

# examensarbete

Hösten 2009

Sektionen för Hälsa och Samhälle  
Företagsekonomi

## EN REKO KONSULT

Författare

Hans Andersson

Sara Andersson

Caroline Möllerstedt

Handledare

Stig Westerdahl

Examinator

Leif Holmberg

# Sammanfattning

Syftet med studien är att utreda om ett så kallat ”förväntningsgap” existerar mellan redovisningskonsulter och deras kunder. Förväntningsgapet har redan konstaterats mellan revisorer och deras uppdragsgivare. Intervjuer genomfördes med både redovisningskonsulter och företagsledare för att ta reda på vilka förväntningar de har på varandra. Faktorerna som påverkar själva uppkomsten av ett förväntningsgap och storleken på detta är många men den viktigaste faktorn får anses vara individernas olika krav och behov. Gapet kan minskas eller helt försvinna genom att kvalitetssäkra redovisningskonsultens arbete med exempelvis REKO och/eller att företagets ledning ställer mer realistiska krav som faktiskt kan uppfyllas. Om redovisningskonsulterna väljer att genomgå auktorisation förbinder de sig att använda REKO, vilket bland annat innebär att rapporteringen blir mer omfattande. Rapporterna skall ligga till grund för viktiga beslut för företagen och därför vill de ha rapporter som är användbara och informativa. En stor del i insatsen att minska eller radera förväntningsgapet utgörs av en väl fungerande dialog mellan företagsledare och redovisningskonsulter, vilket framgick tydligt i våra intervjuer.

**Nyckelord:** Förväntningsgap, Redovisningskonsult, REKO, Rapportering

# **Abstract**

The purpose of this study is to investigate whether a so-called "expectation gap" exist between the accounting consultants and their clients. The existence of an expectation gap has already been confirmed between auditors and their clients. Interviews were conducted with both accounting consultants and managers to find out what expectations they have for each other. The factors that influence the occurrence of an expectation gap and the size of them are many but the most important factor may be regarded as individuals' different needs and requirements. The gap can be reduced or entirely eliminated by ensuring the quality of an accounting consultant's work, for example, REKO and / or that management have more realistic demands that actually can be met. If accounting consultants choose to undergo the authorization, they submit to use the REKO, which means in particular that reports are more comprehensive. The reports will form the basis for important decisions for businesses and therefore, the managers want reports that are useful and informative. A large part of the effort to reduce or erase the expectation gap is a well-functioning dialogue between the companies and accounting consultants, as became apparent in our interviews.

# Förord

Ett stort tack till alla personer som har hjälpt oss genomföra denna studie. Ett särskilt tack till våra familjer som har stått ut med vår tankspriddhet, vårt behov att förklara och framförallt vår frånvaro under denna tid.

Tack till Stig Westerdahl som gett oss handledning och stöd i arbetet, utan dig hade det inte blivit något alls. Tack även till den student som har opponerat på vår uppsats och givit oss tips inför framtida studier. Vi vill även rikta ett stort tack till Linus Sjödahl för inspiration i förstadiet till uppsatsen samt till de två personer som grundligt och noggrant läst vårt nästan färdiga arbete och gett värdefulla synpunkter.

Sist men absolut inte minst riktas ett stort tack till alla respondenter som varit vänliga nog att ställa upp på intervjuer, utan er skulle studien inte vara genomförbar.

Kristianstad, Januari 2010

.....  
Hans Andersson

.....  
Sara Andersson

.....  
Caroline Möllerstedt

# Innehållsförteckning

1 Inledning.....	6
1.1 Bakgrund .....	6
1.2 Frågeställning .....	8
1.3 Syfte.....	8
1.4 Avgränsning.....	8
2 Metod.....	9
2.1 Bakgrund .....	9
2.2 Val av metod .....	9
2.3 Urval .....	10
2.4 Utförande .....	10
3 Litteratur .....	12
3.1 Redovisningskonsult.....	12
3.2 REKO.....	13
3.3 Rapporter .....	14
3.4 Förväntningsgap.....	15
3.4.1 Förklaringar av förväntningsgapet.....	15
3.4.2 Minskning av förväntningsgapet.....	18
3.5 Kapitelavslutning.....	19
4.1 Redovisningskonsulterna .....	20
4.1.1 Redovisningskonsult 1.....	20
4.1.2 Redovisningskonsult 2.....	21
4.1.3 Jämförelse mellan redovisningskonsulterna .....	21
4.2 Kunder till Redovisningskonsulter.....	22
4.2.1 Kund A .....	22
4.2.2 Kund B .....	23
4.2.3 Kund C .....	24
4.2.4 Kund D.....	24
4.2.5 Kund E .....	25
4.2.6 Jämförelse mellan redovisningskonsulternas kunder .....	26
5 Analys .....	28
5.1 Analytiska kommentarer .....	28
5.1.1 Bakgrund till studien .....	28
5.1.2 Förståelse och regleringar.....	28
5.1.3 Kommunikation.....	29
5.2 Slutsats .....	30
6 Avslutning.....	32
6.1 Egna reflektioner.....	32
6.2 Förslag till fortsatt forskning .....	32
6.2.1 Förstår folk skillnaden mellan auktoriserad revisor och auktoriserad redovisningskonsult? .....	32
6.2.2 Hotbilden för auktoriserade redovisningskonsulter från exempelvis revisorer .....	33
6.2.3 Varför organiserar sig redovisningskonsulterna? .....	33
Referenslista.....	34

**Bilagor**

Bilaga 1: Frågor till redovisningskonsulterna	36
Bilaga 2: Frågor till redovisningskonsulternas kunder	37
Bilaga 3: Exempel på månatlig rapport	38
Bilaga 4: Exempel på uppdragsbrev	39

**Figur lista**

Figur 3.1: Modell som förklarar förväntningsgapet	17
---	----

# 1 Inledning

---

*I detta kapitel får läsaren en bakgrundsbild av vad studien kommer att behandla. Här förklaras vad undersökningen kommer att gå ut på, genom frågeställningen och syftet. De avgränsningar vi gjort lyfts också fram.*

---

## 1.1 Bakgrund

Sedan en längre tid är företag i Sverige skyldiga att bokföra alla händelser i verksamheten. Vill ett företag inte göra det själv kan det ta hjälp av en redovisningskonsult att sköta den löpande bokföringen. Om företaget dessutom är ett aktiebolag säger gällande lagar att en auktoriserad eller godkänd revisor måste anlitas. Revisorns uppgift är att granska företagets löpande redovisning och hur denna utförs men även företagets organisation och årsredovisning. Lika viktigt är att granska styrelsens förvaltning av bolaget (FAR FÖRLAG, 2006).

Styrelsen i ett företag har till uppgift att värna om företagets räkenskaper och övriga organisation. Styrelsen kan välja att ombesörja detta själv eller delegera ut arbetet till en annan person i organisationen. Ett annat alternativ är att låta en extern specialist se till att företagets räkenskaper sköts på ett tillfredställande sätt. Även om styrelsen väljer delegera ut det så är det ändå den som har det yttersta ansvaret (ABL 8:4 §).

En redovisningskonsult är ett exempel på en sådan extern specialist. Denna yrkesgrupp var oorganiserad fram till 2007 då FAR SRS bildade en egen sektion för redovisningskonsulter. Samma år påbörjade FAR SRS arbetet med att ta fram ett nytt regelverk, REKO. Det trädde i kraft den 1 juli 2008 (FAR SRS, 2008) och kom till för att höja kvalitén på redovisningsarbetet (FAR SRS, 2007).

När regelverket började gälla uppkom även en möjlighet för redovisningskonsulter att få en skyddad titel som innebär att personen genomgår en auktorisation. Detta sker genom en auktorisationsdag anordnad utav FAR SRS, vilket fordrar att redovisningskonsulten är medlem i FAR SRS. Den auktoriserade

redovisningskonsulten kan åta sig att utföra olika uppgifter utifrån företagets önskemål som till exempel bokföringsuppdrag. Detta innebär att den auktoriserade redovisningskonsulten bistår vid bokföring av de löpande affärshändelserna, samt informerar företaget om dess ekonomiska ställning. Informationen lämnas i form av rapporter som det nya regelverket rekommenderar, vilket ställer högre krav på hur och vad den auktoriserade redovisningskonsulten måste rapportera (FAR SRS Förlag 2009).

