

Vilka förväntningar har banken på revision

En fallstudie om förväntningsgapet
inom revision

Therese Holm
Mikael Norberg

Luleå tekniska universitet
Samhällsvetenskapliga utbildningar
Ekonomprogrammet D-nivå
Institutionen för Industriell ekonomi och samhällsvetenskap
Avdelningen för Ekonomistyrning

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Lars Lassinantti för hans råd och engagemang i vårt uppsatsarbete. Vi vill även passa på att tacka våra respondenter för att de tog sig tid att besvara våra frågor.

Luleå, januari 2005

Therese Holm

Mikael Norberg

Abstract

Expectations from the public on the auditing profession are many and can sometimes be unrealistic. Different needs and expectations connected to the auditing profession have created an internal conflict within the auditing profession, and they can also lead to what is commonly known as the expectation gap in auditing. The purpose of this paper is to describe banks' expectations on auditors/auditing, and attempt to identify if an expectation gap exists between them, and finally try to explain reasons for this possible gap. The paper is constructed upon a case study in which three authorised auditors and four bankers were interviewed. Our research indicates that an expectation gap does exist between banks and auditors/auditing, and that the main reason for this gap is that banks' expectations on the auditing profession are too high. The reasons for these high expectations are: bankers do not completely understand the concept of auditing, bankers can interpret auditors' service actions wrongly, bankers' excessive trust in auditing and finally the bankers' need to feel secure in their financial decisions

Sammanfattning

Förväntningarna på revision/revisorerna är många och kan ibland bli orimligt höga eller orealistiska. De olika behov och förväntningar som finns på revisorn har skapat en inbyggd konflikt i revisorrollen samt bidragit till att det många gånger uppstått ett förväntningsgap inom revision. Denna uppsats syfte är att redogöra för bankernas förväntningar på revision, identifiera om det finns ett förväntningsgap inom revision mellan revisorer och banker samt om ett förväntningsgap existerar, förklara orsakerna till detta. Uppsatsen bygger på en fallstudie där tre auktoriserade revisorer samt fyra banktjänstemän intervjuats. Resultatet indikerar att ett förväntningsgap existerar dem emellan och att dess orsak främst beror på att banken har för höga förväntningar på revision. De för höga förväntningarna beror på att banken inte fullt ut förstår revisionens innehåll, bankens tolkning av revisorernas servicerelaterade signaler, deras höga förtroende för revision samt bankens behov av att känna trygghet vid sina kreditbeslut.

1 INLEDNING	1
1.1 REVISIONENS FUNKTION I SAMHÄLLET	1
1.2 PROBLEMDISKUSSION	1
1.3 SYFTE	3
2 METOD	4
2.1 METODSYNSÄTT	4
2.2 METODDISKUSSION	4
2.3 LITTERATURGENOMGÅNG	5
2.4 DATAINSAMLINGSMETOD	5
2.5 VAL AV FORSKNINGSOBJEKT	6
2.6 ANALYSMETOD	6
2.7 METODPROBLEM.....	6
3 REVISION, REVISORN OCH BANKEN	8
3.1 REVISION OCH REVISORER	8
3.1.1 Vad innebär begreppet revision?.....	8
3.1.2 Revisorns roll.....	8
3.1.3 Revisionsprocessen	9
3.1.4 Revisorns syn på revision	9
3.2 BANKEN – KREDITGIVAREN	10
3.2.1 Vad lagen säger	10
3.2.2 Kreditanalysen vid företagsbelåning.....	10
3.2.3 Beslutsprocessen	11
3.2.4 Den granskade informationens roll vid kreditbedömning	11
4 FÖRTROENDE, FÖRVÄNTNINGAR OCH FÖRVÄNTNINGSGAP	12
4.1 FÖRTROENDE	12
4.1.1 Vad innebär förtroende?	12
4.1.2 Värde och förtroende i affärlivet	12
4.1.3 Förtroende inom revision	13
4.2 FÖRVÄNTNINGAR	13
4.2.1 Allmänt om förväntningar.....	13
4.2.2 Förväntningar på revision	15
4.3 FÖRVÄNTNINGSGAPET INOM REVISION	16
4.3.1 Allmänt om förväntningsgapet.....	16
4.3.2 Orsaker till förväntningsgapet inom revision	17
4.3.3 Åtgärder som kan tänkas minska förväntningsgapet	19
5 EMPIRI	20
5.1 REVISORERNA	20
5.1.1 Revisoremas syn på revision	20
5.1.2 Revisorema om bankens nytta av revision/revisorn	22
5.1.3 Revisorema om bankens förväntningar på revision/revisorn	22
5.1.4 Revisorema om förväntningsgapet och tänkbara orsaker	22
5.2 BANKEN	23
5.2.1 Bankens syn på revision.....	23
5.2.2 Bankens nytta av revision/revisorn	24
5.2.3 Bankens förväntningar på revision/revisorn	25
5.2.4 Banken om förväntningsgapet och tänkbara orsaker.....	27
6 ANALYS, SLUTSATSER OCH REFLEKTIONER	28
6.1 REVISORERNA	28
6.1.1 Revisoremas syn på revision	29
6.1.2 Revisorema om bankens förväntningar på revision/revisorn	29
6.1.3 Revisorema om förväntningsgapet och dess orsaker	30

Innehållsförteckning

6.2 BANKEN	30
6.2.1 Bankens syn på revision.....	31
6.2.2 Bankens förväntningar på revision/revisor.....	32
6.2.3 Banken om förväntningsgapet och dess orsaker.....	33
6.3 REVISORERNA OCH BANKEN – EN JÄMFÖRELSE	33
6.4 SLUTSATSER	35
6.5 REFLEKTIONER	36
7 KÄLLFÖRTECKNING	37

Bilaga: Intervjuguide

1 Inledning

I detta kapitel ges en bakgrund till vårt ämne och de problem som utgör grunden för vad vår uppsats diskuterar. Avslutningsvis presenteras syftet.

1.1 Revisionens funktion i samhället

Revision är enligt FAR's Revisionsbok¹ (2004, s 13) att revisorn med en professionellt skeptisk inställning planerar, granskar, bedömer och uttalar sig om företags årsredovisning, bokföring och förvaltning. Broberg (1999, s 21) förklarar att revisionens huvudsakliga mål är att förse samhället med tillförlitlig information om affärsdrivande organisationers ekonomiska ställning. Koo och Sim (1999, s 206) menar att revision ska bidra till att ett företags samtliga intressenter förser med goda och trovärdiga beslutsunderlag. Francis (1990, s 5) betonar att revision har makt att förändra eftersom den bidrar med information som i sin tur påverkar beslutsfattande. Broberg (1999, s 21) redogör för vilka intressenter som revisionen riktar sig till och nämner aktörer som exempelvis företagsledning, långivare, anställda och myndigheter.

1.2 Problemdiskussion

I Revisorslag (2001:883) 19–20 §§ kungörs att en revisor som bedriver revisionsverksamhet ska uppvisa god revisorssed samt utföra sina uppdrag med opartiskhet, självständighet och objektivitet. Cassel (1996, s 62) definierar god revisorssed såsom att ur ett etiskt perspektiv agera förtroendefullt. Han påpekar att centrala begrepp i detta sammanhang är förtroende, kompetens och oberoende. Wolf, Tackett och Claypool (1999, s 468) poängterar att revision ska utföras av en oberoende revisor för att dess mål ska uppnås. De konstaterar att om revisorn agerade partiskt skulle intressenterna bara uppfatta revision som subjektiva tillkännagivanden av företagens resultat och ställning.

Ahson och Asokan (2004, s 99 ff.) konstaterar att revisionsbyråer utöver revision även säljer tjänster som ekonomisk rådgivning, internstyrning etc. Citron (1998, s 244f.) betonar att detta kan påverka oberoendet negativt eftersom kunder som köper konsulttjänster av revisionsbyråerna många gånger också köper deras revisionstjänster, vilket medför att revisorerna agerar dels som granskare och dels som affärsrådgivare åt samma klient. Citron anser att revisionen då kan bli eftersatt till förmån för konsultationen eftersom byrån inte vill hamna i konflikt med klienten och därmed riskera att tappa en lönsam kund. Langsted's (1999, s 23) uppfattning är dock att byråernas växande tjänsteutbud inte alls behöver påverka oberoendet negativt, och även om så sker behöver det inte vara av ondo. Istället menar han att den så kallade "utökade" revisorrollen kan vara till samhällets nytta eftersom revisorn då får ökad kännedom om företagens rutiner, arbetssätt, nyckelpersoner etc. – i förlängningen kan detta innebära högre kvalitet på revisionen.

Koo och Sim (1999, s 206) menar att redovisningens främsta uppgift är att informera om företagens ekonomiska ställning för dess interna och externa intressenter. Fadzly och Ahmad (2004, s 897) förklarar att en oberoende granskning av företagens redovisningar uppfattas av dess intressenter som en garant för att vad som står där är sant. Koh och Woo (1998, 147 ff.)

¹ FAR = Föreningen Auktoriserade Revisorer.

tillägger att ett företag som granskats och ”godkänts” av en oberoende revisor kan stärka företaget ifråga och leda till att det betraktas som livsdugligt, anständigt och har god betalningsförmåga. Geiger, Lowe och Pany`s (2002, s 20 f.) uppfattning är att den utökade revisorrollen dessutom höjt förväntningarna på revisorn. De anser att rollen som företagets ”allt-i-allo” innebär att revisorn får insikt och kunskap om företaget som få andra har – intressenternas förväntningar på vad revisorns ska prestera kan därför bli orimligt höga eller orealistiska.

I FAR`s Revisionsbok (2004, s 111) framgår att det finns en inbyggd konflikt i revisorrollen på grund av de olika behov och förväntningar som finns på revisorn, vilket bidragit till att ett förväntningsgap uppstått inom revision. Gay, Schelluch och Baines (1997, s 472) definierar förväntningsgapet som ”*The differences between the public`s perceptions of the role of the audit and the auditor`s perception of that role*”.

Artsberg (2003, s 116) anser att förväntningsgapet kan vara till skada för alla inblandade och syftar bland annat på de konkurser och skandaler som uppdagats de senaste åren. Koh och Woo (1998, s 147) menar att intressenterna ofta felaktigt utpekar revisorskåren som syndabock när de förra tagit beslut som lett till konkurser, felinvesteringar etc. Frank, Lowe och Smith (2001, s 145) påpekar att förväntningsgapet resulterat i både dålig publicitet och rättegångskostnader för revisionsbyråerna på grund av diverse stämningar från ”missledda” revisionsintressenter. Enligt Gay et. al. (1997, s 473) har förväntningsgapet lett till att förtroendet för revisionens nytta och värde dalat. De menar att intressenter tar den granskade informationen med en nypa salt och söker tillförlitligare och/eller kompletterande information för att kunna fatta beslut etc. Shaikh och Talha`s (2003, s 517) åsikt är att revisorer och intressenter känner till problematiken med förväntningsgapet och att båda sidor vidtagit åtgärder för att minska gapet. Exempelvis har revisionskåren försökt ”utbilda” intressenterna i revision. Enligt Shaikh och Talha har dock de insatser som vidtagits för att minska gapet varit relativt kraftlösa.

Enligt Frank et. al. (2001, s 145) är revisorernas uppfattning att förväntningsgapet främst beror på att intressenternas dels har för höga förväntningar på revision och dels på bristande kunskap om revision. Wolf et. al. (1999, s 468 f.) anser dock att förväntningsgapet delvis kan bero på revisorerna själva då det anbudsförfarande som idag förekommer i samband med revisionstjänsterna tenderar att leda till lägre lönsamhet och kostnadsbesparingar hos byråerna – följderna av detta kan bli försämrad revisionskvalitet samt att fullgoda revisionsinsatser då inte kan uppnås. Även Gay et. al. (1997, 472 f.) tror att de felaktiga förväntningarna kan ha orsakats av revisorernas själva. De menar att revisionskårens självreglerande verksamhet genomsyras av revisionslösningar som starkt influerats av revisorernas egenintresse.

Artsberg (2003, s 116) anser å andra sidan att allmänheten ofta tror att revision är en exakt vetenskap, vilket inte är fallet. Konrath (1998, s 62) påpekar att en av de vanligaste förväntningarna på revisionen är den ska upptäcka bedrägeri. Shaikh och Talha (2003, s 519) förklarar att intressenternas syn på rättvisande bild och väsentlighet ofta skiljer sig från revisorernas. Almer och Brody (2002, s 479) menar att intressenter ofta har för höga förväntningar beträffande revisorers förmåga att förutspå företagets framtidsutsikter. Fadzly och Ahmad (2004, s 912 f.) anser att förväntningsgapet till viss del beror på att den granskade informationen missförstås eller feltolkas. Best, Buckby och Tan (2001, s 135) tror dock att ju mer ”utbildad” intressenten är desto mindre är hans förväntningar på revisionen.

Vi har via en teorigenomgång funnit att mycket forskning har bedrivits kring förväntningsgapet inom revision och att ett sådant gap idag tycks existera hos intressenterna. Förväntningsgapet kring externa intressenter som exempelvis banker har dock undersökts i relativt

liten omfattning, och särskilt ur ett svenskt perspektiv. Almer och Brody's (2002, s 484 f.) amerikanska studie visar dock att bankers förväntningar på revision ofta tycks misstämja med vad revision egentligen innebär. Deras studie indikerar att banker lever kvar i tron att revisorns insikt i företaget är heltäckande och att banker dessutom tenderar att tolka granskad information på ett sätt som misstämmer med vad revisorn avser att förmedla. Även Koh och Woo's (1998, s 152) Singapore-baserade undersökning pekar på ett förväntningsgap mellan banker och revisorer då dessa har helt olika preferenser angående revisionens förmåga att upptäcka oegentligheter och fel.

Enligt Svenska Bankföreningen (2004, s 3) lånade svenska banker ifjol ut drygt 600 miljarder kronor till svenska företag. Enligt vår mening är banken därmed att betrakta som en väsentlig finansör åt svenska företag. Vidare påpekar Gómes-Guillarnón's (2003, s 556) att banker generellt har stort förtroende för granskad information och att den alltid används inför deras företagsrelaterade kreditbeslut. Eftersom granskad information anses vara betydelsefull för banker tycker vi att det vore intressant att studera vad svenska banker i allmänhet förväntar sig av revision? Vi frågar oss exempelvis hur banken ser på granskad information ²? Och hur tror revisorerna att bankerna uppfattar revision? Finns ett förväntningsgap hos banker på revision och vilka faktorer orsakar i så fall gapet?

Vi tror att svaren på dessa frågor inte bara är av intresse för oss, utan också för svenska banker och revisionsbyråer då förväntningsgapet och dess problematik har visat sig kunna vara en kostsam affär för berörda parter. Så, med ambitionen att försöka besvara våra frågeställningar och därigenom bidra med ökad kunskap kring detta problemområde ställs följande syfte upp för denna uppsats:

1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att

- redogöra för bankernas förväntningar på revision
- identifiera om det finns ett eventuellt förväntningsgap inom revision mellan revisorer och banker
- om ett förväntningsgap existerar, förklara tänkbara orsaker till detta.

² Med granskad information avses all sorts information som revisorn med professionell skeptisk inställning granskat, bedömt och uttalat sig om. Exempel på sådan information är främst årsredovisningar, bokföringsmaterial och förvaltningsrapporter, men det kan också vara delårsrapporter och kommentarer som förekommer i samband med den löpande granskningen.

2 Metod

I detta kapitel presenteras det tillvägagångssätt som använts vid uppsatsarbetet. Kapitlet börjar med en beskrivning av ämnesval för att sedan ge en redogörelse av metodsynsätt. Därefter följer en metoddiskussion där metod- och undersökningsansats beskrivs. Kapitlet fortsätter sedan med litteraturgenomgång, datainsamlingsmetod, val av forskningsobjekt samt ett resonemang kring de metodproblem som kan förekomma i form av tillförlitlighet och validitet.

2.1 Metodsynsätt

Enligt Holme och Solvang (1997, s 34 f.) finns det i huvudsak tre olika metodsynsätt: analytisk-, system- och aktörsynsätt. I det analytiska synsättet utgår forskaren från att verkligheten är objektiv och han söker orsak-verkan samband. Har forskaren ett systemsynsätt uppfattar han verkligheten som en helhet och inte som summan av sina delar. Aktörsynsättet utgår från verkligheten och är en social konstruktion där olika personer kan tolka verkligheten på olika sätt. Stor vikt läggs vid samspelet och utbytet av handlingar och aktörprincipen förklarar helheten utifrån delarnas egenskaper. Holme och Solvang menar att detta synsätt gör det möjligt att få en djupare och mer helhetsinriktad uppfattning samt försöker avslöja förhållanden som skapar grund för den enskilde aktörens uppfattningar. Denna uppsats utgår från aktörsynsättet där två grupper har studerats – revisorer och banker – vilka torde tolka verkligheten på olika sätt på grund av faktorer såsom olika utbildning och erfarenheter. Djupare förståelse ville införskaffas om dessa aktörers uppfattning beträffande förväntningsgapets existens. Aktörsynsättet ansågs därför vara det bästa alternativet, eftersom synsättet gör det möjligt att komma ner på djupet, och därigenom försöka belysa vilken uppfattning varje enskild aktör har.

2.2 Metoddiskussion

Enligt Andersen (1994, s 33 f.) finns det två grundläggande sätt att dra slutsatser på inom forskning, induktion och deduktion. Hon förklarar att induktion bygger på empiri medan deduktion bygger på logik. Andersen menar att ett deduktivt tillvägagångssätt innebär att forskaren tolkar eller förutsäger ett visst förhållande utifrån befintlig teori, medan den induktive forskaren gör en rad observationer och drar sedan slutsatser från dem. Utgångspunkten för denna undersökning var den teoretiska referensram som studerats och sedan prövats mot den verklighet våra aktörer befinner sig i, vilket betyder att forskningsansatsen kan betraktas som deduktiv.

