detaljer och nyanser hos varje respondent. Det ger även en helt annan förståelse för respondenten då fokus ligger på få enheter. En nackdel med metoden är att den är resurskrävande (Jacobsen, 2007). Då vi var väldigt tidsbegränsade i vår undersökning krävdes det bra planering och bra kontakt med våra respondenter för att planera in och genomföra våra intervjuer. Vi valde att utgå från den kvalitativa metoden där datainsamlingen kan ske på olika sätt, bland annat genom öppna individuella intervjuer som vi valde att använda oss av (Jacobsen, 2007).

## 3.4 Datainsamling

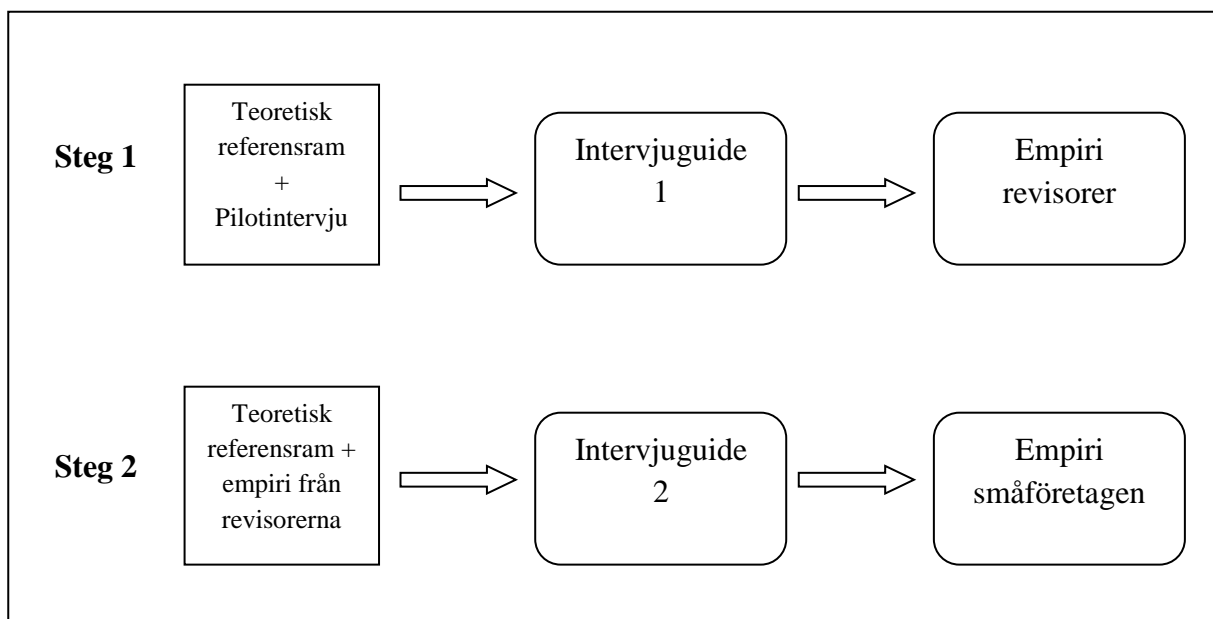
### 3.4.1 Sekundärdata

Det första steget i vår datainsamling var insamling av sekundärdata. Sekundärdata är data som inte är insamlad av forskaren själv utan av andra (Jacobsen, 2007). Detta innebär att informationen är insamlad för ett annat syfte, för en annan problemställning än den vi vill belysa. Vi har hämtat sekundärdata från litteratur, vetenskapliga artiklar och internet. Framst har vi använt oss av Halmstads högskolebibliotek; både för litteratursökning och för att söka efter vetenskapliga artiklar. Vi använde oss av sökmotorerna Hulda, Libris, google scholar och samsök. I samsök ingår följande databaser: Emerald fulltext, Kluwer online, Oxford journals, Directory of open access journals, Academic search elite (EBSCO), ABI/inform (Proquest). Vi använde sökord som: förväntningsgap, revision, småföretag och revisorn. Vi har kombinerat dessa ord på olika sätt och har även använt de engelska motsvarigheterna för orden.

### 3.4.2 Primärdata

Primärdata samlade vi in genom besöksintervjuer med revisorer och småföretag. Då en intervju genomförs är den mest lämpade metoden för detta en besöksintervju. Genom besöket skapas en bättre personlig kontakt än det hade gjort genom exempelvis en telefonintervju och detta underlättar när man vill ha mer djupgående svar hos respondenten (Jacobsen, 2007).

I figuren nedan framgår det att vi sammanställde våra intervjuguiden i två steg där vi började bygga våra frågor på tidigare forskning utifrån vår referensram samt från en pilotintervju med revisorn Bengt Ölmeby som arbetar på Varbergs Revisionsbyrå. Vid denna intervju förklarade vi syftet med arbetet och ställde sedan frågorna från vår intervjuguide. Därefter lät vi Ölmeby kommentera dessa och ge oss tips och råd. Efter detta gjorde vi en egen bedömning av intervjuguiden och reviderade denna till vad som blev vår slutgiltiga upplaga. De förändringar vi gjorde var att ta bort en del frågor som vi ansåg var likvärdiga och tillförde ytterligare frågor. Vi ändrade även ordning på frågorna då vi märkte att ordningsföljden inte var helt korrekt. Efter pilotintervjun tyckte vi att vår intervjuguide blev mer trattliknande och effektiv, det vill säga, färre och mer koncentrerade frågor. Vi intervjuade sedan två stycken revisorer som arbetar med småföretag. Dessa intervjuers syfte var att ge en ökad förståelse på hur vi skulle formulera frågorna till småföretagen och på så sätt hjälp med att bygga upp intervjuguiden till dessa (steg 2). Primärdatan vi samlade in från två revisorer, Jörgen Hägglund och Linda Svensson, har använts som underlag tillsammans med den teoretiska referensramen för att skapa en så väl fokuserad och genomarbetad intervjuguide till småföretaget som möjligt.



Figur 3.1: Tillvägagångssätt vid insamling av primärdata Källa: Egen

## 3.5 Operationalisering

Den process där man gör ett abstrakt begrepp mätbart kallas operationalisering. Mångtydiga teoretiska begrepp blir mer konkreta, det vill säga mer operationella begrepp (Jacobsen, 2007). Figur 2.4 visar bakomliggande motiv till varför ett förväntningsgap existerar i ett småföretag. Dessa motiv har vi valt att dela in i tre områden som vi anser är viktiga och

relevanta för denna studie. Dessa områden återkommer i empirin, analysen och slutsatsen för att ge läsaren en röd tråd att följa

- **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Här valde vi att närmare undersöka småföretagets möjlighet att påverka förväntningsgapet. Enligt teorin kan ett förväntningsgap bero på kunskap och intresse från småföretaget om redovisning och revision och även hur länge företaget har funnits.

- **Om revision**

Här valde vi att behandla småföretagets förväntningar på revision samt hur de upplever och förväntar sig att den ska gå till. Vi undersökte sedan om den förväntade nyttan överstiger priset på revision.

- **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Här valde vi att behandla frågor som undersöker revisorns möjlighet att påverka förväntningsgapet genom exempelvis engagemang och rådgivning. Här inkluderas även frågor som berör revisorns chans till att upplysa om revisionsuppdraget i form av skriftliga dokument såsom revisionsberättelsen och uppdragsbrevet.

### 3.5.1 Sammanfattning av intervjun med Jörgen Hägglund

Hägglund berättar att han inför varje nytt uppdrag sitter ner med kunden och går igenom vad kunden förväntar sig av revisorn och de olika teamen och efter uppdraget är genomfört sitter de ner igen för att diskutera om de uppfyllde de förväntningar de hade. Han menar att om det förs en öppen dialog mellan revisorn och kunden så är sannolikheten mindre att det uppstår missförstånd.

Trots lagändringar har Hägglund inga kunder som har valt att avsluta samarbetet med byrån. Han tror främst att de som aldrig har haft någon revisor väljer bort revisionen, det vill säga nystartade företag. Vidare menar han att han tror att kunder säger att det beror på priset men tror att de kunder som säger det gör det för att det är enklast så. Hägglund tror att en bidragande orsak till att kunder skulle välja att avsluta samarbetet beror på dåligt engagemang från revisorn och han tycker själv att det vore intressant att veta vilken typ av revisor de företag som väljer bort har. Han tror att det är viktigt att prata med kunderna på ett sätt som de förstår och vara på deras nivå. Han menar att det går att dela in revisorer i olika kategorier och är ganska säker på att det då går att se ett mönster i vilka revisor som uppfyller förväntningarna gentemot deras kunder och vilka som inte uppskattar eller tycker att revisorn är en värdefull tillgång i företaget.

Enligt Hägglund har småföretagen ingen större koll på vad revisionen innebär och är inte heller så intresserade av att förstå rapporterna som revisorn ger. Uppdragsbrevet tror han inte de har någon uppfattning om alls. Revisionsberättelsen tror han inte heller att kunden bryr sig så mycket om, de vill att den ska vara ren.

### 3.5.2 Sammanfattning av intervju med Linda Svensson

Svensson brukar inleda ett samarbete med att diskutera med kunden vad denne vill få ut av samarbetet och sen arbeta utifrån detta för att uppnå detta. Hon brukar vara noga med att förklara alla steg i revisionsprocessen och försöker inkludera kunden i arbetet så att denne vet va de betalar för. Om kunden sitter med ett par tummar får de bättre insyn i att det är mycket som ska göras. Om hon möter missnöje från kunder beror det oftast på priset.

Svensson anser att det är viktigt att ha en löpande kontakt med sina kunder. Hon tycker att kunderna visar förståelse för revisionsberättelse men belyser också vikten av att hon som revisor är tydlig med att gå igenom den med kunden så att kunden förstår. Hon tror inte att kunderna lägger så stor vikt vid uppdragsbrevet men tycker ändå det är ett bra skydd både för kunden och henne som revisor. Fakturan brukar i de flesta fall vara specificerad men säger samtidigt att det är något som firman jobbar på att förbättra då den tidigare inte varit så väl specificerad.

Svensson har själv två företag som har avslutat samarbetet men har kvar dem båda som kunder. Skillnaden är att hon nu kan hjälpa dem med tjänster som hon inte kunde göra som deras revisor. Hon menar vidare att hon har varit noga med att informera kunderna om deras nya möjlighet till att välja bort revisorn. Hon tror att det finns en risk att skatteverket kollar upp företaget om de inte har revision, då det inte längre står i deklarationen att de har någon revisor. Hon tror att risken är lägre att den kontrollen sker om det finns en revisor som har granskat företaget.

- Intervjuguiden till revisorerna återfinns i Bilaga 1.
- Intervjuerna i sin helhet återfinns i Bilaga 3.

### 3.5.3 Konstruktion av intervjuguide till småföretagen

Vi valde att utforma frågorna till småföretagen på ett sätt så de skulle vara lättare att förstå eftersom kunskapen hos dessa angående revision och revisorns arbete är betydligt mindre än hos revisorerna, något som både J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) och L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) är överens om.

*”Man måste prata med bönder på bönders vis” J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011)*

#### **Företagets påverkan i förväntningsgapet**

För att få en förståelse för företaget och dess situation i dagsläget ställde vi fråga 1. Detta stödjer vi med bland annat Kirby och King (1997) som säger att ålder är av betydelse vid förväntningar på revisorn en företagare som varit med längre har inte lika höga förväntningar. Författaren menar även att i ett småföretag är det små marginaler och varje utgift är av betydelse för resultatet.

#### **(Fråga 1)**

Enligt J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) har småföretagen ingen större koll på vad revisionen innebär och är inte så intresserade av att förstå rapporterna som revisorn ger. L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) menar att det handlar om två olika arbeten mellan företagare som har god kunskap och de som inte har. De som inte har kunskap behöver mycket mer hjälp. Dennis (2010) ger exempel på att ett förväntningsgap



som finns i ett ägarlett företag beror på kunskap. Ju mer kunskap ägarna besitter, ju mindre förväntar de sig av revisorn. En person som har en bra uppfattning om vad en revisor gör och vilka begränsningar som finns med revision, ställer således lägre krav än en person som besitter mindre kunskap i ämnet. Det finns ett förväntningsgap till både kunniga och okunniga ägare men det existerar ett större förväntningsgap till de okunniga eftersom deras kunskap om revisorns roll och begränsningar är svag (Dennis, 2010). Småföretag upplever ett relativt litet mervärde från revisionen samt att de har svårt att förstå redovisningsinformationen (Marriot & Marriot, 2000; Johansson et al., 2005; Gooderham et al., 2004).

### **(Frågorna 2-6)**

#### **Om revision**

Kirby och King (1997) anser att en småföretagare väljer att anlita revisorn om den förväntade nyttan överstiger kostnaden där nyttan till exempel kan vara lägre skatt. Detta blir särskilt viktigt för småföretag där marginalerna ofta är små och utrymmet för misslyckanden är starkt begränsat (ibid.). Svanström (2004) menar att eftersom relationen mellan revisorn och småföretaget i första hand är ett ekonomiskt utbyte blir kostnadsfrågan för småföretagaren viktig. Företag som däremot valde bort revision gjorde det med motiveringen att kostnaden var för hög, de vill säga att priset överstiger förväntningarna (Collis et al., 2004). L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) säger att om hon möter klagomål från sina kunder beror det framförallt på priset. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) menar att kunderna som väljer bort revision säger att det kommer bero på priset men samtidigt tror han att de säger så för att det är lättast. En småföretagare som betalat för revision kan ha svårt att se värdet av den (Wennberg, 1994).

Enligt FAR SRS (2010) och Dennis (2010) uppstår förväntningsgapet när det finns en skillnad mellan intressenternas uppfattning och förväntningar avseende vad revisorn skall göra och vad revisorn kan och får utföra. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) hävdar att småföretagen lägger ansvar på revisorn för företaget men belyser även att hur viktigt det är att företagaren vet att det är de själva som är primärt ansvariga. Han menar vidare att småföretagen inte har så stor koll på vad revisionen innebär. Småföretagets förväntningar på revisorn är inte alltid rimliga. Företagsledaren bär själv ett stort ansvar för att det inte ska bli fel och att allt går rätt till (Kirby & King, 1997). Detta anser även L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011). Revisorn och intressenterna har ofta en delad uppfattning om vilket ansvar revisorn har (Svanström, 2004). Effekten av detta benämns som vi tidigare sagt för förväntningsgapet inom revisionen

### **(Fråga 7-11)**

#### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) förklarar att om det förs en öppen dialog mellan revisorn och kunden är sannolikheten mindre att det uppstår missförstånd och menar vidare att en orsak till att företag väljer bort revisionen är dåligt engagemang från revisorn. L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) tycker att det handlar mycket om psykologi med kunderna. Det blir en mer personlig relation mellan småföretagare och revisorn och det förtroende som skapats är mycket viktigt. (Johansson et al., 2005; Marriot & Marriot, 2000). J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) och L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) tror båda att en orsak till att företag väljer bort revisionen är dåligt engagemang från revisorn. L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) menar att det är viktigt att kunden är delaktig under revisionsuppdraget och att de har en löpande kontakt och J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) tycker själv att det hade varit intressant att veta vilken typ av

revisor de företag har som väljer bort revision. Han hade en ide om att dela in revisorer i kategorier och att det där går att se ett mönster i vilka revisorer som uppfyller förväntningarna gentemot deras kunder och vilka som inte uppskattar eller tycker att revisorn är en värdefull tillgång i företaget. Svanström (2004) menar att revisorn även kan arbeta som rådgivare och detta är många småföretagare inte medvetna om medan vissa tar detta för givet. I allmänhet förväntar sig dock småföretagare ett arbete som sträcker sig utöver revisorns uppdrag och uppgifter.

