

**Klienternas förtroende för
revisorer och
redovisningskonsulter i
småföretag**

**The clients trust towards
auditors and accountants in
small businesses**

**Examensarbete inom huvudområdet:
Företagsekonomi med inriktning
Externredovisning
Grundnivå 15 högskolepoäng
Vårterminen 2013**

**Azar Chamoun 1990-11-10
Johnnie Kourieh 1991-06-21**

**Handledare: Fredrik Lundell
Examinator: Henrik Linderoth**

Klienternas förtroende för revisorer och redovisningskonsulter

Examensrapport inlämnad av Azar Chamoun och Johnnie Kourieh till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (BSc) vid Institutionen för teknik och samhälle.

2013-05-12

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.

Azar Chamoun

Signerat: _____

Johnnie Kourieh

Signerat: _____

Förord

Vi vill tacka de personer som varit till hjälp under arbetets gång där synpunkter getts på arbetet. Fredrik Lundell, vår handledare som alltid varit tillgänglig samt vår examinator Henrik Linderöth.

Vi vill även rikta ett särskilt tack till alla de personer som tagit sig tid till att ställa upp på våra intervjuer och välkomnat oss på deras arbetsplats.

- Kenneth Sahlen, VD, NOTO Consulting AB
- Leif Alvarsson, VD, IP-1 Internet
- Gunnar Sandsten, VD, Verksamhetskonsulten Gunnar Sandsten AB
- Per Jonas Cederqvist, VD, Cederqvist Fastigheter
- Ulla Knutsson, VD, Pomonagroup
- Ingela Sundberg, VD, Optimal Media
- Anders Persson, VD, Summa Kalkylsystem
- Börje Stålnacke, VD, Redovisningscenter

Sist men inte minst vill vi rikta ett tack till Mikael Sauma, student på högskolan i Skövde, som tog sig tid att läsa igenom vår uppsats och ge personliga synpunkter.

Abstract

In November 2010, abolished the duty of auditing towards 250 000 small businesses. This has led to an increased competition in the market of auditors since it's free for businesses to use auditing. The open market has led to that accountants and their work has become increasingly attractive towards small businesses. An important issue that affects clients trust in auditors and accountants is how clients differ in the meaning of trust for the two of them. In this work we have tried to answer the questions regarding the trust that clients have for their auditors and accountants and what sets them apart. The theory emphasizes that the two professions creates trust in different ways, where one of the ways is that auditors possess a higher knowledge than accountants while the accountant creates their trust through their participation in the daily work. This essay describes trust through various factors by Childs trust model and this is a key model in our work. After evaluating the responses of the respondents from the four companies that uses an auditor and the other four companies that uses an accountant. This gave us an opportunity to draw conclusions on the topic of there the CEO in the companies have a high trust in both of the professions. The respondents opinions about what is required to create trust, there the personal chemistry is a requirement for a trust to be created. The clients in the small businesses see auditors and accountants as strength for the companies' success, since they possess the financial expertise which will be an advantage to develop as a small business. Many of the respondents emphasize that both the auditors and the accountant's sees from a different perspective than what the owners does and this will bring new knowledge and opinions to the company. The disadvantages the respondent's points on is the manipulation of the financial statements and that the personal contact with their auditor or accountant is getting too personal which later disregards the work.

Small businesses today are governed by laws and rules where the financial statements are drawn up in a certain way, which requires a special knowledge in the field of economics. It is the knowledge an auditor and an accountant can provide small businesses. The various tasks that auditors and accountants perform involve different forms of trust but also how they work in the daily work. These are factors that comes into play in clients' opinion regarding trust when they compare the trust between the two apart.

In our study, we have found the answer to the questions about the client's view of trust in auditors and accountants. Specifically, a high level of trust creates a healthy organization, which leads to opportunities of development in the company and a satisfied owner.

Keyword: Trust, client's relationship, auditors, accountants, small businesses, the abolishment of auditing.

Sammanfattning

I november 2010 avskaffades revisionsplikten för 250 000 småföretag. Detta har lett till en ökad konkurrens på marknaden för revisorer då det är fritt för företagen att använda sig av revision. Den öppna marknaden har lett till att redovisningskonsulter och deras arbete blivit allt mer attraktivt för småföretagen. En viktig fråga som berör klienternas förtroende för revisorer och redovisningskonsulter är hur klienterna skiljer förtroendet åt mellan de båda. I det här arbetet har vi försökt besvara frågan gällande vilket förtroende klienterna har för sina revisorer respektive redovisningskonsulter och vad som skiljer de åt. Teorin lyfter fram att de båda yrkena skapar förtroende på olika sätt, där revisorn besitter en högre kunskap än redovisningskonsulten medan redovisningskonsulten skapar sitt förtroende genom delaktigheten i det dagliga arbetet. I uppsatsen beskrivs förtroendet genom olika faktorer där Childs förtroendemodell är en central modell i arbetet. Efter att ha utvärderat svaren från respondenterna från de fyra företag som använder sig av en revisor och det resterande fyra företag som använder sig av en redovisningskonsult. Detta gav oss en möjlighet att dra slutsatser kring ämnet där VD:n i företagen har ett högt förtroende för de båda. Respondenterna lyfter fram åsikter om vad som krävs för att skapa ett förtroende där den personliga kemin är en förutsättning för att ett förtroende skall skapas. Klienterna i de småföretagen ser revisorer och redovisningskonsulter som en styrka i företaget då de besitter med den ekonomiskakompetensen vilket blir till en fördel för att kunna utvecklas. Många lyfter fram att både revisorn och redovisningskonsulten ser företaget ur ett annat perspektiv än vad ägarna gör och det gör att nya kunskaper och åsikter. Nackdelar som respondenter pekar på är manipulation av de ekonomiska rapporterna eller att den personliga kontakten blir allt för personlig vilket leder till att man bortser från arbetet.

Småföretagen styrs idag av lagar och regler där de ekonomiska rapporterna skall upprättas på ett visst sätt, vilket kräver en speciell kunskap inom det ekonomiska området. Det är kunskaper en revisor och en redovisningskonsult kan tillföra företaget. De olika arbetsuppgifterna som revisorer och redovisningskonsulter utför medför olika former av förtroende men även hur de arbetar. Detta är faktorer som spelar in vid klienternas uppfattning av förtroendet när de jämför förtroendet mellan de båda åt.

I vår undersökning har fått vi fått svar på de frågor angående klientens syn på förtroendet för revisorer och redovisningskonsulter. Närmare bestämt att ett högt förtroende skapar en välmående organisation, vilket leder till utvecklingsmöjligheter i företaget och en nöjd ägare.

Nyckelord: Förtroende, klientrelationer, revisorer, redovisningskonsulter, småföretag, avskaffandet av revisionsplikten

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problembakgrund.....	1
1.2 Avskaffandet revisionsplikten	1
1.3 Problemdiskussion	2
1.4 Problemformulering.....	4
1.5 Syftet och Avgränsning.....	4
2. Metod	5
2.1 Metodssynsätt.....	5
2.2 Informationsinsamling av teori	6
2.3 Empirisk datainsamling	6
2.4 Validitet	7
2.5 Metodkritik.....	7
3. Teoretisk referensram	9
3.1 Redovisningens roll och betydelse	9
3.2 Skillnaden mellan en auktoriserad redovisningskonsult och en auktoriserad revisor:.....	10
3.3 Revisionens roll och betydelse	11
3.4 Vad är förtroende?	12
3.5 Enligt Maister skapas ett förtroende genom:	13
.....	13
3.6 Klientrelationer och förtroendeteorin	14
3.7 Klientrelationer på lång sikt	15
3.8 Risker med förtroende	16
3.9 Sammanfattning.....	18
4. Empiri	21
4.1 Presentation av den empiriska studien.....	21
4.2 Redovisningscenter (Revisor)	21

4.2.1	Bakgrund.....	21
4.2.2	Klientrelationer.....	21
4.2.3	Förtroende.....	22
4.3	Summa Kalkylsystem – VD Anders Persson (revisor)	23
4.3.1	Bakgrund.....	23
4.3.2	Klientrelationer.....	23
4.3.3	Förtroende.....	24
4.4	Cederqvist Fastigheter – VD, Per Jonas Cederqvist (Revisor)	25
4.4.1	Bakgrund.....	25
4.4.3	Klientrelationer.....	26
4.4.4	Förtroende.....	26
4.6	NOTO Consulting AB, VD – Kenneth Sahlen (Revisor).....	28
4.6.1	Bakgrund.....	28
4.6.2	Klientrelationer.....	28
4.6.3	Förtroende.....	29
4.7	Optimal Media Skövde AB – VD Ingela Sundberg (redovisningskonsult).....	32
4.7.1	Bakgrund.....	32
4.7.2	Klientrelationer.....	32
4.7.3	Förtroende.....	33
4.9	Pomonagroup – VD, Ulla Knutsson (Redovisningskonsult)	35
4.9.1	Bakgrund.....	35
4.9.2	Klientrelationer.....	35
4.9.3	Förtroende.....	36
4.10	Verksamhetskonsulten AB – VD, Gunnar Sandsten (redovisningskonsult).....	37
4.10.1	Bakgrund.....	37
4.10.2	Klientrelationer.....	37
4.10.3	Förtroende.....	38

4.11	IP-1 Internet, VD - Leif Alvarsson (Redovisningskonsult)	40
4.11.1	Bakgrund	40
4.11.2	Klientrelationer	40
4.11.3	Förtroende	41
5.	Analys	44
5.1	Klienternas allmänna syn på revisions- och rådgivningsbranschen	44
5.2	Småföretagens val efter avskaffandet av revisionsplikten	45
5.3	Klienternas perspektiv på hur revisorer/redovisningskonsulter skapar sitt förtroende	46
5.4	Betydelsen av uppbyggnaden av klientrelationer	49
6.	Avslutande diskussion och slutsats	52
6.1	Fortsatt forskning	53
6.2	Praktiska implikationer	53
7.	Referenser	54
Bilaga 1		I
	Intervjuerna	I
	Intervjufrågor	II
Bilaga 2		IV
	Individuella reflektioner	IV

1. Inledning

1.1 Problembakgrund

Efter en mängd uppmärksammade händelser bland amerikanska företag, Enron, Worldcom och Sunbeam ifrågasattes revisorernas oberoende och deras arbete (Weil, 2002). Revisorernas ageranden kopplades samman med ekonomiska förluster som berörde intressenter. Många hade litat på att informationen i de redovisningshandlingar företagen gav ut avspeglade verksamheten. Förtroendet för revisorer, redovisningskonsulter och företagsledningarna, drabbades oförtjänt. Många av de aktieägare som gjort placeringar fick se sina aktier bli värdelösa, långgivare och finansiärer fick inte tillbaka sina pengar och anställda miste sina jobb. Även drabbade myndigheter fick ett omilt uppvaktande (C.B Ingleby, 2003). Många ilska frågor kring redovisningsskandalerna uppkom; hur kunde redovisningen misskötas så grovt, i och med det låta övriga intressenter och investerare genomgå ekonomisk skada, utan att revisorerna gav varningssignal? (Öhman, 2007). Arthur Andersen, som var en av världens fem största revisionsbyråer, upplöstes till följd av dess relation med Enron. Skandalerna har orsakat en förtroendekris inom yrket revision vilket har lett till ett ökat krav på kontroll av revisionsarbetet. Men har förtroendet verkligen minskat för yrket?

En revisor utför en rad olika uppgifter, en av de vanligaste uppgifterna är då revisorn uttalar sig om företagets finansiella information. Arbetet som genomförs av revisorn leder fram till en revisionsberättelse. Denna ska vara skriftlig och ska medföra en tillit av det granskade materialet revisorn skaffat sig (FAR , 2013). Revision innebär att man kontrollerar ett bolags räkenskaper för att få en korrekt bild av de tillgångar och skulder som finns i ett företag (Ekonomerna, 2013). De företag som väljer att inte använda sig av revision kommer att tappa sin tillförlitlighet i de finansiella rapporterna då revisorn granskar företagets räkenskaper (FAR , 2006). Revision är även till för att hjälpa företagets intressenter samt kundernas bedömning av företagets ekonomiska ställning (FAR , 2013).

Redovisning där emot är till för att lämna finansiell information om företaget. Det är redovisningskonsultens uppgift att se till att informationen som lämnas är användbar för intressenter och där med vara förståelig (Artsberg, 2005). Redovisningskonsulter har även möjlighet att sköta företags ekonomiadministration eller specialisera sig inom ett visst område. Att jobba som konsult innebär att man har en nära relation till sina klienter inom olika branscher i alla storlekar (Ibid).

1.2 Avskaffandet revisionsplikten

I december 2006 lagstiftade regeringen om en avskaffning av revisionsplikten i små företag dvs. en nettoomslutning på högst 3000 000, balansomslutning på högst 1500 000 och högst 3 anställda. Minst två av dessa punkter måste vara uppfyllda för rätten att avskaffa revisionsplikten (Företagar Förbundet, 2010). Första november 2010 gick lagförslaget igenom och där med avskaffades revisionsplikten för 250 000 företag (Frisvision, 2013). Det kommer precis som tidigare att ställas kvar på att företaget använder sig av en bokslutsrapport som

kvalitetsbevis för företagets redovisning istället för revisionsplikten som användes innan avskaffandet. Det innebär att en auktoriserad redovisningskonsult kan anlitas för att upprätta företagets årsredovisning och bokslut, det är alltså inte av tvång att använda sig av en revisor (Företagar Förbundet, 2010). De positiva effekterna som uppstår för företagen är att det uppstår eventuella kostnadsbesparingar i samband med att företagen befrias för revisionsplikten. De ger företagen möjlighet att istället enbart använda sig av de redovisnings och revisionstjänster som nödvändigtvis behövs (Regering, 2008).

Efter den slojade revisionsplikten har antalet redovisningskonsulter i små företag ökat. Redovisningskonsulterna har som uppgift att sköta företagets redovisning då kompetens i stor utsträckning saknas inom små företag (Björkman, 2010) medan en revisor istället granskar redovisningen och bokföringen genom revision. Om ett företag inte längre använder sig av en revisor kommer den enda kontrollfunktionen att vara redovisningskonsulten, det ställer ett högre krav på förtroende på de konsulterna som anlitas. Följden med avskaffningen har lett till att revisorernas ställning hotats på marknaden och konkurrensen är betydligt större nu eftersom redovisningskonsulter ses som en kostnadsbesparing jämfört med vad revisorerna är (Regering, 2008). Revisorererna har fortfarande ett positivt förtroende bland småföretagare i allmänhet. Efter avskaffandet har väldigt många småföretag behållit sina revisorer eftersom det fanns en trygghet och förtroendet för revisorererna sedan innan revisionsplikten avskaffades (Danielson, 2011).

Revisionspliktens avskaffande ger företagen möjlighet att använda sig av andra granskningstjänster än revision. Företagen kan idag använda sig av redovisningskonsulter för att få hjälp med sin redovisning. Konsulter har oftast en närmare relation till sina klienter vilket innebär att en starkare relation uppstår som leder till att ett ökat förtroende uppstår.

Avskaffandet av revisionsplikten leder till en oro hos revisorererna då man påstår att deras monopolistiska ställning försvinner och det leder till en hårdare konkurrens på en snabbt förändrande marknad (Regering, 2008). Ett företag som valt att inte använda sig av en revisor kan leda till att företagets kvalitetsstämpel på den ekonomiska informationen försvinner, vilket i sin tur kan leda till ett minskat förtroende för företaget (FAR, 2013)

1.3 Problemdiskussion

Efter Enron skandalen, samt de svenska redovisningsskandalerna som Prosolvias och Skandias, har förtroendefrågan gällande revisorererna blivit en självklarhet. Dessa händelser har skapat debatter där man ifrågasätter deras pålitlighet och främst deras oberoende. Skandalerna har inom revisionsyrket orsakat ett minskat förtroende som har med tiden lett till ett ökat krav på kontroll av revisionsarbetet (Taylor, 2003).

2010 avskaffades revisionsplikten för små företag. Det innebär att företag idag inte behöver använda sig av revision (Regering, 2008). Efter den slojade revisionsplikten har det lett till att allt fler årsredovisningar skickats in till bolagsverket med bristande kvalitet (Nordström, 2012). Efter avskaffandet av revisionsplikten har det lett till fördelar för små företag. Den frivilliga revisionen kan leda till lägre kostnader för företagen då det ger företagen möjlighet

att använda revision när det kan vara till behov att använda den (Norberg, 2005).

Avskaffandet för små företag leder till att mer lämpliga redovisningstjänster utvecklas på marknaden och det leder till en mer öppen konkurrens på marknaden. Fördelen är att de små företagen har möjlighet att själva välja de redovisnings och revisionstjänster som anses vara nödvändiga för just dem (Ibid). Vid avskaffandet av revisionsplikten har det lett till en allt högre efterfrågan av konsulttjänster på marknaden (Firth, 1997).

Tidigare studier kring vårt valda ämne har inte gjorts. Tidigare forskning har enbart studerat antingen klienternas förtroende för revisorer (Rennie, 2010) eller enbart klienternas förtroende för redovisningskonsulter (Seal, 1997). Det gör att vårt fokus kommer att ligga på att analysera och jämföra de båda yrkarnas förtroende som företaget har till både revisorer och redovisningskonsulterna och vad som skapar förtroendet i vår studie. Anledningen är att hälsosamma relationer mellan parterna skapar ett gynnsammare samarbete som leder till ett bättre resultat. Klienternas relation till revisorer respektive redovisningskonsulterna bygger på förtroende och tillit. Om en klient har bristande förtroende leder det till att man blir tillbakadragen i sociala situationer vilket bygger upp en osäkerhet i förtroende relationen som i sin tur skapar en ovilja att ta risker, det kan t.ex. handla om investeringar och sparande (Seal, 1997).

Hälsosamma relationer mellan parterna skapar ett gynnsammare samarbete som leder till ett bättre resultat. Klienternas relation till revisorer respektive redovisningskonsulterna bygger på förtroende och tillit. Om en klient har bristande förtroende leder det till att man blir tillbakadragen i sociala situationer vilket bygger upp en osäkerhet i förtroende relationen som i sin tur skapar en ovilja att ta risker, det kan t.ex. handla om investeringar och sparande (Seal, 1997).

En revisor kan inte genomföra en revision om ett saknat förtroende för revisorn finns. Revision kräver information och ett samarbete med ledningen för att revisionen ska vara genomförbar eftersom företaget besitter en högre kunskap om företaget. På så sätt tvingas revisorn skänka en viss grad av förtroende till klienten. Förtroendet som en klient känner för revisorerna vid en revision är viktigt eftersom förtroendet har en förmåga att påverka en revisors bedömning (Rennie, 2010).

FAR genomförde, Maj 2011, en undersökning kring förtroendet till revisorer och redovisningsbranschen. Syftet med undersökningen var att undersöka vilket förtroende som fanns för revisions- och rådgivningsbranschen bland tre målgrupper, bland dem fanns företag. Det visade sig att 81 % av företagsledarna fortfarande hade ett högt förtroende för revisorerna och för rådgivningsbranschen. De som känner ett minskat förtroende för branschen menar på att revisorer är en allt för hög kostnad och deras prestation speglar inte kostnaden (Hammarström, 2012). Tidigare studier har ägnat sig åt att klargöra betydelsen av förtroende i olika sociala sammanhang. Dem menar på att förtroende spelar olika roll i olika situationer. En viktig del i resultatet dem lyfter fram är de höga kostnader som uppkommer och att det skapar ett förtroende i sig när man anställer en revisor (Kirby, 1997).

