



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Annika Nickull
e0800463

**REVISIONEN OCH DESS
FÖRVÄNTNINGAR**
— En studie bland revisorer, små och
medelstora företag

Företagsekonomi och turism

2010

Innehållsförteckning

Tabellförteckning	4
Figurförteckning	4
Bilageförteckning	5
Förkortningar	5
Abstrakt	6
Abstract	7
1 INLEDNING.....	8
1.1 Val av ämne.....	9
1.2 Problemformulering	9
1.3 Syfte	10
1.4 Avgränsning	10
1.5 Lärdomsprovets disposition	11
2 METOD	13
2.1 Förundersökning	13
2.2 Databinsamling	13
2.2.1 Val av respondenter.....	14
2.2.2 Utarbetandet av intervjufrågor	16
2.2.3 Val av intervjumetod.....	17
2.2.4 Genomförandet av intervjuer	17
2.3 Källkritik	18
2.4 Kvalitativ eller kvantitativ metod.....	18
3 REVISIONENS BETYDELSE.....	20
3.1 Betydelsen av begreppet revision.....	20
3.2 Varför behövs revision?	21
3.3 Revisionsprocessen	22
3.3.1 Förberedande informationsinsamling.....	22
3.3.2 Granskningsplan.....	23
3.3.3 Granskning enligt arbetsprogram.....	24
3.3.4 Rapportering och dokumentation.....	24
3.4 Revisorns olika roller	25
3.4.1 Den renodlade och den utvidgade revisorsrollen	25
3.4.2 Revisorn som oberoende granskare	26
3.4.3 Revisorn som rådgivare.....	27

3.5	Regler och rekommendationer	28
3.5.1	God revisionsred	29
3.5.2	God revisorsred	29
3.6	Förväntningar	30
3.7	Förväntningsgap	33
3.8	Hur motverkar man förväntningsgapet?.....	34
4	EMPIRI	37
4.1	Företagens syn på revisionen	37
4.1.1	Intervju med redovisningschefen Företag A	37
4.1.2	Intervju med redovisningsansvarig på Företag B.....	39
4.1.3	Intervju med kontorschefen på Företag C	40
4.1.4	Intervju med ekonomichefen på Företag D.....	42
4.2	Revisorernas syn på revision.....	44
4.2.1	Intervju med revisor 1	44
4.2.2	Intervju med revisor 2	48
4.2.3	Intervju med revisor 3	51
4.2.4	Intervju med revisor 4	54
5	ANALYS OCH SLUTDISKUSSION	57
5.1	Företagens förväntningar på revisionen	57
5.2	Revision enligt revisorerna	61
5.3	Slutdiskussion	65
5.3.1	Reliabilitet	67
5.3.2	Validitet.....	67
5.4	Förslag till vidare forskning	68
	KÄLLOR	69

TABELLFÖRTECKNING

Tabell 1: Sammanställning över företagens svar	57
Tabell 2: Sammanställning över revisorernas svar	61

FIGURFÖRTECKNING

Figur 1: Lärdomsprovets disposition	11
Figur 2: Val av företag	15
Figur 3: Val av revisionsbyråer	16
Figur 4: Omarbetad bild av revisionens intressenter	21
Figur 5: Revisionsprocessen enligt FAR	25
Figur 6: Omarbetad modell över konsumenternas köpprocess	31
Figur 7: En modell för hur hanteringen av kundernas förväntningar kan ske	32
Figur 8: Illustration av förväntningsgapet	33
Figur 9: Reducering av förväntningsgapet	36

BILAGEFÖRTECKNING

Bilaga 1: Frågeformulär till företag	72
Bilaga 2: Frågeformulär till revisorer	73
Bilaga 3: Revisionsberättelse	74

FÖRKORTNINGAR

IFAC	-	International Federation of Accountants
ISA	-	International Standard on Auditing
CGR	-	Centralhandelskammaren godkänd revisor
GRM	-	Godkänd räkenskapsman
FAR	-	Föreningen Auktoriserade Revisorer
VD	-	Vice Direktör

VASA YRKESHÖGSKOLA

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

ABSTRAKT

Författare	Annika Nickull
Lärdomsprovets titel	Förväntningsgap inom revisionen — En studie bland revisorer, små och medelstora företag
År	2010
Språk	svenska
Sidantal	75 + 3 bilagor
Handledare	Anna-Lena Berglund

Det finns skillnader i förväntningarna mellan vad kunden, i detta fall företaget, anser att revisorn skall utföra och vad revisorn faktiskt enligt lag och rekommendationer får göra. I samband med detta uppstår det som kallas för **förväntningsgap**.

Syftet med mitt arbete är att försöka skapa en förståelse för varför dessa förväntningsgap uppstår och vad man skulle kunna göra för att motverka dem.

I arbetet har jag valt att använda mig av en kvalitativ metod. För att kunna svara på mitt syfte och problemformulering har jag valt att intervjua fyra företag med bolagsformen aktiebolag samt fyra auktoriserade revisorer. Litteratur och artiklar jag använt är sammankopplade med mitt ämnesområde och kommer från olika bibliotek samt Internet. I slutet av mitt arbete har jag analyserat resultatet av intervjuerna.

I teoridelen beskriver jag först centrala begrepp så som **revision** och **revisorns roll**. Detta för att skapa en bra grund för läsaren och öka dennes förståelse för ämnesområdet förväntningsgap och även det som presenteras i kommande kapitel. Mina egna reflektioner som presenteras i arbetet visar att det föreligger ett visst **förväntningsgap** mellan de klienter och revisorer jag har valt, men dock inte av så stor omfattning. En orsak till att det uppkommer ett gap mellan klienterna och revisorerna anser jag vara den dåliga skriftliga informationen från revisorerna. En annan orsak till gapet är den dåliga kommunikationen som råder mellan dessa parter.

Åtgärder som jag genom mina intervjuer anser skulle minska gapet är exempelvis att ge ut mer information om revisorns arbete samt att till viss del förbättra kommunikationen mellan företag och revisor för att få bästa möjliga samarbete.

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business Economics

ABSTRACT

Author Annika Nickull
Title Auditing and its expectations — A study among auditors, small and medium sized companies
Year 2010
Language Swedish
Pages 75 + 3 Appendices
Name of Supervisor Anna-Lena Berglund

There are differences between what the customer, in this case the company, thinks the auditor should do and what he according to law and recommendations is allowed to do. As this happen a gap called expectation gap occurs.

The purpose of the thesis is to create an understanding for why the expectation gap occurs and what we could to prevent the gap.

I have in the thesis chosen to use a qualitative method. To be able to get an answer to the purpose and problem I have chosen to interview four Limited companies and four authorized auditors. The literature and articles used are linked to the subject and are collected from different libraries and Internet. At the end of the thesis the results of the interviews and the literature studies are being analyzed.

In the theoretical part of the thesis central concepts, such as audit and the auditors' role, are being described. This is to create a good base for the reader and also to increase the understanding of the topic and the following chapters. My own reflections presented in the thesis show that there is a certain gap between the participating respondents, not as large as I at first thought, however. One reason for the existing gap might be the lack of information and communication from the audit profession.

Preventive measures for reducing the gap might be to give out more information about the auditors' work and to some extent improve the communication between the company and auditor to get the best possible cooperation in the end.

Keywords Expectations, gap, audit

1 INLEDNING

Ägarnas ekonomiska ansvar i ett företag är ofta begränsat. Ägandet kan vara spritt på flera personer och det kan till och med vara så att ägarna och de som driver verksamheten inte är samma personer. Det här gör att alla inte i lika stor utsträckning kan delta i den löpande verksamheten, vilket gör att det är desto viktigare att företagets olika intressenter kan garanteras att de uppgifter de får från redovisningen är riktiga. I situationer som dessa kommer revisorn in som en utomstående person i företaget, vars uppgift är att som oberoende göra en granskning av företagets årsredovisning, bokföring och förvaltning. Revisionens viktigaste uppgift är att skydda intressenterna från ett felaktigt bokslut samt att i och med upprättandet av bokslutet säkerställa att missvisande ekonomiska uppgifter inte förekommer.

Vad är det då man förväntar sig av revisorn och vad är det revisorn enligt rekommendationer och rättspraxis får göra? Det är en fråga som många redan länge ställt. Gapet mellan det man som företagare eller intressent förväntar sig och det som revisorn är berättigad till att göra är ett så kallat förväntningsgap. Revisorns roll har de senaste åren allt mer hamnat i rampljuset, detta som en följd av några dramatiska företagskollapsar, såsom exempelvis Enron och WorldCom, vilka gjorde att bland annat förtroendet för revision började svikta. Det här kan också bero på att allmänheten idag förväntar sig allt mer av revisorerna. Det som allmänheten kräver eller förväntar sig kan ofta vara mer krävande än vad som finns i revisorsorganisationernas rekommendationer, vilket resulterar i att många har en felaktig bild av vad en revisors uppgifter egentligen består av.

I den empiriska delen av mitt arbete försöker jag få fram hur förväntningsgapet uppstår och i hur stor utsträckning det existerar, detta genom att i ett antal olika företag intervjua personer, vilka är i kontakt med revisorerna i sitt arbete men även några auktoriserade revisorer för att kunna få en bättre insikt i de bakomliggande orsakerna. Med hjälp av respondenterna kommer jag att försöka lägga fram förslag på en möjlig lösning av förväntningsgapet inom revisionen.

1.1 Val av ämne

Efter att jag under min studietid vid Vasa yrkeshögskola läst in mig på olika ämnen inom redovisning har jag blivit extra intresserad av ämnen som rör revision. Jag har valt att vidareutveckla ett kortare projektarbete jag gjort i kursen Projekt inom ekonomiförvaltningen, som handlade just om revisionen och dess förväntningsgap. Jag kommer genom en undersökning i detta arbete försöka få fram hur omfattande ett eventuellt förväntningsgap är och vad vi skulle kunna göra för att minska detta gap. Dessutom anser jag att jag kan ha nytta av resultatet som undersökningen visar i framtida arbetsuppgifter, eftersom tanken på en framtida yrkeskarriär som revisor inte känns helt främmande.

1.2 Problemformulering

Revisorn fungerar som organisationens utomstående länk. Revisorn är nödvändig för att företagets intressenter, som själva inte direkt deltar i den löpande verksamheten, skall kunna förlita sig på bokslutsinformationen som ges. Frågan är dock vad revisorn enligt lag och förordning får göra och vad företaget förväntar sig utav revisorn. Det är kommunikationen mellan kunden, det vill säga företaget i detta fall, och revisorn som ibland kan uppfattas som bristfällig. Skillnaden mellan parternas förväntningar kallas förväntningsgap. Revisorn utför de arbetsuppgifter han/hon enligt lag är skyldig att göra, medan kunden kan uppleva detta som bristfälligt på grund av att kunden granskar revisorns uppgifter på basen av sina egna preferenser.

Förväntningsgapet uppstår lätt i och med det att företagets olika intressenters förväntningar på revisorn inte motsvarar det som revisorn egentligen kan eller får göra, det händer ofta när det gäller årsredovisningens riktighet, ekonomisk svårighet och konkurs, förskingringar och andra liknande oegentligheter.

Ett förväntningsgap förekommer inte bara mellan allmänheten och revisorn utan också mellan företagen och revisorn. Revisorns uppgift i företaget är att i form av olika rapporter försäkra allmänheten samt övriga intressenter om att företaget utåt visar en rättvis bild av den ekonomiska ställningen. I vissa fall kan det dock hända

att rapporterna som revisorerna ger trots allt inte återspeglar företagets situation på ett rätt sätt. Detta leder då till att beslut som annars inte skulle bli gjorda görs, och det igen resulterar i att en syndabock sökes och blickarna riktas mot revisorn. Företagens förväntningar på revisorn ökar därmed, i och med att kraven som ställs på informationen som ges ut är höga.

Det är klart att revisorerna är medvetna om att ett förväntningsgap förekommer. För att kunna upprätthålla förtroendet krävs det att både revisorn och i detta fall, företagen arbetar tillsammans på samma villkor. Det är viktigt att båda parter är medvetna om vad den andra gör. Problematiken som finns mellan revisorn och dess kund har lett till att jag har formulerat mina frågeställningar som följer:

- Vad kan och får revisorn göra och vad förväntar sig kunderna av revisorn, alltså finns ett förväntningsgap mellan revisor och kund?
- Vad kan vi göra för att minska detta förväntningsgap?

1.3 Syfte

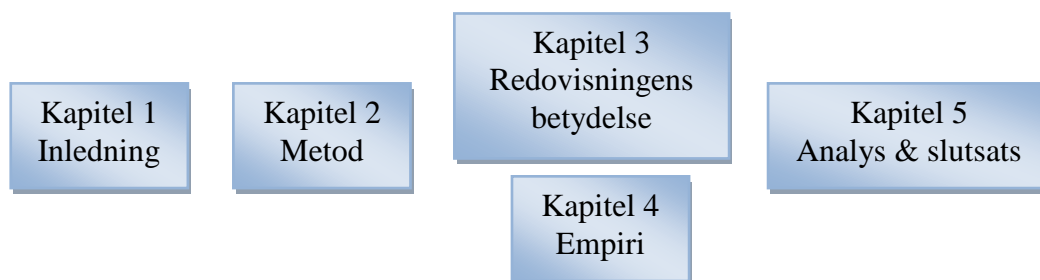
I arbetet kommer jag att förklara vad revision och revisorns roll är så att läsaren skall få en bra grund för vad ett förväntningsgap är och varför förväntningsgap mellan företag och revisorn kan uppstå. Syftet är med andra ord att försöka skapa en förståelse för varför eventuella förväntningsgap uppstår och vad man skulle kunna göra för att motverka dem.

1.4 Avgränsning

Förväntningsgap förekommer mellan företag och revisorn men också mellan allmänheten, det vill säga företagets övriga intressenter och revisorn. I detta arbete kommer jag att försöka konstatera om det finns ett förväntningsgap mellan företagen och revisorn. Jag utesluter därmed att undersöka förväntningsgapet mellan revisorn och företagets övriga intressenter. Arbetet avgränsas till att endast undersöka auktoriserade revisorer och företag som bedriver sin verksamhet i Österbotten och som sköter bokföringen inom företaget.

Jag har valt att undersöka fyra mindre företag, två CGR-revisorer och två GRM-revisorer. Med mindre företag menar jag sådana som har 10 – 200 anställda och som enligt Revisionslagen bör ha åtminstone en revisor.

1.5 Lärdomsprovets disposition



Figur 1. Lärdomsprovets disposition.

- Kapitel 1 I det **inledande** kapitlet introduceras man i ämnet förväntningsgap. Där diskuteras bakgrunden till mitt ämnesval samt problemområdet och jag redogör för syftet och avgränsningen med detta projektarbete.
- Kapitel 2 I **metodkapitlet** redogör jag för hur jag gått till väga i min undersökning, det vill säga valen jag gjort när det gäller metoder, insamling av data, urval samt genomförandet av intervjuer. Jag avslutar kapitlet med arbetets trovärdighet och källkritiken.
- Kapitel 3 I **kapitlet redovisningens betydelse** återfinns den teoridel som skall skapa förståelse för den empiriska studien samt slutdiskussionen. Jag behandlar revisionen och dess betydelse samt revisorns olika roller. Jag tar även upp förväntningsgapet och vad man eventuellt kan göra för att motverka gapet.
- Kapitel 4 I **empirikapitlet** redovisar jag de viktigaste delarna i det material jag erhållit genom intervjuerna jag gjort med respondenterna.
- Kapitel 5 I **analys och slutdiskussionskapitlet** har jag analyserat respondenternas svar, det vill säga vilka förväntningar företagen

har på revisionen samt vilken bild revisorerna har av revisionen. I detta kapitel återfinns även svaren på undersökningens frågeställningar och syfte. Resultatet jag fått fram grundar sig på de fakta som jag lagt fram i teoridelen samt den empiriska undersökningen jag gjort. Avslutningsvis finns förslag till fortsatt forskning.

2 METOD

I detta kapitel beskriver jag vilka synsätt och metoder jag har använt mig av i undersökningen, samt motiveringar för valda synsätt och metoder. Kapitlet börjar med en redovisning av hur förundersökningen och datainsamlingen gått till, övergår till valet av respondenter och fortsätter med arbetet kring intervjuerna. Kapitlet avslutas med källkritik och mitt val av metod.

2.1 Förundersökning

För att jag skulle få en bättre bild av vad revisorns uppgifter är har jag satt mig ner och studerat litteratur, tidskrifter och regelverk som berör revisionsprofessionen. Jag har läst en del arbeten som gjorts under de senaste åren gällande främst revisionens uppgifter och förväntningsgapet mellan revisorer och företag i olika storlekar. Detta för att jag skulle kunna bilda mig en uppfattning om hurdana studier som gjorts tidigare men även för att få idéer och användbara källor till mitt eget arbete.

2.2 Datainsamling

Sekundärdata i arbetet består främst av litteratur som jag sökt fram via databaser på bl.a. Tritonia, Vasa stadsbibliotek, Vasa yrkeshögskolas bibliotek samt olika elektroniska publikationer. En del litteratur har jag även sökt via Vasa stadsbiblioteks nätbibliotek Venny. Sökord som har använts är till exempel ”revision”, ”förväntningsgap”, ”audit” eller ”tilintarkastus”. Givetvis kommer en del av litteraturen även från tips jag fått från andra källor jag använt mig av.

Primärdatainsamlingen för arbetets empiridel har gjorts i form av semistrukturerade personliga intervjuer med en respondent i varje utvalt företag samt auktoriserade revisorer. En semistrukturerad intervju innebär att man på förhand har tagit fram frågorna som sedan ställs till alla respondenter, samtidigt som det finns utrymme för diskussion kring ämnet. (Patel, Davidson 1994, 61) Med andra ord att samma frågor, med öppna svarsalternativ, har ställts till alla respondenter. (Kvalitativ metod) Den här metoden har jag valt eftersom det ger alla respondenter en rättvis möjlighet att lägga fram sin åsikt angående samma

frågor. Metodvalet kan också resultera i att jag kan få fram värdefull information som jag kanske inte tänkt på när jag tog fram mina intervjufrågor. Primärdatainsamlingen har skett vid flera tillfällen i augusti och september 2010, genom att jag personligen träffat samtliga respondenter vid deras arbetsplats.