### **(Frågorna 12-15)**

En faktor som kan vara avgörande är kommunikationen mellan revisorn och företagsledaren om vad revisionen innebär. Samtidigt har den tekniska komplexiteten ökat och därmed har det blivit svårare för företagsledaren att förstå redovisningshandlingar (Johansson et al., 2005). Exempel på vanliga förväntningsgap i små ägarledda företag kan bland bero på utformningen av revisionsberättelserna Dessa kan vara svåra att sätta sin in i och förstå vilket gör att företagsledaren inte förstår innebörden av rapporten (Johansson et al., 2005; McEnroe & Martens, 2002; Butler et al., 2000; Dennis, 2010). L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) tycker att kunderna visar förståelse för revisionsberättelsen men belyser också vikten av att hon som revisor är tydlig med att gå igenom den med kunden. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) tror inte att kunden lägger någon större vikt varken vid revisionsberättelsen eller vid uppdragsbrevet. Revisionsberättelsen liknar han vid en bilbesiktning där han endast vill få ett dokument där det står att det är godkänt. Uppdragsbrevet är ett bra verktyg för att hantera förväntningar från kunden (Holl & Colby, 2001). L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) säger att hon inte tycker att hennes kunder visar att de lägger någon vikt vid uppdragsbrevet men menar samtidigt att hon försöker vara tydlig för sina kunder att de ska läsa detta. Vidare menar hon att fakturan de skickar ut till kunderna brukar vara ganska väl specificerad. Hon säger att hon brukar skriva hur många timmar som har lagts på varje moment. Hon menar att detta är något som firman jobbar på och försöker bli bättre på. Det är bra om kunden tydligt ser hur många timmar som har lagts ner på företaget.

### **(Frågorna 16-20)**

- Intervjuguiden till småföretagen återfinns i bilaga 2.

## **3.3 Urval**

Merriam (1994) menar att valet av respondenter är avgörande för frambringande av valid information, då rätt respondenter ökar möjligheten att data stämmer överrens med verkligheten. Respondenterna måste besitta kunskap om det undersökta fenomenet för att data ska bli tillförlitlig (ibid.). Holme och Solvang (1991) menar att det är avgörande om man skulle få tag på ”fel” personer i sitt urval eftersom det kan leda till att undersökningen blir värdelös i förhållande till den utgångspunkt studien hade från början. Utifrån vår problemställning och vårt syfte har vi som nämnts tidigare valt att undersöka begreppet ”kvalificerad revisor”. Vi ansåg att det var nödvändigt att intervjua revisorer som har en god och relativt lång yrkeserfarenhet samt hunnit bygga upp en kundkrets inom området. Det skulle då vara rimligare att dessa revisorer har en bredare kunskap och förståelse samt är mer insatta i problemet vi undersöker. Revisorerna vi intervjuat har haft en yrkeserfarenhet på minst fem år, något som även Kirby och King (1997) använde sig utav i deras undersökning och även Holme och Solvang (1991) menar att det gäller att den person som väljs ut för att intervjuas har rikligt med kunskap om ämnet som ska undersökas, något som även Jacobsen (2007) instämmer på.

Vi valde att intervjua två revisorer inom halmstadsregionen som inte arbetar på samma revisionsbyrå för att på ett bättre sätt säkerhetsställa att svaren vi får inte är specifika för en viss revisionsbyrå. Vi hade även som krav att majoriteten av revisorernas kundkrets var små företag då det är dessa vår uppsats inriktar sig på. Urvalet av småföretagen gjordes på så sätt att vi valde att intervjua två grupper av småföretag; en grupp om fem småföretag som väljer att ha kvar sin revisor och en grupp om fyra småföretag som väljer bort sin revisor. Företagen motsvarade våra kriterier angående ett småföretag. Databasen vi använde oss utav genom hela vår urvalsprocess var Retriever Bolagsinfo. Första kontakten med dessa företag skedde via telefon och vi tog här reda på om företagen hade kvar sin revisor eller tänkte välja bort den.

Småföretagen som valde att fortsätta samarbetet med sin revisor var lätta att hitta och vi kontaktade endast 10 företag i Halmstad innan vi fick slutgiltiga urval om fem företag. I gruppen om småföretag som valde att inte ha någon revisor kontaktade vi hela 58 företag via telefon innan vi uppnådde vårt slutgiltiga urval. Vi intervjuade även ett nystartat småföretag men valde att utesluta detta ur vår studie då de inte hade någon erfarenhet om hur det är att ha en revisor och kunde därmed inte svara på majoriteten av våra frågor. På grund av tidsbrist och att de småföretag som väljer bort sin revisor var väldigt svåra att hitta hann vi inte göra ytterligare en intervju och därför blev antalet företag i varje grupp dessvärre inte lika. Det visade sig även att samtliga småföretag vi intervjuade var ägarledda. Vårt att tillägga är att ingen av revisorerna vi intervjuade ville lämna ut några uppgifter om vilka småföretag som valde bort revisorn och vi var även i kontakt med Bolagsverket som heller inte kunde hjälpa oss.

### **3.5 Genomförande av intervju**

Intervjuerna med revisorerna varade i cirka en timme vardera. Vi valde att låta revisorerna prata fritt om varje fråga för att få så uttömmande svar som möjligt och ställde därför ett antal spontana följdfrågor för att försöka skapa oss en större och djupare förståelse i ämnet. Dessa följdfrågor var så pass många att vi inte valde att presentera dessa i vår uppsats eftersom vi ansåg att det enbart skulle förvirra läsaren. Intervjuerna med småföretagen varade i cirka 30 minuter vardera och svaren vi fick här var inte i närheten lika uttömmande som svaren vi fick av revisorerna, något vi visserligen hade våra aningar om innan vi utformade intervjuguiden. Vi var även tydliga med att säkerhetsställa att varje respondent förstod våra frågor genom att påpeka detta till respondenterna under intervjun och på ett enkelt sätt ställa om frågan om dem inte uppfattade vad den handlar om. Det vi märkte var att många respondenter frågade oss om råd om inom området efter avslutad intervju, något som vi tyckte var en väldigt kul och intressant infallsvinkel. Under varje intervju utgick vi från en förarbetad intervjuguide för att intervjuerna skulle bli så likartade som möjligt. Vi valde även att lägga upp det så att det var en av oss som ställde frågorna medan den andra gjorde anteckningar och lyssnade och som hjälpmedel använde vi oss av en diktafon för att säkerställa att vi inte gick miste om betydelsefull information.

Jacobsen (2007) diskuterar om avsikten med intervjun ska vara dold eller öppen. Inför våra intervjuer lät vi inte respondenterna ta del av vår problemformulering i förväg. Valet att inte gå ut med vår direkta problemställning gjordes eftersom vi ville ha spontana svar från våra respondenter. Jacobsen (2007) skriver att en intervju kan vara mer eller mindre strukturerad. Vi anser att den semistrukturerade intervjutekniken passade vår undersökning bäst då vi sökte mer djupa och uttömmande svar. Vid semistrukturerade intervjuer är det möjligt för

respondenter att berätta och svara på frågor med egna ord om sina erfarenheter och kunskaper (ibid.).

### **3.6 Intervjuanalys**

När en analys av en kvalitativ data skall genomföras är det viktigt att se till tre ting, beskrivning, systematisering och kategorisering samt en kombination. Kategorierna ska ha sin grund i data och de ska springa fram ur intervjuer som vi har tillgängliga (Jacobsen, 2007). Vi använde oss av samma rubriker både i empirin och i analysen för att underlätta analysen så mycket som möjligt och ge läsaren en tydlig röd tråd att följa. Vi använde oss även av en semistrukturerad intervjumall och vi placerade själva in informationen under den kategori som vi ansåg att den platsar under. Det sista vi gjorde var en kombination av data, det vill säga att vi undersökte om vi såg några samband. Jacobsen (2007) nämner två analysatser som huvudsakligen används vid kvalitativa metoder, analys av enskilda fall där utgångspunkten är ur varje respondent och analys där flera fall jämförts utgår ifrån hur varje respondent ser på varje ämne som berörs. I vår uppsats valde vi att göra en ämnesrelaterad analys, där vi i linje med Jacobsen (2007) jämförde hur de olika respondenterna såg på vårt problem.

För att besvara vår problemformulering analyserade vi förväntningsgapet som vi tidigare nämnt utifrån våra tre områden. I analysen studerade vi om det förekom likheter, olikheter eller möjliga avvikelser mellan de olika respondenternas svar och utifrån detta finna olika mönster. Med detta som grund ville vi även skapa en mening, det vill säga att beskriva och analysera varför de agerar på ett visst sätt och skapa förståelse genom att återkoppla till teorin.

### **3.8 Uppsatsens tillförlitlighet och giltighet**

För att studien ska vara tillförlitlig är det viktigt att varje intervju sker på likartat sätt (Jacobsen, 2007). Under varje intervju utgick vi från en förarbetad intervjuguide för att intervjuerna skulle bli så likartade som möjligt. Jacobsen (2007) menar att fördelen med att använda bandspelare är att vi kan inskränka anteckningarna och därmed upprätthålla en mer naturlig samtalskontakt med den vi intervjuar och detta får intervjun att flyta på lättare. Dessutom innebar detta att vi kunde få med direkta, ordagranna citat. Nackdelen är att många reagerar negativt på att bli inspelade på band samt att det kan lura intervjuaren att slappna av (ibid.). Detta anser vi oss ha motverkat genom att på förhand meddela att vi skulle använda diktafon som komplement i vår intervju. För att ge giltighet till studien är det viktigt att vara kritisk mot de resultat som framkommer samt kontrollera dessa mot annan oberoende forskning (Jacobsen, 2007). För att ge tillförlitlighet till vår studie valde vi att renskriva varje intervju direkt efter genomförandet och sedan skicka ut detta till respektive respondent att läsa igenom och bekräfta.

Under arbetets gång har vi löpande granskat källorna som vi använt oss utav. I metoddelen har vi använt oss av litteratur som enbart behandlar metoddelen och vi anser därför att den litteraturen är tillförlitlig då författarna besitter stor kunskap i ämnet. I vår teoretiska referensram har vi till en del utgått från artiklar i Balans och rapporten från Thorell & Norberg. Artiklarna i Balans är vi medvetna om att det kan finnas ett egenintresse hos författarna och att dessa inte kan godkännas som vetenskapliga artiklar. Däremot har de som skrivit artiklarna en stor fackkunskap i ämnet. Vi anser därför att dessa artiklar har stor tillförlitlighet och relevans. Thorell & Norbergs rapport gjordes på uppdrag av svenskt näringsliv som var för ett avskaffande av revisionsplikten och vi utesluter därför inte att

Thorell & Norberg kan ha blivit påverkade av svenskt näringsliv. Gemensamt för artiklarna från Balans och Thorell & Norbergs rapport är att vi inte har tagit ställning för eller emot ett avskaffande utan endast har skaffats av fackkunskap. Vi är även medvetna om att forskning om förväntningsgapet som inte är gjord i Sverige måste granskas noggrant eftersom den forskningen oftast speglas av en annan kultur och normer. Vi är medvetna om dilemmat men väljer trots allt att ta med en del utländsk forskning inom ämnet då avskaffandet av revisionsplikten fortfarande är så pass ny i Sverige.

## 4. EMPIRI

---

*I detta kapitel har vi redovisat den primärdata som vi samlat in genom våra intervjuer med småföretagen. Deras svar kommer att presenteras individuellt med samma rubriker men även delas in i två grupper; Småföretag som väljer bort revisorn och småföretag som väljer att inte välja bort revisorn. Respondenterna hade inga krav på anonymitet men eftersom detta kan vara ett känsligt ämne valde vi att låta våra respondenter vara anonyma.*

---

### 4.1 Småföretag som väljer att ha kvar sin revisor

#### 4.1.1 Respondent A

##### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Respondent A har drivit sitt företag i cirka 16 år och har varit egen företagare i 20 år. Bolaget bedriver handels-, agentur- och industrirörelse avseende tillverkning och försäljning av avfallsbehållare i metall och av icke metall.

Den löpande redovisningen och även bokslutet sköter Respondent A själv inom företaget eftersom han själv är ekonom. Verksamheten består inte av några konstigheter och han är därför kapabel till att sköta det själv. Han bedriver inte en verksamhet där det är möjligt att hålla på med svarta pengar och annat olagligt. Exempelvis handlar företaget med Volvo och de skulle inte betala några svarta pengar. Han är inte så intresserad av att förstå vad de håller på med och rapporterna de lämnar, det enda han är intresserad av är att få en ren revisionsberättelse. Han menar att siffrorna inte blir bättre för att han ska sätta sig in i allt men förstår det bra om han skulle vilja

##### **Om revision**

Respondent A tycker att revision är ett kvitto på att verksamheten är seriös och tror samtidigt att det är väldigt viktigt. Företaget har aldrig blivit kollade och tror att det beror på att det finns olika typer av revisionsbyråer där vissa inte är så noggranna. Revisorerna kan även hjälpa till med räntor på periodiseringsfonder och sådana grejer och han menar då att lite tjänar man ju också.

Han anser sig själv ha hyfsad koll på vad revision innebär och vad revisorns uppgifter är, de ska granska verifikationerna och det som har med verksamheten att göra. Han menar att de ska ha koll så att det inte sker olovliga överföringar och handlas med svarta pengar och även att periodiseringar blir rätt och hamnar på rätt år och så. Annars tycker han inte att han har några särskilda förväntningar på revisorn, mer än att de ska göra sitt jobb. Respondent A tycker att det är upp till honom att veta och förstå vad som ingår i revisionsuppdraget. Han har inte så bra kontakt med revisorn och tycker inte egentligen att de gör så mycket i förhållande till vad det kostar.

*” Kunde ju vara billigare med tanke på att de inte gör så mkt, det tycker man väl alltid.”*

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent A beskriver sin revisor som petig, noggrann och säkert duktig.

Respondent A har en revisor och har anlitat samma revisionsföretag ändå sedan starten för 15 år sedan. Under tiden har han dock haft flera olika revisorer inom samma byrå men har inte bytt på grund av missnöje eller någon särskild anledning. Verksamheten han bedriver är inte så omfattande och därför anser han sig inte behöva så mycket kontakt med revisorn, ett par gånger per år är mer än tillräckligt. Hans fru jobbar som revisor och därför tycker han att det är svårt att vända sig till någon annan byrå. Samtidigt skulle han nog välja en annan billigare byrå om det inte hade varit så. Respondent A har inga funderingar på att välja bort revisorn, han tror att det är en bra försäkring mot skattemyndigheten och tror att de kommer kontrollera mot företaget om revisorn inte finns i företaget och bekräftade att företagets siffror är riktiga. Så han tror att det är värt att ha en revisor i företaget.