Koh et al (1998) menar att om rapporterna inte uppfyller de förväntningar som kunderna har uppstår ett så kallat förväntningsgap. Uttrycket har funnits en längre tid mellan revisionsprofessionen och allmänheten. Den första som myntade formuleringen var Liggio år 1974 och efter det har fler bevis framkommit som tyder på ett faktiskt förväntningsgap. Koh et al (1998) definierar förväntningsgapet som en skillnad mellan allmänhetens förväntningar eller behov ställt mot vad revisionsprofessionen skäligen kan och skall förväntas utföra. Enligt Kimberly et al (2001) försöker revisionsprofessionen dock att minska gapet som finns mellan sig själva och allmänheten genom införandet av nya regler och standarder. Ett led i detta försök att minska förväntningsgapet är att undersöka vad kunderna verkligen efterfrågar, menar Nwankwo (1995).

Då Porter et al (2003) påvisar att det finns ett förväntningsgap mellan revisorer och allmänheten uppkommer frågan om detta förhållande gäller även i redovisningsbranschen. En sak Kimberly et al (2001) har föreslagit för att minska gapet är att införa nya regelverk. När det gäller redovisningskonsulter har ett nytt regelverk tagits fram för att öka kvaliteten på dennes arbete, vilket leder fram till funderingen om det även finns ett förväntningsgap mellan yrkesgruppen och dess uppdragsgivare.



## **1.2 Frågeställning**

- Finns det ett förväntningsgap mellan redovisningskonsulter och deras kunder?
- Vad förväntar sig kunderna att få för information av rapporterna de får från redovisningskonsulterna? Motsvarar rapporterna förväntningarna?
- Vad gör redovisningskonsulterna för att få veta vad kunderna förväntar sig av rapporteringen?

## **1.3 Syfte**

Vi kommer med utgångspunkt från REKOs rekommendationer om rapportering undersöka om det finns ett förväntningsgap mellan redovisningskonsulter och deras kunder, så som det finns mellan revisorer och deras kundkrets. Vi vill även ta reda på om kunderna får ut det de förväntar sig av de rapporter redovisningskonsulterna tillhandahåller. Om detta förväntningsgap existerar vill vi undersöka vilka åtgärder redovisningskonsulterna i så fall vidtar för att minska detta.

## **1.4 Avgränsning**

Respondenterna begränsas till ett fåtal då det är lättare att få access och intervjuerna blir snabbare avklarade, då tidsramen är begränsad. Även regelverket, REKO avgränsas till bara kapitlet om rapportering eftersom det annars skulle vara allt för omfattande att studera. Vi väljer även att inte göra någon jämförelse mellan revisorer och redovisningskonsulter därför att vi endast vill inrikta oss på redovisningskonsulter.

## 2 Metod

---

*I detta kapitel ger vi en förklaring på hur vi har genomfört undersökningen och varför vi valt detta undersökningssätt. En förklaring till varför detta ämne valdes kommer också att redovisas.*

---

### 2.1 Bakgrund

Vi utgick från forskning kring förväntningsgapet och REKO för att välja inriktning till denna uppsats. Vi läste i litteraturen och insåg att tidigare forskning kring förväntningsgapet hade revisorer som utgångspunkt och valde att dra en parallell till redovisningskonsulter.

### 2.2 Val av metod

Vi har genomfört kvalitativa intervjuer med två redovisningskonsulter och fem av deras kunder, tekniken som användes var semistrukturerad. Fördelen med semistrukturerade intervjuer är att det är lättare att få ett bra svar från respondenten. Denne kan svara friare och det blir mindre påverkan från intervjuarna med denna teknik. Nackdelen kan vara att respondenten lättare kommer ifrån den ursprungliga frågan (Bryman et al., 2005). Vi valde detta tillvägagångssätt för att få en större frihet att ställa relevanta följdfrågor under intervjuens gång och få mer informativa svar från respondenterna. Vid två av kundintervjuerna var en gruppmedlem inte närvarande på grund av att denne utför uppdrag åt dessa. Detta val gjordes för att undvika en obekvämlig situation för kunderna och för att få så sanningsenliga svar som möjligt.

Efter påläsning om förväntningsgapet och REKO var det ganska enkelt att komma på relevanta frågor till intervjuerna. Vi upprättade två frågemallar för att ha till stöd under intervjuerna (Bilaga 1 och 2) och genomförde ett test av frågorna på fem individer för att få förslag till förändringar innan första intervjun genomfördes. Efter första intervjun upptäckte vi att det fanns fler intressanta

frågor att ställa för att få en förklaring till vår frågeställning. Intervjumallarna justerades då för att få samma utgångspunkt i de efterföljande intervjuerna.

Vi började kundintervjuerna med några bakgrundsfrågor för att få en allmän uppfattning om respondenten. En av de mer centrala av dessa frågor är den om ekonomisk utbildning, då vi läst att detta påverkar hur en rapport läses. Efter detta ställde vi mer ämnesspecifika frågor om förväntningar och redovisningskonsultens arbete för att få så mycket material som möjligt att arbeta utifrån. Vi hade ett liknande upplägg vid intervjuerna av redovisningskonsulterna, men här låg tyngdpunkten istället på REKO.

### **2.3 Urval**

Kunderna har inte valts enligt några specifika referensramar utan mer utifrån ett bekvämlighetsurval. Enligt Bryman et al (2005) är fördelen med ett sådant urval att svaren kan bli väldigt informativa då respondenterna brukar vara tillmötesgående. Nackdelen är att det inte går att säkerställa några slutsatser eftersom det är omöjligt att veta om alla inom en viss grupp finns representerade. Anledningen till valet var att accessen till respondenterna blev lättare och det sparade tid. Redovisningskonsulterna valdes ut genom personliga kontakter på grund av snabbare access. Då alla respondenter fick bestämma tid och plats för intervjuerna, var det ännu lättare att få intervjuerna till stånd.

### **2.4 Utförande**

Alla respondenter var positiva och intresserade av vår utgångspunkt för detta arbete. Vi upplevde att svaren blev mer utvecklade till följd av respondenternas inställning. Möjligheten att spela in intervjuerna gav oss större potential att fånga upp alla kommentarer och vara mer aktiva att ställa relevanta följdfrågor. Två av kundintervjuerna var dock inte möjliga att genomföras på annat sätt än via telefon och e-post. Saunders et al (2009) påtalar att nackdelen med detta tillvägagångssätt gör det svårt att ställa följdfrågor och tolka respondenternas kroppsspråk.

Vi fick vid intervjuerna erfara att REKO, för flertalet av kunderna, var en nyhet. Därför krävdes det att vi vid dessa intervjuer kortfattat förklarade vad regelverket

innebär i praktiken. Förklaringen var nödvändig för att kunderna skulle förstå vad REKO inneburit för förändring i redovisningskonsulternas arbete.

Samtliga gruppmedlemmar har medverkat vid sammanställningen av detta arbete. Vi valde detta tillvägagångssätt för att kunna vara varandras bollplank och kunna diskutera texten innan den blev slutgiltig. I och med detta var vi hela tiden överens om textens innehåll och utseende. Släkt och vänner har varit vänliga att läsa igenom detta arbete vid ett flertal tillfällen för att ge förslag till förbättringar. När arbetet nästan var färdigt fick vi dessutom hjälp av två personer som är vana att korrekturläsa och de gav oss värdefulla tips till förändringar i texten. Vi anser att det är lättare för utomstående att upptäcka stavfel och andra felaktigheter.

## 3 Litteratur

---

*I detta kapitel förklarar vi begreppen redovisningskonsult, REKO, rapporter och förväntningsgap på ett mer ingående sätt. Vi vill även klargöra hur dessa områden är knutna till varandra och vilka faktorer som påverkar.*

---

### 3.1 Redovisningskonsult

En redovisningskonsult är en person som erbjuder företag att bistå dem på ett antal olika områden exempelvis bokföringsuppdrag. Ett sådant uppdrag innebär att företaget får hjälp att sköta den löpande bokföringen och får regelbundet rapportering om företagets ekonomiska ställning. En annan form av uppdrag redovisningskonsulten kan åta sig är outsourcing-uppdrag och detta betyder att företaget får hjälp med hela eller vissa delar av ekonomihanteringen. Till exempel kan detta innebära att redovisningskonsulten sköter ett företags hela ekonomiavdelning. Vid övriga redovisningsuppdrag skall redovisningskonsulten stödja företaget vid enstaka tillfällen exempelvis vid upprättande av budget (FAR SRS Förlag, 2009).

Ett redovisningsuppdrag innefattar en redovisningskonsult och en uppdragsgivare som förhandlar fram i vilken omfattning redovisningskonsulten skall bistå företaget. Innan redovisningskonsulten accepterar uppdraget måste en utvärdering genomföras, som innebär att hänsyn tas till objektivitet, integritet, risker och speciell kompetens för det aktuella uppdraget. När ett uppdrag har accepterats får inte redovisningskonsulten utföra något utanför de ramar som uppdragsgivaren och denne kommit överens om. En redovisningskonsult skall följa bokföringslagen, årsredovisningslagen och andra tillämpliga lagar. Är redovisningskonsulten auktoriserad måste denne även följa REKOs rekommendationer (FAR SRS Förlag, 2009).

