

COVID-19 EFFEKT PÅ REVISIONSKVALITÉTEN

THE IMPACT OF COVID-19 ON AUDIT QUALITY

Examensarbete för kandidatexamen med
huvudområdet företagsekonomi
Grundnivå 15 högskolepoäng
Vårtermin 2021

Max Dagergren
Fredrika Eriksson

Handledare: Cecilia Gillgren
Examinator: Henrik Linderoth

Covid-19 effekt på revisionskvaliteten

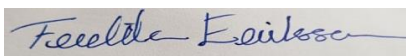
Examensrapport inlämnad av Max Dagergren och Fredrika Eriksson till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (BSc) vid Institutionen för handel och företagande.

2021-05-16

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är vårt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: 

Max Dagergren

Signerat: 

Fredrika Eriksson

Förord

Vi vill härmed rikta ett stort tack till alla revisorerna som deltagit i denna undersökning trots att de har haft en hög arbetsbelastning under denna period på grund av pandemin. Utan er hade inte denna studie kunnat genomföras. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Cecilia Gillgren för all vägledning genom hela kursens gång och även Henrik Linderoth för kommentarer under planeringsseminariet.

Skövde, 2021

Max Dagergren och Fredrika Eriksson

Sammanfattning

Bakgrund: Revisorers arbete går ut på att granska företag, detta sker delvis på plats hos företaget för att kunna samla in information för att sedan kunna genomföra en bra revision. Granskningen av företag i krissituation ställer högre krav på revisorn menar FAR. År 2020 drabbades världen av en pandemi vilket faller inom ramen för krissituation. Under pandemin rekommenderade folkhälsomyndigheten att alla företag som kan arbeta på distans bör göra det.

Problemformulering: Hur har revisorers revisionskvalitet påverkats av distansarbete?

Syfte: Studiens syfte är att få kunskap om hur kommunikationskanaler påverkar olika dimensioner av revisionskvaliteten när dessa kommunikationskanaler används. Studien önskar att bidra med kunskap om revisionskvaliteten ändras och i så fall hur den ändras när kommunikationen sker på distans.

Metod: Studien har genomförts med en kvalitativ metod. Det är fem revisorer som har intervjuats genom varsitt Zoom-samtal. Intervjupersonerna har valts genom ett strategiskt urval.

Resultat och slutsats: Studiens resultat visade att revisionskvaliteten har delvis påverkats under pandemin. Dels har revisionskvaliteten försämrats när revisorer valt att föra distanskommunikation med nya klienter. I de fall revisorer haft en längre relation med klienten påverkas inte användningen av distanskommunikation på samma sätt. Kompetensen på revisionsbyrån har även påverkats då kommunikationen mellan medarbetare har minskat på grund av distanskommunikation. Studien redovisar även hur dimensionerna möjligheten att kontrollera processer och storleken på revisionsbyrån har blivit påverkad av distanskommunikation.

Nyckelord: Revisor, revisionskvalitet, distanskommunikation, distansarbete

Abstract

Background: Auditor's work involves auditing companies, this is partly done on site at the company in order to be able to collect information and then be able to do a good audit. The audit of companies in crisis situations places higher demands on the auditor, according to FAR. In 2020, the world was hit by a pandemic, which falls within the framework of a crisis situation. During the pandemic, the public health agency recommended that all companies that can work remotely should do so.

Question: How has the auditors audit quality been affected by distance work?

Purpose: The purpose of the study is to gain knowledge about how communications channels affect different dimensions of audit quality when these communications channels are used. The study wish to contribute with knowledge about if the audit quality changes and if so how it changes when communication happens through distance.

Method: The study was conducted using a qualitative method. There are five auditors who have been interviewed through Zoom. The interviewees were chosen through a strategic selection.

Results and conclusions: The results of the study showed that the audit quality was partly affected during the pandemic. Partially the audit quality has deteriorated when the auditor has chosen to conduct distance communication with new customers. In cases where the auditor has had a longer relationship with the customer, the use of distance communication has not affected audit quality in the same way. The competence of the audit firm has also been affected as communication between employees has decreased due to distance communication. The study also reports how the ability to control processes and the size of the auditing firm has been affected by distance communication.

Keywords: Audit, audit quality, distance communication, distance working

Innehållsförteckning

1 Inledning	8
1.1 Bakgrund	8
1.2 Problemdiskussion	9
1.3 Problemformulering	11
1.4 Syfte	11
2 Teoretisk referensram	12
2.1 Revisionskvalitet	12
2.2 Media richness theory	14
2.2.1 Mediarikhet	17
2.2.2 Rutinmässig kommunikation och icke-rutinmässig kommunikation	19
2.3 Analysmodell	20
3 Metod	22
3.1 Metodval	22
3.2 Litteraturgenomgång	23
3.3 Genomförande	23
3.4 Trovärdighet	25
3.5 Etiska aspekter	26
3.6 Metodkritik	26
4 Empiri	28
4.1 Presentation av respondenterna	28
4.2 Erfarenhet av bransch och företag	29
4.3 Mänskliga resurser	31
4.4 Möjligheten att kontrollera processer	33
4.5 Storleken på revisionsbyrå	35
4.6 Avslutande ord	36
4.7 Sammanfattning	37
5 Analys	40
5.1 Erfarenhet av bransch och företag	40
5.2 Mänskliga resurser	41
5.3 Möjligheten att kontrollera processer	42
5.4 Storleken på revisionsbyrå	43
5.5 Likheter och skillnader från analysmodellen	44

6 Slutsats	47
6.1 <i>Slutsatser</i>	47
6.2 <i>Studiens bidrag</i>	48
6.3 <i>Kritik mot studien</i>	49
6.4 <i>Förslag till vidare studier</i>	49
6.5 <i>Etiska och samhälleliga reflektioner</i>	49
7 Referenser	52
8 Bilagor	54
8.1 <i>Bilaga 1 - individuella reflektioner</i>	54
8.2 <i>Bilaga 2 - Intervjuguide</i>	56

1 Inledning

Inledningskapitlet har för avsikt att ge läsaren en inblick i bakgrunden till studiens ämnesval så väl vad tidigare forskning säger om ämnet. Bakgrunden och problemdiskussionen formulerar ett problem. I kapitlets slut presenteras studiens syfte.

1.1 Bakgrund

Revisorns arbete går ut på att granska företagets årsredovisning för att säkerställa att den finansiella ställningen är tillförlitlig och stämmer överens med vad företaget presenterar. Under ett år genomför revisorer normalt tre steg; planering, granskning och rapportering. Räkenskapsåret avslutas med att revisorn lämnar en revisionsberättelse till bolagsstämman (Eklöv, 2019). Revisionsberättelsen kan innehålla anmärkningar som revisorn anser vara av stor betydelse för intressenter som tar del av berättelsen. Revisorn ser även till att företagen följer de lagar och regler som finns för redovisning. Under tiden som revisorer utför sitt uppdrag hos en klient agerar även revisorn som ett bollplank till klienten (FAR, 2006). I arbetet är det viktigt att revisorn är opartisk och självständig så att bilden av företaget stämmer överens med vad som verkligen är sant (Eklöv, 2019). FAR (2006) förklarar att granskning av företag som befinner sig i krissituationer ställer särskilda krav på revisorns kompetens och hur risken för felaktig redovisning ökar, en pandemi hamnar inom ramen för en krissituation.

Den 28 februari 2020 fick Sverige sitt första fall av Covid-19. Covid-19 fick klassificeringen som en global pandemi den 11 mars 2020 (World Health Organization, 2020). I mitten av mars 2020 kom första uttalandet från Folkhälsomyndigheten om att anställda som har möjlighet att arbeta hemifrån borde göra det (Folkhälsomyndigheten, 2020). Revisorer har vissa arbetsuppgifter som går bra att utföra på distans men en del av revisionsprocessen går ut på att granska företagen på plats (FAR, 2006). I en tid då allmänheten rekommenderas att arbeta hemifrån kan kunskapen om företagen och branscher bli mer svåråtkommen genom att inte aktivt få närvara och inspektera hur arbetet går till på arbetsplatsen.

När studiens ämnesundersökning skedde blickades det mot den aktuella pandemin med frågan om hur detta påverkar revisionsbranschen. Revisorer har under pandemin visat sig vara positivt inställda till arbetet hemifrån och ser gärna att det fortsätter så efter pandemin

också, i alla fall några dagar i veckan (Hadjipetri, 2021). Albitar et al. (2020) förespråkar att revisionskvaliteten skulle bli negativt påverkad ifall revisorn tog bort den fysiska kontakten med sina klienter. När en revisor utför revision på ett företag påverkar detta företags intressenter, många av dessa intressenter vill veta hur bra en revisor och dess byrå är på att utföra revisionen för företaget (FAR, 2006). Det finns inget officiellt objektiva mätverktyg för att mäta revisionskvalitet eftersom revisionen är en tjänst är det svårt att avgöra kvaliteten på revision (Douglas & Fredendall, 2004), därför talas det om det subjektiva måttet revisionskvalitet bland forskare och företagsintressenter. På grund av att revisionskvalitet är subjektivt är det svårt att definiera till en mening som täcker alla hörn av vad revisionskvalitet faktiskt är. Det kan bland annat handla om revisorns oberoende eller det upplevda hotet mot revisorns oberoende eller så kan det handla om revisorns kunskap om bolaget (Rippe, 2014). Oavsett hur intressenter väljer att definiera begreppet är det viktigt att revisorer kontrollerar och upprättar hög revisionskvalitet i deras arbete, ifall något som bidrar till en reducerad revisionskvalitet skulle uppstå hade det varit ett problem.

1.2 Problemdiskussion

Som tidigare stycke nämner är revisionskvalitet ett svårdefinierat ord då det är ett subjektivt ämne som ligger i betraktarens ögon (Rippe, 2014), olika källor (Humphrey, 2008; Wooten, 2003; Low, 2004) har olika tolkning för vad revisionskvalitet är. Eklöv (2019) menar att vanligtvis delas revisionskvalitet upp i två delar. Den ena delen handlar om hur bra revisorer är på att hitta fel i de finansiella rapporterna och den andra delen handlar om viljan från revisorn att rapportera felet. Rippe (2014) har genom diskussioner med personer i företag bildat sig en uppfattning om vad de anser att revisionskvalitet är. De personerna i företagen som Rippe (2014) diskuterat med anser att kvaliteten beror på kunskapen revisorn har om branschen och om företaget samt deras förmåga att under revisionen komma med förslag om förbättringar.

Humphrey (2008) och Wooten (2003) undersöker bland annat revisionskvalitet och är eniga om att revisionskvalitet är subjektivt och att definitionen varierar mellan olika intressenter. Humphrey (2008) fortsätter med att det finns en huvuddimension som förklarar en revisors revisionskvalitet och detta är dess storlek. En större storlek på revisionsbyrån betyder en högre revisionskvalitet för revisorn, detta på grund av att en

revisionsbyrå som är större har mer resurser, mer välkänt rykte, mer kompetens med mera. Wooten (2003) bygger däremot upp fler dimensioner som utgör revisionskvalitet. De dimensioner som har störst påverkan på revisionskvaliteten är *revisionsbyråns storlek, de mänskliga resurserna, erfarenhet av bransch och företag* och slutligen *möjligheten att kontrollera processer*. Wooten (2003) förklarar att dessa dimensioner direkt påverkar revisionsbyrån som i sin tur påverkar revisorerna för att slutligen påverka revisionskvaliteten.

Low (2004) har i sin studie kommit fram till att en revisor som har bra kunskap om företaget som granskas har en bättre förmåga att upptäcka de revisionsriskerna som kan finnas med det granskade företaget. Kunskapen om företaget gör att revisorn har möjlighet att planera och bedöma vilka områden som är viktigare att granska för att revisionen ska bli så bra som möjligt. På grund av det anser Low (2004) att en revisor som har bättre kunskap om företaget utför bättre revision än en revisor som har mindre kunskap om företaget.

Wootens (2003) dimensioner som utgör revisionskvalitet är alla beroende av kommunikation på ett sätt eller annat. Carr et al. (2019) har undersökt kommunikation och använt media richness theory som utgångspunkt, media richness theory kommer att utvecklas mer i studiens teoretiska referensram. Carr et al. (2019) tar upp att kommunikationen som utförs beroende på område får svårigheter eller lättnad via olika val av kommunikationskanaler. Exempelvis kan ett videomöte fungera bra inom utbildningsområdet men falla inom den organisatoriska kommunikationen. När revisorn följer folkhälsomyndighetens rekommendation om att arbeta hemifrån kommer kommunikationen som sker via fysiska möten minskas och digitala kommunikationskanaler ökas. Vilken typ av kommunikationskanal som bör användas beror på meddelande som ska levereras. Hur förändringen av de allt fler digitala kommunikationerna har påverkat Wootens (2003) dimensioner av revisionskvalitet är därför av intresse.

Att undersöka hur revisionskvalitet blivit påverkat av folkhälsomyndighetens rekommendation om att stanna hemma är av hög relevans för framtiden då Albitar et al. (2020) uttrycker att det inte finns någon känd studie som utforskar den potentiella påverkan av covid-19 på revisorernas revisionskvalitet. Albitar et al. (2020) kommer fram till att de teoretiskt, förväntar sig att revisorer kommer få stora konsekvenser på sitt yrke generellt. Bland annat tror de att priset på revision kommer sjunka, att revisorer kommer bli

uppsagda, att det kommer bli svårare att tillämpa fortlevnadsprincipen men framförallt kommer revisionskvaliteten försämrats. Albitar et al (2020) avslutar studien med att lyfta fram att deras studie kan användas som grund för att konstruera vidare forskning för att ta fram empiriska bevis för den potentiella påverkan av Covid-19 på revisionskvalitet och vidare forskning uppmuntras, av den anledningen skapas studiens problemformulering.

1.3 Problemformulering

Hur har revisorers revisionskvalitet påverkats av distansarbete?