En undersökning kan vara kvalitativ, kvantitativ eller båda delarna. Denscombe (2000, s 206 ff.) förklarar att ett kvalitativt angreppssätt intresserar sig för betydelse och det sätt människor förstår saker på. Fokus ligger på regelbundenheter i en social grupps aktiviteter och relationer, samt på vilket sätt dessa uttrycks i form av exempelvis beteendemönster. Han menar att den kvalitativa metoden kännetecknas av ett djup med mycket information om få undersökningsenheter och ett sökande efter det unika. Enligt Denscombe kännetecknas den kvantitativa metoden av bredd med lite information om många undersökningsenheter. Det kvalitativa angreppssättet kändes som ett naturligt val eftersom människors beteende, aktiviteter och relationer betraktas som centrala faktorer när förväntningar och förväntningsgap diskuteras. För att dessutom kunna besvara syftet på ett trovärdigt sätt ansågs att en djupare förståelse vara nödvändig, vilket också motiverar valet av kvalitativ ansats. En djupare förståelse fick vi genom att systematiskt analysera vårt material, jämföra detta med vår referensram och därigenom försöka hitta olika underliggande faktorer som kunde ligga till grund för ett eventuellt förväntningsgap.

Denscombe (2000, s 9) förklarar att det finns olika tillvägagångssätt en forskare kan använda sig av bland annat surveyundersökningar, experiment och fallstudier, samt att vissa strategier är lämpligare än andra för att tackla specifika frågeställningar. En surveyundersökning kännetecknas av en kombination av bred täckning, ögonblicksbilden och beroendet av empirisk data. Grundläggande vid utförande av experiment är kontroll, identifiera orsaksfaktorer samt observation och mätning. Denscombe (2000, s 41 f.) förklarar att fallstudier går ut på att forskaren samlar in allt relevant material denne kan hitta om ett, eller ett fåtal fall. Han anser att fallstudien ger en tydlig bild av förlopp och därför är vanlig vid deskriptiva studier. Enligt Denscombe är fallstudiens förtjänster att dess undersökningsfokus ligger på relationer och processer. Den erbjuder även forskaren att göra en djupgående studie, samt ger forskaren ”en möjlighet att förklara varför vissa resultat kan uppstå /.../”. Valet av tillvägagångssätt för denna undersökning blev en fallstudie, dels eftersom existensen av ett förväntningsgap handlar om faktorer i relationen mellan revisorer och intressenter, och dels för att ambitionen var att försöka förklara orsakerna till ett eventuellt förväntningsgap inom revision mellan revisorer och banker.

2.3 Litteraturgenomgång

Denscombe (2000, s 187) påpekar att om forskaren genomför en litteraturgenomgång av det område som ska studeras får han – förutom ökad kunskap om forskningsämnet – en överblick över hur tidigare studier förhåller sig till ämnet. En omfattande litteraturstudie genomfördes därför beträffande förväntningsgapet inom revision. Dels för att få en uppfattning om vad tidigare forskning kommit fram till angående förväntningsgapet inom revision, dels för att stärka de egna kunskaperna i ämnet, och dels för att kunna konstruera uppsatsens problemdiskussion och teorikapitel. Litteraturstudien genomfördes med hjälp av böcker, tidskrifter och artiklar hämtade från biblioteket på Luleå tekniska universitet. Via bibliotekets databaser Libris, Ebsco, EconLit och Emerald användes bland annat följande sökord för att finna relevant litteratur: förväntningsgap, förväntningar, förväntningsgap inom revision, förtroende, förtroende inom revision, revision, och dessas engelska motsvarigheter

2.4 Datainsamlingsmetod

Om forskaren söker djupgående insikter i undersökningsämnet kan intervjuer med fördel användas som datainsamlingsmetod, förklarar Denscombe (2000, s 132). Han menar att intervjuer kan producera genomgripande och detaljerade data, som rätt behandlade, ger forskaren värdefulla insikter i undersökningsämnet. För att kunna förklara och förstå problemområdet ansågs det nödvändigt att inhämta detaljerad och djupgående information. Därför användes personliga intervjuer som datainsamlingsmetod. Intervjufrågorna konstruerades utifrån den teori som berört problemområdet. För att inte styra intervjuerna för mycket ställdes frågorna relativt öppna. På detta sätt kunde aktörerna berätta fritt så mycket som möjligt och följdfrågor kunde ställas om det behövdes. Intervjuerna var alltså av semistrukturerad karaktär och tanken med detta var att låta respondenterna utveckla sina svar. På så sätt blev intervjuerna mer ingående vilket torde påverka undersökningsresultatet i en positiv riktning.

När respondenterna kontaktades var samtliga välvilligt inställda till att låta sig intervjuas av oss. De fick själva bestämma tid och plats för intervjun. Cirka en dag innan intervjuerna genomfördes fick respondenterna ta del av ämnet – på så vis fick de tid att förbereda sig för intervjun. Vid genomförandet av intervjuerna ställde en av oss frågorna medan den andra antecknade respondentens svar. En bandspelare användes också med vilken intervjuerna spelades in. Detta

för att, vid uppsatsens senare empiriarbete, ha möjlighet att kontrollera och korrekt återspegla vad som sagts under intervjuerna. Direkt efter intervjuernas slut sammanfattades skriftligen det väsentligaste som togs upp. För övrigt genomfördes intervjuerna i ett "störningsfritt" rum så att respondenterna inte skulle distraheras av omgivningen. Efter sammanställningen av intervjuerna skickade dessa till respektive respondent för att därigenom kontrollera att svaren var korrekt uppfattade.

2.5 Val av forskningsobjekt

För att kunna besvara syftet ansågs utförande av fallstudier på revisionsbyråer och banker vara lämpligast. Tre internationellt väletablerade revisionsbyråer valdes ut eftersom dessa ansågs, tack vare deras stora utbredning, generellt spegla hur revisionsbranschen arbetar med revision. Valet av respondenter – en från vardera byrå – föll sig naturligt på auktoriserade revisorer eftersom dessa ansågs kunna ge mest djupgående information. Auktoriserade revisorer har lång yrkeserfarenhet vilket sannolikt innebär att de generellt förfogar över goda yrkeskunskaper.

För att få en så heltäckande bild som möjligt av bankernas syn på revision genomfördes fallstudier på Luleås fyra banker. Luleås banker är störst i Norrbotten och bedömdes därför ha mest antal företagskunder och därmed även ha skaffat sig högst kompetens. Eftersom revisionsinformation inom bankvärlden främst kommer till användning när olika kreditbeslut ska tas föll valet på att intervjua bankanställda som arbetar med företagsbelåning. En lämplig person från varje bank valdes ut och dessa var i första hand belåningschefer eftersom de har det slutgiltiga ansvaret för kreditbesluten.

2.6 Analysmetod

I vår strävan att uppnå en tillförlitlig analys valdes en matrismodell som hjälpmedel för att analysera det empiriska materialet där det viktigaste respondenternas svar presenterades. Tanken med modellen var att i tabellform sortera och organisera råmaterialet för att systematiskt kunna jämföra respondenternas svar mot varandra och därigenom urskilja likheter och skillnader dem emellan.

2.7 Metodproblem

Denscombe (2000, s 282 f.) förklarar att forskare måste kunna lita på att deras mätningar inte är påverkade av ett mätinstrument som ger olika resultat vid olika mätningar trots att mätobjektet är oförändrat. Forskarna bemödar sig därför om att deras mätinstrument har en hög tillförlitlighet, det vill säga att mätinstrumentet ger samma data gång efter gång, och att eventuella variationer i resultaten helt och hållet beror på variationer i mätobjektet. Denscombe förklarar vidare att för forskaren innebär begreppet validitet att han mäter det som undersökningen avser mäta. Nedan kommer de åtgärder som vidtogs för att stärka studiens tillförlitlighet och validitet att redovisas.

Intervjuguiden utformades utifrån teoriavsnittet och begränsning gjordes till områden som berörde syftet för att inte "flyta ut" i andra ämnen och diskussioner. Detta genom att noggrant gå igenom varje fråga för att därigenom kontrollera att de var rätt utformade i förhållande till syftet. Ansträngningar har även gjorts till att formulera frågorna på ett vardagligt språk, med så få facktermer som möjligt för att undvika oklarheter och missförstånd. Att frågorna skickades

bara en dag före intervjutillfället berodde på att respondenterna inte skulle hinna bilda sig så kallade standardiserade svar. Anledningen till att vi skickade intervjufrågorna i förväg berodde på att respondenterna önskade detta. Det faktum att vi före intervjuerna studerat tidigare forskning om förväntningsgapet kan ha försvagat vår empiris tillförlitlighet, eftersom förkunskaperna kan ha medfört att ledande frågor har ställts.

För att försäkra oss om att den empiri som samlats in var korrekt fick respondenterna ta del av sammanställningen av intervjun. Därigenom kunde de hjälpa oss att korrigera eventuella fel eller misstolkningar. Att teoridelen till stor del bygger på färsk teori gör att "dagsfärska" frågor har kunnat konstrueras, vilket ansågs stärka relevansen i den insamlade data, samt öka tillförlitligheten i undersökningen. Något som kan ha påverkat tillförlitligheten negativt är att revisorerna är reglerade genom tystnadsplikt, vilket kan ha inneburit att både bankerna och revisorerna undanhållit fakta angående det "samarbete" som förekommer dem emellan.

Vid genomförandet av intervjuerna hade ingen av respondenterna någonting emot att delta i uppsatsen med sina riktiga namn och en öppen och avslappnad inställning hos samtliga upplevdes. Det faktum att intervjuerna bandades kan ha medfört att respondenternas sanningshalt i svaren reducerats, eftersom vetskapen om att bli bandad ibland har en hämmande effekt. Den så kallade intervjuareffekten – att datan under insamlandet påverkas av forskarens identitet – kan också ha inverkat negativt på det insamlade materialets riktighet.

3 Revision, revisorn och banken

I detta kapitel presenteras och beskrivs revision, revisorns roller samt en översiktlig redogörelse av hur banken agerar vid kreditbeslut rörande företag, samt hur de använder sig av granskad information. Syftet med kapitlet är att ge kunskap om dessa ämnen för att läsaren ska kunna tillgodogöra sig uppsatsen senare innehåll.

3.1 Revision och revisorer

3.1.1 Vad innebär begreppet revision?

Revision innebär enligt FAR Del II (2004, s 25) att revisorn skall granska redovisning och förvaltning, och att denna granskning skall vara så ingående som god revisionsredovisning kräver. Att följa god revisionsredovisning innebär, enligt Cassel (1996), att revisorn med beaktande av begreppen väsentlighet och risk, har skaffat sig ett tillräckligt underlag angående de uttalanden han ska göra som revisor. Broberg et.al. (1999, s 21) berättar att revisorerna varje år ska lämna in en revisionsberättelse som kan betraktas som ett kvitto på att revisorn har genomfört revisionen på ett grundligt och riktigt sätt. Om några väsentliga fel och brister föreligger i företagets redovisning ska detta framgå av revisionsberättelsen. Öhman (2004, s 37) förklarar att innebörden av att revisorerna ska beakta väsentlighet vid revision, är att de ska ”göra rätta saker” för att skydda intressenterna. Det innebär att de ska utgå från redovisningens syfte, det vill säga att informationen efter granskning ska vara av sådan kvalitet, att den utgör ett användbart underlag för beslutsfattande. Öhman förklarar också att i revisorernas arbete ingår en skyldighet att försöka upptäcka om företagsledningen har utelämnat eller lämnat felaktig information.

3.1.2 Revisorns roll

Förväntningarna på revisorn är många enligt Revision I (1994, s 82) och gestaltar sig i de olika roller som revisorn har. Dessa benämns där som den renodlade och den utvidgade revisorsrollen. Den renodlade revisorsrollen beskrivs bland annat i Aktiebolagslag (1975:1385) och Revisorslag (2001:883), där det sägs att revisorn skall vara oberoende samt följa de etiska regler som FAR anser vara god revisorsredovisning. Följa god revisorsredovisning innebär enligt Cassel (1996) att ur ett etiskt perspektiv agera så att revisorn visar sig värd det förtroende som yrket som oberoende revisor kräver. För att underlätta och förtydliga för revisorerna angående begreppet god revisorsredovisning har, FAR Del II (2004, s 112) ställt upp ett antal etiska regler angående vilka krav som ställs för att revisorns oberoende inte skall ifrågasättas. Cassel (1996) menar att de flesta formulerade reglerna om revisorns oberoende syftar till att revisorn varken ska bli glad eller ledsen när han avläser ett ekonomiskt resultat, vilket även kan beskrivas som idealrevisorn. Om detta betraktas ur ett psykologiskt perspektiv kommer vi fram till att våra iakttagelser alltid riskerar att inte vara helt korrekta och objektiva. Cassel förklarar att för att revisorn skall agera oberoende som lagen förespråkar krävs att han besitter ett visst civilkurage, som gör att det finns en vilja och förmåga att bortse från klientens ekonomiska intressen.

I Revision I (1994, s 83) förklaras att den renodlade revisorsrollen kan kopplas ihop med den lagstadgade men förutom denna finns idag andra roller som revisorn förväntas ta på sig, vilka brukar benämnas den utvidgade revisorsrollen. Förutom de lagstadgade uppgifterna som anges i årsredovisningen vill ofta intressenterna att revisorn utför så kallade tilläggsuppdrag. Dessa uppdrag kan bland annat handla om att agera som samtalspartner inom olika nivåer i företaget, vilket medför att revisorn kan få en unik och övergripande informationsbild om företaget, som

för övrigt få utomstående torde ha. Det är därför, enligt Revision I, vanligt att revisorn ligger närmast till hands när det gäller rådgivning och konsultuppdrag i företaget.

3.1.3 Revisionsprocessen

Revisionsprocessen inleds enligt FAR's Revisionsbok (2004, s 21 ff.) med en planering. Planeringen handlar till stor del om att revisorn skaffar sig stora mängder information om företaget. Genom informationsinsamlingen lär revisorn känna interna och externa förhållanden såsom bransch, marknad, finansiell situation mm. Under planeringsfasen ska revisorn med en skeptisk inställning bilda sig en uppfattning om företaget och skapa sig ett gott underlag så att granskningen koncentreras till de områden där risken för väsentliga fel är som störst. Väsentlighet och risk är grundläggande begrepp inom all revision och är avgörande för vad revisionsarbetet ska riktas in på och hur omfattande det ska bli. FAR menar att bedömningen om vad som är väsentligt är en fråga för revisorns professionella omdöme, men en regel är att utelämnanden eller felaktigheter inte får påverka beslut som en användare fattar på basis av redovisningsinformationen.

FAR's Revisionsbok förklarar vidare att när informationsinsamlingen är klar och riskerna analyserade och granskade efter väsentlighet, skriver revisorn en övergripande revisionsplan. Planen anger vilka områden som granskningen ska inrikta sig på, hur omfattande revisionen ska bli, vilka granskningsmetoder som ska användas, vilka medarbetare som ska utföra granskningen samt när i tiden granskningen ska ske. Vilken granskningsmetod som revisorn väljer påverkas i stor utsträckning av kvaliteten på den interna kontrollen i företaget. Inget internt kontrollsystem är dock hundra procentigt säkert så en viss substansgranskning förekommer alltid. Enligt FAR ska revisorn bedöma risken för oegentligheter och fel som kan påverka bolagets resultat och ställning eller ansvarsfrihet. Revisionens syfte är dock inte att förhindra eller upptäcka förskingringar eller andra oegentligheter. FAR förklarar att om revisorn misstänker att oegentligheter och fel förekommer är han skyldig att informera VD eller styrelsen och dessa har sedan ansvaret att besluta om åtgärder.

Enligt FAR's Revisionsbok ska revisorn dokumentera sin granskning och dokumentationen blir en bekräftelse på att revisorn utfört granskningen. Med god dokumentation kan den ansvarige revisorn följa och kontrollera hur revisionen fortskrider. Om revisionsuppdraget fortsätter flera år fungerar dokumentationen som ett underlag för kommande års planering. Målet med revisionen är en revisionsberättelse där revisorn uttalar sig om företagets årsredovisning, räkenskaper och förvaltning. Berättelsen kan ses som en kvalitetsstämpel efter genomförd revision. I FAR framgår vidare att utöver revisionsberättelsen lämnar revisorn ofta andra rapporter, såväl muntliga som skriftliga, i samband med den löpande granskningen och vid bokslutsrevisionen. Dessa kan gälla både påpekanden om fel och brister men även förslag till förbättringar.

3.1.4 Revisorers syn på revision

Enligt Öhman (2004, s 122 ff.) har revisorerna en konservativ uppfattning om granskningen och bedömningen av redovisningsinformation. De strävar efter att göra saker rätt och inriktar sig främst på att revidera den sorts granskningsobjekt som de behärskar relativt väl och där precisionen är förhållandevis god. Revisorer har behov av att följa riktlinjer och annat stöd för att känna sig trygga i sitt arbete och kunna legitimera sina handlingar. De hänvisar gärna till regelverket och begreppen väsentlighet och risk. Öhman menar att det finns en bristande överensstämmelse mellan vad revisorerna granskar och vilken redovisningsinformation som de

tycker är viktig för investerare och övriga intressenter. Överlag är de mera fokuserade på sig själva än på de redovisningsberättigade intressenter som de har till uppgift att skydda. Den konservativa hållningen hos revisorerna gör att de inte är speciellt förändringsbenägna. Detta visar sig enligt Öhman främst genom den stora motviljan till att lämna utökade uttalanden till investerare och övriga intressenter.

3.2 Banken – kreditgivaren

3.2.1 Vad lagen säger

Broomé, Elmér och Nylén (1995, s 8 ff.) förklarar att svenska bankers verksamhet idag är starkt reglerade av diverse lagar och statliga åtgärder. Funered (1994, s 48) menar att dessa har tillkommit för att förhindra att bankerna förbiser viktiga inslag i kreditbedömningsprocessen. Om hur bankernas ska bedriva sin utlåningsverksamhet står bland annat att läsa i Lag (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse 8 kapitel 1-2 §§:

”Innan ett kreditinstitut beslutar att bevilja en kredit skall det pröva risken för att de förpliktelser som följer av kreditavtalet inte kan fullgöras. Institutet får bevilja en kredit bara om förpliktelseerna på goda grunder kan förväntas bli fullgjorda.” (Lag om bank- och finansieringsrörelse 8:1, 1 st.)