Från och med juli 2008 finns det möjlighet för redovisningskonsulter att ansöka om auktorisation. Fram till utgången av 2010 finns det övergångsregler som underlättar auktorisation för redovisningskonsulter och andra redan aktiva inom redovisningsbranschen. Förutom att medlemskap i FAR SRS är obligatoriskt behövs en företagsekonomisk kandidatexamen och erfarenhet av redovisning. En auktoriserad eller godkänd revisor kan även erhålla titeln (FAR SRS 2009). Den skyddade titeln, auktoriserad redovisningskonsult, tillkom för att samla så många redovisningskonsulter som möjligt och säkra kvalitén på redovisningsarbetet (FAR SRS Förlag, 2009).

En auktoriserad redovisningskonsult skall utföra sitt arbete enligt god redovisningssed, genom att redovisningen skall ske på ett sätt som motsvarar uppdragsgivarens behov och krav. Vid framförallt ett bokföringsuppdrag är det viktigt att den auktoriserade redovisningskonsulten rapporterar löpande om företagets ekonomiska ställning till uppdragsgivaren. Skulle det förekomma avvikelser i företagets ekonomiska rapport måste den auktoriserade redovisningskonsulten kommentera detta skriftligt till uppdragsgivaren så snart denna avvikelse upptäcks (FAR SRS Förlag 2009). Denna rapport benämns månatlig rapportering (bilaga 3) och kommer att behandlas mer utförligt längre fram i detta kapitel. Härnäst förklaras mer utförligt hur de nya rekommendationerna, REKO, förändrar den auktoriserade redovisningskonsultens arbete.

### **3.2 REKO**

REKO – Svensk standard för redovisningstjänster är en samling rekommendationer som är framställt av FAR SRS och SRF. Dessa rekommendationer gavs ut i juli 2008 för att underlätta auktoriserade redovisningskonsulters dagliga arbete. Detta gäller även för andra personer som bistår den auktoriserade redovisningskonsulten i redovisningsarbetet. När titeln auktoriserad redovisningskonsult erhålls förbinder sig personen att följa REKO. Rekommendationerna ger konkreta exempel på hur accepterande av uppdrag, riskbedömning och andra rapporter kan utformas. Med hjälp av dessa får den auktoriserade redovisningskonsulten en bra vägledning om vilka områden

uppdragsgivaren skall informeras särskilt om. Mängden av dokument kunden skall ta del av avgörs från uppdrag till uppdrag. I vissa fall kan den auktoriserade redovisningskonsulten anse att det är nödvändigt att avvika från REKO:s rekommendationer, exempelvis vid upprättande av bokslutsberättelse (FAR Förlag 2009). Denna undersökning kommer att behandla kapitel sex i REKO, som handlar om rapportering.

### **3.3 Rapporter**

Enligt Nationalencyklopedin (2009) betyder ordet rapport något som beskriver en undersökning eller ett uppdrag som genomförts. Är rapporten en längre beskrivning bör den vara skriftlig. Detta är en av många uppgifter en auktoriserad redovisningskonsult utför i sitt arbete enligt FAR SRS Förlag (2009). Denne utför ett uppdrag åt en kund och beskriver sedan för kunden, i rapporter, hur uppdraget har fortlöpt och vilka resultat som framkommit.

När den auktoriserade redovisningskonsulten skall rapportera till kunden måste denne utgå från REKO:s normer och ha dessa som vägledning vid upprättande av rapporterna. REKO säger bland annat att redovisningskonsulten skall arbeta för att rapporter lämnas löpande till kunden inom den uppsatta tidsramen. Dessa rapporter skall visa företagets rätta ekonomiska situation. REKO rekommenderar även att den auktoriserade redovisningskonsulten bifogar en månatlig rapport som innebär att ett par viktigare delar – framförallt i resultaträkningen lyfts fram. Bland dessa delar kan nämnas att omsättning, bruttovinst och jämförelse med föregående år är bland de viktigaste. I balansrapporten rekommenderar REKO att poster som kassa och lager får en extra kommentar. Dessa rapporter skall vara rätt utformade utifrån vilken bransch företaget är verksam i. Viktigt är också att rapporterna har betydelse för företaget, vilket är redovisningskonsultens ansvar att bedöma utifrån sin kännedom om kunden.

Rapporterna bör alltid vara skriftliga, men REKO menar att det bara behöver meddelas skriftligt om en rapport inte är komplett eller om redovisningskonsulten har påträffat något av avgörande betydelse för företaget. Exempel på detta kan vara om företaget har förlorat en stor del av sitt egna kapital, om skulderna är

större än vad företaget kan betala eller om redovisningskonsulten har orsak att befara brister i verksamheten.

Det är viktigt att den auktoriserade redovisningskonsulten rapporterar till rätt person. Denne får endast rapportera till den person som har efterfrågat uppdraget och begärt att få rapporterna. Endast på uppdrag av kunden får den auktoriserade redovisningskonsulten lov att lämna ut rapporter till en utomstående intressent, exempelvis banker (FAR Förlag, 2009). Mottagaren av rapporterna bör få den information denne efterfrågar. Om så inte sker ger detta upphov till att förväntningsgap uppstår (Koh et al., 1998). Fler orsaker till att förväntningsgapet uppkommer redovisas i nästkommande avsnitt.

### **3.4 Förväntningsgap**

För att få detta område mer lättförståligt har ämnet delats in i två delar. Först förklaras vad som menas med ett förväntningsgap och hur det uppkommer och den andra delen tar upp teorier hur ett förväntningsgap kan minskas.

#### *3.4.1 Förklaringar av förväntningsgapet*

Den första som myntade uttrycket förväntningsgap var Liggio 1974. Sedan dess har det diskuterats och forskats huruvida det finns ett gap eller inte, vilket lett fram till konstaterandet att gapet existerar (Koh et al., 1998). Dock säger Porter et al (2003) att diskussionen kring förväntningsgapet mellan revisorer och deras kunder pågått i över hundra år.

Westerdahl (2007, s. 293) klagör begreppet förväntningsgap som:

skillnaden mellan den uppfattning kunderna har av vad revisorer ska göra, och den syn professionen själva har på vad som är ekonomiskt och tidsmässigt möjligt.

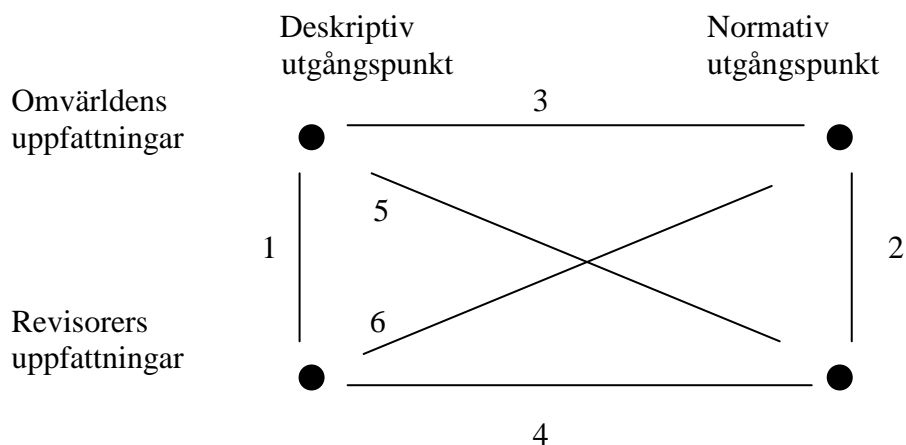
Öhman (2005) har tre olika teorier för att förklara vad ett förväntningsgap innebär. Den första handlar om företag och dess överlevnad ett år framåt i tiden, där revisorerna menar att det inte finns en absolut säkerhet att företaget kommer att



överleva. Intressenterna ser revisorns utlåtande som en garanti för företagets överlevnad. Förklaring två innefattar parternas olika åsikter om fusk och slarv med redovisningen. Revisorerna anser att deras jobb är att granska räkenskapernas förankring i verkligheten, men intressenterna tycker att revisorernas främsta uppgift är att hitta fusk och slarv i bokföringen. Öhmans tredje förklaring gäller revisorernas rapportering. Intressenterna menar att rapporterna innehåller för lite information, vilket inte revisorerna håller med om.