2.2.1 Mitt val av respondenter

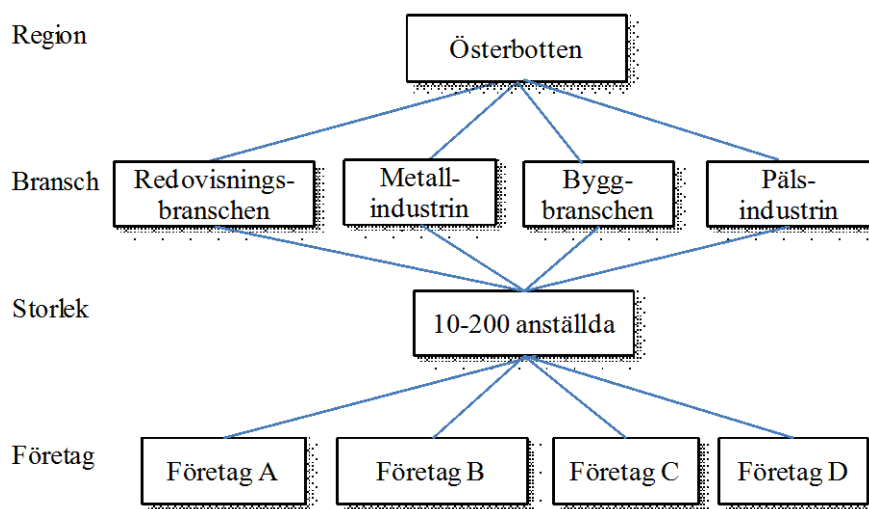
När man utför en kvalitativ studie så innebär det inte bara att man skall välja ut personer som skall intervjuas utan även att kunna välja rätt omgivning för undersökningen. Det vanligaste tillvägagångssättet är att man först formulerar problemet man vill undersöka för att sedan välja den miljö man anser är lämplig för den valda problemformuleringen. (Ryen 2004, 71-72) I mitt fall har jag valt att jämföra kunder, i detta fall olika företag, samt olika revisorer för att kunna jämföra deras synsätt och uppfattning om revisionen samt revisorns uppgifter.

För att göra en empirisk undersökning måste forskaren ta ställning till vilken population undersökningen skall omfatta genom att bestämma, avgränsa och definiera populationen. Urvalet forskaren gör måste vara representativt för den fastställda målgruppen. Det finns allmänt tre faktorer som påverkar hur representativt ett urval är: *urvalsmetoden*, *homogeniteten* och *storleken* på urvalet. Statistiskt sett är ett slumpmässigt eller randomiserat urval det ideala, vilket betyder att alla enheter i populationen har lika stor chans att komma med. Vanligtvis tvingas vi dock att göra ett urval på mer subjektiva (personliga) bedömningsgrunder. Ju större homogenitet, det vill säga mindre variation, egenskaperna ifråga har desto lättare kan vi få fram ett representativt urval. Det samma gäller storleken på urvalet. Ju större population vi har desto större är chanserna att vi kommer att få ett representativt urval. (Befring 1994, 40-42)

Jag bestämde mig för att använda mig av ett urval där jag medvetet har valt ut de respondenter som skulle delta i min undersökning, enligt lämpliga kriterier, det vill säga ett *strategiskt urval* som används huvudsakligen vid kvalitativa studier när man vill försäkra sig om att man skall få variation i svaren från respondenterna (Trost 2007, 33). Själva undersökningen delade jag in i två olika kategorier; en med auktoriserade revisorer och en med personer inom företag som

har regelbunden kontakt med sin revisor. Kravet på revisorerna var att de skulle vara auktoriserade och verka inom Österbottenområdet samt att minst en skulle vara CGR-revisor och de övriga GRM-revisorer. Kravet på företagen var att de skulle vara små eller medelstora aktiebolag inom ett antal olika branscher som har sin verksamhet inom Österbotten samt att de skulle sköta bokföringen själva inom företaget. Storleken på ett företag kan definieras på olika sätt, men vanligast är att man beaktar företagets omsättning och antalet anställda. I mitt fall har jag valt ut revisionspliktiga¹ aktiebolag som har 10-200 anställda.

Anledningen till att jag gjort detta urval är att jag personligen vill kunna åka iväg och besöka de utvalda företagen och på så sätt få en bra kontakt med respondenterna och ett bra underlag för en lyckad intervju. Att jag dragit gränsen vid de som sköter om bokföringen internt beror helt enkelt på att jag anser att de som "outsourcar" bokföringen inte har samma kontakt med revisorerna.

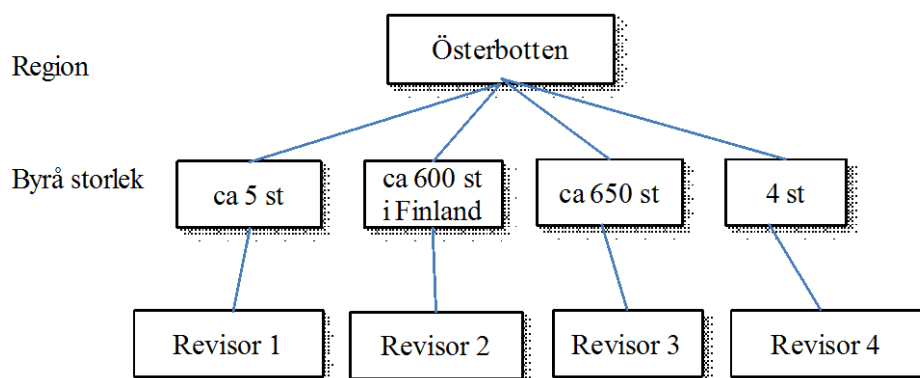


Figur 2. Val av företag.

¹⁾ Balansomslutningen överstiger 100 000 €, omsättning eller motsvarande avkastning överstiger 200 000 € och antalet anställda överstiger i medeltal tre. (Revisionslagen 459/2007)

Det var inte en självklarhet från början hur många och vilka jag skulle intervjua, utan det var ett adekvat urval. När jag utsåg de fyra respondentföretagen utgick jag från telefonkatalogens företagsregister. Därifrån valde jag ut sådana företag jag ansåg vara lämpliga och kontaktade dem sedan för att bekräfta att de uppfyllde mina krav. Jag utgick även ifrån att de skulle verka inom ett antal olika branscher och valde då ut företag inom byggindustrin, metallindustrin, pälsnäringen samt redovisningsbranschen.

Vad gällde revisorerna ville jag ha en stor bredd på revisorerna jag intervjuade och valde dessa från fyra olika byråer. Jag ville intervjua sådana personer som innehar god kompetens och erfarenhet från revisionsbranschen, därav har jag valt att intervjua två CGR-revisorer, från två av de största revisionsbyråerna i Finland, och två GRM-revisorer, vilka båda har en lång erfarenhet från branschen.



Figur 3. Val av revisionsbyråer.

2.2.2 Utarbetandet av intervjufrågor

När jag utarbetade mina intervjufrågor utgick jag från problemformuleringen jag fastställt i det första och inledande kapitlet. Jag tog fram frågor kring de olika parternas bakgrunder samt deras uppfattningar om revisionen. Genom att jag har valt att intervjua parter från båda sidorna har jag arbetat fram två olika intervjuunderlag. Till revisorerna har jag arbetat fram frågor som berör det regelverk och förväntningar som påverkar deras vardag.

Till kunderna, i detta fall företagen, har jag istället arbetat fram frågor som berör nyttan företaget får ut av revisionen samt deras förväntningar. Underlaget för intervjuerna finns som bilagor i slutet av arbetet för att ge en utomstående en möjlighet till replikation¹.

2.2.3 Val av intervjumetod

Undersökningen har jag gjort genom att personligen intervjua de utvalda revisorerna samt personerna inom de olika företagen. Jag har valt att använda mig av riktade öppna intervjuer som metod eftersom jag anser att det kan ge ett mer tillförlitligt resultat än exempelvis en enkätundersökning, vilket kan vara ett resultat av en större svarsprocent, samtidigt som jag är ute efter den intervjuades upplevelse. Intervjufrågorna består av semistrukturerade frågor, vilka jag anser kan ge mig mer än helt strukturerade frågor där man oftast får ett kortare svar.

(Lantz 2007, 30)

2.2.4 Genomförandet av intervjuer

Kontakten med de företag jag valt tog jag genom att ringa upp deras växel och fråga efter en person de tror är den rätta efter att jag presenterat mig och förklarar mitt ärende. Det var inga problem att få kontakt med de rätta personerna och boka tid för en intervju. Jag upplevde att alla ställde sig positiva till en intervju. Intervjuerna genomfördes i augusti och september 2010. Samtliga intervjuer fullföljdes genom att jag personligen besökte respondenterna på arbetsplatsen, eftersom deras verksamhetsställen/arbetsplatser låg i Österbotten. För att ha möjligheten att gå tillbaka och kontrollera svaren spelade jag in intervjuerna efter att ha kontrollerat med respondenterna att det var okej för dem. Jag valde att efter varje intervju direkt skriva ner dem ordagrant för att sedan sammanfatta till en löpande text.

¹) det skall vara möjligt för en utomstående person att upprepa och kontrollera metoden. (Backman 1998, 35)

2.3 Källkritik

Enligt Thurén (2005, 9) är källan ”ursprunget till vår kunskap”. I stort sett allt som vi bygger vår kunskap på är olika kunskapskällor. ”Hur ska jag bedöma sanningshalten i informationen jag möter?” är ett av problemen Thurén menar att källkritiken skall lösa. Källkritiken kan egentligen ses som väldigt enkel. Det ingår fyra kriterier i de källkritiska principerna: *äkthet*, vilket innebär att källan skall vara det den utger sig för att vara; *tidssamband*, hur länge har det gått mellan händelsen och berättelsen; *oberoende*, källan skall ”stå för sig själv” samt *tendensfrihet*, på grund av personliga, ekonomiska, politiska eller andra intressen skall man inte ha anledning att tvivla på källans äkthet. Källkritiken handlar med andra ord om att värdera fakta och bemöta dess trovärdighet. (Thurén 2005, 9) Befring (1994) förklarar källkritiken som att det är att ta reda på hur trovärdiga olika fynd, dokument eller information är. Det är väldigt viktigt att med kritiska ögon se på de källor man använder sig utav eftersom de kommer att påverka resultatet.

Källorna jag har använt mig av i detta arbete är facklitteratur, tidskrifter, rapporter, webbsidor samt material från de intervjuer jag utfört. Jag anser att de källor och den information jag använt mig av är pålitliga och uppfyller de krav som finns. Internetkällor kan vara bristfälliga men jag anser att de källor jag använt mig utav är trovärdiga.

2.4 Kvalitativ eller kvantitativ metod

Det finns huvudsakligen två metoder att använda sig av när det gäller insamling av data, kvalitativ eller kvantitativ metod. Med kvalitativ metod avser man kvaliteten hos något och det används i facktermer för att framhäva faktiska egenskaper hos exempelvis något som skall undersökas. Kvantitativ metod används i samband med facktermer för att understryka de mätbara egenskaperna hos undersökningsobjektet. (Infovoice)

Jag har valt att använda mig av en kvalitativ studie som metod. Detta eftersom jag är intresserad av att försöka förstå människans sätt att resonera och agera i samband med våra förväntningar. Trost skriver i sin bok att målet med en kvalitativ metod är att försöka urskilja ett mönster för hur förväntningar uppstår och att ta reda på vad som anses kunna bryta mönstret (Trost 1993, 23), vilket även stämmer in på mina mål.

3 REVISIONENS BETYDELSE

I detta kapitel presenterar jag information kring ämnet revision, för att lättare kunna förstå diskussionerna som förs senare i arbetet. Jag inleder med att förklara vad revisionen grundar sig på och vad revision egentligen innebär. Vidare definieras förväntningsgapet mellan kunden, det vill säga företaget, och revisorn samt vad man kan göra för att kunna motverka förväntningsgapet.

3.1 Betydelsen av begreppet revision

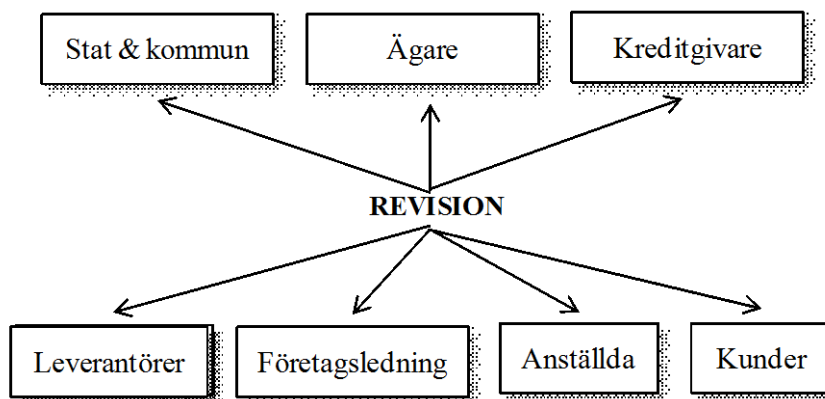
Bokföringsskyldigheten är det som ligger som grund för revisionen. Det här innebär att någon på juridiska eller avtalsmässiga grunder är bunden till att agera på ett sätt som tillfredsställer motparten samt att ställa denne till svars för sina handlingar. Styrelsen är exempelvis skyldig att i bokslutet och verksamhetsberättelsen ge aktieägarna information som är i enlighet med lagar och bolagsordning. På grund av att det kan finnas svårigheter i övervakningen av att redovisningsskyldigheten efterföljs på rätt sätt väljer man ut en eller flera revisorer som skall granska redovisningen, bokföringen samt förvaltningen. (Tomperi 2009, 7)

Revision är att kritiskt granska, bedöma och uttala sig om ett företags redovisning och förvaltning. Målet med revisionsarbetet är att revisorn i sin revisionsberättelse skall kunna uttala sig om att det granskade objektets årsredovisning ger en rättvisande bild av verksamheten och den ekonomiska ställningen på bokslutsdagen. Granskningen som görs skall vara så ingående och omfattande som god revisionsredovisning kräver. (Ristimaa 2000, 10-11)

Man förknippar oftast revision med årsredovisningar och rapporter, men revision är mycket mer än så. För att revisorerna kritiskt skall kunna granska, bedöma och uttala sig om ett företags redovisning samt förvaltning måste man som revisor ständigt hålla sig uppdaterad när det gäller kunskaper inom redovisning, juridik samt beskattning. Revisorn får ofta rollen att fungera som ett bollplank för företaget och behöver kunna hjälpa till med att förbättra företagets redovisning och rutiner. (Allt om revision)

3.2 Varför behövs revision?

Revisionens huvudsyfte är att kvalitetssäkra bokslutsinformationens pålitlighet. I sådana företagsformer, framförallt aktiebolag, där ägarnas ansvar är begränsat finns särskilda krav ställda på hur företagets resultat och ställning skall redovisas utåt. (FAR 2006, 19) Eftersom ägarnas ansvar i aktiebolag begränsas till det insatta aktiekapitalet är det av stor vikt att företagets olika intressenter måste kunna lita på att företagets redovisning sköts tillfredsställande och att årsredovisningen stämmer överrens med verkligheten. (Fridhs revisionsbyrå) Jag antar att de olika intressenterna – ägare, leverantörer, kreditgivare, anställda, kunder samt stat och kommun – skulle vara tvungna att använda sig av egna kontrollanter för att säkerställa sig om att allt går rätt till, om revisorerna inte skulle finnas till hands.



Figur 4. Omarbetad bild av revisionens intressenter (FAR 2006, 27)

Syftet med revisionen är inte att medvetet förhindra att misstag händer eller att styra verksamheten. Revisionen skall istället vara en säkerhet för att oklarheter som uppkommer i samband med revisionen skall undersökas så grundligt att det klaras upp. Även då är revisorn endast rapporteringsskyldig. (Kokkonen 2000, 10-11)

3.3 Revisionsprocessen

Arbetsformen för hur revisionen utförs skiljer sig åt mellan olika revisionsbyråer. Trots detta är de ändå tvungna att följa samma regler och förpliktelser. Att de vill genomföra revisionen så effektivt som möjligt är en annan sak de har gemensamt. Det leder till att arbetssättet utvecklas till att bli mer likadant inom de olika byråerna. (Dunn 1996, 69-80)

IFAC, en global organisation för redovisningsprofessionen har publicerat standarder för bland annat hur revisionsprocessen skall genomföras. ISA-standarderna är de som bland andra berör planering, bedömning av väsentlighet och risk, dokumentation etc. (Tomperi 2009, 41-54)

3.3.1 Förberedande informationsinsamling

Revisionsprocessen inleds med en förberedande *informationsinsamling*, som skall ligga till grund för hur revisionen skall bedöma väsentlighet och risk. Det gäller att lära känna och förstå företaget och dess verksamhet. Väsentlighet och risk är de revisionsbegrepp vilka är mest centrala när det gäller att avgöra vad revisionsarbetet ska riktas in på och hur omfattande revisionen skall vara. Bedömningen av riskerna, tillsammans med bedömningen av väsentlighet, är även det som avgör när och hur granskningen skall ske. (FAR förlag 2006, 33-51) Revisorn skall bedöma och analysera risken för väsentliga fel i bokföringen samtidigt som analysen fungerar som underlag för förvaltningsrevisionen. I en upprättad riskanalys definieras branschens operativa risker och risker i samband med den interna kontrollen. Revisorn samlar in information om företaget för att få ett grepp om företagets verksamhet, finansiell information, organisation, interna kontroller etc. (Föreningen CGR r.y. 2000, 19-20) Företagets bokföringsmetoder och sätt att rapportera skall kartläggas. Informationsinsamlingen och bedömningen av väsentlighet och risk resulterar i en *granskningsplan*. (FAR förlag 2006, 33-51)

En tillräcklig informationssamling/planering hjälper revisorn att fästa uppmärksamhet på de viktigaste föremålen, på att möjliga problem observeras och att se till att arbetet framskrider som planerat. Planeringen är inte ett separat skede utan snarare en fortlöpande process, som vanligen börjar genast efter att föregående revisionen är genomförd och fortsätter tills man slutfört pågående revisionsuppdrag. (Tomperi 2009, 41)

3.3.2 Granskningsplan

I granskningsplanen kommer identifierade problemområden samt omfattningen av revisionsuppdraget fram. Det gäller att planera insatsens storlek och förläggning i tiden samt genomförandet av arbetet. Granskningsplanen innehåller de revisionsåtgärder revisorn skall genomföra för att kunna sänka revisionsrisken till en acceptabel nivå. (Tomperi 2009, 41-42) Granskningsplanen är med andra ord själva arbetsinstruktionen för dem som gör granskningen, vilken anger bland annat vilka nyckelkontroller som skall testas, hur omfattande testerna skall vara och när arbetet skall utföras. Planen utgår från den information man fått fram under informationsinsamlingen och de områden som revisorn prioriterat med ledning av sin riskbedömning. Därefter väljs den *granskningsmetod* som passar bäst för de olika områdena. Slutligen väljer revisorn vilka *granskningsåtgärder* som behövs för att få tillräckligt underlag för uttalandena revisorn gör i revisionsberättelsen. (FAR förlag 2006, 54-55)

Det finns två typer av granskningsmetoder revisorn kan använda: *internkontrollgranskning* och *substansgranskning*. Internkontrollgranskning innebär att revisorn bedömer om revisionen kan basera sig på företagets *internkontroller*¹ och att verifieringen av dessa har fungerat som de ska under året. Substansgranskning innebär att man granskar olika resultat- och balansposter samt transaktionerna bakom dessa, men det kan även vara analyser av trender eller jämförelser med nyckeltal så som exempelvis omsättning eller lön per anställd.