”Ett kreditinstituts kreditprövning skall vara organiserad så att den som fattar beslut i ett ärende har tillräckligt beslutsunderlag för att bedöma risken med att bevilja krediten.” (Lag om bank- och finansieringsrörelse 8:2)

I propositionen (2002/03:139) till lagen om bank- och finansieringsrörelse ges en mer detaljerad bild av ovanstående paragrafers innebörd. Där framgår att det är bankens styrelse och ledning som har det övergripande ansvaret för en banks verksamhet. På kreditgivningens område innefattar detta ansvar bland annat att utforma interna rutiner. Sådana ska säkerställa att den som fattar kreditbeslut har tillräckliga beslutsunderlag, samt att det upptäcks om så inte är fallet eller om kredit annars lämnas på felaktiga grunder. I propositionen framgår att rutinerna ska innehålla riskhanteringsregler vars innebörd är att banken ska ha adekvata styr- och kontrollsystem, inklusive system för att prissätta risker. Syftet med reglerna är att skapa förutsättningar för stabilitet hos banker genom att reducera risken för att kreditförluster uppstår hos dem. Enligt propositionen ska banker och kreditmarknadsföretag identifiera, mäta, styra och ha kontroll över de risker som deras rörelser är förknippad med. De ska särskilt se till att kreditrisker, marknadsrisker, operativa risker och andra risker sammantagna inte medför att deras förmåga att fullgöra sina förpliktelser äventyras – det vill säga att upprätthålla ett stabilt finansiellt system.

3.2.2 Kreditanalysen vid företagsbelåning

Fletcher (1995, s 37) konstaterar att banker har skapat, utöver de av lagstiftaren fastställda reglerna, en mängd egna instruktioner som reglerar hur deras kreditgivning åt företag ska handhas. Broomé et.al. (1995, s 8 ff.) förklarar att bankerna vid företagsbelåning, förutom att följa lagen, även tittar på låneprojektets risker och dess lönsamhet, företagsledningens förmåga, företagets planeringsrutiner etc. Enligt Funered (1994, s 45 ff.) är ett av huvudsyftena med kreditbedömningsprocessen att bedöma den potentiella kundens återbetalningsförmåga och därigenom kunna uppskatta låneärendets kreditrisk. Kreditanalysens bredd och djup beror i hög grad på vilket slags åtagande banken överväger i det enskilda fallet. Funered påpekar att bankens tjänstemän inte bara gör ekonomiska bedömningar vid kreditanalysen, utan de tar även hänsyn till den kreditsökandes verksamhet och betalningsmoral.

3.2.3 Beslutsprocessen

Enligt Fletcher (1995, 37 ff.) är lagstiftaren och bankens instruktioner beträffande kreditgivning sällan heltäckande eftersom företagsbelåning är ett komplicerat och svårbedömt område. Fletcher menar att en mängd variabler såsom bransch, storlek, sammansättning, bakgrund etc. gör att det ena företaget inte är det andra likt, vilket innebär att varje lånesituation blir unik. Bankmannen har därför givits behörighet att till viss del på "egen hand" fatta beslut om lån. Fletcher förklarar att varje kreditbeslut därför föregås av en beslutsprocess där bankmannens egen uppfattning och bankens regler tillsammans får falla avgörandet. Ibland får bankmannens personliga uppfattning en avgörande betydelse för kreditbeslutets utfall och ibland styr bankens regelverk vad som beslutas. Fletcher betonar att denna beslutsprocess får till följd att bankers kreditbeslut alltid har inslag av subjektiva bedömningar, eftersom den enskilde bankmannens uppfattning om hur en lånesituation ser ut beror på hans bakgrund, erfarenhet, kunskap etc. Vilken information som används vid bedömningen och hur den uppfattas av bankmannen beror därför mycket på hans personliga egenskaper och erfarenheter. Det mänskliga inslaget i beslutsprocessen innebär enligt Fletcher att bankens kreditbedömningar kan komma att se väldigt olika ut – till och med om lånesituationerna ter sig identiska.

Green's (1997, s 196) uppfattning är att kreditbedömning kan betraktas som rationellt beslutsfattande och menar då att bankmannen medvetet och metodisk väljer de bästa medlen för att uppnå sina mål. Green menar att en viktig komponent i det här sammanhanget blir bankmannens intuition³, eftersom den hjälper honom att skapa en helhetsbild av den kreditsökandes möjligheter att återbetala lånet.

3.2.4 Den granskade informationens roll vid kreditbedömning

Gómes-Guillarnón's (2003, s 556) åsikt är, i likhet med andra forskare, att banker använder sig av en mängd informationskällor när kreditbeslut om företag ska fattas. Men han betonar att banker allmänt har stort förtroende för granskad information och att den starkt influerar bankmannens attityd till det lånesökande företaget. Informationen betraktas inte bara som en försäkran om att företagets redovisning – och därigenom också företaget – är fri från "oegentligheter och fel", utan även som ett medel för att bedöma företagets återbetalningsförmåga. Svensson (2000, 48 f.) menar att bankerna inhämtar redovisningsinformation i stor utsträckning inför kreditbeslut – både av offentlig och intern art. All information klassas som betydelsefull och bankmannen vill helst inte behöva exkludera någon information till förmån för annan. Även om banken uttrycker att all information är lika viktig ser Svensson dock att av den offentliga informationen som inhämtas inför kreditbeslut rangordnas resultat- och balansräkning, noter, finansieringsanalys och delårsrapport som viktigast. Hon förklarar vidare att banken lägger mindre betydelse på offentligt granskad information när kreditbeslut rör så kallade "låg-riskengagemang".

³ Green (1997, s 196) beskriver intuition såsom att "med intuitionens hjälp kan personer foga samman delar till helheter, utan att vare sig kunna redogöra för alla delar eller på vilket sätt de blir till ett helt."

4 Förtroende, förväntningar och förväntningsgap

I detta kapitel presenteras de teorier som kommer att ligga till grund för de empiriska studierna. Inledningsvis beskrivs förtroende och därefter redogörs för teorier kring förväntningar och förväntningsgapet

4.1 Förtroende

4.1.1 Vad innebär förtroende?

Skinner och Spira (2003, s 28.f.) förklarar att förtroende kan vara både mellanmännskligt och opersonligt. Mellanmännskligt förtroende är direkt personligt, relationsbaserat och existerar mellan två parter, en som har förtroende och en förtroendeman. Detta förtroende kan bara tillmötesgå eller vinnas från enskilda individer eller som en del av en större grupp. Enligt författarna består denna typ av förtroende av känslor och värderingar och utvecklas bäst utifrån vår erfarenhet av att arbeta med andra. Att kunna lita på någon kräver inte bara ett delat engagemang, utan också en tilltro till att personen inte vidtar åtgärder som skadar våra intressen, samt att individen på ett initiativtagande sätt försöker skydda vår position och reducera vår sårbarhet. Opersonligt förtroende är enligt Skinner och Spira mer avskilt och opersonligt. Att känna tillit blir nödvändigt under osäkra förutsättningar när förtroende inte är möjligt. Detta gäller exempelvis vid interaktion med främmande människor där frånvaron av förtroelighet eller delade normer och värderingar gör det omöjligt att förutse den andres beteende. Opersonligt förtroende kan vara nödvändigt i stora organisationer där ett direkt möte med vissa människor är sällsynt.

Dunn (refererad i Skinner och Spira, 2003, 28.f.) beskriver förtroende som en strategisk mekanism för att kunna handskas med osäkerheter över tid, samt en policy för att hantera friheten för andra mänskliga agenter. Han föreslår att i vårt moderna liv är det mest rationellt att investera förtroende i välorganiserade institutioner än i rent individuella. Opersonligt förtroende kan enligt Skinner och Spira också beskrivas i termer av sociala nätverk i vilken principalen investerar resurser, auktoritet och ansvar i andras agerande. Dessa agenter blir ansvariga över hur data samlas in, behandlas och lämnas ut till övriga inom organisationen på grund av svårigheterna för de övriga att få access och kunna verifiera att informationen är riktig.

4.1.2 Värde och förtroende i affärlivet

Ertzgaard (2004, s 29 ff.) menar att värde och förtroende utgör de två viktigaste kriterierna i en affärsrelation. Värdet av affärsrelationen ligger för ett kommersiellt företag främst i en ökad lönsamhet. Värde kan upplevas på olika sätt. Vissa organisationer och individer ser sig själva och sin verksamhet som ett sätt att förbättra samhället medan andra hellre fokuserar på den personliga nyttan. Ertzgaard tycker att man idag kan se en strävan hos många att ta ett socialt ansvar och vara en god människa samtidigt som begreppen kommersialism, företagande och kapitalism blivit allt mer ifrågasatta. Flera företag framhåller enligt Ertzgaard förtroende som ett slags värde. Att skapa förtroende kan ses som en investering i framtida intäkter och som för alla investeringar krävs att företaget är förvissad om att den ger avkastning. Alla relationer är dock inte förtroendeskapande utan kan istället utvecklas till att bli värdedestruktiva och förtroendefattiga. Ur ett kundperspektiv kan detta förklaras med att kunden efter en tid slutar att ifrågasätta produktens funktionalitet, kvalitet eller pris. De allra flesta företag hanterar sina förtroendefattiga relationer genom att gå in med förtroendeskapande åtgärder i form av mervärden för att därigenom kompensera kunden för det bristande förtroendet. Detta mervärde bör enligt

Ertzgaard syftar till att optimera den enskilda kundens affärsprocess. Han menar att allt förtroendeskapande utgår från företagets kommunikation och dialog med omvärlden. Om kommunikationen inte är anpassad efter mottagarens situation och förutsättningar är den dömd att misslyckas.

4.1.3 Förtroende inom revision

Enligt Rezaee (2004, s 135 f.) har allmänhetens förtroende för revisorns olika bedömningar stor betydelse för att revisionsarbetet skapar värde för intressenter och för att revisionsberättelsen ska anses vara trovärdig. Öhman (2004, 17 ff.) förklarar att forskningen har beskrivit revision som en ”andra gradens förtroenderelation” eftersom relationerna oftast är operonliga till sin natur. Intressenterna behöver en utomstående part som de känner tillit för, som kan stärka de operonliga relationerna, undanröja eventuella konflikter och återupprätta en förtroendefull miljö. De senaste redovisningsskandalerna och revisorernas misslyckande med att hitta oegentligheter har enligt Rezaee och Öhman dock medfört att förtroendet för redovisning och revision har minskat och ett förtroendegap har bildats. Öhman förklarar att tidigare forskning ser samspelet mellan revisorer och intressenter som väldigt komplex. Revisorerna ska tillfredsställa både klienter och övriga intressenter på bästa sätt men kritiserar många gånger för att inte kunna fullfölja denna skyldighet. Det hävdas att de revisorer som endast ser klienterna som sina primära uppdragsgivare varken förstår redovisningsskyldighetens innebörd eller revisionens samhälleliga funktion till fullo. Samtidigt menar Öhman att det inte får glömmas bort att enskilda revisorer har starka bindningar både till den byrå de arbetar för samt redovisningsprofessionen som de tillhör. Olika representanter för revisionsbranschen är med och formar spelreglerna för hur revisionen ska se ut och byråerna bedriver affärer med krav på lönsamhet. Både bindningarna till professionen samt till byråerna påverkar varje revisor.

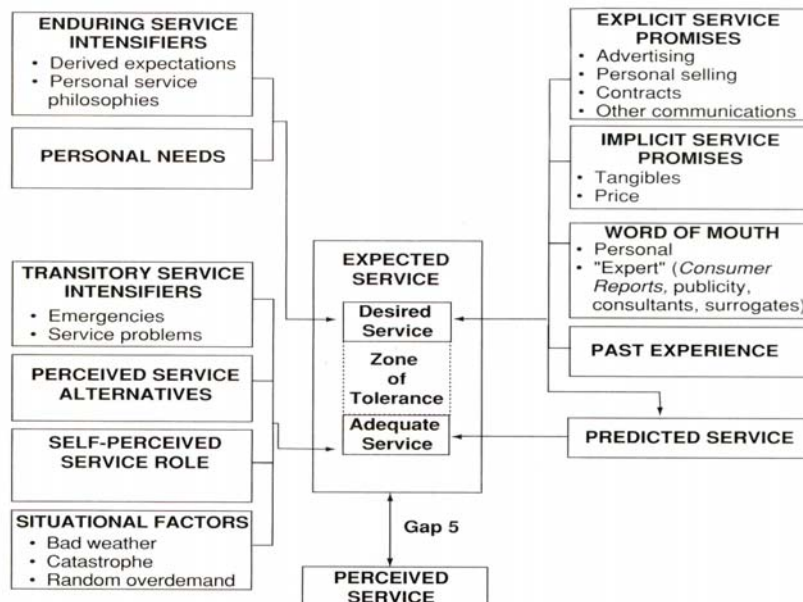
4.2 Förväntningar

4.2.1 Allmänt om förväntningar

Enligt Bitner och Zeithaml (2000, s 50 ff.) har kunder tre olika förväntningar på utförandet av en tjänst:

- *Önskvärd tjänst* handlar om vad kunden vill ha,
- *adekvat tjänst* är vad kunden är villig att acceptera och
- *förutspådd tjänst* är den tjänst som kunden förväntar sig att få.

Allt mellan den önskvärda och den adekvata tjänsten benämner författarna toleranszon (se figur 1). Om den levererade tjänsten hamnar inom denna toleranszon kommer kunden att bli nöjd. Allt ovanför önskvärd tjänst kommer att leda till att kunden blir överförtjust medan allt nedanför den adekvata nivån leder till att ett gap uppstår och att kunden letar efter efterfrågad tjänst någon annanstans. Den förutspådda tjänsten är den typ av tjänst kunden förväntar sig att få och påverkar därmed nivån på vad kunden är villig att acceptera (se figur 1). Bitner och Zeithaml påpekar att toleranszonen varierar mellan olika kunder men även beroende på vilket företag som utför tjänsten.



Figur 1. Nature and determinants of customer expectations of service.

Källa: Zeithaml och Bitner (2000, s 63).

Nivån på vad som anses vara önskvärd tjänst påverkas enligt Bitner och Zeitman (2000, s 55 f.) av "enduring service intensifiers" och personliga behov (se figur 1). *Enduring service intensifiers* kan delas in i härledd tjänsteförväntning och personlig tjänstefilosofi. Den förstnämnda uppstår när kundens förväntningar påverkas av en annan person eller grupp människor, exempelvis en individ som planerar en stor fest för släkten, kommer att ha behov som i stor utsträckning påverkas av övriga gruppens förväntningar. Den personliga tjänstefilosofin präglas av underliggande generiska attityder över tjänstens mening. Om du går ut och äter på en restaurang och har egna erfarenheter av att arbeta som servitris kommer dina förväntningar att vara färgade av dessa. Exempelvis kanske du förväntar dig att inte behöva vänta mer än femton minuter på att få maten serverad. Enligt Bitner och Zeitman påverkar *personliga behov* nivån på den önskvärda tjänsten helt enkelt via de egna behov kunderna har. Kanske blir kunden överförtjust med vad statsbiblioteket erbjuder när han besöker detta i syfte att låna en bok för rekreativ läsning. Om kunden istället har behov av att låna en specifik faktabok i studiesyfte är risken emellertid stor att statsbibliotekets utbud gör honom besviken.

Bitner och Zeitman (2000, s 57 ff.) förklarar vidare att fyra faktorer påverkar den adekvata tjänstnivån (se figur 1). Dessa är:

1. *Övergående service:* Kortsiktiga individuella faktorer som gör kunden mer medveten om behovet av tjänsten, exempelvis nödsituationer då man är i akut behov av hjälp.
2. *Andra tjänstealternativ:* Ju fler andra alternativ vi har att välja på desto lägre toleransnivå.
3. *Kundens självuppfattning:* Kundens uppfattning om sitt eget agerande när tjänsten ska utföras. En person som noga beskrivit vilken typ av service han förväntar sig av tjänsten kommer att bli besviken om detta inte uppnås.
4. *Situationsfaktorer:* Faktorer som ligger utanför tjänsteföretagets kontroll. Om kunderna blir väl medvetna om dessa faktorer blir dessa mer förstående och breddar därmed sin toleranszon.

Enligt Bitner och Zeitman påverkas också den förutspådda tjänsten av en rad faktorer (se figur 1). Dessa faktorer är tydliga och underförstådda löften, tidigare erfarenheter samt mun till mun

kommunikation. Tydliga löften kan handla om reklam, olika kontrakt och annan kommunikation från företagets sida. De underförstådda tjänstelöftena är svårare att förklara men kan sägas vara servicerelaterade signaler från företaget som leder till en viss slutledningsförmåga angående tjänstens utförande. Toleransnivån och förväntningarna på tjänsten påverkas också av tidigare erfarenheter av företaget samt hur de vanligtvis brukar utföra tjänsten. Brutna löften och uppnådda prestationer från företagets sida gör att toleranszonen minskar vid ett senare möte med företaget. Mun till mun kommunikation samt olika rekommendationer spelar en avgörande roll som informationskälla eftersom de kan sägas vara opartiska och är speciellt viktiga när det gäller tjänster som inte går att utvärdera förrän kunden upplevt dem. Bitner och Zeitman menar att dessa faktorer bildar ram för kundens förväntningar på tjänsten och sätter i sin tur, som tidigare nämnts, nivån på vad kunden är villig att acceptera.

Ojasalo (2001, s 3 f.) beskriver tre typer av förväntningar som är vanliga när det gäller professionell tjänstekvalitet, suddiga, underförstådda och orealistiska förväntningar. Dessa typer av förväntningar är enligt honom vanliga fallgropar som kan leda till att långvarig kundnöjdhet vid utförande av professionella tjänster inte uppnås. Suddiga förväntningar handlar om att kunden inte vet vilka förväntningar de har på en tjänst. De känner att något är fel och hoppas på en förbättring men vet inte riktigt vad felet är eller vad en eventuell förbättring skulle kunna bestå av. Underförstådda förväntningar kan associeras till situationer där vissa karaktäristika angående tjänsten är så självklara att kunden inte ens tänker på dem eller på möjligheten att förväntningarna inte kommer att infrias. De underförstådda förväntningarna blir uppenbara först när de inte förverkligas. Enligt Ojasalo kan orealistiska förväntningar sägas vara sådana som av olika anledningar är omöjliga eller högst osannolika att uppnå.