Öhman (2006) säger att förväntningsgapet måste ses som en helhet snarare än en enskild företeelse och att gapet skall delas in i två olika delar. Dessa är utförandegap och orimlighetsgap. Den första definieras som skillnaden mellan vad kunderna kan förvänta sig av rapporterna med hänsyn till lagar och FAR SRS bestämmelser, och vad kunderna får från revisorerna. Den andra avser skillnaden mellan vad kunderna förväntar sig att revisorerna skall göra utöver lagregleringarna och FAR SRS bestämmelser, men inte har avtalat om.

Vidare tycker Öhman (2006) att förväntningsgapet kan beskrivas på olika sätt beroende på ur vilken av två synvinklar gapet ses utifrån. Den ena synvinkeln är normativ och beskriver vad revisorn bör göra. Den andra synvinkeln, den deskriptiva, handlar om vad revisorn faktiskt gör. En annan skillnad som bidrar till att ett förväntningsgap uppstår är att det finns kunder som håller sig informerade och de kunder som inte gör detta. Förhållandet mellan dessa kunder beskriver Öhman (2006) i figur 3.1. Linje ett visar vad revisorerna arbetar med och linje två beskriver vad de förväntas göra. Omvärldens förväntningar illustreras genom linje tre medan revisorernas uppfattning om vad de skall och borde göra visas genom linje fyra. Linje fem redogör för skillnaden mellan omvärlden förväntar sig att revisorerna skall göra och vad professionen uppfattar att de förväntas göra. Till sist kan det utläsas av linje sex att skillnaden mellan omvärldens förväntningar på vad revisorerna bör göra är ställt mot vad professionen anser att de bör göra. Ett förväntningsgap uppstår så fort linjerna fem och sex inte möts.



Figur 3.1 En modell som förklarar förväntningsgapet utifrån olika utgångspunkter. (Baserad på: Öhman, Perspektiv på revision: tankemönster, förväntningsgap och dilemman, s 131, 2007).

Förväntningar hos olika personer fungerar som en måttstock för att avgöra olika situationers värde anser Gilbert et al (1992). Leventhal (2008) menar att kunders förväntningar är sammankopplade med klagomål. När människans förväntningar inte uppfylls är det naturligt för henne att uttrycka missnöjet genom klagomål. Leventhal (2008) kommer fram till att det är många faktorer som påverkar förväntningars uppkomst. Några av dessa faktorer som anges i artikeln är image, marknadsklimat och skillnader i behov. Ojasalo (2001) håller med om att förväntningar hos kunder kan likställas med deras behov. Han delar in dessa behov i tre huvudkategorier:

1. Det behov som kunden anser att denne måste ha
2. Det förväntade behovet
3. Det behov som finns just för stunden

Grunden till förväntningsgapet inom revisions- och redovisningsbranschen är, enligt Sikka et al (1998), att det bara finns ett sätt att läsa eller tolka rapporterna som branschen erbjuder. Tolkas rapporterna felaktigt, utifrån kundens förväntningar, uppstår ett förväntningsgap. Ojasalo (2003) säger att gapet går att minska så länge kundens förväntningar inte är orealistiska. Skulle det förekomma att kunden har orealistiska förväntningar måste revisorn förklara för kunden att dessa förväntningar inte kommer att uppfyllas. Istället bör kunden erbjudas ett alternativ som uppfyller så stor del av de ursprungliga förväntningarna som möjligt, men på ett realistiskt sätt. Konflikter är en av många orsaker som bidrar

till att förväntningsgapet uppstår och kvarstår (Sikka et al, 1998). Denna diskussion har utvecklats till att komma fram med teoretiska förslag till åtgärder hur detta förväntningsgap kan minskas.

### *3.4.2 Minskning av förväntningsgapet*

Kimberly et al (2001) säger att revisionsbranschen har tagit fasta på diskussionen kring förväntningsgap och lagt fram tre förslag till hur gapet skall kunna minskas. Det ena av dessa förslag är att de har utarbetat nya normer för att kvalitetssäkra arbetet. Detta har FAR SRS (2009) tagit till sig och upprättat det nya regelverket REKO, som tillkommit för att minska förväntningsgapet mellan redovisningskonsulterna och deras kunder. Kimberlys et al (2001) andra förslag är att få kunderna mer insatta i arbetet de utför, samtidigt som de vill avsäga sig kunder som inte är villiga att betala för det arbete revisorn utför. Till sist vill professionen utveckla den interna kontrollen. Enligt Sikka et al (1998) kan ett sätt att minska förväntningsgapet vara att utbilda de som tar del av rapporterna och andra handlingar professionen levererar. Detta för att innebörden av dessa dokument skall framstå klarare för mottagaren. Sikka et al (1998) har åsikten att om förväntningsgapet skall försvinna måste revisionsplikten slopas.

För att hantera kundernas förväntningar är uppdragsbrev (Bilaga 4) en åtgärd som används frekvent. Detta för att dokumentera vad revisorn och kunden har kommit överens om, vilket även redovisningskonsulten och dennes uppdragsgivare upprättar. En åtgärd för att involvera kunden mer i det dagliga arbetet är användandet av nya datorprogram som tillåter kunden att få en bättre insikt. Att uttrycka sig på ett mer begripligt sätt kan vara en insats för att minska kundernas förväntningar. Det är viktigt att ha en bra dialog med kunden redan från första kontakten. Samtidigt som professionen arbetar med att minska förväntningsgapet så måste de ändå värna om sin självständighet som oberoende ekonomisk rådgivare (Shaikh et al, 2003). Ojasalo (2001) anser att revisorn måste ha i åtanke att kunderna inte avslöjar alla sina förväntningar.

### **3.5 Kapitelavslutning**

Förväntningsgapet uppstår mellan olika grupper när uppfattningar kring utförande av en uppgift skiljer sig åt. Omfattande forskning genom åren har påvisat att ett förväntningsgap existerar mellan revisorer och deras kunder. Denna forskning visar att den främsta anledningen till att förväntningsgapet mellan dessa yrkesgrupper finns, är att uppfattningarna kring vad revisorn gör skiljer sig åt mellan parterna.

Den främsta åtgärden till minskning av ett förväntningsgap är enligt flera forskare att kommunikation mellan berörda parter måste vara omfattande och kontinuerlig. En annan betydande åtgärd för att minska ett förväntningsgap är att införa nya regelverk och riktlinjer. Detta har en annan yrkesgruppen inom branschen tagit fasta på genom införandet av REKO som är nya riktlinjer för redovisningskonsulter och deras arbetsuppgifter. REKO tillkom för att kvalitetssäkra arbetet men även för att minska ett eventuellt förväntningsgap.

Regelverket kräver bland annat att ett uppdragsbrev skall upprättas innan ett uppdrag mellan redovisningskonsulten och kunden påbörjas. Detta ger båda parter ett utmärkt tillfälle att uttrycka sina förväntningar och behov på ett tidigt stadium. De månatliga rapporterna verkar för att kommunikationen mellan redovisningskonsulten och kunden upprätthålls.

*I detta kapitel redogör vi för vad respondenterna vid våra intervjuer gav oss för information. Vi valde att först berätta om redovisningskonsulternas svar, för att därefter presentera kundernas syn. Efter varje respondentgrupp redogör vi för likheter och skillnader.*

---

### **4.1 Redovisningskonsulterna**

#### *4.1.1 Redovisningskonsult 1*

Respondenten har varit redovisningskonsult i cirka tre år. Personen har hittills avstått auktorisation, då denne inte tycker det finns någon kvalitetssäkring bakom. Idag finns inget skriftligt prov för att bli auktoriserad, vilket respondenten anser behövs. Respondenten har gott om kunder som rekommenderar dennes tjänster vidare, trots att denne inte är auktoriserad.

Det dagliga arbetet varierar väldigt mycket beroende på vilken kund uppdraget gäller. Några exempel på arbetsuppgifter denne har är löpande bokföring, rapportering och konsultationer. Det vanligaste uppdraget är att upprätta balans- och resultatrapport men även att kontrollera kund- och leverantörsreskontra. Då många av uppdragen utförs på plats hos kunden besvaras eventuella frågor angående rapporteringen direkt. Vissa kunder får grafiska rapporter över företagets ekonomiska ställning för att lättare kunna förstå rapporterna.

Intervjupersonen anser att REKO inte är någon ”verklighet ute på marknaden idag”, utan snarare en beskrivning på uppgifter respondenten sedan länge utfört. Eftersom kunderna inte har någon kännedom om REKOs existens så märker de inte någon skillnad från tidigare rapportering. Detta gör att redovisningskonsulten inte anser att det finns några specifika förväntningar på dennes rapportering. Då kundernas behov eventuellt förändras anser respondenten att åtgärder vidtas direkt då denne har en nära kommunikation med kunderna.