*”Man får ju fylla i på deklarationen om man har en revisor och har man inte revisor tror jag de kommer hit och börjar kolla en massa”*

Respondent A har inte så mycket kontakt med sin revisor men anser den ändå vara tillräcklig. Han använder inte heller revisorn som rådgivare för han anser inte att det finns något behov av det. Uppdragsbrevet har han ingen koll på alls och undrar samtidigt vad det är för något och fakturan som revisionsbyrån skickar ut är väldigt ospecificerad. Det står inte så mycket i den, inte ens hur många timmar revisorn har lagt ner på det avslutar han. Han tycker även att revisorn kunde specificera den lite bättre så att det är lättare att ha koll på vad de gör.

#### 4.1.2 Respondent B

### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Respondent B startade företaget 2006 på grund av en spontan ide och för att en passande lokal dök upp. Bolaget skall bedriva handel med blommor, formgivning av bruksföremål i materialen glas, trä och keramik samt därmed förenlig verksamhet.

Att ha en revisor är en bra försäkring om att allt har blivit rätt och hon tror även att skatteverket skulle kontrollera verksamheten mer om det inte fanns någon revisor i företaget. Eftersom hon sköter sin löpande redovisning själv så tycker hon att det kan vara skönt att någon annan kontrollerar det hon gör. Respondent B har även funderingar på hur skatteverket behandlar de som väljer att inte ha någon revisor. Hon är därför väldigt intresserad och väl insatt i revisorns arbete och även intresserad av att förstå rapporterna som revisorn lämnar.

*”Det är en bra försäkring att allt har blivit rätt om man har revision och sen vet jag inte heller hur skatteverket ser på det, har man en revisor så kanske de inte har samma kontroll, kvalitetskontroll”*

### **Om revision**

Respondent B har regelbunden kontakt med sin revisor men tycker samtidigt att nyttan av det hon får av revisorn inte riktigt väger upp kostnaden för detta. Företaget är lite för litet för att det ska vara värt utgifterna. Respondent B är väldigt nöjd med relationen till revisorn och tycker att revisorn motsvarar de förväntningar hon har på denne.

Respondent B tycker att det är revisorns ansvar att förmedla till kunden vad som ingår i revisionsuppdraget. Däremot är det hennes ansvar att göra en godkänd redovisning även om

hon inte tycker att det ska komma som en chock att den inte blir godkänd. En regelbunden dialog med revisorn ska resultera i en godkänd revisionsberättelse

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent B beskriver sin revisor som ung, hjälpsam och driftig

Hon har kvar sin revisor men har funderat igenom det nog och kan eventuellt tänka sig att inte ha någon revisor i framtiden. Om hon skulle besluta sig för att välja bort revisorn skulle det vara på grund av kostnaden då hon för övrigt är väldigt nöjd med sin revisor. Det kan därför vara jobbigt att bryta detta band då revisorn även fungerar som en rådgivare. En rådgivare som har varit med i företaget ett par år och som är insatt i företaget. Hennes revisor är engagerad och tar sig tid till att prata.

*”Jag är jättenöjd med henne! Hon fungerar som en revisor ska fungera.”*

Respondent B har kontakt med sin revisor någon gång i månaden. Hon tycker det är skönt att ha kontakt med revisorn då det handlar om mycket dagskassor och papper i verksamheten. I uppstarten av företaget använde hon sig av en revisor i Ängelholm men hon kände efter att tag att det var smidigare att ha en revisor på orten. Hennes förra revisor var motsatsen till hennes nuvarande, knappt någon kontakt. Hon har funderat fram och tillbaka på om hon ska behålla sin revisor. Hon ska eventuellt starta ett nytt företag snart och då verksamheten inte är så omfattande i början kommer hon troligtvis välja att inte ha en revisor då.

*” ska eventuellt starta ett nytt bolag som inte är så stort i början och då kommer jag nog välja att inte ha det”*

Både revisionsberättelsen och uppdragsbrevet är dokument som hon noggrant tar del av. Fakturan som skickas ut är inte så specificerad men samtidigt litar Respondent B så pass mycket på sin revisor och vet att denne i debiterar för mer än vad som görs. Hon brukar även sitta med revisorn ett par timmar för att denne på så sätt ska hitta snabbare i pärmarna och så vidare.

*” jag har det förtroendet för henne att det inte saltas mer än nödvändigt. Hon lägger den tiden som behövs”*

### 4.1.3 Respondent C

#### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Respondent C har haft sitt företag i 17år och förklarar att alla äger varsin del och tillsammans äger de driftbolaget. Bolaget bedriver advokatverksamhet. Respondent C har själv ett stort intresse av att förstå revisionen. Han jobbar mycket med konkurser där han själv granskar revisorers arbete så är därmed ganska insatt.

#### **Om revision**

Han anser sig själv ha väldigt bra koll på vad revisorn gör och därför motsvarar hans förväntningar även det han får, det vill säga att revisorn ska upptäcka eventuella brister. Vidare tycker Respondent C att det är revisorns ansvar att förmedla till kunden vad som ingår revisionsuppdraget



Han tycker att pengarna som läggs på revisorn är väl investerade pengar. Så länge som revisorn är professionell anser han att han gärna lägger de pengarna men förstår samtidigt att andra kan uppfatta det som en stor summa pengar för något de inte riktigt förstår. Respondent C anser själv att han kan avgöra en revisors kvalitet men att andra inte kan göra det. Vidare menar han inte detta för att låta kaxig utan för att han jobbar med det.

*”Under förutsättning att man har en professionell revisor så är det väl avsatta pengar”*

#### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent C beskriver sin revisor som kunnig, lyhörd och engagerad.

Respondent C har kvar sin revisor och tycker att det finns många skäl till att han vill ha honom kvar. Revisorn tillför kunskap och samtidigt ges en total avstämning av bokföringen och är en försäkring att allt har blivit rätt i företaget. Respondent C menar vidare att revisorn även kollar över så att skatter har blivit dragna på rätt sätt och även att denne fungerar som ett bollplank i många frågor.

*” i praktiken kan ju revisorn ändå vara ett bollplank när det gäller mycket frågor.”*

Han har inte kontakt med revisorn så ofta då det gäller hans egen verksamhet, ett par gånger per år. Eftersom verksamheten är enkel och inte så omfattande behövs det inte mer än så. Han har under åren bytt revisor men kan inte minnas att det låg några särskilda skäl bakom detta. De har personal som sköter all bokföring för bolaget och därefter lämnas detta vidare. Även om kontakterna inte är så täta så anser Respondent C att han har bra kontakt med sin revisor och använder sig då och då av revisorn som rådgivare. Revisorn hittar alltid något som är felbokfört eller glömt och har det då inte reviderats är risken större att det kan få konsekvenser hos skatteverket.

Revisionsberättelsen skummar han igenom, han säger att det står klart och tydligt om det är något som är fel med fet stil. Uppdragsbrevet har han läst igenom noga någon gång men kan inte påstå att han lägger någon större vikt vid det. Han anser inte att det spelar så stor roll hur väl definierat uppdraget är i ett uppdragsbrev, fungerar inte samarbetet så avslutar man det helt enkelt. Fakturan från revisionsbyrån är inte så specificerad men det står åtminstone hur många timmar de lagt ner under granskningen. Respondent C tycker att den kunde vara lite mer specificerad men menar vidare att det redan finns en uppfattning om vad revisionen kommer kosta.

#### 4.1.4 Respondent D

##### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Företaget ägs och drivs av Respondent D med sina tre anställda. Föremålet för bolagets verksamhet är att bedriva caféverksamhet samt därmed förenlig verksamhet. Bolaget bildades 2006 och finns beläget i Halmstad Centrum. Respondent D arbetade tidigare inom vården innan hon bestämde sig för att starta egen verksamhet.

Respondent D säger att man inte alltid vet vad man gör i stressiga situationer och att kunskapen om den ekonomiska biten inte är den bästa. Det är komplicerat och tiden att sätta sig in i det finns inte. Hon lämnar därför över den löpande redovisningen till en redovisningsbyrå, då vet hon att ekonomin blir rätt och riktigt. Hon menar att de sköter det de är bra på så sköter hon det hon är bra på. Respondent D berättar att hon har intresse att förstå

revision och revisorns arbete men får alldeles för lite information om det. Hon hade önskat att man kunde få en introduktion av revisorn om vad denne gör och vad som gäller och tycker samtidigt att det är konstigt att revisorn skriver att han fråntar sig allt ansvar. Vad skall man då ha revisorn till egentligen avslutar Respondent D.

*”Jag tycker det är konstigt att revisorn skriver att han fråntar sig allt ansvar, vad skall man då ha revisorn till egentligen?”*

Hon berättar vidare att hon inte förstår de finansiella rapporter som hon får från sin revisor och revisionsbyrå. Hon förstår dock lite när hon tillsammans med redovisningsbyrån går igenom dessa rapporter muntligt, tittar jag på dem själv utan någon bredvid mig känns det väldigt osäkert tillägger hon. Hon vill även understryka att det är redovisningskonsulten som förklarar de finansiella rapporterna för henne och inte revisorn.

### **Om revision**

Nyttan med revision är att säkerhetsställa att allt är rätt och riktigt, att det fungerar med skatter och att arbetsgivaravgifter stämmer så man kan se hur företaget går. Hon säger också att bokföringsbyrån ger tips och råd i ekonomiska frågor om till exempel leasing, renovering och vad man skall lägga kostnaderna på. Respondent D berättar att hon absolut inte tycker att nyttan med revision uppväger kostanden för den och förklarar vidare att hon förstår att man betalar mycket pengar om man har en stor verksamhet med massa avskrivningar. Respondent D får frågan vad hon vet om revision och säger att hon tror att revisorns huvuduppgift är att kontrollera redovisningsbyrån. Hon fortsätter och uttrycker att hon inte har några som helst förväntningar på revisionen och förklarar att det är bara något hon gör tyvärr och förtydligar även att man skall göra det!

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent D beskriver sin revisor som noggrann, osynlig, sträng.

En revisor blir som en koll att allting funkar och att verksamheten inte är illa ute, de kan ju sin sak menar hon. Respondent D har kontakt med sin revisor cirka två gånger per år vilket hon antyder är i minsta laget, hon har heller inte haft samma revisor utan bytt en gång. Anledningen till beslutet var att hon hade en revisor i Göteborg och det funkade inte eftersom avståndet var för långt o påpekar samtidigt att hon vill ha en revisor i närheten.

*”jag vill ha en revisor i närheten så man kan gå bort dit och rådfråga om det är något man är undrar över”*

Då Respondent D inte sköter sin löpande bokföring själv utan lämnar över den till en redovisningsbyrå, lyssnar hon på deras rekommendationer om att ha kvar revisorn. Då hon har fått rekommendationer från bokföringsbyrån att hon skall ha kvar sin revisor vågar hon inte välja bort den trots att hon har haft funderingar på det.

*”jag har fått rekommendationer av min bokföringsbyrå att ha kvar revisorn och vågar därför inte välja att avsluta samarbetet fast jag haft mina funderingar”*

Respondent D säger att hon inte har en aning om vad uppdragsbrevet är för något och har aldrig läst ett sådant. När vi frågar om revisionsberättelsen säger hon att hon läser igenom den när hon får varje bokslut. Respondent D tillägger att hon inte får någon information om vad revisorn gör och säger att det är bara att skriva på och betala, så är rutinen! Respondent D

menar att det måste vara lättare för revisorn att utföra arbetet i hennes lilla café och ändå tar de mycket betalt, men ändå bra att ha det rätt och riktigt så man vet hur företaget går tillägger hon. Hon avslutar med att förklara att hon inte viste att det kostade så mycket för så lite och säger eftersom hon valde aktiebolag får man ta de kostnaderna fast man kanske inte alltid vill. Hon förklarar att hon gärna hade sett en mer utförlig faktura så hon vet vad revisorn gör och berättar att det endast i dagsläget står en summa att betala in, vilket hon anser är dåligt. Hon skulle gärna vilja veta hur många timmar som revisorn lagt ner. Hon avslutar sedan intervjun med orden:

*”Redovisningsbyrån tycker att jag ska ha kvar revisorn och man kan ju då undra om de osäkra på deras eget arbete?”*

#### 4.1.5 Respondent E

##### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Ägs och drivs av Respondent E med sina två anställda och bedriver byggnadsrörelse samt fastighetsförvaltning och därmed förenlig verksamhet. Aktiebolaget bildades 2006.

Respondent E sköter inte den löpande bokföring själv utan lämnar över detta till en bekant och den personen träffar han 1 gång i månaden. Respondent E menar att det är effektivare och lämna över redovisningen till någon som kan det bra. Han berättar att han inte är intresserad av den biten och att det är bättre och jobba över timma än och sitta med redovisningen. Han förklarar vidare att han kommer välja bort revisorn men tror således inte det är så lämpligt eftersom man då får skatteverket på sig. Man tjänar i längden på att ha en revisor avslutar han. Respondent E har inga ambitioner att förstå revisorns arbete utan lämnar bara över ansvaret. Han förklarar att han inte förstår alla de finansiella rapporterna han får men har lärt sig förstå en hel del under åren som egen företagare.

*”Jag har tänkt och välja bort revisorn men tror inte det är så lämpligt eftersom man då får skatteverket efter sig.”*

##### **Om revision**

Han har inga förväntningar på revisionen och eftersom det är revisorn som är expert inom området betalar jag en oftast en väldigt hög summa och lämnar över arbetet så får de sköta sitt och jag får ett kvitto på att allt är riktigt.

Respondent E anser att det inte är hans eget ansvar och ta reda på vad som ingår i revisionsuppdraget utan det är revisorns ansvar och förmedla det. Han menar att det är revisorn som har skyldigheten om vad som händer i bolaget och förklarar att något skall de ju göra. De kollar inte ekonomin alls utan fixar bara siffrorna och sen är det färdigt avslutar Respondent E. Han tycker att nyttan med revisionen knappt uppväger kostnaden för den och förklarar att han tycker den är väldigt dyr men samtidigt hjälper revisorn till med att få lägre skatt, göra avskrivningar och spara i fonder. Så helt missnöjd är Respondent E inte.

##### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Han beskriver sin revisor som sträng, laglydig, tråkig.

Respondent E förklarar att det är bra att ha revisor om du ska söka banklån samt att man får en stämpel på att allt är korrekt i bolaget. Han har haft samma revisor sedan han startade sin

verksamhet 1998 och träffar henne cirka en till två gånger om året och påpekar att hon är ganska osynlig.

Respondent E berättar att han har relativt bra kontakt med sin revisor och understryker samtidigt att han önskat att relationen varit bättre. Jag hade önskat bättre information om vad som gäller angående om man väljer bort revisorn berättar Persson. I dagsläget har han inte fått någon information om detta och berättar samtidigt att han heller inte använder revisorn som rådgivare. Han förklarar varför han väljer att ha kvar sin revisor med motivationen att bokföringen blir korrekt samt att man hade fått en massa trassel ifall man inte haft en revisor. Bättre att ha en revisor än att ha skattemyndigheterna efter dig berättar Respondent E. Den som driver ett företag utan en revisor kan ju göra hur som helst med sin verksamhet och du undviker rätt mycket problem genom att ha en revisor, det känns tryggt.