1.4 Syfte

Studiens syfte är att få kunskap om hur kommunikationskanaler påverkar olika dimensioner av revisionskvaliteten när dessa kommunikationskanaler används. Studien önskar att bidra med kunskap om revisionskvaliteten ändras och i så fall hur den ändras när kommunikationen sker på distans.

2 Teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen består av tidigare studier om revisionskvalitet och media richness theory. Revisionskvalitet kommer brytas ner i fyra dimensioner som tillsammans med media richness theory formar studiens analysmodell.

2.1 Revisionskvalitet

Rippe (2014); Wooten (2003) och Humphrey (2008) tar alla upp samma återkommande förklaring av revisionskvalitet, nämligen att revisionskvalitet är subjektivt och har olika betydelser för olika personer. Det är olika på hur en revisor, en investerare och någon i företagsledningen på det reviderade företaget ser på revisionskvalitet. Revisionskvalitet kan enligt Wooten (2003) delas upp i fyra delar, andra forskare exempelvis Humphrey (2008) menar att en eller två delar är de mest betydelserika delarna av revisionskvalitet men att det även finns mindre undersökta områden som kan ha potentiell påverkan på revisionskvalitet. De fyra delar som Wooten (2003) har lyft fram sammanfattar vad revisionskvalitet är:

1. *Storleken på revisionsbyrå*, även Humphrey (2008) lyfter fram denna punkt och de båda argumenterar för att med en större revisionsbyrå finns det mer resurser och därav bättre revisorer i revisionsbyråns arbetskraft. Det finns även ett rykte som är viktigare att bevara, vilket resulterar i att färre misstag begås vilket höjer den allmänna revisionskvaliteten. På liknande sätt är det även lätt att sänka den upplevda revisionskvaliteten, en stor byrå som begår ett stort misstag som får mycket uppmärksamhet förstör ryktet. Wooten (2003) och Humphrey (2008) är enade om att den upplevda revisionskvaliteten har en koppling till storleken på revisionsbyrån och att större revisionsbyrå betyder högre upplevd kvalitet. Sammanfattningsvis betyder en större revisionsbyrå högre revisionskvalitet.
2. *De mänskliga resurserna* som finns på revisionsbyrån är en av pelarna som revisionskvalitet står på. Wooten (2003) menar att revisionskvaliteten kan endast vara lika hög som de som utför revisionen tillåter den att vara. De anställda på revisionsbyrån behöver kontinuerligt få tillgång till de senaste ändringarna inom bland annat lagförändringar för att bibehålla revisionskvaliteten. Att ständigt utveckla revisorer genom utbildningar leder till en högre revisionskvalitet (Wooten,

2003). Personalen är den viktigaste resursen i de flesta tjänstebaserade företag och detta är inget undantag för revisionsbyråer. Bland annat kan företag vara i behov av rådgivning från sin revisor och för att revisorn ska kunna leverera en bra nivå på sin rådgivning krävs det att revisorn besitter kompetens vilket i sin tur kommer från nivån av revisionsbyråns mänskliga resurser. Revisionskvaliteten på en revisionsbyrå avspeglar de mänskliga resurserna på en revisionsbyrå, detta resulterar i att högre kompetensnivå på revisorer gör att revisionskvaliteten blir högre.

3. *Erfarenhet av branschen och företag* påverkar enligt Wooten (2003) revisionskvaliteten på ett stort sätt. Det är vanligt att revisionsbyråer har en idé om vad för uppdrag den byrån kommer att behandla, exempelvis fokuserar vissa revisionsbyråer på enbart små till medelstora företag vilket hjälper revisionsbyrån att upprätthålla en högre revisionskvalitet när det kommer till företag i detta spann. Många revisionsbyråer specialiserar sig även på olika branscher, exempelvis bostadsrättsföreningar och genom att specialisera sig på en del av ett brett omfång kan revisionsbyrån öka den revisionskvaliteten som de kan leverera. Humphrey (2008) tar upp delen *erfarenhet av bransch och företag* som en del av punkten *storleken på revisionsbyrån*, poängen ska vara att en större revisionsbyrå har möjligheten att dela upp sin verksamhet så att en del av byrån specialiserar sig på en viss gren. Denna studie kommer att behandla *erfarenhet av bransch och företag* som en egen dimension då Humphreys (2008) studies idé bygger på antagandet att större revisionsbyråer har utvecklat sina verksamheter med specialiserade inriktningar, därav måste det inte vara att en mindre revisionsbyrå med en specialiserad inriktning inte kan leverera högre revisionskvalitet än en större revisionsbyrå som skulle sakna samma specialisering. Sammanfattningsvis genererar *erfarenhet av branschen och företagen* en högre revisionskvalitet för revisorer.
4. *Möjligheten att kontrollera processer* bidrar till att revisorn ska kunna bibehålla en hög revisionskvalitet, denna del inkluderar flera olika moment. Det rör sig huvudsakligen om att kontrollera revisionsprocesserna som byrån genomför, exempelvis att granskningen av ett bolag görs på rätt sätt. Detta inkluderar både möjligheten att kontrollera vad bolaget lämnar till revisorn och vad revisorn sedan gör med materialet. Möjligheten att kontrollera revisionsbyråns processer gör det

möjligt att förbättra revisionsprocessmetodikerna, vilket i sin tur leder till en högre revisionskvalitet (Wooten, 2003). Wooten (2003) lyfter fram att det visas att revisionsbyråer med högre kvalitet på att kontrollera processer tenderar att inte delta i beteende som reducerar revisionskvaliteten och därav istället genererar en högre revisionskvalitet för revisionsbyråerna. Att ha möjligheten att kontrollera samt att kontrollera revisionsprocesser höjer därav revisionskvaliteten för revisorer.

För att kortfattat summera hur denna studie framöver kommer se på dimensioner som förändrar revisionskvaliteten är *storleken på revisionsbyråerna* en betydelsefull faktor som ett flertal forskare är eniga om har en stor betydelse på revisionskvaliteten, ju större revisionsbyrå desto högre kvalitet. Kompetensen på de *mänskliga resurserna* i revisionsbyråerna har påverkat revisionskvaliteten, varpå högre kompetens resulterar i högre kvalitet. En revisors *erfarenhet av branschen och företag* påverkar revisionskvaliteten positivt där mer erfarenhet ger en bättre revisionskvalitet. *Möjligheten att kontrollera processer* bidrar till en bättre revisionskvalitet på flera sätt, bland annat förbättrar det metodiken och det reducerar deltagandet i handlingar som försämrar revisionskvaliteten. Samtliga dimensioner exklusive *storleken på revisionsbyråerna* är starkt påverkade av kommunikation, för att förstå hur distansarbete har påverkat dessa dimensioner förklarar nedanstående delkapitel ett sätt att tolka hur kommunikation förmedlas.

2.2 Media richness theory

Traditionellt sätt genomför revisorn vanligtvis delar av revisionen genom fysiska möten med klient. De fysiska mötena har under pandemin minskat till att föras på distans istället. Media richness theory är en teori som handlar om kommunikationskanaler och hur dessa olika kommunikationskanaler ger möjligheter/begränsningar att leverera information. En kommunikationskanal är ett instrument för att förmedla information, exempelvis e-post, telefonsamtal, videosamtal eller en konversation ansikte mot ansikte. Anledningen till att media richness theory är ett lämpligt ramverk i denna studie är på grund av att alternativa kommunikationskanaler används istället för de traditionella kommunikationskanalerna. De olika kommunikationskanalerna skiljer sig markant i dess förmåga att förmedla information vilket kan påverka revisionskvaliteten om information förmedlas på ett

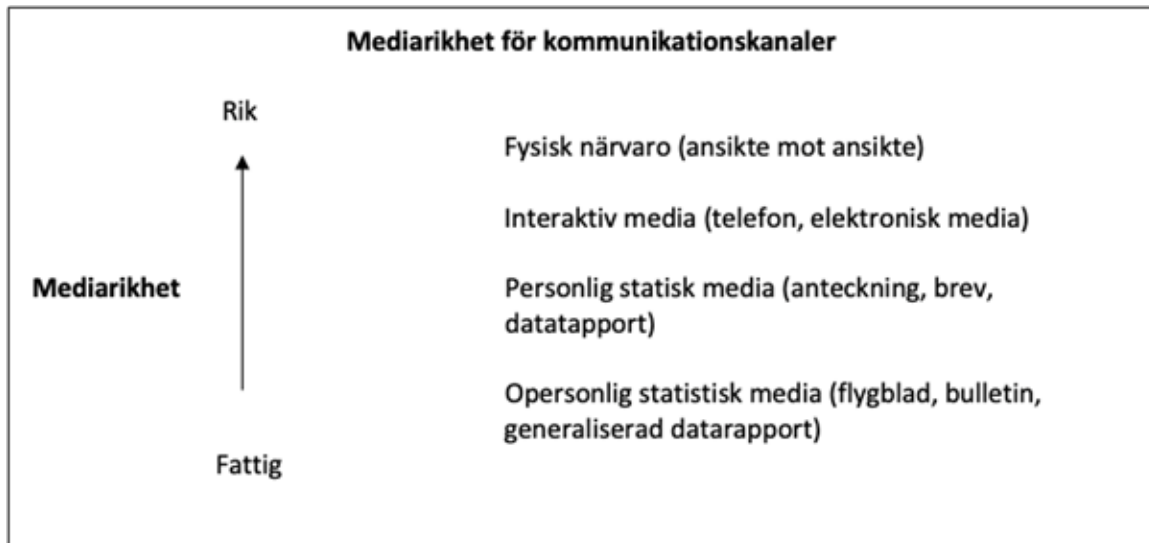
annorlunda sätt. Lengel och Daft (1988) tar upp tre punkter som avgör hur rik på information en kommunikationskanal är.

1. Det första kriteriet är möjligheten att kunna leverera flera *kommunikationssignaler* samtidigt så som icke-verbala signaler. Denna studie kommer att definiera *kommunikationssignaler* som tal, kroppsspråk, kroppssignaler, och text. Genom att kunna leverera flera kommunikationssignaler kan en bredare förståelse fås för hur informationen landar hos mottagaren. Bara genom att kunna läsa av kroppsspråket kan ansiktsuttryck, rodnader och gester ge en känsla av hur informationen togs emot (Lengel & Daft, 1988). Att ha möjligheten att läsa av flera kommunikationssignaler har sina fördelar, exempelvis om man märker att motparten missförstod kan korrigeringar lätt göras (Friedman & Currall, 2003). Carr et al. (2019) förklarar att under studiesammanhang kommer antalet kommunikationssignaler som behövs variera beroende på vad för studiemoment som genomförs. Exempelvis om en revisionsbyrå skickar sina *mänskliga resurser* på utbildning kan delen kompetens som utbildningen genererar för de anställda variera beroende på studiemoment och hur många kommunikationssignaler som är tillgängliga. Om inte rätt kommunikationskanaler används vid rätt studiemoment kan den totala revisionskvaliteten som utbildningstillfället skulle generera inte vara lika effektiv.
2. Möjligheten att kunna ge *snabb feedback*. Att kunna ge återkoppling kan variera allt från någon sekund till flera dagar och största anledningen till att tiden för återkoppling varierar är valet av kommunikationskanal. Snabb feedback gör så att mottagaren kan ställa frågor direkt och förebygga oklarheter (Daft et al., 1987) och därmed få en bättre förståelse för meddelandet. Långsam feedback ger dock möjligheten till att tänka igenom meddelandet innan det levereras (Friedman & Currall, 2003). Ifall det tidigare nämnda exemplet i det första kriteriet med studiesammanhang fortsätter kan tiden det tar att få feedback vara betydande för revisionskvaliteten. Carr et al. (2019) uttrycker att olika studiemoment behöver olika grader av snabbhet vid feedback, exempelvis tenderar svaren att vara bättre på frågor som ställs under en aktiv konversation. Detta kan i sin tur påverka revisionskvaliteten om en kurs som normalt sker i sal med fysisk närvaro förflyttas till ett videomöte, en förinspelad föreläsning eller till skriftlig form.

3. *Möjligheten att kunna vara personlig.* På så sätt kan sändaren få en uppfattning av mottagarens känslor för meddelandet (Lengel & Daft, 1988) och även kunna forma meddelandet så att hela meddelandet når fram till mottagaren (Daft et al., 1987). Att ha möjligheten att kunna vara personlig har bland annat positiva effekter på när man vill lära känna någon. Exempelvis när en revisor träffar klienter för första gången så kan det personliga bidra väldigt mycket, revisorn kan få uppfattningar om mycket mer än vid en opersonlig kommunikation, bland annat kan en uppfattning om kompetensnivå uppskattas eller om motparten uppför sig suspekt.

Media richness theory har använts inom tidigare forskning i kontexten kommunikation mellan personer, kommunikation genom utbildning och organisatorisk kommunikation (Carr et al., 2019). Carr et al. (2019) har undersökt hur relationer påverkas mellan människor beroende på vilka kommunikationskanaler som används när meddelanden kommuniceras och även hur valet av kommunikationskanaler kan vara en social utmaning. Carr et al. (2019) har även undersökt bästa sätt att kommunicera på vid olika typer av utbildningssituationer. Att utföra undervisning på distans har sina fördelar samt sina nackdelar och i olika undervisningssituationer kan olika kommunikationskanaler vara att föredra. Carr et al. (2019) lyfter fram att en förinspelad undervisning kan vara ett bra redskap för att förmedla information, men desto fler frågor undervisningen väcker desto rikare media eftersträvas. Exempelvis om en revisionsbyrå skickar sina anställda på en utbildning för att hålla sin personal uppdaterad inom de senaste lagändringarna kan det behövas en rik media för att aktivera möjligheten för ytterligare undervisningsutveckling. För denna studie kommer kommunikation mellan personer och kommunikation genom utbildning att utvecklas och kopplas med de dimensioner som utgör revisionskvalitet och vilka effekter detta kan ha på dessa dimensioner. Anledningen till att dessa två medel av kommunikation behandlas är för att kommunikation mellan personer är något som sker frekvent i revisorsyrket. Kommunikation genom utbildning sker inte lika frekvent men har ändå en stor betydelse för revisorn. Hur rikt på mediakommunikationen är kan ha stor effekt på informationen som förmedlas.