#### *4.1.2 Redovisningskonsult 2*

Denna redovisningskonsult har valt att auktorisera sig för att möjligheten att få en titel finns. Uppdragen denne åtar sig är allt från bokföringsuppdrag till upprättande av bokslut. Största delen av dennes arbete handlar om kundkontakt då denne är klientansvarig i många uppdrag. Att vara klientansvarig innebär ett övergripande ansvar för uppdragen samtidigt som redovisningskonsulten kontinuerligt kontrollerar medarbetarnas arbete.

När respondenten auktoriserade sig innebar detta en förändring för kunderna. Rapporteringen blev mer frekvent än tidigare och detta skapade många frågor från kunderna. När kunderna fått en trovärdig förklaring till den ökade rapporteringen minskade frågorna och sedan dess har kundernas respons varit positiv.

Då REKO började tillämpas ändrades det dagliga arbetet på kontoret. Redovisningskonsulten fick nya riktlinjer att följa, efter att inte haft några klara rutiner tidigare. Respondenten tycker att förändringarna är positiva, men säger även att det fortfarande finns mycket att utveckla i rapporteringen. Några förslag respondenten har är en komprimerad resultaträkning och att arbeta fram ett annat sätt att presentera rapporterna på.

Intervjupersonen tror att det fortfarande finns förväntningar hos kunderna som ännu inte är uppfyllda. Vid antagandet av ett nytt uppdrag upprättas ett uppdragsbrev där kundens önskemål konkretiseras. Respondenten anser att detta är ett bra sätt att avslöja förväntningar kunderna tidigare inte uttalat. Som avslutning vill respondenten lyfta fram hur viktigt det är att rapporteringen är väl anpassad efter varje kund, så att dennes behov tillgodoses på bästa möjliga sätt.

#### *4.1.3 Jämförelse mellan redovisningskonsulterna*

Båda redovisningskonsulterna är överens om att det mest centrala i deras arbete är kundkontakten. En bra kontakt med kunderna är en förutsättning att arbetet skall fungera. Däremot har redovisningskonsulterna helt olika syn på det nya regelverket, REKO. Redovisningskonsult 1, som inte är auktoriserad, anser att detta regelverk inte fyller någon funktion alls på marknaden. Detta på grund av att

rekommendationerna tar upp redan självklara exempel på arbetsuppgifter denne utfört hela tiden. Redovisningskonsult 2 anser dock att REKO medfört nya rutiner att arbeta utifrån och att kvaliteten på rapporteringen har höjts. Redovisningskonsult 2 vill lyfta fram vikten av uppdragsbrevets existens. Detta för att uppdragsbrevet visar vilka krav och förväntningar respektive kund har. Redovisningskonsult 1 håller med om vikten att redan från början ta reda på vad kunden behöver och förväntar sig av dennes arbete. Denne vill ändå påpeka att den löpande kontakten med kunden är ett viktigare instrument än ett dokument som upprättas i början av ett uppdrag. Trots detta är redovisningskonsulterna överens om att det alltid kan finnas förväntningar som inte avslöjas.

## **4.2 Kunder till Redovisningskonsulter**

### *4.2.1 Kund A*

Kunden har ekonomisk utbildning på gymnasienivå och idag verkar denne inom byggbranschen. Företaget har haft samma redovisningskonsult i cirka två år. Kunden har en uppfattning att redovisningskonsultens arbete varierar beroende på uppdrag. Denne tror att uppdraget kan innefatta allt från löpande bokföring till revision.

Respondenten har givit sin redovisningskonsult ett ganska omfattande uppdrag som kan liknas vid en inhyrd ekonomichef. Anledningen till att en redovisningskonsult har anlåtats är att denna lösning blir mer kostnadseffektivt i längden. Intervjupersonen menar att genom att delegera ut denna tjänst så kan denne lägga mer tid på att få in mer jobb till företaget. Intresset för ekonomin är hög och genom att använda ett internetbaserat ekonomiprogram kan kunden få en bra inblick.

Kunden förväntar sig att redovisningskonsulten ska finnas som en rådgivare samtidigt som denne utför tilldelat uppdrag. Frågor uppkommer alltid, så någon att diskutera ekonomin med, värdesätts av denna kund. Respondenten tycker att den anlåtade redovisningskonsulten uppfyller dessa krav och förväntningar. Det

enda kunden tycker är negativt är att rapporterna kommer lite för sent. Respondenten framhåller att detta inte beror på redovisningskonsultens arbete utan på att fakturor med mera dröjer.

Då företaget kunden representerar inte funnits i så många år, kan denne inte uttala sig om rapporteringen före och efter REKO. Kunden anser att den sociala kontakten är mycket viktig och redovisningskonsulten, denne anlitar, har denna förmåga. Avslutningsvis vill respondenten framhålla att redovisningskonsulten motsvarar de förväntningar som finns.

#### *4.2.2 Kund B*

Företaget kunden representerar verkar inom möbelbranschen och respondenten har ekonomisk utbildning på högskolenivå i grunden. Företaget har anlitat samma redovisningskonsult i ungefär två och ett halvt år. Kunden tror att en redovisningskonsult utför löpande redovisning och andra ekonomirelaterade tjänster. Denna uppfattning beror på att kunden, på grund av tidsbrist, givit just dessa uppdrag till sin redovisningskonsult.

Kunden förväntar sig professionalism och självständighet från redovisningskonsulten. Denne vill förutom rapporter även ha löpande diskussioner och nära kontakt med sin redovisningskonsult, vilket löses genom att uppdraget utförs hos kunden.

Rapportering sker en gång per månad men kunden kan få rapporter oftare om önskemål från denne finns. Rapporterna i sig är bra utformade och redovisningskonsulten kommenterar dessa muntligt varje gång de erhålls. Eftersom kundens redovisningskonsult inte arbetar utifrån REKO känner denne inte till något om detta regelverk och har inga kommentarer därom.

Kunden anser att rapporterna inte direkt är anpassade efter företaget men ser inte det som något större problem. Respondenten tycker att det istället är dennes uppgift att anpassa sig efter den information som erhålls. Kunden har inga förslag på förbättringar utan är helt nöjd med redovisningskonsultens arbete.



#### *4.2.3 Kund C*

Kunden har läst två år handel och kontor på gymnasiet och har genomgått en butikschefsutbildning. Respondenten driver ett företag inom livsmedelsbranschen. Redovisningskonsulten de anlitar har de haft i lite mer än två år.

Uppdraget består i att redovisningskonsulten sköter löpande bokföring, löner och redovisning av skatter. Kunden har valt att delegera detta uppdrag på grund av att denne inte känner sig helt säker på dessa uppgifter. Vid valet av redovisningskonsult är priset en avgörande faktor då företaget måste tänka på alla kostnader.

Kunden förväntar sig att så snart efter ett månadsslut som möjligt få ekonomiska rapporter. Då skall resultatet vara slutgiltigt, det vill säga inget skall vara ouppklarat. Kommentarer angående dessa rapporter tycker kunden är viktigt då denne ser siffrorna på ett sätt och redovisningskonsulten på ett annat.

Förväntningarna kunden har uppfylls genom att rapporterna erhålls en gång per månad. Skulle något vara oklart kan kunden ringa redovisningskonsulten för att få en förklaring. Vid undertecknandet av uppdragsbrevet hade kunden chans att ge uttryck för sina förväntningar. Kunden tycker det är viktigt att rapporteringen är rättvisande och korrekt. Kunden vill tillägga att ett uppdrag fungerar bättre om en person sköter allt.

#### *4.2.4 Kund D*

Kunden saknar ekonomisk utbildning och företaget bedriver hotell- och restaurangrörelse. I tre år har de anlitat samma redovisningskonsult. Kunden tror att redovisningskonsultens arbete består i att bokföra fakturor, redovisa moms och arbetsgivaravgifter, ”bokföring helt enkelt”.

Kunden sköter fakturering, betalning och löner själv men anlitar redovisningskonsulten till övriga uppdrag rörande företags ekonomi. Orsaken

till denna fördelning är bristande kunskap inom ekonomiområdet. Respondenten förväntar sig att redovisningskonsulten utför uppdraget på ett sådant sätt att skatteverket inte skall kunna anmärka på något vid en eventuell skatterevision.

Kunden anser att all information denne behöver erhålls från redovisningskonsulten. Rapportering sker en gång varje månad och respondenten anser att rapporterna är väldigt detaljerade på ett positivt sätt. Kunden vill lätt kunna utläsa hur stora eller små faktorer förändras i den ekonomiska rapporten.