Uppdragsbrevet har Respondent E ingen koll på att det ens existerar och revisionsberättelsen läser han inte heller. Han brukar sitta ner med revisorn en gång om året för att gå igenom revisionsberättelsen muntligt. På fakturan står det endast en summa som skall betalas in. Men detta är inget Respondent E anser som ett problem utan han vet ungefär vad revisorn gör och hade inte önskat att fakturan var med utförlig. Man har ju lärt sig under alla dessa år vad revisorn gör avslutar han. Han har drivit sin verksamhet ett antal år nu så han vet vad revisorn gör och vad summan för tjänsten ska ligga på. Respondent E berättar att han inte har några planer på att välja bort revisorn och menar att eftersom man har haft revisor så pass länge och hunnit bygga upp en relation är det lättare ha kvar revisorn.

*”Har man haft en revisor så pass länge som jag haft och byggt upp en relation är det lättare och ha den kvar än att välja bort den.”*

## 4.2 Småföretag som väljer bort sin revisorn

### 4.2.1 Respondent 1

#### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Ägs och drivs av Respondent 1 med sina två anställda och bedriver byggnadsplåtslageri, snickeriverksamhet samt handel med värdepapper och därmed förenlig verksamhet. Aktiebolaget bildades 2004 och innan Respondent 1 startade egen verksamhet arbetade han som snickare.

Han sköter inte den löpande bokföringen själv utan har en kompis som tar hand om det och honom träffar han cirka varannan månad och går igenom ekonomin. Respondent 1 förklarar dock att han har funderingar på att anlita en redovisningsbyrå nu när han kommer att välja bort revisorn. Han berättar att han inte har något större intresse av att förstå revisorns arbete utan lämnar bara över ansvaret och förklarar att det är just det han betalar för. Respondent 1 säger att han inte förstår mycket av de rapporter som revisorn ger honom, han förstår dem för stunden då han går igenom dessa muntligt med revisorn men sen är det lätt och glömma. Respondent 1 anser också att det är svårt och bedöma revisorns kvalitet eftersom han kan så pass lite om det området och förklarar att det troligtvis hade varit lättare för personer med utbildning att förstå och bedöma kvalitén på revisorn.

## **Om revision**

Respondent 1 säger att nyttan med revision är att allt ska bli korrekt och att hon ska upptäcka alla fel som uppkommer i bolaget. För den summan han betalar borde hon kunna upptäcka de få fel som förekommer kan man tycka. Revisorn har dock hjälpt honom med lönen så han fick lägre skatt. Respondent 1 hade höga förväntningar men inte nu längre och menar att revisorn borde vara bättre på att förmedla vad hon egentligen gör istället för att bara göra det. Han tror också att kommunikation är ett viktigt medel för att motverka detta samt att revisorn skall kunna ge råd och tips och inte alltid ta betalt för det. I hans fall hade han önskat att revisorn pratade mer, var mer engagerad och verkligen hade en vilja att hjälpa till.

*”Jag hade höga förväntningar på revisorn i början men inte nu längre, hon borde varit bättre på att förmedla vad hon egentligen gör istället för att bara göra det.”*

Respondent 1 tycker inte nyttan med revision uppväger kostnaden för den eftersom han anser att den är alldeles för dyr gentemot vad man får. I ett litet bolag som mitt väger inte nyttan över kostnaden men kan tänka mig att det gör det i större bolag berättar han. Huvudansvaret för att allt ska bli rätt och riktigt ligger givetvis på revisorn samtidigt som jag också har ett ansvar men eftersom jag betalar för det borde huvudansvaret ligga hos henne, varför ska jag annars köpa tjänsten påpekar han. Respondent 1 tycker att det är revisorns ansvar och förmedla vad revisionsuppdraget går ut på eftersom det är en tjänst han betalar för. Jag köper en tjänst för jag inte kan det området så bra då är det revisorns ansvar och förmedla vad som ingår i tjänsten så det inte blir några oklarheter avslutar han.

*”Huvudansvaret för att allt ska bli rätt och riktigt ligger givetvis på revisorn, varför skulle jag annars betala för det?”*

## **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent 1 beskriver sin revisor som osynlig, dyr och lovar mycket

Respondent 1 har haft samma revisor sedan han startade sin verksamhet 2004. Han har kontakt med henne cirka en gång per år och då går de tillsammans genom allt snabbt sen hör han inte av henne förrän det är dags för nästa bokslut. Anledningen att Respondent 1 har valt att inte längre ha någon revisor är att han tycker att kostnaden är för hög samt att hon inte uppnått hans förväntningar. Han ger ett exempel där han har dragit ner på omfattningen av verksamheten vilket har lett till en mindre arbetsbörda för revisorn, men ändå ska hon ha lika mycket betalt som innan berättar Respondent 1. Han fortsätter och säger att en minskad arbetsbörda borde leda till minskat arvode. Han säger vidare att en revisor kontrollera att det inte förekommer några fel i företaget, detta anser han inte att hon har uppnått.

Han träffar sin revisor alldeles för sällan för att kunna bygga upp en bra relation och anser samtidigt att hon kunde vara mer engagerad. Respondent 1 använder inte revisorn som rådgivare eftersom hon skall ha betalt för det. I början gav hon mycket råd och tips men helt plötsligt slutade hon med det och ville helt plötsligt ha betalt för det berättar han vidare. Han tycker revisorn är tjurig och vill att han ska köpa rådgivningstimmar av henne, vilket Respondent 1 inte anser vara i behov av. Han ställer sig skeptiskt till denna tjänst då han inte är nöjd med den han betalar för nu. Revisorn vill bara tjäna pengar säger Respondent 1. Uppdragsbrevet vet Respondent 1 inte vad det är för något och han förklarar att han inte läser revisionsberättelsen så noga och tycker den kunde vara lite mer lättförståelig. Det är något han går igenom muntligt med sin revisor.

*”Jag läser inte revisionsberättelsen så noga eftersom jag inte alltid förstår vad som skrivs i den.”*

Han anser även att fakturan han får av revisorn för utfört arbete är dåligt specificerad vilket leder till att det blir svårt för honom att se vad hans pengar går till. Respondent 1 hade önskat att han till exempel kunde se hur många timmar revisorn lagt ner, samt vad timmarna gick åt till för att lättare kunna förstå. Han berättar att när hans verksamhet minskade var priset fortfarande detsamma och han hade då tyckt det vore intressant och se om revisorn verkligen behövde arbeta lika många timmar.

*”Fakturan är dåligt specificerad vilket leder till att det blir svårt för mig som är dåligt på området att se vad mina pengar går till.”*

#### 4.2.2 Respondent 2

##### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Ägs och drivs av Respondent 2 med en anställd och bedriver handel med sport- och fritidsartiklar, researrangemang och därmed förenlig verksamhet. Aktiebolaget bildades 2005 och innan Respondent 2 startade egen verksamhet arbetade han som idrottslärare.

Respondent 2 berättar att han lämnar över den löpande redovisningen till en redovisningsfirma som rekommenderar att ha kvar revisorn och undrar samtidigt om de gör så för att de är osäkra på sitt eget arbete. Båda kostar ju mycket pengar och han anser att det borde räcka med att en redovisningsbyrå går igenom papperna. Företaget är för litet för att kunna utnyttja en revisor fullt ut avslutar han. Han påpekar att eftersom han tycker det är tråkigt med redovisning och att kunskapen saknas inom området blir det lätt att han inte alltid förstår det revisorn säger. Han tror då att revisorn blir mindre engagerad när han märker att han inte tycker det är så intressant. Respondent 2 anser att det är svårt och bedöma revisorns kvalitet eftersom han är dåligt påläst inom området. Han tror att det bästa är och lyssna på referenser från andra personer och menar att en revisor med gott rykte får många nya kunder.

##### **Om revision**

Respondent 2 berättar att han tyckte det var revisorns ansvar att förmedla vad som ingick i revisorsuppdraget eftersom han sålde en tjänst som var tvingande. Men han tycker samtidigt att ansvaret numera är ömsesidigt när det inte längre är krav på att ha en revisor. Eftersom man nu aktivt kan välja och köpa tjänsten är det är då ditt ansvar att ta reda på vad som ingår i den avslutar han. Respondent 2 kommer att välja att inte ha en revisor eftersom han förväntar sig oftast mer än vad som görs. Trots att det är dyrt så är revisorn nästintill är osynlig. Det han är rädd för nu när han väljer bort revisorn är att få en massa kontroller av skatteverket.

*”Jag väljer att inte ha någon revisor eftersom jag anser att det är för dyrt samt att han är dålig på att förmedla vad han gör vilket leder till att jag oftast förväntar mig mer än vad som görs.”*

Respondent 2 förväntar sig att revisorn gör ett korrekt arbete där allt är rätt och riktigt och att han är engagerad i företaget samt att han ger lite råd och tips på vägen och menar att för den summan man betalar så borde han kunna göra det. Han har höga förväntningar när han besöker revisorn och går nästan alltid därifrån besviken eftersom han hade önskat att revisorn gjort mer, hjälpt till mer och inte bara kostat pengar.

*”Jag har höga förväntningar när revisorn besöker mig och går nästan alltjämt därifrån besviken eftersom jag hade önskat att revisorn gjort mer.”*

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent 2 beskriver sin revisor som dyr, otydlig och sträng

Respondent 2 har haft samma revisor sedan han startade sin verksamhet 2005 och har kontakt med honom cirka 2 gånger per år. Han berättar att han inte visste att man hade möjligheten att välja bort revisorn förrän en bekant som driver ett annat företag meddelade honom detta vilket gjorde honom skeptiskt eftersom revisorn inte hade sagt något. Han anser att revisorn borde vara den första som meddelar honom vad som gäller. Redovisningsbyrån rekommenderade Respondent 2 att han skulle ha kvar revisorn något år till för att sedan ta ställning till att välja bort honom, något som Respondent 2 anser att han som VD och ägare av sitt eget företag har bättre kunskap till att avgöra. Respondent 2 förklarar att relationen till hans revisor är nästintill obefintlig och säger att de träffas två gånger per år och går igenom allt snabbt. Eftersom revisorn är dålig på att förklara och han är dålig på att förstå rapporterna blir utbytet sällan som man hade förväntat sig förklarar han. Han hade önskat att han på ett enklare språk kunde förklara vad det är han gör och uträttar med mitt företag och tillägger att han inte använder revisorn som rådgivare då han själv anser att han kan sitt företag och problem bäst själv. Respondent 2 menar att han tycker att revisorn är för dyr i jämförelse mot vad han får och anser att det räcker med att en redovisningsbyrå sköter hans bokföring.

Han säger att han inte vet vad uppdragsbrevet är för något och förklarar att han läser revisionsberättelsen men förstår inte allt i den. Han går igenom den muntligt med revisorn och efter det är det inget han lägger någon större vikt vid. När det handlar om fakturan så står där bara en summa att betala in och hade varit önskvärt att den vore mer utförlig så en vanlig person kan se vad det är kunden betalar för. Han menar att då kunden köper en tjänst så förväntar han sig att man ska veta vad det är man betalar för.

*”Jag hade önskat att fakturan hade varit mer utförlig så en normal person kan se vad man betalar för.”*

### 4.2.3 Respondent 3

#### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Ägs och drivs av Respondent 3 med sina två anställda och bedriver entreprenadrörelse inom byggnads- och transportbranschen och därmed förenlig verksamhet. Aktiebolaget bildades 2005 och innan Respondent 3 startade egen verksamhet arbetade han på en byggfirma i Varberg.

Respondent 3 sköter inte den löpande redovisningen själv utan lämnar över det ansvaret till en redovisningsbyrå som han träffar en gång i månaden och får lite tips och råd ifrån. Han förklarar att han tyvärr förstår de finansiella rapporterna dåligt och hade gärna velat vara mer insatt. Han menar att revisorn talar sitt eget språk vilket gör att det ofta kan vara svårt för honom att förstå vad som menas och sägs. Eftersom han har dålig kunskap om revisorns arbetsuppgifter så blir egenskaper som engagemang och prata ett språk som man förstår viktigt. Han tycker även att det är svårt att bedöma revisorns kvalitet eftersom han endast har haft en revisor och inte haft tid och ork att byta.

## **Om revision**

Respondent 3 anser att en redovisningsbyrå räcker för honom då hans verksamhet inte är stor och att revisorn inte lever upp till hans förväntningar. Han menar att revisorn inte är värd den summan han betalar. Han påpekar också att han inte vågar fråga revisorn om råd för då kostar det pengar och tycker samtidigt att hon borde kunna hjälpa till i mindre utsträckning utan att ta betalt för det.

*”Jag vågar inte fråga revisorn om råd för då kostar det pengar.”*

Respondent 3 berättar att han tycker det är revisorns ansvar att förmedla vad som ingår i revisorsuppdraget och säger att det är samma sak som om han ber en expert fixa företagets dator så ska inte han behöva ta reda på vad som ingår i tjänsten innan utan det skall dataexperten förklara för honom så han vet vad det är han köper. Respondent 3 tycker nyttan med revision är att kunden ska bli nöjd och för det krävs det att revisorn är duktig på att förmedla vad det är hon gör. Han tycker att revisorn borde åka ut mer till företagen och synas mer, det hade gett en helt annan trygghet menar Respondent 3. Han berättar att i hans fall där revisorn knappt var närvarande blev det att han byggde upp förväntningar som inte alls stämde med revisorns. Det är väldigt lätt och skaffa sig orimliga förväntningar när det handlar om ett område man har dålig kunskap inom avslutar Respondent 3.

*”Det är väldigt lätt att skaffa sig orimliga förväntningar när det handlar om ett område man har dålig kunskap inom.”*

Han anser även att nyttan med en revisor inte uppväger kostnaden för den eftersom den inte lever upp till hans förväntningar men berättar också att han tror att revisorn är bra att ha om man inte vill ha skatteverket efter sig. Respondent 3 menar dock att han inte har något att dölja så skatteverket får gärna komma och kolla.

*”Nyttan med revision uppväger inte kostanden för den eftersom revisorn inte lever upp till mina förväntningar.”*

## **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent 3 beskriver revisorn som dyr, oengagerad och överskattad

Respondent 3 har haft samma revisor sedan han startade sin verksamhet 2005 och har kontakt med henne cirka en till två gånger om året då hon går igenom hans papper och inte så mycket mer. Han hade önskat att hon gjorde mer för den höga summan han betalar. Han säger också att han kommer att välja bort revisorn med motivationen att hon är alldeles för dyr, vill inte hjälpa till och är väldigt dålig engagerad i sitt uppdrag. Men även att revisorn inte upplyser honom vad som ingår i det han köper, sådant får han ta reda på själv vilket han tycker är svårt eftersom kunskapen inte finns inom redovisning. Jag förväntar mig åtminstone att en revisor ska hjälpa till och kunna garantera att allt står rätt till med mitt företag avslutar Respondent 3.

*”Jag förväntar mig åtminstone att min revisor ska hjälpa till och kunna garantera att allt står rätt till med mitt företag.”*

Respondent 3 berättar att han inte vad uppdragsbrevet är för något och att han heller inte läser revisionsberättelsen. Han berättar att han hade önskat att fakturan han får från revisorn hade varit mycket mer specificerad än vad den är idag. Han tycker det är svårt att avgöra hur omfattande arbete revisorn lägger ner i hans företag och en mer utförlig faktura hade



underlättat en del för honom. Han har även efterfrågat en specificerad faktura av revisorn men utan lyckat resultat.