4.2.2 Förväntningar på revision

Öhman (2004, s 22 f.) menar att revisorerna intar en position mellan redovisningsskyldiga företag och redovisningsberättigade intressenter, två parter vars förhållande har visat sig vara känsligt. Med tanke på att investerare satsar kapital i företag och att övriga intressenter kan tänkas agera under en viss osäkerhet, är det viktigt att redovisningsinformationens trovärdighet tryggas. Öhman förklarar att investerares och övriga intressenters utbredda skepsis till att företagen lämnar ut neutral information utgör grunden för revision. Enligt Öhman består den traditionella revisionen främst av att granska historiska siffror och objekt eftersom dessa kan hanteras med relativt god säkerhet. Framåtblickande information, som kanske är av störst intresse för intressenterna, granskas och delges i relativt liten omfattning. En ytterligare anledning till att revisorerna i första hand granskar historiska objekt är att dessa omfattas av ett utförligt regelverk. Öhman tror dock att intressenternas uppfattning vanligtvis är att all granskad information – historisk såväl som framåtblickande – har analyserats på ett liknande sätt.

Fadzly och Ahmad (2004, s 897) förklarar att det är en allmänt utbredd uppfattning bland intressenterna att ett företag som granskats och "godkänts" av en oberoende revisor kan betraktas som ärligt, livsdugligt och ha god betalningsförmåga. Att intressenterna har den här typen av förväntningar bygger till stor del på att i revisionens barndom granskade revisorn i princip varanda transaktion som gjordes i företaget. Fadzly och Ahmad menar att dagens förväntningar på revision grundas i hur det "gamla" sättet att utföra revision gjordes och därför ser intressenterna även idag revision som en exakt vetenskap.

Koh och Woo (1998, s 149) delar Fadzly och Ahmad's uppfattning beträffande intressenternas förväntningar på revision, men anser att anledningen istället beror på att det är så de tolkar och upplever dess syfte. Koh och Woo menar att intressentens tolkningar baseras på egna konkreta

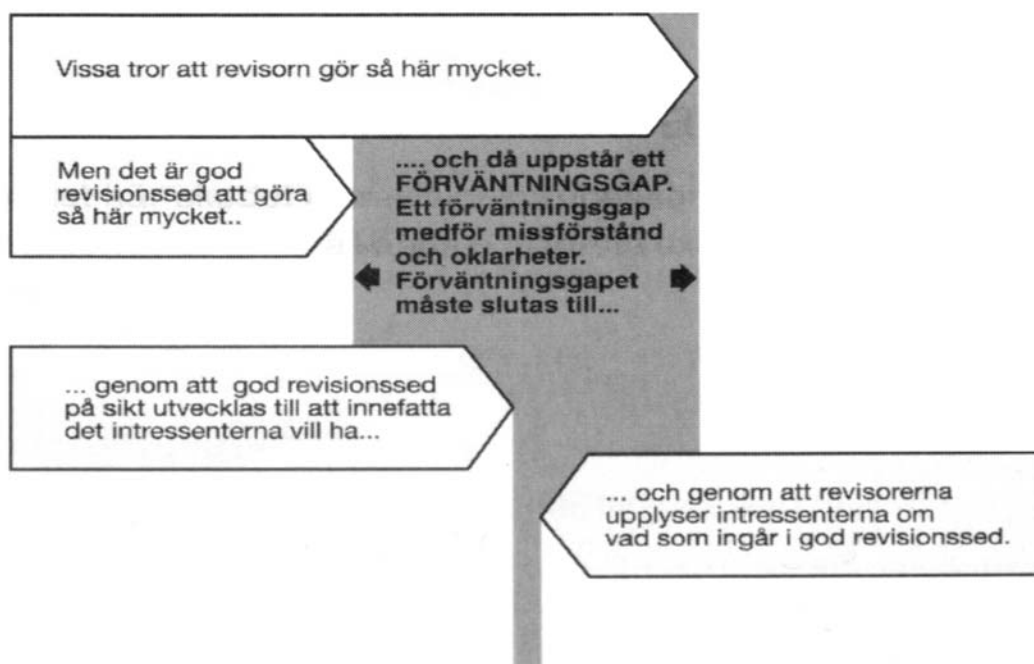
kunskaper om revision, tidigare erfarenheter av revisorer och de signaler som revisorskåren upplevs sända ut. Best et al. (2001, s 135 f.) förklarar att intressenterna exempelvis tolkar en oberoende granskning av ett företag som en slags "polisjär" genomgång av företagets samtliga räkenskaper. De förklarar vidare att intressenternas kunskap om revision spelar en stor roll för vilka förväntningar dessa har på revision – ju högre utbildning hos intressenten desto mer samstämmiga tycks hans förväntningar vara med den lagstadgade revisionen.

Almen och Brody (2002, s 480) diskuterar på ett liknande sätt som Best et al. beträffande hur intressentens förväntningar på revision ser ut men de anser också att kontextuella faktorer är mycket viktiga i det här sammanhanget. Hur intressenten tolkar revision och vad han förväntar sig av den beror på i vilket situation den ska användas. Almen och Brody anser för övrigt att typiska situationer där intressenterna generellt har en övertro på den granskande revisorn är när denne ska uttala sig om företagets överlevnadsförmåga.

4.3 Förväntningsgapet inom revision

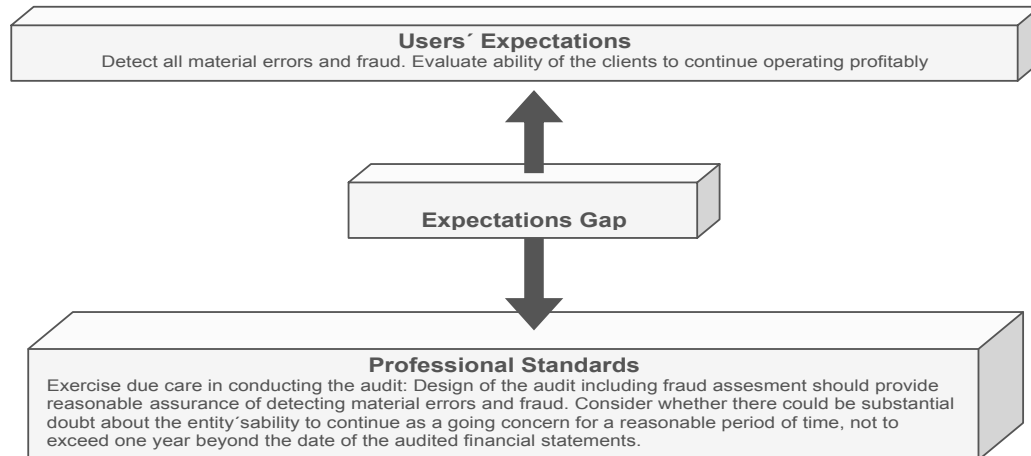
4.3.1 Allmänt om förväntningsgapet

FAR's revisionsbok (2004, s 111) förklarar att i revisorsrollen finns en inbyggd konflikt eftersom de olika intressenterna som revisionen syftar till har olika behov och förväntningar. Ett förväntningsgap uppstår lätt när de olika intressenternas förväntningar inte svarar mot vad revisorn faktiskt kan och får göra (se figur 2). Enligt FAR är det vanligt att ett förväntningsgap ofta uppstår på områden som gäller årsredovisningens riktighet, obestånd och konkurs, förskingringar och andra oegentligheter.



Figur 2: FAR's beskrivning av varför ett förväntningsgap uppstår inom revision.
Källa: FAR's Revisionsbok (2004, s 111).

Gay et al. (1997, s 472) definierar förväntningsgapet inom revision som ”*The differences between the public’s perceptions of the role of the audit and the auditor’s perception of that role*”. En liknande definition av förväntningsgapet hittas hos Konrath (1998, s 62) och i figur 3 nedan ger han ett konkret exempel på hur detta kan se ut.



Figur 3. Konrath's exempel på hur förväntningsgapet inom revision kan se ut.
Källa: Konrath (1998, s 62)

Enligt Koh och Woo (1998, s 147) har förväntningsgapet hos revisorerna existerat i över hundra år men började på allvar uppmärksammas av forskningen för endast tjugo år sedan. Definitionen av förväntningsgapet varierar mellan olika forskare. Koh och Woo förklarar att Liggio var den första att applicera förväntningsgapet på revision och han definierar det som skillnaden mellan den prestation revisorn uppnår genom sin granskning och den prestation och mängd information som intressenterna förväntar sig av revisionen. Revisionsprofessionen utvidgade enligt Koh och Woo denna definition genom att ta hänsyn till allmänhetens behov av revision och de krav som revisorerna kan och rimligen borde uppnå. Porter's (refererad i Koh och Woo, 1998, s 147 f.) definition på förväntningsgapet har två komponenter – rimlighetsgapet och prestationsgapet. Rimlighetsgapet är skillnaden mellan vad samhället förväntar sig av revision och vad som är möjligt för revisorn att rimligen uppnå. Prestationsgapet förklarar han vara skillnaden mellan vad samhället rimligen kan förvänta sig av revision och vad revisionen upplevs åstadkomma. Porter menar att rimlighetsgapet uppkommer på grund av otillräckliga revisionsstandarder medan prestationsgapet beror på bristande revisionsinsatser.

Almen och Brody (2002) menar att ett förväntningsgap har en kritisk inverkan på de värden som revisorn levererar. För att minimera detta har olika redovisningsstandarder tagits fram som bland annat syftar till att öka revisorns ansvar över att upptäcka fel och illegala handlingar samt till att förbättra revisorns kvalitet och kommunikationen mellan företagen och de olika intressenterna. Trots stora ansträngningar till att försöka stänga förväntningsgapet har det enligt Koh och Woo (1998) inte minskat nämnvärt och de menar att gapet mest troligt kommer att bestå även i framtiden.

4.3.2 Orsaker till förväntningsgapet inom revision

Enligt Shaikh och Talha (2003, s 517) råder ingen större samstämmighet bland forskare beträffande vilka faktorer som orsakat förväntningsgapet inom revision. De konstaterar att forsk-

ningen istället pekar på en rad faktorer som var och en för sig anses som potentiella huvudorsaker till gapets existens. Shaikh och Talha redogör för dessa faktorer under några sammanfattande punkter:

- *revisionens sannolikhetskalkylerande natur – revision bygger på sannolikhetsbedömningar och är inte den exakta vetenskap som många tror;*
- *den naiva och okunniga syn hos allmänheten beträffande revision;*
- *det faktum att revisionsprestationer bara kan utvärderas i efterhand skapar utrymme hos intressenterna för ”efterkloka” ifrågasättanden;*
- *revisionskårens självreglerande verksamhet leder till revisionsstandarder som sätter revisorernas egenintresse i första hand – allmänhetens väl blir ett sekundärt mål;*
- *konkurser, kriser och ”skandaler” hos företagen pressar revisionskåren att lova förbättrade revisionsstandarder som dock är svåra att leva upp till;*
- *revision är inte statiskt utan den anpassas till samhällets förändringar för att fylla sitt syfte – förväntningarna förändras också, men i långsammare takt än revisionen.*

Att allmänheten tolkar revision som en exakt vetenskap gör enligt Artsberg (2003, s 116) att intressenterna förväntar sig att revisorn ska garantera en tydlig och allomfattande information om företagets räkenskaper. Vad de glömmet bort är att det yttersta ansvaret för detta ligger hos företagsledningen. Att exempelvis lämna information om indicier på att något håller på att gå snett i företaget talar enligt Artsberg mot revisorns tystnadsplikt och är därmed något som intressenterna inte kan förvänta sig att få.

Enligt Konrath (1998, s 62) har intressenternas naiva och okunniga inställning till granskad information lett till att de tror att en ren revisionsberättelse innebär att revisorn granskat alla eventuella oegentligheter och fel som kan tänkas ha förekommit i företaget. Konrath konstaterar dock, att av redovisningsstandards framgång, att revisorn endast ställs ansvarig för den del av årsredovisningen som han ansett vara väsentlig att granska.

Det faktum att revisionsprestationer bara kan utvärderas i efterhand gör enligt Gay et al. (1997, s 472 ff.) att intressenterna ofta utpekar revisionskåren som syndabock när de förra tagit beslut som lett till konkurser, felinvesteringar etc. Detta menar Rezaee (2004, s 135 ff.) har gjort att förtroendet för revisorerna har minskat, ett förtroendegap har bildats vilket också är en bidragande orsak till förväntningsgapet. Rezaee ger även en annan förklaring till förväntningsgapet och syftar då på de ökade antal tilläggsuppdrag som revisorn idag ägnar sig åt. Detta har medfört att revisorerna många gånger agerar som rådgivare till sina klienter framför att kvalitetssäkra företagets finansiella information och därigenom öka trovärdigheten gentemot olika kreditgivare. Utökningen av konsulttjänster och de stora arvoden som dessa medför kan motarbete revisorernas vilja att utföra revisionen på ett professionellt sätt.

Öhman (2004, s 114 f.) utvecklar Shaikh och Talha's resonemang kring revisorernas egenintresse och menar att mycket tyder på att revisorerna vid revision i första hand fokuserar på att följa föreskrivna lagar och rekommendationer. Att tillfredställa intressenternas behov eller att hitta utelämnad eller felaktig information kommer i andra hand. Det som uppfattas vara viktigt för intressenterna ställs mot vad det innebär för revisorerna själva ifråga om arbete och ansvar. Dessutom ger inte dagens samhälle revisorerna tid och resurser att granska allt. Det faktum att de flesta intressenter inte heller har någon direkt kontakt med revisorn gör det lätt hänt att de inte får den uppmärksamhet de förtjänar av revisorn. Öhman tror att alla dessa faktorer medför att revisorerna tenderar att abdikera från sin ursprungliga uppgift att skydda intressenterna.

Almen och Brody (2002, s 485) har studerat förväntningsgapet mellan revisorer och banker och nämner otillfredsställande kommunikation som ytterligare en huvudorsak till det uppkomna förväntningsgapet. På grund av alltför bristfällig och otydlig information i revisionsberättelsen tolkas denna på ett annat sätt än vad revisorerna ämnar kommunicera ut. Bankerna tenderar helt enkelt att missförstå den information som revisorerna avger. Följden av detta kan bli att företag nekas till lån på grund av att banken "feltolkar" revisorns information. Almen och Brody påpekar att det inte bara är banker som upplever den granskade informationen som svårbegriplig och bristfällig – problemet kan också hittas hos revisionens övriga intressenter.

Chandler och Edward's (1996, s 4 ff.) diskuterar kring hur revisionen förändrats med åren och hur det påverkat dess förväntningar. I slutet av 1800-talet var revision en relativt enkel och amatörmässig syssla och bestod av att kontrollera företagets kontanta transaktioner. I takt med den ekonomiska framväxten i samhället blev företagen och dess transaktioner alltmer komplexa, och idag har revisionens karaktär "förändrats" och blivit en komplicerad verksamhet som kräver både lång utbildning och erfarenhet för att få utövas. Chandler och Edwards menar att revisionens oavbrutna anpassning till samhällets förändringar och dess ökade komplexitet skapat förvirring hos intressenterna om revisionens syfte och innehåll. Chandler och Edwards menar vidare att utvecklandet av nya revisionsstandarder också har skapat problem för revisorerna själva, då det många gånger saknas både tid och resurser att uppfylla dessa.

4.3.3 Åtgärder som kan tänkas minska förväntningsgapet

För att stänga gapet bör revisionskåren enligt Shaikh och Talha (2003, s 522) undersöka vilken fundamental roll som revisorn har i samhället och därigenom försäkra sig om att deras finansiella uttalanden kommer till nytta för alla intressenter. Forskningen visar att gapet lättast minskas genom att revisorerna själva bidrar med ökad förståelse till allmänheten över revisionens innebörd och begränsningar. Shaikh och Talha föreslår att klienter och övriga intressenter informeras och "utbildas" i revision. Enligt Ojasalo (2001, s 5) styr revisorerna på detta sätt sina klienters förväntningar, gör dem mer realistiska samt får dem att stämma bättre överens med de lagar och regler som sätter gränser för vad revisorn får göra. Koh och Woo (1998, s 150 f.) delar Ojasalo's åsikt, men menar att revisorerna även måste förbättra utförandet av revisionen. Detta genom att exempelvis årligen bedöma statusen på företagets långsiktiga överlevnadsförhållanden istället för som idag, bara se ett år framåt.

Shaikh och Talha (2003, s 522 f.) kopplar förväntningsgapet till revisorernas väsentlighetsbedömning. Revisorerna bär huvudansvaret över vilken information som anses vara väsentlig men mycket tyder dock på en avsaknad av samstämmighet angående väsentlighetskriteriet, både inom gruppen revisorer och inom andra grupper användare. Professionen behöver därför enligt Shaikh och Talha förse med exempel på hur stommen till väsentlighetsnivån kan bildas utifrån olika konkreta situationer och i olika företag. Revisorerna bör också i revisionsberättelsen informera användarna om vilka väsentlighetskriterium de använt sig av. Shaikh och Talha tror att ett sådant tillvägagångssätt gör att revisorn inte kan anklagas för felaktigheter som ligger under väsentlighetsnivån eftersom han nu anger sina antaganden öppet. Öhman (2004, s 28) påstår att revisorerna idag har en alldeles för standardiserad och diffus rapportering och menar att den behöver vara både konkretare och mer omfattande för att vara av verkligt värde för intressenterna. Ett ökat informationsinnehåll skulle dels hjälpa dem i deras beslutsfattande och dels ge dem ökad förståelse för revisionen och revisorernas arbete.