En viktig tillgång som varit avgörande vid val av tjänst har varit den auktorisation revisorer får efter att ha vart yrkesverksam som revisor i fem år (Regering, 2008). Auktorisationen medför ett förtroende för företagen. Detta har skiljt de olika tjänsterna åt och valen som görs när klienter väljer att anställa revisorer eller redovisningskonsulter (Frivision, 2013). 2006 införde SRF även en auktorisationsanordning för redovisningskonsulter (SRF, 2013). Efter införandet av auktorisationen bland redovisningskonsulterna har det medfört en ökad kvalitet av redovisningstjänster. De tjänster som en redovisningskonsult utför i ett företag, leder till en ökad status bland småföretagen (Lennartson, 2011). Den stora skillnaden mellan en konsult och revisor är att redovisningskonsulterna jobbar i en närmare relation till företaget och är delaktiga i det dagliga arbetet till skillnad från vad en revisor är. Det leder till att de nära relationerna skapar en mer personlig relation vilket i sin tur leder till förtroende (Child, 2001). Det kan vara avgörande vid val av de två tjänsterna. Men revisorerna är svåra att ersätta, då förtroendet fanns innan avskaffandet av revisionsplikten. Detta gör att företagen ställs inför ett dilemma vid val av en revisor kontra redovisningskonsult. Därför är det av intresse att undersöka företagets förtroende och skillnaden i hur de båda yrkena skapar sitt förtroende då det inte finns tidigare studier kring vårt valda ämne.

1.4 Problemformulering

- Hur skiljer sig småföretagens förtroende för revisorer och redovisningskonsulter åt och vilka skillnader finns det i hur förtroendet skapas gentemot de båda yrkena?

1.5 Syftet och Avgränsning

Syftet med uppsatsen är att beskriva förtroendet för revisorer och redovisningskonsulter i små företag för att göra en jämförelse mellan de båda. Vi har valt att avgränsa oss till småföretag. Studien fördjupar sig inte gällande vilken typ av företaget det är som använder sig av en revisor eller redovisningskonsult, då detta inte är i fokus för vår studie.

2. Metod

I detta avsnitt skall vi presentera och motivera hur vi skall gå tillväga för att förklara datasinsamlingen.

2.1 Metodssynsätt

Vårt syfte är att beskriva och jämföra förtroendet för revisorer och redovisningskonsulter i små företag. För att komma fram till resultatet använde vi oss av en kvalitativ studie vilket ger oss den djupa relevanta information som behövs från respondenterna för att kunna besvara vårt problem. Förtroende är något som skapas mellan människor vilket gör det till att valet blir relevant för vår studie. För att lyckas uppnå vårt syfte krävdes det en flexibel forskningsmetod som är djupgående. Anledningen till vår valda metod är just för att få klienternas åsikter och värderingar, vilket ger oss en djupare förståelse kring vårt problem. Studiens syfte bygger på att ge oss och läsarna en ökad förståelse av företagets förtroende för revisorer och redovisningskonsulter.

Betydelsen av den kvalitativa metoden är ”inom samhällsvetenskaperna ett samlingsbegrepp för olika arbetssätt som förenas av att forskaren själv befinner sig i den sociala verklighet som analyseras, att datainsamling och analys sker samtidigt och i växelverkan, samt att forskaren söker fånga såväl människors handlingar som dessa handlingars innebörder.”
(Nationalencyklopedin, 2013)

Metodens sätt att se på de olika delarna i teorin och forskning är induktivt. Det innebär att forskaren har som utgångspunkt att använda sig av empirisk fakta för att sedan kunna dra generella och teoretiska slutsatser (Hartman, 1998). Metoden lägger större fokus på människans tolkning och uppfattning av den sociala verkligheten. Genom den kvalitativa metoden samlar man in information på ett bra sätt då man får en uppfattning av problemet.

Området vi har valt att studera i vår studie handlar i stor utsträckning om personliga åsikter och värderingar kring förtroendet mellan olika individer, vilket är en stor del i det område vi har studerat. Det gör att aktörssynsättet blir lämpligt för oss att använda då dess syfte är att ge en ökad förståelse till att förstå de olika parternas tolkningar av olika händelser (Bjerke, 2008). I en undersökning kan det som skall studeras vara svårt eller omöjligt att fastställa i absoluta termer. Det gör att aktörssynsättet här blir lämpligt eftersom förtroendet klienten har för revisorer/redovisningskonsulter inte går att mäta i absoluta termer och passar därför väldigt bra in i vår undersökning (Ibid. S191). Förtroendet bygger på människors relationer detta gör att man kan koppla aktörssynsättet till vår studie då synsättet innebär att man ser verkligheten som en social konstruktion som påverkas mänskliga intentioner. I aktörssynsättet ses människan som en handlande varsels skapandes den verklighet i vilket hen handlar. Detta kan kopplas till hur revisor samt redovisningskonsulter agerar i olika situationer vilket gör att man skapar en bild som är öppen för tolkning hos klienten när det gäller förtroendet.

Aktörssynsättet bygger på att verkligheten ses som en social konstruktion som speglas av tidigare kunskap och fördomar som människan har. Arbnor och Bjerke skriver att verkligheten tolkas om på nytt efter nya kunskaper och förståelser vi får och tar in. Dessa redogörelser ger oss en förståelse för förändringar om klientens förtroende för revisorer och redovisningskonsulter påverkas och förändras under tidens gång.

2.2 Informationsinsamling av teori

I den teoretiska referensramen har vi använt oss av vetenskapliga artiklar som handlar om förtroende i olika situationer men även förtroendet mellan klienter, revisorer och redovisningskonsulter. De vetenskapliga artiklarna sökte vi fram via Ab inform, Google Scholar, ScienceDirect, Emerald, Far komplett, Libris och SciVerse. Litteraturen vi har valt att använda oss av har behandlat förtroende, sociala relationer och information om revisors- och redovisningskonsultens roller har vi lånat från högskolans bibliotek i Skövde.

2.3 Empirisk datainsamling

Vår empiri samlades in genom gjorda intervjuer hos åtta småföretag i Västra Götalandsregionen. Fyra av de åtta företagen som intervjuades använder sig av en redovisningskonsult och de resterande fyra använde sig av en revisor. De småföretag som intervjuades hittade vi genom Internet där vi använde skolans databas Affärsdata. Villkoren som skulle uppfyllas för att vi skall kunna använda de som respondenter var att företaget uppfyller de olika kriterierna för att definieras som ett litet företag. För att få den information som behövdes kontaktade vi de olika företagen via telefon där vi tillfrågade den ansvarige som tillsätter revisorn respektive redovisningskonsulten. De småföretag som uppfyllde de villkoren kontaktades med kontaktuppgifter från företagets hemsida. Där ringde vi upp personen som ansågs vara bäst lämpad för vår intervju för att sedan boka intervju på plats ute i företagen. Av de 15 småföretag som kontaktades avböjde sju stycken. De sju som valde att avstå såg inte ämnet som intressant eller avstod på grund av tidsbrist.

Skälet till att vi valde att intervjua de tillfrågade ute på deras arbetsplats var just för att få en förståelse i hur de skiljer på förtroendet mellan de båda yrkena. Till skillnad från andra former av undersökningsmedel som enkät undersökning, ger besöksintervjuer en högre trovärdighet då ansiktsuttryck och kroppsspråk väger in. Det ger oss en möjlighet att korrigera misstolkningar under intervjun där respondenten tolkat och svarat på ett annat sätt än vad vi hade tänkt. Intervjuerna i företagen skapar en trygghet för respondenten då han finner sig i sin dagliga miljö. Detta ger en möjlighet till att diskutera kring mer känsliga ämnen för att få ett djup men även kunna ställa följd frågor. Den personliga kontakten mellan två personer skapas vid en fysisk kontakt. Därför kommer besöksintervjuer att ge oss en bättre uppfattning kring vårt valda ämne samt att läsarna kommer få en djupare förståelse kring ämnet.

Anledningen till varför vi just valde åtta företag är för att få ett brett utbud av information med olika åsikter och värderingar kring förtroendet. De olika åsikter och uppfattningar som ges, ger oss en möjlighet att komma fram till ett resultat sett ur olika infallsvinklar med olika inställningar och bakgrund i företagen. De frågor som tagits fram utifrån studiens problemformulering har ställts till ägare som väljer mellan en revisor eller en redovisningskonsult.

Den insamlade data förekom genom semistrukturerade intervjuer. Det innebär att samma frågor ställs till alla respondenter. Frågorna har öppnat svarsmöjligheter vilket ger respondenterna en chans att uttrycka sin åsikt om samma frågor (Kvalitativmetod, 2013).

2.4 Validitet

För att nå en hög trovärdighet använde vi oss av en intervjustudie. Vi har studerat klienternas åsikter och deras uppfattningar som gavs under intervjuerna gällande förtroendet klienterna har för sin revisor/redovisningskonsult. Intervjuerna ägde rum på klienternas arbetsplats. Datamängden samlades in via inspelningar och även i form av anteckningar. Detta ledde fram till en mer individuell uppfattning och dess syn på förtroendefrågan. Samma frågor ställdes till alla företag som vi valde att undersöka. Anledningen till att vi intervjuade klienterna på deras arbetsplatser var för att det är en tryggare miljö för dem och detta leder till en ökad trovärdighet.

De respondenter vi valt ut för vår intervju är VD:n i småföretagen som väljer att tillsätta revisorer/redovisningskonsulter. Detta eftersom det är VD:n som innehar den position för att avgöra valet de två emellan.

Skälet till att vi valt en personlig kontakt är för att respondenterna har lättare att uttrycka sig på ett mer utförligt sätt. För att stärka trovärdigheten ytterligare ställde vi öppna följd frågor för att förstärka informationen som sägs och på detta sätt skapades ett samband mellan frågorna. En personlig kontakt gav oss en bättre uppfattning än vad intervjuer via telefon ger oss. Detta eftersom man kunde läsa av personens uttryck och kroppsspråk och detta skapade en tydligare bild av svaret på frågan.

Efter vår gjorda intervju fick respondenterna ta del av den gjorda intervjun genom att läsa igenom våra sammanställda svar. Detta just för att kunna ge kommentarer och synpunkter på det de vill tillägga.

2.5 Metodkritik

Eventuella problem som uppstod med vår valda metod var att det var svårt att få ett personligt möte, vilket kunde medföra sämre validitet. Anledningen kunde ha varit att vi inte kunde väga in reaktioner och kroppsspråk vilket är väldigt viktigt vid en personlig intervju.

Enligt Bryman och Bell kan resultatet bli väldigt inriktat och detaljerad beskrivning av bland annat samspelelement, händelsesekvenser och samtal som möjliggör alternativa tolkningar av vad som skett och av hur deltagarna upplevt situationen (Bell, 1997). Problemet här var att klienterna tog upp erfarenheter som har skett mellan parterna utan att se relationen från en annan synvinkel då klienten nämnde endast vad han/hon har fått bevittna av sin revisors eller redovisningskonsults arbete.

Den kvalitativa metoden är begränsad eftersom Bryman och Bell menar på att det är svårt att generalisera. Den kvalitativa metoden gör att man kan bli väldigt nöjd i sin undersökning. Anledningen var att man påverkades av respondenternas personliga åsikter och tankar kring problemet (ibid).

Gällande vår primär- och sekundärdata i vår studie kan validiteten alltid kritiseras och ifrågasättas. Att samla in och studera primärdata kan vara väldigt tidskrävande men kan även innebära en ekonomisk kostnad för en student (Bell, 2005), vilket vi fick erfara genom långa bilresor för intervjuer och att låna böcker som inte alltid fanns tillgängliga på högskolan. Med de sekundära data var det väldigt svårt att förstå informationen som andra forskare hade samlat in och därmed hade vi ibland ingen koll över den kvalitén på de samlade informationerna.

3. Teoretisk referensram

Kapitlet börjar med en bakgrund om en allmän diskussion om relationen mellan klient och revisorer/redovisningskonsulter och förtroendet till dessa.

För att kunna skapa och ge en tydlig bild om förtroende som klienter har för revisorer och redovisningskonsulter krävs en definition och en ökad förståelse kring begreppet som är vårt nyckelord i studien. Teorin vi valt kommer att användas för att besvara vår problemformulering. Vi kommer att använda oss av förtroendeteori, då den är mest relevant för vår problemformulering. Teorin kring förtroendet är tolkningsbart och forskare har olika definitioner på begreppet vilket har gjort att förtroende definieras olika om vad begreppet innebär. I uppsatsen kommer därför olika definitioner att presenteras men även visa att likheter finns mellan de olika definitionerna. För att förklara de olika definitionerna på förtroende kommer information användas från tidigare förtroendeteorier vilka baserats på vetenskaplig forskning. Det som även undersöks är hur förtroendet används i samhället men även i arbetslivet och hur förtroende av olika slag kan vara till hjälp för företagen. När man pratar om förtroende kopplar de oftast ihop det med risker eftersom det handlar om att parter ska lita på varandra. Därför kommer även det att tas upp i den teoretiska referensramen. Fortsättningsvis kommer vi att presentera teorier som anses vara relevanta inom förtroendeteorin.

3.1 Redovisningens roll och betydelse

Betydelsen av redovisning är att man skall inrätta och underhålla företagets redovisning. Med redovisning skall man analysera företagets finansiella ställning och resultat genom att hålla koll på företagets försäljning, inköp och bokföring. När det gäller företagets ekonomi blir redovisningen mer eller mindre strukturerad vid affärer. Betydelsen av redovisning är att kontrollera bokföringen. Med redovisning håller man företagen uppdaterade på ett tillförlitligt sätt, just för att säkerställa att företagen inte skall kunna utföra bedrägerier genom manipulering av den verkliga skatten som skall betalas (Wheele, 2012).

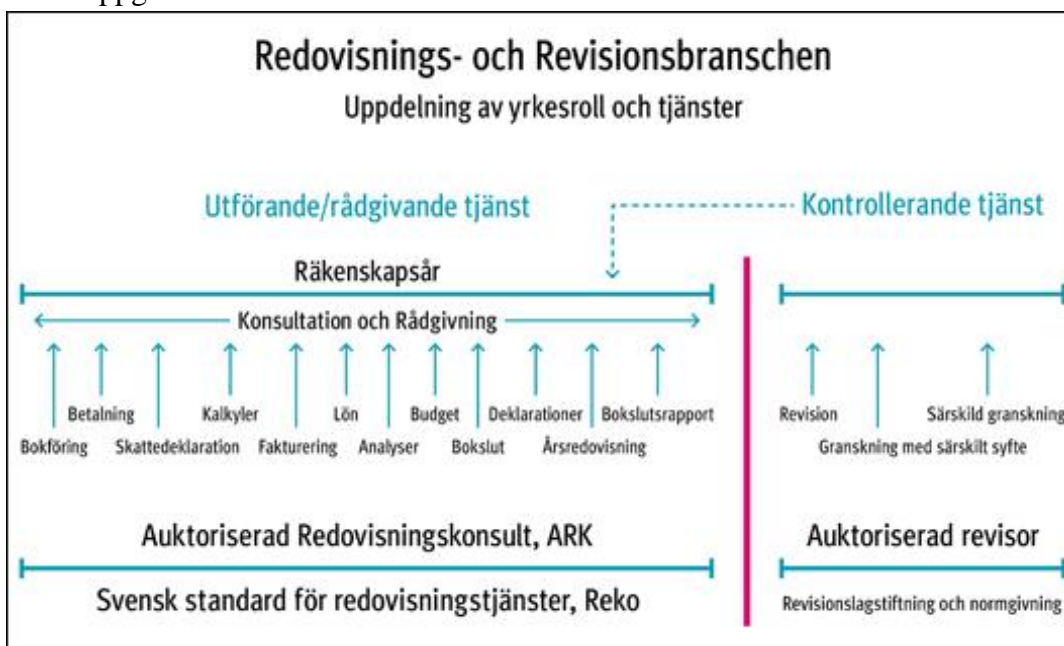
Den ekonomiska verksamhetens penningflöde i ett modernt samhälle måste redovisas. Varje företag måste använda sig av en bokföring som vid slutet av året avslutas med ett årsbokslut och därefter sammanställs på årsstämman. Redovisning är en tillgång för alla som har ett intresse av företaget då redovisningen fungerar som en ekonomisk information. Redovisning är viktig eftersom företagets intressenter som kan vara ägare, anställda, leverantörer, finansiärer och kunder litar på den ekonomiska informationen företaget delar med sig av (FAR, 2006).

En redovisningskonsult som utför redovisningen har olika roller som identifierar vilken roll konsulten har på marknaden. Det är olika typer av redovisningstjänster som en

redovisningskonsult erbjuder de små företagen, det kan vara att ta ansvar för den löpande bokföringen i företaget samt deklaration av skatter och ansvar för löneutbetalningen till företagets anställda. Redovisningskonsulten har även som roll att ansvara för årsredovisningen och andra finansiella rapporter som är nödvändiga att se efter (FAR, 2013). Innebörden med att arbeta som redovisningskonsult är att man har en nära relation med klienten inom de små företagen gentemot revisorns relation till klienten (FAR, 2006). En redovisningskonsult är en av den viktigaste tillgången i ett litet företag. Anledningen är att redovisningskonsulten ansvarar och håller koll på företagets bokföring för att se att alla in- och utbetalningar stämmer (Jeffersons, 2011). Den auktoriserade redovisningskonsulten ser till att redovisningen håller hög kvalitet. De ansvarar även för den ekonomiska rapporteringen som uppstår i det löpande arbetet, istället för att det vid ett senare tillfälle skall tas i revisionen. Den kontinuerliga kontakten redovisningskonsulten har under året med kunden gör att hen får en bra inblick och är insatt i företagets verksamhet. Den auktoriserade redovisningskonsulten kan vid viktiga beslut då agera som en form av rådgivare när företaget skall fatta viktiga beslut kring verksamheten.

3.2 Skillnaden mellan en auktoriserad redovisningskonsult och en auktoriserad revisor:

En redovisningskonsult och en revisor är två olika yrkesroller där uppgifterna mellan de två skiljer sig åt. I bilden nedan kan man se de två olika yrkesrollernas fördelning av arbetsuppgifter.



(SRF, 2013)

3.3 Revisionens roll och betydelse

Revision är att man professionellt skall planera, granska, bedöma och även uttala sig om årsredovisning, bokföring och förvaltning. Revision innebär dessutom att förstå företaget och dess uppbyggnad och sedan granska och färdigställa rapporterna om företagets årsredovisning (Diamant, 2004).

Thomas Carrington beskriver revision med tre synsätt. Det första synsättet handlar om revision som försäkran. Med försäkran ses revision som en kontraktslösning mellan två eller fler parter där det grundläggande problemet är det faktum att ägandet och ledningen av en verksamhet i många situationer är separerade, vilket reser frågan hur ägaren skall kunna försäkra sig om en verksamhet skett effektivt med hänsyn till ägarens intressen (Carrington, 2010). Revision som förbättring skiljer sig från den föregående såtillvida att den inte uttryckligen tar en kontaktsituation som sin utgångspunkt. Den fokuserar istället på kvaliteten i den redovisade informationen som tidigare funnits. Revisorns roll är i detta synsätt mer av en informationsförmedlare. Det tredje synsättet, revision som försäkring, ser revisionens roll inte helt olik ett försäkringsbolags roll. Revisionens värde är här beroende av den möjlighet en användare av den reviderade informationen har att få ersättning från revisorn i den situation där felaktigheter har påträffats i redovisningen och användaren har lidit genom att förluster som var ett resultat av detta (Ibid).