2.2.1 Mediarikhet



Figur 1 Mediarikhet för kommunikationskanaler (Lengel & Daft, 1988).

Figur 1 visar hur olika kommunikationskanaler genererar en högre rikedom av information. Desto högre mediarikhet desto rikare på information är en kommunikationskanal, detta betyder inte att bara för att en kommunikationskanal är rik på information är det rätt kommunikationskanal att tillämpa i alla situationer. Exempelvis när ett budskap som handlar om något som sker på rutin ska förmedlas är det oftast överflödigt att tillämpa en kommunikationskanal med hög mediarikhet, detta utvecklas vidare i figur 2 och i senare stycken. I många situationer eftersträvas en så hög mediarikhet som möjligt, särskilt vid interaktioner mellan människor som inte känner varandra (Lengel & Daft, 1988). När en revisor skapar sig *erfarenhet för bransch eller för företag* antas det krävas så hög mediarikhet som möjligt, men nu när distansarbete är rekommenderat för företag är detta inte lika tillgängligt som tidigare och mediarikheten blir fattigare.

Under ett samtal mellan två personer där båda parter är fysisk närvarande, ansikte mot ansikte, finns möjligheten att uppfylla alla MRT:s kriterier. I samtalet finns möjlighet att observera och läsa av personens kroppsspråk, tonläge och ansiktsuttryck. En får då en djupare förståelse för information som kommuniceras. I telefonsamtal tappas information som skulle kunna samlas från kroppsspråket. Däremot finns möjlighet till snabb återkoppling. Kommunikation kan även ske i textformat (Lengel & Daft, 1988). Meddelande i text saknar verbala ledtrådar (Walther et al., 2005) och kan låta mer aggressivt än tänkt och mottagaren kan känna sig förolämpad (Friedman & Currall, 2003).

Det skiljs på två olika sätt att kommunicera på i text. Det första är personligt skriven text som exempelvis anteckningar, anteckningarna kan vara personliga dock har man inte möjlighet att få en snabb återkoppling på dem samt att man förlorar signalerna från kroppsspråket. Det andra är opersonligt skriven text som exempelvis flygblad. Informationen är inte skriven till en specifik person, det finns ingen snabb återkoppling och kroppsspråket går förlorat. Det behöver dock inte betyda att ett samtal som sker mellan två personer i verkligheten är det bästa sättet att kommunicera på. Lengel och Daft (1988) menar att det beror helt på vilken typ av information man vill att den andra personen ska få. Sättet att kommunicera ska därför anpassa sig efter vad det är för typ av information som ska lämnas för att uppnå bästa resultat. Används fel kommunikationssätt med den information som ska lämnas kommer det uppstå kommunikationsproblem mellan lämnaren och mottagaren.

Kommunikation via e-post har blivit allt vanligare bland människor och används världen över. Ett e-postmeddelande ger möjlighet till snabb återkoppling om båda parter är online samtidigt. Det är dock mer vanligt att det tar någon timme eller till och med dagar innan man får ett svar. Meddelandet är i text vilket gör att kroppsspråket inte kommer till uttryck. E-post ger istället möjligheterna att granska texten igen och omarbete den innan den skickas iväg. På samma sätt finns möjligheten att läsa om ett e-post flera gånger som tagits emot dock har det visats att mindre information delas i ett e-postmeddelande. Uppstår det konflikt mellan parterna är det svårare att lösa via e-post eftersom det finns kommunikationsbegränsningar (Friedman & Currall, 2003).

Vid kommunikation via video finns det möjlighet att uppfylla de tre punkter som avgör hur rik på information en kommunikationskanal är. Det är även det sättet som är mest likt kommunikation som sker ansikte mot ansikte däremot saknar de vissa delar som en vanlig fysisk interaktion har, exempelvis kan kroppsspråk gå förlorat om kameran är centrerad till ansiktet. Kommunikationen sker live och med rörlig bild. På de flesta videoplattformarna finns det en funktion som gör det möjligt för parterna att dela sin skärm (Park et al., 2014). Det kan exempelvis underlätta för mottagaren om ett dokument med mycket text skall redovisas. Nästa steg som avgör hur mycket mediarikhet som krävs vid kommunikation är hur kontinuerlig kommunikationen är, detta utvecklas i nästkommande avsnitt.

2.2.2 Rutinmässig kommunikation och icke-rutinmässig kommunikation

Lengel och Daft (1988) menar att det finns två typer av kommunikation, en rutinmässig kommunikation och en icke-rutinmässig kommunikation. Icke-rutinmässig kommunikation är händelser som inte sker kontinuerligt. Parterna har inte varit med om händelsen innan och har således inte hunnit bygga upp någon gemensam referensram vilket gör att risken för att det ska uppstå missförstånd ökar. Parternas personliga känslor kan även göra att budskapet blir feltolkat. Det krävs därför rikligt med information för att förhindra att missförstånden uppstår. Icke-rutinmässig kommunikation kännetecknas ofta av tidspress, tvetydighet och överraskning. Den rutinmässiga kommunikationen är enkel och innehåller inga överraskningar. Parterna har tidigare byggt upp en relation till varandra som gör att det finns en grundförståelse mellan dem. Parterna har även varit med om händelsen i frågan tidigare vilket gör att de har en gemensam referensram för händelsen således behövs det inte ett överflöd av information för att skapa ömsesidig förståelse.

	Rutinmässig	Icke-rutinmässig
Rik	<p>Ineffektiv kommunikation</p> <p>Informationsöverflöde. Rik media används för rutinmässiga meddelanden. Överdrivna signaler orsakar förvirringar och överskotts betydelse.</p>	<p>Effektiv kommunikation</p> <p>Kommunikationsframgång eftersom rik media används för icke-rutinmässiga meddelanden.</p>
Fattig	<p>Effektiv kommunikation</p> <p>Kommunikationsframgång eftersom fattig mediarikhet används för rutinmässiga meddelanden.</p>	<p>Ineffektiv kommunikation</p> <p>Brist på information. Fattig media används för icke-rutinmässiga meddelanden. För få signaler för att förstå hela meddelandet.</p>

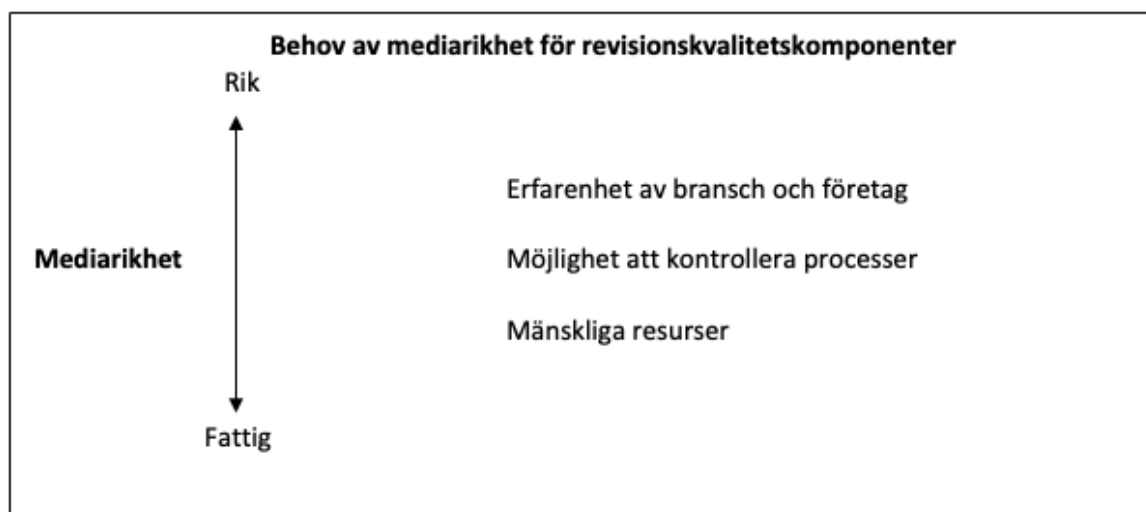
Figur 2 Rutinmässig och icke-rutinmässig kommunikation (Lengel & Daft, 1988).

Att särskilja i praktiken vad det effektivare kommunikationssättet är i olika situationer kan vara svårare än vad det låter. Ett exempel på ineffektiv kommunikation där mediarikheten är hög samtidigt som kommunikationen är rutinmässig skulle kunna vara om något som normalt sker via mail istället skulle ske via fysisk kontakt där parterna får en annan innebörd av informationen som förmedlas. Som nämnt tidigare blir det viktigare att ha en rikare kommunikationskanal när två individer kommunicerar för första gången, vilket

förklaras av figur 2. En icke-rutinmässig kommunikation, exempelvis det första mötet mellan en revisor och revisors klient kräver högre mediarikhet för att kommunikationen ska vara effektiv. Därefter när revisorn och klienten har en bekvämare relation och endast kommunicerar rutinmässigt blir det överflödigt att ha all kommunikation med samma mediarikhet och kan därav sänka mediarikheten för att effektivisera sin kommunikation. Hur revisionskvalitetsdimensionerna har påverkats utifrån mediarikhet och rutinmässig/icke-rutinmässig kommunikation redovisas i nästa delkapitel.

2.3 Analysmodell

Syftet med studien är att få kunskap om hur kommunikationskanaler har påverkat olika dimensioner av revisionskvaliteten när dessa kommunikationskanaler används. För att undersöka detta har revisionskvalitet brutits ner i fyra dimensioner, *revisionsbyråns storlek*, *de mänskliga resurserna*, *erfarenhet av bransch och företag* och slutligen *möjligheten att kontrollera processer* och dessa har sedan kopplats ihop med media richness theory som en beskrivning av hur mycket mediarikhet som dimensionerna anses behövas för att sedan sammanställas till studiens analysmodell.



Figur 3 Analysmodell.

1. *Erfarenhet av bransch och företag* antas vara i behov av rik media för att revisorn ska kunna få en bättre uppfattning om branschen och företaget. Vid ett nytt uppdrag när revisorn inte har någon tidigare relation till klienten kan revisorn sakna kunskap om branschen och företaget. För att kommunikationen i detta läge ska bli effektiv behövs därför mediarikhet. Genom att vara på plats kan revisorn fånga sig en

helhetsbild vilket gör att revisorn kan få en bredare förståelse för branschen och företaget. Revisorn kan även fånga upp signaler från klienten och huruvida de reagerar i samtalet, då kan revisorn säkerställa att bilden av branschen och företag stämmer överens med sin egen uppfattning.

2. *Möjligheten att kontrollera processer* antas inte vara i behov av lika mycket mediarikhet som erfarenhet av bransch. På grund av möjligheten att kontrollera resurser görs ofta rutinmässigt och kan då enligt figur 2 bruka en lägre mediarikhet och samtidigt uppnå effektiv kommunikation. I sådana lägen kan ett telefonsamtal vara tillräckligt, för att uppnå den effektiva kommunikationen.
3. *Mänskliga resurser* antas ha ett mindre behov av rik media än erfarenhet av bransch och företag samt möjligheten att kontrollera resurser. För att revisorn ska hålla hög kvalitet krävs det utbildning. Även om utbildningarna inte är densamma varje gång sker de inom samma område, alltså revision. Revisorn har därför redan en grundkunskap om området som gör att mediarikheten inte behöver vara lika rik. Däremot kan revisorn få en ökad inlärningsförmåga genom att ha tillgång till fler kommunikationssignaler.
4. *Storlek på revisionsbyrå* tros inte ha något behov av mediarikhet. Detta på grund av att kommunikation inte anses kunna kopplas till om revisionsbyrån är stor eller liten.

3 Metod

Metodkapitlet förklarar vilken metod som används samt förklarar hur skribenterna har gått tillväga vid insamlingen av empirin. Inledningsvis förklaras hur studiens metod och datainsamlingsmetod valdes, sedan vilka som intervjuades, varför de intervjuades och vad för frågor som ställdes under intervjun. Avslutningsvis innehåller kapitlet ett kort stycke om hur studien hanterar metodkritik.

3.1 Metodval

Studiens syfte är att få kunskap om hur kommunikationskanaler påverkar olika dimensioner av revisionskvaliteten när dessa kommunikationskanaler används. En kvalitativ datainsamlingsmetod har syfte att förstå meningar eller innebörder (Alvehus, 2019). Av denna anledning anses en kvalitativ metod vara lämplig för undersökningen eftersom denna studie syftar till att skapa förståelse. En annan anledning till valet av metod är att Humphrey (2008) lyfter fram att majoriteten av forskning som behandlar revisionskvalitet har varit kvantitativa och att värdet i kvalitativ studie kring revisionskvalitet inte behandlats. För att denna studie ska bidra till forskning anses därför en kvalitativ metod vara passande.

För att förstå hur distansarbete påverkar revisionskvaliteten anses intervju vara mest lämpligt. Detta på grund av att revisorns arbete har förändrats till att ske på distans under pandemin och hur det var innan bör således samlas in, vilket kan göras i en intervju. Vid exempelvis en observationsstudie skulle information samlas in om hur revisorer arbetar på distans och inte hur det såg ut innan distansarbetet. Det skulle därför inte gå att se om revisionskvaliteten förändrats när arbetet sker på distans. Semi-strukturerad intervju kännetecknas av att frågorna är mer allmänt formulerade än strukturerade intervjufrågor. Detta ger möjlighet till följdfrågor för sådant som anses vara viktigt (Bryman & Bell, 2017). I denna uppsats finns det ett område, revisionskvalitet, som ska studeras dock är det inte självklart hur revisionskvaliteten har påverkats och därför är det bra om frågorna är övergripande och ger möjlighet till följdfrågor. Av denna anledning anses semi-strukturerade intervjuer vara mest lämpligt. Studien utgår från revisorernas perspektiv och därför ställs intervjufrågorna till revisorer. Att genomföra semistrukturerade intervjuer innebär att man formulerar frågor gällande ämnet som ska studeras. Detta sätt innebär

också att man lämnar utrymme till följdfrågor för att få en djupare förståelse för de områden som anses viktiga för uppsatsen (Bryman & Bell, 2017).