5 Empiri

Empirin har insamlats genom en fallstudie där tre revisorer och fyra banktjänstemän har intervjuats. Avsnitt 5.1 redogör för revisorernas svar och avsnitt 5.2 redogör för banktjänstemännens svar. De frågor vi ställt finns presenterade i vår intervjuguide i bilaga 1.

5.1 Revisorerna

- Karl-Åke Larsson arbetar på Deloitte som auktoriserad revisor. Han har arbetat som revisor sedan sjuttioalet och blev auktoriserad 1984. Larsson är idag även kontorschef på Deloitte.
- Hans Öystilä arbetar som auktoriserad revisor hos KPMG. Han har varit revisor i 19 år och blev auktoriserad 1992. Han är dessutom avdelningschef på KPMG.
- Charles Enryd är anställd som auktoriserad revisor hos Ernst och Young. Han har arbetat som revisor i 18 år och blev auktoriserad 1995.

5.1.1 Revisorernas syn på revision

Larsson känner att samhället värderar den insats som revisorerna gör för företag och andra institutioner. Många litat på och lägger stor vikt på begreppen revisor och revisorsintyg. Larsson tror att revisorerna uppfattas som en yrkesgrupp med god kompetens inom sitt område. Öystilä håller med Larsson och menar att vad revision framförallt tillför samhället är trygghet och tillförlitlighet. Förhoppningsvis väntar alla intressenter stor vikt vid revisorns arbete och uttalanden och förväntar sig att revisorerna signalerar när det behövs. Han påpekar dock att det inte är säkert att allt är riktigt i företaget bara för att revisorn granskat det. Enryd anser att det han som revisor tillför samhället är kvalitetskontroll – revisorns granskning är en garant för att det som står i årsredovisningen är riktigt i allt väsentligt.

Revision innebär enligt Larsson att säkerställa att tillgångarna verkligen existerar, är rätt klassificerade och värderade, vilka också kan ses som grundläggande principer för revision. Underskriften i revisionsberättelsen innebär vidare att revisorn anser att det som granskats är rätt i allt väsentligt. Om så inte är fallet måste revisorn påpeka detta i sin revisionsberättelse. Detta menar Larsson dock bara gäller allt som revisorn ansett vara väsentligt och betyder inte att allt i företaget är rätt och riktigt vilket många ofta tror. Öystilä delar Larssons åsikt och förklarar att det som främst ingår i en revision är att revisorn följer framtagna revisionsstandard. Det gäller också för varje enskild revisor att tolka och ”utföra” revisionsstandarderna samt applicera den på varje enskilt bolag, vilket medför att granskningen ger utrymme för revisorns egna subjektiva bedömningar. Han förklarar att som revisor måste du kunna förstå affärsverksamheten och veta vilka affärsrisker som finns i företaget för att därigenom kunna koncentrera den operativa granskningen till det som anses vara mest väsentligt. Enryd menar att det som ingår i en revision är det som lagen föreskriver ska ingå. Han tycker dessutom att den granskande revisorn ska ge sin klient tips och råd på vad som kan göras bättre i företaget, exempelvis föreslå uppdateringar av bokförings- och betalningsrutiner.

Väsentlighet och risk grundar sig enligt Larsson på att revisorn har skapat sig en helhetsbild av företaget. För att underlätta detta har Deloitte ett kontrollformulär som hjälper till att bedöma när risken för oegentligheter och fel ska anses vara väsentlig. Frågorna kan handla om vilket förtroende revisorn har för företagsledningen eller om det finns omständigheter som visat att företaget haft problem tidigare. Larsson berättar att det är viktigt att göra en aktiv bedömning av alla revisionsuppdrag men säger att en ny bedömning för varje kund inte alltid görs årligen.

Om Larsson har haft ett uppdrag i väldigt många år tittar han istället på om det har hänt något speciellt sedan föregående år som gör att risken nu är väsentligt större eller mindre än tidigare. Vad Öystilä kopplar till begreppen väsentlighet och risk beror mycket på vilken verksamhet som han granskar. Exempelvis inom detaljhandeln blir lagret och kontantförsäljningen väldigt viktiga granskningsområden. Ovanliga händelser kan också styra granskningsinriktningen. Mycket av vad som anses vara väsentligt sitter dock enligt Öystilä i ryggmärgen. Enryd håller med Öystilä och förklarar att mycket av granskningen är rutinbetonad och att det blir så naturligt – om revisorn granskar ett företag under flera år så får denne en känsla för vad som bör granskas. Enryd påpekar dock att det finns vissa poster som alltid kontrolleras hos företagen oavsett om det sett bra ut år efter år, nya revisionsstandarderna föreskriver också att vissa poster ska granskas årligen och fysiskt. Enryd förklarar vidare att även om mycket av revisionen sker på rutin så är naturligtvis årets händelser i företaget – stora som små – av stor vikt när bedömning görs av vad som ska granskas.

Larsson anser att hans långa erfarenhet i branschen medfört att han mycket väl skulle kunna granska vissa poster i mindre omfattning än han gör nu, utan att investerare och andra intressenter skulle få ett sämre informationsunderlag att grunda sina beslut på. Det går dock inte att peka ut någon specifik post som gäller för alla företag utan det kan variera dem emellan. Öystilä menar att idag görs ett mindre urval över vilka poster som ska granskas än vad som gjordes förr. Tidigare granskade han mer men det pressade prisläge som råder idag har gjort att detta inte längre är möjligt. Granskningen har idag blivit mer fokuserad på de största riskområdena. Han förklarar att också revisionsmetodikerna har förändrats med tiden – idag ska revisorn inte ta allt för stora urval utan istället gå direkt på betydande affärsrisker. Enryd tror att moms och övriga skatter skulle kunna granskas i mindre omfattning i många företag än vad det görs idag utan att det skulle försämra intressenternas beslutsunderlag. Dock kräver lagstiftning och god revisionsinsatser av en viss omfattning.

Samtliga respondenter anser att revisionsyrket har förändrats genom åren. Larsson tycker att förbättrad datateknik och bättre administrativa system medfört att revisionsbranschen idag arbetar mer med väsentlighet. Tidigare gick arbetet mer ut på att manuellt kontrollera alla siffror vilket inte alls behöver ske i lika stor utsträckning idag. Enligt Öystilä utför revisorerna idag en annan typ av granskning än tidigare. Idag granskas färre poster och internkontroll samt analytisk granskning har fått större utrymme på den mera tidskrävande substansgranskningens bekostnad. Han anser därför att revisorn idag måste vara mer ”allmänt” kunnig om verksamheten istället för som tidigare bara slaviskt granska poster. Han tror att de flesta revisorerna gör så mycket de kan för att inte minska kvaliteten. Enligt Enryd får den påskrivande revisorn idag till exempel inte på något sätt ”medverka” i bokföringens upprättande eller biträda i bokslutsarbetet vilket även inkluderar upprättande av årsredovisning i de företag som han granskar. Idag finns RS, Revisionsstandard i Sverige, som på ett hårdare sätt styr revisorns agerande. Enryd menar vidare att det dessutom ställs högre dokumentationskrav på revisionens utförande – revisorn måste på ett tydligare sätt dokumentera det han gör och varför han gör det samt vilka slutsatser han kommer fram till.

Larsson tror att de flesta intressenter har förtroende för revisionen både som funktion och bransch, men att det finns människor som inte har det. Han ger media som exempel men menar att dessa personer ofta inte har en aning om vad revision handlar om, vilket gör att revisorerna kan bli uthängda av pressen på ett orimligt sätt. Öystilä vågar inte heller påstå att alla intressenter har förtroende för revision och syftar då främst på de törnar som revisionskåren fått i samband med olika redovisningsskandaler. Rent generellt tror han dock att en revisor upplevs som en garant för att företaget är tillförlitligt. Enryd tror å sin sida att de flesta intressenter har

förtroende för revision och revisorer. Han tycker det är svårt och säga varför de har det, kanske beror det på revisorskårens allmänt höga kompetens. Enryd har inte märkt att förtroendet minskat i och med de ”redovisningsskandaler” som uppdagats de senaste åren. Larsson anser inte att han har någon särskild uppgift gentemot banken. Till skillnad från Larsson anser Öystilä att hans uppgift gentemot banken är att leverera en tillförlitlig årsredovisning med revisionsberättelse samt att löpande under året kvalitetssäkra delårsbokslut genom olika utlåtande. Enryd menar att revisorns uppgift gentemot banken är att leverera en revisionsberättelse som återspeglar det verkliga förhållandet i företaget. Om han inte anmärkt på något ska det inte heller finnas några väsentliga fel.

5.1.2 Revisorerna om bankens nytta av revision/revisorn

Samtliga respondenter anser att bankens nytta av revision framförallt är att få företaget kvalitetssäkrat av en oberoende part. Larsson förklarar att bankerna är den externa intressent som byrå har mest kontakt med. Orsakerna varierar, ibland vill bankerna exempelvis att revisorn är med och presenterar företagets bokslut för att kunna få en objektiv kommentar om vad som är bra och inte bra med verksamheten. Han förklarar vidare att bankerna ofta kontaktar honom för att få lite mer bakomliggande information, eftersom mindre företag inte alltid har förmågan att beskriva olika sakförhållanden och juridiska aspekter för banken. Det händer att Öystilä följer med en kund till banken för att ge råd till både kunden och banken angående utfallet av en planerad investering. Detta innebär enligt honom inte att gå utanför tystnadsplikten eftersom det sådana gånger pratas i mer generella termer runt ett specifikt ärende. Öystilä säger att KPMG generellt inte har så mycket med banken att göra, men att det säkert varierar från byrå till byrå. Även Enryd brukar emellanåt följa med sina klienter till banken som ett slags neutralt ”bollplank” – hjälpa klienten att redogöra för banken hur företagets verkliga förhållande ser ut. Det händer också att bankerna ringer Enryd för att fråga om någonting angående företaget och då brukar han vara tillmötesgående, förutsatt att företaget ifråga godkänt detta.

5.1.3 Revisorerna om bankens förväntningar på revision/revisorn

Larsson tror att bankerna förväntar sig mer av revisorn än vad de får ut av årsredovisningen. Han har märkt att om revisorn lägger in extra text eller kommentarer i revisionsberättelsen ger detta ofta pluspoäng från bankens sida. Detta är ingenting som revisorerna är skyldiga att göra men Larsson ser inget negativt med att det görs. Han menar att det hjälper till att minska risken för missförstånd mellan banken och företaget. Öystilä anser att vissa banktjänstemän förväntar sig att de kan ringa revisorn och fråga om i princip vad som helst, även om de är medvetna om dennes tystnadsplikt. Han menar att bankerna tycker sig ha rätt till mer information än övriga intressenter på grund av deras roll som kreditförsörjare åt företagen. Enryd tror inte att banken förväntar sig att han granskar allt i företaget. Dock menar han att sådana förväntningar var vanligt förr – idag är bankerna mer medvetna om vad revisorn gör vid en revision tack vare bankens kompetenshöjning.

5.1.4 Revisorerna om förväntningsgapet och tänkbara orsaker

Larsson tror inte att det existerar något förväntningsgap mellan banken och revisorn. Han tror att de personer som företräder banken vid företagsbelåning är väl införstådda i vad revisorernas uppgift är. Öystilä tror att det kan finnas ett förväntningsgap mellan revisorerna och bankerna. Han är dock osäker i den här frågan eftersom vare sig han eller byrå har så mycket med banken att göra. Enryd tror också att ett förväntningsgap kan existera mellan banken och revision men att detta gap dock inte är så stort.

En förklaring till att det uppstår missförstånd mellan revisorer och intressenter tror Larsson är att revisorn många gånger både reviderar och utför deklarationer åt ett och samma företag. Han menar att många inte är införstådda i att dessa uppdrag ställer olika krav på revisorn och därför blandar ihop vad revisorn ska och får göra. Larsson är också medveten om att kommentarer i revisionsberättelsen tas på stort allvar. Även om banken vet sedan tidigare att företaget exempelvis inte sköter sina skatter och avgifter, tas det extra allvarligt då revisorn påpekar detta. Andra anmärkningar, exempelvis tillrättavisningar av företagets redovisning eller lagervärdering, bör och tar också bankerna på stort allvar. Larsson säger att det dock inte är meningen att allt som står i revisionsberättelsen ska tolkas lika allvarligt, vilket bankerna ofta gör. Öystilä tycker att banken verkar vara hyfsat insatt i vad väsentlighet och risk innebär men att de kanske inte är så medvetna om att dagens revision inte är lika omfattande som tidigare. Han tror därför att vissa inom banken uppfattar en ren revisionsberättelse som att företaget är "fläckfritt". Vidare säger han att vissa intressenter uppfattar det som att revisorn granskar allt, vilket inte stämmer. Öystilä betonar att revisorn måste ha mycket på fötterna innan kommentarer eller erinringar får ges i berättelsen. Enryd tror att anledningen till att ett gap finns nog främst kan bero på okunskap om revisorns uppgift och befogenhet. Han förklarar att intressenterna ibland felaktigt förutsätter att han detaljerat kan redogöra för hur företagets bokföringsposter ser ut – exakt vad som ligger bakom varje siffra. Han tror också att intressenterna ibland feltolkar den granskade informationen för att de helt enkelt inte förstår den. Alla respondenterna tror att ett förväntningsgap bäst reduceras genom dialog. Enryd påpekar att några gånger per år brukar Ernst och Young bjuda in banker och andra intressenter för att redogöra för nya lagar och regler inom revision.

5.2 Banken

- *Kai Soini är biträdande företagschef på Sparbanken i Luleå. Han har arbetat 15 år inom bankväsendet med uppgifter som kassabiträde, mäklare, kontorschef och som nu biträdande företagschef. Soini innehar en magisterexamen i internationell ekonomi.*
- *Markus Lundqvist har arbetat 15 år på Nordea i Luleå och är idag kreditchef på bankens företags-avdelning. Han har intermutbildats på banken och arbetat med de allra flesta förekommande arbetsuppgifter innan han blev kreditchef. Han har en gymnasieekonomisk utbildning.*
- *Anders Viklund arbetar som företagsmarknadsschef på Skandinaviska Enskilda Banken (SEB) i Luleå. Han har en gymnasieekonomisk utbildning och har därtill läst 60 poäng ekonomi.*
- *Anna Kinell är utbildad civilekonom och har sedan 1996 arbetat på Handelsbanken i Luleå. Sedan tre år tillbaka arbetar hon som företagsrådgivare åt banken. Denna roll innebär att hon även är med och beslutar om företagsbeläning.*

5.2.1 Bankens syn på revision

Soini, Lundqvist och Viklund känner till alla byråer i Luleå, stora som små. När det gäller revisorerna så förklaras att de känner till de flesta vid namn. Lundqvist påpekar att han även känner till de flesta revisionsbyråer Norrbotten då Nordea's kunder är företag från hela länet. Kinell känner till de större revisionsbyråerna i Luleå eftersom de är dessa som Handelsbanken främst har att göra med. Det är dock ingen specifik person på dessa byråer som hon har någon personligare kontakt med.

Revision innebär enligt Soini att han förutsätter att det som står i årsredovisningen stämmer och att, om inget annat anges, revisorn inte funnit att några oegentligheter förekommit. Lundqvist förklarar att revision innebär granskning av bokföring och förvaltning. Han tror liksom Soini att revisorn mer eller mindre går igenom de olika posterna som ett bokslut innehåller,

men tillägger att revisorn kan inrikta sin granskning på vissa poster om denne upplever dem centrala. Enligt Viklund innebär revision att revisorerna följer de lagar och normer som föreskrivs. Vidare också att revisorerna ger en rättvisande bild av företaget samt gör en riskanalys för att försäkra sig om rätt saker granskas. Kinell menar att revision betyder att revisorn ”presenterar” ett bokslut som ger en rättvisande bild, och att samtliga angivna uppgifterna om företaget stämmer. Hon betonar att väldigt mycket av bankens bedömningar grundar sig på revisorns prestationer och förväntar sig därför att revisorn har stämt av alla poster som ingår i årsredovisningen. Varken Soini, Lundqvist eller Viklund upplever någonting som oklart med revision. Kinell upplever inte heller någonting som oklart beträffande revision, men menar att det kan bero på att hon inte är så insatt i revisorns arbete. Soini påpekar att han inte funderat över hur revision ser ut rent praktiskt

5.2.2 Bankens nytta av revision/revisorn

Alla respondenter anser att nyttan av revision varierar både beroende på kreditens storlek och på företagets allmänna ”förutsättningar”. Soini säger att gemensamt för alla lånesituationerna är att Föreningssparbanken riskklassar företagen utifrån det siffermaterial som finns i respektive årsredovisning, och att exempelvis säkerheter grundas på företagets senast reviderade bokslut så att belåningsgräns kan bestämmas. Lundqvist förklarar att Nordea alltid använder företagets årsredovisning när kreditbeslut ska tas, men att de vanligtvis begär in mer information av företagen som sträcker sig utöver årsredovisningen. Om företaget själva är duktiga på att producera bra och tillförlitlig information nöjer sig banken med att hämta denna direkt från företaget. Om däremot företaget inte har förmågan att ta fram sådan information rekommenderar Nordea de att be sin revisor om hjälp – nyttan med revisionen/revisorns ökar då. Viklund anser att granskad information är en viktig del i SEB’s analysarbete och att den främsta nyttan av revision har de vid kreditbeslut. Kinell säger att även om företaget är bekant så vill Handelsbanken ändå alltid ha in granskad information – alla företag ska bedömas utifrån likadana grunder. Hon tillägger att bedömningarna om utökad kredit givetvis också är subjektiva – ibland har banken bestämt sig för hur de ska agera oavsett vad siffrorna visar. Samtliga respondenter förklarar att årsredovisningen och revisionsberättelsen är en del av beslutsunderlaget för dem. Soini påpekar dock att den granskade informationen är oerhört viktig för Föreningssparbankens beslutsprocess. Alla menar vidare att många andra pusselbitar ingår vid beslutsfattandet såsom bankmannens personliga upplevelse av företaget och bankens uppställda regler. Den granskade informationen fungerar som en slags bas men bankernas egen erfarenhet av kunden väger tyngst.