Revisorns roll är att granska ett företags uppgifter samt kontrollera och presentera rätt siffror till ledningen och bolagsstämman. Granskningen består av en bedömning av ett företags tillgångsvärdering. Bedömningen sker utifrån lagar och principer samt normer men även rekommendationer. Revisorn skall även meddela samhällets och fordringsägarnas intressen och tidigt varna de om någonting uppstår. Det är därför viktigt att revisorn arbetar självständigt. Revisorn har även ansvar att granska den ekonomiska planeringen (FAR, 2006). Revisorns allra viktigaste roll i granskningen av de finansiella rapporterna är att han kan förutsäga företagets kostnadseffektivitet genom vilken strategi företagen tillämpar. Revisorer hjälper i sin tur med att utveckla företagen genom kunskap och erfarenhet, detta är nyckeln till framgång för varje företag som har en revisor (NACPAF, 2011).

Att småföretag vänder sig till olika revisionsbyråer för att anlita en redovisningskonsult för rådgivning kan vara att klienten och revisionsbyrån tidigare hade en relation. Klienten har en valfrihet när det gäller att anställa en redovisningskonsult/revisor i en revisionsbyrå för rådgivning då det är frivilligt efter avskaffandet av revisionsplikten i små företag (Khalik, 1990). Enligt Abdel-Khalik (1990, s. 298) har ett företag möjlighet att själva få föreslå om de vill anlita en revisionsbyrå för rådgivning. Det finns alltså två steg för ett företag att fatta beslut, det är genom att utveckla och se till att tjänsterna i företaget utförs eller kan företaget anställa en redovisningskonsult för att arbetet skall följas. Andra steget i Abdel-Khalik (1990, s. 298) är hur företaget tar ställning till valet av att anlita en redovisningskonsult för rådgivning. Detta leder till att företagsledningen inte längre får granska arbetsuppgifterna som

ledningen tidigare utförde, istället sköts bokföringen och utformningen av de finansiella rapporterna av redovisningskonsulten (Firth, 1997).

Generellt finns det rådgivningstjänster som man bör se över vid rådgivning. Företaget måste ta hänsyn till villkoren som finns inom redovisningsbranschen och på detta sätt skapar man en helhetsförståelse kring revisionsbyråns utbud av rådgivning (Firth, 1997). Enligt Filip Cassel (1996) om valet att anlita en revisionsbyrå för rådgivning ”bör revisorer ge sådan rådgivning såväl till den granskade som till uppdragsgivare som utgör en naturlig följd av granskningen som inte strider mot kravet på oberoende. Historiskt sett har både uppdragsgivare och granskade genom tiderna ofta utnyttjat möjligheten att lyssna till råd från revisorer, vilka å ena sidan är tillräckligt insatta i den granskades problematik och å andra sidan varken är hemmablinda eller partiska” (Cassel, 1996, s. 175).

3.4 Vad är förtroende?

För att kunna genomföra en forskning kring förtroende är det viktigt att skapa en definition av begreppet förtroende. Zuckers (1986) definition av förtroende är en uppsättning av förväntningar som delas av alla som är involverade i utbytet. Zucker (Ibid) hävdar att dessa förväntningar är av förmedveten karaktär genom att det tas förgivet. Gambetta (1988) i sin tur definierar förtroende som ett beslut att samarbeta med andra och informationen baseras på personliga egenskaper och sociala begränsningar.

I förtroendekommissionens SOU, utredning av näringslivet och förtroende beskriver Francis Fukuyama förtroende som: ”Förtroende är en förväntan beträffande andra medlemmar av en gemenskap som uppstår när denna gemenskap präglas av konsekvent, hederligt och samarbetsinriktat beteende grundat på allmänt accepterade normer.” (Lund, 2002).

Shoorman, Mayre och Davis (1995) definierar i sin tur förtroende som en vilja att ta risker d.v.s. att vara sårbar i ett förhållande. Det innebär att vid ett lågt förtroende så bör man undvika risker. En part anpassar sig till en annans handlingar i förväntan att den handlingen är till vikt för den första parten även om man inte kan påverka och kontrollera över den andra parten. Shoorman, Mayre och Davis påstår att det är tre faktorer som spelar roll för att kunna lita på en organisation och det är förmåga, välvilja och integritet (Ibid). Förmåga innebär huruvida förtroendepartens förmåga att uppfylla de förväntningar som ställts av den andra parten. Integritet tyder istället på att den givande förtroendeparten följer de upprätthållna principer som accepterats av den andra parten. Välvilja definieras som en part och tros vilja göra bra för den tillitsfulla parten, bortsett från ett själviskt vinstintresse. En ökning av dessa faktorer skulle leda till en ökad förväntan i att vilja ta risker i samband med relationen (Ibid).

3.5 Enligt Maister skapas ett förtroende genom:

The Trust Equation*

$$T = \frac{\text{Credibility} + \text{Reliability} + \text{Intimacy}}{\text{Self-Orientation}}$$

* From *The Trusted Advisor* by David Maister, Charles Green, and Robert Galford

Figur 3. Skapa ett förtroende (David Maister)

Denna ekvation är ett sätt att skapa förtroenderelationer i ett företag. Det finns tre huvudpunkter som är uppbyggnaden till förtroendet, det är (trovärdighet + tillförlitlighet + intimitet) / Självorientering (Maister, 2013).

- **Trovärdighet:** Att skapa trovärdighet i ett företag handlar om att bemöta de tekniska och känslomässiga aspekterna i företaget. Brist på relevanta meriter, kunskap och erfarenhet är man i stor utsträckning körd. Dock kommer all den kunskap och erfarenhet att misslyckas om en revisor inte kan hantera riskerna för att bygga upp förtroendefulla relationer med sin klient, därför måste en revisor skapa en personlig och professionell trovärdighet (Maister, 2013).
- **Tillförlitlighet:** Människor måste veta när en person står i olika frågor för att utveckla en bekvämlighet i en relation. De måste uppfatta personen som förutsägbar och etisk i revisorns/redovisningskonsultens arbete. Principen är att bygga ett pålitligt yrke genom att man som revisor/redovisningskonsult utfärdar balanserade rapporter regelbundet (Ibid).
- **Intimitet:** Denna del handlar om att dela förtroendet genom företagets hemligheter om yrkeslivet, det handlar alltså inte om privatlivet utan om företagets rapporter och dess ställning. En revisor kan på detta sätt undersöka och identifiera bristerna som finns i företaget samt de potentiella riskerna som kan uppstå i längden. Företagen kommer aldrig att öppna upp och identifiera de verkliga riskerna och vilka problemen är, därför behövs det en viss grad av intimitet i företaget. Därför måste revisorer visa en känslomässig ärlighet för att bryta ner klientens barriärer för kommunikation (Ibid).
- **Själv orientering:** Vid själv orientering beskriver David Maister (Lantz, 2000) att revisorn är självisk och tänker på egen vinning istället för att fokusera på klienten och företagets mål. Problemen som uppstår när en revisor fokuserar på sina egna behov är

att en revisor blir självmedveten, en tendens att ge för snabba svar till klienten och en önskan att ses som intelligenta (Ibid).

Tillit behövs för att planera sitt handlande utan att behöva hämta och studera mer information än nödvändigt (Tomkins, 2001). Upprepande samarbete mellan parterna skapar en växande relation och det i sin tur leder fram till ett förtroende. En relation kan inte utvecklas om inte ett förtroende växer fram. Relationen behöver även ha en form av värde mellan parterna (Ibid).

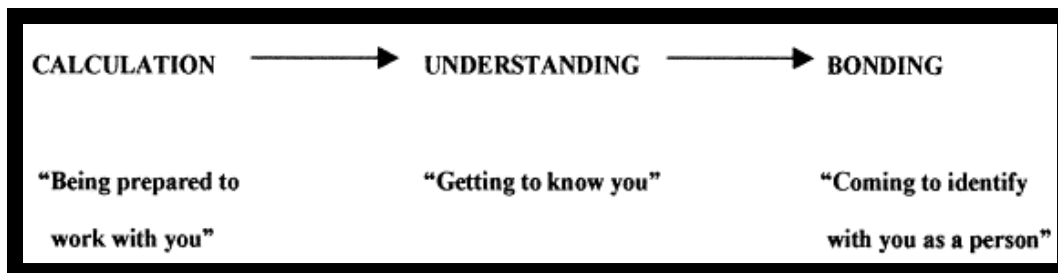
Enligt Cristiano Busco (2006) krävs det två typer av förtroende, det ena är förtroende i tillförlitlighet och det andra är förtroende i det sociala systemet. I tillförlitlighet fokuserar man på den personliga tilliten och det sociala systemet för förtroende. Dessa är två viktiga byggstenar inom förtroendet eftersom de är beroende av varandra då man försäkras sina potentiella intresser att dessa system är pålitliga. Dessa typer är en viktig källa till att skapa förtroende och detta bidrar även till att förstärka ett personligt förtroende (Ibid).

Förtroendet är dessutom kopplat till förutsägelser som bidrar till att förbättra utvecklingen. Förtroenderelationer innebär att man är säker på de positiva förväntningarna som uppstår genom andras motiv avseende till situationer som kan innebära risker (Ibid).

3.6 Klientrelationer och förtroendeteorin

Alla relationer som skapas beror till en viss del på förtroende. Förtroendet i klientrelationer bygger på att skapa en viss nivå av tillfredsställelse. Om tjänsterna inte utgörs på ett sätt som uppfyller klientens behov är ett förtroende svårt att övervinna. Förtroendet som skapas genom ständigt välutförda arbeten leder till lojalitet från klientens sida till sina motparter. Lojalitet uppkommer därmed i långa relationer mellan parterna (Hart, 1999). En nöjd och lojal kund leder också till att man gärna rekommenderar sin konsult eller revisor till andra företag. Förtroendet i affärsrelationer är därför viktigt. Huemer menar på att det ska finnas ett förtroende i en affärsrelation och i den mån måste vissa förutsättningar uppfyllas (Huemer, 2001). Risk och osäkerhet är två viktiga förutsättningar som är viktiga då konsekvenserna av dessa leder till sårbarhet. Omfattningen av förtroendet som krävs i relationen är beroende på hur mycket skada en part kan åstadkomma för den andra parten (Huemer, 2001, s. 161)

Child har utvecklat en modell där han beskriver hur utvecklingen av förtroendet sker genom tre faser. Den första fasen, kalkylering, innebär att vara villig att arbeta med just dig. Förståelse, som är den andra punkten, handlar om att lära känna sin samarbetspartner. Bindning, som är den sista fasen, handlar om att identifiera dig som en person och inte en kund (Child, 2001).



Figur 2. Faser i utveckling av förtroende (John Child)

Utvecklingen av förtroende som fastställs i figur 2 är en modell som sannolikt kommer att prägla affärssamarbeten mellan parter som kommer från olika yrken och som inte känner till varandra. Det gör att olika samarbeten i dessa fall kan vara svåra att utveckla. Personlig bindning eller relationsbygganden är en förutsättning för att förstå ett samarbete och arbeta tillsammans för att styra mot ett gynnsamt arbete. Förtroende skapar en vilja att övervinna de yrkesmässiga skillnaderna och arbeta sig igenom andra svårigheter som kan uppstå vid ett samarbete (ibid).

Samarbetet som sägs uppstå mellan två parter grundas på en låg kvalitet till en början och startar på ett ömsesidigt förtroende som finns mellan dess individer. För att utveckla den låga nivån av förtroende och skapa ett framgångsrikt samarbete bygger detta på ständigt välutförda arbeten mellan parterna. Förtroendet som utvecklas mellan parterna kommer att uppmuntra dem att arbeta tillsammans för att klara av oväntade omständigheter. Parterna kan på så sätt snabbare anpassa sig vilket gör att det minskar risken för konflikter. Ett högt förtroende som utvecklats under ett långsiktigt samarbete mellan företaget och organisationen uppmuntrar till öppenhet i form av idéer och information som är en förutsättning för att en ny kunskap ska kunna skapas.

3.7 Klientrelationer på lång sikt

En grundläggande princip för ett lönsamt förhållande i relationsmarknadsföring är att en långvarig kundrelation mellan parterna är mer gynnsamt än kortsiktiga relationer (Kumar, 2000). Ett argument som stärks av ett flertal författare Morgan Hunt (1994), Jagdish (1995) som hävdar att relationsmarknadsföringen betalar tillbaka först efter att relationen uthärdats. Många företag strävar efter att behålla men även utveckla de långa relationerna eftersom många vill ha sina leverantörer livet ut (Hart, 1999). Ur klientens synvinkel till revisorn kan det ses som en form av kompetensförtroende. Ett sådant förtroende uppstår i samarbete mellan revisor och företag. Detta innebär en förväntan hos företaget då en revisor besitter den kvalitet och förmåga som krävs för att utföra uppgiften på bästa möjliga sätt (Kumar, 2000). Förtroendet för revisorer och konsulter ligger i förhoppningar av bästa möjliga underlag för att i form av olika produkter eller tjänster, annars kan det leda till att man måste göra ett byte mellan en konsult eller en revisor (Ibid). En alltför förtroendefull och lång relation kan komma att leda till att ett beroende skapas mellan parterna, vilket är olagligt om du är en

revisor (FAR , 2013). Därför kan en allt för djup relation mellan företag och klient hota samarbetet vilket leder till en uppsägning av revisorn (FAR , 2006).

Förtroende i affärsrelationer på lång sikt bygger på ett socialt perspektiv och skapar ett band mellan parterna (Child, 2001). Huemer lyfter fram tre centrala begrepp som grundar sig i det sociala perspektivet. Ömsesidigt förtroende, är något som förväntas växa fram under relationens gång då parterna lär känna varandra. Relationer bygger på en social bildning, det gör att en etisk dimension kommer in (Huemer, 2001). David Lewis (1985) säger att förtroende måste ses som en egenskap av kollektiva enheter, inte enbart enskilda individer i ett socialt perspektiv. Förtroende gäller i förbindelserna mellan människor. Han menar på att förtroende istället finns i ett socialt system eftersom medlemmarna i systemet agerar utifrån dem och det utgörs av närvaron av varandra eller deras symboliska representation.

3.8 Risker med förtroende

En alltför intim relation kan leda till risk i samarbetet mellan parterna. Den ständiga dagliga relationen kan göra att man bortser från revisorns och redovisningskonsultens arbete och en vänskapsrelation istället skapas. Det kan leda till att ena parten blir allt mer bekväm och inte utför arbetet på ett seriöst och effektivt sätt (Child, 2001). Revisorer/redovisningskonsulter kan frestas att tillfredsställa klienternas behov, enbart för att behålla klienternas engagemang till parterna. I längden kan revisorns motiv glädja klienten och detta kan senare leda till att revisorerna/redovisningskonsulterna glömmer att följa normerna (Sinason, 2001).

En annan risk med allt för förtroendefulla samarbeten är att om förtroendet förloras kan det leda till stora konsekvenser. För att inte riskera att utsättas för en sådan risk krävs det att parterna har ett förtroende för varandra, men en förtroendeskapande process kan vara svår att påbörja. En avgörande faktor för att ett samarbete ska fungera är förtroendet mellan hur de båda parterna känner för varandra (Child, 2001). Enligt Sinason (2001) finns det andra resonemang kring riskerna med långsiktiga relationer mellan klienter och revisorer/redovisningskonsulter. Det kan vara att en revisor kan komma allt för nära klientens ledning vilket ger revisorn utrymme att identifiera sig med företagets problem som i sin tur leder till att revisorns ställning blir ifrågasatt av klienten. Revisorer kan förutom detta se sitt granskningsarbete som en upprepning då revisorn kan förutsäga resultaten i förväg snarare än att utvärdera förändringarna som sker i företaget.

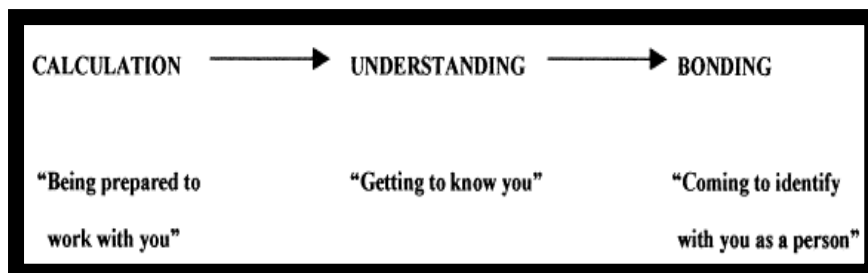
Brister i en allt för förtroendefull relation mellan klienten och revisorn/redovisningskonsulten kan påverka förtroendeställningen avsevärt. För att inte förtroendet skall gå förlorat skall man alltid tala sanning, behandla revisorn/redovisningskonsulten med respekt samt ge de befogenheter som behövs till parterna för att de ska klara av att utföra granskningsarbetet samt bokföringen korrekt (Smith, 2005). Ett potentiellt hot som kan påverka revisorns/redovisningskonsultens tvivel är om revisorn/redovisningskonsulten utvecklar ett förtroende för klientens ledning. Detta kan vara att revisorn litar på ledningens val av regler och lagar och att ledningen ger revisorerna relevanta upplysningar som behövs för att granska

de finansiella rapporterna. Problemet leder till att revisorn/redovisningskonsulten undviker att granska om företagets upplysningar stämmer (William A, 2009).

Förtroende är dessutom väldigt svårt att bygga upp och därför bör man som revisor/redovisningskonsult undvika manipulation. Risken att manipulera granskningsarbetet leder till att förtroendet försvinner och det blir i sin tur svårt att lita på hur revisorn/redovisningskonsulten utför sitt arbete i framtiden. Förtroendet blir därmed svårt att återfå (Smith, 2005). Att bygga upp ett lågt förtroende som tidigare blivit utsatt för manipulation på revisorns granskningsarbete kan skapa en risk för konflikter. Konsekvenserna är att klienten styr sin revisor/redovisningskonsult genom en formell styrning där klienten ger konkreta direktiv, detta hotar därför revisorns oberoende (Seal, 1997). Förtroendet kan även uppfattas annorlunda eftersom klienten har sina värderingar och mål som skall följas, samtidigt har revisorn andra lagar att följa som FAR (2013) har lagstiftat. Dessa hinder kan skapa risker på förtroendet samt samspelet mellan en klient och en revisor/redovisningskonsult, detta på grund av att förtroendet utvecklats fel genom att klientens beslut inte stämmer överens med revisorns beslut. Dessa risker är ett normalt problem som leder till att marknadsriskerna ökar vid affärsbeslut (Zucker, 1986).