¹) Organisation och rutiner som gör att redovisning blir riktig och fullständig och att företagets resurser används på det sätt VD och styrelse ämnar. (FAR förl. 2006, 61-69)

Revisorn väljer själv den metod som effektivast når fram till målet med granskningen. Det beror till stor del på hur den interna kontrollen och ADB-miljön ser ut i företaget. I praktiken är det vanligast att man kombinerar dessa två metoder för att få det bästa resultatet. (FAR förlag 2006, 61-69)

3.3.3 Granskning enligt arbetsprogram

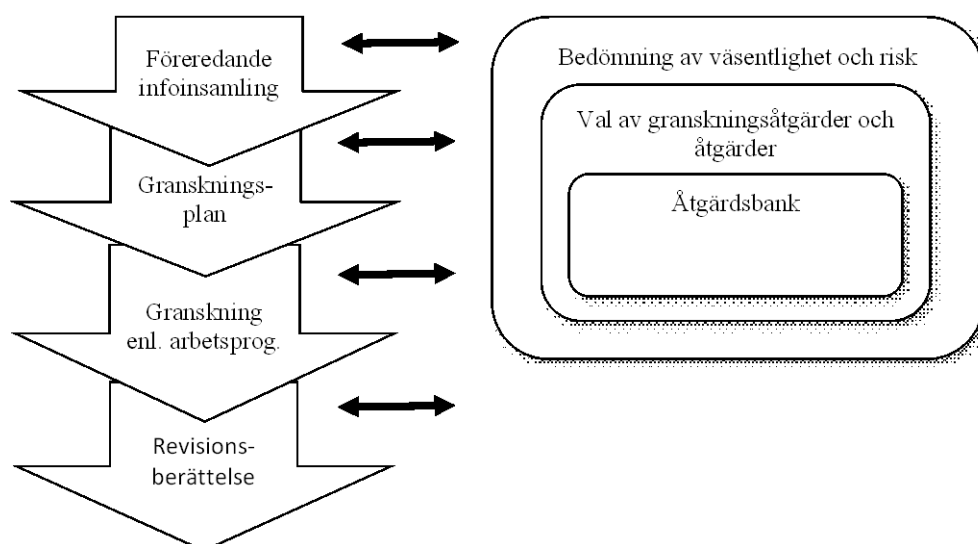
Efter de första två skedena kan granskningen utföras enligt ett skriftligt arbetsprogram som uppgjorts. I samband med granskningen av bokslutet och årsredovisningen skall revisorn skriftligen eller muntligt rapportera väsentliga iakttagelser till företagsledningen. Om det är så att redovisningen avviker från det som står i aktiebolagslagen och det som god redovisningssed kräver måste revisorn kräva en ändring i bokslutet. Görs inte ändringen, är revisorn tvungen att skriva en anmärkning i *revisionsberättelsen*. Revisorns kan ge ett *standardutlåtande*, *villkorligt* eller *negativt* utlåtande. En standardrevisionsberättelse kan ges om bokslutet enligt bokföringsstandarder ger rätta och tillräckliga uppgifter om exempelvis verksamhetens resultat och finansiella ställning eller om verksamhetsberättelsens och bokslutets uppgifter överensstämmer med varandra. En villkorlig revisionsberättelse är i stora drag uppgjord enligt standardmall bortsett från vissa delar. Vid sådana här tillfällen tillkännager revisorn att han inte kan ge en standardberättelse. Situationen är dock inte så allvarlig, att han inte skulle kunna ge sin åsikt eller att han är tvungen att ge ett negativt uttalande. Ett nekande uttalande skall ges i sådana fall när meningsskiljaktigheter är betydelsefulla och de har en omfattande inverkan på bokslutet. Det kan vara frågan om ett sådant fall att det mellan ledningen och revisor finns väsentliga meningsskiljaktigheter angående använda redovisningsprinciper. (Tomperi 2009, 152-161)

3.3.4 Rapportering och dokumentation

Revisorn måste dokumentera gjort arbete. Dokumentationen visar hur revisionsarbetet är planerat, vilka kontrollåtgärder som gjorts samt vad som gjort att revisionsberättelsen upprättats som den gjorts. Med hjälp av dessa

arbetspapper kan man försäkra sig om att revisionen är utförd enligt god revisionsred. (Föreningen CGR r.y. 2000, 33-34)

Revisionsberättelsen är det viktigaste dokumentet som uppkommer av revisionen (se Bilaga 3). Här rapporterar revisorn resultatet av arbetet till både uppdragsgivare och övriga intressenter. Revisionsberättelsen säkerställer att bolagets ledning ger ut rätt bild av bolagets finansiella information. Det skall av revisionsberättelsen framgå om bokslutet är uppgjort enligt bokföringslagen samt annan lagstiftning som reglerar bokslutet, om bokslutet ger tillräcklig och rätt bild av bolagets resultat och finansiella ställning, om man kan bevilja styrelsen ansvarsfrihet etc. (Föreningen CGR r.y. 2000, 35-36)



Figur 5. Revisionsprocessen enligt FAR (1992, 16)

3.4 Revisorns olika roller

Efter att ha beskrivit revisionsprocessen anser jag det också kan vara bra att tydliggöra de olika rollerna en revisor kan åta sig. Det finns i regel två olika roller: den renodlade och den utvidgade revisorsrollen.

3.4.1 Den renodlade och den utvidgade revisorsrollen

Innan jag beskriver revisorns olika roller anser jag att jag först borde skilja på den renodlade och den utvidgade revisorsrollen. Den renodlade rollen kan jämföras med den lagstadgade revisionen, det vill säga rollen som granskare av ett företags

ekonomiska information och som beskrivs bland annat i Revisionslagen, Aktiebolagslagen samt gällande förordningar. Den utvidgade rollen kan jag förklara som den rådgivande delen i en revisors arbetsuppgifter. Det kan bland annat handla om skatterådgivning, hjälp med redovisningssystem, bolagsbildningar etc.

3.4.2 Revisorn som oberoende granskare

Som revisor måste man inta en oberoende ställning inför uppdraget samt organisera verksamheten på ett sätt som tryggar oberoendet. (Revisionslagen 2007/459) Revisorn har en betydande roll i företaget som oberoende granskare. ”Kontroll förutsätter oberoende”, citat av Johansson & co (1987. 31). Den som kontrollerar får inte vara beroende av den som kontrolleras. Samtidigt bör kontrollen vara så konstruktiv som möjligt och ske i rimligt samförstånd. Fullständigt oberoende är det oftast svårt att bli, eftersom det oftast är mänskliga relationer som påverkar oberoendet, men detta skall ändå eftersträvas så långt det bara går.

Det förtroende företagets intressenter bör ha för revisorn skapas i och med oberoendet, revisorns kompetens samt tystnadsplikt. Det talas om faktiskt oberoende och synbarligt oberoende. Viktigast är att faktiskt oberoende finns, men det räcker inte till om det finns faktorer som gör att utomstående har svårt att tro på oberoendet. (Johansson, Nyström, Rydström 1987, 31)

I Revisionslagen finns nämnda sådana situationer och jävssituationer, vilka revisorn måste undvika. En revisor får exempelvis inte vara anställd eller ingå i ledningen för företaget som är objekt för granskningen, eller på något annat sätt vara beroende av bolaget eller dess ledning. När det gäller företagets bokföring eller medelsförvaltning och tillsynen över dessa får heller inte någon annan anställd assistera revisorn. Penninglån eller förpliktelser som företaget ställt säkerhet för får inte förekomma. En revisor får heller inte vara gift eller nära släkt med någon i företagets ledning eller med någon som sköter om ”sammanslutningens eller stiftelsens bokföring eller medelsförvaltning eller tillsynen över dessa”. (Revisionslagen 2007/459)

Revisionslagen säger dessutom, att om det inte finns förutsättningar för oberoende verksamhet, verksamhet som kan rubba förtroendet för revisorns opartiskhet, skall revisorn tacka nej till uppdraget. (Revisionslagen 2007/459)

3.4.3 Revisorn som rådgivare

När det talas om den utvidgade revisorsrollen, menas just rollen som rådgivare eller konsult. Rådgivningen kan ges i och med revisionen, men på grund av att det inte finns något samband med den renodlade revisionsverksamheten, så kan den inte läggas in under den klassiska revisorsrollen, utan den betecknas som fristående rådgivning.

Revisionen är en speciell verksamhet som långt ifrån alla inom närings- och företagslivet känner till den rätta innebörden av. ”Revision är kontroll”, citat av Johansson & co (1987. 31), så här ser eventuellt definitionen av revisorns uppgifter ut i många ögon. Givetvis är granskningsfunktionen viktig, men revisionen är idag betydligt mycket mer än kontroll. Genom yrkesrevisorns kunnande och breda erfarenheter kan denne tillföra näringslivet viktiga erfarenheter. Den här delen av revisorsrollen benämns konsultation. Det finns de som ifrågasätter om det inte skulle behövas en gränsdragning mellan revision och konsultation. Johansson & co. (1987) anser att revision och konsultation organiskt hänger samman och att de som vill sätta stopp för detta har bristfällig kunskap om företagsledning. De anser att ”en företagsledare behöver och skall ha en progressiv revisor som inte bara kontrollerar, granskar och kritiserar utan även ger ledning för planering och styrning av företaget, organisationen etc.” (Johansson, Nyström, Rydström 1987, 79-80)

Enligt FAR ger rådgivningen ofta revisorn ökad kunskap om klientens aktiviteter och extra information som är till nytta i revisionsarbetet. Revisorns rådgivning begränsas till sådant som faller inom det naturliga kompetensområdet. Rådgivning får inte bli av sådan omfattning att det på något sätt påverkar revisorns oberoende. (FAR 1992, 29)

Mindre företag utnyttjar oftare revisorn som rådgivare än större företag. De mindre företagen har i regel inte så mycket egen kompetens när det gäller frågor kring redovisning, kontroll, värderingar vid företagsöverlåtelser, val av företagsform, generationsskiftesfrågor etc. (FAR 1992, 29) Det här gör att företagen upplever revisorernas specialkunskaper som ett mervärde som man utnyttjar mer och mer.

Föreningen CGR r.y. (2000) skriver även i sin bok "Tilintarkastus 2000" om revisorn som rådgivare. Det har ofta debatterats kring om revisorns roll som konsult lämpar sig eller inte. Det är naturligt att revisorns egen yrkeskunskap kommer fram i samband med problem som uppkommer och förbättringsarbete som kan göras. Konsulteringen ger ofta möjligheten att bekanta sig närmare med kundens olika funktioner och sedan dra nytta av den lagstadgade revisionen. Konsulteringen får dock inte bli så omfattande eller leda revisorn till sådana beslut att revisorn skulle äventyra sitt oberoende. I de flesta fall fokuseras revisorns yrkeskunskap på bokföringen, redovisningen, beskattning och adb-föremål. Omfattningen av revisorns konsultation eller annan aktivitet utanför de vanliga lagstadgade uppgifterna varierar naturligt enligt dess omfattning och art. Det beror till en del på revisorn och dennes post samt kunduppbyggnad. (Föreningen CGR r.y. 2000, 42-43)

3.5 Regler och rekommendationer

Revisorsprofessionen är en bransch som är hårt styrd av olika lagar och bestämmelser. Viktiga begrepp som är återkommande är god revisorssed, god revisionsmed, oberoende, opartiskhet, självständighet och tystnadsplikt. Dessa begrepp kommer att beskrivas ytterligare i kommande avsnitt. Syftet med följande avsnitt är dock inte att detaljerat beskriva lagar och förordningar utan att ge en överskådlig bild av vilka regler som styr revisionen.

Opertiskhet och självständighet samt tystnadsplikten är krav som ligger till grund för att omvärlden skall kunna ha god tilltro till revisorn. Dessa regleras bland annat i revisionslagen, revisorsförordningen och särskilda föreskrifter från Revisionsnämnden. (Horsmanheimo, Steiner, WSOP Lakitieto 2002, 121-211)

3.5.1 God revisionsssed

Enligt revisionslagen är en revisor skyldig att iaktta god revisionsssed vid utförandet av de uppgifter som avses i lagen. (Revisionslagen 459/2007) I och med att revisorn granskar bolagets bokslut, bokföring och förvaltning skall revisorn följa god revisionsssed, vilket är jämförbart med god bokföringssed och advokatsed. (Föreningen CGR r.y. 2000, 17) Allmänt kan man säga att man med god revisionsssed menar det sätt på vilket revisionen skall genomföras. Det handlar om kunskap, erfarenhet och professionellt omdöme. (FAR 2006, 24) God revisionsssed ger en bild av en noggrann och på en allmän godkänd nivå utförd revisions omfattning samt förverkligande. Genom att följa god revisionsssed i arbetet undviker revisorn missförstånd och eventuell skadeståndskyldighet. I Finland publicerar CGR-föreningen rekommendationer som täcker god revisionsssed. De nuvarande rekommendationerna baserar sig på IFAC:s ISA-standarder, till vilka CGR-föreningen som medlem bundit sig. (Föreningen CGR r.y. 2000, 17-18)

3.5.2 God revisorssed

Till god revisionsssed hör även god revisorssed som innehåller etiska principer, såsom objektivitet, noggrannhet och tystnadsplikt. (Tomperi 2009, 22) Revisorn skall arbeta självständigt och objektivt, samt alltid vara oberoende i sina ställningstaganden. Revisorn skall även vid yrkesutövning arbeta med tillräckliga underlag för sina bedömningar, följa gällande lagstiftning samt uppmärksamma sin skyldighet att iaktta både god redovisnings- och revisionsssed i sitt arbete. (Föreningen CGR r.f. 1997: 77) God revisorssed beskriver med andra ord hur en revisor i sin yrkesroll borde uppträda mot sina kunder och omvärlden i övrigt. Tystnadsplikten innebär att revisorn måste hemlighålla alla uppgifter han fått i och med revisionen bortsett från den information han är skyldig att rapportera. (Tomperi 2009, 11)

3.6 Förväntningar

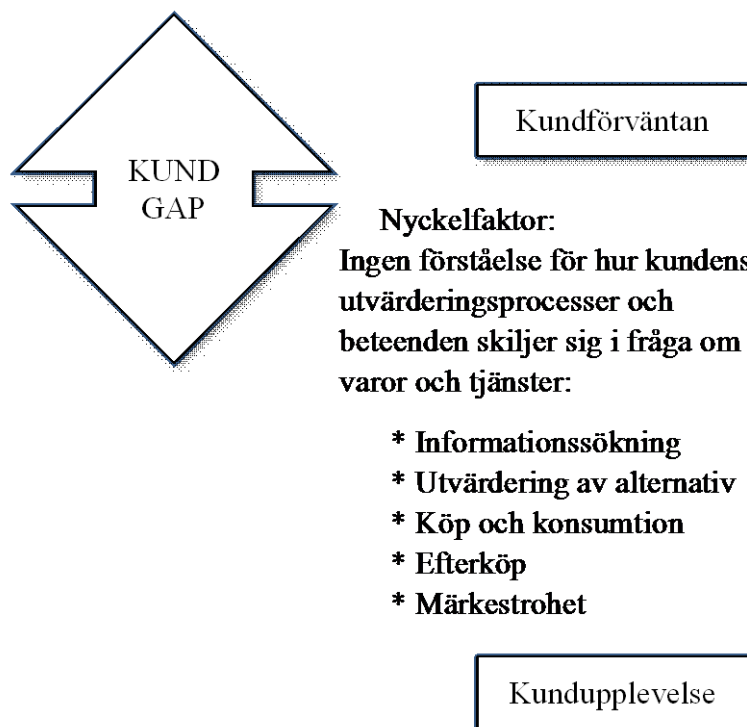
Förväntningar är en betydande faktor för hur nöjda vi känner oss, både som privatpersoner och som företag. Förväntningar skapas bland annat av marknadsföringen — att man lovar mer än man kan hålla är ingen bra marknadsföringsstrategi. Det är heller inte särskilt bra att ge en kund mer än vad han/hon förväntat sig, eftersom företagets marknadsföring då inte har skapat tillräckliga förväntningar vilket i sin tur förmodligen lett till färre kunder. Skulle en sådan kund återkomma så har förmodligen förväntningarna stigit och risken att kunden blir missnöjd har därmed ökat. Kundtillfredsställelsen är något som styrs av hur väl kundens förväntningar före köpet uppfylldes av det som levererades. En nyckelfaktor för en nöjd kund är att kunden är tillfredsställd. (Expowera)

Inom det moderna marknadsföringstänkandet är ett vanligt synsätt att kunderna är den eller de som företaget verkar för. ”Det är dennes (kundens) eller dessas behov, krav och förväntningar som skall vara styrande för din organisation, dina medarbetare och din verksamhet” (Utmärkelsen Svensk Kvalitet). Det kan dock ifrågasättas om det enbart är kundernas behov, krav och förväntningar som skall mötas. I många situationer är det kunden som behöver hjälp med att förtydliga sina behov och kvalitetskrav. Echeverri och Edvardsson anser att det genom att bara göra som kunden säger är att nedvärdera den egna kompetensen. Det är ju kunden som kommer till tjänsteleverantören – yrkesmänniskan, specialisten – för att få hjälp vare sig det gäller hjärtbesvär eller skattefrågor. (Echeverri, Edvardsson 2002, 146)

Förväntningar är kopplade till ett specifikt fenomen eller objekt och ett visst företag. Förväntningarna grundar sig på kundens behov och önskemål och påverkas även av företagets image¹, kundens tidigare erfarenheter av tjänsteföretaget samt dess marknadsföring. (Echeverri, Edvardsson 2002, 146-148)

¹) företagets profil, rykte.