Enligt Soini har Föreningssparbanken sällan direktkontakt med revisorn. Han tycker de skulle kunna bli bättre på att samarbeta med revisorerna. Tystnadsplikten gör emellertid att banken inte får prata om företagets affärer hur som helst. Dessutom har de tillgång till egen expertis. Föreningssparbanken har ibland kontakt med företagets revisorer, särskilt när någon större grej är på gång i företaget, men vid sådana tillfällen har företagen vanligtvis initierat denna kontakt. Att banken inte har någon kontakt med revisorerna är ingens fel tycker Soini, utan det bara är så. Det samarbete som Soini efterlyser är att kunna ringa revisorn, eller sätta sig ned tillsammans med honom och höra om dennes syn på företaget, vilka råd som givits åt företaget och varför. Soini menar att ett sådant samarbete skulle syfta till att värna om kundens bästa vilket i sin tur skulle gynna alla parter. Till skillnad mot Soini har Lundqvist kontakt med företagets revisorer relativt ofta, både ”öga mot öga” och per telefon, men bara under den förutsättningen att företaget ifråga godkänt en sådan kontakt. Nordea försöker generellt ha ett nära samarbete med revisorerna eftersom de är en viktig kanal för bankens allmänna informationsinsamling. Lundqvist säger att de exempelvis frågar revisorerna om hur det ”ser ut” i en viss bransch. Även om

Nordea har intern expertis att tillgå tycker han att kontakterna med revisorerna aldrig kan bli för många och det händer att banken bjuder in revisorer och företag till gemensamma träffar. Viklund förklarar att det inte är ofta som de konsulterar revisorn i branschspecifika frågor eftersom SEB har tillgång till intern expertis. Men när banken väl konsulterar en revisor väljs den som de anser är mest kompetent på området. Han kan även konsultera revisorn angående ett specifikt företag, men sådana gånger är det viktigt att tänka på banksekretessen samt revisorns tystnadsplikt gentemot företaget. Oftast träffas då kunden, revisorn och banken tillsammans. Vissa revisorer har Viklund för övrigt en mer personlig kontakt med än andra. Kinell konsulterar inte personligen revisorn för att höra sig för om branschspecifika frågor men hon tror att andra bankmän kan tänkas göra det. Att hon inte gör det beror på att Handelsbanken har egna experter. De gånger hon pratar med revisorerna är om företagen har bekymmer. Då rådfrågar Handelsbanken ofta företagens revisorer om hur de ska göra, exempelvis om banken bör verka för att ett företag sätts i konkurs.

5.2.3 Bankens förväntningar på revision/revisorn

Soini förväntar sig att de siffermaterial som revisorerna levererar till honom är korrekt. Att allting som granskas blir rätt tror dock inte Soini, åtminstone tror han att revisorn inte alltid hinner granska allt på företaget. Lundqvist har liknande förväntningar på revision som Soini och menar att Nordea's grundläggande förväntning är att det granskade materialet är tillförlitlig och korrekt, och att de uttalanden som gjorts stämmer samt att revisionen ska vara genomförd på det sätt som föreskrivs. Viklund förväntar sig även han att revisorerna levererar korrekt information samtidigt som de är oberoende och objektiva. Revisorerna ska också vara professionella genom att inte vara rädda att påpeka om någonting är felaktigt i företaget. Kinell förväntar sig att revisorn har stämt av bokslutets siffror och förklarar vidare att Handelsbankens allmänna förväntningar på revision är att den ska ge ett "vettigt" bokslut, vilket hon tycker banken får.

Revisorns tekniska kompetens tror Soini beror på hur pass involverad revisorn är i verksamheten. Det vanliga är nog att de har ungefär samma tekniska kompetens om företaget som bankmannen – alltså inte särskilt stor. Lundqvist tror att revisorns tekniska kompetens varierar ganska mycket. Viklund förväntar sig att revisorn är så pass kunnig om företaget som granskas, att det han skriver under på kan han också stå för. Kinell anser inte att revisorn ska vara helt insatt i det företag som granskas. Han är en revisor och inte en ingenjör, påpekar hon. Kinell förväntar sig emellertid att revisorn skaffat sig relevant kunskap om företaget för att därigenom kunna göra rätt bedömningar. Samtliga respondenter förväntar sig att revisorn är oberoende och objektiv gentemot banken och övriga intressenter. Soini tror inte att revisorn upptäcker alla oegentligheter och fel. Lundqvist förväntar sig att de upptäcker alla konkreta oegentligheter men han tillägger han är medveten om att det kan vara svårt. Viklund och Kinell förväntar sig inte att revisorn upptäcker alla oegentligheter, men dock de stora systemfelen. Om oegentligheter framkommer efter att revisorn godkänt redovisningen blir Kinell irriterad på företaget som granskats, men finns anledning att tro att revisorn borde ha upptäckt detta så är detta givetvis inte bra. Soini tror inte att revisorn är särskilt insatt i förvaltningsberättelsens innehåll, såvida inte den berättar om större händelser i företaget. Vid sådana tillfällen tror han att revisorn granskat det som står om händelserna i förvaltningsberättelsen. Dock frågar sig Soini om revisorn ska kunna kontrollera sådant? Det har hänt att han har ställt sig frågan; varför har revisorn inte nämnt det eller det? Till skillnad från Soini förväntar sig Lundqvist att revisorn kontrollerat rimligheten i det som sägs i förvaltningsberättelsen. Viklund håller med Lundqvist och menar att han förväntar sig att revisorn ska signalera om det som sägs i förvaltningsberättelsen inte är befogat. Kinell vet inte hur noga revisorerna kontrollerar rimligheten i företagens förvaltningsberättelse.

Samtliga respondenter tycker att en ren revisionsberättelsen bara består av en massa standardfraser och som de därför inte tittar så mycket på. De ser dock ett rent bokslut som något positivt och att en oren är ett tecken på att det är någonting fel i företaget. Soini menar att en oren berättelse skapar frågetecknen, även om det "orena" inte har att göra med företagets återbetalningsförmåga. Anmärkningar får honom att tänka tankar som; är företaget slarvigt, har det dålig administration och så vidare. Han påpekar att de visserligen bedömer företaget utifrån en helhetsbild men att en oren berättelse får dem att "haja till". Även Lundqvist förklarar att banken vill veta orsaken bakom anmärkningen, men tillägger att om de har god kännedom om kunden, vet bakgrunden till anmärkningen och åtgärd är vidtagen för att ny sådan ej ska uppstå i framtiden, så kan anmärkningar spela mindre roll. Viklund skulle uppskatta om revisorn gjorde en gradering i revisionsberättelsen istället för som idag bara skriva okej eller inte okej. Rent generellt sätter SEB stor tilltro till revisorns åsikt vid meningsskiljaktigheter mellan denne och företaget, eftersom revisorn ofta har mer inblick och kunskap om företaget än vad banken har. Kinell skulle liksom Viklund önska en mer personlig bedömning av revisorn. Kommentarer från revisorn som är till företagets nackdel tar hon på stort allvar och menar att banken då inte känner sig komfortabel. Kommentarererna kan medföra att banken kräver en högre ränta eller amortering på beviljade krediter. Det händer också att de nekar lån på grund av revisorns påpekanden. Kinell tror att hon förstår vad revisorn menar med de kommentarer och noteringar som kan förekomma i revisionsberättelsen.

Soini tycker att informationen från revisorn överlag är okej och han saknar egentligen ingenting. Men han önskar att årsredovisningarna färdigställdes tidigare än vad som idag är brukligt. Vanligtvis är de inte färdiga förrän maj eller juni, och kommer ett företag i april och söker lån så saknas ju årets granskade bokslut. Soini förklarar att banken givetvis också använder delårs- och månadsrapporter men att dessa inte är lika fullständiga som årsredovisningen. Även Lundqvist tycker att informationen från revisorn är bra men han anser att vissa saker inom revision vore bra att få veta mer om. Exempelvis skulle det vara givande att få ta del av den interninformation som förekommer mellan revisorn och företaget. Viklund anser att informationen som revisorn levererar känns fullständig men poängterar den bara är en del av den information som banken använder vid företagsrelaterade kreditbeslut. Kinell's uppfattning är att informationen som levereras av revisorn ofta känns ganska torftig och standardiserad. Hon skulle önska en mera nyanserad information.

Soini har stort förtroende för revision och revisorer oavsett byråns storlek. Han tycker de generellt är oerhört kompetenta och påpekar att på de större byråerna finns dessutom experter såsom skattekunniga, jurister och dylikt. Lundqvist och Viklund har även dom förtroende för revision rent generellt och detta bygger på den erfarenhet de har av revision och revisorer. Med generellt menar Lundqvist att det har hänt att banken stött på enstaka fall där revisionen varit bristfällig på grund av att revisorn gjort ett dåligt jobb. Viklund förklarar att när det gäller de stora börsnoterade bolagen har vi via media noterat vissa incidenter där revisorerna har klandrats. Orsaken till detta kan naturligtvis vara flera - dels medias intresse för större bolag och deras transaktioner, dels trycket från bolagets ledning och intressenterna kring bolaget. Kinell förklarar att hon har ett stort förtroende för revisorerna och då framförallt för de större byråerna - en välkänd revisor ger generellt ett högre förtroende än en okänd. För henne är det viktigt att revisorerna finns i närheten och frågetecknen kan uppkomma om en kund har en revisor som exempelvis bor i Skåne. Denna omständighet är dock inget problem om det finns en rimlig förklaring till varför kunden valt denna revisor.

Lundqvist påpekar att hans förtroende för revision beror på hans egen erfarenhet av revision, samt på de signaler som omvärlden sänder ut. Han tar exempelvis intryck av rykten, av vad olika tillsynsmyndigheter tycker om revision och av vad andra finansärer tycker. Lundqvist

tror även revisorernas ”utökade roll” i viss mån kan ha ökat hans förtroende för dem. Viklund anser att hans förtroende för revisorerna i första hand grundas på hans långa erfarenhet i bankbranschen. Viklund tycker till skillnad från Lundqvist att revisorernas utökade roll inte påverkat hans förtroende för dem i någon riktning. Kinell tror att den utökade rollen stärker revisorernas trovärdighet eftersom den medför att de får en bättre helhetsbild av företaget.

Soini tycker att de signaler som revisorerna sänder ut stämmer med vad de presterar och utger sig för att vara. Alltså, att både utföra en oberoende revision och att vara kompetenta rådgivare, skatteexperter och så vidare. Lundqvist tycker revisorerna signalerar att samarbete är viktigt och att dessa signaler också infrias – åtminstone av de byråer som Nordea kommer i kontakt med. Med samarbete menar han att revisorerna vill att de och banken tillsammans ska värna om klienten. Viklund har liknande åsikter som Soini och anser att revisorerna främst signalerar oberoende och objektivitet. Han anser vidare att revisionsbyråerna står sig väl i samhället och att de utstrålar både kompetens och auktoritet. Han säger att har företaget fått ”godkänt” av revisorn kan banken konstatera att kvaliteten i företaget är tillfredställande. Kinell tycker att de signaler revisorerna främst sänder ut är förtroende, åtminstone till banken. I likhet med övriga respondenter anser hon att revisorerna även signalerar att de besitter hög kompetens och att de kan hjälpa bankens kunder med diverse frågor, exempelvis olika placeringar. Kinell tycker för övrigt att revisorerna är personliga mot banken och inte på något sätt stela. Detta tror hon stärker tilliten dem emellan och gör att de kommer närmare varandra.

5.2.4 Banken om förväntningsgapet och tänkbara orsaker

Soini och Kinell upplever inte att ett förväntningsgap existerar mellan banken och revisorn. Revisorn är experten på revision och båda förväntar sig är att revisorn ”beskriver” hur det verkligen förhåller sig i företaget. Inte heller Viklund anser att det existerar ett förväntningsgap mellan bankerna och revisorerna. Han förklarar dock att han vissa gånger förväntat sig mer av revisorn, exempelvis att denne skulle ha upptäckt mer än vad som framgått av revisionen. Att årsredovisningen inte kommer till banken i tid anser han visserligen skulle kunna betraktas som ett förväntningsgap, men det behöver och andra sidan inte alltid vara revisorns fel utan felet kan lika gärna vara företagets. Lundkvist anser inte att det generellt finns ett förväntningsgap hos banker på revision, men hans personliga uppfattning är att i enstaka fall kan ett sånt gap uppstå. Vid sådana tillfällen tror han att glappet främst bygger på olika subjektiva bedömningar. Banken kanske tycker revisorns val av granskningsinriktning är felaktig eller att hans granskningsprestation är otillräcklig. Lundkvist tror att det också kan vara så att banken ibland förväntar sig ”mer” av revisorn – att han tar initiativ till gemensamma träffar med kund etc. – särskilt när det finns problem hos företaget som bör åtgärdas och där både bank och revisor kan hjälpa till. Han menar att den revisor som utmärker sig positivt vid sådana tillfällen givetvis erhåller ”pluspoäng”.

6 Analys, slutsatser och reflektioner

I det här kapitlet görs en jämförelse mellan uppsatsens teoretiska referensram och empiri. Vi kommer således att analysera och dra slutsatser om revisorernas och bankernas uppfattning om revision och förväntningsgapet. Kapitlet inleds med en redogörelse för vilket tillvägagångssätt som använts vid analysen av det empiriska materialet. Därefter följer analysen och kapitlet avslutas med slutsatser och reflektioner.

I vår strävan att uppnå en tillförlitlig analys valdes matrismodeller som hjälpmedel för att analysera det empiriska materialet där det viktigaste i respektive respondents svar presenteras. Tanken med modellerna var att i tabellform sortera och organisera råmaterialet för att systematiskt kunna jämföra respondenternas svar mot varandra och därigenom urskilja likheter och skillnader dem emellan.

6.1 Revisorerna

Fråga	Larsson	Öystilä	Enryd
Vad revision/ revisorn tillför samhället	Tillit och kompetens inom sitt område.	Trygghet och tillförlitlighet åt intressenterna.	En garant för det granskade materialets riktighet.
Vad som ingår i revision	Säkerställa tillgångars existens, att de är rätt klassificerade och värderade, att det granskade är rätt i allt väsentligt.	Revisorn ska följa framtagna revisionsstandard samt granska det väsentligaste.	Se Öystilä. Dessutom ingår att ge tips och råd till klienten.
Revisorn bedömning av väsentlighet och risk	Grundas på en helhetsbild av företaget. Bygger på regler, erfarenhet, rutin, händelser i företaget.	Se Larsson	Se Larsson. Tillägger att vissa poster alltid granskas då lagen föreskriver det.
Kan något granskas i mindre omfattning	Ja, men att peka ut någon specifik post går inte – det varierar.	Svårt att svara på. Skulle ibland vilja granska mer.	Ja, moms och övriga skatter skulle kunna granskas i mindre omfattning i många företag
Revisorns uppgift gentemot banken	Ingen särskild uppgift gentemot banken.	Leverera en tillförlitlig årsredovisning och revisionsberättelse, kvalitetsssäkra delårsbokslut.	Leverera en revisionsberättelse som återspeglar företagets verkliga förhållanden.
Bankens nytta av revision/ revisorn	Erhålla kvalitetssäkrat material av en oberoende part, få ta del av "bakomliggande" information, få diskutera företagets förhållanden med sakkunnig.	Se Larsson. Tystnadsplikten begränsar dock nyttan.	Se Larsson. Tystnadsplikten begränsar dock nyttan.
Bankens förväntningar på revision/ revisorn	Förväntar sig mer än vad årsredovisningen ger, har märkt att "extra"-kommentarer ger pluspoäng hos banken.	Tycker sig ha rätt till mer information än övriga intressenter på grund av deras roll som kreditförsörjare.	Banken förväntar sig det som revisorn idag levererar.
Förväntningsgapet existens	Finns inget förväntningsgap, banken vet vad revisorns uppgift är.	Det kan tänkas att ett gap finns, är dock osäker då han har liten kontakt med banker.	Ja, men det har minskat.
Orsaker till förväntningsgap	Intressenterna har inte tillräcklig kunskap om revisionen, de feltolkar uttalanden.	Se Larsson	Se Larsson..
Hur minska gapet	Ökad dialog mellan parterna.	Se Larsson.	Se Larsson.
Intressenternas förtroende	De flesta har förtroende för revisorerna och branschen.	Se Larsson	Se Larsson.
Revisionsyrkets utveckling	Har förändrats, främst tekniskt vilket medfört att "detaljgranskningen" minskat.	Har förändrats, granskar färre poster idag, tonvikt på internkontroller, mer allmän kunskap krävs om verksamheten	Har förändrats, den påskrivande revisorn får endast granska företaget, dokumentationskraven är högre idag.

Tabell 1: Sammanfattande tabell av revisorernas svar.

6.1.1 Revisorernas syn på revision

Samtliga respondenter har en relativt likartad uppfattning angående vad revision innebär. De menar att revisorn ska följa framtagna revisionsstandard samt granska det han finner väsentligt att granska. Larsson säger exempelvis att revisorn ska ha en helhetsbild av företaget så att han kan förstå företagets verksamhet och de risker som kan orsaka väsentliga fel. De förklarar bland annat att bedömningen av väsentlighet och risk bygger på fastställda regler och subjektiva antaganden. Samtliga menar att vad som är väsentligt att granska ofta sitter i ryggmärgen hos en rutinerad revisor. De poängterar att granskningen är en stämpel på att allt är rätt ”i allt väsentligt” och att revision innebär trygghet och tillförlitlighet för dess intressenter. Enligt vår uppfattning följer respondenternas resonemang kring revisionens innebörd och utförande de riktlinjer FAR ställt upp (se avsnitt 3.1.3).