Då kunden inte har så stor kunskap inom ekonomiområdet tycker denne att redovisningskonsultens rapportering bidragit till att öka förståelsen. En sista kommentar från denna kund är att denne tycker det är viktigt att kunna ställa frågor om något är oklart. En bra relation till sin redovisningskonsult bidrar till att samarbetet fungerar på bästa sätt.

#### *4.2.5 Kund E*

Denna respondent har läst företagsekonomi på gymnasienivå och är idag verksam inom livsmedelsbranschen. Denne har haft samma redovisningskonsult i två år och har gett denne i uppdrag att bokföra löpande, upprätta bokslut och informera om det ekonomiska läget. Detta för att redovisningskonsulten har kunskapen och kunden själv spar tid. Förutom dessa uppdrag tror kunden att en redovisningskonsults arbete består i att hjälpa företag att få allting rätt ekonomiskt.

Kundens förväntningar på redovisningskonsulten är att när frågor uppstår, skall denne få svar omgående. Detta anser respondenten att dennes redovisningskonsult uppfyller. Kommunikationen och kommentarerna på rapporterna är viktiga för att få ut så mycket som möjligt av rapporteringen. Rapporterna hjälper kunden att planera sin verksamhet på ett mer hållbart sätt för att kunna generera vinst.

Kunden anser inte att REKO har förändrat redovisningskonsultens rapportering i större utsträckning, då denne tycker att rapporteringen har fungerat som förväntat hela tiden. De nya kommentarerna har bidragit till ökad förståelse av rapporterna

och respondenterna läser numera mer än bara månadens resultat. Då kundens förväntningar är uppfyllda har denne ingen konkret förbättring att föreslå.

#### *4.2.6 Jämförelse mellan redovisningskonsulternas kunder*

Alla kunder utom en har någon form av ekonomisk utbildning. Trots denna utbildning har alla valt att anlita en redovisningskonsult. De flesta menar att anledningen till detta val är en kostnads- och effektivitetsfråga.

Uppfattningen om vad en redovisningskonsult gör är entydigt att detta arbete omfattar framförallt bokföring, som rapporteras minst en gång varje månad. Kunderna anser att rapporterna används som ett stöd för att ta viktiga beslut rörande verksamheten. De anser att rapporteringen är viktig men framhåller även att kommunikationen med redovisningskonsulten är en viktig del av uppdraget.

Alla respondenter har klara förväntningar på sin redovisningskonsult. Gemensamt för alla respondenter, är förväntningarna att redovisningskonsulten skall vara professionell och engagerad i sitt yrkesutövande. Flertalet förväntar sig även att rapporterna skall vara tillförlitliga och fullständiga. En kund anser att uppdragsbrevet denne fick underteckna har bidragit stort till att förväntningar och krav har tydliggjorts.

Flertalet av respondenterna har liten eller ingen vetskap om REKO. Efter en liten förklaring från oss så menar dessa att rapporteringen från redovisningskonsulten inte har förändrats avsevärt. Endast två av kunderna anser sig få ut mer av rapporteringen efter att REKO tillkommit. Detta beror på att de numera får en månatlig rapport från redovisningskonsulten som bidrar till att förklara vissa poster i de övriga rapporterna. Den ena respondenten uttrycker detta ”... det har blivit mer ordning och reda...”. Den andra säger att dessa nya krav har underlättat dennes läsning av rapporterna, tidigare tittade denne bara på resultatet. Alla utom en kund anser inte att rapporterna är särskilt anpassade efter deras företag, men samtidigt har dessa inga förslag på förbättringar.

Alla kunderna är nöjda eller mycket nöjda med arbetet redovisningskonsulten utför åt deras företag. En slutlig kommentar alla respondenterna har är att den sociala kontakten med redovisningskonsulten är extremt viktig.

# 5 Analys

---

*I detta kapitel redovisas vad vår undersökning har givit för resultat och vår frågeställning besvaras. Vi drar slutsatser utifrån vad litteraturen och respondenterna givit oss.*

---

## 5.1 Analytiska kommentarer

### 5.1.1 Bakgrund till studien

I denna studie vill vi undersöka om det finns ett förväntningsgap mellan redovisningskonsulter och deras kunder. Detta mot bakgrunden att forskare genom åren påvisat att det existerar ett förväntningsgap mellan den nära relaterade yrkesgruppen revisorer och deras uppdragsgivare. Forskningen påvisar även att nya regleringar är ett av flera alternativ till att minska ett förväntningsgap. Då REKO är ett nytt regelverk för auktoriserade redovisningskonsulter tyder det på att förväntningsgap inom denna yrkesgrupp existerar.

### 5.1.2 Förståelse och regleringar

Westerdahl (2007) menar att ett förväntningsgap uppstår när en yrkesgrupp och deras kunder inte delar samma uppfattning om vilka arbetsuppgifter yrkesgruppen har. Sikka et al (1998) påtalar även att det är viktigt att informera sin uppdragsgivare om hur rapporterna revisorerna avger skall läsas. Genom denna form av utbildning av mottagaren kan ett eventuellt förväntningsgap minskas då förståelsen hos denne ökar. Utifrån de intervjuer vi genomförde kan vi komma fram till att redovisningskonsulterna och kunderna i stort sett har samma uppfattning om vad en redovisningskonsult skall utföra. Det framkom även att de flesta av kunderna har någon form av ekonomisk utbildning i grunden och detta är antagligen en stor bidragande orsak till att uppfattningarna inte skiljer sig åt i någon anmärkningsvärd omfattning. Kunderna har därmed en större förståelse för hur de ekonomiska rapporterna som redovisningskonsulterna tillhandahåller skall läsas. För att knyta detta till figur 3.1 där uppfattningar om yrkesgruppens

uppgifter illustreras skulle alla kunder i vår undersökning hamna precis där linje fem och sex möts. En av de största bidragande orsakerna till att ett förväntningsgap existerar mellan revisorer och deras kunder är att uppdragsgivarna inte kan påverka revisorns arbete. Vi fick uppfattningen att uppdragsgivarna i denna undersökning känner att de har möjlighet att påverka redovisningskonsultens arbete och därmed minskas ett eventuellt förväntningsgap. Nya regelverk och riktlinjer är en annan stor åtgärd som kan vidtas för att minska ett existerande förväntningsgap. REKO är en samling rekommendationer anpassat för redovisningskonsulter och har tillkommit för att kvalitetssäkra dennes arbete. Att detta regelverk har framtagits tyder på att det borde finnas ett förväntningsgap mellan redovisningskonsulter och deras uppdragsgivare. Intervjuerna visade dock att detta inte var fallet då de flesta av kunderna i undersökningen inte är insatta i vad REKO inneburit för förändring av redovisningskonsultens arbetsuppgifter. Redovisningskonsulterna i undersökningen hade mycket skilda åsikter om regelverket. Den ene menade att det inte hade någon som helst betydelse för dennes utförande av arbetet medan den andre tyckte att det var ett steg i rätt riktning för att öka kvaliteten på arbetet. Sammantaget kan vi konstatera att REKO inte inneburit någon större förändring av redovisningskonsulternas arbete eftersom de flesta kunderna hade för lite kunskap om regelverkets innebörd och ikraftträdande.

### *5.1.3 Kommunikation*

Forskningen kring förväntningsgapet visar att kommunikation mellan berörda parter är en central del för att kunna minska ett förväntningsgap. Ojasalo (2001) menar att då klargörande av en individs behov leder till att även förväntningarna denne har framkommer. REKO rekommenderar att uppdragsbrev skall upprättas innan ett uppdrag påbörjas för att säkerställa vad de olika parterna vill att uppdraget skall innebära. Respondenterna i denna studie framhåller att kommunikationen såväl i början av ett uppdrag som under tidens gång är en mycket viktig faktor för att undvika missförstånd. Alla kunder i denna studie anser att uppdragsbrevet är ett utmärkt tillfälle att uttrycka sina behov och vilka förväntningar dessa har på redovisningskonsulten. Kunderna framhåller även att den löpande kontakten och kommunikationen är minst lika viktig då behov och

förväntningar förändras. En av kunderna gav ett konkret exempel på att det går att påverka rapporteringen från redovisningskonsulten genom den löpande kommunikationen. Denne hade klara förväntningar på rapporternas utseende och framförde dessa till sin redovisningskonsult som utformade rapporter efter kundens behov. REKO har även tagit fram ett dokument som kallas för månatlig rapportering som innebär att redovisningskonsulten skall framhäva vissa delar i balans- och resultaträkningen. Undersökningen vi utfört visar att kunderna har fått en större förståelse om hur de skall läsa rapportera från redovisningskonsulten efter att denna extra rapport tillkommit. Respondenterna menar även att den muntliga kommunikationen mellan varandra är minst lika viktig som den skriftliga. Då parterna i ett uppdragsförhållande har en löpande kommunikation är det troligt att missförstånd undviks och fler förväntningar framkommer.