För att kunna besvara studiens frågeställning anses det lämpligt att tala direkt med revisorer eftersom det är utifrån hur revisorn utfört arbetet under pandemin som ska undersökas. Databasinsamling sker genom semi-strukturerade intervjuer med revisorer från olika firmor. Att få information från samma yrkesgrupp med olika förhållanden kan användas för att identifiera potentiella mönster, exempelvis ifall revisionskvaliteten har förändrats på grund av distansarbete i alla intervjuer kan en slutsats lätt formuleras. I denna studie kommer revisorer från olika företag intervjuas för att förhindra att liknande svar beror på att alla arbetar på samma företag och istället kunna få en helhetsbild av svaren när deltagarna är oberoende av varandra.

3.2 Litteraturgenomgång

Inledningsvis undersöktes ämnet revisionskvalitet. Ett flertal artiklar om revisionskvalitet söktes upp på databaserna Google scholar och LibSearch, sökorden var “audit”, “audit quality”, “auditor”, “auditing”, “auditing research”, “audit risk”. För att sedan kunna koppla revisionskvalitetens påverkan på distansarbete söktes artiklar om media richness theory upp. Sökordet var “media richness theory”. Artiklarna som visade sig hade gjort undersökningar och använt sig av MTR. I dessa artiklars hittades relevanta källor till teorin som sedan användes för att redogöra vad MTR är.

3.3 Genomförande

Studien har använt sig av ett strategiskt urval när respondenterna har valts ut. Det har inneburit att respondenterna måste vara revisor som är godkänd eller auktoriserad. Anledningen till att studien använt ett strategiskt urval är för att kunna svara på studiens frågeställning som kräver att revisorn har arbetat ett tag och besitta kunskap om branschen. Ett intressebrev skickades ut till ungefär 80 stycken revisionsbolag samt direkt till revisorers e-mail. Anledningen till detta var att vissa revisionsbolag har en gemensam e-mail medans andra revisionsbolag har revisorns personliga e-post på hemsidan. Det var fem respondenter som ställde upp på en intervju. Detta sågs som tillräckligt då intervjupersonerna gav liknande svar och enligt Alvehus (2019) är en studie mättad när intervjupersonerna inte ger någon ny information. Intervjuerna skedde digitalt på grund av

den pågående pandemin. Respondenterna tillät även att samtalet spelades in, det gav möjligheten att lyssna på svaren igen, vilket resulterar i att ingen viktig information går förlorad menar Lind (2014).

När intervjupersonerna svarat på intressebrevet fördes kontakten vidare via e-post. Under kontakt via e-post bestämdes det ett datum, en tid och ett mötesrum för intervjun, alla intervjuer skedde via Zoom. Utgångspunkten var att en intervju skulle hålla i cirka 45 minuter och resultatet blev att den kortaste intervjun var 35 minuter och den längsta 55 minuter.

Intervjun startade med en introduktion om studien samt vad syftet är, därefter fick intervjupersonerna frågan om de ville vara anonyma. Resultatet blev att fler än hälften ville vara anonyma. Anledningen till att de ville vara anonyma var för att de besvarade frågorna med personliga åsikter och det är inte säkert att företaget har samma åsikter. Av den anledningen förblir alla respondenter anonyma. Information som kan kopplas till företaget eller personen kommer därför att utebli, detta är något som inte kommer att påverka resultatet.

Därefter ställdes en öppen fråga om intervjupersonen. Syftet med första frågan var att skapa en bekväm stämning under intervjun där intervjupersonen är bekväm med att ta plats och svara fritt på uppkommande frågor. Första frågan ställdes även för att säkerställa att intervjupersonen uppfyller kriteriet att vara revisor. Efter första frågan ställdes det totalt 7 huvudfrågor (se bilaga 2), alla frågor hade för avsikt att förklara hur distansarbete har påverkat den intervjuade revisorn. Inledningsvis frågades det hur revisionsbyrån hade hanterat början av pandemin, med anledning att få förståelse för hur revisionskvaliteten kan ha förändrats med övergången till distansarbete. Detta följdes med att fråga hur granskningsarbetet har fungerat under pandemin för att förstå hur just detta momentet påverkats för att sedan koppla till revisionskvalitetsdimensionen *möjligheten att kontrollera processer*, vidare frågor angående granskningsarbetet var ifall eventuella fel har upptäckts. Frågor gällande hur revisorn samlade kunskap om företag och bransch ställdes för att förstå hur revisionskvalitetsdimensionen *erfarenhet av företag och bransch* har påverkats, följt av frågor angående hur personalen hanterat utbildningar samt personalkontakten under pandemin med syfte att förstå hur revisionskvalitetsdimensionen *mänskliga resurser* påverkats. Intervjun avslutades med en sista fråga där revisorn fick uppge sin uppfattning om huruvida revisorn skulle vilja fortsätta jobba på liknande sätt

framöver, detta med anledning av att förstå hur revisorer ser på förändringen. Alla huvudfrågor följdes upp med följdfrågor för att utveckla vad intervjupersonerna svarade. Samtliga huvudfrågor och följdfrågor har för avsikt att bidra till att förklara hur revisionskvaliteten för den intervjuade revisorn har förändrats och hur den har förändrats.

Efter intervjuerna genomförts transkriberades ljudinspelningarna till skriftligt format för att få tillgång till en överblick som i sin tur leder till att resultatet kunde redovisas. Empirin redovisas i form av kategorier i det empiriska kapitel som redovisas efter metodkapitlet, kategorierna utgår från de revisionskvalitetsdimensionerna som presenteras i analysmodellen under delkapitel 2.3. De relevanta intervju svaren för varje kategori struktureras och redovisas tydligt för att förstå hur den delen av revisionskvalitet har påverkats för den intervjuade personen.

När empirin har presenterats kommer den att kopplas med studiens analysmodell i kapitel 5 vilket är studiens analyskapitel, för att förstå hur revisionskvaliteten påverkats av distansarbete. Analysen görs genom att tolka de empiriska svaren och sätta dem i relation till varje revisionskvalitetsdimension för att förstå hur revisionskvaliteten faktiskt har påverkats inom varje dimension. Slutligen kommer denna studie avslutas med en slutsats och personliga reflektioner.

3.4 Trovärdighet

För att en kvalitativ studie ska hålla en hög kvalitet ska trovärdigheten i undersökningen behandlas. Tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet samt konfirmering eller bekräftelse är delar som trovärdigheten innehåller (Bryman & Bell, 2017). Dessa har varit ledord genom studiens gång. För att studien ska hålla en hög tillförlitlighet har auktoriserade och en godkänd revisor intervjuats eftersom detta betyder att respondenterna erhåller en längre erfarenhet av revisionsbranschen. Efter intervjun har transkriberingarna skickats till respondenterna för att de ska ha möjlighet att återkoppla om det är något som har missförståtts eller om de vill tillägga eller ta bort något. Vid svar från respondenten framkom det att ingenting har missförståtts. På så sätt säkerställs att inga missförstånd har skett under intervjun. Studien har använt sig av media richness theory vilket är en välkänd teori som har funnits en längre tid. Urvalet i en kvalitativ metod är relativt litet men desto mer djupgående än en kvantitativ metod därför kommer det inte dras någon generell slutsats utan ge en ökad förståelse för området som undersöks. För kvalitativa studier är

det svårt att uppfylla kriteriet för överförbarhet på grund utav att det resultat som presenteras är beroende av hela kontexten. Därför har denna studie haft respondenter som alla är revisorer, intervjuerna genomfördes ungefär vid samma tidpunkt, alla respondenter har intervjuats via Zoom samt att studien har en utförlig beskrivning om tillvägagångsättet, för att kunna stärka överförbarheten av studien. Det är sedan upp till läsaren att avgöra om resultatet går att överföra till en annan social miljö. För att studien ska vara pålitlig har ett metodkapitel skapats för att redogöra för hur empirin har samlats in. Inga personliga åsikter har kommit till uttryck i undersökningen för att upprätthålla objektiviteten.

3.5 Etiska aspekter

Bryman & Bell (2017) tar upp fem etiska aspekter som bör upprätthållas vid en samhällsvetenskaplig forskning. Dessa aspekter är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitets- och anonymitetskravet, nyttjandekravet samt falska förespeglningar. För att uppfylla samtliga krav har studien utträttat olika handlingar. Ett mail har skickats ut till alla potentiella respondenterna med en kort beskrivning av vad uppsatsen handlar om. Information om uppsatsen har även lämnats i samband med intervjuerna. Innan intervjun startade har respondenterna fått tydliga instruktioner om att det är frivilligt att vara med i intervjun samt att de kan avbryta när de vill. Respondenterna har informerats om att de kan vara anonyma i undersökningen. Intervjuerna har även förvarats på en dator med lösenord för att säkerställa att ingen obehörig får tillgång till materialet. När uppsatsen är godkänd kommer all information från intervjuerna att raderas och informationen kommer inte användas till något annat än denna studie. Informationen som respondenterna fått om uppsatsen är sann.

3.6 Metodkritik

Kritik mot kvalitativ metod är framförallt att forskningen kan bli subjektivt på grund av att personliga åsikter kan återspegla sig i resultatet. Detta gör det också svårt att genomföra undersökningen igen och få samma resultat eftersom studiens skribenter lyfter fram det som de anser är viktigt (Bryman & Bell, 2017). Det är nästan omöjligt att generalisera undersökningen eftersom urvalet är relativt litet och bara behandlar revisorer. Det är inte säkert att distansarbetet har påverkat kvaliteten i andra miljöer på samma sätt. Bryman och Bell (2017) anser att det i princip är omöjligt att få med allt som sker genom studiens gång

och därav finns det kritik mot att det kan saknas information om exakt hur undersökningen har gått till, däremot har studien försökt dokumentera och vara så detaljerade som möjligt.

En nackdel som bör ligga i åtanke är att en intervju är endast ett bra tillvägagångssätt om intervjufrågorna samt data som intervjun genererar är användbar. Vid iakttagelse av frågor som inte kommer generera något till analysen har dessa frågor eliminerats från frågeformuläret, även frågor har tillkommit som anses vara viktiga för undersökningen. Efterarbetet vid användning av intervjuer som datainsamlingsmetod är enormt och resultatets vikt läggs vid kvalitén på data som utvinns av rådata. En annan nackdel med semistrukturerade intervjuer är att om intervjun inte spelas in är det svårt att skriva ner all information som sägs. Det kan leda till att viktig information går förlorad i transkriberingen (Bryman & Bell, 2017). För att motverka nackdelen har inspelning av intervjuer gjorts och för att ge möjligheten till en exakt transkribering av vad som sagts.

4 Empiri

Empirikapitlet består av resultatet som erhållits från studiens intervjuer, respondenternas svar och åsikter kommer redovisas i redigerad form och inte som talspråk. Den insamlade data kommer redovisas i delkapitel utifrån svar som kopplas till de olika revisionskvalitetsdimensionerna. Detta för att läsaren ska få en bättre läsupplevelse och en tydligare bild av vad studien har genererat för data.

4.1 Presentation av respondenterna

Studiens första respondent, framöver kallad respondent A arbetar som godkänd revisor på ett företag med 35–40 anställda. A arbetar framförallt med medelstora till stora företag. I början av pandemin var A:s revisionsbyrå snabb med att gå över till digitala medel för att föra sin kommunikation, kontorsverksamheten drogs ned enormt och slutade med fysiska besök. Hemarbete och skiftgång på kontoret blev en grej. Inledningsvis gjordes det stora förändringar men så fort personal vant sig så var det inte stora förändringar, allt eftersom skedde det inte några förändringar utan endast inledningsvis. Respondent A uttryckte att under kommunikationsförändringarna på grund av pandemin så har respondenten inte gått miste om någon information under de nya sätten att kommunicera.

Studiens andra respondent, framöver kallad respondent B arbetar som auktoriserad revisor för ett företag med omkring 50 anställda. Respondenten har egna klienter som är småföretag till stora företag. I början av pandemin så genomgick revisionsbyrån förändringar, normalt sätt försöker revisorerna jobba så mycket som möjligt ute hos klienter, men nu sker det mesta hemifrån. I början beslöt sig revisionsbyrån för att inte göra jobb hos klienter eller på kontoret och så var det i ett par månader. Det byttes ut mot videomöten, telefonsamtal och e-post. Framåt sommaren blev det mer normalt och fysiska besök blev vanligare, eftersom en del klienter är små företag är det inte alltid en möjlighet att köra videomöten eller liknande lösningar.

Studiens tredje respondent, framöver kallad respondent C är auktoriserad revisor och arbetar på ett företag med omkring 700 anställda. C arbetar framförallt med små och medelstora företag. Respondent C uttrycker att revisionsbyrån har gått igenom förändringar under pandemin, majoriteten av de anställda har arbetat hemifrån sedan Mars 2020. Det är endast affärskritiska möten som har hållits fysiskt på revisionsbyrån. Vissa anställda har

haft möjligheten att jobba på kontoret på grund av olika förhållanden, men de som har haft möjligheten har jobbat hemifrån. Införingen av nya kommunikationsmedel som har bytt ut de fysiska mötena har skett i form av videomöten. Den största förändringen har varit att den fysiska kontakten med klienterna drastiskt har minskat uttrycker respondenten.