Larsson och Enryd anser att det skulle vara möjligt att granska vissa poster i mindre utsträckning utan att det skulle medföra ett sämre informationsunderlag till intressenterna. Öystilä är dock osäker på om det är möjligt och tillägger att han ibland snarare skulle vilja granska mer. Respondenterna förklarar att revisionsyrket har förändrats under de år de arbetat som revisor och att de kontinuerligt anpassar sig till de nya krav och riktlinjer som ställts. De är också relativt ense om vilka förändringar som skett och Enryd nämner exempelvis att dokumentationskraven på vad revisorerna gör har ökat. Öhman (avsnitt 3.1.4) menar att revisorer i allmänhet har behov av att följa regler och riktlinjer för att på så vis känna sig trygga i sitt arbete. Öhman anser vidare att revisorer överlag är mera fokuserade på sig själva än på de redovisningsberättigade intressenter som de har till uppgift att skydda – att de helt enkelt inte granskar det som intressenterna vill ha granskat. Dessutom betonar Öhman att revisorerna inte är särskilt förändringsbenägna. Vårt intryck är också att revisorer är mån om att efterleva de lagar och regler som revisionen omfattas av. Men till skillnad mot Öhman tycker vi oss se att respondenterna även visar en vilja att förändra sig.

Likaså tycker vi oss märka att respondenterna har en vilja att granska och uttala sig om sådant som sträcker sig utöver vad yrket kräver. Exempelvis vill de ”hjälpa” banken i den mån de kan och får. Larsson och Enryd berättar att banken uppskattar om de uttalar sig utöver vad som krävs av dem, exempelvis i form av direkt kommunikation mellan varandra. De menar att det hjälper till att minska risken för missförstånd mellan banken och företagen. En förutsättning för kontakterna verkar dock vara att antingen banken eller klienten initierat dessa. Respondenternas agerande i den här frågan ser vi som en strävan att skapa värde genom att ta den formen av socialt ansvar som Ertzgaard resonerar kring (se avsnitt 4.1.2). Ertzgaard menar vidare att företag ser förtroende som ett slags värdeskapande och den inställningen tycks även respondenterna ha. Deras agerande följer hans resonemang kring förtroendeskapande och tyder på en vilja att skapa förtroende hos banken. Att intressenterna har förtroende för revision och revisorer anser för övrigt alla respondenter. Åtminstone tycker de att det finns ett generellt förtroende, men att okunskap och misstro kan ha medfört att vissa intressenter inte har det. Varför förtroende finns hos intressenterna tror Enryd kan bero på revisorernas erkänt höga kompetensnivå.

6.1.2 Revisorerna om bankens förväntningar på revision/revisorn

Av respondenterna tycker två av dem att banken har för höga förväntningar på revision. Larsson förklarar att banken förväntar sig extrakommentarer och uttalanden som inte han är skyldig att leverera. Öystilä menar att intressenterna förväntar sig information som bryter mot tystnadsplikten. De ”för höga” förväntningar som Larsson och Öystilä anser banken har på revisorn tycker vi liknar de beskrivningar Bitner och Zeithaml ger av hur förväntningar uppstår (se

avsnitt 4.2.1). Där framgår att förväntningar bland annat skapas och påverkas av andra personer agerande. Larsson sätt att leverera extrainformation åt banken kan ha bidragit starkt till hur deras förväntningar på revision ser ut och kan särskilt härledas till den förväntningsstyp som benämns förutspådd tjänst – hans agerande kan ha inneburit att banken fått servicerelaterade signaler om hur revision ska utföras och Larsson har därigenom ”givit” underförstådda tjänstelöften. I samma avsnitt beskriver Ojasalo om förekomsten av orealistiska förväntningar vilket banken tycks ha i Öystilä’s fall.

6.1.3 Revisorerna om förväntningsgapet och dess orsaker

När det gäller existensen av ett förväntningsgap råder en viss osäkerhet hos respondenterna. Om ett sådant existerar tror de att det främst beror på att intressenterna missförstår vad revisorn ska och får göra. En annan anledning kan enligt Larsson vara att intressenterna missförstår eller ”övertolkar” det som revisorn kommunicerar ut. Samtliga tror dock att banken är relativt väl insatt i vad revision innebär. Respondenternas resonemang kring eventuella orsaker till ett förväntningsgap stämmer väl in på vad teorin anger som orsaker (jämför med Artsberg, Konrath, Almer och Brody, avsnitt 4.3.2). Noterbart är att respondenterna själva inte anser sig bidra till ett eventuellt gap. Samtliga menar att ett förväntningsgap skulle kunna reduceras främst genom dialog. Enryd förklarar att byrån några gånger per år brukar bjuda in banken och andra intressenter för att redogöra för nya lagar och regler inom revision.

6.2 Banken

Fråga	Soini	Lundqvist	Viklund	Kinell
<i>Vilka revisionsbyråer/revisorer känner du till</i>	Alla byråer och revisorer i Luleå, mer eller mindre	Se Soini. Även många i övriga Norrbotten.	Se Soini.	De större byråerna i Luleå och några av dessas revisorer.
<i>Vad ingår i revision</i>	Att det som står i årsredovisningen stämmer, att hitta eventuella oegentligheter.	Granskning av bokföring och förvaltning, att revisorn går igenom posterna i bokslutet – granskningen kan ibland inriktas på vissa centrala poster.	Att revisorerna följer föreskrivna lagar och normer, att en rättvisande bild ges av företaget, att en riskanalys för att försäkra att rätt saker granskas.	Att revisorn ”presenterar” ett bokslut som ger en rättvisande bild, att angivna uppgifter om företaget stämmer.
<i>Oklarheter med revision</i>	Nej.	Nej.	Nej.	Nej, är dock inte så insatt i revisorns arbete.
<i>Förtroende för revision...</i>	Har generellt ett stort förtroende för revisorer/revision., oerhört kompetent yrkeskår.	Se Soini. Men undantag finns.	Se Soini. Men undantag finns.	Ja, särskilt för de större byråerna och dess revisorer.
<i>Varför förtroende för revision</i>	Bygger på egen erfarenhet av revisorer.	Se Soini, andra intressenters åsikter, revisorns ”allt i allo”-roll.	Se Soini	Se Soini, revisorns ”allt i allo”-roll.
<i>Allmän förväntning på revision...</i>	Korrekt information, tror dock att det inte alltid är så.	Att granskat material och uttalanden är tillförlitliga och korrekta.	Korrekt information, påpeka brister.	Att bokslutets siffror är avstämda – ett ”vettigt” bokslut.

(Tabellen fortsätter på nästa sida)

Förväntningar på revisorns tekniska kompetens etc.	Ingen hög teknisk kompetens, är oberoende och objektiv, tror inte alla oegentligheter upptäcks, inte särskilt insatt i förvaltningsberättelsens innehåll.	Den tekniska kompetensen varierar nog, är oberoende och objektiv, förväntar sig att revisorn upptäcker konkreta oegentligheter, att rimligheten i förvaltningsberättelsen är kontrollerad.	Så pass kunnig om företaget att det han skriver under kan han stå för, är oberoende och objektiv, att de stora systemfelen upptäcks, att signaler ges om förvaltningsberättelsen är orimlig.	Har tillräcklig kunskap för att göra rätt bedömning, är oberoende och objektiv, räknar med att väsentliga oegentligheter upptäcks, vet inte hur noga rimligheten i förvaltningsberättelsen kontrolleras.
Den granskade informationens fullständighet	Känns okej, önskar dock att årsredovisningen färdigställdes tidigare.	Tillräcklig, vore dock givande att få ta del av mer ”interninformation”.	Känns fullständig.	Önskar en mer nyanserad information.
Hur revisionsberättelsen upplevs	En ren anses positiv om än standardiserad, en oren är ett tecken på att någonting är fel och tas allvarligt.	Se Soini, tillägger att anmärkningar kan spela mindre roll om banken har en bra relation till kunden.	Se Soini, tillägger att en gradering av berättelsen skulle vara bra.	Se Soini, önskar dock en mer personlig bedömning.
Signaler från byråerna	Kompetens, oberoende, expertis. Uppfylls också	Att samarbete är viktigt, vilket också infrias.	Se Soini.	Förtroende och kompetens – åtminstone till banken.
Bankens nytta av revision	Variar beroende på kreditens storlek och företagets förutsättningar, påpekar att den är oerhört viktig vid kreditbeslut.	Variar beroende på företag. Använder alltid företagets årsredovisning när kreditbeslut ska tas	En viktig del i bankens analysarbete rörande kreditbeslut.	Används alltid i mer eller mindre omfattning vid kreditbeslut.
Om att konsultera revisorn...	Har sällan kontakt, vanligtvis bara när företaget initierat kontakten. Efterlyser mer kontakt, tystnadsplikten är dock ett hinder. Har egen expertis	Har ofta kontakt. Dock bara när företaget godkänt detta. Händer att Nordea bjuder in revisorn och företaget för gemensamma träffar.	Inte ofta, men det händer. Nämnar tystnadsplikten som ett hinder. Har dessutom egen expertis att tillgå.	Inte ofta, bara de gånger ett oberoende ställningstagande krävs. Handelsbanken har egen expertis att fråga.
Finns ett förväntningsgap	Nej.	Nej, men i enstaka fall kan det finnas.	Nej, åtminstone inte allmänt sett.	Nej.
Orsaker till gap		Nordeas ”nära relation” med revisorer kan göra att de förväntar sig mer av revision än vad som krävs.	Ibland kan SEB dock förvänta sig mer av granskningen än vad de får.	

Tabell 2: Sammanfattande tabell av banktjänstemännens svar.

6.2.1 Bankens syn på revision

Samtliga banktjänstemän har relativt god kännedom om Luleås revisionsbyråer och tre av dem känner även till de revisorer som arbetar på respektive revisionsbyrå. När det gäller deras uppfattning om innehållet i en revision råder delade meningar. Soini, Lundkvist och Kinell anser att granskningen innebär att revisorn kontrollerat alla poster i årsredovisningen, medan Viklund menar att revisorn inriktat granskningen på de mest väsentliga delarna i företaget. Revisionsberättelsen upplevs av samtliga som väldigt standardiserad i sin utformning och finns där inga anmärkningar behandlas den som formalia – de påpekar dock att en ren berättelse betraktas som positivt. En oren berättelse tas å andra sidan på stort allvar av dem alla och ses som ett tecken på att någonting är fel i företaget. Ingen av dem upplever någonting som oklart med revision men Soini och Kinell förklarar att orsaken till detta kan vara okunskap från deras sida. En jämförelse med teorin visar att respondenternas syn på vad granskningen ska omfatta är felaktig. Av FAR, Cassel och Öhman (avsnitt 3.1.1 och 3.1.3) framgår att granskningen ska koncentreras till de områden där revisorn funnit att risken för väsentliga fel är störst, vilket i praktiken innebär att alla poster i årsredovisningen inte granskas. En genomgång av respon-

denternas svar pekar sammantaget på att de till övervägande del tycks tolka revision som en ”exakt vetenskap” och att intressenter har den uppfattningen har också uppmärksammats i tidigare forskning (jämför med Best et. al, avsnitt 4.2.2 samt Artsberg och Konrath, avsnitt 4.3.2). Noterbart i detta sammanhang är att respondenternas utbildningsnivå inte tycks påverka deras kunskap angående revisionens innebörd vilket talar emot teorin (se Best et. al, avsnitt 4.2.2). Däremot ser vi att deras erfarenhet i branschen kan vara en påverkansfaktor i sammanhanget – ju mer yrkeserfarenhet hos banktjänstemannen desto mer kunnig i revision tycks han vara.

6.2.2 Bankens förväntningar på revision/revisorn

Beträffande förväntningar på revision förklarar bland andra Koh och Woo (avsnitt 4.2.2) att en generell uppfattning hos intressenter är att företag som granskats och ”godkänts” av en oberoende revisor kan betraktas som ärligt, livsdugligt och ha god betalningsförmåga. Best et. al. (avsnitt 4.2.2) förklarar att intressenterna tolkar en oberoende granskning av ett företag som en slags ”polisiär” genomgång av företagets samtliga räkenskaper. Resultaten i den här studien pekar delvis i samma riktning. Några exempel får belysa detta. Soini och Viklund förväntar sig att allt siffermaterial som levereras är korrekt men inte att revisorn ska hitta alla oegentligheter och fel. Lundqvist förväntar sig att revisorns uttalanden stämmer och att alla oegentligheter upptäcks. Kinell förväntar sig att alla väsentliga oegentligheter upptäcks. Samtliga tar en oren revisionsberättelse på stort allvar och Viklund förklarar att rent generellt sätts stor tilltro till revisorns åsikt vid meningsskiljaktigheter mellan denne och företaget. Den bild som framträder av respondenternas förväntningar är alltså att dessa till övervägande del överensstämmer med teorins bild, men också att respondenterna har en viss medvetenhet om revisionens begränsningar. En annan reflektion som kan göras i det här sammanhanget är att respondenternas förväntningar bitvis misstämmer med vad de inledningsvis anger vara revisionens innebörd, vilket ytterligare indikerar att de inte helt tycks förstå revisionens omfattning och innebörd. Konstateras kan alltså att respondenterna inte tycks ha den kunskap som krävs för att fullt ut förstå revision. Om de helt och hållet ”förstod” revision är det inget vågat påstående att säga att deras förväntningar skulle vara mer i linje med vad revision faktiskt innebär. Att respondenterna inte har tillräcklig kunskap om revision gör att det torde finnas utrymme för andra faktorer som påverkar deras förväntningar.

Bitner och Zeithaml (avsnitt 4.2.1) förklarar att förväntningar på tjänster påverkas av en rad olika faktorer. En faktor är så kallade servicerelaterade signaler från företaget, vilka ger kunden en viss slutledningsförmåga angående tjänstens utförande. Det här gäller även inom revision. Koh och Woo (avsnitt 4.2.2) menar att intressentens tolkning av och förväntningar på revision bland annat baseras på de signaler som revisorskåren upplevs sända ut, vilket vi också kunnat konstatera gäller för respondenterna. Samtliga menar att revisorerna utstrålar oberoende och objektivitet vilket de också förväntar sig att revisorerna är. Soini, Viklund och Kinell nämner också att revisorerna visar tecken på kompetens. Viklund tillägger att de dessutom signalerar auktoritet och säger att om ett företag fått godkänt av en revisor kan banken konstatera att företaget är tillfredsställande. Lundqvist tycker att revisorerna signalerar samarbete och att detta också infrias. Kinell upplever revisorerna som personliga i sitt uppträdande mot banken och tror att det stärker tilliten dem emellan.

En annan faktor som påverkar förväntningar är förtroende. Rezaee förklarar att förtroende skapar förväntningar om trovärdighet (se avsnitt 4.1.3). Samtliga respondenter säger sig ha ett stort förtroende för revisorer och revision, åtminstone generellt sett – Viklund och Lundqvist förklarar att de vid enstaka tillfällen stött på revisorer som gjort ett dåligt jobb. Kinell menar att

det höga förtroendet främst gäller för de större byråerna och att en välkänd revisor inger ett högre förtroende än en okänd. Respondenternas förtroende för revision grundar sig i deras egen erfarenhet av revision men också på vad omvärlden sänder ut, exempelvis rykten från olika tillsynsmyndigheter och andra finansiärer. Kinell och Lundqvist tror att även revisorernas ”utökade roll” kan ha bidragit till att stärka deras trovärdighet. Vårt intryck är att respondenterna har ett stort förtroende för revisorer och revision. De betraktar revisorn som en kompetent och trovärdig person – någon att lita på – och det är inte särskilt långsökt att hävda att respondenternas förväntningar på revision färgas av detta. Särskilt med tanke på att de faktorer respondenterna anger ligga bakom deras förtroende kan härledas till den förväntningsstyp som Bitner och Zeithaml benämner som förutspådd tjänst, vilken anses sätta nivån på vad kunden i praktiken är villig att acceptera (se avsnitt 4.2.1).

Ytterligare en faktor som påverkar förväntningar enligt Bitner och Zeithaml är personliga behov (avsnitt 4.2.1). Vi ser klara tendenser hos respondenterna att de dels uppskattar och eftersträvar ett nära samarbete med revisorerna och dels efterlyser en utförligare information från dessa. En tänkbar förklaring till detta är att respondenterna har ett trygghetsbehov – granskad information är en viktig del i bankens beslutsprocess (se avsnitt 3.2.4) och den lämnar dessutom utrymme för bankmannens subjektiva värderingar (se avsnitt 3.2.3). Ett nära samarbete med och ökad information från en ”instans” som uppfattas som både kompetent och oberoende tycks därför skapa en trygghetskänsla hos respondenterna – trygghet om att beslut tas på rätt grunder. Några exempel får illustrera våra respondenters trygghetssträvan. Soini efterlyser att kunna ringa revisorn för att höra dennes syn på företaget och menar att detta skulle gynna alla parter. Lundqvist menar att kontakterna med revisorerna aldrig kan bli för många och att det händer att banken bjuder in både revisorer och företag för gemensamma träffar. Kinell rådfrågar ofta revisorn om det uppstår problem hos företaget ifråga.

6.2.3 Banken om förväntningsgapet och dess orsaker

Inte någon av respondenterna tror att det existerar ett förväntningsgap inom revision mellan banken och revisorerna. Viklund förklarar dock att han ett antal gånger förväntat sig mer information av revisorn än han fått, att revisorn skulle ha upptäckt vissa saker i företaget. Lundqvist menar att i enstaka fall kan ett gap uppstå mellan revisorn och banktjänstemannen men vid sådana tillfällen bygger glappet främst på subjektiva bedömningar. Han tillägger att det också kan vara så att banken ibland förväntar sig ”mer” av revisorn – att han tar initiativ till gemensamma träffar med kund etc. – särskilt när det finns problem hos företaget som bör åtgärdas och där både bank och revisor kan hjälpa till. Även om respondenterna inte anser att ett gap egentligen existerar nämner ett par av dem att de stött på den problematiken. Vi tycker att de orsaker som dessa anger beträffande gapet går att härleda till vad teorin anger som orsaker (jämför med Öhman samt Chandler och Edwards, avsnitt 4.3.2).