Detta är inte enbart kopplat till subjektet (kunden) eller objektet (tjänsteföretaget) utan också till själva samspelet mellan subjekt och objekt. Över tiden ändras oftast förväntningarna beroende på bland annat förändrade kundönskemål. Förväntningarna kan ha sin grund i tidigare erfarenheter men också i information som fås genom reklam eller i vad till exempel vänner berättar. (Echeverri, Edvardsson 2002, 146-148)



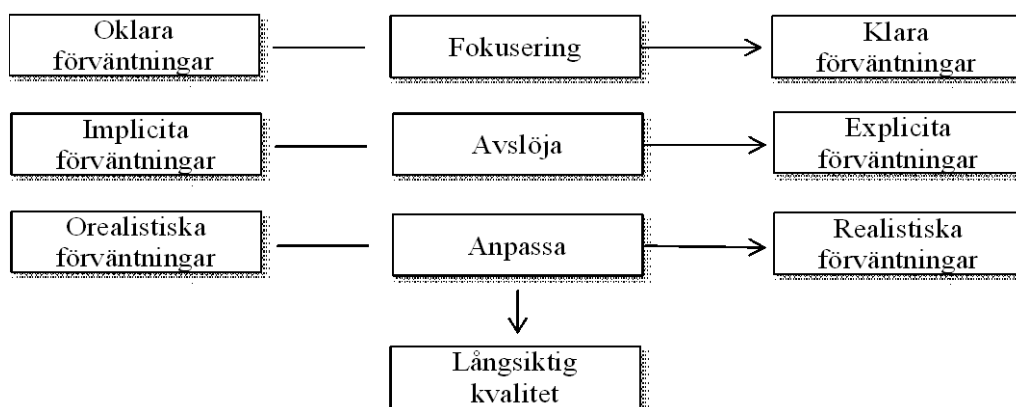
Figur 6. Omarbetad modell över konsumenternas köpprocess. (Echeverri, Edvardsson 2002, 152)

I sådana fall där kundens upplevelse skiljer sig från hans/hennes förväntan uppstår ett ”gap”. Detta gap kan bero på bristande förståelse för karaktären hos utvärderingsprocessens olika delar. (Echeverri, Edvardsson 2002, 152)

Professor Ojasalo har tagit fram en ansats för hur man borde hantera kundernas förväntningar. Syftet med denna ansats är att man skall sträva efter att uppnå en långsiktig kvalitet och en hög kundnöjdhet när det gäller professionella tjänster.

Kunders förväntningar är mer komplicerade när det gäller professionella tjänster jämfört med konsumenttjänster. Ojasalo anser att det är viktigt att man analyserar de olika förväntningskategorierna och beaktar förhållandet mellan dem. (Ojasalo 2001, 200-211)

Figuren nedan visar en överskådlig bild på hur en långsiktig kvalitet och en hög kundnöjdhet åstadkoms. Orealistiska samt realistiska förväntningar kan innehålla både oklara, klara, implicita¹ och explicita² förväntningar, deras utsträckning är dock varierande. Kunderna behöver dock vara villiga att delge informationen till tjänsteutövaren samt reservera en viss tid för detta. (Ojasalo 2001, 203-206)



Figur 7. En modell för hur hanteringen av kundernas förväntningar kan ske. (Ojasalo 2001, 206)

Oklara förväntningar innebär att kunden förväntar sig någon form av förändring men är inte säker på vad den borde bestå av. I och med att man inte kan möta kundens önskemål om förbättringar kommer kunden att känna att tjänsten inte var tillräcklig, de kommer dock inte att förstå varför. **Klara förväntningar** uppstår igen genom att den som utför tjänsten för en dialog med kunden, därmed blir de oklara förväntningarna förståeliga. Oklara förväntningar blir klara när tjänsteutföraren systematiskt analyserar och fokuserar på dem. (Ojasalo 2001, 203-206)

¹) ”om en tanke som inte direkt utsägs, men det kan visas att ett visst resonemang förutsätter dess riktighet.” (Nationalencyklopedin)

²) ”om direkt uttalad ståndpunkt. Motsats: implicit”. (Nationalencyklopedin)

Med **implicita förväntningar** avser man situationer där kunden anser eller undermedvetet anser, att ingen information behöver lämnas till utföraren utan att dennes förväntningar bör vara självklara.

Det kan exempelvis bero på ett längre kundförhållande. I samband med att kunden kommer underfund med att han måste lägga ned tid på att informera tjänsteutövaren övergår de implicita förväntningarna till **explicita**, nämligen att kunden avslöjar eller uttrycker sina förväntningar. (Ojasalo 2001, 203-206)

3.7 Förväntningsgap

I samband med synen på vad en revisor gör och förväntas göra är begreppet förväntningsgap återkommande. På grund av att revisionen har många olika intressenter, alla med olika behov och förväntningar, kan man säga att det innebär att revisorn har en konflikt inbyggd i sin roll. Förväntningsgapet uppstår i samband med att de olika intressenternas förväntningar på revisorn inte motsvarar det som revisorn faktiskt kan eller får göra. (FAR 2004, 131)



Figur 8. Illustration av förväntningsgapet. (FAR 2006, 131)

Kunden har särskilda förväntningar på revisorn medan revisorn igen även har förväntningar på klienten. Det kan finnas en viss skillnad i vad revisorn kan eller får göra. I och med att dessa förväntningar inte kan förverkligas uppstår ett förväntningsgap. Förväntningsgap uppstår då och då i och med årsredovisningens ”riktighet”, insolvens och konkurs, förskingringar och andra oegentligheter. (FAR 2006, 131) Begreppet förväntningsgap infördes inom revisionen redan år 1974 av C. D. Liggio och sedan dess finns en mängd bevis för att det existerar. Andrew Higson gjorde ett antagande om att ett möjligt finansiellt rapporteringsgap består av två olika element – ett förväntningsgap som är relaterat till finansiella uttalanden och det andra som skulle vara revisionens förväntningsgap. Den livliga diskussionen om förväntningsgapet har varit drivkraften bakom expansionen av revisionsberättelsen och fokuset för debatten om revisorns ansvar. (Higson 2003, 159-164)

Öhling beskriver förväntningsgapet i sin artikel i tidningen Företagsnyckeln som att vi förväntar oss en omfattande och aktiv insats av revisorn som övervakare av bolagets verksamhet men att revisorn inte alltid har förutsättningar att uppfylla förväntningarna. (Öhling 2009)

FAR SRS ordförande Peter Clemedtson anser att de två grundläggande orsakerna till att ett förväntningsgap uppstår är den lagstadgade revisionen för aktiebolag och det gemensamma ramverket för stora respektive små företag. Clemedtson menar att det är självklart att gapet uppstår eftersom man i de mindre företagen i princip granskat allt medan man i stora företag endast granskar en bråkdel. Andra orsaker anser han vara otydlighet i utbudet av tjänster, det ökade intresset från allmänheten genom bland annat aktiesparande samt ökad snabbhet i affärlivet. (Clemedtson 2009, 29)

3.8 Hur motverkar man förväntningsgapet?

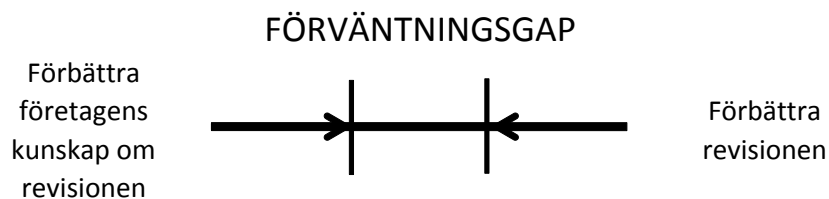
Det finns många olika teorier om hur man skulle kunna motverka eller förminska förväntningsgapet. Många förespråkar dock åtgärder som är ganska lika. Ett alternativ, som bland andra FAR SRS förespråkar, är att det är informationen som når ut till intressenterna som borde tydliggöras genom att exempelvis informera

om vad revisorrollen faktiskt innebär, vad som är viktigt samt vad resultatet bör innehålla. Man borde även tydliggöra styrelsens och VD:s ansvar och vad som är revisorns för att kunna undvika missförstånd. (FAR 2006, 132)

I åtskilliga studier har man undersökt budskap som kommuniceras via revisionsberättelser och allmänhetens förväntningar på revisorn. I USA, Storbritannien och Australien har man genomfört studier som visar att utökade revisionsrapporter skulle minska förväntningsgapet. Detta för med sig en bättre förståelse för omfattningen, karaktären samt betydelsen av revisionen och påverkar läsarens uppfattning när det gäller revisionen samt revisorns roll. Redan en sådan sak som att ändra ordvalet visade sig ha en viss betydelse för läsarens förståelse. (Woo & Koh 1998, 150)

Humphery et al. (1993) föreslog andra sätt man kunde täppa till gapet på. De förklarade att det inte är bra att försöka få folket att överge sina hopp om revisorerna som s.k. ”bedrägeridetektiver” genom sin utbildning, eller att ändra på revisionsberättelsens längd, eller att låtsas att starkt publicerade revisionsmisslyckanden är undantag. Istället borde man inrätta självständiga byråer för att stärka revisorernas oberoende genom att se över förordnandet av revisorer till de stora byråerna och reglera revisionsarvodena. Humphrey et al. anser också att man borde utvidga revisorernas ansvar enligt lag så att det tydligt omfattar ett ansvar gentemot aktieägare och fordringsägare, samt att klargöra revisorns plikt att upptäcka bedrägerier. (Woo & Koh 1998, 151)

Utbildning är ett annat tänkbart sätt att minska förväntningsgapet. Genom att öka på bland annat företagets kunskap och samtidigt förbättra revisorns insatser skulle man kunna sänka förväntningarna som finns på revisorerna och på så sätt minska förväntningsgapet.



Figur 9. Reducering av förväntningsgapet. (Egen bild)

Ett antal studier i bland annat USA har visat att personer med mer kunskap placerar mindre ansvar på revisorn än personer med mindre kunskap, vilket i och för sig innebär ett större gap mellan revisorn och mindre sofistikerade personer. Monroe och Woodliff (1993) konstaterade även de i sin undersökning av studerande i Australien att elevernas föreställningar kring revisorernas ansvar, den ekonomiska informationens tillförlitlighet samt försäkran om företagets framtida utsikter radikalt förändrades under bara en termin. I slutet av terminen trodde de att revisorerna tar på sig mycket mindre ansvar och att den finansiella informationen är pålitligare. Detta gör att utbildning kan vara en effektiv metod för att minska förväntningsgapet. Hur mycket och vad utbildningen bör innehålla bör man forska vidare på. (Woo & Koh 1998, 150-151)

4 EMPIRI

I detta kapitel kommer jag att sammanställa intervjuerna jag gjort med företagen och revisorerna samt redogöra för respondenternas svar. Jag har gjort en sammanställning av varje intervju som varit en del av min undersökning. Eftersom några av de medverkande företagen och revisorerna ville vara anonyma nämner jag inte företagens eller intervjupersonernas namn.

4.1 Företagens syn på revisionen

För att jag skall kunna jämföra ett antal företags syn på revision valde jag ut fyra företag, samtliga är aktiva inom ett antal olika branscher. Den person jag kontaktat och intervjuat inom respektive företag är den som har mest kontakt med revisorn. För att företagen skall kunna hållas anonyma (gjorts på begäran) har jag namngett dem med bokstäver från A till D.

4.1.1 Intervju med redovisningschefen Företag A

Företaget är ett koncernföretag som erbjuder redovisnings-, löneberäknings- samt IT- eller företagstjänster. Koncernen är en av landets ledande kedjor inom bokföring och producerar tjänster runt om i hela Finland. Företagets verksamhetspunkter ligger mellan Jakobstad i norr och Malax i söder.

Intervjun har genomförts med koncernens redovisningschef. Han ansvarar för redovisningsavdelningen och sysslar idag allt mindre med praktisk bokföring. En stor del av hans arbetstid består av olika konsultuppgifter samt att fungera som stöttepelare inom koncernen.

Inom koncernen använder man både GRM-revisorer och CGR-revisorer för att revidera kundernas företag. I rätt stor utsträckning används ännu också lekmannarevisorer, men dessa kommer att falla bort som resultat av den nya lagstiftningen som trädde i kraft i juli 2007. Man har infört en övergångsperiod som gäller fram till utgången av den räkenskapsperiod som avslutas senast den 31.12.2011. I fall där man idag använder sig av en lekmannarevisor kommer revisorn att helt falla bort eller bli utbytt mot en GRM-revisor. Koncernen har

byggt upp långvariga förhållanden med revisorerna och i mindre företag är det väldigt sällan någon revisor byts ut. Det sker endast när någon form av missnöje har uppstått. Börsbolagen har däremot som kutym att de efter ett visst antal år skall ha ett byte på posten. För koncernbolagets vidkommande är det främst i samband med bokslutsrevisionen som den intervjuade personen kommer i kontakt med revisorerna. För alla kundföretags räkning är respondenten dock kontinuerligt året om i kontakt med revisorerna, eftersom det finns kunder som har bokslut i princip varje månad.

Överlag tycker han att samarbetet fungerar bra med revisorerna. Problemet med de större revisionskedjorna anser han dock vara att det kan vara svårt att få direktkontakt med huvudrevisorn eftersom det oftast är revisorns assistent som kommer ut och reviderar och som man har kontakt med. Enligt respondenten innebär revisionen att revisorn intygar att bokföringen är rätt uppgjord och att en rättvis bild av bokslutet visas samt att revisorn i förvaltningsrevisionen även kontrollerar att de beslut som fattas har genomförts och faller inom lagens stadgar. Utöver detta anser han även att revisorn till viss del kan fungera som rådgivare eftersom de är kunniga personer och oftast har erfarenhet från en mängd olika branscher och områden.

Direktinformation från revisorerna när det gäller revisionens innehåll och omfattning anser han inte att han fått, utan det är något han vet via andra vägar. Han påpekade att det väldigt sällan diskuteras omfattningen av revisionen. I vissa fall händer det till och med att företagaren inte ens träffar revisorn utan allt sköts via bokföringsbyrån, företagaren kommer till bokföringsbyrån och skriver under bokslutet och sedan är det bokföringsbyrån som kallar på revisorn. Han skulle gärna se lite bättre information från revisorernas sida. Via revisionen anser han att företagaren samt dess intressenter skall få en garanti för att ett omsorgsfullt arbete har gjorts och att bokföringen samt bokslutet som finns är gjort enligt gällande lagar och paragrafer, en s.k. kvalitetsgaranti på arbetet. De förväntningar han har på yrkesrevisorer uppfylls, men lekmannarevisorerna kan igen uppvisa brister i och med att deras kunskapsnivå inte alltid är vad den borde vara och att de inte alltid så noggrant sätter sig in i arbetet.

Begreppet förväntningsgap inom revisionen definierar han som det företagaren förväntar sig kontra det man får ut av revisorn. Han tror att det i små företag inte finns så stora förväntningar på revisorn, medan det i större företag finns större förväntningar. I och med detta anser han att ett förväntningsgap inte finns i så stor utsträckning i mindre företag, men att det i större företag med största sannolikhet förekommer. Genom att revisorerna bättre skulle klargöra vad som ingår i revisionen anser han att man skulle kunna förminska förväntningsgapet. Han poängterade att det exempelvis kan finnas företag som jämställer revisorn med en konsult och förväntar sig att revisorn skall ta på sig en roll som konsult och delta i bokslutsarbetet. Här anser han då att revisorn borde informera om sin roll och uppgifter och att företagaren själv via interna skolningar eller köpta tjänster, av exempelvis konsulter eller advokater, borde skaffa den rätta kompetensen och resurserna för att få basarbetet med bokföringen gjord.

4.1.2 Intervju med redovisningsansvarig på Företag B

Företag B är en internationell skogsmaskintillverkare som utvecklar, tillverkar, säljer och underhåller skogsmaskiner. Åttio procent av produktionen går på export men även Finland är en betydelsefull marknad. De har för tillfället 47 anställda.

Intervjun har genomförts med företagets ekonomiansvarige. Hon började arbeta i företaget för 4 år sedan och sköter om företagets bokföring och ekonomi.