Studiens fjärde respondent, framöver kallad respondent D är auktoriserad revisor arbetar på ett företag med 12 anställda. D sysslar framförallt med revision i onoterade mindre bolag. I början av pandemin fanns det en osäkerhet på kontoret menar D, de genomgick en större förändring och mycket förändrades allt eftersom. I början av pandemin jobbade nästan alla på kontoret hemifrån, men sakta därpå ville de anställda komma tillbaka till kontoret. Idag jobbar de flesta på kontoret igen. Även fast de flesta idag är på kontoret så sker mycket av kommunikationen på distans via framförallt videomöten som Teams och Zoom, men även annan distanskommunikation har ökat i form av telefonsamtal och mail.

Studiens femte respondent, framöver kallad respondent E är en auktoriserad revisor. Revisionsbyrån har 16 anställda och behandlar alla typer av företag men med fokus på ägarledda företag. I början av pandemin gick revisionsbyrån ut med att alla skulle jobba hemifrån, inledningsvis var kunskapen om digitala verktyg väldigt begränsad för revisionsbyrån och det var tufft att få igång allt. Allt eftersom så föll saker på plats.

4.2 Erfarenhet av bransch och företag

Respondent A tog upp att vid nya klienter eftersträvas en fysisk, personlig och rik kontakt för att bygga upp en relation. Att bekanta sig med klienter för första gången är viktigt uttrycker respondenten, speciellt innan byrån bestämmer sig för att acceptera uppdraget. Även om ett företag har varit en klient länge hos revisionsbyrån så är det fortfarande okulär kommunikation som föredras. Framförallt är de kommunikationskanaler som används telefonsamtal, mail och videomöten nu för all kommunikation förutom nya klienter. Det har skett en ökning i antalet mail och samtal som är ingående, så på ett sätt har relationen mellan revisorerna och klienterna blivit tajtare uttrycker respondent A. Det har förekommit att A varit ute hos företag och utfört arbete och när detta sker försöker företagen se till att personalen som behöver vara på plats, är på plats. En sak som blir viktig vid första klientkontakten är att skapa sig en förståelse för vilken kompetens det är på företagets redovisning för framtida stickprov, att identifiera kompetensen har blivit lite svårare utan det fysiska småpratet. ifall de verkade svamliga så kunde följdfrågor ges. Kallpratet är

väldigt nyttigt för att lära känna och få sig en uppfattning av klienten, detta saknar respondenten i nuläget. Däremot är det bekvämt med att ha kontakt via e-post, men den sociala relationen har blivit mindre.

Respondent B anser att relationen mellan revisor och klienter påverkas av att endast ha distanskommunikation, det fungerar ett tag men inte över för lång tid. B anser att en del viktig information går miste om, kallpratet kan generera värdefull information som inte riktigt förmedlas via distanskommunikation på samma sätt. Det kan på så sätt få negativa konsekvenser på kvaliteten, det kan hända att något försvinner bort som revisorn bör känna till för att kunna ge en bättre rådgivning om hur något bör behandlas. Därför har B en grundregel att alltid träffa nya klienter fysiskt för att få sig en uppfattning av klienten. Under pandemin har B fått ett par nya klienter, de flesta har B mött fysiskt men några få blev på distans och det fungerade bra men det fysiska är att föredra. Vissa andra aspekter har inte förändrats alls, som att bedöma ett företags redovisningsnivå genom den ekonomiansvariga. Även om detta nu sker på distans är det lika lätt att identifiera vilken nivå av kompetens som den ekonomiansvariga besitter. En aspekt som har förändrats är att i många fall så har det blivit mer kommunikation än tidigare, klienter har ringt mer under pandemin och ställt fler frågor och på så sätt anser respondenten att en bättre relation har byggts. Men de klienter som inte hör av sig så ofta och som beslöt sig för att inte ha ett fysiskt möte med revisorn har relationen antagligen påverkats negativt.

Respondent C anser att den digitala kontakten med klienter har sina fördelar och nackdelar, när det gäller affärskritiska möten eller ny klientkontakt krävs det fysiska möten men när kontakten sker mer på rutin går det bra att göra det digitalt. Möten med nya klienter har skett på distans men C uttrycker att det inte bildas samma band under dessa möten som de fysiska mötena. Många av de tidigare klienterna har hört av sig mer under pandemin och detta bidrar ju faktiskt till en bättre relation menar C. Detta är en av fördelarna, att pandemin har hanterat tillsammans med alla andra. En av de saker som gått minskat under pandemin är den löpande rådgivningen, det är svårare att vara proaktiv och att leverera bra rådgivning eftersom allt kallprat som leder till rådgivningen har försvunnit. Det är också ibland svårare att få sig ett grepp om vad för typ av kompetens någon man kommunicerar med besitter. Sker det fysiskt är det lätt att avgöra vad som kan förväntas av personen men ifall det sker via mail kan det ibland vara väldigt svårt. När man pratar med redovisningsansvarig på företag kan det vara behändigare att föra kommunikationen över telefon och inte via mail bara för att förstå vad man arbetar med för kompetens.

Respondenten D uttrycker att relationen mellan revisorer och klienter blivit påverkade av distansarbetet, framförallt så har kontakten med klienter blivit mindre. Eftersom majoriteten av kommunikation sker på distans så har den personliga aspekten försvunnit en del och det har nog inte varit det bästa för relationen alla gånger, särskilt när klienterna går igenom tuffa tider. Kvaliteten har nog sänkts i klientens ögon eftersom normalt sätt så utförs arbetet hos klienten, nu ser de inte riktigt vad som händer på samma sätt. Den naturliga rådgivningen sker inte heller på samma sätt som tidigare, exempelvis diskuteras inte framtidsplaner på samma sätt och då kanske klienten går miste om något som normalt hade kunnat rekommenderats. Det har även blivit svårare att känna av vad för nivå av kompetens företag besitter i exempelvis sin redovisning, nu behövs granskningen kanske utökas för att det inte finns en säkerhet i vad som förväntas. När allt sker på telefon eller e-post så är det lättare att bara svara på det som efterfrågas och skippa allt annat snack, detta bidrar till att uppfattningen av personen försvinner. När revisorn granskar en långtids klient är detta aldrig ett problem eftersom erfarenhet finns, men vid nya klientkontakter har det krävts mer.

Respondent E anser att arbetet på distans har båda förbättrat och förvärrat relationen med klienter samtidigt. Å ena sidan så har respondenten fått en större närvaro hos klienter genom Teams. Å andra sidan är det farligt att inte visa att ett arbete genomförs hos klienterna. Klienterna måste se att de faktiskt betalar för något anser respondenten. Nya klienter behöver ha ett fysiskt möte för att skapa sig en bra relation med klienten, respondenten har alltid försökt ha ett fysiskt möte med nya klienter även nu under pandemin. Det kan vara behövligt att exempelvis träffa ekonomiansvarig för att skapa sig en uppfattning om kompetensen och om granskningen kommer behöva göras noggrannare. Befintliga klienter kan lätt fungera att kommunicera med över distans, i alla fall tillfälligt. Respondenten är osäker på hur det hade fungerat i längden att bara ha kommunikation på distans.

4.3 Mänskliga resurser

Respondent A har själv hållit i utbildningsfrågor på företaget och har försökt att stötta blivande revisorer och assistenter på firman. Under pandemin har dock respondenten inte varit lika delaktig i utbildningsfrågor för byrån.

Respondent B förklarar att de flesta utbildningar har flyttats till distans, de har även haft fysiska utbildningar som har haft möjligheten till distanskommunikation om folk inte ville delta fysiskt. B uttrycker att det har varit bekvämt med distansundervisning men att det inte är riktigt samma sak som en fysisk utbildning. B har även försökt att bibehålla en tät kommunikation med kollegor nu under distansarbetet. Frågor som diskuteras mellan kollegor på revisionsbyrån bidrar till en ökad kompetens menar respondent B. De kollegor som inte har haft lika mycket kommunikation med andra kollegor har uppmuntrats till att åka in och arbeta på kontoret. B anser att kallpratet försvinner vid hemarbetet och därifrån framkommer mycket värdefull information. De nyanställda var prioriterade till att komma tillbaka till kontoret av just denna anledning, de behöver handledning från kollegor för att öka sin kompetens.

Respondent C tror att de nyanställda och de som saknar erfarenhet har blivit hårdare drabbat av distansarbete, när någon är behov av stöd från andra och inte har tillgång till det på samma sätt kan det bli problematiskt. Utbildningskurser är vanligt hos oss menar respondenten, det existerar en utbildningstrappa på byrån som är oförändrad under pandemin. Skillnaden är att undervisningen sker digitalt vilket i sin tur är mycket billigare för byrån men också kanske medför negativa konsekvenser för de som går utbildningen. C tror att det kan vara svårare rent pedagogiskt sätt att lära ut via teams och att det kommer vara negativt på sikt. Normalt så sker utbildningarna utomlands som teamet skickas till, där blir det en annan studietakt när problemen diskuteras under luncherna exempelvis. När det då ska ske på distans så måste det finnas en medvetenhet om att momenten går igenom väldigt försiktigt och att det förklaras varför grejerna behövs.

Respondent D besatt inga svar angående utbildningsfrågor för personalen. D uttryckte även att många i personalen hade ett intresse av att komma tillbaka till kontoret och därav tror respondenten att det är personalkontakten som de anställda saknade.

Respondent E förklarar att alla assistenter på byrån följer ett utbildningsprogram som nu har förflyttats digitalt. Normalt sätt så görs kurserna fysiskt på plats och respondenten tror att det potentiellt kan ha negativa effekter på kursernas utlärningsförmåga. Diskussionerna som normalt sett sker under kurserna uteblir, samma kallprat som existerar när revisorer är ute hos klienter försvinner. Detta kan ju ha en negativ påverkan på hur kursdeltagarna tar till sig information, ifall ett problem förekommer kanske det inte behandlas på samma sätt. Kontakten mellan kollegor har även förändrats, bland annat fanns det en kollega som ingen

på kontoret har träffats sen mars förra året. Respondenten tror att de nyanställda och de som är i behov av större stöd kan ha det tuffare nu under distansarbetet, det finns inte lika mycket stöd att hämta när kommunikationen är på distans. Det kan bli problematiskt menar E.

4.4 Möjligheten att kontrollera processer

Respondent E förmedlar att innan pandemin så var majoriteten av mötena fysiska, det är väldigt mycket rådgivning som sker aktivt i samband med de fysiska mötena. Det har verkligen varit en stor förändring i form av att inte synas ute hos klienterna längre, att bolla idéer med klienter har minskat. Nästan allt sker via Teams nu för tiden, det är en enorm skillnad från hur det var tidigare. På vissa sätt har det blivit effektivare, det tar kortare tid att få svar och chattfunktionen i Teams har fungerat väl för att förmedla information. E tror att det finns ett samband mellan hur bra kontakt som finns mellan revisor och klient i relation till hur distanskommunikation fungerar, en klient som revisorn har en bra upparbetad relation med blir inte lika drabbade av distanskommunikation som en ny klient. Rådgivningsaspekten har blivit lidande, allt kallprat har nästan försvunnit och eventuella frågor och råd som uppkommer i samband med kallpratet är nästan helt försvunnit, detta har en negativ påverkan på kvalitén menar respondenten.

Revisionsprocesserna har blivit effektivare anser respondent A, det finns ingen spilltid på samma sätt som tidigare, ingen restid och inget som drar ut på tiden. Det har inte heller skett några stora missförstånd, småsaker händer på grund av distanskommunikation men det är lätt åtgärdade. Granskningsarbetet har blivit påverkat, lagerinventeringarna har blivit mer komplexa och det olika varianter på inventering har prövats menar A. Det har båda skett hos klient och digitalt, i vissa fall har även inventeringen hoppats över detta år på grund av att lagervärdet inte varit av betydelsefull summa. När inventeringen skett på distans har en lista förberetts där revisorerna sedan ber personen som filmar att visa specifika saker. Som tidigare nämnt så har det säkerställts att personalen som önskas att tala med är på plats om ett besök på företaget görs menar respondenten, än så länge har det inte varit något problem. Men det är också något som kommer att visa sig i framtiden och inte något som nödvändigtvis kommer dyka upp nu. Det finns stor potential i att göra granskningsarbetet på distans i framtiden, men det krävs lite utveckling innan det är där.

Redan nu meddelar respondenten att det har tagit kortare tid att genomföra arbetet, de fysiska mötena kan dra ut på tiden och nu är det mer rakt på sak.

Respondent B förmedlar innan pandemin utfördes nästan alla av de jobb som tar en dag eller mer ute hos klienten. Detta för att ifall frågor skulle uppstå så är det lätt att få saker förklarade till sig, sen uppstår kallpratad under lunchtid och det skapas en inblick i företagets processer på ett annat sätt. En ytterligare anledning är att detta gör så att klienten ser vad revisorn faktiskt gör. Allt detta upphörde under pandemin och är nu på paus. B anser att granskningsarbetet har fungerat bra under pandemin, däremot har det blivit lite mer komplext. Nu behövs mer underlag för att kunna göra granskningsarbetet och i många fall tycker klienterna inte det är roligt att skicka över så mycket information. Sen krävs det även att revisorerna är noggrannare när granskningen genomförs. Allt detta tror B har resulterat i att kvaliteten på granskningen försämrats något. Respondenten anser att det inte hade fungerat i det långa loppet, ett år fungerar och kanske två men efter det så måste granskningen göras fysiskt. När revisorn väl är på plats ute hos företagen så har det varit problem i att personal som revisorn behövt tala med inte varit där. Detta på grund av att företaget har vidtagit åtgärder för att stoppa smittspridningen, detta resulterar i tid och ork går åt att jaga rätt på personerna. Sen har det även varit besvärligare att genomföra inventeringar av lager, det är krav på att inventeringen ska göras på plats och detta har stundvis varit svårt att genomföra. Det kan även ha uppstått fel under granskningen men det är svårt att veta än, det kommer först visa sig framöver.