6.3 Revisorerna och banken – en jämförelse

Inte någon av respondenterna anser att något generellt förväntningsgap existerar. Vid en jämförelse mellan banktjänstemännens och revisorernas uppfattning av revision framgår det dock att ett gap existerar dem emellan. Vi har tidigare å ena sidan kunnat konstatera att revisorerna anser sig uppfylla revisionsstandarden genom att följa föreskrivna lagar och rekommendationer. Vi har å andra sidan även kunnat konstatera att banktjänstemännens uppfattning om vad revision innebär missstämmer med framtagen revisionsstandard. Till följd av vad som synes vara otillräcklig kunskap tycks banktjänstemannen förvänta sig att revisorn granskat alla poster i

årsredovisningen men revisionsstandarden säger bara ”i allt väsentligt”, och därmed har ett förväntningsgap uppstått dem emellan (jämför med avsnitt 4.3.1). Men som vi tidigare också fastställt kan inte banktjänstemännens otillräckliga kunskap om revision i sig ses som den drivande faktorn bakom förväntningsgapet. Vad studiens resultat istället pekar på som primära orsaker till gapet är banktjänstemännens tolkning av revisorernas signaler, banktjänstemännens höga förtroende för revision samt banktjänstemännens personliga behov.

När det gäller de signaler som revisorerna sänder ut till banktjänstemännen angående revision är vårt intryck att dessa skapar för höga förväntningar hos banken. Det faktum att revisorerna gärna gör mer för banken än de egentligen är skyldiga till medför att banktjänstemännen tycks tolka dessa ”tilläggstjänster” som om de ingick i revision. Intressant att notera är att våra resultat i det här fallet går emot Öhman’s resonemang kring att revisorerna inte ger intressenterna den uppmärksamhet som de förtjänar (se avsnitt 4.3.2). Istället verkar revisorerna inte ha någonting emot att ge banken extrainformation och på annat sätt hjälpa till, så länge det inte talar emot tystnadsplikten. Att revisorerna har den här inställningen kan naturligtvis också bero på att de genom att inge förtroende åt banken ämnar skapa det värde som Ertzgaard diskuterar (se avsnitt 4.1.2) och därmed bara ser till sitt egenintresse. Men hur det förhåller sig med den saken är något som denna studie inte avser att ta ställning till.

Vidare pekar studiens resultat på att banktjänstemännens höga förtroende och tillit för revisorn medför att förväntningarna på revision och revisorn skruvas upp till en orimlig nivå – särskilt när revisorernas arbete inte behövs ifrågasättas i någon större utsträckning. Vad som är påtagligt i denna studie är att banktjänstemännen uppfattar revisorn som en kompetent, auktoritär och trovärdig person med stor inblick i det granskade företaget. Vi tycker oss därför se att banktjänstemännen tenderar att uppfatta ett ”godkännande” från revisorn som om allt i företaget är rätt och riktigt. Noterbart i det här sammanhanget är att det förtroendegap som Rezaee och Öhman (se avsnitt 4.1.3) menar existera hos intressenterna inte alls märks i våra resultat. Istället verkar banktjänstemännen som deltog i vår studie överlag ha ett i det närmaste orubbligt förtroende för revisorer och revision.

Likaså pekar studiens resultat på att banktjänstemännens behov av trygghet i beslutsprocessen också bidrar till att skapa överdrivna förväntningar på revision. I behovet av att känna att kreditbesluten fattats på rätt grunder tenderar den granskade informationen att betraktas som i detalj tillförlitlig och den blir därigenom en pelare att luta sig emot i beslutsprocessen – den granskade informationen blir en slags dokumentation på att beslutet både är och var riktigt. I sin strävan att skaffa tillförlitliga beslutsunderlag verkar banktjänstemännen också anstränga sig för att skapa personliga och kontinuerliga kontakter med revisorerna. Upplevelsen av att ha en ”förtrolig” relation med revisorerna tycks ge banktjänstemännen en känsla av trygghet på så vis att han därigenom blir prioriterad av revisorn, genom att denne via deras relation bemödar sig om att försöka möta banktjänstemännens informationsbehov.

Det sammantagna intrycket av studien är alltså att ett förväntningsgap inom revision existerar mellan revisorer och banker. Den främsta orsaken till gapet har vi funnit vara att banken helt enkelt har för höga förväntningar på revision. Till viss del kan det dock vara så att även revisorerna på ett omedvetet sätt bidrar till gapet genom deras tillmötesgående och hjälpsamma agerande gentemot banken. Intressant att notera är att ingen av parterna anser att något egentligt gap existerar. Att banken inte upplever detta kan bero på att de i och med revisorernas agerande får sina behov av revision tillfredsställda. Att banken på så vis inte behöver ifrågasätta revision kan i sin tur vara förklaringen till att inte heller revisorerna upplever att ett förväntningsgap existerar.

6.4 Slutsatser

Utifrån studiens syfte redovisas följande slutsatser om bankens förväntningar på revision, existensen av ett förväntningsgap inom revision mellan revisorer och banker samt om ett sådant gap finns, vilka orsakerna i sådana fall är.

Beträffande bankens förväntningar på revision:

Den mest framträdande förväntningen på revision är att revisorn är oberoende och objektiv i sitt yrkesutförande. Studien pekar vidare på att bankens förväntningar på revision är att den hårda information (siffermaterialet) som levereras är korrekt på detaljnivå. Förväntningarna på granskningen av de mjuka värdena (exempelvis förvaltningsberättelsen) är att rimligheten i dessa är kontrollerad. En oren revisionsberättelse tas på stort allvar och ses som ett tecken på att någonting är fel i företaget. Generellt betraktas revisorn som en kompetent, auktoritär och trovärdig person.

Beträffande existensen av ett förväntningsgap:

Vår studie visar att ett förväntningsgap inom revision mellan revisorer och banken existerar. Anledningen till att gapet finns handlar enligt vår mening om att bankernas uppfattning om vad revision innebär överstiger föreskriven revisionsstandard. Emellertid bör det påpekas att bankerna har en förhållandevis god uppfattning om vad revision innebär men att de inom vissa områden av olika anledningar förväntar sig mer av revisorn än vad han kan och får göra. Vi finner vidare att revisorerna inte har någon konkret delaktighet till att detta förväntningsgap existerar.

Beträffande orsakerna till förväntningsgapet:

De för höga förväntningar som banken har på revision beror enligt vår mening på att de inte har tillräcklig kunskap för att fullt ut förstå revisionens innebörd. Otillräcklig kunskap lämnar i sin tur utrymme för andra faktorer som orsak till bankens för höga förväntningar på revision och dessa har vi funnit vara servicerelaterade signaler, förtroende och personliga behov. De servicerelaterade signaler som revisorerna sänder ut tenderar banken att uppfatta ingå i revision och därför också något som de alltid kan förvänta sig av revisorn. Möjligtvis kan revisorerna här tillskrivas en viss omedveten delaktighet till förväntningsgapet i och med deras hjälpsamma och tillmötesgående uppträdande gentemot banken. Banken har vidare ett generellt stort förtroende både för revision och för revisorer och de har sällan eller aldrig behövt ifrågasätta revisorns arbete. Detta har i sin tur skapat en stor tillit hos banken till vad revisorerna säger och gör – förväntningarna på den granskade informationen blir därför att det som står där är kontrollerat i sin helhet och inte bara ”i allt väsentligt”. Slutligen tycks också bankens behov av att känna trygghet vid kreditbeslut skapa överdrivna förväntningar på revisorn och revision. För att ”rättfärdiga” kreditbesluten är vårt intryck att banken tenderar att se granskat material som godkänt av revisorn som en garant för att företaget kan betraktas som ärligt, livsdugligt och ha god betalningsförmåga.

6.5 Reflektioner

Syftet med vår uppsats var att redogöra för bankernas förväntningar på revision, identifiera om det finns ett förväntningsgap inom revision mellan revisorer och banker samt förklara orsakerna till ett eventuellt gap. Vad som enligt vår mening är anmärkningsvärt med studiens resultat är att dessa i vissa avseenden starkt avviker från vad tidigare forskning funnit. Det förtroendegap som teorin diskuterar har inte alls visat sig i vår studie. Tvärtom visar våra resultat att banken har ett oerhört förtroende för revisorerna och detta förtroende har inte påverkats av olika redovisningsskandaler. Vi har inte heller sett det egenintresse hos revisorerna som teorin förespråkar utan ser istället en vilja hos dessa att hjälpa och tillföra ett mervärde för banken.

Vår förhoppning är att studiens forskningsresultat bidrar till ökad förståelse kring problematiken med förväntningsgapet. Resultaten kan emellertid inte ses som annat indikationer på hur det förhåller sig i verkligheten eftersom vår undersökning endast omfattar en begränsad del av Sveriges samtliga revisorer och banker. Vid bedömningen av resultatens trovärdighet måste även hänsyn tas till geografiska aspekter. Våra respondenter är alla verksamma i Norrbotten vilket kan innebära att våra slutsatser främst kan appliceras på revisorer och banker i de mindre regionerna av Sverige. Det kan inte uteslutas att resultaten skulle bli annorlunda om studien hade genomförts i en storstad eftersom förhållandena mellan banker och revisorer kan se annorlunda ut där. Vårt att påpeka är att tidigare forskning inom området väglett oss i vårt arbete och vi tror att detta faktum stärkt våra slutsatser giltighet.

Under uppsatsarbetets gång blev det allt tydligare för oss att vårt ämne är ett komplext område som påverkas av många faktorer. Vår studie är dock begränsad till omfattning och vi har därför inte kunnat ta hänsyn till samtliga. En faktor som vi tidigare nämnt är att denna studie genomförts i en mindre region. Det vore därför intressant att utföra en liknande undersökning angående förväntningsgapet mellan revisorer och banker i en storstad. Det vore också intressant att närmare studera hur det samarbete som revisorerna och bankerna berättar om ser ut mer konkret.

7 Källförteckning

Litteratur:

- Andersen, H. (1994). *Vetenskapsteori och metodlära – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur
- Artsberg, K. (2003). *Redovisningsteori – policy och – praxis*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Funered, E., U. (1994). *Bankernas Risktagande*. Lund: Studentlitteratur.
- Broberg, A., Gullefors, B., Lunden, B., & Ohlsson, G. (1999). *Revision – praktisk handbok för revisorer*. Näsviken: Björn Lunden Information.
- Broomé, P., Elmér, L., & Nylén, B. (1995). *Kreditgivning Till Företag*. Lund: Studentlitteratur.
- Cassel, F. (1996). *Den reviderade revisorsrollen*. Stockholm: Nerenius & Santérus Förlag AB.
- Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Ertzgaard, S. (2004). *Affärsrelationer – om att skapa förtroende och värde i affärlivet*. Uppsala: Uppsala Publishing House.
- FAR. (2004). *FARs Samlingsvolym Del II*. Stockholm: FAR Förlag.
- FAR. (1994). *Revision I*. Stockholm: FAR Förlag.
- FAR. (2004). *FARs Revisionsbok*. Stockholm: FAR Förlag.
- Holme, M., I., & Solvang, B., K. (1997). *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Konrath, F., L. (1998). *Auditing Concept and Applications: A Risk Analysis Approach*. New York: South-Western College Publishing.
- Zeithaml, A., V., & Bitner, J., M. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: Mc Graw-Hill.

Vetenskapliga artiklar:

- Ahson, U., & Asokan A. (2004). Dimensions of pressures faced by auditors and its impact on auditors' independence: A comparative study of the USA and Australia. *Managerial Auditing Journal*, 19(1), 99-116.
- Almer, D., E., & Brody, G., R. (2002). An empirical investigation of context-dependent communications between auditors and bankers. *Managerial Auditing Journal*, 17(8), 478-486.
- Best, J., P., Buckby, S., & Tan, T. (2001). Evidence of the audit expectation gap in Singapore. *Managerial Auditing Journal*, 16(3), 134-144.
- Chandler, R., & Edwards, J., R. (1996). Recurring issues in auditing: back to the future? *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 9(2), 4-29.
- Citron, D., B. (2003). The UK's framework approach to auditor independence and the commercialization of the accounting profession. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 16(2), 244-274.
- Fadzly, N., M., & Ahmad, Z. (2004). Audit expectation gap – the case of Malaysia. *Managerial Auditing Journal*, 19(7), 897-915.
- Francis, J., R. (1990). After Virtue? Accounting as a Moral and Discursive Practice. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 3(3), 5-17.

- Frank, E., K., Lowe, D., J., & Smith, K., J. (2001). The expectation gap: perceptual differences between auditors, jurors and students. *Managerial Auditing Journal*, 16(3), 145-149.
- Gay, G., Schelluch, P., & Baines, A. (1997). Perceptions of messages conveyed by review and audit reports. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 11(4), 472-494.
- Geiger, M., Lowe, J., & Pany, K. (2002). Appearances are important: outsourced internal audit services and the perception of auditor independence. *CPA Journal*, 72(4), 20-25.
- Gómez-Guillarnón, D., A. (2003). The usefulness of the audit report in investment and financing decisions. *Managerial Auditing Journal*, 18(6-7), 549-559.
- Koh, H., C., & Woo, E. (1998). The expectation gap in auditing. *Managerial Auditing Journal*, 13(3), 147-154
- Koo, C., M., & Sim, H., S. (1999). On the role conflict of auditors in Korea. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 12(2), 206-219.
- Ojasalo, J. (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality*, 11(3), 200-212.
- Rezaee, Z. (2004). Restoring public trust in the accounting profession by developing anti-fraud education, programs, and auditing. *Managerial Auditing Journal*, 19(1), 134-148.
- Shaikh, J., M., & Talha, M. (2003). Credibility and expectation gap in reporting on uncertainties. *Managerial Auditing Journal*, 18(6-7), 517-529.
- Skinner, D., & Spira, F., L. (2003). Trust and control – a symbiotic relationship? *Corporate Governance: International Journal of Business in Society*, 4(3), 28-35.
- Wolf, M., F., Tackett, A., J., & Claypool, A., G. (1999). Audit disaster futures: antidotes for the expectation gap? *Managerial Auditing Journal*, 14(9), 468-478.

Övriga referenser:

- Green, E. (1997). *Kreditbedömning och intuition – ett tolkningsförslag*. Lund: Lund University Press.
- Langsted, L., B. (1999). Revisorns kompetens och oberoende. *Balans*. 25(2), 22-29.
- Svensson, B. (2000). Kreditgivarnas krav på bättre redovisningsinformation från små och medelstora företag. *Balans*, 6-7, 48-50.
- Svenska Bankföreningen. (2004). www.bankforeningen.se
- Öhman, P. (2004). *Revisorerers perspektiv på revision: En fråga om att följa upp trampade stigar*. Luleå tekniska universitet, IEF, 971 87 Luleå.
- Regeringens proposition 2002/03:139, *Reformerade regler för bank- och finansieringsrörelse*.
- Lag (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse.

Intervjuer:

Larsson, Karl-Åke. Deloitte, Luleå den 1/12

Öystilä, Hans. KPMG, Luleå den 8/12

Enryd, Charles. Ernst & Young, Luleå den 8/12

Soini, Kai. Förenings Sparbanken, Luleå den 30/11 2004.

Lundqvist, Marcus. Nordea, Luleå den 3/12

Viklund, Anders. Skandinaviska Enskilda Banken, Luleå den 6/12

Kinell, Anna. Handelsbanken, Luleå den 1/12

Bilaga

Intervjuguide

Frågor till revisorerna:

Vänligen presentera dig själv (namn, befattning, hur lång tid du har arbetat i företaget, arbetsuppgifter osv.).

1. Vad tror revision/du som revisor tillför samhället?
2. Vad ingår enligt dig i en revision?
3. Hur väljer du ut vad som ska granskas med tanke på väsentlighet och risk och är det samma som föregående år eller ovanliga händelser som styr valet?
4. Finns det något som du normalt granskar i relativt stor omfattning som du skulle kunna granska i mindre omfattning utan att investerare och andra intressenter riskerar att få ett sämre informationsunderlag att grunda sina beslut på?
5. Vad är din uppgift som revisor gentemot banken, vad ska ni leverera?
6. Vilken nytta anser du att banken har av revision/revisorn?
7. Vad tror du att banken förväntar sig av revision och av dig som revisor?
8. När banken har förväntningar på revision och revisorn som skiljer sig från genomförandet av revisionen uppstår ett så kallat förväntningsgap. Tycker du att ett sådant gap existerar mellan banken och revisorn?
9. Om ja, vilka faktorer har bidragit till gapet?
10. Vilka åtgärder från er och/eller bankens sida skulle kunna minska förväntningsgapet?
11. Tror ni att samtliga intressenter har förtroende för er? Om ja, hur ser det ut?
12. Tycker ni att revisionsyrket har förändrats under de år ni arbetat som revisor? Om ja, på vilket sätt tycker du att det har förändrats?

Frågor till banken:

Vänligen presentera dig själv (namn, befattning, hur lång tid du har arbetat i företaget, arbetsuppgifter osv.).

1. Vilka revisionsbyråer/revisorer känner du till?
2. Vad ingår enligt dig i en revision?
3. Finns det någonting som du upplever oklart angående revision?
4. Har du förtroende för revision/revisorer? Om ja, berätta hur det ser ut?

5. Vad grundar du ditt förtroende på?
6. Vad har ni för förväntningar på revision och vilken information förväntar ni er att revisorn ska leverera?
7. Tycker ni att informationen som revisorn levererar känns fullständig? Om inte, vad är det som saknas?
8. Hur upplever ni revisionsberättelsen? Positivt/negativt, berätta
9. Vilka signaler tycker ni att revisionsbyråerna sänder ut till samhället? Tycker ni att dessa signaler infrias?
10. Beskriv vilken nytta du anser att banken har av revision/revisorn? Varierar nyttan beroende på kund och i så fall varför?
11. Konsulterar ni ofta revisorn i branschspecifika frågor eller angående ett specifikt företag? Om ja, vilka frågor förväntar ni er att revisorn ska kunna svara på?
12. När banken har förväntningar på revision och revisorn som skiljer sig från genomförandet av revisionen uppstår ett så kallat förväntningsgap. Tycker du att ett sådant gap existerar mellan banken och revisorn?
13. Om ja, på vilka faktorer bidrar till gapet?
14. Vad förväntar du dig av en revisor beträffande:
 - Teknisk kompetens?
 - Oberoende och objektiv?
 - Upptäcka alla konkreta oegentligheter?
 - Förhindra att missvisade förvaltningsberättelse lämnas ut?