3.9 Sammanfattning

Efter avskaffandet av revisionsplikten har små företag möjlighet att välja de tjänster som de själva anser vara viktiga för just sitt företag. Med redovisning analyserar man företagets finansiella ställning genom att hålla koll på företagets bokföring. Det som skiljer revision från redovisning är istället att man planerar, granskar och även gör ett uttalande över företagets årsredovisning, bokföring och förvaltning som utförs av en revisor. Det som skiljer en revisor från en redovisningskonsult är att man som konsult har en kontinuerlig kontakt med sin klient vilket gör att hen får en bra inblick i företagets verksamhet. Den dagliga kontakten konsulten har med sin klient blir till en viktig tillgång för konsulten i hans arbete och hur han ska förmedla ett förtroende till sin klient. Revisorer där emot genomgår en lång utbildning där en rad tester måste genomföras för att kunna titulera sig auktoriserad revisor. Detta är något många företag ser som en trygghet och kvalitet vilket skapar ett förtroende i sig. De båda yrkena har sina olika tillvägagångssätt att förmedla ett förtroende till sin klient vilket gör att det byggs upp på olika sätt i en affärsrelation. I Childs figur nedan studeras det tre faser som beskriver hur ett förtroende skapas och utvecklas över tid i affärsrelationer.



Figur 2. Tre faser i en förtroendeutveckling (bearbetad efter John Child, 2001)

Figuren är till för att förklara bildning och relationsbygganden. Detta är en förutsättning för att kunna förstå ett samarbete för att kunna utveckla och därmed skapa ett gynnsamt arbete.

I första fasen, den kalkylerande studeras den andra partens kompetens och förtroende för att kunna inleda en arbetsrelation. Ett samarbete börjar med en låg förväntan och samarbetet i början av en relation bygger på en låg kvalitet. Detta bygger på partens pålitlighet för att ett samarbete skall kunna påbörjas. Kompetens innebär en förväntan hos företaget då en revisor/redovisningskonsult förväntas ha en kvalitet och förmåga som krävs för att utföra uppgiften. Detta kopplas ihop med förtroende som Zucker (1986) definierar som en uppsättning av förväntningar som delas av alla som är involverade i utbytet för att första fasen skall vara uppfylld. När dessa förväntningar är uppfyllda kan man då bortse från olika kostnader som skulle vara till en nackdel för företaget. I en fas där klienten bestämt sig för att skapa en relation till en konsult eller revisor gör att man bortser från sådana hinder. Man blickar därför framåt i relationen och ser istället möjligheter som kan utvecklas och gynna företaget i framtiden och på de sätt överskugga eventuella kostnader som en revisor eller redovisningskonsult medför.

I andra fasen, handlar det om en gemensam förståelse mellan en klient och revisorn/redovisningskonsulten. Det handlar om att skapa ett gemensamt tankesätt genom parternas erfarenheter vilket kräver att relationen har utvecklats på ett positivt sätt och de förväntningarna i fas 1 uppfyllts. Det gör att nya förväntningar mellan de båda parter kan utvecklas och de gör att man kan fortsätta relationen och utvecklingen av den. Detta skapas genom ständigt välutförda arbeten som leder till lojalitet från klientens sida till sina motparter och därmed utvecklar man i sin tur långsiktiga relationer mellan parterna. Utrycket ”Getting to know you” i fas 2 handlar om att lära känna den andra parten och dess arbete och detta är något som förväntas växa fram under relationens gång på ett ömsesidigt sätt. De gör att man måste ta hänsyn till klientens behov men samma gäller för klienten att visa hänsyn och öppenhet till revisorn/redovisningskonsultens yrke och arbete.

Revisionsyrket är strängt kontrollerat av lagar och regler på ett annat sätt än redovisningskonsultens. Det kan i många fall vara svårt som företagare att få den personliga kemin som behövs för att kunna känna ett visst förtroende för revisorn. Revisorer måste ta hänsyn till sitt oberoende som innebär att man granskar redovisningen ur ett opartiskt sätt, det gör att de kan bli svårt att lära känna revisorn som person. En personlig kontakt ger i många fall klienten en form av trygghet genom att man vet vem som granskar företaget och därmed kan lita på revisionen. Presenteras detta med kvalitet och ledningen är nöjd skapas en viss nivå av tillfredsställelse som gör att man litar på sin revisor och det i sin tur leder till att man känner en form av förtroende. Redovisningskonsulter däremot är verksamma i det dagliga arbetet där man ständigt har kontakt med företaget, vilket gör att man som klient har möjlighet att lära känna både konsulten som person och hans arbete på en yrkesmässig nivå jämfört med en revisor där man istället bygger ett förtroende på hans kunskap och erfarenhet. Genom att ständigt jobba mot företagets mål och utbyta idéer gör att man som klient känner ett förtroende då redovisningskonsulten har en inblick i företaget verksamhet. Därmed kan det vara till hjälp av den framtida utvecklingen i företaget.

Tredje fasen, handlar om att binda och stärka relationer som i sin tur också stärker förtroendet. Förtroendet i relationer på långsikt bygger på det sociala perspektivet där de handlar om att identifiera personen i relationen, ”Coming to identify with you as a person”. Ett starkt band mellan de båda parterna leder till att man kan bygga på och utveckla en långsiktig, hälsosam relation. Långsiktiga affärsrelationer med återkommande utbyte leder oftast till ett socialt band mellan en klient och en revisor/redovisningskonsult. Det gör att kemin mellan de båda blir minst lika avgörande som det arbete som revisorn/redovisningskonsulten genomför för att behålla samarbetet. Dessa band bygger på förtroende och en ömsesidig förståelse. Eftersom de båda yrkarna har olika syn på hur nära en relation får komma med sin klient gör det att man inte alltid kan uppnå fas 3 i Childs modell. Risken med en allt för nära relation till sin klient som revisor gör att man kan rubba revisorns oberoende vilket är förbjudet om man jobbar som revisor. En allt för nära relation med

revisorn kan också göra att man identifierar sig med företagets problem vilket i sin tur leder till att man blir ifrågasatt av klienten.

4. Empiri

I detta avsnitt kommer vi att presentera och redogöra för de svar som vi har tagit del av de intervjuer vi genomfört på de olika småföretagen.

4.1 Presentation av den empiriska studien

De respondenter vi har valt att använda oss av under intervjuerna har varit VD:n i de olika småföretagen. Vi har valt att intervjua VD:n på de åtta företagen varav fyra använder sig av en revisor och fyra använder sig av en redovisningskonsult. Företagen vi har valt att intervjua kommer att presenteras var för sig och detta gäller för samtliga företag. Först börjar vi med att presentera bakgrund kring val av tjänst. Därefter kommer företagets syn på klientrelationer presenteras och till sist presenteras företagets syn på förtroende till sina revisorer och redovisningskonsulter.

4.2 Redovisningscenter (Revisor)

4.2.1 Bakgrund

Redovisningscenter AB är en auktoriserad redovisningsbyrå som grundades 1992 och har ända sedan starten använt sig av en revisor. På den tiden var lag att alla småföretag var tvungna att ha en revisor. Revisorn som företaget har idag är den samma revisor som anställdes vid starten.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Avskaffandet av revisionsplikten har inte förändrat revisorns ställning i företaget. Anledningen till detta är just för att revisorn vart med redan från start vilket gör att han har lärt känna företaget på ett sätt där han blir svår att ersätta. Revisorn anses idag kunna tillföra och uppfylla företagets krav gällande att hålla kvalitetsstämpeln. Detta har gjort att tanken på att anlita en redovisningskonsult inte vart aktuellt.

4.2.2 Klientrelationer

En bra klientrelation med revisorn är att det skall finnas ett högt förtroende där man litat på parten enligt Börje Stålnacke. I dagsläget har företaget ett samarbete med Ernst and Young vilket är ett väl etablerat företag i revisionsbranschen.

Vi har sedan 15 år tillbaka anlitat en revisor från Ernst and Young, för oss är det viktigt att han är en seriös revisor. Det är viktigt att jag kan ringa upp min revisor för att diskutera den ekonomiska informationen genom att få hans åsikter på införandet av t.ex. nya skatteregler eller annat.

Börje Stålnacke VD, Redovisningscenter

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

Ur en affärsmässig syn anser Börje att långsiktiga relationer är viktigt. Men han påpekar också att det kan vara bra med ett byte för ett företag som vill utvecklas. Har man revisorn en för lång tid kan det lätt bli att man kör fast i samma spår, vilket gör att man blir låst. En ny revisor kan däremot se företaget och uppdragen på ett nytt sätt. Sen menar han Börje på att en ny anställning kan innebära en rad nackdelar som t.ex. upplärningsprocessen där det kan medföra kostnader och revisionen blir mindre effektiv.

Jag tror att alla klientrelationer är bra förutom dem dåliga. För att man skall kunna skapa en långsiktig relation med sin revisor så krävs det en viss form av öppenhet genom att han erbjuder mer än själva tjänsten. En trevlig, glad och ambitiös person gör att man vill fortsätta samarbetet.

Börje Stålnacke VD, Redovisningscenter

Personlig relation med sin revisor

Efter ett tag utvecklas ett starkare band, vilket involverar ett personligt basis. Sen är det viktigt skilja relationen i arbetet och relationen privat. Jul middagar och andra tillställningar är något man skall försöka undvika då det kan vara svårt att hålla den distans och revisorns oberoende på en yrkesmässig nivå.

Vår relation involverar inte mer än dem gånger vi behöver träffa honom. På så sätt sätter vi inte vår revisors oberoende på spel. Sen är det svårt för oss att sätta gränser för hur personlig man kan bli, utan vi förutsätter istället att det är revisorns jobb att göra det.

Börje Stålnacke VD, Redovisningscenter

4.2.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Förtroende innebär att man har en form av tillit till varandra eftersom relationen har på gått i snart 15 år vilket har gjort att man lärt känna revisorn ganska bra. Viktiga faktorer i revisorns arbete som gör att företaget skall känna ett förtroende är att revisorn kunnig, inte bara inom det han gör utan även att han har en inblick i företaget.

Revision är ett uppdrag i sig som kräver ett förtroende eftersom det hela tiden är ett spel mot skatteverket. Det gäller hela tiden att vi gör rätt och att vi får en bekräftelse på om han godkänner det här. Har den gått igenom revisorn så är det med stor sannolikhet att det är rätt.

Börje Stålnacke VD, Redovisningscenter

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Det allmänna förtroendet företaget har för rådgivnings-/revisionsbranschen är väldigt högt jämfört med banker och andra yrken. Redovisningsskandalerna är inget som har påverkat företagets syn på revisionsbranschen just för att de skandaler som har skett internationellt ligger inte på samma nivå och berör inte småföretagen.

Företagets förtroende till sin revisor

Förtroendet företaget har till sin revisor är i stort sätt hög, då revisorn är lyhörd. Sen är samtal inte självklart för alla revisorer att samtalar med sina klienter, vilket företaget har haft tur med att ha. Förtroendet är även högt just för att revisorn arbetar på ett öppet och personligt sätt.

Han har aldrig gett mig indikationer på att fullfölja sitt uppdrag på ett sådant sätt som skulle kunna skada företaget, utan jobbar alltid utefter företagets bästa och förtjänar i och med det mitt förtroende.

Börje Stålnacke VD, Redovisningscenter

4.3 Summa Kalkylsystem – VD Anders Persson (revisor)

4.3.1 Bakgrund

Summa Kalkylsystem är ett småföretag som ägnar sig åt affärs system för små och större tryckerier där de hjälper till med hela processen, allt från sälj arbete till leverans och uppföljning. Företaget har haft sin revisor i 10 år och använder sig fortfarande av sin revisor efter avskaffandet av revisionsplikten, men företaget har inte alltid använt sig av samma revisor då man hade en annan revisor. Orsaken var att den tidigare revisorn gick i pension. Anders säger att det har funnits funderingar på att avskaffa sin revisor och istället bara använda sig av en redovisningskonsult.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Summakalkylsystem har efter avskaffandet av revisionsplikten fortfarande valt att använda sig av sin revisor men Anders menar på att revisorns jobb är att göra en anteckning medan redovisningskonsulten är den som utför allt tungt arbete som den löpande bokföringen. Som nämnts tidigare har företaget varit inne på att avskaffa sin revisor men de har beslutat om att ha kvar sin revisor. Revisorn anses ge en kvalitetsstämpel för företaget och det ses som ett mer trovärdigare företag ur kundernas perspektiv när de granskar företaget.

4.3.2 Klientrelationer

I dagsläget har företaget mycket liten relation med sin revisor. Enda kontakten de har är när revisionen skall skrivas på. Detta är inget negativt enligt Anders som istället definierar ”en bra klientrelation där revisorn besitter med hög kunskap om dels lagar, skatteregler men även företaget och dess verksamhet”.

Det är viktigt att vår revisor känner till vad företaget sysslar med och att revisorn bör veta vilka möjligheter som finns för framtida utveckling på detta sätt blir han lite som ett bollplank för oss.

Anders Persson VD, Summa Kalkylsystem

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

Den tio åriga relationen med revisorn har lett till ett bättre samarbete under tidens gång. Men framförallt har rutinerna förbättrats med tiden även om man inte har en ständig kontakt. Anders menar på att de inte hade valt sin revisor från första början om de inte hade känt ett visst förtroende redan från start. Han anser att alla relationer bygger på någon form av förtroende. Förtroendet har även kommit att växa med de felfria arbeten som revisorn har utfört under alla år.

Personlig relation med sin revisor

Företagets relation med sin revisor ligger på en professionell nivå och revisorn gör inte mer än vad som krävs i sitt arbete. Detta har gjort att relationen utvecklats och lett till ett fortsatt samarbete mellan parterna.

Relationen med min revisor har aldrig varit för personlig, utan vi har haft en kontakt som krävs för att ett samarbete mellan oss skall fungera. Sen känner jag att Anders min revisor håller sin distans och att han hela tiden strävar efter att göra sitt bästa för företaget.

Anders Persson VD, Summa Kalkylsystem

4.3.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Revisorn skapar sitt förtroende genom kunskap och förmåga att återkomma med svar vid rätt tidpunkt då en revisor inte besitter all kunskap. Det som varit viktigt under tidens gång är att företaget känt ett engagemang från sin revisor men även genom att tidsramar hålls.

En revisor arbetar oftast med flera andra klienter samtidigt, vilket gör att den engagemang som krävs för ett bra samarbete mellan företag och klient inte räcker till. Det känns som pengar är viktigare än själva arbetet i många fall. Vår revisor driver idag ensam en revisionsbyrå med ett fåtal klienter, det gör att vi får den hjälp och engagemang som behövs vilket är viktigt för att vi skall känna ett förtroende för Anders vår revisor.

Anders Persson VD, Summa Kalkylsystem

Företagets allmänna förtroende kring redovisnings-/revisionsbranschen

Företaget som är ett småföretag har ett högt förtroende för revisionsbranschen och redovisningsbranschen. Sett till de redovisnings skandaler som inträffat tidigare så tycker man inte det har spelat någon större roll på grund av den storlek Summa kalkylsystem har idag. Redovisningsskandalerna tycker man inte påverkar småföretag. Det är mer de större företagen där det finns mer att vinna som man anser att förtroendet hos revisions-/redovisningsbranschen har fått betydelse.

Sätt ur vår synvinkel, litet företag och en liten revisionsbyrå i stan, så har vi ett högt förtroende för dem. Detta till skillnad från banker och försäkringsmäklare där de istället säljer sina produkter och tjänster.

Anders Persson VD, Summa Kalkylsystem

Företagets förtroende till sin revisor

Företaget har ett gott förtroende för sin revisor eftersom de har ett professionellt samarbete. De har idag kontakt med sin revisor cirka fyra gånger per år där revisorn granskar och diskuterar de finansiella rapporterna.

Vi skulle kunna tänka oss att byta bort revisorn och istället använda en redovisningskonsult. Vi har i dagsläget en relativ liten nytta av revisionen, det är bara några av våra leverantörer som tittar på revisionsberättelsen. Vi tycker att redovisningsrapporten som en redovisningskonsult utför skulle fungera minst lika bra som revisionsberättelsen. En viktig aspekt gällande förtroendet är erfarenhet inom branschen, vilket oftast kommer med åldern. Ju äldre man blir desto mer kunskap samlar man på sig under åren, vilket är viktigt för oss som arbetsgivare.

Anders Persson VD, Summa Kalkylsystem

4.4 Cederqvist Fastigheter – VD, Per Jonas Cederqvist (Revisor)

4.4.1 Bakgrund

Cederqvist fastigheter är ett privatägt fastighetsbolag som förvaltar fastigheter. Företaget använder sig av en revisor, som har varit verksam i företaget i snart 15 år. Företaget har inte alltid använt sig av samma revisor av olika skäl, där ett av skälen var den långa distansen då revisorn varit belägen i Skara men också av logistiska skäl. Det har inte funnits några som helst funderingar att avskaffa revisorn och idag trivs man med honom.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten innebar inte några förändringar i företaget gällande revisorn, valet var ganska självklart för företaget. Cederqvist fastigheter har även inga planer på att ersätta sin revisor med en redovisningskonsult. Jonas är i grund och botten en utbildad ekonom, vilket innebar att han besitter med den ekonomiska kunskap som behövs för att driva ett företag. Redovisningskonsulten kan därmed ses som en extra kostnad, eftersom Jonas själv klarar av den ekonomiska delen.

Jag antar att en viss redovisning måste ske och att revisorn sammanställer de känns som en trygghet. Sen känner jag att det är mer seriöst att ha en godkänd revisor som granskar räkenskaperna.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

4.4.3 Klientrelationer

Klientrelationer är viktigt i företaget, eftersom den relation som krävs för ett samarbete mellan företag och revisor bygger på kommunikation och samspel mellan parterna. Kontakten med revisorn sker några gånger per år, vilket Jonas själv känner är tillräckligt i deras relation. Vid uppkommande problem förutom de gånger man träffar sin revisor finns det även möjlighet då revisorn tar sig tid på att hjälpa till med eventuella problem och funderingar som uppstår.

Jag tycker att en bra klientrelation till revisorn är att man får en snabb feedback och ge svar på det man frågar. Det är även viktigt med tillgänglighet ifall någonting skulle hända. Sen är det viktigt att det är en lagom stor organisation så man får en bra "engagtion" till den. Att helt plötsligt inte en ny organisation tar över räkenskaperna. Så därför tycker jag det är viktigt att utveckla en bra relation.

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

Relationen med revisorn fungerar idag bra och det har lett till ett fortsatt samarbete. Det är mer lönsamt att ha en långsiktig relation med revisorn än en kortsiktig. Detta eftersom revisorn har lärt känna företaget och dess räkenskaper, vilket kräver en längre tid för att få en förståelse över. Sen har relationen utvecklats över tid vilket gjort att man fått tid till att lära känna revisorns arbete och vem han är, vilket är viktigt för företaget för ett fortsatt arbete. För att Cederqvist fastigheter har kunnat fortsätta sin relation med revisorn har man under tidens gång fått olika uppfattningar och bedömningar av vem han är men även hur väl han utfört sitt arbete.

Tid, råd och ett kunnande om mitt företag är något jag värdesätter hos min revisor.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

Personlig relation med sin revisor

Med tanke på att revisorn är verksam i alla Jonas verksamheter, gör det att han har en kontakt som är mer än det vanliga jämfört med en annan företagare. Sen noterar Jonas att revisorn har ett oberoende som är del i revisorns yrke och håller därför en allt för personlig relation på distans.

Relationen kan bli personlig men inte för personlig. Sen tycker jag att det måste finnas någon form av personlig relation för att samarbetet skall fungera, men som sagt tycker jag att det skall hållas på en yrkesmässig nivå.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

4.4.4 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Revisorn skapar sitt förtroende genom att ständigt visa intresse och komma med råd som är bra för företaget. Dels är det viktigt att revisorn känner ett stort engagemang för företaget. Sen skall han vara insatt i företagets dagliga arbete, där han kontinuerligt diskuterar kring företagets framtida möjligheter.