Respondent C uttrycker att det inte har varit några större skillnader på granskningsarbetet under pandemin förutom vissa enskilda moment. Inventeringen ska alltid göras när revisorn är närvarande, nu sker den antingen på plats med säker utrustning eller så sker den på distans. C förtydligar att normalt så hade en inventering aldrig gjorts digitalt. Det tar också längre tid att genomföra inventeringen digitalt, nästan dubbelt så lång tid som en fysisk inventering. En digital inventering måste inledas med att visa lokalen som ska inventeras bara så att revisorn är säker på att det är rätt plats som faktiskt inventeras, bara en sån grej tar längre tid. Sen ökar säkerheten med fysisk inventering, en kontroll på att det som faktiskt inventeras verkligen inventeras och att inget manipulativt händer bakom kameran.

Respondent D anser inte att det varit någon större skillnad i granskningsarbetet. Det D däremot anser tappats under pandemin är känslan för klienten och kvaliteten i bokföringen. D menar att när de sitter tillsammans och kollar i bokslutet får D en väldigt bra känsla för

hur bra bokföringen genomförts och kan då avgöra hur omfattande detaljgranskningen kommer att vara. Det kan handla om underlagen, om det är något som inte ser ut som det brukar eller avviker på något sätt är det svårare att märka på distans. Sedan nämner D att den enkla rådgivningen som kan förekomma i samband med mötena har blivit ovanligare, vilket i sin tur påverkar möjligheten att ge förslag på hur saker ska lösas. D uttrycker att det kan ha uppstått eventuella fel i granskningsarbetet på grund av distanskommunikation men att det är svårt att veta det nu, detta är något som kommer visa sig i framtiden.

Respondent E förmedlar att innan pandemin så var majoriteten av mötena fysiska, det är väldigt mycket rådgivning som sker aktivt i samband med de fysiska mötena. Det har verkligen varit en stor förändring i form av att inte synas ute hos klienterna längre, att bolla idéer med klienter har minskat. Nästan allt sker via Teams nu för tiden, det är en enorm skillnad från hur det var tidigare. På vissa sätt har det blivit effektivare, det tar kortare tid att få svar och chattfunktionen i Teams har fungerat väl för att förmedla information. E tror att det finns ett samband mellan hur bra kontakt som finns mellan revisor och klient i relation till hur distanskommunikation fungerar, en klient som revisorn har en bra utarbetad relation med blir inte lika drabbade av distanskommunikation som en ny klient. Rådgivningsaspekten har blivit lidande, allt kallprat har nästan försvunnit och eventuella frågor och råd som uppkommer i samband med kallpratet är nästan helt försvunnit, detta har en negativ påverkan på kvalitén menar respondenten. Vissa delar av granskningsarbetet har blivit mer komplext, framförallt inventeringen. Det har hänt att en klient försökt förhindra dem att komma ut och genomfört inventeringen på plats så de har fått vara lite pragmatiska när det gäller inventeringen. Granskningsarbetet har dock generellt fungerat bra, på vissa sätt har det även blivit effektivare. Teams chattfunktion har varit en stor fördel menar E. I det stora hela så anser E att det blivit effektivare att arbeta mycket på distans och att de antagligen kommer fortsätta på samma sätt i framtiden. Bara en sån sak som att åka ut till klienten har resulterat i en tidsvinst.

4.5 Storleken på revisionsbyrå

Respondent A tror att kostnaderna för revisionsbyrån inte förändrats men att det har blivit mer att göra. Under pandemin har det uppstått frågor kring de statliga stöden och på så sätt har vi haft ett större område än normalt.

Respondent B uttryckt att det har varit lönsamt för revisionsbyrån i form av personalkostnader, det blir mer effektivt spenderad tid. Förr kostade det revisionsbyrån att revisorerna reste till och från klienter men nu är detta längre inte lika mycket i behov. Detta resulterar i att revisionsbyrån i framtiden kommer ta sig an fler uppdrag.

Respondent C menar att revisionsbyrån har utvecklat egna robotar för att utföra vissa av granskningsmomenten på ett smidigare och effektivare sätt. Bland annat robotar som utför uppgifter såsom momsavstämningar, jämför PDF:er eller sociala avgifter. Revisionsbyrån har alltså under en längre tid redan upparbetad digital infrastruktur vilket förenklade processen att göra arbetet via distans.

Respondenter D och E har inte kommenterat något som kan kopplas till storleken på revisionsbyrån.

4.6 Avslutande ord

Respondent A avslutar med att uttrycka att i framtiden så skulle det önskas fortsätta arbetas på liknande sätt, pandemin har haft positiva effekter på arbetssättet och många av de nya processerna uppskattas. Ibland kan det vara skönt att fysiskt ha kontakt med folk, men mycket fungerar bra att utföra på distans.

Respondent B avslutar med att uttrycka att det har varit en väldigt tråkig tid, det är mycket roligare att umgås fysiskt med klienter och kollegor. Däremot finns det vissa delar som har varit till fördel, bland annat så har styrelsemöten och slutrevisionen blivit mycket bättre. Förr så åkte revisorn ut till företaget och väntade på sin tur att presentera årsredovisningen, nu sitter revisorn istället hemma och ansluter när det är dags. Detta gör att det inte går åt lika mycket tid åt att vänta, vilket är ett plus på flera sätt.

Respondent C tror att en mix av hur C arbetade innan samt under pandemin kommer vara aktuellt för framtiden. C menar att det har varit lättare att få till möte och att det har sparats tid genom att inte behöva åka ut till varje möte. Dock anser C att det första mötet är oerhört viktigt för att skapa sig en relation vilket C påstår skulle vara svårare att göra utan att fysiskt träffas. C påstår också att det kan vara svårare att upptäcka att fakturor är manipulerade vid digitalisering.

Som de tidigare respondenterna anser respondent D också att det finns för och nackdelar med hur det har varit. D berättar att de tidigt arbetat med digitalisering men att inte alla redovisningsbyråer de arbetar mot är helt digitala och att skanna in bokslutet innebär merjobb för dem. Men under pandemin är det ingen som har ifrågasatt om D vill få bokslutet digitalt vilket han anser bra för då kan D lägga tid på annat. D saknar dock klientmötena och anser att den sociala biten tagit skada.

Respondent E avslutar med att i framtiden skulle det vara bra att arbeta på ett balanserat sätt, där delarna består av arbete på plats och distansarbete. Det finns fler fördelar än nackdelar att jobba såhär menar E. Det rör sig om lokalkostnader, personalkostnader och effektivare disponerad tid. E anser att revisionskvaliteten inte har blivit påverkad negativt av distansarbete men förstår också att det är något som kommer bli tydligare i framtiden.

4.7 Sammanfattning

Alla respondenter är eniga om att fysisk kontakt med nya klienter är att föredra. B, C, D och E anser att fysisk kontakt leder till en uppfattning av klienten och skapar ett band med klienten. D menar även att detta inte är ett problem med långtids klienter eftersom erfarenheten redan finns. A, C, D och E anser att det kan vara behövligt att exempelvis träffa ekonomiansvarig för att skapa sig en uppfattning om kompetensen och därmed avgöra om granskningen kommer behöva göras noggrannare. Detta är något som A och C anser varit svårare utan det fysiska småpratet på grund av att om något verkar svamligt är det lätt att ställa följdfrågor. Med befintliga klienter är det lättare att kommunicera på distans, i alla fall tillfälligt. A, B och E anser att det är fysisk kommunikation som föredras oavsett och att B och E är osäker på om distanskommunikation hade fungerat i längden. Detta på grund av att en del viktig information går miste om, kallpratet kan generera värdefull information som inte riktigt förmedlas vid distanskommunikation på samma sätt.

Majoriteten anser att kommunikationen med klienten har ökat. De flesta klienter har hört av sig oftare och ställt fler frågor vilket har lett till att en bättre relation har byggts till klienten. Däremot finns det vissa klienter som inte hört av sig lika ofta och som beslöt sig för att inte ha ett fysiskt möte vilket B tror kan påverkat relationen negativt. D uttrycker att kontakten med klienter blivit mindre. C och D anser att den naturliga rådgivningen som sker vid ett fysiskt möte försvinner bort. Framtidsplaner diskuteras inte på samma sätt och

då kan revisorn gå miste om rådgivningsmöjligheter, det är svårare att vara proaktiv menar C och D.

Majoriteten har genomfört utbildningar på distans som annars har varit fysiskt på plats, de menar att det kan få negativa effekter på kursens utlärningsförmåga. Diskussioner som normalt sett sker under kurserna uteblir, de kallpratet som sker under raster försvinner. Detta kan innebära en negativ påverkan på hur kursdeltagarna tar till sig information, ifall ett problem förekommer kan det vara svårare att behandla på samma sätt. C tror att det kan vara svårare rent pedagogiskt att lära ut via Teams, när det sker på distans måste det finnas en medvetenhet om att momenten gås igenom väldigt försiktig och förklaras ordentligt. C tror att det kommer vara negativt på sikt att genomföra utbildningar på distans.

Kontakten mellan kollegor har förändrats menar E. B har försökt att bibehålla en tät kommunikation med kollegorna under distansarbetet, de kollegor som inte har haft lika mycket kommunikation med andra kollegor har uppmuntrats att åka in och arbeta på kontoret. B anser även att kallpratet försvinner vid distansarbete och därifrån framkommer mycket värdefull information. D har uttryckt att personalen saknar kontoret och tror att detta beror på att personalkontakten har försvunnit. B, C och E tror att de nyanställda och de som saknar erfarenhet har blivit hårt drabbade av distansarbetet, när någon är i behov av stöd från andra och inte har tillgång till det på samma sätt kan det bli problematiskt.

Majoriteten är eniga om att det inte har varit någon större skillnad i granskningsarbetet, B anser dock att granskningen har blivit aningen mer komplex. A berättar att det inte har skett några stora missförstånd, småsaker händer på grund av distanskommunikation med anser att det är lätt att åtgärda. D förmedlar att när de sitter tillsammans med klienten och kollar i bokslutet får D en väldigt bra känsla för hur bra bokföringen genomförts och kan då avgöra hur omfattande detaljgranskningen kommer att vara. B uttrycker att ifall arbetet sker fysiskt och frågor skulle uppstå så är det lätt att få saker förklarade till sig, sen uppstår kallpratet under lunchtid och det skapas en inblick i företagets processer på ett annat sätt, en ytterligare anledning är att detta gör så att klienten ser vad revisorn faktiskt gör. B anser att det inte hade fungerat i det långa loppet. B har även varit med om att personalen de behövt prata med inte varit på plats.

Alla respondenter påstår är att inventeringen har varit mer komplext. C anser att det tar längre tid att genomföra digital inventering, nästan dubbelt så lång tid som en fysisk inventering. Vidare berättar C att en säkerhet ökar med fysisk inventeringen, en kontroll

på att det som faktiskt inventeras verkligen inventeras. D uttrycker att det kan ha uppstått eventuella fel i granskningsarbetet på grund av distanskommunikation men menar att det är svårt att veta det nu, det är något som kommer visa sig i framtiden. E berättar att det har hänt att en klient försökt förhindra dem att komma ut och genomföra inventeringen på plats vilket har inneburit att de har fått vara lite pragmatiska när det gäller inventeringen.

Storleken på revisionsbyrån har inte visat sig ha någon större betydelse för hur revisorerna påverkats. Det som framkom var att C:s revisionsbyrå har robotar som utför vissa granskningsmoment. B anser att det varit mer lönsamt på grund av att tiden spenderats mer effektivt och de kan ta sig an fler uppdrag. Till skillnad från B tycker A det har blivit mer att göra. D och E har inte kommenterat något som kan kopplas till storleken på revisionsbyrån.

5 Analys

Analyskapitlet redovisar hur varje del av revisionskvalitet kopplas till de empiriska svaren utifrån studiens referensram. Kapitlet avslutas med en sammanfattning för att simplificera övergången till studiens slutsats.

5.1 Erfarenhet av bransch och företag

Samtliga respondenter är eniga om att vid en ny klientkontakt krävs den fysiska kommunikationen, samtliga anser att det är svårare att bygga en lika stark relation genom andra kommunikationskanaler. En högre mediarikhet är att eftersträva när revisorn skapar sig erfarenhet om företag och bransch eftersom högre mediarikhet bidrar till mer personlig kommunikation vilket bygger starkare relationer (Lengel & Daft, 1988). När de väl har en relation med klienten, alltså en erfarenhet om företaget och branschen fungerar andra kommunikationskanaler bra som sätt att kommunicera eftersom effektiv kommunikation uppnås av lägre mediarikhet vid rutinmässig kommunikation som förklarar i delkapitel 2.2. Det går att se den kommunikationen som skett mellan långtidsklienter och revisor som rutinmässig kommunikation, det kan vara att föredra kommunikationskanaler med mindre mediarikhet när informationen som förmedlas sker kontinuerligt för att uppnå effektiv kommunikation (Lengel & Daft, 1988). Som respondent B uttrycker går det bra att föra kommunikationen via distans ett tag men att det kanske har negativa konsekvenser om det sker i för lång tid. Studiens referensram menar dock inte att detta nödvändigtvis skulle medföra negativa konsekvenser eftersom effektiv kommunikation uppnås när rutinmässig kommunikation förmedlas med låg mediarikhet.

När revisorn är på plats och bildar sig en uppfattning om kompetensen på företaget och vad revisorn behöver göra för stickprov i framtiden spelar mediarikheten en stor roll menar samtliga respondenter förutom B. Kommunikationen som sker via fysisk kontakt kan vara avgörande för att bilda sig en korrekt uppfattning, de extra kommunikationssignaler bidrar med information om en persons kompetens. Anledningen till att B inte anser att mediarikheten har haft betydelse, kan bero på att B har haft en ökad kommunikation med klienten under pandemin och därför fått in tillräckligt med information. Den flytande konversationen som skapas via en fysisk kontakt eller ett videomöte kan identifiera hur väl en individ kan ämnet som diskuteras i jämförelse med mailkontakt. På samma sätt uttrycker respondent A och C att innan uppdraget accepteras ska det vara ett fysiskt möte, för att

identifiera eventuella framtida problem. Att det sker via fysiska möten för första gången skapar effektiv kommunikation enligt Lengel och Daft (1988) eftersom det är icke-rutinmässig kommunikation som sker med hög mediarikhet.