Företag B använder sig av en CGR-revisor från en av de större revisionsbyråerna i Finland, eftersom företaget överskrider gränserna som finns fastställda i Revisionslagen. Kontakten med revisorn sker regelbundet genom att revisorn personligen besöker företaget ett par gånger i året. Revisorn brukar besöka företaget en gång på hösten för att se hur året gått för att sedan besöka dem igen när räkenskapsperioden nått sitt slut och bokslutet är uppgjort, om inget oförutsett händer där emellan. Den nuvarande revisorn har de haft i snart 4 år och är också att räkna med i fortsättningen. Den intervjuade anser att de har ett gott samarbete som ett resultat av revisorns saklighet och förmåga att fråga upp och diskutera olika företeelser. Revisorn finns där och kan hjälpa till när det behövs. Det är en trygghet för den intervjuade att hon vet att hon kan ty sig till revisorn när frågor

uppstår. Det kan ofta vara så att revisorn ser sidor som man själv inte alltid ser och tänker på, säger den intervjuade. Det kan vara något som skulle kunna göras bättre på ett annat sätt eller förbättras. För den intervjuades del anser hon att det är bra att ha någon som går genom det hon gör, i och med att det inte finns någon annan person där på plats som hon kan ty sig till när det gäller frågor som beror just bokföringen. Tack vare revisionen kan hon försäkra sig om att det både internt och externt ges en rätt bild av företagets ekonomi.

Av revisorn tycker hon absolut att hon fått den information hon behöver. Hon har ju lärt sig vilka rapporter och listor revisorn vill ha efter att ha träffat revisorn ett par gånger. Gränserna för vad revisorn kan göra och inte har revisorn själv satt upp. Revisorn säger nog till när det börjar gå över gränsen för vad som anses lämpligt och inte.

Den intervjuade hade svårt att ge en egen definition av begreppet förväntningsgap inom revisionen men anser från Företag B:s sida att revisorn som de nu använder är en sådan som de behöver och vill ha så hon uppfattar inte att det skulle finnas någon form av förväntningsgap mellan företaget och revisorn. Skulle det däremot finnas ett förväntningsgap anser hon att ett alternativ till att minska ett eventuellt gap skulle vara att utreda möjligheten med att byta revisor inom samma revisionssamfund.

4.1.3 Intervju med kontorschefen på Företag C

Företaget är ett privatägt företag med 9 års erfarenhet från byggbranschen. Företaget levererar inflyttningsklara hus till kunder runt om i hela Finland. Idag har företaget ca. 100 anställda.

Intervjun har genomförts med företagets kontorschef. Hon arbetar i företaget sedan nio år tillbaka och ansvarar för den administrativa delen i företaget men arbetar även en del med materialinköp.

Det är huvudsakligen i samband med bokslutsrevisionen som den intervjuade kommer i kontakt med revisorn, men även om något speciellt hänt där emellan. Vid bokslutsrevisionen finns även revisorns assistenter närvarande för att revisionen skall löpa smidigt. Revisorn själv upprätthåller den regelbundna kontakten med företaget men några personliga sammankomster sker egentligen inte förutsatt att inget utom det normala hänt under räkenskapsperioden.

Företag C har en CGR-revisor eftersom de överskrider gränserna som finns fastställda i Revisionslagen. Den nuvarande revisorn har de haft sedan företaget grundades år 2001. Samarbetet fungerar bra och hon hittar ingenting när det gäller det praktiska utförandet som hon tycker skulle kunna förbättras. Fördelen den intervjuade anser att företaget har av revisionen är att revisorn inte bara stirrar sig blind på siffrorna utan också ser på själva verksamheten och på samma gång kan ifrågasätta och vara kritisk vid behov.

Utöver den lagstadgade rollen revisorn har ser den intervjuade revisorn också som en slags rådgivare, av vilka företaget kan få råd och idéer. Tidigare handlade revisionen mestadels om siffrorna som fanns på pappret, men de senaste åren tycker hon att revisionen har utvecklats till det bättre med tanke på att revisorn mer och mer även fungerar som konsult, tillade den intervjuade. Innan varje besök av revisorn får den intervjuade uppgifter om vad som skall granskas och genomgå och hon får i förväg reda på när revisorerna skall komma så hon kan förbereda sig med material och dylika uppgifter så att själva revisionen kan genomföras på ett smidigt sätt. Förberedelserna är beroende av vilket område revisorn riktat in sig på vid just det tillfället, eftersom det brukar variera från år till år.

Begreppet förväntningsgap definierade den intervjuade i Företag C som att företagen och revisorerna helt enkelt inte möter varandras behov och önskningsar, det vill säga att man inte befinner sig på samma nivå. Den intervjuade tror säkert att ett sådant gap eller nivåskillnad kan förekomma mellan företag och vissa revisorer men hon tycker att de nu har en på det sättet mänsklig revisor, som

faktiskt kommer ner på lämplig nivå och som inte vill visa sin duktighet genom att använda facktermer utan som sänker sig till den nivå som de som kund befinner sig på.

Med förväntningar på en personlig nivå i åtanke anser den intervjuade att revisionsbranschen kanske skulle kunna ordna någon form av personlighetsutveckling av revisorer. Detta för att revisorerna bättre skall kunna kommunicera med sina klienter. Den intervjuade framhöll dock att det naturligtvis är sakkunskapen som är det viktigaste.

4.1.4 Intervju med ekonomichefen på Företag D

Företag D är ett landsledande koncernföretag som verkar inom pälsnäringen i Finland. Inom koncernen tillverkar man bl.a. foder och farmtillbehör samt bedriver en lantbruks- och järnvaruaffär. De har för tillfället ca 75-80 anställda.

Intervjun har genomförts med företagets ekonomichef, som har arbetat inom företaget i fem år. Innan han började på Företag D har han en mångårig erfarenhet från redovisnings- samt disponentbranschen.

Företag D använder sig av en CGR-revisor samt en GRM-revisor. Båda revisorerna har funnits med länge, men håller nu på att falla för åldersstrecket. Nyval kommer så småningom att bli aktuellt. Kontakten med revisorn sker regelbundet genom två mellanrevisionsdagar under året samt huvudrevisionen på våren. Däremellan är respondenten vid behov i kontakt med någondera av revisorerna i samband med olika konsulterande uppgifter. Respondenten anser att samarbetet överlag fungerar bra. Detta tror respondenten beror på att han känt båda revisorerna en längre tid. Att båda revisorerna sedan länge har god kännedom om lantbruksnäringarna anser respondenten även vara en fördel eftersom pälsbranschen på många sätt är så speciell som den är. Jag noterade att han i början när vi pratade om revisorns uppgifter nämnde att allt går att förbättra och frågade vad han menade med detta. Han ansåg att viss förbättring, med revisionsaktiviteten så som den var förr i åtanke, skulle kunna ske genom att saker och ting idag kanske skulle kunna fungera på ett lite smidigare sätt. Revisorernas

kunskapsnivå kunde han inte säga att det var något fel på. Revisorn finns där och kan hjälpa till när det behövs. Trots regelbundna skolningstillfällen, är det bra att kunna förlita sig på att revisorn som utomstående person har möjligheten att fånga upp saker som kan ha hamnat på fel ställen eller gjorts på fel sätt. Revisorn ser kanske sidor som man själv inte alltid ser och tänker på.

Respondenten vid Företag D anser att revisorns egentliga roll och uppgifter är att i huvudsak granska bokslutet, men även bokföring och förvaltning. För bolagets del är det viktigt att ha någon utomstående person som går igenom vad som gjorts under året, både vad gäller summor och att noter framställts i rätt ordning, men även när det kommer till fattade beslut och förvaltning. Revisorns roll som konsult blir även allt mer utnyttjad vid behov. Respondenten framhöll att han inte ser någon orsak till att fortsätta ett samarbete med en revisor som inte är villig att även ta på sig en konsulteringsroll.

Respondenten anser att han varit något så när informerad vad gäller revisionen i och med att han en gång började läsa till GRM-revisor (avslutade det dock inte). Informationen han fått idag har han i huvudsak fått via skolningstillfällen. Inom redovisningsfirman han tidigare arbetade på fanns det en hel del revisorer som kom och gick, vilket gjorde att det var lättare att snappa upp information från ett bredare perspektiv än det är idag när de bara arbetar med två revisorer.

Vad gäller respondentens förväntningar på revisorn finns inga gap. Han kan inte påstå att han har haft några orsaker till att fundera på vad yrkesrevisorer gör. Det har dock fler än en gång hänt sig när det gäller lekmannarevisorer.

Han hade svårt att ge en exakt definition på vad ett förväntningsgap är. Sett från Företag D:s koncerns sida, med en så pass speciell inriktning som de har, har han svårt att se revisorer arbeta som specialiserat sig exempelvis på skogsbeskattning eller något annat smalare område. Han tror även man på något sätt borde rationalisera revisorns arbete eller göra någon annan sorts ändring för att nya revisorer skall få tillfället att komma in i branschen, eftersom det idag ställs ganska höga krav på revisorerna. Om ett förväntningsgap finns anser respondenten bero på om bolagen själva sköter redovisningen eller om det

"outsourcats" till någon redovisningsfirma och på bolagens storlek. När han tänker tillbaka på sin tid vid redovisningsfirman var det kanske mer så att man i mindre företag inte alltid var så angelägen om att någon utomstående skulle komma och lägga sig i hur deras affärer gick medan det även fanns sådana bolag som hade ordentligt med förväntningar på revisorn och revisionen i sig. Om det är så att det finns ett gap i förväntningarna är ett naturligt alternativ att byta revisor.

4.2 Revisorernas syn på revision

Fyra auktoriserade revisorer har valts ut för att delta i undersökningen, samtliga revisorer arbetade på olika byråer. Två av dem är CGR-revisorer och två av dem är GRM-revisorer. För att revisorerna skall kunna hållas anonyma (gjorts på begäran) har jag namngett dem med siffror från 1 till 4.

4.2.1 Intervju med revisor 1

Revisor 1 presenterade sig som auktoriserad CGR-revisor sedan år 2001. Vägen mot revisorsyrket inleddes med studier på redovisningslinjen vid Hanken. Därefter arbetade han en kort tid med lite bokföring samt löneräkning, vilket han anser sig ha haft en viss hjälp av nu senare i karriären. Sedan 14 år har han arbetat i nuvarande företag, hela tiden som revisor. I något skede under studietiden beslöt han sig för att det var revisor han skulle bli. Han började som revisorsassistent och har under åren arbetat som äldre assistent och Manager och i nuläget är han Senior Manager. Han är mest inriktad på att revidera aktiebolag i alla storlekar i Österbotten. Det handlar emellertid om olika typer av företag; ”allt från knackkorv kiosker till ABB” såsom revisor 1 uttrycker det. Vissa är ägarledda medan andra saknar ägare, så som exempelvis församlingar. Det finns t.o.m. aktiebolag som mer liknar andelslag.

Samarbetet mellan honom och hans klienter fungerar bra. Många kunder är aktiva och håller honom up-to-date och är i kontakt, men det finns även passiva kunder som han egentligen aldrig ens har träffat. Det är oftast bokföringsbyråkunder som är passiva, eftersom det där är bokföringsbyrån som sköter kontakten med revisorn istället för kunden och ser till att företaget blir reviderat. Revisor 1

anmärker att det nästan måste ordnas på det sättet, så att det inte blir allt för ekonomisk betungande för kunden. Närbkontakten med kunderna sker i stort sett av honom själv men arbetet även delvis av någon assistent. Han försöker att årligen hålla kontakt med kunderna. Fastän själva arbetet skulle skötas av en assistent så försöker han vara i kontakt med klienten. Detta gäller då inte bokföringsbyråkunder eftersom det då oftast är bokföringsbyrån man är i kontakt med.

Tillvägagångssättet vid en revision i lite större företag är mycket likt den teoretiska revisionsprocessen: han planerar revisionen kanske under sensommarmånaderna, gör ett besök på företaget och i samband med detta kanske han måste fundera på om det finns skäl att ändra på planeringen ifall att något annorlunda hänt i företaget som gör att han måste gå igenom särskilda saker. Här är det kanske skäl att fundera på vad som gjorts tidigare år och utgå från det. Från år till år brukar han lägga tyngdpunkten på olika saker. Är det riktigt stora bolag gör han kanske ett återbesök, det blir kanske två gånger i året utöver bokslutet. Med mindre bolag går det mer enligt gammal vana. Det är väsentlighet och risk som styr vad revisionen skall riktas in på. När han väljer ut vad som skall ingå i revisionen ser han först kanske på vad han har haft som tyngdpunktsområde tidigare år eller året före. Gärna skulle han kanske ha något nytt område men då är det oftast så att det i vissa företag finns företagsspecifika områden som varje år borde granskas. När han sedan träffar ledningen och får höra vad som hänt under året kanske han även måste beakta detta i revisionen.

De flesta företag har nytta av revisionen. Oftast är det nog det här som finns lagstadgat, att man vill ha en lagstadgad revision. Det utgår han från att alla vill ha. Om företagen sedan utöver det vanliga vill ha något, är det kanske det att de själva vet att de gör sin redovisning bättre eftersom de vet att någon kommer och granskar. Sedan kan han kanske som revisor också ge goda råd om hur någonting kan göras när det gäller exempelvis beskattning.

Den huvudsakliga uppgiften är nog den lagstadgade revisionen där han gör en sådan revision att han som revisor med gott samvete kan skriva på bokslutet och att han tror att det är rätt. Han framhåller att det ganska ofta händer att han inte

exakt vet om det är hundra procent rätt men att han i alla fall har goda skäl till att tro att det är rätt. Ju mindre bolag det är frågan om desto större är sannolikheten att han vet att det är rätt, men ju större det är desto mer blir det till det att han tror.

Andra uppgifter han kanske har kan vara exempelvis om ett företag på något vis är inblandade i några företagstransaktioner så som exempelvis i sådana fall att bolaget skall omorganiseras, köpas eller säljas så blir oftast en revisor involverad. Det finns naturligtvis även andra lagstadgade uppgifter förutom de vi redan nämnt, så som att ge utlåtande om investeringsstöd och att man vid någon slags specialrevision, vid förekommande av oegentligheter i något företag, begär att revisorn går genom saken. I lite större bolag händer det även att styrelsen begär att revisorn skall se mer noggrant över något visst område och ge en rapport om det.

Han gör även en del konsulteringar åt till exempel Näringslivscentralen som erbjuder konsulttjänster. Ju äldre man blir i revisionsbranschen desto mer blir det att man fungerar som någon typ av rådgivare eller någon som högsta ledningen kan kommunicera fritt med angående frågor som berör bolaget. Ofta är det så att han fungerar som ett bollplank eftersom de behöver någon som de kan bolla funderingar med. Det kan vara saker de inte kan prata internt om. I redovisningstekniska frågor händer det att han ger rådgivning i samma bolag som han reviderar. När det gäller revisorns oberoende ser han inget problem i detta. Han anser att det skulle vara som att kasta bort värdefull kunskap i och med att revisorn innehar kunskap om både företaget och dess ekonomi samt praktisk kunskap. Oftast är det inte frågan om strategiska val utan mer tekniska frågor.

Revisorn anser att han på ett bra sätt lever upp till förväntningarna företagen har. Det kan dock uppstå lite problem i och med att det blir så väldigt bråttom i detta yrke i bokslutstider, vilket resulterar i att han kanske inte hinner göra saker så bra som han kanske önskar. Det är möjligen dock något som händer utan att kunden tar skada. Han har den uppfattningen att deras kunder uppskattar dem och det de gör.

Han tycker inte att det ställs orimliga krav på revisorerna. Men eftersom byrån också erbjuder juridiska tjänster har det uppstått sådana lägen att de har erbjudit revisionstjänster åt två företag som sedan hamnat i en juridisk tvist och anlitat byrån även juridiskt. Detta har resulterat i att de varit tvungna att avsäga sig revisorsuppdraget i ett av bolagen. Det kan även hända att byrån reviderar två bolag som ligger i tvist och de vill att revisorn skall ge något form av utlåtande. I sådana fall måste han säga att han inte kan ge något utlåtande för att inte riskera oberoendet.

Begreppet förväntningsgap definierar han, med ägarna och företaget i åtanke, som vad företaget och ägarna tror att revisorn gör i en revision jämfört med vad revisorn i verkligheten gör och hur noggrant företagarna tror att revisorn gör granskningen. Han anar att företagarna tror att de reviderar företaget noggrannare än vad de i själva verket gör. Han förmodar att ett förväntningsgap säkert finns men han ser det inte i sitt dagliga arbete utan det framkommer i sådana fall att något utöver det vanliga händer. Han tog som exempel skandalen vid Vasa Centralsjukhus. Där fick revisorerna skulden trots att det, enligt hans mening, handlade om sådana saker som revisorerna skulle haft väldigt svårt att upptäcka. Vid andra händelser, till exempel om något efter bokslutet kommer fram som felaktigt, kan noggrannheten ifrågasättas. Speciellt när det gäller löpande transaktioner kan oegentligheter lätt slinka förbi revisionen. Då kan han börja ifrågasätta och i sådana fall kan han märka att det finns ett förväntningsgap eftersom resultatet inte riktigt fullt ut möter verkligheten.

Förväntningsgapet skulle enligt honom möjligen kunna reduceras genom att på något sätt kommunicera ut till företagen och dess ägare att det är de som ansvarar för all intern övervakning. Det skulle möjligen kunna ske genom att tydliggöra ansvaret i uppdragsbrevet som skrivs i samband med ingåendet av revisionstjänsten. Respondenten tillägger dock att det är två olika saker om man kan och vill kommunicera vem som bär ansvaret. Revisorn själv har kanske uppfattat detta som mindre viktigt.