#### 4.2.4 Respondent 4

##### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Företaget ägs och drivs av Respondent 4 med en anställd och bedriver konsulttjänster inom datasektorn samt utgivning av facklitteratur inom datasektorn och därmed förenlig verksamhet. Aktiebolaget bildades 2006 och innan Respondent 4 startade egen verksamhet arbetade han som datoransvarig på ett tillverkningsföretag.

Respondent 4 väljer att inte sköta den löpande redovisningen själv utan berättar att han känner sig tryggare när någon som kan den biten för sköta det. Han anlitar därför en redovisningsbyrå och menar att han betalar gärna den summan det kostar för att få rätt på siffrorna. Han vill tillägga att han inte förstår så mycket av de papper och rapporter han får tillbaka men har stort intresse att vilja kunna förstå och funderar på att gå en kvällskurs så han lär sig. Respondent 4 skrattar till lite och berättar att han anser att revisorn talar i tungor och menar att revisorn byter språk så fort de ska gå igenom årsbokslutet. Han lovar en massa men när vi väl träffas så känns det som han inte uträttar det han skall avslutar Respondent 4.

*”Revisorn talar i tungor så fort vi skall gå igenom min ekonomi”*

##### **Om revision**

Respondent 4 anser att revisorn skall uträtta betydligt mer än vad han gör i dagsläget och påpekar att han hade höga förväntningar på revisionen när han började sin verksamhet. Han trodde samtidigt att revisorn skulle kunna ge råd och tips samt upptäcka allt som inte stod rätt till i bolaget. Men efter några år så märkte han att så var inte fallet och blev givetvis besviken och ställde sig frågan varför han skulle betala en så dyr summa för något som inte motsvarar hans förväntningar. Men Respondent 4 understryker att han tror han har dessa höga förväntningar eftersom han saknar kunskap om revision och revisorns arbete. Han berättar även att det inte är lätt och ha rimliga förväntningar på något du inte kan ett skvatt om.

*”Jag tror att jag har för höga förväntningar eftersom jag saknar kunskap inom området”*

Respondent 4 menar att huvudansvaret för att allt ska bli rätt ligger på revisorn men det är också hans ansvar att förmedla vad revisionsuppdraget går ut på. Jag måste veta vad det är jag köper och eftersom jag inte kan något i området måste revisorn övertyga mig varför jag ska betala för hans tjänster avslutar Respondent 4. Han fortsätter att berätta att nyttan med revision inte uppväger kostnaden för den och menar att revisorn uträttar för lite och borde kunna ge mer råd utan att ta extra betalt för det. Respondent 4 berättar att revisorn måste bli bättre på att förmedla vad revision går ut på och varför små företag har nytta av den och ställer sig frågande till om det inte räcker med att endast anlita en redovisningsbyrå?

*”Eftersom jag inte kan något om revision måste revisorn övertyga mig varför jag ska betala för det”*

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Respondent 4 beskriver sin revisor som otydlig, dyr och oengagerad.

Respondent 4 har haft samma revisor sedan han startade sin verksamhet 2006. Han har kontakt med honom cirka en till två gånger per år och beskriver att relationen i sig till revisorn är bra men hade önskat mer engagemang, ett tydligare budskap och att revisorn talade ett enklare språk. Dessa är några av anledningarna varför Respondent 4 kommer att avsluta samarbetet med sin revisor. Men främsta anledningen till att Respondent 4 valde att inte ha någon revisor var att han trodde revisorn skulle uträtta betydligt mer än vad han i slutändan gjorde. Han trodde revisorn bland annat skulle fungera som ett bollplank, ge råd och tips om investeringsmöjligheter samt upptäcka allt som inte stod rätt till i bolaget. Respondent 4 hade ingen aning om att detta kostade extra och angav samtidigt att han inte skulle ha råd med dessa tjänster eftersom han anser att revisorn redan är för dyr.

*”Främsta anledningen till att jag valde bort revisorn var att jag trodde han skulle uträtta betydligt mer än vad han i slutändan gjorde”*

Uppdragsbrevet vet inte Respondent 4 om att det existerar och frågar oss om det är något viktigt man måste ta del av. Revisionsberättelsen lägger han inte någon större vikt vid eftersom han inte förstår riktigt vad som skrivs i den. Det räcker med att vi går igenom den muntligt med revisorn när jag träffar honom berättar Respondent 4. Han påpekar till slut att han anser att fakturan är för dåligt specificerad och menar att det borde klart och tydligt stå hur många timmar revisorn har lagt ner på uppdraget. Detta skulle kunna vara ett sätt för oss som saknar kunskap i området att kontrollera vad våra pengar går till avslutar Respondent 4.

## 5. ANALYS

---

*I detta kapitel presenterar vi vår analys. Under varje avsnitt redovisas och jämförs respondenternas likheter och skillnader mellan varandra. Utifrån detta försöker vi se ett mönster mellan deras svar och skapa förståelse genom att återkoppla till teorin. Samtliga områden kommer sedermera att sammanfattas i en analysstabell.*

---

### 5.1 Småföretagets påverkan i förväntningsgapet

#### 5.1.1 Ålder på småföretaget

Två av våra respondenter avviker från övriga och båda påträffas bland de som har kvar sin revisor. Dessa respondenter har varit företagare i 16 år respektive 17 år och har därmed hunnit bygga upp en längre relation till sin revisor i jämförelse med övriga. Det mönster vi kan utläsa här är att åldern på företaget kan vara bidragande till varför man väljer att behålla sin revisor. Men eftersom endast två respondenter avviker så anser vi att det behöver analyseras fler företag för att kunna dra en trovärdig slutsats. Samtliga respondenter som väljer bort sin revisor har haft denne mellan fem till sju år och vi tolkar detta på så vis att de under den här perioden haft relativt gott om tid att sätta sig in i vad redovisning och revision innebär.

Kirby och King (1997) menar att ett företag som har varit med längre har inte lika höga förväntningar på revisorn. Detta stämmer in på respondent A och C som har haft sitt företag en längre tid och samtidigt inte har några förväntningar på revisorn. Men däremot har övriga respondenter haft sina företag ungefär lika lång tid och bland dessa skiljer sig förväntningarna åt. Vi tolkar detta att ålder inte är en bidragande faktor till varför ett småföretag väljer bort sin revisor men vi kan däremot inte utesluta att det är en bidragande orsak till varför ett småföretag väljer att ha revisorn kvar.

#### 5.1.2 Kunskap om redovisning och revision hos småföretaget

Här kan vi utläsa ett tydligt mönster att samtliga respondenter som väljer bort sin revisor inte har någon kunskap om redovisning och revision. Ingen av dessa sköter sin löpnade bokföring själv med förklaringen att de inte har kunskapen och tiden att sätta sig in i området och förstår även de finansiella rapporterna dåligt. Vi kan se skillnader bland de respondenter som har kvar sin revisor där det är tre av fem respondenter som besitter kunskap inom området. Respondent A och B sköter till exempel den löpande bokföringen själv och respondent C arbetar med att kontrollera revisorer i deras arbete och är därför väldigt insatt. Samtliga respondenter som väljer bort revisorn relaterar majoriteten av sina svar under intervjuerna till brist på kunskap, något som respondenterna som har kvar sin revisor och saknar kunskap däremot inte gör. Vi tolkar detta som att kunskapsbristen då är större hos de som väljer bort sin revisor och ser även ett tänkbart mönster till varför man väljer att avsluta samarbetet. Varför dessa respondenter saknar kunskap kan bero på fler tänkbara orsaker men vi tolkar det som att dessa saknar intresset för redovisning och revision och har dålig kunskap om vad en revisor kan och får göra.

För att återkoppla till teorin menar både Dennis (2010) och Svanström (2008) i deras studier att kunskap är av stor betydelse. Beroende på vilken kunskap användaren av årsredovisningen har är förväntningsgapet olika. Om användaren har större kunskap förväntar sig denne mindre

av revisorn än en användare med mindre kunskap. Detta innebär att desto mindre kunskap användaren har desto större förväntningsgap (ibid.) Det finns ett förväntningsgap till både kunniga och okunniga ägare men det existerar ett större förväntningsgap till de okunniga eftersom deras kunskap om revisorns roll och begränsningar är svag (Dennis, 2010). Teorin stödjer vår undersökning på så vis att samtliga respondenter som valde bort revisorn inte besitter någon kunskap om redovisning och revision. Respondent 4 nämner till exempel att han har för höga förväntningar eftersom han saknar kunskap inom området och Respondent 3 menar att det är lätt att skaffa sig orimliga förväntningar när det handlar om ett område där man har dålig kunskap inom. Även L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) förklarar att de som inte har kunskapen behöver mer hjälp och uppdraget handlar mer om att lära ut och få kunden att förstå. Detta tolkar vi som att ett förväntningsgap existerar i de småföretag som har dålig kunskap om revision och revisorns arbete och kan därmed vara en bidragande orsak till varför man har kvar eller väljer bort sin revisor.

### 5.1.3 Intresse av att förstå redovisning och revision

Majoriteten bland de som väljer bort sin revisor har intresse av att förstå redovisning och revision. Detta kan beskrivas genom att en person som har kunskap inom området även har intresset av att förstå det. Respondent A har kunskap men inget intresse av att förstå vad revisorn gör vilket kan bero på att han har haft sitt företag i 16 år och under den tiden skaffat sig kunskap om redovisning och revision men tycker ändå inte att det är något som intresserar honom. Respondent D och Respondent 4 saknar kunskap men har samtidigt ett intresse av att ta del av revisorns arbete men eftersom de lägger all sin tid och energi i företaget finns det inget utrymme för att lära sig. Samtliga bland de som väljer bort sin revisor har ingen kunskap om redovisning och revision och majoriteten har inte heller något intresse av att förstå vad det innebär. Vi kan i och med det utläsa ett mönster och vi tolkar det som att det finns ett samband mellan kunskap och intresse.

### 5.1.4 Sammanfattning

	Har kvar sin revisor						Väljer bort sin revisor			
<b>Småföretagets påverkan i förväntningsgapet</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Ålder på småföretaget	16år	5år	17år	5år	5år		7år	6år	6år	5år
Kunskap om redovisning/revision	JA	JA	JA	NEJ	NEJ		NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
Intresse av att förstå redovisning/revision	NEJ	JA	JA	JA	NEJ		NEJ	NEJ	NEJ	JA

Tabell 5.1: Sammanfattning av småföretagets påverkan i förväntningsgapet. Källa: Egen

Tabell 5.1 visar en sammanfattande överblick av samtliga respondenters svar angående påverkan i förväntningsgapet. Vi kan se en tydlig skillnad mellan respondenterna som väljer att ha kvar sin revisor och respondenterna som väljer bort sin revisor. Majoriteten av de sistnämnda har vare sig kunskap eller intresse om redovisning och revision vilket däremot majoriteten av de respondenter som ha kvar sin revisor råder över. Vi kan även se ett svagt mönster att åldern på företaget har ett samband med kunskap då de respondenter som haft sitt företag absolut längst också besitter kunskap i området.

## 5.2 Om revision

### 5.2.1 Förväntningar på revision

Samtliga respondenter bland de som har kvar sin revisor anser att deras förväntningar på revisionen stämmer väl överens med vad revisorn kan och får göra. Varje respondent inom denna grupp har olika förväntningar på revisorn och det tolkar vi som att vissa inte är tillräckligt insatta i vad de kan förvänta sig och det grundar sig i hur väl revisorn har informerat vad denna kan och får uträtta. Respondent D och E har till exempel inga förväntningar på revisorn utan lämnar bara över ansvaret vilket kan bero på brist av kunskap inom området. Det blir därmed inte svårt för revisorn att leva upp till respondenternas förväntningar eftersom de inte har några och på så sätt uppstår inga missförstånd eller oklarheter. Övriga respondenter har emellertid god kunskap i området och vet därför vad de har att förvänta sig vilket leder till att deras revisor följaktligen motsvarar deras förväntningar. Samtliga respondenter bland de som väljer bort sin revisor anser att deras förväntningar på revisorn och revisionen inte stämmer överens med vad revisorn faktiskt kan och får göra. De anser att revisorn är dålig på att informera om vad som gäller och vad denne tar betalt för. Vidare tycker de att det är revisorns ansvar att förmedla vad som ingår i revisorsuppdraget. Exempelvis menar Respondent 3 att det är lätt att skaffa sig orimliga förväntningar när det handlar om ett område där man inte har så stor kunskap inom. Dessa respondenter har eller har haft höga förväntningar på sin revisor, men revisorn har i samtliga fall misslyckats med att uppfylla dessa och de menar även att detta var den mest bidragande orsaken till att de väljer att avsluta samarbetet med revisorn. Utifrån detta kan vi hittills se ett mönster mellan kunskap och förväntningar där liten kunskap bidrar till höga förväntningar. Vi kan också se ett mönster att samtliga revisorer till de respondenter som väljer bort sin revisor har varit mycket dåliga på att förmedla vad som ingår i revisionsuppdraget.

Om vi återkopplar till teorin menar Sunder (2008) att förväntningar spelar en stor och viktig roll i relationen mellan människor. Vidare hävdar författaren att om förväntningarna mellan två parter inte är på lika villkor och om därmed inte båda aktörer i ett samarbete lever upp till förväntningarna är samarbetet dömt att misslyckas. Respondent 4 menar att den främsta anledningen till att han väljer bort revisorn var att han trodde revisorn skulle uträtta betydligt mer än vad han i slutändan gör. Även Respondent 3 menar att han har höga förväntningar när han träffar revisorn men är nästan alltid besviken efteråt eftersom han hade önskat att revisorn uträttat mer. Detta visar tydligt i enlighet med teorin att om inte förväntningarna tillfredställs uppstår missnöje mellan parterna och i dessa fall avslutat samarbete. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) menar vidare att småföretagen inte har så stor koll på vad revision innebär och att småföretagets förväntningar på revisorn inte alltid är rimliga. Olika användare som använder sig utav revision har ofta höga förväntningar på en oberoende revisors ansvar när det gäller revisionen av företagets ekonomi (Dennis, 2010). Revisorn och intressenterna har ofta en delad uppfattning om vilket ansvar revisorn har och effekten av detta benämns som förväntningsgapet inom revisionen (Svanström, 2004). Ojasalo (2001) beskriver ett förväntningsgap som kan delas upp i otydliga, uttryckliga och orealistiska förväntningar. Vi kan tydligt se att samtliga respondenterna bland de som väljer bort sin revisor har både uttryckliga och orealistiska förväntningar på revision. Respondenterna som väljer bort revisorn har förväntningar som de är fullt medvetna om och vet även vad som gått fel i samarbetet med revisorn. Vi kan även se tecken på att de som väljer bort revisorn har relativt orimliga förväntningar som revisorn själv inte kan eller har skyldighet att uppnå och majoriteten av dessa respondenter tror således att revisorn ska upptäcka samtliga fel i bolaget.