Kallpratet som vissa respondenter har ansett försvunnit, skulle kunna ses som en kommunikationssignal som försvunnit på grund av att hög mediarikhet inte längre tillämpas. Alltså på grund av att fysisk kommunikation inte längre sker försvinner en signal som genererar ytterligare information. I samband med kallpratet uppkommer normalt löpande rådgivning vilket företaget kan vara i behov av eller som respondent B uttrycker, att något som revisorn bör känna till går mistes om.

5.2 Mänskliga resurser

Samtliga respondenter har uttryckt att utbildningar sker kontinuerligt och att dessa nu framförallt sker på distans och detta kan påverka inläring och utlärningsprocessen. När kommunikationen sker på distans kan information gå mistes om, speciellt när det handlar om icke-rutinmässig kommunikation. I detta fall när utbildningar sker kontinuerligt men med ständigt nytt innehåll kan det vara att föredra att sköta den på plats, det ger även möjligheten för kursdeltagare att diskutera innehållet på raster vilket skapar en högre mediarikhet under utbildningstillfället genom att fler kommunikationssignaler kan brukas. Mediarikheten som eftersträvas i samband med utbildningar bör vara så hög som möjligt för att ingen information ska gå mistes om. Hög mediarikhet är att föredra för att bibehålla ett högt informationsflöde, alltså effektiv kommunikation.

Att flytta arbetet från kontor till distans har påverkat samtliga respondenters kommunikation med kollegor. Normalt har respondenterna diskuterat jobbändelser på kontoret och fått värdefull information från kollegor, detta är något som fortfarande fungerar på distans men informationsutbytet har förminskats. Genom att ha en mindre mediarikhet i samband med kommunikationen mellan kollegor försvinner kommunikationssignaler som kan generera mer information. Respondent B uttrycker att de i personalen som har haft mindre kontakt med sina kollegor under distansarbetet har blivit uppmanade till att spendera mer tid på kontoret. Att ha kontakt med kollegor och diskutera jobbändelser skulle kunna ses som rutinmässig kommunikation eftersom den sker kontinuerligt även fast innehållet i kommunikationen kan vara nytt och det bör därav vara tillräckligt att föra kommunikationen med mindre mediarikhet. Däremot desto mer

innehållet förändrats från varje kommunikationstillfälle bör mediarikheten även förändras, desto nyare innehåll desto mer mediarikhet för att uppnå den korrekta informationsförmedlingen. För nyanställda eller för personal med mindre erfarenhet blir kontakten mellan kollegor mer kritisk. E har specifikt förmedlat att det på lång sikt kan bli ett problem om de nyanställda inte får möjligheten att diskutera och få handledning från mer erfarna kollegor. Eftersom de nyanställda inte har utvecklat samma kontorsrutiner är det lämpligt att se detta som en icke-rutinmässig kommunikation vilket i sin tur kräver en högre mediarikhet för att uppnå effektiv kommunikation.

5.3 Möjligheten att kontrollera processer

Alla respondenter är eniga om att det inte har varit någon markant förändring i granskningsarbetet. Kommunikationen som sker vid granskningsarbetet av tidigare klienter kan ses som rutinmässig kommunikation och mediarikheten behöver därför inte vara lika hög. Detta är något som samtliga respondenter har varit eniga om. Däremot behöver nya klienter fortfarande ha granskningen utförd på plats anser samtliga respondenter. De anser att de inte har kunnat få tillräckligt mycket information när de kommunicerat på distans för att granskningsarbetet ska kunna utföras på ett bra sätt, vilket stämmer överens med Lengel och Dafts (1988) eftersom icke-rutinmässig kommunikation är i behov av högre mediarikhet för att bli effektiv. Behovet av högre mediarikhet som finns i samband med en ny klient bidrar till att revisorn har lättare att avgöra hur granskningen bör genomföras.

Lagerinventering har ansetts varit mer komplicerat, vid lagerinventering krävs det en högre mediarikhet för att inte klienterna ska kunna manipulera inventeringen. Det mest optimala menar respondenterna är att vara fysiskt på plats för att samla tillräckligt med information i och med att de kan fysiskt samtala med personalen och fånga upp kommunikationssignaler. Om det sker på distans finns möjlighet till manipulation med tanke på att klienten kan exempelvis räkna en pall och sedan flytta på den och räkna den igen, det är även viktigt att kunna säkerställa att det verkligen är i rätt lokal när det genomförs inventeringen på distans. Detta är något som är lättare om de är fysiskt på plats och kan samla in fler kommunikationssignaler. Den kommunikation som sker vid en inventering kan ses som en rutinmässig kommunikation. Har revisorn och klienten haft en längre relation har revisorn en bra uppfattning om företaget och kan på så sätt avgöra hur

inventeringen bör genomföras. De behöver därför inte lika mycket mediarikhet för att kunna genomföra inventeringen.

B berättar att det har hänt att personalen de behövt kommunicera med inte varit på plats vilket resulterar i mindre informationsutbyte. Detta har lösts med ett telefonsamtal som inte har lika hög mediarikhet. Telefonsamtal ger dock möjlighet till snabb feedback, eftersom B är på plats och kan samla information men kan sakna möjligheten att ställa frågor som uppkommer under inventeringen är snabb feedback det som saknas och med ett telefonsamtal finns den möjligheten men att information kan gå mistes om. Kommunikationen blir då inte effektiv eftersom kommunikationen som utfärdas är icke-rutinmässig med lägre mediarikhet.

5.4 Storleken på revisionsbyrå

Storleken på revisionsbyrån har ingen direkt koppling till kommunikation eftersom det som utgör revisionskvaliteten i dimensionen storlek på revisionsbyrån utgörs av faktorer som mer resurser, mer välkänt rykte och bättre revisorer (Wooten, 2003). Dessa faktorer är därför mer kopplade till de andra dimensionerna vilket blir påverkad av kommunikation, men dimensionen storleken på revisionsbyrån blir endast påverkad indirekt eftersom alla respondenter har haft möjligheterna att föra kommunikation via alternativa kommunikationskanaler.

5.5 Likheter och skillnader från analysmodellen

I tabellen nedan redovisas studiens antagande från delkapitel 2.3 och även vad studien har fått för resultat.

Revisionskvalitetsdimension:	Antagande från analysmodell (2.3):	Resultat:
Erfarenhet av bransch och företag	Högt behov av mediarikhet	Högt behov av mediarikhet
Möjligheten att kontrollera processer	Relativt högt behov av mediarikhet	Olika behov av mediarikhet i olika lägen
Mänskliga resurser	Lågt behov av mediarikhet	Relativt högt behov av mediarikhet
Storleken på revisionsbyrå	Inget behov av mediarikhet	Inget behov av mediarikhet

Tabell 1 Tabell för antagande och resultat.

När revisorn genomför en revision finns det ett behov av kommunikation. På grund av att revisorerna har arbetat hemifrån har mycket kommunikation som skett fysiskt blivit digitalt. Hur rik media som behövs för att förmedla information varierar beroende på vad som ska förmedlas (Lengel & Daft, 1988). Framförallt har det visat sig bero på om kommunikationen som ska förmedlas är rutinmässig eller icke-rutinmässig. Vid rutinmässig kommunikation har det visat sig fungerat bra att föra kommunikationen via kommunikationskanaler med lägre mediarikhet och vid icke-rutinmässig kommunikation föredras högre mediarikhet. Majoriteten av respondenterna samtycker med att det fungerar bra att bibehålla rutinmässig kommunikation via distanskommunikation. Samtliga respondenter är eniga om att vid ny klientkontakt är fysisk kommunikation att föredra, alla respondenter uttrycker att man får en mycket bättre kontakt genom den fysiska kommunikationen och detta överensstämmer med Lengel och Daft (1988) som uttrycker att möjligheten att vara personlig bidrar positivt när man vill lära känna någon. Detta stämmer även överens med analysmodellen i kapitel 2.3. Med detta i åtanke är det tydligt

utfifrån studiens empiri och teori att revisionskvaliteten har förändrats på grund av att erfarenheten om företag och branscher blivit påverkad både positivt och negativt.

Att skapa sig en erfarenhet om företaget har blivit svårare när det kommer till kontakten med företagets personal, det kan enligt flera respondenter vara svårare att bedöma hur mycket underlag som behövs för att genomföra revision. Det framkommer från Lengel och Daft (1988) att den rutinmässiga kommunikationen kan föras med lägre mediarikhet, alltså när revisorn redan sitter på erfarenhet om ett företags personal behövs inte de fysiska mötena för att veta vad för underlag som behövs eftersom revisorn redan har dessa. I de fall där personalen är ny eller företaget är nytt eftersträvas fysisk kontakt eftersom detta är icke-rutinmässig kommunikation. Den löpande rådgivningen som har försvunnit på grund av att mediarikheten sänkts bidrar till att erfarenheten av företaget försämras för att den del som bidrar till erfarenheten av företaget försvinner.

Det är oeniga meningar angående utbildningskommunikation, kommunikation genom kallprat och kommunikation mellan kollegor på kontoret. Det som framkommer är att kommunikationen mellan kollegor och att kommunikationen under utbildningar har i de flesta fall blivit påverkade. Att föra utbildningen på distans kan leda till att viktig information går förlorad på grund av att mediarikheten som eftersträvas är hög eftersom kommunikationen inte är rutinmässig. Detta motsätter vad som framkommit i analysmodellen, där det tros att de mänskliga resurserna är i mindre behov av mediarikhet. Kommunikation mellan kollegor eftersträvar en hög mediarikhet, särskilt nyanställda eftersom de hjälper varandra och bidrar till att höja kompetens på revisionsbyrån. Ifall mediarikheten försvinner och förminskar möjligheten till att kommunikation mellan kollegorna kan detta ha en negativ påverkan på revisionskvaliteten. Detta framkom inte i analysmodellen.

På samma sätt som erfarenhet av företag och bransch är möjligheten att kontrollera processer avgörande beroende på klientkontakten är ny eller ifall det är en långtidsklient. Vid nya klienter bör granskningen göras på plats menar samtliga respondenter, även detta kan förklaras av Lengel och Daft (1988) med att icke-rutinmässig kommunikation behöver hög mediarikhet. Samtliga respondenter är även eniga om att de inte anser att det har varit stora förändringar på granskningen som de utför med undantag för inventering. Det eftersträvas så hög mediarikhet som möjligt för att utesluta möjligheten att manipulera

inventeringen men med samma tänk här kan en långtidsklients inventering fungera med lägre mediarikhet vilket stämmer överens med analysmodellen.

Storleken på revisionsbyrån har ingen påverkan av kommunikationen som nämnt tidigare i analysmodellen. Det faktum att det funnits mer verktyg att hantera den digitala kommunikationen på den större revisionsbyrån har ingen betydelse eftersom alla intervjuade revisionsbyråer har haft tillräckligt med resurser för att hantera förändringen till digital kommunikation.

6 Slutsats

I slutsatsen presenteras svaret på studiens frågeställning. Vidare presenteras studiens bidrag, kritik mot studien, förslag till vidare studier samt etiska och samhällseliga reflektioner.

6.1 Slutsatser

Syftet med studien är att få kunskap om hur kommunikationskanaler påverkar olika dimensioner av revisionskvaliteten när dessa kommunikationskanaler används. Detta har gjorts på grund av att revisorer har vissa arbetsmoment som ska genomföras på plats hos klienten och andra arbetsmoment som vanligtvis görs på kontor. Av den anledningen har följande frågeställning ställts:

- Hur har revisorers revisionskvalitet påverkats av distansarbete?

För att besvara studiens frågeställning kommer varje dimension av revisionskvalitet att redovisas var för sig och hur denna dimension har blivit påverkad av distansarbete.

1. Dimensionen *erfarenhet av företag och bransch* har i studiens utfall påverkats både negativt och positivt beroende på hur respondenterna har valt att hantera kommunikationen med sina klienter. Revisionskvaliteten har visat sig påverkas negativt när kommunikationen med nya klienter sker med en mediafattig kommunikationskanal eftersom det är en icke-rutinmässig kommunikation som har förmedlats med en mediafattig kanal. Att föra kommunikationen via distans med regelbundna klienter har genererat positiva resultat på revisionskvaliteten. När revisorn skapar sig underlag för revision genom att konstatera kompetens på exempelvis ekonomiansvarig har revisionskvaliteten blivit påverkad positivt i de fall där revisorn redan sitter på erfarenhet av personalen. I de fall där revisorn inte har erfarenhet av personal har revisionskvaliteten blivit negativt påverkad så vida kommunikationen inte skett fysiskt men anledning av att icke-rutinmässig kommunikation kommunicerats via en mediafattig kanal. Revisorns förmåga att bättra på sin erfarenhet om företaget och bransch påverkas negativt genom att kallpratet helt har försvunnit ur bilden.
2. Dimensionen *mänskliga resurser* har i denna studies utfall påverkats negativt genom att revisionsbyråerna har valt att föra kommunikationen av utbildningar samt kommunikationen mellan kollegor på distans. Att föra utbildningen av

revisorer på distans kommer i det långa loppet bidra till en negativ påverkan på revisionskvaliteten på grund av att kommunikationen är icke-rutinmässig och behöver därför ha rik media. Information som är viktig att känna till kan förloras via distanskommunikation. Kontakten mellan kollegor har i många fall förminskats och kommunikationen har haft en lägre mediarikhet än tidigare, detta har negativa effekter på revisionskvaliteten genom att kompetens på revisionsbyrån inte utvecklas i samma takt som tidigare eftersom kommunikationen som utförs inte är effektiv.