Min uppfattning hur förtroende skapas är genom hög integritet. Sen att min revisor inte säger mer än vad han skall säga, då han inte pratar om mina affärer med någon. Mitt förtroende för honom är väldigt högt.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Företagets allmänna förtroende gällande branscherna är olika högt. Revisionsbranschen hyser ett större förtroende än för vad man gör för rådgivningsbranschen. Men förtroendet är inte jätte högt för revisionsbranschen med tanke på tidigare dåliga erfarenheter av revisorer.

Min tidigare revisor jag hade i företaget ersattes på grund av en affär som skulle göras med hans son. Jag skulle sälja ett företag där revisorn skulle förmedla affären. Det gav mig en känsla av att han satt på två stolar samtidigt. Det gjorde att jag var tvungen att säga upp honom.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

Företagets förtroende till sin revisor

Jonas är idag nöjd med sin revisor och har högsta möjliga förtroende för han och hans arbete. Som nämnts tidigare driver Jonas idag flera verksamheter och han påpekar att han inte hade valt använda samma revisor i alla företag, om inte förtroende var högt. Sen är det viktigt att revisorn inte har alltför många klienter, vilket gör att han är mer tillgänglig och han ger oss det fokus som krävs för oss.

Jag och revisorn har en vardaglig kontakt där vi ses ungefär en gång i veckan. Det gör att både jag och han hela tiden är uppdaterade om verksamheten och att han hela tiden vet vad som försiggår. Det gör att jag känner mig trygg med honom.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

Revisorn har tidigare varit verksam i ett antal stora revisionsbyråer men valde att starta en egen efter många år som verksam. Ingemar är idag 60 år och har samlat på sig en hel del erfarenhet. De senaste tre åren valde Ingemar att trappa ner och starta eget, vilket gjorde att han kunde ägna en ännu större fokus på företaget med tanke på att han har mindre klienter nu.

Ålder spelar en stor roll för mig, då det är viktigt att min revisor har samlat på sig en hel del erfarenheter under sin karriär.

Per Jonas Cederqvist, Cederqvist Fastigheter

4.6 NOTO Consulting AB, VD – Kenneth Sahlen (Revisor)

4.6.1 Bakgrund

NOTO Consulting AB är relativt ny startat företag som ängar sig åt att bedriva en konsultverksamhet inom VVS-branschen där man är specialiserade på OVK- beskattningar och projektledning inom VVS. Företaget registrerades på bolagsverket 2007 vilket innebär att avskaffandet av revisionsplikten inte börjat gälla än. Det gör att företaget har som plikt att använda sig av en revisor.

Hur vi just kom i kontakt med Bo som idag jobbar för KPMG, var genom rekommendationer från en tidigare chef till mig.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Företaget är ny startat vilket oftast kräver kapital för att utvecklas. Ett sätt är att ta banklån. Kenneth berättade att han hade läst en artikel där man kan få ett sänkt kreditbetyg om väljer bort revisorn. Han påpekar att det inte enbart är banker som uppmärksammar detta utan det finns även andra intressenter som drar ögonen till sig om en revisor inte granskat ens räkenskaper.

4.6.2 Klientrelationer

Samarbetet mellan Noto Consulting och deras revisor har inte varat i mer än 6 år vilket gör att relationen mellan dessa är relativt ny. Det gör att parterna fortfarande jobbar på att utveckla relationen och lära känna varandra. Kenneth menar på att samarbetet fungerar utmärkt och har inga som helst funderingar på att ersätta honom på något vis.

Den främsta anledningen till att vårt samarbete har fortsatt är mycket på grund av hur väl han sköter sitt arbete. Det leder till en lojalitet från min sida till Bo. Bo är hela tiden närvarande i relationen vilket gör det lätt för mig att fokusera på verksamheten.

Kenneth Sahlen, NOTO Consulting AB

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

Jag tycker det är viktigt i en klientrelation att båda parter upplever relationen som förtroendefull och att det finns en ömsesidig respekt. Det är en självklarhet om relationen fungerar mellan mig med Bo. Jag tror att alla relationer blir bättre med tiden, precis som ett "gott vin".

Kenneth Sahlen, NOTO Consulting AB

Han nämner även att det är viktigt för samarbetet att revisorn lär känna företaget. Sen är det en självklar faktor att revisorn skall behärska det han gör på ett bra sätt, dvs. han skall vara kompetent.

Personlig relation med sin revisor

Kenneth menar på att alla relationer som utarbetats under en längre tid är personliga. Speciellt när det gäller en klientrelation i ägarstyrda småföretag där ägaren och VD:n oftast brukar vara samma person.

Det är oftast inte när revisorn genomför revisionen som den personliga kontakten uppstår, utan det är under rådgivningen, när vi ber honom om hjälp samt att han kommer med råd. Det är på detta sätt den personliga kemin uppstår mellan oss.

Kenneth Sahlen, NOTO Consulting AB

Att bli för personlig med sin revisor är inget som Kenneth behövt tänka på då han har ett förtroende för revisorn och hur han sköter sitt oberoende.

4.6.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Något som har skapat förtroende för hela företaget är de råd revisorn kommit med vid eventuella problem som har uppstått och det visat sig att råden vart till riktiga. Sen finns det andra faktorer som har skapat ett starkt förtroende för företagets revisor så som att den personliga kemin stämt. Men även att små saker som att vara i tid till möten och ha papper i ordning det gör att man känt en vis seriositet.

Tystnadsplikt är något jag främst värdesätter i själva revisorsyrket. Det är mycket på grund av att han inte kommer att tala med någon angående företagets problem samt att ingen information läcks ut till allmänheten. På så sätt skapas ett förtroende mellan mig och min revisor.

Kenneth Sahlen, NOTO Consulting AB

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Det allmänna förtroendet företaget har är högt för de båda branscherna. Ägaren har ingen större erfarenhet av att arbeta med konsulter och tycker inte heller att de redovisningsskandaler som har inträffat påverkar han och hans företag. Samma sak gällande revisionsbranschen när det gäller skandaler men i allmänhet råder det ett stort förtroende.

Att revisorerna innehar en hög utbildning och måste genomgå en rad olika tester för att behålla sin titel är en trygghet i sig för oss som företagare. Så i allmänhet har jag ett stort förtroende för revisionsbranschen med det finns även ett förtroende för rådgivningsbranschen.

Kenneth Sahlen, NOTO Consulting AB

Företagets förtroende till sin revisor

Förtroende har växt fram genom att revisorn uppträtt på ett seriöst sätt men samtidigt försökt utveckla den personliga kontakten med företaget så just de känner sig viktiga som klient. Kenneth indikerar på att förtroendet företaget har till sin revisor Bo är professionell och att det

även hålls på det viset. Under de sex åren Bo har vart anställd hos företaget har han alltid visat sitt engagemang och viljan att utvecklas i branschen. Genom sin kompetens har han lyckats vinna företagets förtroende då han alltid är framåtsträvande.

Vårt förtroende för revisorn är väldigt högt, mycket beror på det han har tillfört företaget under alla hans sex år som verksam. Men det finns även andra omständigheter kring varför jag känner ett högt förtroende för Bo, det är mycket på grund av hans långa erfarenhet och sin anställning hos KPMG som är en av de ledande revisionsbyråerna i världen.

För den anledningen tycker jag att ålder inte spelar någon roll när jag utser min revisor. Det jag fokuserar mest på är hans erfarenheter, hur han är som person, hans referenser och tidigare anställningarna.

Kenneth Sahlen, NOTO Consulting AB

Sammanfattning av Revisorer i småföretag

Småföretag	Bakgrund	Klientrelationer	Förtroende
Redovisningscenter Börje Stålnacke	<p>Haft revisorn sen 1992 då man startade företaget.</p> <p>Valt att behålla revisorn efter avskaffandet av revisionsplikten.</p>	<p>För att skapa en bra klientrelation så krävs det ett förtroende.</p> <p>Krävs en viss form av öppenhet för att en långsiktigrelation skall fungera.</p>	<p>Det skall finnas en form av tillit till parten.</p> <p>Revisorns kunnighet och förmåga att arbeta professionellt är viktigt för förtroendet</p>
Summa Kalkylsystem Anders Persson	<p>Företaget har haft sin revisor i 10 år</p> <p>Använder sig fortfarande av samma revisor efter avskaffandet av revisionsplikten</p>	<p>Har en liten relation med sin revisor, men det är ingen nackdel utan de litar på hans kunskap som revisorn har, gällande lagar och skatteregler.</p>	<p>Förtroendet finns för revisorn då han ständigt är engagerade i företagets arbete.</p> <p>Att revisorn arbetar professionellt är ett måste för att växa som småföretag.</p>
Cederqvist Fastigheter Per Jonas Cederqvist	<p>Företaget använder sig av en revisor, som har varit verksam i företaget i snart 15 år tills idag.</p> <p>Valt att behålla revisorn efter avskaffandet av revisionsplikten.</p>	<p>Ett samarbete mellan företag och revisor bygger på kommunikation och samspel mellan parterna.</p> <p>Det är mer lönsamt att ha en långsiktig relation med revisorn.</p>	<p>Att visa intresse och komma med råd som är bra för företaget.</p> <p>Insatt i företagets dagliga arbete, där han kontinuerligt diskuterar kring företagets framtida möjligheter.</p> <p>Nöjd med sin revisor och har högsta möjliga förtroende för han och hans arbete.</p>
Noto Consulting AB Kenneth Sahlen	<p>Haft sin revisor sen 2007 då företaget startades.</p> <p>Valt behålla revisorn efter avskaffandet av revisionsplikten.</p>	<p>Relativt ny relation som pågått i sex år.</p> <p>Jobbar på att utveckla relationen och lära känna varandra och revisorns arbete.</p>	<p>Att revisorn kommer med råd och förslag till eventuella problem.</p> <p>Känner att revisorn visar seriositet genom att notera små saker.</p>

4.7 Optimal Media Skövde AB – VD Ingela Sundberg (redovisningskonsult)

4.7.1 Bakgrund

Optimal Media som ägnar sig åt webbdesign och utveckling av webbsidor som startades 1998 och har sedan starten använt sig av revisionsbyrå som tog hand om den övergripande verksamhetsberättelsen och årsredovisningen genom att granska den. Parallellt med revisorn använde man sig även av en redovisningskonsult för att få den extra kunskap som krävs för att optimal media skulle kunna starta.

Redovisningskonsulten ligger jämfört med revisorn på ett mer personligt plan än vad vår revisor gjorde. Lars vår redovisningskonsult var till stor hjälp till vår framgång gällande den ekonomiska biten. Till skillnad från revisorn fick vi den hjälp som behövdes och vi kände att Lars närvaro var mer intim och att hjälpen förmedlades med känsla.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

För Optimal Media kom valet ganska naturligt efter avskaffandet av revisionsplikten att avskaffa sin revisor. Detta kom som ett gemensamt beslut med alla delaktiga i företaget men man vägde även in redovisningskonsultens åsikter kring beslutet. Med tanke på det lilla företaget Optimal Media är så blev de två tjänsterna en börda för företaget på grund av den ekonomiska belastningen som krävs för att kunna använda sig av båda. På grund av den långa relationen med sin revisor skapades det en bra kontakt mellan parterna precis som med redovisningskonsulten men det revisorn tillförde företaget var inget mer än vad redovisningskonsulten kunde tillföra.

Känslan var att vi hade två liknande tjänster där de bästa för just oss var det billigaste alternativet, just redovisningskonsulten. Vi kände en större tillfredställelse och nytta för företaget genom att bara använda oss av redovisningskonsulten. Detta dels på grund av de kostnadsbesparingar som gjordes men även dels på grund av att vi ansåg redovisningskonsultens kunskap och arbete var mer effektivt för oss än vad revisorn hade att tillföra oss med hans kunskap och arbete.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

Avskaffandet av revisorn för företaget berodde inte på ett minskat förtroende för revisorn utan istället ökat förtroende för redovisningskonsulten. De ständigt välutförda arbetena och de råd som drev företaget framåt gjorde att förtroende ökade under tidens gång.

4.7.2 Klientrelationer

I dags läget är relationen med sin redovisningskonsult välutvecklad och bra och parterna känner varandra på en yrkesmässig nivå. Klientrelationen har byggts på den kunskap och de intressen redovisningskonsulten haft genom att vara engagerad och insatt i företaget. De båda

delägarna besitter en väldigt liten ekonomisk kunskap vilket gjort att redovisningskonsulten har ledsagat de och även kunnat kritiskt granska deras arbete.

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

Företaget känner att de redan från början hade ett förtroende för sin redovisningskonsult då de lärde känna sin redovisningskonsult redan innan företaget startades. Den långsiktiga relationen har även byggts upp genom att redovisningskonsulten kände en viss delaktighet redan från start. Under tidens gång har även en trygghet växt fram, detta genom den långa relationen med Lars och hans deltagande i företaget från start.

De långsiktiga relationerna har förbättrats med tiden i samband med att företaget utvecklats sida vid sida med Lars.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

4.7.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Förtroendet för redovisningskonsulten bygger på att det ska finnas en respekt mellan parterna, en sanning men även att redovisningskonsulten utför arbetet på ett seriöst sätt. Det är viktigt att redovisningskonsulten har en känsla och förmåga att skapa relationer. Det är viktigt för att ett förtroende skall kännas är att man visar sin ärliga sida och att man hela tiden är sig själv.

Det är viktigt för oss och vårt förtroende att man vet om att Lars är verksam i en stor, seriös redovisningsbyrå. Hans ärlighet framkommer tydligt när vi även är ute på hal is och är på gränsen till att kliva över. Detta är viktigt för oss eftersom det ger oss en känsla av han bryr sig och att vi inte äventyrar vår verksamhet.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

Det är viktigt vid uppbyggnaden av relationen att samarbetet kommer från båda parter, det ger en känsla av att de båda ger ett seriöst intryck och att samarbetet skall fungera på ett bra sätt. Ingela menar på att om redovisningskonsulten betar sig falskt och oseriöst kommer det få henne att tappa förtroendet.

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Det allmänna förtroendet för revisions- och rådgivningsbranschen är stor. Detta grundar sig i ägarnas tidigare erfarenheter av att driva företag och använda sig av revisorer och redovisningskonsulter. Anmärkningar eller andra misstag är inget som förekommit under alla dess år. Sen är revisor en post som kräver en hög utbildning med en rad olika tester vilket i sig stärker förtroendet.

Man har hört i media om revisorers misstag i stora företag. Men det är väldigt sällan man hör slarv från revisorer i småföretag. Just ur vår synvinkel, ett litet företag med en låg omsättning, så har vi ett högt förtroende både för rådgivnings- och revisionsbranschen.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

Företagets förtroende till sin redovisningskonsult

Optimal Media använder sig av en redovisningskonsult som varit verksam i branschen i över 25 år. Erfarenhet i företaget anses vara viktigt med tanke på den låga ekonomiska kunskap ägarna besitter idag. Det är alltså viktigt att redovisningskonsulten kändedom över arbetsuppgifterna han utför.

Lars är runt 50 års ålder, vilket gör att han har några år på nacken. Ålder och erfarenhet spelar en stor roll för att vi skall känna ett förtroende.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

Ägarna har idag ett högt förtroende för sin redovisningskonsult, men det är inte bara ålder, kunskap och erfarenhet som spelar in för att förtroende skall finnas. Det är även den tillgänglighet redovisningskonsulten bidrar med jämfört med revisorn. Han finns med på en nivå där det finns möjlighet till en kontinuerlig kontakt till skillnad mot revisorn där kontakt med sin klient är lag baserat och har sin distans. Den personliga kontakten har lett till att man har ett högre förtroende för redovisningskonsulten jämfört med revisorn.

Den ständiga kontakten vi har med vår redovisningskonsult har gjort det möjligt för oss att bolla idéer och prata om vår ekonomiska tillvaro. Dels har det varit väldigt enkelt att kontakta Lars gällande frågor, han är alltid där med bra feedback.

Ingela Sundberg VD, Optimal Media

4.9 Pomonagroup – VD, Ulla Knutsson (Redovisningskonsult)

4.9.1 Bakgrund

Företaget arbetar med personalsutveckling både för enskilda medarbetare, grupper eller för hela organisationen. Pomona Group har redan från start använt sig av en revisor, dvs. i 12 år. Detta var en självklarhet för företaget eftersom det är ett litet företag. Parallellt med detta använder sig företaget av en redovisningskonsult, som har varit till stor hjälp vid uppbyggnaden av företaget då revisorn inte kan vara med på samma sätt.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Efter avskaffandet av revisionsplikten uppstod diskussioner gällande om man skall ha kvar sin revisor eller inte. Detta kom som ett självklart val för företaget då man valde att enbart använda sig av en redovisningskonsult.

Med tanke på vår låga omsättning så kom avskaffandet av revisionsplikten som en möjlighet att skära ner på kostnaderna, då revisorn var en stor kostnad för oss. Sen känner vi att revisorn och redovisningskonsulten besitter en liknande kunskap. Redovisningskonsulten utför i stor utsträckning det grova arbetet, medan revisorn bläddrar igenom och skriver under de papper konsulten utför.

Ulla Knutsson VD, Pomona Group

4.9.2 Klientrelationer

Företaget kännetecknar en bra klientrelation med sin redovisningskonsult där han tar initiativ och även kommer med lösningar och idéer för att få företaget att drivas framåt. Sen har ett engagemang från båda parter spelat en stor roll för att relationen skall vara hälsosam.

Något som var viktigt i början för att vårt samarbete skulle fungera är att det gäller att ge och ta in en relation. Eftersom vi anställer redovisningskonsulten så är det även upp till oss att engagera oss i att utveckla vårt samarbete.

Ulla Knutsson VD, Pomona Group

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

De långsiktiga relationerna är en viktig del vid ett företags utveckling. Detta eftersom man lär känna redovisningskonsultens arbete men även att man lär känna Pomona Group som företag. Den långsiktiga relationen har inte bara byggts på hur redovisningskonsulten har utfört sitt arbete utan även hur man lärt känna personen bakom allt arbete och hans titel.

En relation för mig är en ”connection” mellan två människor, inte bara mellan ett företag och en yrkesbeteckning. För att jag skall känna ett förtroende för min redovisningskonsult, är det viktigt att lära känna personen som jobbar och inte bara som en arbetstagarare. För mig krävs det både tid och tålmodighet för att förstå mig på en person som arbetar samt för att jag skall kunna lita på honom. Speciellt när det handlar om att han är involverad i vår verksamhet, som är mitt leverbröd.

Ulla Knutsson VD, Pomona Group

4.9.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Förtroendet för sin redovisningskonsult i företaget uppkommer genom ständigt väl utförda arbeten. Mycket bygger på redovisningskonsultens prestation i sitt arbete. Sen är det viktigt att redovisningskonsulten jobbar utefter företagets mål och vision. Dels är det viktigt att han är uppmärksam över de risker som uppstår för att skydda företaget. Det gör att en viktig egenskap för företaget är att redovisningskonsulten skall ha en god förmåga att kunna kommunicera med företaget.

Du ska behandla andra som du vill bli behandlad. Gör vi ett bra jobb så kommer redovisningskonsulten att göra ett bra jobb. Detta är ett motto jag förutsätter att alla i näringslivet jobbar efter.

Ulla Knutsson VD, Pomona Group

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Företag har idag ett stort förtroende för både rådgivnings- samt revisionsbranschen. Detta mycket på grund av den höga utbildning och kunskap som krävs för att bli en redovisningskonsult och revisor.