4.2.2 Intervju med revisor 2

Revisor 2 presenterade sig som auktoriserad CGR-revisor sedan år 2003. Hon började som junior revisor i Helsingfors våren 1999 efter att hon studerat till Ekonomimagister vid Vasa Universitet. Till Vasa flyttade hon år 2000 och har nu arbetat som revisor där i tio år. Sedan 2009 kan hon även titulera sig jurist efter att hon för ett år sedan tog jurist magisterexamen. Revisor 2 har under de sju första åren i sin revisorskarriär arbetat endast med revision, vilket till största delen bestod av små till medelstora företag men även ett antal större företag. Det senaste året har hon utöver själva revisionen även arbetat med utvecklings- och riskhanteringsfrågor. När det gäller utvecklingsbiten finns två revisionsgrupper och revisor 2 ansvarar för verksamheten kring gruppen som har hand om utvecklingen av de små och medelstora företagens revisionsprocesser. De behandlar frågor som hur de skulle kunna göra revisionen effektivare för dessa företag, vilka slags uppgifter kunderna förväntar sig samt vad god revisionsledning kräver av revisorerna. I egenskap av jurist ansvarar hon även internt för olika riskhanteringsfrågor, exempelvis avtalsmässiga frågor.

Även revisor 2 anser att samarbetet mellan henne och hennes klienter fungerar bra. Visst anser hon att det finns olika företag och olika personer. Personkemin är kanske inte alltid densamma men överlag har det alltid fungerat bra.

Inför ett uppdrag har det ifrågavarande företaget uppgjort en egen "Audit Manual", vilken motsvarar det god revisionsledning förutsätter. Det som revisorn anser att borde vara det viktigaste är att väl planera revisionsarbetet och hitta de poster i resultat- och balansräkningen som anses vara de viktigaste, det vill säga där man tror att riskerna finns. Sedan försöker man planera själva revisionsarbetet så att man får bekräftat att inga oegentligheter skett inom riskområdena. En bekräftelse av riskområdena borde enligt revisor vara huvudsaken men när det gäller små företag är revisionen mer omfattande, eftersom det då gäller att kontrollera i stort sett alla poster i resultat- och balansräkningen. I större företag koncentrerar man sig mer på riskområdena, med tanke på väsentlighet och risk, medan man i mindre företag inte kan se bara på väsentlighetskrav utan även se på helheten. Revisorn tillägger att meningen är att revisorn skall koncentrera sig mer

på väsentliga frågor och det är kanske ditåt vi är på väg. Klienterna väntar sig dock kanske att revisorn ser på helheten och även de små frågorna. De förväntar sig att revisorn skall ha svar på allt men det är inte möjligt med tanke på både tid och kostnader.

”Idéer”! sade revisorn utan tvekan efter att ha fått frågan vad företagen vill få ut av revisionen. Det varierar dock mycket beroende på ägarsituationen, menar revisorn. För ett företag med en ägare som äger alla aktier och som deltar i verksamheten är revisorns stöd och idéer en betydande del medan det i ett företag där det finns flera aktieägare är frågan om en revision liknande den som finns beskriven i rekommendationerna.

Balansgången mellan revisorn som konsult samt som revisor kan vara svår att nå eftersom revisorn vid utgivandet av en revisionsberättelse måste följa god revisionssed och alla uppgifter som beskrivs skall finnas med, detta kräver tid och det stämmer inte alltid överrens med entreprenörens önskan om att revisor även skall hinna med att konsultera. Skulle revisorerna göra allt som branschen kräver hinner de inte med att konsultera och vice versa. Revisorn anser att förväntningarna från kunderna hela tiden gått åt ett håll medan det som god revisionssed kräver gått åt det andra hållet. Gapet har blivit bara bredare och bredare.

Revision är att säkerställa siffrornas riktighet som finns i bokslutet. Men när det gäller medelstora företag eller företag med fler intressegrupper/ägare kan man inte endast koncentrera sig på de här siffrorna eftersom det bakom siffrorna finns en hel massa information, och det är något som företagen inte är medvetna om. Företagen har inte riktigt klart för sig att revisorn även måste kartlägga företagets interna kontroller etc. för att kunna göra ett gott arbete. Innehållet i revisionen beror dock helt och hållet på vilket slags företag vi talar om, men när det gäller mindre företag skulle hon gärna se att obligatoriska saker de måste göra skall minskas eftersom alla inte ger kunderna något. Hon menar att man tacklar sådana risker som inte i praktiken händer i små företag.

Att fylla alla dessa krav branschen har på små och kanske medelstora företag anser hon vara orealistiskt. Hon tycker att branschens krav borde minskas och sedan borde man mera beakta just klienternas behov och förväntningar.

När jag frågade om hon anser att revisorns roll som rådgivare inverkar på revisorns oberoende framhöll hon att hon inte skulle se på sig själv som en rådgivare utan endast som revisor, om hon har idéer så berättar hon om dem och framför dem, och därifrån får företaget stöd för sina tankar. Det kan gälla någon form av investeringar eller om funderingar kring anskaffandet av ett bolag etc. Visst anser hon att hon i och med att hon framför sina idéer och tankar kan riskera sitt oberoende och hon måste naturligtvis vara försiktig eftersom just hon arbetar som revisor och inte på samma gång kan fungera som jurist i juridiska frågor.

Gränser för vad hon anser kan påverka oberoendet drar hon med att hon anser hon kan kommentera på efterhand eller när man funderar på en detalj, men att hon inte kan vara den personen som får företaget att göra beslutet, och inte ens ha att göra med riktiga händelser utan bara ge små råd och vinkar.

Revisor 2 anser att företagen och dess ägare borde få bättre information angående revisorns uppgifter och roll. Hon påstod att man här skulle ha mycket att arbeta med. Enligt revisorn är det revisorernas CGR-förening som borde arbeta mera med att informera företagssektorn. De borde berätta vad revisorns arbete innehåller och på det sättet minska på förväntningarna. Revisorn anser också att hela branschen kanske skulle ändras om företagen bara skulle veta vad det är revisionen innebär och vilka krav som finns på revisorerna. Det skulle då eventuellt vara mer "review arbete" och inte "full scope audit", som hon kallade det, utan mer konsultarbete. Hela branschen borde arbeta med att få ut bättre information. Trots detta kan hon inte riktigt påstå att det ställs orimliga krav på revisorn eller att kunder förväntar sig sådant som revisorn inte kan genomföra. Revisorn påpekar att hon har bekanta kunder som vet vad hon brukar göra och vet var gränsen går. Hon poängterar emellertid att kunderna vet var gränsen går men kanske inte alltid vet vad innebörden av en revision är. Någon ogenomförbar förväntning skulle möjligen vara att företagen önskar sig mer konsultering än vad som ingår i revisionen idag. Det är kanske mer det motsatta, att revisorn vill och

behöver göra kontroller som företagen inte alltid förstår nyttan med. Det händer att företagen eller ägarna, samtidigt som de förväntar sig mer konsultering, ifrågasätter revisorns granskningsarbete eftersom det inte är meningen att de skall gå genom precis allt. Det är riskområdena revisorn måste säkerställa. Det är egentligen först efter revisionen som företagen börjar ifrågasätta revisorns arbete.

Begreppet förväntningsgap definierar revisor 2 som att kunderna förväntar sig att revisorernas rapporter innehåller en viss information medan lagen säger någonting annat. Var och en förväntar sig en specifik nytta som inte alltid kan levereras. Vid frågan om hon tror att ett förväntningsgap finns utbrast hon, "Ja a, verkligen". Revisorn stöter på det nästan varje vecka på ett eller annat sätt. Hon tycker att det är de mindre företagen som är den svåraste biten och där det största gapet finns. Det motiverar hon med att de i de större företagen är mer medvetna om vad revisionen innehåller. Aktieägarnas behov av att veta vad som har hänt inom företaget är stort, eftersom de satsat kapital i företaget. Hon anser att förväntningsgapet finns och att det hela tiden har vuxit. Det är en ganska viktig fråga för revisorerna, hur de skall hantera det. Förväntningsgapet har hon märkt så länge hon har arbetat inom branschen men hon anser att gapet har ökat de senaste åren i och med de nya rekommendationerna, "kansanväliset tilintarkastus ja laadunvalvonta standardit".

För att kunna förminska förväntningsgapet anser hon till att börja med att revisorerna, hela branschen etc. skulle kunna ge ut bättre information. Ser man på framtiden anser hon att man skulle behöva se över vad som passar små de företagen när det gäller krav och förordningar. Hon skulle gärna se att det skulle finnas någon utomstående som ser över revisorsverksamheten.

4.2.3 Intervju med revisor 3

Revisor 3 presenterade sig som auktoriserad GRM-revisor sedan 32 år tillbaka, numera pensionär. Hans karriär började med en examen från Hanken i Helsingfors på 60-talet, med handelsrätt och redovisning som ämnen. Sedan år 1978 äger han en framgångsrik byrå med många uppdrag och samarbetspartners i bakfickan, ett företag som så småningom skall övergå till revisorns son, som nu arbetar vid

revisorerna sida. I dag arbetar revisor 3 med ca 100 företag, vilka är allt från enmans företag till företag med över 100 anställda. Det är företag inom exempelvis bygg- och metallbranschen samt olika affärsföretag, branscher som han på något sätt är personligen bekant med. Revisor 3 är specialiserad på skatterätt och olika försäkringar, men intresserar sig även för affärsjuridik. Med på intervjun var revisorernas son, som nu arbetat på byrån 2 år och som redan efter att ha inlett tradenomstudierna vid Vasa yrkeshögskola beslutat att revisorsyrket var något han intresserade sig för.

Jag får uppfattningen av att arbetet mellan revisorn och hans klienter är väldigt bra och att revisorn lever upp till de förväntningar som ställs på honom. Detta grundar jag på revisorernas sons inlägg, att det var till hans förvåning att se hur revisorernas klienter uppskattade och såg upp till revisorn. Det viktiga för revisorn är att han har möjlighet att träffa alla kunder på deras arbetsplats för att se deras arbetsomgivning och träffa deras anställda samt att kunna delta i strategiska förhandlingar.

Inför ett uppdrag har han ett sådant tidschema som förberedande arbete att han gör upp en plan på årsbasis för varje klient, sedan ser han om det finns något speciellt som han inte kan, och i sådana fall, för att få bästa möjliga slutresultat, tar han upp samarbetet med någon. Förutom detta anser han absolut att förberedelserna har en tydlig koppling till revisionsprocessen. Han vill veta helheten, hur företaget fungerar, vilka målsättningar företaget har på kort och lång sikt, hurdan personal företaget har, vilka risker som involveras med ett visst företag och även lära känna ägarförhållandet på ett sådant sätt att han får reda på hur och varför de blivit företagare, allt detta för att han skall kunna vara säker på att han vågar ge ut olika uppgifter till exempelvis skattemyndighet. I riskbedömningen går han alltid genom hela kontraktsmappen, det vill säga vad de har förbundit sig till och hur framtiden i branschen ur deras synvinkel ser ut. Väsentlighet och risk är det som ligger bakom när han väljer ut vad som skall ingå i revisionen.

Vid frågan vad de tror nyttan företagen vill få ut av revisorn var revisorns sons direkta svar, konsultation. Revisorn själv sade att det utanvidare är handledning, att ha ett bollplank och hjälp vid strategisk planering. Revisorn är ofta den person som känner till företagens omgivning bättre än vad kanske företaget själv gör och då kan revisorn ge företaget den kunskap revisorn besitter.

Språkkunskaper är även en sak revisorn kan erbjuda, tack vare att de har samarbetspartners globalt. Det allra viktigaste anser revisor 3 ändå att skattekonsultation är för små och medelstora företag.

Revisionens huvuduppgift är att revisorn skall försäkra sig om att företagen är ärliga. Med medelstora och stora företag i åtanke är det en omöjlighet att upptäcka sådana felaktigheter som är med flit inbakade i materialet, revisorerna är inga felsökare och inga förlängda armar för skattemyndigheten. De skall försäkra sig om att materialet som presenterades ger en rättvis bild. Revisor 3 gör en avvikelse-, risk- och trendbedömning som ger väldigt mycket. I de flesta fall kan revisorn säga att det bakom en specifik siffra ligger någon ting lur. Revisor 3 bryr sig inte om småsaker såsom språkfel i verksamhetsberättelsen utan att helheten svarar för den verkliga sanningen.

Han nämnde att revisorn inte är en felsökare men många tror ännu att de är det. Tidigare var det så men det har nu utvecklats till det bättre i och med att revisorn även till viss del fungerar som en konsult. I och med konsultarbetet är revisorn tvungen att själv veta var jävighetsgränsen dras. Alla intressegrupper skall ha möjligheten att dra den gränsen. Detta för att inte revisorns oberoende skall påverkas.

Revisor 3 anser att det egentligen inte finns någon central organisation som på det viset kan stå för att informationen om revisorns arbete och roll kommer ut till klienterna. Handelskammaren är den organisation som övervakar revisorernas arbete men revisor 3 anser att övervakningen inte fungerar på det sätt som den borde göra. Det är ett samspel och man borde ha många fler sessioner och forummöten med alla berörda parter, men det är dock en tidsfråga. Det gäller finansierare, skattemyndigheter, revisorernas organisationer och revisorerna som

yrkesmän. Trots att det kanske inte ges ut tillräcklig information anser inte revisorn att det på något sätt ställs orimliga krav på revisorn. Han tycker i sådana fall att det borde synas i olika rättsfall och att EU-direktiven borde ta sitt operativa ansvar och revisorerna sitt övervakande och revisorsansvar. Revisorn anser att de olika enheterna skall ta sig an sina egna ansvarsområden. Så är det dock inte nu i och med de nya EU-direktiven, där har revisorn i stor sett samma ansvar som styrelsen och i många sammanhang större ansvar eftersom revisorerna kan kallas experter. På den tekniska fronten när man arbetar med ett antal klienter inom olika branscher så är det en självklar sak att han exempelvis när det gäller apportegendom, trots tillstånd från Handelskammarmyndigheterna, inte ger ut ett revisorsintyg på att exempelvis en viss maskin är värt ett visst pris, utan han anlitar någon annan som kan sin sak.

Revisor 3 anser att ett förväntningsgap kan finnas och definierar det som förväntningar företagen eller dess ägare i det här fallet har på revisorn som inte alltid stämmer överrens med verkligheten. Genom att inte påstå något som man inte kan förverkliga eller som inte stämmer så motverkar man ju att förväntningsgapet kan uppstå. Använder man ärlighet istället och tar reda på det man inte vet lovar man heller inget okorrekt. Revisorn anser att förväntningarna är berättigade eftersom vi inte vet av hur många experter klienterna frågar.

4.2.4 Intervju med revisor 4

Revisor 4 presenterade sig som auktoriserad GRM-revisor sedan 1965. År 1963 öppnade han en bokföringsbyrå och i samband med det kom han underfund med att det fanns behov av revisorsarbete, vilket gjorde att han avlade revisorsexamen. Revisorn har arbetat mest med mindre lokala företag men även med ett antal lite större. Utöver redovisningsarbetet och revisorsrollen har han även varit ordförande och styrelsemedlem i olika förbund inom pälsdjursnäringen.

Arbetet med revisorns klienter anser han ske utan några bekymmer. Det beror antagligen på att revisorn inte upplever att det finns några oupplevda förväntningar eller orimliga krav som ställts på honom som revisor. Problem som har uppstått har på ett eller annat sätt gått att lösa.

Förberedandet inför ett uppdrag sker i princip enligt revisionsprocessen. Han går alltid genom sina noteringar, anteckningar från föregående år och ser ifall där finns något avvikande. Genom att jämföra de olika åren undan för undan så får han en väldigt god översikt över hur det nya året gått. Grunden för revisionsarbetet är den ekonomiska redovisningen via bankkonton, lånekonton och så vidare, det vill säga de stämmer överrens med varandra. Många av företagen han reviderar känner han även personligen till, vilket gör att han har lättare att sätta sig in i deras verksamhet. Detta gör även att han inte behöver planera sitt arbete långt på förhand utan att han har planerat arbetet över hela året vid sidan om. Nyttan han tror att företagen strävar efter att få från revisionen är att man som revisor skall påpeka fel och ge vinkar om hur företagen skall kunna göra olika saker på ett bättre sätt. Man skall som revisor inte stirra sig blind på årets slutresultat, eftersom det kan finnas något de skulle kunnat göra på ett annat sätt och kanske till och med få ett bättre resultat. Det kan vara exempelvis genom att skatteplanera.

Revisionen i sig är väldigt omfattande men huvuduppgifterna anser revisor 4 vara att, förutom att granska ekonomiska uppgifter, se till att de skött alla påtvingade uppgifter som finns. De är exempelvis att försäkringar finns, att alla protokoll är i skick och helst också att de sänder in alla rapporter i tid så att de inte fått en massa skattepåföljder etc. Andra uppgifter kan vara att ge idéer om hur man skulle kunna göra saker på ett smidigare och enklare sätt. Revisorn anser inte att man äventyrar oberoendet vid rådgivning så länge man ger råd som ryms inom lagens bestämmelser. Råd kan ges men det kan framhållas att revisorn inte skall vara delaktig i själva beslutsfattandet.

Vad beträffar informeringen om revisorns uppgifter och roll anser revisor 4 att det via företagens egna organisationer, ex. Österbottens Företagarförening, eller Handelskammaren skulle kunna komma ut information och rekommendationer om vad företagen kan vänta av sin revisor. Något sådant torde inte för tillfället finnas men revisorn skulle gärna se att något sådant ges ut. Det skulle göra det lättare för företagen att välja rätt revisor, vilket i sin tur skulle hjälpa till att minska på förväntningsgapet.

Begreppet förväntningsgap inom revisionen definierar revisorn som att kunderna förväntar sig att ha någon som de kan fråga upp olika saker av och det är kanske inte alltid revisorn har ett rakt svar, det vill säga de förväntar sig något som inte kan levereras. Revisor 4 skulle inte säga att han har upplevt att ett sådant finns mellan honom och hans kunder.

Att han inte upplever något gap anser han bero på att han arbetat mest med mindre företag och ännu tack vare att han känner till företagen han reviderar sedan länge. Revisorn upplever att det möjligen kan finnas ett gap när det gäller lite större företag.

Genom att upplysa företagen och revisorskåren om vad som ingår i en revision, anser revisorn att man skulle kunna minska på förväntningsgapet. Många gånger har han även funderat om det är vettigt att samma lagar styr både stora och små företag. Han tycker att det håller på och blir bättre och bättre i och med att de nu tagit bort revisionsskyldigheten för små företag men lagarna är kanske en sak man skulle kunna se närmare på.