3. Dimensionen *möjligheten att kontrollera processer* har i studiens utfall inte blivit relativt påverkad av distanskommunikation. Det är dock denna del av revisionskvaliteten som har mest potential till att påverka revisionskvaliteten negativt om det visar sig i framtiden att manipulation under inventering faktiskt skett. Ifall revisionsbyråer beslutar att inventera klienter digitalt kommer detta påverka revisionskvaliteten negativt, mera så om de är nya klienter med anledning av att kommunikationen är icke-rutinmässig och är därför i behov av rik media.
4. Dimensionen *storleken på revisionsbyrån* har i denna studies utfall inte haft någon påverkan på den totala revisionskvaliteten utifrån effekterna av distansarbete, revisionskvaliteten har varken påverkats positivt eller negativt.

Genom att lägga ihop hur distansarbete påverkat samtliga dimensioner kan studiens frågeställning besvaras. I denna studies utfall har revisorernas revisionskvalitet blivit påverkad negativt. Detta med anledning av att det är fler delar av revisionskvalitetsdimensionerna som blir påverkade negativt än positivt på grund av alternativa kommunikationskanaler använts.

6.2 Studiens bidrag

Denna studie bidrar till en ökad förståelse för hur revisionskvaliteten, utifrån de fyra dimensionerna, påverkas genom val av kommunikationskanal. Från att läsa denna studie kan revisorer få kunskap om hur de kan motverka negativ revisionskvalitet genom att förstå när revisionskvaliteten förändras genom att kommunikationen sker på distans. Hur revisionskvaliteten påverkas av distansarbete är intressant för revisorer då de har visat sig vara positiva till att fortsätta arbetet på distans när pandemin är över. Genom att läsa denna

studie kan revisorer få insikt i hur de bör gå tillväga efter pandemin när de använder olika kommunikationskanaler i vissa situationer för att inte bidra till en negativ revisionskvalitet.

6.3 Kritik mot studien

Studiens syfte är att få kunskap om hur kommunikationskanaler påverkar olika dimensioner av revisionskvaliteten när dessa kommunikationskanaler används men eftersom pandemin som är orsaken till att kommunikationskanalerna har ändrats inte är över är det möjligt att revisionskvaliteten kommer ha påverkats på andra sätt. Dessutom kan det vara svårt att nu veta hur mycket *möjligheten att kontrollera processer* har påverkats, det kommer visa sig först senare hur pass stor påverkan det har varit.

En annan kritik mot studien är att nyblivna revisorer inte har intervjuats. Det är möjligt att nyblivna revisorer anser att det inte har varit ett problem att få tillräckligt med kunskap på grund av att mycket arbete har skett på distans. Detta skulle kunna resultera i att studiens resultat sett annorlunda ut.

6.4 Förslag till vidare studier

Denna studie genomförs under pandemin vilket innebär att revisionskvaliteten kan påverkas på andra sätt eller möjligen ha en större påverkan än det som redovisats i denna studie. Det vore därför intressant att genomföra en ny studie när folkhälsomyndigheten inte längre rekommenderar allmänheten att arbeta hemifrån för att antingen stärka denna studie eller komplettera studien.

Eftersom denna studie är utifrån revisorns perspektiv ges ett annat förslag till vidare forskning är att se utifrån företagets perspektiv och se vad de tycker om att inte revisorerna är på plats och genomför revisionen.

6.5 Etiska och samhällliga reflektioner

Respondenterna som intervjuades ansåg att revisionskvaliteten i det stora hela inte har försämrats under pandemin. För samhället är det viktigt att revisorerna genomför revisionen på rätt sätt. Godkänner revisorn fel siffror i bokslutet påverkas skatten och på så sätt även samhället. Det är även viktigt att bilden av företaget stämmer överens med vad

som godkänns av revisorn. Är företaget värt mer än vad som redovisat kan företaget få det svårare att ta lån och utöka sin verksamhet. Intressenter är inte lika benägna att investera i företaget som även det resulterar till att företaget kan växa. Om företaget är värt mindre än vad som redovisats är det istället enklare för företagen att ta lån vilket kan resultera i överskuldssättning som i sin tur kan leda till konkurs. Vissa intressenter kan i detta fall förlora pengar som inte skulle ha skett om företaget inte var fel värderat. Av de anledningarna är det viktigt att revisorn genomför revisionen med en hög kvalitet.

7 Referenser

- Albitar, K, Gerged, A. M., Hussainey, K. & Kikhia, H. (2020). Auditing in times of social distancing: the effect of COVID-19 on auditing quality. *International Journal of Accounting & Information Management*. DOI 10.1108/IJAIM-08-2020-0128
- Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok* (2: a uppl.). Liber AB.
- Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3: dje uppl.). Liber.
- Carr, A. S., Ishii, Kumi., Lyons, M. M., (2019). Revisiting Media Richness theory for today and future. *Human behavior and emerging technologies*. Vol (1), 124-131. <https://doi.org/10.1002/hbe2.138>.
- Daft, R. L., Lengel, R. H., & Trevino, L. K. (1987). Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance: Implications for Information Systems. *MIS Quarterly*, 11(3), 354–366. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.2307/248682>
- Douglas, T. J., & Fredendall, L. D. (2004). Evaluating the Deming Management Model of Total Quality in Services. *Decision Sciences*, 35(3), 393–422. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.1111/j.0011-7315.2004.02569.x>
- Eklöv. Alander, G. (2019). *En bok om revision*. (uppl. 1:1). Studentlitteratur AB.
- FAR Förlag. (2006). *Revision - En praktisk beskrivning*. FAR Förlag. https://www.faronline.se/dokument/r/revision_en_praktisk_beskrivning/
- Folkhälsomyndigheten. (2020). *Personer över 70 bör begränsa sociala kontakter tills vidare*. Hämtad 22 februari 2021, från <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/mars/personer-over-70-bor-begransa-sociala-kontakter-tills-vidare/>
- Friedman, R. A., & Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication. *Human Relations*, 56(11), 1325–1347. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.1177/00187267035611003>

Hadjipetri, G. S. (2021, 11 februari). Branschen positiv till hemarbete efter pandemin. *Tidningen balans*. <https://www.tidningenbalans.se/nyheter/branschen-positiv-till-hemarbete-efter-pandemin/>

Humphrey, C. (2008). Auditing research: a review across the disciplinary divide. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21(2), 170–203. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.1108/09513570810854392>

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1988). The Selection of Communication Media as an Executive Skill. *Academy of Management Executive* (08963789), 2(3), 225–232. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.5465/AME.1988.4277259>

Lind, R. (2014). Vidga vetandet (1:1: a uppl.). Studentlitteratur AB

Low, K.-Y. (2004). The Effects of Industry Specialization on Audit Risk Assessments and Audit-Planning Decisions. *Accounting Review*, 79(1), 201–219. <https://doi-org.libraryproxy.his.se/10.2308/accr.2004.79.1.201>

Park, N., Rhoads, M., Hou, J., & Lee, K. M. (2014). Understanding the acceptance of teleconferencing systems among employees: An extension of the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior*, 39, 118–127. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.05.048>

Rippe, J. (2014, 11 juni). Revisionskvalitet - vad är det? *Tidningen balans*. <https://www.tidningenbalans.se/debatt/revisionskvalitet-vad-ar-det/>

Walther, J. B., Loh, T., & Granka, L. (2005). LET ME COUNT THE WAYS The Interchange of Verbal and Nonverbal Cues in Computer- Mediated and Face-to-Face Affinity. *Journal of Language & Social Psychology*, 24(1), 36–65. <https://doi.org/10.1177/0261927X04273036>

Wooten, T. C. (2003). Research about Audit Quality. *CPA Journal*, 73(1), 48.

World Health Organization. (2020). *WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard*. World Health Organization. <https://covid19.who.int/>

8 Bilagor

8.1 Bilaga 1 - individuella reflektioner

Max Dagergren

Att skriva ett examensarbete var ungefär som jag hade tänkt mig, det var mycket ansvar och mycket tid. När jag och Fredrika började skriva var det svårt att få ihop en tydlig bild av hur vi ville att slutprodukten skulle se ut, detta är något som påverkar mig när jag försöker skapa något. Ett tydligt slutmål bidrar till att jag förstår hur resan kommer se ut och vad som krävs av mig. När jag och Fredrika väl började få en idé av vad vi ville skapa så skedde uppdelningen av roller ganska fort. Jag målade upp en bild av hur jag ville att arbetet skulle presenteras medan Fredrika var min motivation till att utföra arbetet. Jag har ett problem med motivationen när det kommer till att göra saker hemifrån, för det finns ständigt roligare saker att göra. Fredrika har starkt bidragit till motivationen att slutföra mina studier och detta är jag evigt tacksam för.

Under arbetets gång har jag tagit rollen som koordinator och detta har bidragit till min förmåga att förstå hur ett projekt realistiskt går till. Allt följer inte alltid den ursprungliga planen och min förmåga att hantera situationer som är oförutsägbara har förbättrats. När en respondent exempelvis hoppade av i sista sekunden när tiden kvar till inlämning var knapp så satte det press på mig och Fredrika. Avslutningsvis så har examensarbetet varit en rolig erfarenhet och jag är nöjd med tiden som spenderats.

Fredrika Eriksson

Jag lärde känna Max under min första vecka på Högskolan i Skövde. Vi båda kom från Stockholms län och kände ingen som bodde i Skövde sedan tidigare. Max är en trevlig människa som hade lätt för att hitta nya vänner. Han bjöd alltid med mig när han skulle göra saker. Vi bodde dessutom nära varandra vilket resulterade i att vi alltid slog följe till skolan och lärde känna varandra bättre. Redan vid de första kurserna började jag och Max studera tillsammans till tentorna. Vi hade diskussioner som gjorde att i alla fall jag lärde mig mer och fick en bredare förståelse. Jag och Max har skrivit några grupparbeten ihop

vilket jag tycker har gått bra. Max är väldigt bra på att inte stressa upp sig i onödan. Jag däremot har en förmåga att bli väldigt stressad vid grupparbeten. Max vet om det och har hjälpt mig och lugnat ner mig i när jag har haft det jobbigt.

När jag bestämde mig för att jag skulle studera visste jag att jag kommer behöva skriva ett examensarbete för att få en kandidatexamen. Det var något som oroade mig. Jag trodde inte att jag skulle klara av att skriva ett examensarbete. Jag var hela tiden inställd på att skriva den själv för att jag inte har velat göra det sämre för någon annan.

Några dagar innan examensarbete kursen startade frågade Max mig om jag ville skriva examensarbetet tillsammans med honom. Eftersom han frågade och har skrivit arbeten ihop med mig innan ansåg jag att han visste vad det var han gav sig in på och därför svarade jag ja. Att skriva examensarbetet har varit tufft för mig, men jag är så oerhört glad för att Max frågade mig. Jag tror inte att det kunnat vara bättre på något annat sätt.

Vi hade det lite svårt i början att komma på vad vi ville skriva om. Vi hade många idéer men områdena var väldigt breda. Det var inte förens vi hade skickat in planeringsrapporten som vi hade en tydligt plan på vad vi skulle skriva om. Vi fick mycket vägledning av vår handledare Cecilia Gillgren och även av vår examinator Henrik Linderöth.

I början av arbetet satt vi väldigt mycket tillsammans. Dock hade jag väldigt svårt att skriva när vi satt tillsammans. Så det slutade med att vi satt tillsammans och diskuterade och sedan skrev vi på varsina håll och sedan gick vi igenom det som vi hade skrivit tillsammans.

Under arbetets gång har jag lärt mig mycket. Jag har alltid haft svårt att skriva, men det är något som har gått lättare med tiden. Max har varit till stor hjälp. När jag skrivit i examensarbetet har vi alltid gått igenom det och han har hjälpt mig att formulera mig bättre. Jag har även tyckt att det har varit otroligt jobbigt att prata inför folk, det är fortfarande jobbigt, men inte lika mycket längre. Max har även då varit ett bra stöd. Han har alltid försökt att lugna ner mig.

8.2 Bilaga 2 - Intervjuguide

1. Kan du berätta lite om din revisionsbyrå och ditt arbete?

2. Vad hände under början på pandemin för er på kontoret?

Hur höll ni kontakten med klienterna innan pandemin samt under pandemin?

Är det alltid på samma sätt?

Hur lång tid tar det innan ni brukar svara varandra?

Finns det tillfällen ni väljer att byta "kommunikationskanaler"?

Är distanskanalerna säkrad från intrång?

Delar ni skärm med varandra?

Har det skett några missförstånd på grund av distanskommunikation?

3. Hur fungerar granskningsarbetet under pandemin?

Har ni utfört granskningsarbete hos företag?

Hur har ni gjort på arbetsplatsen för att kunna utföra arbetet? Saknas något?

Har all personal ni vill ha på plats, varit på plats?

Exempel, vad tänker du om det?

Har du fått uppfattningen av att erfarenhet har hjälpt dig hantera förändringarna?

4. Har ni upptäckt att det varit fel i granskningen?

Vad har felet berott på?

Har det varit skillnad på hur många fel ni hittat i granskningen i jämförelse mot andra år?

Innan pandemin när under revisionsuppdraget har de flesta felen upptäckts?

5. Hur skulle du beskriva revisionskvaliteten?

Hur kan revisionskvaliteten ha försämrats enligt er när den sker på distans?

Tror du att revisionsbolag är olika bra på att upprätthålla en hög kvalitet på revisionen, varför?

Har kostnaderna blivit högre för er under pandemin?

6. Hur har kunskap samlats om de företaget som ni ska göra revision i?

Har relationen mellan er förändrats, på vilket sätt?

Vad är dina åsikter om detta?

Varför?

Svårare att skapa sig erfarenhet om industrin?

7. Hur ser det ut tidsmässigt, tagit längre eller kortare tid?

Har du känt dig mer stressad?

Har ni lättare att acceptera snäva förklaringar till händelser nu än innan?

Skulle du vilja utföra arbetet på samma sätt i framtiden eller vill du gå tillbaka till hur det var? Varför/varför inte?

8. Har ni haft utbildningar under pandemin?

Hur har dessa gått till?

Hur ser kontakten ut mellan kollegorna?

Tar ni hjälp av varandra? Hur funkar det nu?