Respondent 1 säger till exempel att huvudansvaret för att allt ska bli rätt och riktigt givetvis ligger på revisorn och frågar sig samtidigt varför han annars skulle betala för det. Respondent 2 säger att han åtminstone förväntar sig att revisorn ska hjälpa till och kunna garantera att allt står rätt till med företaget. Revision är ju dock, som tidigare nämnts, inte en garanti utan en granskning av de väsentliga riskområdena. Den utförs med hög, men inte absolut, säkerhet (FAR SRS, 2010). Vi ser däremot inget tecken på att de som har kvar sin revisor har några otydliga förväntningar då samtliga i denna grupp vet vad de efterfrågar och kan även berätta vad de saknar i samarbetet med revisorn. Med stöd från vår teori och vår empiriska analys kan vi tydligt se ett mönster mellan de som har kvar och de som väljer bort sin revisor. Där revisorn inte motsvarar företagets förväntningar är samarbetet dömt att misslyckas vilket vi tydligt kan se eftersom samtliga respondenter som väljer att avsluta samarbetet med sin revisor har höga förväntningar på denna. Vi tolkar det som att förväntningsgapet bland de som väljer bort sin revisor är betydligt större än förväntningsgapet bland de som har kvar sin revisor.

### 5.2.2 Pris

Samtliga respondenter utom en anser att revisionen är för dyr. I ett småföretag innebär revisionen en stor kostnad då omsättningen är relativt liten i förhållande till kostnad för revision. De skillnader vi ändå ser mellan grupperna är att respondenterna som väljer bort sin revisor har starkare argument angående priset och samtliga av dessa beskriver sin revisor som dyr då de fick möjlighet att beskriva denne med tre ord vilket däremot ingen av de respondenter som har kvar sin revisor gör. Vi kan däremot inte se något starkare mönster till att priset skulle vara en bidragande orsak till varför småföretag väljer bort revisorn eftersom samtliga respondenter utom en menar att nyttan med revisionen inte uppväger kostnaden. Eftersom majoriteten bland de som har kvar sin revisor anser att revisionen är för dyr men samtidigt väljer att ha kvar sin revisor kan vi tolka detta som att deras revisorer motsvarar förväntningarna och då har priset mindre betydelse. Däremot bland de som väljer bort sin revisor, där revisorererna inte uppfyller respondenternas förväntningar, och samtliga anser att revisionen är för dyr kan detta beskrivas genom att förväntningar är mer avgörande än priset vid valet av att välja bort revisorn. Endast Respondent C anser att nyttan med revisionen överstiger kostnaden. Detta kan bero på att han är mycket väl insatt i vad revisorn gör och vad han har att förvänta sig av denna eftersom han arbetar nära in på revisorer vilket kräver att han är väl införstådd i deras arbetsuppgifter. Han vet exakt vad han har att förvänta sig och därför speglar priset nyttan väldigt väl.

Samtliga respondenter anser att revisionen är för dyr vilket vi kan återkoppla till vad Wennberg (1994) menar då han säger att en småföretagare som betalat för revision kan ha svårt att se värdet av den. Svanström (2004) menar att eftersom relationen mellan revisorn och småföretaget i första hand är ett ekonomiskt utbyte blir kostnadsfrågan för småföretagaren viktig. Enligt samtliga av våra respondenter är kostnadsfrågan viktig men vi kan se att gapet mellan nytta och pris är större bland de som väljer bort revisorn i jämförelse med de som har sin revisor kvar. Kirby och King (1997) menar att ett småföretag väljer bort sin revisor om den förväntade nyttan inte överstiger kostnaden. Detta stämmer inte överens med vår undersökning där fyra av fem respondenter som väljer att ha kvar sin revisor gör detta val trots att nyttan inte överstiger kostnaden, vilket bevisar att i vår undersökning är gapet mellan nytta och pris större hos de som väljer bort revisorn. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) menar att kunderna som väljer bort revision säger att det kommer bero på priset men samtidigt tror han att de säger så för att det är lättast så. Respondent 2 ger ett bra exempel på detta då han säger att han väljer bort sin revisor eftersom han tycker att det är dyrt

samt att revisorn är dålig på att förmedla vad denne gör vilket leder till att Respondent 2 förväntar sig mer än vad som görs. Vidare säger Respondent 3 att nyttan med revision inte uppväger kostnaden för den eftersom revisorn inte lever upp till hans förväntningar. Respondenterna nämner priset men vi kan tydligt se att det ligger andra orsaker bakom som kan relateras till förväntningsgapet. Gapet mellan nytta och pris blir betydligt större bland de som har kvar sin revisor i jämförelse med de som väljer bort sin revisor eftersom de sistnämnda har större förväntningar på revisionsuppdraget. L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) styrker detta resonemang med att då möter missnöje med sina kunder handlar det framförallt om priset för revisionen men kan ändå ana att de inte riktigt vågar tala om ifall de skulle vara missnöjda med något.

### 5.2.3 Sammanfattning

	Har kvar sin revisor						Väljer bort sin revisor			
Om revision	A	B	C	D	E		1	2	3	4
Motsvarar revisionsuppdraget småföretagets förväntningar?	JA	JA	JA	JA	JA		NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
Är revisionen för dyr?	JA	JA	NEJ	JA	JA		JA	JA	JA	JA

Tabell 5.2: Sammanfattning om revision. Källa: Egen

Tabell 5.2 visar en sammanfattande överblick av samtliga respondenters svar angående deras uppfattningar om revision. Vi kan se att samtliga respondenter som väljer att ha kvar sin revisor anser att revisionsuppdraget motsvarar deras förväntningar. Detta tillstånd kan beskrivas genom att vissa respondenternas vet vad som kan förväntas av uppdraget medan andra inte har några förväntningar överhuvudtaget och det blir då lättare för revisorn och leva upp till dessa. Däremot anser samtliga respondenter som väljer bort sin revisor att revisionsuppdraget inte motsvarar deras förväntningar av den orsaken att de förväntar sig betydligt mer än vad revisorn i slutändan kan och får uträtta. En ytterligare aspekt är att alla respondenter utom en anser att nyttan med revision inte överstiger kostanden för den vilket kan tolkas som att respondenterna gärna talar om priset men att det finns andra bakomliggande orsaker till varför man väljer bort eller ha sin revisor kvar. Förväntningsgapet är en av orsakerna och vi ser klart och tydligt att gapet är större hos respondenterna som väljer bort sin revisor i jämförelse med respondenterna som har kvar sin revisor. Värt att tillägga är att respondent C som har mest kunskap inom redovisning och revision är den enda som inte anser att revisionen är för dyr.

## 5.3 Revisorns påverkan i förväntningsgapet

### 5.3.1 Engagemang från revisorn

Vi se ett mönster i att majoriteten av respondenterna som har kvar sin revisor anser att han eller hon är väl engagerad i revisionsuppdraget och de tycker även att relation till denna är bra medan samtliga respondenter som väljer bort sin revisor har en dåligt engagerad sådan där relationen är bristfällig. Bland de som har kvar sin revisor är det endast Respondent D som anses sig ha en dåligt engagerad revisor men samtidigt väljer hon att behålla denna. Motiveringen till detta är att redovisningsbyrån hon anlitar rekommenderar henne att ha

revisorn kvar och eftersom hon har dålig kunskap inom området vågar hon inte själv ta ställning. Samtliga respondenter som väljer bort revisorn klagar på ett dåligt engagemang och anser att revisorn borde anstränga sig betydligt mer för att leva upp till deras förväntningar. Då vi bad respondenterna fritt beskriva revisorn med tre ord nämnde samtliga respondenter som väljer bort sin revisor något ord som kan associeras med ett dåligt engagemang (osynlig, otydlig, oengagerad, oengagerad). Endast en bland de som har kvar sin revisor, Respondent D, beskrev denna med ord som kan associeras med dåligt engagemang (osynlig).

Vi återkopplar till teorin då Johansson et al. (2005) menar att en orsak som kan vara avgörande vid beslut om att ha kvar eller avsluta samarbetet med sin revisor är kommunikationen med revisorn om vad revision innebär. Ett bra exempel på detta har Respondent 1 som säger att han har kontakt med sin revisor cirka en gång per år och sen hör han inte av henne förrän det är dags för nästa bokslut. Respondent 2 menar att han inte fick informationen om frivillig revision från sin revisor utan av ett annat företag. Detta gjorde honom skeptisk eftersom han anser att revisorn borde vara den förste att meddela om vad som gäller. L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) försöker att ha en löpande kontakt med sina kunder, hon tycker att det är lättare att ta betalt för något om kunden känner att de är delaktiga och har insyn i processen. Detta stämmer väl överens med våra respondenter som väljer bort revisorn bland annat på grund av dålig kontakt och eftersom de träffar denna sällan. Marriot och Marriot (2000) menar att om revisorn inte lyckas förmedla till kunden omfattningen av dennes arbete kan det vara svårt för småföretagaren att se betydelsen av revision. I ett ägarlett företag har relationerna mellan revisorn och företagsledaren en helt annan betydelse än i de stora. Relationerna blir ofta mer personliga och förtroendet mellan uppdragsgivaren och revisorn spelar mycket stor roll och är en bidragande orsak till varför ett förväntningsgap existerar i små ägarledda företag (ibid.) Ett bra exempel på detta är när Respondent 3 menar att han kommer att välja bort revisorn för att denne inte vill hjälpa till och är väldigt dåligt engagerad i sitt uppdrag. Han påpekar även att revisorn inte upplyser honom om vad som ingår i den tjänst han köper utan förklarar att det är något han själv måste ta reda på. Respondent 2 menar vidare att hans relation till sin revisor är näst intill obefintlig. Revisorn är dålig på att förklara och han är dålig på att förstå och då blir inte utbytet som man hade förväntat sig. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) menar att personligheten hos revisorn är en viktig faktor till att ett företag väljer bort revisorn. Vi kan urskilja ett mönster bland de som väljer bort sin revisor där dessa inte är engagerade och lägger inte heller ner tid på att vara tydliga i att förmedla vad som ingår i deras arbete.

### 5.3.2 Revisorn som rådgivare

Endast Respondent B och C använder revisorn som rådgivare. Empirin beskriver att det är just dessa två respondenter som överlag är mest positiva till sin revisor och beskriver denna bara med positiva ord. Respondent C är så pass nöjd med vad han får ut av samarbetet med revisorn att han är den enda av våra respondenter som inte tycker att revisorn är för dyr. Även Respondent B lovordade sin revisor genom hela intervjun. Här kan vi se ett tydligt mönster i att de som är väldigt nöjda med sin revisor använder även sin revisor som rådgivare vilket grundar sig i ett starkt engagemang från revisorn. Övriga respondenter bland de som har kvar sin revisor använder inte denna som rådgivare men det är inte heller något de efterfrågar. De är inte missnöjda med hur samarbetet är men är inte lika nöjda som Respondent B och C. Ingen av de respondenter som väljer bort sin revisor använder denna som rådgivare. Detta kan beskrivas genom att samtliga i denna grupp har en överlag mer negativ inställning till sin revisor i jämförelse med respondenterna som har kvar sin revisor Vi styrker detta resonemang



med att samtliga som har kvar sin revisor överlag använder positiva ord då de beskriver denne och de som väljer bort sin revisor använder uteslutande negativa ord.

Om vi återkopplar till teorin beskriver Svanström (2004) i sin behovsmodell att om småföretaget har ett litet behov av rådgivningstjänster från revisorn så är detta en bidragande orsak till varför man väljer att avsluta samarbetet. Utifrån vår empiri så ser vi inte rådgivning som en avgörande anledning till varför ett småföretag skulle välja bort revisorn men däremot som en följd av andra bakomliggande orsaker. Respondent 1 menar att revisorn gav mycket råd och tips i början men efter ett tag slutade hon med det och ville då istället ha betalt för det. Detta kan man återkoppla till Svanström (2004) som menar att vissa företagare inte är medvetna om att revisorn kan arbeta som rådgivare medan andra tar denna tjänst för given. Då småföretagaren får tips och råd från sin revisor som sträcker sig utöver uppdraget kommer de att vänja sig vid denna tjänst och ta rådgivningen för given (ibid.). Om revisorn slutar med kostnadsfri rådgivning och istället vill ha betalt för tips och råd tolkar vi det som att det skulle kunna uppstå ett förväntningsgap eftersom revisorn är otydlig med vad småföretagaren kan förvänta sig.

### 5.3.3 Revisionsberättelse

Majoriteten av de som har kvar sin revisor förstår innehållet i revisionsberättelsen medan samtliga av de som väljer bort sin revisor inte förstår det. Vi kan här urskilja en tydlig skillnad mellan grupperna och även se ett mönster. De som väljer bort sin revisor har ingen kunskap om revision och redovisning och har då följaktligen inte kunskapen om att förstå revisionsberättelsen som revisorn lämnar. Detta tillstånd kan beskrivas att för att förstå revisionsberättelsen så måste småföretagaren ha kunskap och vara väl pålästa i ämnet. Dessutom är revisorerna i dessa företag dåligt engagerade och inte tydliga nog med att förmedla vad en revisionsberättelse innebär. Vi återkopplar till resonemanget kring rådgivning och menar att revisionsberättelsen inte är en avgörande anledning till varför småföretaget väljer bort revisorn utan blir en följd av dålig kunskap från småföretaget och dåligt engagemang från revisorn.

Om vi återkopplar till teorin så säger Butler et al. (2000) i sin studie att en förklaring till varför förväntningsgapet existerar i små ägarledda företag är fackspråket i revisionsberättelsen. Dessa kan vara svåra att sätta sig in i och förstå vilket gör att företagsledaren inte förstår innebörden av rapporten. Detta stämmer väl överens med svaren från respondenterna som väljer bort sin revisor där ingen säger sig förstå innehållet i revisionsberättelsen. Detta styrker ytterligare vår tolkning att förväntningsgapet är betydligt större hos dessa i jämförelse med de som har kvar sin revisor. Samtidigt säger samtliga respondenter i båda grupperna att de inte lägger någon större vikt vid revisionsberättelsen, något som vi uppmärksammade under intervjuerna då de hade väldigt lite att säga om denna. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) bekräftar detta genom att påpeka att han inte tror att kunden lägger någon större vikt vid revisionsberättelsen. Ett bra exempel på detta är då respondent 1 säger att han inte läser revisionsberättelsen så noga eftersom han inte alltid förstår vad som skrivs i den.

### 5.3.4 Uppdragsbrevet

Majoriteten av våra respondenter läser inte uppdragsbrevet. Återigen är det Respondent B och C som är mest nöjda med sin revisor som skiljer sig från övriga. Dessa två läser och tar del av uppdragsbrevet och är väl insatta i vad innebörden av det är. Detta kan beskrivas som en följd

av att Respondent B har den mest engagerade revisorn i jämförelse med övriga och Respondent C har bäst kunskap om redovisning och revision i jämförelse med övriga. Vi kan se en likhet mellan övriga resterande respondenter där ingen har någon uppfattning om att uppdragsbrevet existerar. Detta resonemang var återkommande hos samtliga av dessa respondenter. Vi kan här inte se något tydligt mönster som skulle kunna skilja de båda grupperna åt. Vi ser därför inte uppdragsbrevet som en bidragande orsak till förväntningsgapet kopplat till varför man väljer bort revisorn.