Missnöje inom revisionsbranschen orsakas till stor del av att de olika parterna inte talar samma språk och bidrar till att ett förväntningsgap uppkommer enligt forskning vi tagit del av. Uppdragsgivarna är om de har ett aktiebolag tvingade enligt lag att anlita revisorns tjänster utan att de för den sakens skull förstår vad revisorns arbetsuppgifter innebär. En redovisningskonsult behöver inte anlitas om företaget anser sig kunna lösa uppgiften inom den egna organisationen. Skulle fallet vara så att kunskap kring bokföring saknas finns alltid alternativet för företagaren att utbilda sig inom detta område. Genom detta resonemang anser vi att redovisningstjänster är frivilliga för företagen att anlita medan revision är en tjänst de måste ha om de bedriver aktiebolag.

## **5.2 Slutsats**

Vår studie är för begränsad för att vi skall kunna dra några generella slutsatser gentemot alla redovisningskonsulter. Vi kan varken säga att det finns eller att det inte existerar ett förväntningsgap mellan redovisningskonsulter och deras kunder. Vi kan dock med säkerhet påvisa att mellan de personer vi har träffat existerar inget gap. Detta är absolut ett bra resultat, men det borde finnas vissa skiljaktigheter. Utifrån detta kan vi dra slutsatsen att endera har kunderna för lite förväntningar eller så vet de inte vad de skall förvänta sig, och är på så vis nöjda med vad de får. De saknar helt enkelt kunskap om vad de borde förvänta sig. Båda parter i vår studie berättar att de har en öppen och fortskridande dialog

sinsemellan, vilket självklart är en bidragande orsak att det inte uppstår något gap, då de hela tiden kan diskutera förväntningar. Då vi inte funnit någon tidigare forskning på att ett förväntningsgap existerar mellan redovisningskonsulten och deras kunder antar vi att en bra dialog alltid funnits. Dock verkar det inte rimligt att parterna alltid är helt överens, vilket även FAR SRS bekräftar eftersom de skapat REKO i tron om att det finns ett förväntningsgap.

Kunderna i denna undersökning säger sig sakna framförallt tid och tillräcklig kunskap för att göra redovisningskonsultens uppgifter och därför anlitas denne. De har själva valt att delegera ut dessa uppgifter trots att de inte är tvingande att göra detta. De litar fullständigt på att redovisningskonsulten gör detta på bästa sätt och förväntar sig att rapporterna blir rättvisande. Detta medför att det inte finns något förväntningsgap mellan våra respondenter.



## 6 Avslutning

---

*Denna avslutande del tar upp våra reflektioner som uppkommit under studiens gång och vi ger även förslag till framtida forskningsområden.*

---

### 6.1 Egna reflektioner

Två av kunderna kan ha påverkats av att en gruppmedlem utför uppdrag åt dessa, men då svaren är liktydiga med övriga kundernas svar anser vi att detta inte har påverkat vår undersökning. Även om inte gruppmedlemmen var närvarande vid intervjun, visste respondenterna att denne deltog i uppsatsskrivandet.

Resultatet på undersökningen skulle kanske ha blivit annorlunda om studien hade utförts med fler respondenter. Eventuellt hade det avslöjats fler förväntningar och metoder för att ta reda på dessa om urvalet varit större. Det skulle vara intressant att intervjua fler redovisningskonsulter för att få ytterligare synpunkter på REKO, rapportering med mera. Nu fick vi en som var väldigt positiv och en som var mycket negativ, men inget mellanting.

### 6.2 Förslag till fortsatt forskning

#### *6.2.1 Förstår folk skillnaden mellan auktoriserad revisor och auktoriserad redovisningskonsult?*

Titeln auktoriserad redovisningskonsult är relativt ny i Sverige och den vanliga benämningen, som vi har stött på, för personen som sköter ett företags redovisning är revisor. Vi tycker att det skulle vara intressant att göra en undersökning med företag runt om i landet för att se om personer utanför branschen förstår och vet skillnaden mellan dessa två.

### *6.2.2 Hotbilden för auktoriserade redovisningskonsulter från exempelvis revisorer*

Kan det finnas någon annan yrkesgrupp som vill komma in och ta över den marknad som auktoriserade redovisningskonsulter befinner sig på? Kan revisorer vara ett alternativ som kan hota, på grund av att revisionsplikten kommer att avskaffas? Revisorer måste på något vis hitta en annan väg att fortsätta sin yrkesutövning även efter denna förändring. Kan det bli så att dessa två yrkesgrupper konkurrerar med varandra istället för att samarbeta som de gör idag? Finns det några andra yrkesgrupper som kan tänkas vilja komma in på den auktoriserade redovisningskonsultens marknad?

### *6.2.3 Varför organiserar sig redovisningskonsulterna?*

Under vår undersöknings gång har tanken uppkommit om varför titeln auktoriserad redovisningskonsult har kommit till. Är det så att denna yrkesgrupp vill organisera sig till en helt egen yrkeskår? Beror detta på att revisionsplikten kommer att avskaffas under 2010 eller är det helt andra motiv till att organisationen sker?

# Referenslista

Bryman, A. & Bell, E., (2005). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Malmö: Liber Ekonomi.

FAR Förlag, (2006). *Revision En praktisk beskrivning*. Stockholm: FAR Förlag AB.

FAR SRS, (2007). FAR SRS vill höja kvaliteten på redovisningen. *Balans*, nr 4, s. 10

FAR SRS, (2008). En reko redovisningskonsult är lösningen. *Nytt från revisorn*, nr 5, s. 24

FAR SRS, (2009). *Invalskrav för medlemskap i FAR SRS*. (Elektronisk)  
Tillgänglig:[http://www.farsrs.se/pls/portal/docs/PAGE/FAR/OM\\_FAR/MEDLEMSKAP/KRAV%20FOR%20INVAL%20I%20FAR/EXAMENSRC5DET.INVALSKRAV%20FASTST%C4LLDA%20090520.IKRAFTTR%C4DANDE090616.PDF](http://www.farsrs.se/pls/portal/docs/PAGE/FAR/OM_FAR/MEDLEMSKAP/KRAV%20FOR%20INVAL%20I%20FAR/EXAMENSRC5DET.INVALSKRAV%20FASTST%C4LLDA%20090520.IKRAFTTR%C4DANDE090616.PDF) (2009-11-24)

FAR SRS Förlag, (2009). *FAR SRS Medlemsvolym 2009*. Stockholm: FAR SRS Förlag AB.

FAR SRS Förlag, (2009). *REKO Svensk standard för redovisningstjänster*. Stockholm: FAR SRS Förlag AB.

FAR SRS Förlag, (2008). *Samlingsvolymen 2008 del 1*. Stockholm: FAR SRS Förlag AB.

Frank, K, Lowe, D & Smith, J (2001). The expectation gap: perceptual differences between auditors, jurors and students. *Managerial Auditing Journal*, vol 16/3, 2001. s. 145-150.

Gregow, T (2007). *Sveriges Rikes Lag*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Koh, H C & Woo, E-S, (1998). The expectation gap in auditing. *Managerial Auditing Journal*, vol 13/3, 1998. s. 147-154.

Leventhal, L (2008). The role of understanding customer expectations in aged care, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, vol 21/1, 2008. s. 50-59.

Nationalencyklopedin, 2009. *Rapport*. (Elektronisk)  
Tillgänglig:<http://www.ne.se/sve/rapport> (20091124)

Nwankwo, S (1995). Developing a customer orientation. *Journal of Consumer Marketing*, vol 12/5, 1995. s. 5-15.

Ojasalo, J (2001). Managing customer expectation in professional services, *Managing Service Quality*, vol 11/3, 2001. s. 200-212.

Porter, B, Simon, J & Hatherly, D, (2003). *Principles of external auditing*. West Sussex: John Wiley & Sons, LTD.

Saunders, M, Lewis, P & Thornhill, A (2009). *Research methods for business students*. Harlow:Pearson Education Limited.

Shaikh, J & Talha, M (2003). Credibility and expectation gap in reporting on uncertainties, *Managerial Auditing Journal*, vol 18/6/7, 2003. s.517-529.

Sikka, P, Pusxty, A, Willmott, H & Cooper, C (1998). The impossibility of eliminating the expectations gap: some theory and evidence, *Critical Perspectives on Accounting*, 1998. s. 299-330.