Företagets förtroende till sin redovisningskonsult

Redovisningskonsulten har under sin verksamma tid i företaget utfört sitt jobb felfritt utan några som helst anmärkningar. Detta har kommit med just den erfarenhet redovisningskonsulten har inom branschen. Förtroendet är idag högt i företaget för sin redovisningskonsult, där han aktivt deltar i företagets utveckling. I jämförelse med revisorn är han mer delaktig i den dagliga verksamheten än revisorn som var mer inaktiv. Det gör att ett förtroende växer snabbare med en aktiv person än en inaktiv person.

Vår redovisningskonsult passar in på de egenskaper vi tycker man ska ha för att vi skall kunna känna de förtroende vi tycker krävs för att vi skall behålla honom i företaget. De tre egenskaperna är att han är lyhörd, engagerad och ärlig.

Ulla Knutsson VD, Pomona Group

Företaget fick genom rekommendationer att anställa honom, det i sig gör att man känner en trygghet. Rekommendationer bygger oftast på att någonting är bra. Åldern har aldrig varit någon faktor till att just valet föll på honom, utan valet byggde mer på hans tidigare utförda arbeten men även hur han var som person.

Första gången vi träffades gav han oss ett bra intryck även fast han var relativt ung. Man såg hans gnista i ögonen och att han var hungrig. Som ung tror jag att det är bra att hela tiden prestera, det skapar en form av marknadsföring för han själv som gör att det genererar i framtida jobb.

Ulla Knutsson VD, Pomona Group

Företaget har idag sitt fulla förtroende för sin redovisningskonsult och har inte haft några funderingar på att ta tillbaka sin revisor.

4.10 Verksamhetskonsulten AB – VD, Gunnar Sandsten (redovisningskonsult)

4.10.1 Bakgrund

Verksamhetskonsulten AB bedriver en konsultverksamhet avseende utbildning och rådgivning. Gunnar Sandsten använder sig av en redovisningskonsult och har haft honom i snart åtta år. Parallellt med honom använder sig även företaget av en revisor som han hade några år innan han anlidade sin redovisningskonsult. Detta gjordes i samband med expanderingen av företaget. Det gjorde att Gunnar inte hann med att sköta redovisningen och bokföringen i själv i företaget.

Intressant med Gunnar är att han tidigare vart en auktoriserad revisor som vart anställd på en av Sveriges största revisionsbyråer. Efter några år startade Gunnar en egen revisionsbyrå där han anställde en rad olika revisorer. En av dessa revisorer jobbar idag som revisor för Gunnar.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Med tanke på Gunnars förflutna var det rätt självklart för honom att behålla sin revisor. Detta inte på grund av att han behöver revisionen utan mer för att han vet vilken kvalitet och trygghet en revisor medför företaget.

Jag vill manifestera för att jag tycker att alla aktiebolag borde ha en revisor. Jag tycker snarare att revisionsplikten borde införas i andra länder än tvärtom. Sen är det även mycket på grund av de kontrollskäl som revisorerna genomför. Det tredje skälet var väl mest för att ha en fortsatt kontakt med min tidigare arbetsplats.

Gunnar Sandsten AB, Gunnar Sandsten

Företaget har haft funderingar på att enbart använda sig av en redovisningskonsult men med tanke på Gunnars förflutna och den trygghet han känner med sin revisor så har han valt att fortsätta.

4.10.2 Klientrelationer

Relationen anses vara viktiga för Gunnar eftersom han vet vad som krävs för att samarbete skall fungera på bästa sätt. Gunnar vet sedan tidigare vad som krävs från de båda för att en sådan relation skall vara hälsosam för företaget. Men han påpekar att relationer tar tid att bygga och det är inte förrän att den är välutvecklad och välarbetad från grunden som man får ut maximalt av den. Det är även viktigt från företagets sida men även från redovisningskonsulten att jobba fram förtroendet mellan dem. Det är inte bara välutförda arbeten som har betydelse även om det är viktigt för en fortsatt relation.

Min definition av en bra klientrelation, är att man skall vara öppen mot varandra och att det skall finnas ett förtroende mellan oss. Men även att man kan vara lite mer än själva "Businessen", dvs. man kan vara mer på den personliga planen så man vet hur saker och ting fungerar. Speciellt när man jobbar med ett familjeföretag där en av dem är på väg att skilja sig eller om någon är sjuk. I stor utsträckning har jag en mer personlig relation med min redovisningskonsult.

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

Gunnar poängterar att den långsiktiga relationen med sin redovisningskonsult inte har haft någon betydelse alls. Utan företaget har alltid haft ett bra förhållande med sin redovisningskonsult sedan företaget tillsatte honom. Men däremot har förtroendet ökat med tiden då man lärde känna han och hans arbete.

Kontakten mellan företaget och redovisningskonsulten är relativt lik den kontakt företaget har med sin revisor. Om man jämför detta med andra företag tror Gunnar däremot att de har relativt liten kontakt.

Personlig relation med sin redovisningskonsult

Relationen som företaget har med sin redovisningskonsult är idag personlig. Detta mycket på grund av den nära kontakt företaget har med honom, där man då och då diskuterar företagets framtidsutsikter. Den personliga kontakten med sin revisor är ungefär liknande den kontakt företaget har med sin redovisningskonsult. Den personliga kontakten Gunnar har med sin revisor är i mångt och mycket anpassad till en nivå där hans oberoende inte påverkas.

4.10.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Redovisningskonsulten skapar sitt förtroende genom att inneha en hög kunskap inom de olika redovisningstjänsterna som han utför. Gunnar indikerar på att en sorts av kompetensförtroende skapas då han uppfyller de förväntningar som ställts vid anställning. Från företagets sida är det också viktigt att ta hänsyn till hur redovisningskonsulten jobbar och acceptera hans arbetsmetoder. Det förtroende ger redovisningskonsulten ett lugn och kan därför genomföra arbetet på ett bättre sätt.

Dessutom skall redovisningskonsulten ha en feedback, där han utbyter idéer med andra specialister. Kunskapen hos redovisningskonsulten utvecklas inte genom ett ensamt arbete. Istället krävs det att redovisningskonsulten har ett nätverk, där han kan diskutera och bolla idéer med de andra specialisterna.

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Företagets förtroende för rådgivnings- och revisionsbranschen är högt. Detta dels på grund av Gunnars tidigare yrke som en auktoriserad revisor men även att det är professionella branscher som sysslar med viktiga arbetsuppgifter. Förtroendet för revisionsbranschen har både gått upp och ner, detta eftersom alla de redovisningsskandaler som uppkom både i Sverige och internationellt.

Redovisningsskandalerna skakade om branschen ganska kraftigt av de internationella skandalerna men även de inhemska skandalerna har påverkat branschen. Mycket av dessa skandaler är media konstruktioner, för hur skall en revisor i Skandia veta att om det står reparationer på plan 6 att det i själva verket är reparationer av en privatbostad. När det gällde Trustor, så skrev till och med Dagens Industri "Konstigt att revisorerna inte satte

stopp för miljonutbetalningen”. Det innebär att jag, revisorn och de ekonomiansvariga skulle sitta i en högre position där vi skulle kunna fråga, ”vad betalar ni till nu då”. Revisorerna kommer ju efteråt och konstaterar att ni har gjort en utbetalning på 15 miljoner och det finns inga underlag och då slår vi till. Så mycket av dessa skandaler är media konstruktioner.

Gunnar Sandsten AB, Gunnar Sandsten

Gunnar har ett högre förtroende för revisionsbranschen jämfört med rådgivningsbranschen, största anledningen är just för tillsynen. Revisorsnämnden använder sig av ett sanktionssystem där man faktiskt kan bli av med sin auktorisation.

Företagets förtroende till sin redovisningskonsult

Företaget redovisningskonsult har idag högsta förtroende från företaget. Detta beror främst på hennes kunskaper och att hon har en förmåga att kommunicera och bolla idéer. Eftersom Gunnar har sin kunskap kvar vilket gör att han vet vilka problem som kan uppkomma. Sen är redovisningskonsulten lyhörd och respekterar Gunnars beslut i företaget.

Rent formalia har jag ett högre förtroende för revisorn jämfört med redovisningskonsulten. Just i företaget är förtroendet lika stort för båda parter, de gör ett utmärkt jobb.

Gunnar Sandsten AB, Gunnar Sandsten

4.11 IP-1 Internet, VD - Leif Alvarsson (Redovisningskonsult)

4.11.1 Bakgrund

2004 startades IP-1 Internet av Leif Alvarsson som är en lokal Internetoperatör som levererar smarta kommunikationstjänster till företag. Nästa år, 2014 har företaget varit verksamma på marknaden i nästan 10 år vilket innebär att man är väl etablerad på marknaden och har utvecklat en väl fungerande kontakt nät med sina kunder. Intressant med IP-1 Internet är att företaget sysslar med tecknade av bredband där deras avtal minst bygger på en bindningstid på 12 månader vilket gör att en långsiktig relation skapas. Detta är något IP-1 Internet som företag värdesätter högt i alla relation in och ut i företaget.

Valet efter avskaffandet av revisionsplikten

Efter revisionsplikten 2010 valde företaget att fortsätta med sin revisor i två år till. Detta på grund av att revisorn behövdes för vissa offentliga handlingar där företaget var med och deltog men fick inga uppdrag.

Sett till omsättningen i företaget tyckte man att efter 2012 att revisorn ansågs vara en allt för stor kostnad för företaget. Sen fanns det missnöjen med den dåvarande aktuella revisionsbyrån som gjorde att det krävde ett byte vilket gjorde att det kom naturligt att byta bort revisorn. Redovisningskonsultens tjänster blev istället aktuella för företaget, vilket gjort att man i nuläget enbart använder sig av en redovisningskonsult.

Jag satt och tänkte över de negativa aspekterna med att inte ha en revisor. Det jag kunde komma på var att i vissa offentliga upphandlingar krävdes en revisor, men efter att vi inte fick några uppdrag så kände vi att det var läge att avsäga revisorn tills nya offentliga upphandlingar uppkommer.

Leif Alvarsson, IP-1 Internet

4.11.2 Klientrelationer

Kompetens och tillgänglighet är någonting IP 1 Internet värdesätter högt. Utan dessa två är det svårt att utveckla en hållbar relation mellan klient och konsult. Man är istället ute efter att bygga en långsiktig relation vilket anses vara en hälsosam relation. I dagsläget har företaget ett bra samarbete med redovisningskonsulten då han alltid finns till hjälp när IP 1 Internet har frågor kring bokföringen.

Den rådgivning vår redovisningskonsult erbjuder oss visar både engagemang och vilja att ständigt vara aktiv genom att försöka bygga upp vår verksamhet. På ett sådant sätt skapas en bra relation mellan oss.

Leif Alvarsson, IP-1 Internet

Betydelsen kring klientrelationerna med hänsyn till långsiktiga relationer i företaget

En långsiktig relation är någonting IP-1 Internet strävar efter både med sina kunder samt redovisningskonsulten. Företaget ser den långsiktiga relationen som nyckeln till framgång där man lär känna redovisningskonsultens arbete och han som person. Företaget nämner även att det krävs ett bra samspel mellan parterna och att det enbart kan utvecklas under en längre tid.

Eftersom vi sysslar med att sälja abonnemang så vill vi ha långsiktiga relationer med alla våra kunder samt leverantörer. I och med det vet vi vilken betydelse långsiktiga relationer har för vår verksamhet. Därför stävar vi efter en lång och bra relation med vår redovisningskonsult.

Leif Alvarsson, IP-1 Internet

4.11.3 Förtroende

Företagets tolkning av förtroende och skapandet

Det är viktigt att veta att redovisningskonsulten är anställd av företaget och inte tvärtom. Det innebär att man skall känna att han gör sitt bästa för oss och att han är kunnig i det han gör. Det innebär att företaget har förväntningar på att han utför sitt jobb på bästa sätt. Sen är det viktigt att redovisningskonsulten alltid ligger i framkant där han presterar på topp.

Genom att vara kompetent och prioritera kunden och hans arbete, kommer man långt med och det vinner mitt förtroende.

Leif Alvarsson, IP-1 Internet

Företagets allmänna förtroende kring rådgivnings-/revisionsbranschen

Det allmänna förtroendet gällande dessa två branscher har inte påverkats av de stora redovisningsskandalerna som skett både internationellt samt nationellt och det anses inte påverka småföretag. Detta på grund av att revisorerna spelar på en annan division där de större bolagen har en högre omsättning. En annan sak som istället haft en stor påverkan på just rådgivningsbranschen är problemen som uppstod med företagets gamla rådgivningsbyrå.

Just det minskade förtroendet för revisionsbranschen från en tidigare uppkommen händelse i företaget där revisionsbyrån över fakturerade oss, de jobbar fragmenterat. Det fanns ingen effektivitet i deras arbete, de jobbade ungefär en halv timma om dagen. Det gjorde att vi fick stora fakturor och vi kände att de "saltade" fakturorna och detta var en av anledningarna varför vi bytte revisionsbyrå.

Leif Alvarsson, IP-1 Internet

Företagets förtroende till sin redovisningskonsult

Leif känner att åldern inte spelar någon roll när han anställde sin redovisningskonsult, utan det är mer hans erfarenheter och byrån han jobbar på. Innan relationen inleddes så var det viktigt för företaget att kolla upp vem dem har att göra med. Leif är noggrann med att ta tidigare referenser. Förtroendet i sig kom när jag fick träffa honom personligen.

Förtroendet har alltid funnits där men den har även stärkts med tiden och de prestationer han visat upp i sitt arbete. Jämfört med revisorn känner jag att kontakten stämmer bättre överens då han inte är låst på samma sätt. Men förtroendet är i stort sätt nästan samma för de båda yrken.

Leif Alvarsson, IP -I Internet

Sammanfattning av redovisningskonsulter i småföretag

Småföretag	Bakgrund	Klientrelationer	Förtroende
Optimal Media Ingela Sundberg	<p>Parallellt med revisorn använde man sig även av en redovisningskonsult för att få den extra kunskap som krävs.</p> <p>Efter avskaffandet av revisionsplikten valde man bort revisorn.</p>	<p>Välutvecklad och bra och parterna känner varandra på en yrkesmässig nivå.</p> <p>En trygghet har växt fram, detta genom den långa relationen med redovisningskonsulten.</p>	<p>ett högt förtroende för sin redovisningskonsult, men det är inte bara ålder, kunskap och erfarenhet utan ett förtroende skall finnas.</p> <p>Det är även den tillgänglighet redovisningskonsulten bidrar med jämfört med revisorn.</p>
Pomona Group Ulla Knutsson	<p>Använt sig av en revisor, dvs. i 12 år.</p> <p>Valt att avskaffa revisorn och istället ersatt med en redovisningskonsult.</p>	<p>En bra klientrelation med sin konsult där han tar initiativ och även kommer med lösningar och idéer.</p>	<p>Ett förtroende uppkommer genom ständigt väl utförda arbeten.</p> <p>Förtroendet är idag högt i företaget för sin konsult, där han aktivt deltar i företagets utveckling.</p>
Verksamhetskonsulten AB Gunnar Sandsten	<p>Använder sig av en redovisningskonsult och har haft honom i snart åtta år.</p> <p>Använder sig även av en revisor efter avskaffandet av revisionsplikten.</p>	<p>Menar på att relationer tar tid att bygga och det är inte förrän att den är välutvecklad och välarbetad från grunden som man får ut maximalt av den.</p>	<p>De har idag högsta förtroende från företaget.</p> <p>Detta beror främst på hennes kunskaper och att hon har en förmåga att kommunicera och bolla idéer.</p>
IP-1 Internet Leif Alvarsson	<p>Valde att ersätta revisorn två år efter avskaffandet av revisionsplikten.</p>	<p>Kompetens och tillgänglighet är det som företaget värdesätter hos konsulten för att kunna utveckla en hälsosam relation.</p>	<p>Att revisorn ska göra sitt bästa för oss och att han är kunnig i det han gör.</p> <p>Företaget har förväntningar på att han utför sitt jobb på bästa sätt.</p>

5. Analys

I detta kapitel analyseras den empiri som har gjorts med utgångspunkt i den teoretiska referensramen utifrån Childs förtroende modell. I början av analysen analyseras klienternas syn på revisions- och rådgivningsbranschen och hur det i sin tur influerat förtroende förändringen i de olika branscherna. I slutet av analysen analyseras och jämförs klienternas skillnad på förtroendet för de båda yrkena.

5.1 Klienternas allmänna syn på revisions- och rådgivningsbranschen

Överlag har det allmänna förtroendet för revisorer inte förändrats, utan småföretagen har fortfarande ett högt förtroende för revisionsbranschen. Däremot menar företaget Ip-1 Internet på att man inte kan dra alla revisorer och revisionsbyråer över en och samma kant då alla inte arbetar på samma vis. Cederqvist Fastigheter säger istället att man hyser ett större förtroende för revisionsbranschen jämfört med vad man gör för rådgivningsbranschen. Men förtroendet företaget har för revisionsbranschen är inte heller jätte högt, detta mycket på grund av de tidigare erfarenheterna företaget hade av revisorn. Resterande företag tar upp i intervjuerna att båda branscherna har en hög kunskap inom sina områden och har hög utbildning. Den kompetens de båda branscherna kan tydligt kopplas ihop med Childs modell fas 1, Calculation. Klienterna har som förväntan att revisorn och redovisningskonsulten skall utföra tjänsten med kvalitet vilket i sin tur skapar en lojalitet hos klienten. Istället lyfter Morina (2010) fram att den kommunikation och öppenhet som, istället för den höga utbildningen, skapar det allmänna förtroendet för revisorer samt redovisningskonsulter i företaget (Rennie, 2010). Revisorsyrket kräver en viss kunskap vilket alla revisorer måste genomgå en längre utbildning för att kunna få. Därför menar Morina (2010) på att det krävs något utöver den liknande kunskap alla besitter för att kunna jämföra förtroendet mellan olika revisorer och redovisningskonsulter, vilket kan vara öppenhet och kommunikation.

De redovisningsskandaler som har inträffat och påverkat branscherna negativt både nationellt som internationellt har inte haft någon större betydelse för småföretags förtroende för dessa. Man menar på att detta inte är något som kommer att påverka småföretagen. Summa Kalkylsystem tar upp att redovisningsskandaler oftast förekommer i större företag då de innehar ett högre kapital och det finns mer att vinna för ägarna.

De redovisningsskandaler som inträffat menar Gunnar Sandsten är media konstruktioner, alltså att det har förstörats upp i media och hela sanningen inte tas med. Diskussionerna huruvida revisionsbolagen var inblandade i skandalerna eller inte är oklara. Varken revisionsbyrån Arthur Andersen eller Enron vill axla ansvar för den redovisningsskandalen som inträffade. Christopher Grey (2003) menar på att revisionsbyråernas jobb är att granska informationen och upprätta revisionen, alltså ligger inte ansvaret på dem gällande vart de olika in- och utbetalningarna uppkom ifrån. Detta är just det Gunnar lyfte fram med att

revisorerna enbart gör sitt jobb. Det gör att det är svårt att se hela sanningen bakom de inträffade redovisningsskandalerna.