Om vi återkopplar till teorin som säger att uppdragsbrevet är ett bra verktyg för att hantera förväntningar från kunden. De menar att vid tillfällena då något går fel är det lättare att minska gapet om vem som är den ansvarige (Holl & Colby, 2001). Utifrån vår empiri ser vi ett tydligt mönster att så inte är fallet. Sju av nio respondenter vet inte vad uppdragsbrevet är för något och de två som är insatta i vad det är lägger inte någon större vikt vid det, de anser att det inte fyller någon större funktion. Vi tolkar då att uppdragsbrevet inte kan vara något bra verktyg att hantera förväntningar om kunden inte ens vet vad det är för något. J. Hägglund (personlig kommunikation, 24 mars, 2011) och L. Svensson (personlig kommunikation, 25 mars, 2011) resonerar i linje med vår undersökning och menar att kunden inte lägger någon större vikt vid uppdragsbrevet.

### 5.3.5 Fakturan

Åtta av nio av våra respondenter önskar en mer specificerad faktura. Endast respondent B som har den mest engagerade revisorn skiljer sig från övriga då hon menar att fakturan som skickas ut inte är så specificerad och samtidigt litar respondent B såpass mycket på sin revisor och vet att denna inte debiterar för mer än vad som görs. I och med att revisorn är så engagerad så vet Respondent B vad hon har att förvänta sig av revisorn och efterfrågar därför inte till exempel en mer specificerad faktura. Övriga respondenter önskar en mer specificerad faktura men vi kan se ett tydligt mönster i bland de som väljer bort sin revisor där samtliga respondenter i gruppen har betydligt starkare åsikter och resonemang i jämförelse med övriga angående fakturan. Respondent 1, 2 och 4 säger att en mer specificerad faktura skulle vara ett bra sätt för dem som saknar kunskap inom området att kontrollera vad deras pengar går till. Respondent 3 säger till och med att han efterfrågat en specificerad faktura men utan lyckat resultat.

### 5.3.6 Sammanfattning

#### Har kvar sin revisor

#### Väljer bort sin revisor

Revisorns påverkan i förväntningsgapet	A	B	C	D	E		1	2	3	4
Engagemang från revisorn	Bra	Bra	Bra	Dåligt	Bra		Dåligt	Dåligt	Dåligt	Dåligt
Använder revisorn som rådgivare	NEJ	JA	JA	NEJ	NEJ		NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
Förstår småföretaget revisionsberättelsen som revisorn lämnar?	JA	JA	JA	JA	NEJ		NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
Informerar revisorn om uppdragsbrevet?	NEJ	JA	JA	NEJ	NEJ		NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
Önskar en mer specificerad faktura	JA	NEJ	JA	JA	JA		JA	JA	JA	JA

Tabell 5.3: Sammanfattning av revisorns påverkan i förväntningsgapet. Källa: Egen

Tabell 5.3 visar en sammanfattande överblick av samtliga respondenters svar angående revisorns påverkan i förväntningsgapet, det vill säga revisorns möjligheter att upplysa småföretaget vad som kan förväntas av revisorsuppdraget. Det går att urskilja tydliga skillnader mellan respondenterna som väljer att ha kvar sin revisor och respondenterna som väljer bort sin revisor. Samtliga som väljer bort sin revisor anser sig ha en dåligt engagerad revisor och till följd av detta köper de inga rådgivningstjänster, förstår inte revisionsberättelsen revisorn lämnar och vet inte att uppdragsbrevet överhuvudtaget existerar. Majoriteten av respondenterna som har kvar sin revisor anser däremot att denne är engagerad och till följd av detta förstår de även revisionsberättelsen eftersom revisorn har varit bra med att hjälpa respondenterna att förstå den. Värt att notera är att respondent B och C som har de revisorer som är mest engagerade är de enda som använder revisorn som rådgivare och läser uppdragsbrevet. Majoriteten av respondenterna önskar en mer specificerad faktura vilket kan tolkas som att revisorn inte är tydlig nog att förmedla vad som ingår i revisionsuppdraget. Sammanfattningsvis kan vi tolka detta tillstånd som så att revisorn har lyckats bättre med att upplysa vad som ingår i revisorsuppdraget hos respondenterna som har valt att fortsätta samarbetet i jämförelse med de respondenter som har valt att avsluta det. Småföretagen som väljer bort sin revisor har sämre vetskap om vad som kan förväntas av revisorsuppdraget och förväntningsgapet blir här större i jämförelse med småföretagen som har kvar sin revisor.

## 6. SLUTSATS

---

*I detta avslutande kapitel kommer vi att återkoppla till undersökningens syfte för att besvara vår problemställning. Vi kommer även att presentera implikationer och vad vi har för förslag till fortsatt forskning inom området.*

---

### 6.1 Slutsats

Syftet med denna kvalitativa undersökning är att beskriva hur förväntningsgapet påverkar valet av att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor i ett småföretag. Vi vill dessutom ge en fördjupad förståelse för vad detta gap beror på.

Vi kan konstatera att det i vår studie förekommer ett stort förväntningsgap hos de småföretag som kommer välja bort sin revisor och ett litet förväntningsgap hos de småföretag som väljer att ha kvar sin revisor. Vi hävdar att ett stort förväntningsgap i småföretag påverkar valet till att välja bort revisorn eftersom deras förväntningar inte stämmer överens med vad revisorn i slutändan gör. Det finns ett missnöje hos dessa småföretag som grundar sig i ett förväntningsgap där revisorn har varit dålig på att förmedla vad som ingår i revisionsuppdraget.

I vår studie beror ett förväntningsgap i småföretag framförallt på kunskapsbrist hos småföretaget samt dåligt engagemang från revisorn. När ett småföretag har brist på kunskap inom redovisning och revision så har detta företag en tendens att tro att revisorn ska uträtta mer än vad som egentligen krävs. Småföretag som inte har något intresse eller kunskap att förstå redovisning och revision och som inte förstår de finansiella rapporterna eller revisionsberättelsen kommer att välja bort sin revisor. Ett småföretag som inte har någon kunskap vet inte vad de köper och till följd av detta uppstår orimliga förväntningar på revisorn. Hur ett förväntningsgap påverkar valet att ha kvar eller välja bort en revisor kan även bero på engagemang. Är revisorn dåligt engagerad och har dålig relation till sina kunder och inte informerar dessa vad som ingår i revisionsuppdraget så uppstår ett stort förväntningsgap mellan småföretaget och revisorn. Ett småföretag som kommer att välja bort revisorn uppfattar denne som osynlig och oengagerad vilket leder till att revisorn inte når upp till de förväntningar som småföretaget har. Revisorn har inte varit tydlig med att förmedla vad som ingår i revisionsuppdraget och har givit småföretaget utrymme att bilda sig en egen uppfattning om vad som kan förväntas av revisorn. Detta leder till att småföretaget bildar sig orimliga förväntningar på revisorn som påverkar deras val till att avsluta samarbetet.

I denna studie kan vi sammanfattningsvis konstatera som vi nämnt tidigare att förväntningsgapet påverkar valet att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor i ett småföretag. Är förväntningsgapet litet väljer småföretaget att ha kvar sin revisor och är förväntningsgapet stort väljer småföretaget bort sin revisor. Detta gap beror på brist på kunskap inom redovisning och revision samt dåligt engagemang från revisorn vilket leder till att småföretaget bildar sig orimliga förväntningar som revisorn inte kan leva upp till och missnöjet blir därmed ett faktum. Detta missnöje återfinns inte hos småföretag som har kvar sin revisor eftersom förväntningsgapet hos dessa inte är tillräckligt stort för att påverka deras val till att avsluta samarbetet.

## 6.2 Implikationer

För att sluta förväntningsgapet mellan revisorn och småföretaget krävs det att revisorn är starkt engagerad i sitt sätt att arbeta och försöker att upprätthålla och underhålla en kontinuerlig kontakt med småföretaget. Eftersom de som väljer att avsluta samarbetet med sin revisor inte har någon kunskap om redovisning och revision samt vad revisorn kan och får uträtta krävs det att revisorn verkligen förmedlar denna kunskap på ett lättförståeligt sätt så kunden förstår. Ytterligare ett sätt att minska förväntningsgapet är att öka småföretagets kunskaper genom att erbjuda diverse grundläggande utbildningar inom ekonomi. Eftersom småföretagen redan anser att revisorn är för dyr borde man införa en kostnadsfri introduktionskurs i samband med nytt samarbete. Vi ser att detta i kombination med ett starkt engagemang är förutsättningar för revisorn om denna ska behålla sina framtida och nuvarande kunder. Även en mer specificerad faktura hade kunnat ge småföretagaren en tydligare bild av vad som ingår i revisionsuppdraget och hur mycket tid som revisorn lägger ner på varje moment. Då får småföretagaren ytterligare en inblick i hur omfattande revisionsarbetet är och förväntningsgapet mellan revisorn och småföretagaren skulle kunna minska.

## 6.3 Förslag till fortsatt forskning

I denna studie har vi valt att beskriva valet hos ett småföretag att ha kvar eller välja bort sin kvalificerade revisor utifrån förväntningsgapet. Vi är fullt medvetna om att det kan finnas andra orsaker till varför man väljer att avsluta samarbetet med sin revisor och det skulle vara intressant att undersöka och analysera andra vinklar som framkommit under studiens gång. Ett förslag är att undersöka ett småföretags årsredovisningar och utifrån det undersöka om det kan finnas något samband mellan dessa och valet av att välja bort revisorn, exempelvis om företaget har mycket lån eller stor omsättning. En kvantitativ undersökning hade här varit det mest intressanta. Vi tror att även branschen skulle kunna vara en anledning till varför man väljer bort revisorn och en kvalitativ som kvantitativ undersökning relaterat till detta hade även det varit väldigt intressant.

# REFERENSLISTA

- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008). ”*Tolkning och reflektion - vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*”. Lund: Studentlitteratur
- Andersson, J. (1995). ”*Bilder av småföretagares ekonomistyrning*”. Linköping: Linköping Universitet.
- Bailey, K.E., Bylinski, J.H. & Shields, M.D. (1983) “Effects of audit report wording changes on the perceived message”, *Journal of accounting research*. Vol. 21. sid. 355-370.
- Boyd, T. Boyd, C. & Boyd, L. (2000). “The audit report: A ‘misunderstanding gap’ between users and preparers”, *National Public Accountant*, vol. 45, issue. 10, sid. 56-60
- Butler, S. Zibelman, M. & Ward, B. (2000). “The expectation Gap Auditors’ and Investor’s Perceptions of Auditor’s Fraud Detection Responsibilities”, *European Accounting Association 2000 Annual Congress*
- Carrington (2010) ”*Revision*”. Malmö: Författaren och Liber AB
- Collis, J., Jarvis, R., Skerratt, L., (2004), “The demand for the audit in small companies in the UK”, *Accounting and Business Research*, Vol 34, Nr 2, sid 87-100
- Dennis, I. (2010). “What Do You Expect? A Reconfiguration of the Audit Expectations Gap”, *International Journal of Auditing*, Vol.14 Sid.130-146
- Dixon, A.D. Woodhead, M. Sohlman. (2006), “An investigation of the expectation gap in Egypt”, *Managerial Auditing Journal*, Vol. 21, Issue 3, sid. 293 – 302.
- Epstein, M.J. & Geiger, M.A. (1994) “Investor views of audit assurance: recent evidence of the expectation gap”, *Journal of accountance*. Vol. 177, sid. 97-120
- Gooderham, P., Tobiassen, E., Doving, E., & Nordhaug, D., (2004). “Accountants as advisers for small firms”, *International small business journal*, Vol. 22
- Halling, P. (2008), ”Revisorns roll inte så enkel att förklara”, *Balans*, nr. 2
- Holl, S.M. och Colby, H.R (2001). “Closing the “expectation Gap””, *The Practical Accountant*. Vol. 34 sid. 37.
- Holme, I.M., och Solvang, B.K. (1991). *Forskningsmetodik – om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Jacobsen, D. I. (2007). *Vad, hur, varför?: Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Malmö: Holmbergs i Malmö AB.
- Johansson, S. Häckner, E. & Wallerstedt, E. red. (2005). ”*Uppdrag revision*”, SNS Förlag

- Jönsson (1991). "Role making for accounting while the state is watching", *Accounting, Organizations and Society*. Volume 16, issue. 5/6. sid 521-546
- Keffler, A. (2006). "Why bother auditing? Why not just let the system run?" *Engineering management*, Volume 16, issue 5, sid. 28-31.
- Kirby, D.A. & King, S.H, (1997) "Accountants and Small Firm Development: Filling the Expectation Gap". *The Service Industries Journal*, Vol. 17. s.294-304.
- Marriot N, Marriot, P. (2000). "Professional accountants and development of an management accounting service for the small firm: barriers and possibilities". *Management Accounting Research*, vol. 11, sid 475-492.
- Merriam, S (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*, Studentlitteratur, Lund
- McEnroe, J. & Martens, S. (2002). "Auditors' and Investors' Perception of the Expectation Gap", *Accounting Horizon*, vol. 15, sid. 345-358
- Morrison, M. A. (2004). "Rush to judgment: the lynching of Arthur Andersen & Co.", *Critical Perspectives on Accounting*, Vol. 15, Issue 3, sid. 335–375.
- Nordström, P. (2010). "Små aktiebolag kan välja att inte ha revisor", *Balans*, nr. 10
- Ojasalo, J. (2001). Managing Expectations in Professional Services. *Managing Service Quality*, 11 (3): 200-212.
- Pollins, M. (2007) "Engaging behavior". *Accountancy*. Vol. 140, sid. 50-51
- Power, M.K. (2003). "Auditing and the production of legitimacy". *Accounting, Organizations and Society*. issue. 28, sid. 379-394.
- Samlingsvolymen 2010 del 1*. Stockholm: FAR SRS Förlag 2010
- Samlingsvolymen 2010 del 2*. Stockholm: FAR SRS Förlag 2010
- Smith, D. (2006). "Redovisningens språk." uppl. 3. Lund, Studentlitteratur
- Sunder, S. (2008). "Management Control, Expectations, Common Knowledge, and Culture", *Journal of Management Accounting Research*, Vol. 0 sid.173-187
- Svanström, T. (2008). "Revision och rådgivning – efterfrågan, kvalitet och oberoende." Lic.-avh. Umeå Universitet.
- Svanström, T (2004). "Revisorn som rådgivare – en studie av mindre och medelstora företags relation till revisorn." Umeå: FE-publikation 2004:179.
- Trost, J. 2005. *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur
- Thorell & Norberg (2005) "Revisionsplikten i små aktiebolag", *Svenskt näringsliv*, Mars 2005

Wallerstedt, E. (2001). The emergence of the Big Five in Sweden. *European Accounting Review*, Vol.10, issue. 4, sid. 843-867.