5 ANALYS OCH SLUTDISKUSSION

Huvudsyftet med arbetet är att få fram bevis för att det möjligen förekommer skillnader i förväntningarna mellan respondenterna när det gäller revision och revisorns roll. I detta kapitel kommer jag att utvärdera och analysera de intervjuer jag utfört. Jag gör jämförelser mellan respondenternas svar utifrån min teoretiska referensram. Jag har nedan i tabellform sammanställt de olika företagens och revisorernas svar för att jag skulle kunna få en bättre överblick över svaren samt för att lättare kunna analysera dem.

Av totalt 10 kontaktade företag och revisorer deltog 8 i min undersökning, vilket ger en svarsprocent på 80 %.

5.1 Företagens förväntningar på revisionen

Nedan har jag sammanställt en tabell där jag kort har presenterat de olika företagen samt nyckelpersonerna jag gjort min empiriska undersökning med, för att sedan analysera svaren.

Tabell 1. Sammanställning över företagens svar.

Frågor	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D
Presentation av respondent	Redovisningschef	Ekonomiansvarig	Kontorschef	Ekonomichef
Presentation av företaget	Koncernbolag inom redovisn.-branschen.	Internationell skogsmaskins-tillverkare.	Privatägd husleverantör.	Koncernbolag inom päls-näringsn
Sättet du kommer i kontakt med revisorn?	I samband med boksluts revisionen.	I samband med bokslutet och regelbundna besök.	Huvudsakligen i samband med boksluts-revisionen.	Vid mellan- och huvudrevision samt konsultering
Hur länge har ni haft er nuvarande revisor?	Har inte bytts. De har ett långvarigt förhållande.	4 år.	Sedan företaget grundades år 2001.	Sedan länge tillbaka.
Vilken typ av revisor har ni?	GRM-, CGR- och lekmanna revisorer.	CGR-revisor.	CGR-revisor.	En CGR- och en GRM-revisor

Frågor	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D
Hur fungerar ert samarbete?	Bra. Missnöje finns endast mot större revisionskedjor.	Bra samarb. tack vare revisorns saklighet och förmåga att diskutera.	Bra. Inget att klaga på när det gäller praktiskt utförande.	Överlag bra. Bekanta sedan en längre tid tillbaka.
Har ni nytta av revisionen?	Ja, tack vare gott samarbete.	Absolut. Revisorn har ett annat synsätt.	Ja, tack vare revisorns arbetssätt.	Ja, tack vare stödet från revisorn.
Revisorns roll samt uppgift?	Intyga att bokföringen är rätt gjord, rättvis bild av bokslutet ges och att kontrollera att tagna beslut genomförs.	Gå genom bokföringen och försäkra att bokslutet ger rätt bild.	Utöver lagstadgad revision även uppgifter som rådgivare eller konsult.	Huvuduppg. är att granska bokslutet, men även att göra kotroller och fungera som konsult.
Är info. tillräcklig?	Skulle kunna vara bättre.	Ja, bättre med tiden.	Ja, information fås innan varje revision.	Ja, tack vare en påbörjad GRM-examen.
Lever revisorn upp till dina förväntningar?	Yrkesrevisorer, ja. Men det finns brister i kunskapsnivån hos lekmanna-revisorer.	Ja, det tycker hon. Hon anser att hon får den hjälp hon behöver.	Ja det tycker hon. De har en öppen och kunnig revisor.	Yrkesrevisorer, ja. Men har ifrågasatt lekmanna-revisorerers arbete.
Definiera förväntningsgapet!	Det företaget förväntar sig kontra det man får av revisorn.	Kunde inte själva ge en definition.	Företag och revisor möter inte varandras behov och önsknings.	Kunde inte direkt ge en definition.
Finns det ett förväntningsgap?	Minimalt i små företag och större i stora företag.	De anser sig ha sådan revisor de behöver så hon uppfattar inte ett gap.	Inte i företag C men det kan säkert finnas, exempelvis på personlignivå.	Beror bl.a. på om bolagen själva sköter redovisn. eller inte.
Hur kan man minska förväntningsgapet?	Revisorn borde informera om sin roll samt uppgifter.	Utreda möjligheten med att byta revisor.	Genom någon form av personlighets utveckling.	Rationalisering av branschen, byta revisor.

I tabell 1 framkommer det att samtliga företag som deltagit i min undersökning har byggt upp långvariga förhållanden med sina revisorer, tack vare ett gott och uppskattat samarbete. Fördelen med att ha samma revisor under en längre tid är att de känner varandra och börjar känna till varandras arbetssätt. Genom ett

mångårigt samarbete uppstår ett ömsesidigt förtroende man borde ta vara på. Det är främst i samband med bokslutsrevisionen de olika personerna kommer i kontakt med revisorerna, men två av företagen har även under året regelbunden kontakt med revisorerna. Behovet av kontakt med revisorn varierar naturligtvis mellan företagen beroende på den ekonomiska kunskapen inom företaget etc. Samtliga respondenter ansåg att de har nytta av det som revisorerna gör. Det är bra att ha någon att ty sig till när frågor uppstår och att kunna försäkra sig om att det både internt och externt ges rätt bild av företaget, som den redovisningsansvarige på Företag D uttryckte det. Stödet från revisorn verkar vara en viktig del i relationen mellan företagen och revisorerna.

Företagen påpekade alla att den viktigaste uppgiften som revisorn har är att kontrollera att bokföringen är uppgjord på rätt sätt och att försäkra att rätt bild av bokslutet ges. Dessutom hjälper revisorn även till med olika utredningar som görs under året, uppgifter som företagets ekonomiansvariga anser vara svåra och behöver hjälp med etc. Några konstaterade att uppgifterna varierar beroende på företagets storlek. Revisorn har som jag även nämnt i teorin både en kontrollerande och rådgivande roll i företaget, men omfattningen varierar bland företagen. Den kontrollerande rollen innebär som bland annat respondenten i Företag D sade att granska bokföring, bokslut och förvaltning. För företagets del är det viktigt att ha någon utomstående person som kan gå igenom vad som gjorts under året. Samtliga respondenter noterade även vikten i revisorns roll som rådgivare. Respondenten i Företag D framhävde till och med att han inte ser någon orsak att behålla och fortsätta arbetet med en revisor som inte skulle vara villig att till viss del ta på sig en roll som rådgivare. Med tanke på revisorns kunskaper anser respondenterna att det är positivt att ha någon de kan få råd och idéer av.

Respondenten i Företag A skulle gärna se lite bättre information från revisorernas sida. Han anser att företagen via revisionen skall få en garanti för att ett omsorgsfullt arbete har gjorts. Under mina intervjuer förstod jag det så att omfattningen av revisionen sällan diskuteras, utan informationen kommer mer vartefter samarbetet framskrider. En av respondenterna hade även påbörjat en GRM-examen för ett antal år sedan och hade fått informationen därifrån.

Ingen av de respondenter som deltog i min undersökning kan säga att de skulle uppleva att det skulle finnas något förväntningsgap mellan dem och deras revisorer. De anser att revisorerna i stor sett levererar det de inom företagen behöver. Så som jag förstod det under intervjuerna tycker de flesta av respondenterna att revisorerna lägger ner sin tid på rätt saker. Två av respondenterna definierade förväntningsgapet som ett gap mellan det som man förväntar sig kontra det man får eller som att man inte möter varandras behov och önskningar så som respondenten i Företag C definierade det. De andra två respondenterna kunde inte ge någon definition.

Då frågan hur respondenterna tror att man skulle kunna förminska ett eventuellt förväntningsgap fick jag flera olika svar. I Företag A ansåg man att revisorn bättre borde informera om sin roll och sina uppgifter och i Företag B att man helt enkelt borde utreda möjligheten att byta revisor. För att revisorerna bättre skall kunna kommunicera med sina kunder efterlyste respondenten i Företag C, med förväntningar på en mer personlig nivå i åtanke, någon form av personlighetsutveckling för revisorerna. Respondenten i Företag D tror att det på något sätt måste ske någon form av rationalisering av revisorns arbete för att nya revisorer skall få möjligheten och tillfället att komma in i branschen, på grund av de höga krav som idag ställs på revisorn.

5.2 Revision enligt revisorerna

Nedan har jag sammanställt en tabell där jag kort har presenterat de olika revisorerna jag gjort min empiriska undersökning med, för att sedan analysera svaren. Det var ett nöje att se hur villiga samtliga revisorer var att ställa upp på intervjun.

Tabell 2. Sammanställning över revisorernas svar.

Frågor	Revisor 1	Revisor 2	Revisor 3	Revisor 4
Presentation av respondent	Auktoriserad CGR-revisor sedan 2001.	Auktoriserad CGR-revisor sedan 2003.	Pensionerad GRM-revisor sedan 1978.	Auktoriserad GRM-revisor sedan 1965.
Hur fungerar arbetet ml dig och din klient?	Tack vare aktiva insatser från klienterna, bra.	Personkemin är inte alltid samma, men överlag väldigt bra.	Bra. Viktigt med personliga träffar.	Bra har inte stött på några problem.
Förberedelser inför ett uppdrag?	Beror på företagets storlek, men är likt den teoretiska rev.processen.	Enligt byråns egne "Audit Manual", vilken motsvarar det god revisions-sed kräver.	Förberedelserna har en tydlig koppling till revisions-processen.	Koppling till revisionsprocessen
Val av vad som skall ingå i revisionen?	Utgångsläget är väsentlighet och risk.	Enligt väsentlighet och risk.	Enligt väsentlighet och risk.	Grunden är den ekonomiska redovisningen.
Revisorns huvudsakliga uppgift?	Olika lagstadgade uppgifter.	Lagstadgade uppg. Ser dock att de för mindre och små ftg borde minskas.	Försäkra sig om att ftg:arna är ärliga och mat. ger en rättvis bild.	Se till att påtvingade uppgifter skötts.
Uppgifter utöver revisionen?	Konsult., rådg. etc. Revisorn arb. som ett bollplank för kunden.	Konsultering och specialisering på specifika områden etc.	Uppdrag av olika slag, konsultering och specialisering.	Rådgivning. Fungera som ett bollplank för klienterna.
Vilken nytta vill företaget få ut av revisionen?	Lagstadgat revision, bättre gjord redovisning och goda råd.	Idéer! Balansgång mellan revisorn som konsult och som revisor.	Konsultation, handledning, bollplank och strategisk plan.	Hjälp att hitta fel, få vinkar, skatteplanering etc.
Rådgivare i samma bolag?	Händer. Anser inte oberoendet påverkas. Kunden behöver kunna få expert hjälp.	Kallar inte sig själv rådgivare. Men råd och idéer ges. Med försiktighet i.o.m. oberoendet.	Det händer, ja. Måste själv veta var jävighets-gränsen dras.	Det händer, ja. Råd får endast ges som faller inom lagens bestämmelser.

Frågor	Revisor 1	Revisor 2	Revisor 3	Revisor 4
Hur ge info till ftg och dess intressenter?	Revisorn sak i och med åtagandet av uppdragen.	Genom CGR-föreningen.	Samspel mellan berörda parter, dock en tidsfråga.	Via företagarorg. eller Handelskammaren.
Leva upp till företagets förväntningar?	Bra, bortsett från bokslutstider när det är brottom.	Bra. Hon ser inga gap där.	Bra, tack vare ett gott samarbete.	Bra, tack vare god kontakt med kunderna.
Ställs det orimliga krav på revisorn?	Inte egentligen. Kan hända när byrån också erbj. juridiska tjänster.	Inte riktigt, tack vare bekanta kunder som vet var gränsen är dragen.	Inte på något sätt.	Inte som han har råkat ut för.
Definiera förväntnings-gap!	Vad ftg och ägare tror att revisorn gör jmf med vad revisorn gör och hur noggrant.	Kunder förväntar sig att rev. rapport innehåller en sak medan lagen igen säger något annat.	Förväntningar som inte stämmer överrens med verkligheten.	Kunderna förväntar sig en sak som inte kan levereras.
Finns det ett förväntnings-gap?	Ser det inte i det dagliga arbetet men det finns säkert.	Ja, verkligen. Stöter på det nästan varje vecka.	I viss mån.	Han har inte upplevt att det finns.
Hur kan man minska förväntnings-gapet?	Kommunicera till ftg och dess ägare att det är de som bär ansvaret för intern övervakning och gm att tydliggöra uppdragsbrevet.	Ge ut bättre information och anpassa krav och förordningar så de bättre passar små och medelstora företag.	Genom att inte påstå något man sedan inte kan förverkliga.	Upplýsa företag och revisorskåren om vad revisionen innehåller. Möjligen att man även skulle se över lagen.

I tabell 2 framkommer det att revisorernas klientarbete fungerar bra tack vare aktiva insatser från både revisor och klient. Det alla revisorer egentligen framhöll var betydelsen av en personlig kontakt med klienterna. Några av revisorerna gjorde regelbundna besök till klienterna för att kunna uppdatera sig om vad som händer i företaget under året. Samtliga revisorer anser att de kan leva upp till förväntningarna som finns på dem. Ingen av revisorerna kan direkt säga att de skulle ha upplevt att det ställs orimliga krav av klienterna. Ena revisorn nämnde dock att det i samband med att byrån även erbjuder juridiska tjänster kan uppstå situationer där revisorn måste avsäga sig sitt uppdrag som endera revisor eller jurist.

Inför ett uppdrag följer i princip alla revisionsprocessen, enligt IFAC:s rekommendationer. I den ena byrån hade man byggt upp en egen mall som motsvarar det god revisionssed kräver, utgående från hur man arbetade där. Förberedelserna är naturligtvis beroende av företagets storlek men är ändå lik den teoretiska revisionsprocessen. Med revision menas enligt respondenterna olika lagstadgade uppgifter så som att säkerställa bokslutets riktighet, att resultatet ger en rättvis bild av verksamheten samt att se till att klienten skött alla påtvingade uppgifter som finns, vilket även följer definitionen av begreppet revision enligt Ristimaa (2000) m.fl. Vid valet av vad som skall ingå i revisionen var respondenternas svar de samma. Alla uppgav att de baserar urvalet på en bedömning av väsentlighet och risk, men att även säregna händelser under året kan påverka urvalet som görs samt att det är den ekonomiska redovisningen som ligger till grund för vad som revideras. Utöver den lagstadgade revisionen var samtliga revisorer eniga om att konsultering och rådgivning är en uppgift som idag blir allt viktigare. Klienterna behöver någon de kan använda som bollplank och bolla sina idéer och funderingar med. Det är som en av revisorerna sa att det skulle vara att kasta bort värdefull kunskap i och med att revisorn innehar kunskap om både företaget och dess ekonomi samt praktisk kunskap. Det är ju oftast inte frågan om strategiska val utan mer tekniska frågor.

Att företagen har nytta av revisionen var revisorerna eniga om. De flesta av revisorerna menade att företaget använder revisorn som ett bollplank för att få hjälp, stöd och handledning, medan en annan fokuserade mer på att företag tror och vill att revisorn skall hitta de fel som uppstått. Visst arbetar revisorn med att försöka hitta eventuella fel som uppstått, men några av revisorerna framhöll att de inte fungerar som "felsökare", eftersom de varken har tid eller kapacitet att hitta varje fel. Revisorn arbetar utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, vilket gör att felaktigheter av mindre betydelse kanske inte blir upptäckta. (FAR förlag 2006) Företagen förväntar sig med andra ord en balansgång mellan revisorn som konsult och revisorn som renodlad revisor.

Oberoendet är något som enligt lag och förordning är viktigt för att revisorn skall kunna göra ett bra arbete. (Revisionslagen 2007/459) Även om det upprepade gånger händer att revisorerna har en konsulterande roll i de företag de reviderar, anser ingen av revisorerna att det inkräktar på deras oberoende eller påverkar deras jäv. En revisor anser att kunden behöver få den experthjälp denne kan få, och en annan att råd kan ges så länge de faller inom lagens ramar. Man behöver bara själv vara medveten om var gränsen för oberoende är dragen.

Flera av revisorerna poängterade även att det är skäl att påpeka att det i slutändan är klienten som fattar besluten och inte revisorn. Revisorernas syn på begreppet oberoende baserar sig på det som Revisionslagen 2007/459 förordar.

När jag frågade revisorerna om hur de anser att man skulle kunna ge ut information om revisorns uppgifter och roll var de av olika åsikter. Ena revisorn ansåg att det var revisorernas ansvar medan en annan ansåg att det borde vara ett samspel mellan berörda parter. De andra två revisorerna var inne på samma spår, det vill säga att det är olika organisationer så som exempelvis Österbottens Företagarförening, CGR-föreningen eller Handelskammaren som borde informera företagen samt revisorskåren. Ena revisorn ansåg att det finns en hel del att arbeta med vad gäller informationsflödet. Skulle företagen veta vad revisionsarbetet innehåller och vilka krav som finns kanske hela revisorsprofessionen ändras med tiden.

Ett förväntningsgap inom revisionen definierade revisorerna på ett liknande sätt. Svaren innebar i stort sett att klienterna förväntar sig något som revisorn i slutändan inte kan leverera. Det stämmer även in på förklaringen som exempelvis FAR förlag (2006) ger. Finns det då ett förväntningsgap inom revisionen? Här var alla av olika åsikter. Revisorerna jag intervjuade från de större revisionsbyråerna var på så sätt eniga om att det finns ett förväntningsgap. Skillnaden var dock var gapet finns. Den ena revisorn framhöll att förväntningsgapet är större i mindre företag eftersom man inom större företag är mer medveten om vad revision innebär, medan den andra revisorn påstod det motsatta. De andra två revisorerna arbetade i mindre byråer och kunde inte någon av dem påstå att de skulle ha noterat något förväntningsgap.