Skop, som på uppdrag av FAR, har genomfört en undersökning om förtroendet för revisorer och redovisningskonsulter Maj 2012 (Hammarström, 2012). I undersökningen som Skop genomförde bland företagare/företagsledare. Förtroendet för sin egen revisor ur företagarnas syn var att 97 % av de tillfrågade hade ett högt förtroende (Ibid). Förtroendet jämfört med konsulter är lägre än för revisorer men det finns en majoritet som hyser ett mycket eller ganska stort förtroende för redovisningskonsulter.

Resultaten stämmer relativt bra överens. Respondenterna i de båda undersökningarna hade ett högt förtroende för de båda branscherna fast ett lite högre förtroende för revisorer och revisionsbranschen. Orsaken till att förtroendet skiljer de båda branscherna åt är just för den höga utbildning en revisor måste genomgå samt ger revisorer en kvalitetssäkring för företaget med den revision man utför. Anledningen till att förtroendet skiljer sig mellan de båda har att göra med att en högre utbildning skapa möjligheten till att utföra jobbet på ett bättre sätt vilket i sin tur kan vara avgörande när man jämför förtroendet mellan båda parterna som har studerats i fas två i Childs modell.

5.2 Småföretagens val efter avskaffandet av revisionsplikten

De småföretag som intervjuats tycker att revisorn medför en stor kostnad för ett litet företag vilket inte anses lönsamt. Pomona Group och Optimal Media håller med om de stora kostnaderna och menar på att revisionen inte speglar den höga kostnaden med tanke på den lilla användning man har av den i företaget. Deras åsikter speglar tydligt vad Thorell och Nordberg (2005) säger angående kostnadsbesparingar för småföretagen. Småföretagen får i och med detta en frihet att själva välja mellan de tjänsterna behövs i företaget Utifrån Childs modell fas 1, som handlar om att kunna inleda en arbetsrelation är att förväntningarna inte lever upp till de stora kostnader en revisor medför ett litet företag, vilket gör att fas 1 i Childs modell inte uppfylls. Enligt en studie, där man uppskattade de uppkommande revisionskostnaderna för ett litet företag per år, visade det sig att en revision medför en kostnad på ungefär 10 000 kr/år. (Ibid).

De företag som intervjuats, som istället valt att behålla sin revisor, har andra åsikter kring valet. Istället menar man på att revisorn är en kvalitetsstämpel för företaget vilket gör att företaget blir mer trovärdig för sina intressenter. En annan viktig aspekt respondenterna nämner är vikten av de långsiktiga relationerna som funnits innan avskaffandet av revisionsplikten. Tredje fasen i Child modell nämner just att klientrelationer blir hälsosamma på långsikt och det gör att man kan bortse från de höga kostnaderna en revisor medför eftersom man har utvecklat en hälsosamrelation under en längre period. I jämförelse med företag som valt att inte använda sig av en revisor mista sin kvalitetsstämpel på den ekonomiska informationen vilket kan minska förtroendet för företaget (FAR, 2013).

Företaget NOTO Consulting säger att detta är något som kan påverka intressenter som leverantörer. Dessa kräver ofta att räkenskaperna är granskade av en revisor. Det gör det viktigt för intressenterna att en utomstående person granskat informationen vilket medför att revision har en betydelsefull funktion i företaget. Bedömningen sker utifrån lagar och principer samt normer men även rekommendationer. Revisorn är en oberoende extern part

som granskar företagets uppgifter och kontrollerar samt presenterar rätt siffror till ledningen och bolagsstämman (Ibid).

Optimal Media och Pomonagroup tycker inte att revisorn medför några större fördelar utan tycker istället att det är konsulten som utför det grova arbetet. Summa kalkylsystem tycker istället att revisorn fungerar som ett bollplank vilket kan vara till nytta för företaget genom att utbyta idéer och information för att utveckla och hålla sig uppdaterad. Samtliga företag påpekade den höga kunskap en revisor besitter i jämförelse med dem som arbetar på en redovisningsbyrå. Enligt Abdel Khalik (1990) är fördelen att använda sig av revision att det kan leda till förbättringar i arbetet för företaget och att det kan minska eventuella problem då man kontinuerligt granskar företagets räkenskaper. Revisionen minskar risken för att fel och brister inte upptäcks samt att säkerställa att lagar och regler följs vilket även de olika respondenterna lyfte fram. Det Abdel Kahlik säger angående minskade fel och brister kan kopplas ihop med de uppsättningar av förväntningar i Childs modell fas ett, där man förväntar sig att kvalitét från alla involverade i utbytet när man i fasen "Being prepared to work with you" är villig att ingå i en affärsrelation.

5.3 Klienternas perspektiv på hur revisorer/redovisningskonsulter skapar sitt förtroende

Ur klienternas synvinkel är det viktigt hur revisorer och redovisningskonsulter skapar sitt förtroende. För att ett förtroende skall finnas i en relation så krävs det att skapa en definition av just begreppet förtroende. Gambetta (1988) definierar förtroendet som ett beslut att kunna samarbeta med andra parter och att informationen grundar sig på personliga egenskaper och sociala begränsningar. Men Zucker (1986) påstår att dessa förväntningar som klienter har till sin revisor respektive redovisningskonsult är av förmedveten karaktär och att detta tas i sin tur för givet (Zucker, 1986). De företag som intervjuats hade liknande uppfattningar gällande att det krävs en viss grad av personlig kemi, för det är på detta sätt ett bra samarbete utvecklas. Dels hade både de företag som använder sig av revisorer och de företag som använder sig av redovisningskonsulter näst intill liknande åsikter hur väl parten skall arbeta, dvs. det som sätts i fokus är hur väl de utför sitt arbete. Optimal Media påpekade att samarbetet alltid har funnits sedan de tillsatte redovisningskonsulten men även att den har utvecklats med tiden. Detta genom att deras redovisningskonsult alltid utför arbetet på ett professionellt sätt. Dessutom indikerar Optimal Media att samarbetet skall komma från både företaget och redovisningskonsulten, på så sätt fungerar samarbetet mycket bättre. Optimal Medias relation med sin redovisningskonsult har en tydlig koppling till både fas två, där relationen har utvecklats då man skapat ett gemensamt tankesätt genom erfarenhet vilket gör att man kommer in på den tredje fasen där Optimal Media har stärkt relationen till sin redovisningskonsult genom att man har identifierat hur företagets redovisningskonsult utför sitt arbete och lärt känna varandra på ett yrkesmässigt men på en personlig plan. Cederqvist Fastigheter som använder sig av en revisor menar på att förtroendet skapas genom att revisorn hela tiden visar intresse genom att komma med råd som är bra för företagets framtidsutsikter. Även här går det tydligt att koppla fas 2 med det Cederqvist säger angående kompetens och att han ständigt utför sina arbeten på ett bra sätt (Child). Det (Ibid) nämnde att klienterna har en förmedveten karaktär då detta tas för givet passar väldigt bra in här då Cederqvist Fastigheter poängterar att revisorn skall vara insatt i företagets dagliga arbete, där han konstant diskuterar kring företagets möjligheter. Kopplingen visar sig att stämna då samtliga småföretag som intervjuats indikerade på att förtroendet utvecklas genom ett bra samarbete samt att

småföretagen hade krav på sina revisorer och redovisningskonsulter där förtroendet även utvecklats genom väl utförda arbeten.

Förtroendet en klient har till sin revisor eller redovisningskonsult är väldigt svår att bygga upp och därför bör man som revisor och redovisningskonsult undvika manipulation. Risken att manipulera granskningsarbetet bidrar till att förtroendet successivt försvinner. Detta leder till att det blir svårt att lita på hur revisorn eller redovisningskonsulten utför sitt arbete i framtiden, förtroendet blir därmed svår att återfå (Smith, 2005). De flesta av respondenterna som intervjuats hade inga problem eller ett minskat förtroende för sin redovisningskonsult respektive revisor. Respondenterna som använde sig av redovisningskonsulter kände i mångt och mycket att det inte fanns några oenigheter eller problem mellan dem. Utan det var två småföretag som hade revisorer som kände att det fanns ett problem till parten. Småföretagen som hade problem med sin revisor var Cederqvist Fastigheter och Ip-1 Internet. Cederqvist Fastigheter hade problem med sin revisor då en affär skulle göras med revisorns son där revisorn skulle förmedla affären. Cederqvist Fastigheter hade känslan av att hans tidigare revisor satt på två stolar samtidigt. Långsiktiga relationer bygger på starka band vilket leder till hälsosammare relationer det menar Child på. Utifrån Cederqvist Fastigheter och Ip-1 som hade sina tidigare revisorer under flera år fick ändå problem trots den långa relationen man hade med sin revisor. Därför är det inte alltid fas tre i Childs modell är hållbar vilket gäller att binda och stärka relationer på långsikt.

Förtroendet för revisorer har inte förändrats då Cederqvist Fastigheter än idag använder sig av en revisor. Anledningen är att företaget känner ett större förtroende för revisorn jämfört med vad man har för redovisningskonsulter då Per Jonas, VD för Cederqvist Fastigheter, anser att vem som helst kan utföra redovisningskonsultens jobb. Däremot hade Ip-1 Internet problem hur deras tidigare revisor arbetade samt den revisionsbyrå revisorn arbetade för. Ip-1 Internet blev överfakturerade samt kände man att det inte fanns någon effektivitet i deras arbete. Dessutom hade företaget en känsla att revisionsbyrå saltade fakturorna. Denna händelse gjorde att Ip-1 Internet istället började använda sig av en redovisningskonsult, då de i nuläget känner att kommunikationen och samarbetet är bättre. I stor utsträckning stämmer Smiths teori gällande riskerna när en revisor manipulerar granskningsarbetet för egen vinning och detta leder i sin tur till att förtroendet minskar för revisorn.

Förövrigt är det viktigt att förstå hur förtroendet utvecklas i en relation mellan en klient till sin revisor respektive redovisningskonsult. Detta eftersom modellen Child har utvecklat beskriver hur förtroendet utvecklas genom tre faser (Child, 2001). Modellen visar en klar bild på hur respondenterna svarade kring hur revisorn respektive redovisningskonsulten skapar sitt förtroende.

1. Kalkylering: Innebär att man skall vara villig att arbeta parten.
2. Förståelse: Handlar om att lära känna sin samarbetspartner.
3. Bindning: Handlar om att identifiera parten som en person och inte som en kund.

Modellen Child (2001) har konstruerat anses vara tillämpligt då respondenterna som intervjuats gav sin syn på hur en revisor eller redovisningskonsult skapar sitt förtroende. Första punkten kalkylering, är uppenbar då man måste anställa rätt person och det har samtliga småföretag gjort. Andra punkten förståelse, som handlar om att lära känna revisorn eller redovisningskonsulten man skall samarbeta med. Företagen hade en rad olika definitioner på hur man skall lära känna sin samarbetspartner. Redovisningscenter som

använder sig av en revisor menar på att förtroende innebär att det är en form av tillit som skapas efter att man har lärt känna revisorn och hans arbete. Även Optimal Media påpekar att det är viktigt att deras redovisningskonsult visar ärlighet och att redovisningskonsulten är sig själv. På detta sätt lär företaget känna redovisningskonsulten. Men företaget som avviker från Childs teori är Pomonagroup, de menar istället på att det är företaget som måste engagera sig och att det är upp till de att utveckla ett samarbete med sin redovisningskonsult, eftersom det är de som anställer redovisningskonsulten. Den allra sista punkten i Childs modell är bindning, där mycket handlar om att identifiera parten som en person och inte som en kund. Även här var samtliga företag överens om att den personliga kontakten spelar en stor roll hur revisorn/redovisningskonsulten är som person. Men Ip-1 Internet förkastar istället denna teori då företaget styrker att det är de som bestämmer och att redovisningskonsulten är anställd. Med hänsyn till Childs modell så identifieras redovisningskonsulten hos Ip-1 Internet som en kund och inte som en person. Dels framhäver Redovisningscenter att ett starkare band utvecklas med revisorn vilket involverar en personlig basis.

Ur företagens perspektiv så hade både företag som använder sig av revisorer och de som använder sig av redovisningskonsulter ett högt förtroende. Orsaken till det höga förtroendet klienterna har för sin revisor respektive redovisningskonsult är för de välutförda arbeten och deras kunnskap samt att alltid vara engagerade i företagets dagliga arbete. Något man lyfter upp i Childs modell fas 2, "Getting to know you" där man menar på att lojalitet till parterna skapas genom välutförda arbeten. Utifrån Shoorman, Mayre och Davis teori påstår de att det är tre faktorer som spelar roll för att kunna lita på en; det är förmåga, välvilja och integritet (Shoorman, 1995).

De åtta företag som använder sig bland annat av revisorer eller redovisningskonsulter menar på att det är erfarenhet och kunskap som klienterna lyfter fram när man beskriver sitt förtroende för de båda yrkena. Detta kan kopplas ihop med vad Shoorman säger, då man lyfter fram parternas förmågor och viljan att utveckla företag samt integritet där båda parter anpassar sig efter varandra. Företagen har olika åsikter gällande åldern i yrkena. Vissa av företagen kopplar ihop ålder med erfarenhet medan andra istället menar på att det är kunskapen som väger in. Optimal Media anser att ålder hänger ihop med erfarenhet och att det är en faktor till att man skall känna ett förtroende. Pomonagroup å andra sidan påpekar att åldern inte spelat någon roll utan istället bygger förtroendet på tidigare utförda arbeten.

De småföretag som har valt att avskaffa revisorn och ersatt hen med en redovisningskonsult har haft olika anledningar till att just avskaffa revisorn. Avskaffandet gjordes av olika anledningar där ett av de fyra företagen som använder sig av en redovisningskonsult kände ett minskat förtroende för sin tidigare revisor men inget som påverkat företagets syn på förtroende för revisionsyrket i allmänhet. De främsta anledningarna som respondenterna lade tyngdpunkt på var de höga kostnaderna revisorer medför, sett till den låga omsättningen ett småföretag har.

De småföretag som istället använder sig av revisorer har valt att behålla dessa då förtroendet skiljt dem från de andra. Majoriteten av företagen ser revisorn som en säkerhet då det inte har varit några tidigare problem med revisorn. Cederqvist Fastigheter har ett större förtroende för revisorn än vad han har för redovisningskonsulten. Detta på grund av den höga utbildning en revisor besitter och den kontrollfunktion revisorn har som sin uppgift. Gunnar Sandsten AB som både använder sig av en revisor och en redovisningskonsult har precis som Cederqvist Fastigheter ett högre förtroende för revisorer än redovisningskonsulter. Detta med anledning

till Gunnars tidigare yrke som auktoriserad revisor där han vet vilket jobb som krävs för att bli revisor men också det hårda arbetet med att granska räkenskaperna. Summa Kalkylsystem som har varit inne på att ersätta sin revisor med en redovisningskonsult, anser inte att förtroendet skiljer dessa två åt, utan istället väljer man att behålla revisorn just på grund av förtroendet kunderna har för företaget då man använder sig av revision. Revisionen anses ge en kvalitetsstämpel för företaget.

5.4 Betydelsen av uppbyggnaden av klientrelationer

Alla relationer som skapas beror till en viss del på att förtroende finns. Själva relationen bygger på att det måste finnas någon form av tillfredsställelse för att en relation skall kunna utvecklas. Om de arbetar på ett sätt som inte uppfyller klientens behov är det svårt att skapa ett förtroende (Hart, 1999). Detta är något både respondenter med revisorer men även redovisningskonsulter lyfter fram. Pomonagroup som använder sig av en redovisningskonsult menar på att förtroendet växer fram genom ständigt välutförda arbeten. Men även Summa Kalkylsystem lägger tyngd på att förtroendet kommer i samband med revisorns prestationer i sitt arbete. Hart (1999) säger att med de välutförda arbetena kommer det att skapas lojalitet från klientens sida till sina motparter. Lojaliteten växer fram under de långsiktiga relationerna.

Förutom de välutförda arbetena finns det andra egenskaper respondenterna lyfter fram som leder till lojalitet. Cederqvist Fastigheter poängterar att för att kunna nå denna lojalitet måste det finnas ett engagemang där revisorn tar sig tid att svara på frågor och delar med sig av idéer. Kenneth Sahlen, VD på NOTO Consulting AB, indikerar på att lojalitet uppstår genom hur väl revisorn sköter sitt arbete samt att revisorn hela tiden är närvarande i relationen. Även Börje Stålnacke, VD på Redovisningscenter, säger att den långsiktiga relationen inte utvecklas på ett bra sätt utan en öppenhet. Revisorn skall inte bara erbjuda den tjänst han utför utan även erbjuda sig själv som en del av tjänsten, på så sätt kommer lojaliteten in. Den lojalitet som växer fram beskriver Child (2001) i första fasen i sin modell, "Being prepared to work with you", Child menar på att man skall vara villig att arbeta med personen före den yrkesbeteckningen revisorn och redovisningskonsulten besitter. Det är viktigt att lära känna personen och dess egenskaper innan man påbörjar en affärsmässig relation. En nöjd och lojal kund leder till att man rekommenderar sin revisor eller redovisningskonsult till andra småföretag. Detta görs i samband med företaget som använt sig av någon av dessa två tjänster som känt en tillfredsställelse och tillit till parten, som i sin tur skapar ett förtroende i en affärsrelation (Huemer, 2001). Två av respondenterna, NOTO Consulting AB och PomonaGroup tillsatte sin revisor respektive redovisningskonsult just genom rekommendationer från tidigare chefer och bekanta. Detta styrker Huemers teori gällande rekommendationer och förtroende.

Huemer tar även upp risker och osäkerheter som två konsekvenser som kan leda till en sårbarhet i relationen, vilket medför ett sänkt förtroende i en klientrelation. Omfattningen av förtroendet som krävs i relationen är beroende på hur mycket skada en part kan åstadkomma för den andra parten (Huemer, 2001, s. 161). Det finns en klar skillnad mellan risker i de olika yrkena. Två av de fyra företagen med revisor, Cederqvist Fastigheter och IP-1 Internet, har upplevt eventuella problem med tidigare anställda revisorer. I jämförelse med rådgivningsbranschen finns det betydligt färre risker med att använda sig av en redovisningskonsult sett till våra intervjuer. Anledningarna är dels saltade fakturor men också att revisorns oberoende hotats. Detta kan ses som en form av manipulation. Smith (2005) tar upp att förtroende är svårt att bygga upp och därför bör man undvika manipulation. Riskerna

att manipulera granskningsarbetet leder till att förtroendet försvinner och det blir i sin tur svårt att lita på revisorn/redovisningskonsultens arbete i framtiden. Detta är precis vad som hände Ip-1 Internet där man förlorade sitt förtroende för revisorn, och hans byrå, vilket ledde till att man var tvungen att säga upp kontraktet.

Klientrelationer på lång sikt är mer gynnsamt än en kortsiktig relation. Flera argument från bland annat Hunt (1994), Jagdish (1995) hävdar att relationen inte betalar tillbaka först efter relationen stärkts. På detta sätt skapas ett kompetensförtroende där revisorn och redovisningskonsultens kunskap blir betydelsefull. Sett till de småföretag som intervjuats har samtliga företag lagt tyngd på att revisorns samt redovisningskonsultens kunskaper är nyckeln till en bra klientrelation. Ingela Sundberg, VD på Optimal Media är ett av företagen som stödjer Hunt och Jagdish teori där relationen till sin redovisningskonsult har växt med tiden. Optimal Medias relation till sin redovisningskonsult har med den långa relationen skapat en trygghet då den långsiktiga relationen har förbättrats. Även Cederqvist Fastigheter nämner att långsiktiga relationer är mer lönsamma än kortsiktiga relationer. Detta är mycket på grund av att revisorn har lärt känna företaget och dess räkenskaper.