Westerdahl, S (2007). Intima främlingar – revisorer i arbete. I: Baldvinsdottir, G; Johansson, I-L; Nörreklit, H, (red.) (2007). *Företagsanalyt i dess Komplexitet*. Göteborg: BAS Bokförlag.

Öhman, P (2006). *Perspektiv på revision: tankemönster, förväntningsgap och dilemman*, Sundsvall: Mid Sweden University, Department of Social Sciences.

Öhman, P (2005). Är det viktigare för revisorer att göra saker rätt än att göra rätt saker, *Uppdrag revision. Revisorsrollen i takt med förändringar?* s. 61-79. Stockholm: SNS-Förlag

## Bilaga 1

### Frågor till Redovisningskonsulter:

1. Hur länge har ni arbetat som redovisningskonsult?
2. Är du auktoriserad? Varför? Varför inte?
3. Skulle du vilja beskriva en dag i ditt arbete?
4. Är det många som har frågor om rapporterna? Vilka frågor är vanligast?  
Varför?
5. Gör ni något för att minska frågorna? Vad?
6. Har kraven på rapportering höjts i och med REKO? Hur?
7. Känner ni att REKO har utvecklat din rapportering? Bättre? Sämre? Hur?  
Varför?
8. Vad gör ni för att få reda på vad kunden förväntar sig av er och era  
rapporter?
9. Anser ni att ni i ert arbete motsvarar dina kunders förväntningar? På  
vilket sätt?
10. Är det något ni vill tillägga?

## Bilaga 2

### Frågor till Redovisningskonsulters kunder:

1. Vilken bransch är ert företag verksam i?
2. Har du någon ekonomisk utbildning i grunden?
3. Hur länge har ni haft samma redovisningskonsult?
4. Vad tror ni att en redovisningskonsult gör i sitt arbete?
5. Vilket bokföringsprogram använder ni er av och varför?
6. Vilket uppdrag har ni gett er redovisningskonsult?
7. Varför har ni valt att ge redovisningskonsulten uppdraget?
8. Vad har ni för förväntningar på redovisningskonsultens arbete? Får ni mer eller mindre än vad ni förväntar er?
9. Är ni intresserade utav att bara få rapporter eller vill ni även ha någon att prata med.
10. Hur ofta får ni rapporter från er redovisningskonsult?
11. Vilken nytta har rapporterna för ert företag? Kan ni ge något exempel?  
Saknar ni något i rapporterna?
12. Anser ni att ni får rapporterna i utlovad tid? Om nej, vad kan det bero på?
13. Vilka förväntningar har ni på rapporterna ni får? Motsvarar dem era förväntningar?
14. Enligt REKO måste redovisningskonsulten rapportera skriftligt om fler saker än tidigare. Är detta något ni har uppfattat? På vilket sätt?  
Exempel?
15. Den auktoriserade redovisningskonsulten är i och med REKO tvungen att skriftligen kommentera rapporterna varje månad. Vad anser du om dessa kommentarer och ger dom dig en större inblick i vad siffrorna betyder?
16. Anser ni att rapporterna ni får är anpassade till ert företag?
  - 16.1 Om Ja- På vilket sätt.
  - 16.2 Om Nej- Behövs det? --> Om Ja- Förslag till förbättring?  
--> Om Nej- Varför?
17. Utifrån era förväntningar på redovisningskonsulten, är det något ytterligare ni vill tillägga?

Anders Andersson AB  
Att: Anders Andersson  
Anders väg 1  
123 45 Anderstorp

**EKONOMISKA RAPPORTER per 20XX-XX-XX**

Hej NNNNNN!

Översänder balans- och resultatrapport mm efter bokföring av oktober månads material. Rapporterna visar att resultatet är fortsatt positivt och omsättningsökningen jämfört med samma period föregående år fortsätter. Bruttovinsten visar på någon procentenhet högre än vid föregående bokslut men någon hänsyn till lagret tas ju inte månatligen. I övrigt är förändringarna små jämfört med förra året; elkostnaderna liksom personalkostnaderna har ökat något men inte i anmärkningsvärd omfattning. Rapporterna visar på +400 tkr hittills.  
Kassan är fortsatt på normal nivå.

För skattedeklarationen den 12/12 ska du betala sammanlagt 22 250 kr varav moms utgör 13 190 kr.

Jag saknar två underlag för oktober månad:

Statoil – 7 oktober – belopp 1 350 kr

Maxi – 29 oktober – belopp 1 201 kr

För förra månaden saknar jag fortfarande:

Jysk – 2 september – belopp 540 kr

*Vänligen inkom med underlag så fort som möjligt!*

Har du några frågor angående rapporterna är du givetvis välkommen att höra av dig.

Med vänliga hälsningar

**XXXX XXXXXXXXX**

Tel: 0XXX-XXX XX

E-post: NNNNN.NNNNNNNNN@redovisningkonsult.se

---

Tänk som vanligt på att rapporterna inte är helt fullständiga p g a att

- någon varulagerinventering inte har gjorts eller bokförts vid månads slut.
- periodisering av inkomster och utgifter sker först i samband med bokslutet
- de bokförda avskrivningarna är preliminära
- ett par underlag saknas till bokföringen (se ovan)



## Bilaga 4

Anders Andersson AB  
Att: Anders Andersson  
Anders väg 1  
123 45 Anderstorp

---

# Uppdragsbeskrivning Redovisningstjänster

Bilaga 2 till Uppdragsbrev daterat XXXX-XX-XX

---

Redovisningskonsult AB har fått ansvaret att utföra redovisningstjänster som innefattas av FAR SRS fastställda *Allmänna villkor för redovisningstjänster*. Nedan följer en beskrivning av uppdragets respektive skyldigheter för båda parter.

### **Anders Andersson AB ska:**

1. Tillsända oss material för en periods databearbetning senast två veckor efter aktuell redovisningsperiods utgång, d v s normalt runt den 15:e i varje månad. Materialet ska innefatta följande:
  - 1.1. Bankkontoutdrag (samtliga konton) för aktuell period.
  - 1.2. Enligt Bokföringslagen tillräckliga verifikationsunderlag för samtliga affärstransaktioner under perioden. I de fall underlagen inte omfattas av konteringsinstruktionen (*bilaga 3*) ska särskild konteringsanvisning lämnas med underlaget. Representationskvitton ska föras med namn på deltagare.
  - 1.3. Skattekontoutdrag i de fall detta erhållits från Skatteverket.
  - 1.4. Eventuellt andra underlag som vi kan tänkas behöva för fullgörande av vårt uppdrag, exempelvis kopior på viktiga avtal, försäkringsbrev, årsbesked, engagemangssammanställningar etc.
2. Återkomma med kompletterande uppgifter/underlag snarast möjligt i de fall detta efterfrågats av redovisningspersonal hos uppdragstagaren.

### **Redovisningskonsult AB ska:**

1. Sträva efter att bearbeta materialet senast inom två veckor från det att fullständigt material för en period erhållits. I bearbetningen ingår även avstämning av relevanta konton och genom periodisering av väsentliga belopp tillse att rapporterna är tillförlitliga.
2. Tillhandahålla följande rapporter månatligen till kunden, via post eller elektroniskt (specal):

- 2.1. Balansrapport (på kontonivå)
  - 2.2. Resultatrapport (på kontonivå)
  - 2.3. Skattedeklaration för beräkning av månatlig inbetalning till Skatteverket
  - 2.4. Leverantörsreskontralista
  - 2.5. Huvudbok över kassa (kto 1910)
  - 2.6. Skriftliga kommentarer till de ekonomiska rapporterna.
3. Omgående återkomma till uppdragsgivaren i de fall kompletterande upplysningar eller underlag är nödvändiga för att kunna fullfölja arbetet med uppdraget.
  4. Löpande underrätta uppdragsgivaren om väsentliga förändringar i lagstiftningen som kommer oss till kännedom och som vi anser att företaget bör känna till.
  5. Varje halvår göra en extra genomgång av rapporterna för att säkerställa tillförlitligheten i desamma samt se över att den preliminärskatt företaget betalar är rimlig med hänsyn till förväntat resultat.

Vårt uppdrag är att rapportera till er som uppdragsgivare och vi saknar (jämför nedanstående nämnda undantag) möjlighet att lämna rapporter till tredje man utan ert godkännande i varje enskilt fall. Ekonomiska rapporter och relevanta diskussioner med företagets revisor kommer dock att tillhandahållas och föras inom ramen för uppdraget.

Ansvarig för uppdraget för Redovisningskonsult AB räkning är XXXX  
XXXXXXXXXX. Om vi av någon anledning blir tvungna att ändra detta förhållande kommer vi att kontakta uppdragsgivaren.