I teorin framgår det att bland annat information och kommunikation är en förutsättning för att man skall kunna minska förväntningsgapet. (FAR 2006) Sambandet mellan det FAR skriver och det jag kan se med min empiri är att alla fyra revisorerna lade fram informationen och kommunikationen som en viktig aktivitet för att man skall kunna motverka och minska på förväntningsgapet. Ena revisorn påpekade också att de redan i uppdragsbrevet beskriver vad som ingår i revisionen, men att det inte kanske når ända fram eftersom många inte läser brevet och eftersom det inte uppfattats som viktigt.

Genom att bättre informera företagen och dess ägare om att det är de själva som ansvarar för all intern övervakning anser ena revisorn att man kunde minska på gapet. En annan framhäver att det gemensamma regelverket för alla aktiebolag i Finland är en av de bidragande orsakerna till att förväntningsgapet uppstått. I och med att revisionsplikten avskaffas för små företag med den nya lagändringen har det blivit bättre, men några av revisorerna anser att man skulle behöva se över lagen ännu gällande bland annat just krav och förordningar som bättre skulle kunna anpassas till små och medelstora företag.

5.3 Slutdiskussion

Syftet med arbetet var att skapa en förståelse för varför ett eventuellt förväntningsgap uppstår och vad man skulle kunna göra för att motverka det. I den empiriska delen har jag undersökt om det finns skillnader i förväntningarna mellan små och medelstora företag inom ett antal olika branscher samt revisorer. Min undersökning avgränsades till att inte inkludera andra intressenter än företaget själv.

Av resultatet jag fått fram från analysen ovan, kan jag eventuellt påstå att revisorerna upplever att det finns ett sannolikt förväntningsgap mellan dem och deras klienter. Det är svårt att dra en slutsats som täcker hela revisorsprofessionen, men av min empiri att döma upplever CGR-revisorer ett större gap än GRM-revisorerna, vars gap upplevs nästan som obefintligt. Under de senare åren har revisorns uppgifter ändrat i och med att konsultering blivit allt vanligare. Det är idag nästan en självklarhet att någon form av konsultering hör till revisorsrollen.

Som resultatet av mina intervjuer med revisorerna antyder, kan jag möjligen påstå att revisorerna till viss del upplever att det ställs för höga krav på dem. Det här kan bero på att vi oftast förknippar en auktoriserad revisor med hög kompetens och goda erfarenheter.

Gemensamt för företagen som deltog i min undersökning är att de har en positiv inställning till revisionen och att de alla ser revisorn mer eller mindre som ett bollplank. De var alla eniga om att inget förväntningsgap kunde uppfattas utan det finns möjligen endast saker revisorn skulle kunna bli bättre på. De anser att revisorn utför de uppgifter som förväntas av honom/henne. I små och medelstora företag har man, vad mig beträffar, den inställningen att revisorn bör kunna svara på frågor gällande bland annat den ekonomiska verksamheten och bokföring, vilket jag upplever uppfylls.

Eftersom företagen som intervjuades måste ha en lagenlig revision anser jag att relationen till revisorn inte kan ses som frivillig. Däremot har företagen möjlighet att välja revisionsbyrå och om samarbetet inte fungerar kan de byta ut revisorn eller byrån. Det här gör även att revisorn har ett ekonomiskt intresse i att få samarbetet att fungera, vilket jag anser kan öka förutsättningarna för ett gott samarbete som i sig kan resultera i att ett eventuellt förväntningsgap kan minskas.

Revisorernas tyngdpunkt när det gäller att förminska ett eventuellt förväntningsgap ligger på förbättrad information och kommunikation mellan företaget och revisorn. Respondenterna vid företagen ser byte av revisor eller revisionsbyrå som en naturlig åtgärd men ser även de att kommunikationen är viktig.

Sammanfattningsvis kan jag av de erhållna svaren konstatera att det finns en viss skillnad i uppfattningarna om ett förväntningsgap verkligen upplevs. Ett förväntningsgap uppfattas av revisorerna men inte av respondenterna i företagen. Detta kan bero på att respondenterna har olika antal år i branschen bakom sig och olika erfarenheter. Revisor 2 är till och med aktiv i en arbetsgrupp som verkar för att bland annat motverka förväntningsgapet. Kan det möjligen även vara så att man inom företagen på grund av informationsbrist inte riktigt vet vad man kan

vänta sig av och kräva av revisorn? Av min teoretiska referensram att döma borde det finnas ett betydande förväntningsgap mellan företagen och revisorerna, men jag kan baserat på min undersökning konstatera att det inom de medverkande företagen/byråerna i allmänhet inte förekommer i så stor omfattning som jag innan trott.

5.3.1 Reliabilitet

Metodens reliabilitet innebär att en mätning skall vara stabil och ge tillförlitliga resultat. Ett sätt att komma fram till detta är att tänka på att en mätning skall vid en viss tidpunkt ge samma resultat som den förra. (Trost 1993, 99-100) Faktorer som inverkar på undersökningens reliabilitet kan vara kvaliteten på teknisk utrustning. Har exempelvis en bandspelare använts? Det kan också vara min, undersökarens, förmåga att göra bra observationer/intervjuer eller handledarens renommé. <URL:<http://www.infovoice.se/fou/>>

Jag har försökt få en så hög reliabilitet som möjligt genom att använda mig av källor som jag anser vara tillförlitliga. Frågorna i formulären har jag utformat så att de inte skulle kunna missuppfattas. Jag anser att en personlig intervju är ett bra sätt att få ett resultat med hög reliabilitet eftersom man lättare kan få tydliga svar och möjligheten att ställa följdfrågor ökar. Vad beträffar undersökningen anser jag att jag även där har lyckats få en rätt hög reliabilitet genom att intervjua åtta personer. Däremot anser jag att intervjuerna jag gjort med revisorerna har en högre reliabilitet än de jag gjort med personerna i företagen eftersom det är sannolikt att resultatet skulle bli motsvarande om intervjuerna skulle göras med andra revisorer. Så är troligen inte fallet med personerna i företaget eftersom resultatet troligen skulle variera mer om jag skulle göra en ny intervju med ett företag som kanske är mindre nöjd med sin revisor eller vice versa.

5.3.2 Validitet

Metodens validitet innebär att ämnad mätning skall mäta det den är avsedd att mäta, vilket i min studie var att ta se på revisorns roll och hur denna uppfattas av dess kunder. Vid kvalitativa intervjuer ligger vikten på att man vanligen vill

komma åt att få veta vad respondenten menar med eller hur han eller hon personligen uppfattar t.ex. ett ord eller en företeelse. (Trost 1993, 100) Det handlar om min förmåga att kunna kommunicera hur undersökningsprocessen påverkar kunskapens giltighet. Det kan vara sättet jag, som författare, beskriver mina egna fördomar på eller hurudan bakgrund, utbildning och erfarenhet jag har, hur detaljerat datainsamlingen beskrivits eller hur beskrivningen av urvalet har gjorts. <URL:<http://www.infovoice.se/fou/>>

Jag anser även här att min intervju med revisorerna har en högre validitet än intervjun med personerna på företagen. Detta eftersom jag anser att revisorerna gett en relativt bra bild av hur verkligheten ser ut när det gäller det undersökningsområdet. Eftersom jag endast inkluderat fyra olika företags åsikter i min undersökning anser jag att det kan vara svårt att skapa en generell åsikt om mitt problemområde. Jag anser mig kunna hävda att jag i det stora hela har en hög validitet eftersom jag använt mig av bandspelare under intervjuerna, vilket gör att jag kan gå tillbaka och lyssna på intervjuerna och därmed kan jag minska riskerna för att felaktigheter uppstår.

5.4 Förslag till vidare forskning

Som förslag på vidare forskning anser jag att det skulle vara intressant att studera frågeställningar och undersökningsinriktningar som i detta skede blev obesvarade. Det skulle till exempel kunna vara intressant att undersöka varför respondenterna svarat som de gjorde. Hur har frågornas formulering påverkas svaren, var förväntningsgapet ett otydligt begrepp, vad beror skillnaden i min studie och tidigare gjorda studier på o.s.v.

KÄLLFÖRTECKNING

Allt om revision. [online]. [hänvisning 11.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://alltomrevision.wordpress.com/about/>>

Backman, Jarl 1998. Rapporter och uppsatser. Lund. Studentlitteratur.

Befring, Advard 1994. Forskningsmetodik och statistik. Lund. Studentlitteratur.

Clemedtson, Peter 2008. En efterfrågestyrd revision minskar förväntningsgapet. Balans. Nr 2 s. 29.

Dunn, John 1996. Auditing – Theory & practice. Second edition. Maylands Avenue. Prentice Hall Europe.

Echeverri, Per & Edvardsson, Bo 2002. Marknadsföring i tjänsteekonomin. Lund. Studentlitteratur.

Expowera. [online]. Senast uppdaterad 13.11.2008. [hänvisning 10.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:http://www.expowera.se/mentor/marknadsforing/kunder_kundvarde.htm>

Föreningen auktoriserade revisorer 1992. Revision: Vad är det? Stockholm. Auktoreiserade revisorers Serviceaktiebolag.

FAR, Förlag 2006. Revision – En praktisk beskrivning. Stockholm. FAR förlag.

FAR, Förlag 2003. FAR:s revisionsbok 2004. Stockhom. FAR förlag.

Fridhs revisionsbyrå. [online]. [hänvisning 11.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.fridhsrevision.se/Revision.html>>

Higson, Andrew 2003. Corporate Financial Reporting – Theory and practice. First edition. London. SAGE Publications Ltd.

Horsmanheimo, Pasi & Steiner, Maj-Lis & WSOY Lakitiето 2002. Tilintarkastus – Asiakkaan Opas. Helsinki, WSOY Pro.

Infovoice. [online]. Senast uppdaterad 05.01.2007. [hänvisning 10.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.infovoice.se/fou/>>

Johansson, Sven-Erik. Nyström Bengt A & Rydström Erik 1987. Revision – Kontroll, effektivitet och utveckling. Upplaga 1:1. Malmö. Liber.

KHT-yhdistys – Föreningen CGR rf. 1997. Rekommendationer i revisionsfrågor. Helsinki. KHT-yhdistys.

KHT-yhdistys – Föreningen CGR rf. 2000. Tilintarkastusalan suositukset 2000. Helsinki. KHT-yhdistys.

Kokkonen, Sampsa 2000. Tilintarkastuksen perusteet ja käytäntö. 2 upplagan. Helsinki, WSOY.

Kvalitativ metod. [online]. [hänvisning 30.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://kvalitativmetod.webs.com/intervjuer.htm>>

Lantz, Annika 2007. Intervjumetodik. Lund. Studentlitteratur.

Ojasalo, J. 2001. Managing Customer expectations in professionell services – Managing service quality. Volym 11 nr 3. ISSN 0960-4529.

Nationalencyklopedin. [online]. [hänvisning 10.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.ne.se/implicit/1175588>>

Nationalencyklopedin. [online]. [hänvisning 10.06.2010]. Tillgänglig i form av www-dokument: <URL:<http://www.ne.se/explicit>>

Patel, Runa & Davidson, Bo 1994. Forsknings metodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning. Tredje Upplagan. Lund. Studentlitteratur.

Revisionslag. 13.04.2007/459.

Ristimaa, Ristimaa 2000. Tilintarkastus – Perusteet. 3 upplagan. Borgå. WSOY.

Ryen, Anne 2004. Kvalitativ Intervju – Från vetenskap till fältstudier. Upplaga 1:1. Malmö. Liber ekonomi.

Thurén, Thorsten 2005. Källkritik. 2 upplagan. Falköping. Liber Ab.

Tomperi, Solile 2009. Tilintarkastus – normeista käytäntöön. Helsingors. Edita Prima Oy.

Trost, Jan, Hultåker Oscar & Studentlitteratur 2007. Enkätboken. 3:2 upplagan. Lund. Studentlitteratur.

Trost, Jan 1993. Kvalitativa intervjuer. Lund. Studentlitteratur.

Woo, E-Sah & Koh, Hian Chye 1998. The expactation gap in Auditing - Managerial Auditing Journal. Volym 13 nr 3. Singapore. MCB University Press.

Öhling, Benita 2009. Revisorns roll i företaget - Vad är revision? Företagsnyckeln 2009.

Bilaga 1

Frågor till företagen:

1. Vänligen presentera dig själv. (Kort förklaring om dig, antal år i företaget, vad är din nuvarande uppgift i företaget etc.).
2. Beskriv företaget. (Verksamhetsområde, organisation, antalet anställda etc.)
3. På vilket sätt kommer du i kontakt med revisorn i ditt arbete?
4. Hur länge har ni haft er nuvarande revisor/revisionsbyrå?
5. Vilken typ av revisor har ni? GRM- eller CGR-revisor?
6. Hur tycker ni samarbetet fungerar? Skulle samarbetet på någon nivå kunna förbättras?
7. Anser du att ni har nytta av revisionen i ert företag?
8. Vad anser du att revisorns egentliga roll och uppgifter är? (Om ja, på vilket sätt? Om nej, varför inte?)
9. Tycker du att du har fått tillräckligt med information om revisionens innehåll/omfattning (lagar och rekommendationer, vem skall informera)?
 - Om svaret är ja; på vilket sätt har du fått informationen?
 - Om svaret är nej; vad tror du det beror på?
10. Anser du att revisorerna lever ut till förväntningarna som du har på revisorn? (Finns det några brister eller är det något ni saknar i och med revisionen?)

Exempelvis;

 - teknisk kompetens
 - upptäcka oegentligheter
 - förhindra att vilseledande rapporter kommer ut.
11. Är ni nöjda med er revisor? Varför/Varför inte?
12. Hur skulle du definiera ett begrepp som förväntningsgap inom revisionen?
13. Anser du att det finns? Om ja, hur tror du det har uppstått?
14. På vilket sätt tror du att man skulle kunna minska förväntningsgapet?

Bilaga 2

Frågor till revisorn:

1. Vänligen presentera dig själv. (befattning, antal år i branschen, arbetsuppgifter etc.)
 - Vilka typer av företag arbetar du med?
 - Har du andra uppdrag än företagsrevision?
2. Hur länge har du arbetat som revisor? Kan du beskriva din bakgrund.
3. Hur anser du att arbetet mellan dig och dina klienter fungerar?
4. På vilket sätt förbereder du dig inför ett uppdrag? Hur går du till väga när du skall genomföra en revision (koppling till revisionsprocessen)?
5. Hur väljer du ut vad som skall ingå i revisionen (väsentlighet & risk)?
6. Vad tror du är nyttan företagen vill få ut av revisionen?
7. Vad anser du att en revision bör innehålla? Vad är revisorns huvudsakliga uppgift?
8. Har revisorn andra uppgifter utöver revisionen? Vilka?
9. Händer det att du är rådgivare i samma bolag som du också reviderar? Är det överensstämmande med revisorns oberoende?
10. På vilket sätt tycker du att företagen och dess intressenter borde informeras om revisorns arbete och roll?
11. På vilket sätt anser du att du kan leva upp till företagens förväntningar?
12. Anser du att det ställs orimliga krav på revisorn? Motivera ditt svar.
13. Vad har du förstått att är de vanligaste förväntningarna kunderna har som du inte kan förverkliga? (vad tror de du gör som du i själva verket inte gör?)
14. Hur skulle du definiera ett begrepp som förväntningsgap inom revisionen?
15. Anser du att det finns? Om ja, hur tror du det har uppstått?
16. Vad skulle kunna göras från er eller klienternas sida för att förminska förväntningsgapet?

Bilaga 3

REVISIONSBERÄTTESE

till Oy XYZ Ab:s aktieägare

Vi har granskat XYZ Ab:s bokföring, bokslut, verksamhetsberättelse och förvaltning för räkenskapsperioden 01.01.2009-31.12.2009. Bokslutet innehåller verksamhetsberättelse, balansräkning, resultaträkning och bilageuppgifter.

Styrelsens och VD:s ansvar

Styrelsen och VD:n ansvarar för uppgörandet av bokslutet och verksamhetsberättelsen, samt att de enligt ikraftvarande regler och rekommendationer för bokslut och verksamhetsberättelser, ger rätta och tillräckliga uppgifter. Styrelsen ansvarar för att arrangera bokföringens och kapitalförvaltningens övervakning och VD:n för det, att bokföringen är lagenlig och att kapitalförvaltningen är organiserad på ett tillförlitligt sätt.

Revisorns förpliktelser

Revisorn skall utföra revisionen enligt god revisionssed och på basen av den ge ett utlåtande om bokslutet och verksamhetsberättelsen. God revisions sed kräver att man följer yrkesetiska principer och att man planerar revisionen och utförande så, att det fas en rimlig säkerhet för, att det i bokslutet eller verksamhetsberättelsen inte finns väsentliga felaktigheter och att styrelsens medlemmar och VD har agerat enligt Aktiebolagslagen.

Revisionsåtgärder bör säkerställa bokslutets och verksamhetsberättelsens tal och annan informations riktighet. Val av åtgärder grundar sig på revisorns övervägningar och uppskattningar av risker, så att det i bokslutet inte finns fel som beror på relevanta felaktigheter. Vid planeringen av nödvändiga revisionsåtgärder bedöms även till bokslutets utformning och presentation tillhörande intern övervakning. Utöver detta bedöms bokslutets och verksamhetsberättelsens allmänna presentationssätt, bokslutets upprättande principer samt ledningens tillämpade bedömningar vid uppgörandet av bokslutet.

Revisionen är verkställd enligt god revisionssed i Finland. Enligt vårt omdöme har vi utfört, för detta ändamål, nödvändiga revisionsåtgärder för att kunna ge ett utlåtande.

Utlåtande

I vårt utlåtande redogör vi för, att bokslutet och verksamhetsberättelsen ger, enligt i Finland ikraftvarande lagar och förordningar angående bokslutets och verksamhetsberättelsens uppgörande, rätta och tillräkliga uppgifter om verksamhetens resultat och finansiella ställning. Verksamhetsberättelsens och bokslutets uppgifter är konfliktfria.

Ort den DD månad ÅÅÅÅ framlägga

A.A.

Auktoriserad revisor

[Revisorns adress]