Wennberg, I. (1994). "Ett gap mellan revisorerna och deras eget regelverk". *Balans*, nr. 20

Winter, S. (1994). "*Förväntningar och Kognitionsforskning*", Lunds Universitet

Zeithaml, Parasuraman. och Berry (1990) "*Deivering quality service*". The Free Press, A division of Macmillan Inc, New York

Öhman, P., Häckner, E., Jansson, A. och Tschudi, F. (2006). "Swedish Auditors' View of Auditing: Doing Things Right versus Doing the Right Things". *European Accounting Review*, Volume 15, Issue 1, sid. 89-114

## Muntliga referenser

Hägglund, Jörgen 2011-03-24

Svensson, Linda 2011-03-25



## Bilaga 1 - Intervjuguide till revisorer

1. Hur länge har du arbetat som kvalificerad revisor gentemot småföretag?
2. Vad anser ni är syftet med revision?
3. Händer det att en småföretagare förväntar sig tjänster av revisorn som inte är förenliga med revisionsuppdraget? (Ex hjälp med bokföring, råd om skatter, strategiska beslut m.m.)
4. Vad anser du att småföretagen tycker att revisorn skall åstadkomma?
5. Är det generellt kundens ansvar att ta reda på vad som ingår i revisionsuppdraget eller är det revisorns ansvar att förmedla det till kunden?
6. Vid fakturering till klienten; vad framgår av fakturan? Står det bara belopp eller står antalet timmar preciserat?
  - Tycker Du detta är bra, eller kunde det förbättras?
  - Om det står endast belopp: Tror Du det skulle kunna bidra till bättre förståelse från kundens sida om det någonstans specificerades vad denne betalar för, t.ex. hur många timmar granskningen tagit?
7. Anser du att småföretagen lägger ansvar på revisorerna för sin verksamhet?
8. Vad anser du att småföretag har för förväntningar på deras revisorer?
9. Märker du någon gång av att kundens förväntningar på dig som revisor inte stämmer överens med din yrkesroll?
10. Anser du att det uppstår problem mellan småföretag och revisorer till följd av förväntningar från småföretagens sida?
11. Hur anser du att småföretagen upplever revisionsberättelserna? Har de tillräcklig kunskap om detta?
12. Hur anser du att småföretagen upplever uppdragsbrevet?
13. Finns det några åtgärder för att förminska förväntningsgapet mellan småföretag och deras revisorer?
14. Hur allvarligt anser du att förväntningsgapet mellan småföretag och revisorer är?
  - stort eller litet?

## **Bilaga 2 - Intervjuguide till småföretagen**

### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

1. Berätta kort om dig och ditt företag.
2. Sköter du den löpande redovisningen själv eller lämnar du över ansvaret till någon annan?
3. Vet ni vad revision innebär och vad revisorn skall göra?
  - Vad kräver respondenten att revisorn skall utföra?
  - Vad vill du få ut av revisionen
4. Har du intresse av att förstå revisorns arbete eller lämnar du bara över ansvaret till dem?
5. Förstår du rapporterna som revisorn ger dig?
6. Hur stor möjlighet har du som kund att bedöma revisionens kvalitet, anser du

### **Om revision**

7. Är det generellt kundens ansvar att ta reda på vad som ingår i revisionsuppdraget eller är det revisorns ansvar att förmedla det till kunden?
8. Anser Du att nyttan med revisionen uppväger kostnaden för den?
9. Tycker Du huvudansvaret för den godkända redovisningen ligger på revisorn eller dig?
10. Vad är revision för dig?
11. Vad har ni för förväntningar på revisionen?
  - Vad tycker ni revisorn kan göra för att tillfredsställa era förväntningar?
  - Tycker ni att ni kan göra något för att upplysa revisorn om era förväntningar?
  - Förväntar Du Dig något mer utav revisionen än bara granskning av bokföringen?
  - Är det något du tycker de borde göra annorlunda? Brister?

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

12. Har du en revisor? Varför?
  - Hur ofta har ni kontakt med er revisor?
  - Hur länge har ni haft er nuvarande revisor?
13. Beskriv din revisor med 3 ord.
14. Anser ni att ni har en bra relation med er revisor? Fungerar samarbetet bra?

- Finns det något som går att förbättra i er relation med revisorn?
- vilken relation hade du önskat att ni haft?
- använder du revisorn som rådgivare?

15. Varför har du valt att ha kvar/inte ha kvar din revisor

- vad anser du är nyttan med revision (exempelvis lägre skatt)

16. Hur är du informerad om vad revisorn kan och får göra?

- Hur upplever du uppdragsbrevet? Läser du uppdragsbrevet?
- Anser du att ansvaret är klart definierat i uppdragsbrevet?

17. Vad är dina åsikter avseende revisionsberättelsen? Läser du revisionsberättelsen?

18. Anser ni att ni får tillräckligt med information från er revisor om vad denne gör?

- Anser ni att ni har tillräcklig information om vilka lagar och rekommendationer som gäller inom revisionen?

19. Hur ser fakturan från revisionsbyrån ut?

- Hur pass specificerad är den?
- Vore det önskvärt att den var mer specificerad?

## Bilaga 3 – Empiri från revisorer

### Jörgen Hägglund

#### Småföretagets påverkan i förväntningsgapet

Hägglund har jobbat som revisor i cirka 25 år. Firman kommer i kontakt med flera småföretag som berörs av lagändringen.

Hägglund berättar att det på hans byrå är indelat i olika team som jobbar med olika saker, där revisionsteamet inte får ge rådgivning om olika saker men samtidigt finns det mycket utrymme inom rådgivning. Ett stort hot mot revisorns oberoende är då rådgivningen blir alltför långtgående, det vill säga då revisorn pekar åt vilket håll företagaren bör gå.

*”oberoendet är väldigt viktigt”*

Hägglund berättar att han inför varje nytt uppdrag sitter ner med kunden och går igenom vad kunden förväntar sig av revisorn och de olika teamen och efter uppdraget är genomfört sitter de ner igen för att diskutera om de uppfyllde de förväntningar de hade. Han hävdar att småföretagen lägger ansvar på revisorn för företaget men belyser även att hur viktigt det är att företagaren vet att det är de själva som är primärt ansvariga. Hägglund tror att det viktigaste i ett samarbete är kommunikationen. Förs det en öppen dialog mellan revisorn och kunden är sannolikheten mindre att det uppstår missförstånd. Vidare säger han att de på hans byrå är väldigt duktiga på att sluta förväntningsgapet och att kunderna brukar vara väldigt nöjda. Han berättar att han inte har någon kund som har valt att avsluta samarbetet med byrån efter de nya lagändringarna men tror samtidigt att det inom ett par år kan bli fler företag som går över från revision till andra rådgivningstjänster istället. Redan i dagsläget erbjuder de dessa tjänster på byrån men företagen väljer revision. Hägglund tror inte att hans kunder ser revisionen som en kostnad utan som en tillgång. Priset spelar stor roll i dåliga tider, om inte hästen får mat så bits hästen. I kristider vill de ju alltid ha det billigare eller mer för pengarna. Istället tror han att en orsak till att företag väljer bort revisionen är dåligt engagemang från revisorn.

*” Jag tror egentligen att det beror på engagemanget från revisorn.”*

#### Om revision

Enligt Hägglund så är huvudsyftet med revision att ge en rättvisande bild av företagets ställning. Han uppfattar det som om företaget förväntar sig detta och även att revisionen ska ge en rättvisande bild till omvärlden.

Hägglund anser att det är väldigt viktigt att företagaren och revisorn samarbetar för att förväntningsgapet mellan de olika parterna ska bli så litet som möjligt. Revisorn har då en viktig roll i att förklara vad revisionsuppdraget innebär.

*”Viktigt att klargöra att de är dem som är primärt ansvariga. Jag ansvarar för mitt jobb och de ansvarar för företaget”*

## **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Enligt Hägglund har småföretagen ingen större koll på vad revisionen innebär och är inte heller så intresserade av att förstå rapporterna som revisorn ger. Uppdragsbrevet tror han inte de har någon uppfattning om alls. Han tror att det beror på att ville klargöra vad en revision är men tror inte det betyder att kunden blir mer insatt. Det blir bara tydligare definierat, även om kunden inte läser brevet, men det är i så fall upp till kunden att göra. Revisionsberättelsen tror han inte heller att kunden bryr sig så mycket om, de vill att den ska vara ren. Han liknar den vid en bilbesiktning:

*” ...om det är grönt så får man det här pappret blankt men är det fel på bromsarna så står det i revisionsberättelsen ”*

Han tror att kunder som väljer bort revisionen säger att det beror på priset, men Hägglund tror att de säger så endast för att det är lättast så. Han tror främst att de som aldrig har haft någon revisor väljer bort revisionen, det vill säga nystartade företag. Hägglund tycker själv att det hade varit intressant att veta vilken typ av revisor de företag har som väljer bort. Han tycker därför att det är viktigt att fråga dem hur ofta de har kontakt med sin revisor och om de hade någon nytta av det revisorn sa. Han tror att det är viktigt att prata med kunderna på ett sätt som de förstår och vara på deras nivå.

*”Man måste prata med bönder på bönders vis”*

Han spinner vidare på sin ide om att dela in revisorer i olika kategorier och är ganska säker på att det då går att se ett mönster i vilka revisor som uppfyller förväntningarna gentemot deras kunder och vilka som inte uppskattar eller tycker att revisorn är en värdefull tillgång i företaget. Hägglund tror bestämt att personligheten hos revisorn är en viktig faktor.

## **Linda Svensson**

### **Småföretagets påverkan i förväntningsgapet**

Svensson har jobbat inom revisionsbranschen i 10 år och har varit revisor i 5 år. Hon jobbar enbart med småföretag. Som yngre revisor börjar man med de mindre företagen och ju äldre och mer kunskap desto större kunder.

Om Svensson möter missnöje med sina kunder handlar det framförallt om priset för revisionen. Annat tycker hon inte att kunderna verkar missnöjda med, men kan ändå ana att de inte riktigt vågar tala om det om de skulle vara missnöjda med något. Hon brukar vara noga med att förklara för kunderna alla steg i revisionsprocessen och att de självklart måste ta betalt för vad de gör, men håller med om att det kanske inte är så roligt att betala den summan de inte förstår vad det innebär. Därför menar hon att det är viktigt att kunden i de fall sitter med under arbetets gång så att de förstår att det är en hel del jobb. I varje uppdrag ska de granska skatter och avgifter, kollar att alla balansposter stämmer och att alla intäkter och kostnader är rätt bokförda med mera.

*”Det är bättre att sitta ner med dem, då ser de vad man gör. De vet inte hur mycket det är”*

Hon känner att de kunderna främst vill få ut av revisionen är att spara skatt. Annars brukar Svensson inleda ett samarbete genom att diskutera med kunden vad denne vill få ut av samarbetet och sen arbete ihop för att uppnå detta. Andra kunder vill ha en billigare revisor än vad de haft tidigare och Svensson menar att då kanske hon är lite billigare än en äldre och mer erfaren revisor. Hon säger vidare att i ett mindre företag behandlas alla moment och det blir mer personligt. Svensson säger att det handlar mycket om psykologi med kunderna, de vill ställa alla möjliga frågor och vill bolla idéer. Hon menar att många kunder vill ha hjälp med juridikfrågor och avtal och då bör de vända sig till jurister istället. Andra grejer får hon inte göra, så som till exempel bokföring och liknande. Hon menar att då hade hon gått in och granskat sig själv.

*”..man blir ett bollplank till allting”*

### **Om revision**

Svensson säger att det är som två olika arbeten att arbeta med kunder som har kunskapen om redovisning och revision än de som inte har det. Hon säger att de som inte har kunskapen behöver mer hjälp och uppdraget handlar mer om att lära ut och få kunden att förstå. Det finns de som bara tittar på om det finns pengar på kontot. De som är mer insatta och kunniga däremot lägger direkt ribban på en annan nivå och det blir en större utmaning. De ifrågasätter och utmanar. Det är ju kunderna som har ansvar för deras bokföring och även om hon granskar den så är det ändå företaget själv som står på företaget. Hon menar att revisorns ansvar är bara att yttra sig om det är rätt eller inte.

*”De har ju ansvar för deras bokföring, även om jag kommer och granskar den så är det ju ändå de själva som står på bolaget”*

### **Revisorns påverkan i förväntningsgapet**

Svensson tycker att kunderna visar förståelse för revisionsberättelse men belyser också vikten av att hon som revisor är tydlig med att gå igenom den med kunden. Kunden måste framförallt veta om det finns någon anmärkning och vad de ska göra för att inte få den. I det läget är det extra viktigt att ha en löpande kontakt så att det inte blir några missförstånd.

Fakturan de skickar ut till kunderna brukar vara ganska väl specificerad. Hon säger att hon brukar skriva hur många timmar som har lagts på varje moment. Hon menar att detta är något som firman jobbar på och försöker bli bättre på. Det är bra om kunden tydligt ser hur många timmar som har lagts ner på företaget. Hon tycker inte att hennes kunder visar att de lägger någon vikt vid uppdragsbrevet men menar samtidigt att hon försöker vara tydlig för sina kunder att de ska läsa detta. Det är en säkerhet både för kunden och för revisorn att revisionsuppdraget är definierat om det senare skulle dyka upp några fel, hon menar att det är lite åt båda håll.

Svensson försöker att ha en löpande kontakt med sina kunder, hon tycker att det är lättare att ta betalt för något om kunden känner att de är delaktiga och har insyn i processen. Om kunden sitter med ett par timmar under revisionsarbetet får de en bättre insyn i att det är en hel del som ska göras och de uppskattar då det mer. Hon har även ett par kunder som hon bara träffar vid något enstaka tillfällen som annars klara sig själv, men i de fall försöker hon vara tydlig med att de måste höra av sig om det är något de vill ha hjälp med. Hon tycker dock att det är

bättre då vid regelbunden kontakt, ibland kan det då vara möjligt att hinna stoppa vissa handlingar som annars hade kunnat bli fel eller så märks det tidigare om bolaget är på väg utför. Dessutom tycker Svensson att jobbet blir mycket roligare då det blir mer frekvent kontakt med människor

*”Då blir det att man hinner släcka lite eldar också, om det är någon som är på väg att göra något dumt”*

Hon menar vidare att det är mycket viktigt att revisorn är engagerad. Hon känner själv att hon har fått kämpa hårt på grund av sin ålder och det är framförallt där hon kan konkurrera med äldre och mer erfarna revisorer. Erfarenheten kan endast komma med tiden.

*”Jag tror det är viktigt att revisorn visar engagemang. När man är yngre får man kämpa mer för att få alla kunderna, då är man tvungen att vara på tårna.”*

Svensson har själv två företag som har valt bort revisorn. Hon har fortfarande kvar dem som kunder men är inte längre deras revisor. Hon tror även att andra kunder skulle dra fördel av att göra samma sak. Samtidigt är det många kunder hon tycker är i stort behov av revision som hon hoppas inte väljer bort det. Svensson har varit noga med att informera kunderna om att de har möjligheten att välja bort revisionen men i de flesta fall vill de fortsätta samarbetet. Det finns även de fall där hon tycker att det är självklart att de ska välja bort revisionen. Ett exempel är då företaget redan anlitar en kvalificerad redovisningskonsult. Det finns ju också en risk att skatteverket kollar upp företaget om de inte har revision, då det inte längre står i deklARATIONEN att de har denne. Hon tror att risken är lägre att den kontrollen sker om det finns en revisor som har granskat företaget.

*”Sen är det ju det också att man har kvar ett kryss i deklARATIONEN om man har revisor. Då är kanske risken något lägre att skatteverket går in o kollar”*