Ett undantag uppkom i samband med intervjun som gjordes med Gunnar Sandsten på Verksamhetskonsulten Gunnar Sandsten AB. Gunnar poängterade att den långsiktiga relationen inte har någon betydelse utan Gunnar lägger mer tyngd på den personliga relationen. Detta är något som stämmer in på Childs modell ” *Fraser i utveckling av förtroende* ” fas 2, ”getting to know you” (Child, 2001). Där fas 2 tar upp betydelsen av att lära känna sin samarbetspartner. Personlig bindning eller relationsbygganden är en förutsättning för att förstå ett samarbete och arbeta tillsammans för att styra mot ett gemensamt arbete. Men det Gunnar lyfte fram om att den långsiktiga relationen inte spelar någon roll motsägs av Child (2001) och Huemer (2001). De menar på att en personlig relation också bygger på en långsiktig relation, vilket bygger på ett socialt perspektiv och skapar ett band mellan parterna. Detta är något som förväntas växa fram under relationens gång då parterna lär känna varandra på ett mer personligt plan.

En allt för förtroende full och lång relation kan komma att leda till att ett beroende skapas mellan parterna, vilket är olagligt om du är revisor. Därför kan en allt för djup relation mellan företag och klient hota samarbetet, vilket leder till en uppsägning av revisorn (FAR, 2013). Ett exempel på just detta var Cederqvist Fastigheter tidigare revisor som var anställd i företaget en längre tid. Relationen blev alltför personlig vilket strider mot revisorns oberoende. Situationen uppstod vid förmedling av en affär där köparen var revisorns son. Cederqvist kände att revisorn var aktiv från båda sidor i affären. Men Verksamhetskonsulten Gunnar Sandsten AB klargör att en allt för förtroende full och lång relation inte behöver leda till att ett beroende skapas. Detta eftersom Gunnar idag har en anpassad relation med sin revisor där han alltid är aktsam då Gunnar arbetar på ett professionellt sätt med revisorn.

Figur. 3 Bearbetad av Azar och Johnnie

	Revisorer	Redovisningskonsulter
Klienternas allmänna syn på revision- och redovisningsbranschen	Hög förtroende	Högt förtroende
Små företagens val efter avskaffandet av revisionsplikten	Kvalitetstämpel	Kostnadsbesparingar
Klienternas perspektiv på hur revisorer/redovisningskonsulter skapar sitt förtroende	Kunskap och erfarenhet	Dagliga kontakten vilket leder till en personlig relation
Betydelsen av uppbyggnaden av klientrelationer	Långsiktiga relationer är mer gynnsamma än kortsiktiga relationer	Tillit och lojalitet skapar en hälsosam relation

6. Avslutande diskussion och slutsats

I det avslutande kapitlet ska det förklaras för de slutsatser som uppstått under uppsatsens gång, för att kunna besvara uppsatsens syfte och problemformulering. I en avslutande diskussion ska det även ges förslag till fortsatt forskning.

En anställning i arbetslivet kräver ett högt förtroende från arbetsgivare till sitt arbetstagande. Hos allmänheten är revisions- och redovisningsbranschen två branscher som värderas högt i samhället, sett till förtroende för yrket i jämförelse med andra branscher så som banker och försäkringsbolag. Bland företagsledarna i småföretag är förtroendet högt för både revisions- och redovisningsbranschen i allmänhet bland småföretagare. Detta på grund av den höga utbildning och kompetens de båda yrkena besitter. Sett till den egna revisorn och redovisningskonsulten i företaget skall istället ett förtroende förtjänas i form av väl utförda arbeten där personliga aspekter väger in. Gällande företagsledarnas förtroende för revisions- och rådgivningsbranschen i allmänhet har dem lättare att känna ett förtroende för de båda, då man endast grundar förtroendet på den höga utbildning och kompetens de båda yrkena har, jämfört med hur man bedömer en egen revisor eller redovisningskonsult i sitt egna företag och hans förtroende. När det gäller det egna företagets revisor och redovisningskonsult väger man in fler aspekter gällande förtroendet såsom risker som kan drabba en själv och sitt företag.

Småföretagens förtroende för revisorer och redovisningskonsulter är likt det allmänna förtroendet företagsledare har. Förtroendet för de båda yrkena är högt med ett lite högre förtroende för revisorer. Det som skiljer de båda åt är den kvalitetssäkring revisorn tillför företaget i jämförelse sett till en redovisningskonsults arbete. Vi kan dra slutsatsen av att småföretagares förtroende är liknande högt för de båda. Företag som valt att fortsätta använda sig av en revisor har ett högt förtroende för redovisningskonsulter men anser att deras arbete inte medför den nytta revisorns arbete gör. Revisorns granskningsarbete är den sista station räkenskaperna går igenom innan de granskas av myndigheterna. Detta gör att man ger revisorn ett högt ansvar vilket kräver ett förtroende som företagsledarna har för sina revisorer. De företag som istället valt avskaffa revisorn och ersatt denna med en redovisningskonsult har fortfarande ett förtroende för revisorn men revisorn anses bära med sig en för hög kostnad.

Småföretagens förtroende för revisorer och redovisningskonsulter skiljer sig åt då förtroendet mellan de båda skapas på olika sätt och grundar sig i olika uppfattningar. En egenskap alla företag är överens om som krävs för att ett förtroende ska finnas är att den personliga kemin skall stämma överens mellan företaget och dess motpart. De som skiljer revisorns förtroende från redovisningskonsult åt är den auktoritet och den höga utbildning hen besitter. Den skapar i sig en trygghet för företaget och ger en kvalitetssäkring utåt. Redovisningskonsulten skapar istället förtroendet genom sina arbetsuppgifter och sin personliga kontakt med företaget vilket leder till en annan form av förtroende. Med den ständiga närvaron och delaktigheten i det dagliga arbetet skapas förtroendet istället mellan personerna emellan, jämfört med revisorn där hans beteckning och höga kunskap istället skapar förtroendet. Det är även den distans revisorn håller till företaget då den personliga kontakten sker årsvis jämfört med den relation

redovisningskonsulten har med sin klient. Detta just med tanke på att revisorn har ett oberoende till det företag han är verksam i, vilket innebär att han måste hålla en viss distans.

Avskaffandet av revisionsplikten har inte påverkat småföretagarnas förtroende till revisorn, utan de faktorer som spelat in är de höga kostnaderna som uppkom med en verksam revisor i företaget. De småföretag som valt att ersätta revisorn med en redovisningskonsult är till stor del på grund av de höga kostnader sett till den låga omsättningen. Målet är istället kostnadsbesparingar och att man vill vinstmaximera. Småföretag anser heller inte att den nytta revisionen medför är till någon hjälp jämfört med stora företag som använder sig av revision.

Finns det några etiska problem för en klient att anställa eller ha kvar en revisor. Ett problem som uppstod var att ett företag hade problem med sin revisor då företaget skulle göra en affär med revisorns son. Kan problemet vara att revisorn sitter på bägge sidorna?

6.1 Fortsatt forskning

Förtroendet för revisorer och redovisningskonsulter är ett brett ämne vilket gör att det finns möjlighet att bygga vidare på studiens slutsatser. Eftersom studien hade som syfte att undersöka förtroendet för revisorer och redovisningskonsulter i småföretag så tycker vi att det hade vart intressant att istället jämföra förtroendet i stora företag där man både använder sig av en revisor och en redovisningskonsult. Det hade även vart intressant att göra dessa jämförelser internationellt i ett land utan revisionsplikt och jämföra detta med svenska stora företag.

6.2 Praktiska implikationer

Förtroendet överlag är av nytta för arbetstgivare på arbetsmarknaden. Detta är något som både små och stora företag kan ha nytta av i vår studie men har även möjlighet till att bygga vidare på förtroendet i studien för att jämföra andra branscher och yrken. Studien kan även vara till nytta för rekryteringsprocessen där man använder de olika byggstenarna för förtroende för att just hitta rätt person till sitt företag. Studien kan även användas ihop med psykologiska studier som spelar in vid förtroendet såsom mänskliga beteenden för att få en tydligare uppfattning inom området förtroendet.

7. Referenser

- Artsberg, K. (2005). *Redovisningsteori, - Policy och Praxis*. Lund: Liber.
- Åsberg, R. (2001). *Det finns inga kvalitativa metoder – och inga kvantitativa heller för den delen*. Hämtat från [www.ped.gu: http://www.ped.gu.se/pedfo/pdf-filer/aasberg.pdf](http://www.ped.gu.se/pedfo/pdf-filer/aasberg.pdf) den 05 03 2013
- Bell, B. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Bell, B. (2005). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Bjerke, I. A. (2008). *Methodology for Creating Business Knowledge*. Lund: SAGE.
- Björkman, C. (den 1 november 2010). *drivaaget.se*. Hämtat från <http://www.driva-eget.se/nu-slopas-revisionsplikten-7753100> den 01 02 2013
- Busco, C. (2006). Trust for accounting and accounting for trust. *Management Accounting Research*, 17(1).
- C.B Ingle, N. V. (2003). Board Configuration: Bulding better boards. *Corporate Governance*, 3, 5-17.
- Carrington, T. (2010). *Revision*.
- Cassel, F. (1996). *Den reviderade revisorsrollen*.
- Child, J. (2001). Trust- the fundamental bond in global collaboration. *Organizational dynamics*, 29(4).
- Cristiano Buscu, A. R. (2006). Trust for accounting and accounting for trust. *Management Accounting researche*, 17(1), 11-41.
- Danielson, C. (den 8 september 2011). *Fler företag väljer bort revision*. Hämtat från [Ekonomisverige.se: http://www.ekonomisverige.se/nyheter/fler-foretag-valjer-bort-revision/](http://www.ekonomisverige.se/nyheter/fler-foretag-valjer-bort-revision/)
- De Angelo, L. E. (1981). Auditor Size and Audit quality. *Journal of accounting and economics*, 3, 183-199.
- Diamant, A. (2004). *Revisors oberoende*. Uppsala.
- Ekonoma. (2013). *Ekonoma.se*. Hämtat från <http://www.ekonoma.se/informationsbank/revisor-eller-redovisningskonsult/> 2013
- FAR . (2006). *FAR SRS Revision- En praktisk beskrivning*.
- FAR . (2013). *Revision*.
- FAR. (1994). *Revision 1*. Stockholm: FAR förlag AB.
- FAR. (den 02 03 2013). *Därför ska du välja revisions- och rådgivningsbranschen*. Hämtat från <http://www.far.se/Din-karriar/Darfor-ska-du-valja-revisions--och-radgivningsbranschen/> 2013

- Firth. (1997). The provision of nonaudit services by accounting firms to their audit clients. *Contemporary Accounting Research*, 14(2), ss. 1-21.
- Företagar Förbundet. (den 25 mars 2010). *www.FF.se*. Hämtat från <http://www.ff.se/artiklar/pressmeddelanden/2010-03-25/fem-kronor-av-fem-mojliga-till-regeringens-forslag-om-frivillig-revision/> den 15 februari 2013
- Frivision. (2013). *frivision.se*. Hämtat från <http://www.frivision.se/frivillig-revision> 2013
- Gambetta, D. (1988). Trust as a commodity: Trust. Making and Breaking Cooperative Relations. 49-72.
- Greene, E. (den 1 oktober 2002). Is sarbanes- Oxley punishing others for US mistakes. *International financial Law Review*.
- Grey, C. (2003). The real world of Enron's auditors. 10(3), 572-576.
- Gustavsson, M. (den 17 08 2012). *www.privataffarer.se*. Hämtat från <http://www.privataffarer.se/nyaaffarer/na-nyheter/samre-bokforing-utan-revisor-436958> den 14 02 2013
- Hammarström, S. H. (2012). *Rapport till FAR*. FAR.
- Hart, C. W. (1999). Growing the trust relationship businesses begin raising the bar in search of total trust.
- Hartman, J. (1998). *Vetenskapligt tänkande*. Lund.
- Huemer, L. (2001). *Om förtroendet och affärsrelationer*. Lund.
- IFAC. (april 2010). *IFAC.org*. Hämtat från <http://www.ifac.org/sites/default/files/publications/files/2010-handbook-of-internatio-1.pdf> den 01 02 2013
- Jagdish, S. (1995). Relationship marketing in consumer markets: Antecedents and consequences. *Journal of the accademy of marketing sience*, 4(4), ss. 255-271.
- Jeffersons, K. (den 14 Mars 2011). *ezonearticles*. Hämtat från <http://ezonearticles.com/?What-Are-the-Roles-of-Bookkeeping-in-a-Business?&id=7181400> den 15 03 2013
- Khalik, A. (1990). The jointness of audit fees and demand for MAS: A self selection. *Contemporary Accounting Research*, 6(2), ss. 295-322.
- Khalik, A. (1990). The jointness of audit fees and demand for MAS: A self selection. *Contemporary accounting research*, 6(2), s. 298.
- Kirby. (1997). Accountants and Small firm development. *The Service industries Journal*, 17(2), ss. 294-304.

- Kumar. (2000). On the Profitability of Long life Customers in a Noncontactual: An Empirical Investigation and Implications for Marketing. *Journal of Marketing*, 64, ss. 17-35.
- Kvalitativmetod. (2013). *Intervjuer*. Hämtat från Kvalitativmetod.webs.com: <http://kvalitativmetod.webs.com/intervjuer.htm> 2013
- Lantz, M. (2000). *triumphantcoaching*. Hämtat från triumphantcoaching.com: <http://www.triumphantcoaching.com/Forms/The%20Trusted%20Isagenix%20Consultant.pdf> den 13 Mars 2013
- Lennartson, R. (2011). *Balans nr 8-9 2011*. Hämtat från <http://www.farkomplett.se/?docId=TN00005CF3> 2013
- Lewis, D. (1985). Trust as a Social reality. *Social forces*, 63(4), ss. 967-985.
- Lund, G. (den 05 11 2002). *Regeringen*. Hämtat från <http://www.regeringen.se/content/1/c6/02/04/45/a415ad5d.pdf> den 26 02 2013
- Maister, D. (2013). *Davidmaister*. Hämtat från davidmaister.com: <http://davidmaister.com/> den 20 mars 2013
- Maister, D. (den 04 03 2013). *Davidmaister.com*. Hämtat från 2: www.davidmaister.com 2013
- Maister, D. (2013). *Soniajaspal.wordpress.com*. Hämtat från <http://soniajaspal.wordpress.com/2012/09/24/building-trust-between-auditors-and-business-teams/> den 04 03 2013
- Morgan, H. (1994). Relationship marketing in the era of the network competition. *Marketing management*, 3(1), ss. 19-28.
- Morrison, M. A. (den 04 april 2003). Rush to judgment: The lynching of. ss. 1-41.
- NACPAF. (den 15 Mars 2011). *NACPAF*. Hämtat från NACPAF.com: <http://www.nacpaf.com/role-of-accountants-in-a-company.html>
- Nationalencyklopedin. (2013). *Kvalitativ metod*. Hämtat från www.ne.se: <http://www.ne.se/kvalitativ-metod> 2013
- Norberg, P. T. (mars 2005). *Svenskt näringsliv*. Hämtat från [svensktnaringsliv.se](http://www.svensktnaringsliv.se): http://www.svensktnaringsliv.se/multimedia/archive/00000/Revisionsplikten_i_sm__458a.pdf 2013
- Nordström, P. (den 16 08 2012). *Sämre kvalitet på årsredovisningar och fler förseningsavgifter*. Hämtat från mynewsdesk.com: <http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/bolagsverket/pressrelease/view/saemre-kvalitet-paa-aarsredovisningar-och-fler-foerseningsavgifter-784955> 2013
- Ohman, P. (2007). *Perspektiv på revision: Tankemönster, förväntningsgap och dilemman*. Mitt Universitet.

- Öhman, P. (2007). *Perspektiv på revision: Tankemönster, förväntningsgap och dilemman*. Mitt Universitet: Peter Öhman.
- R. Jayalakshmy, A. S. (249-271 2005). Managerial Auditing Journal Emerald Article: The changing role of the auditors. 20.
- Raghunandan, K., & Rama, D. V. (2003). Audit Committee Composition and Shareholder Actions: Evidence from Voting on Auditor Ratification. 22, 253-263.
- Regering. (Mars 2008). *Regering.se*. Hämtat från <http://www.regeringen.se/content/1/c6/10/21/24/04afd0c4.pdf> den 14 02 2013
- Rennie, M. D. (maj 2010). Exploring Trust and the Auditor-Client Relationship: Factors Influencing the Auditor's Trust of a Client Representative. *a journal of practice*, 29(1), 279-293.
- Rocco, V. (1996). auditor independence an international perspective. 11(9), 4-48.
- Seal, W. (1997). Accounting and trust in the enabling of long term relations. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 10(3), ss. 406-431.
- Shoorman, M. o. (1995). An intefrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management*, 20(3), ss. 709-734.
- Sinason, D. H. (2001). An investigation of auditor and client tenure. *Journal of Business*, 16(2), ss. 1-31.
- Smith, G. (2005). How to achieve organizational trust within an accounting department. *Managerial Auditing Journal*, 20(5), ss. 520-523.
- SRF. (2013). *Auktoriserad Redovisningskonsult*. Hämtat från www.srfkonsult.se: http://www.srfkonsult.se/portal/page/portal/srf/medlem/bli_medlem/Auktoriserad_Redovisningskonsult den 14 Mars 2013
- SRF. (den 15 03 2013). *srfkonsult*. Hämtat från <http://www.srfkonsult.se/>: http://www.srfkonsult.se/portal/page/portal/srf/medlem/bli_medlem/Auktoriserad_Redovisningskonsult
- Taylor, M. .. (den 15 januari 2003). Audit Markets in Emerging economies: Evidence from Nigeria. *Research in accounting in emerging economies*, 5, 165-175.
- Tomkins. (2001). Interdependencies, Trust and information in relationships and networks. *Organizations and society*, 26(2), ss. 161-191.
- Weil, A. B. (den 09 maj 2002). Partner Warned Arthur Andersen On Enron Audit --- Specialist in Energy Testifies That After Talking to Watkins, He Told People of 'Smoking Guns'. *Wall street Journal*.
- Wheelee, A. (2012). *www.blurtit.com*. Hämtat från <http://www.blurtit.com/q152676.html> den 03 03 2013

William A, K. (2009). The effects of satisfaction with a client's Management during a prior audit engagement, trust and moral reasoning on Auditors perceived risk of management fraud. *Journal of business ethics*, 85(2), ss. 109-136.

Windsor, C. (2007). *Managerial Auditing journal*. 22(9), 862-880.

Zucker, L. (1986). Production of trust; Institutional sources of economic structure. *Research in Organizational Behaviour*, 82, ss. 53-111.

Bilaga 1

Intervjuerna

Redovisningscenter AB

Intervjun ägde rum hos redovisningscenter AB. Börje Stålnacke som intervjuades är VD. Intervjun genomfördes 2013-03-22, kl 14:25. Intervjun pågick i 28 minuter.

Summa Kalkylsystem

Intervjun ägde rum hos Summa Kalkylsystem. Personen vi intervjuade var Anders Persson, VD. Intervjun genomfördes 2013-04-02, kl 13:18. Intervjun pågick i 32 minuter.

Cederqvist Fastigheter

Denna intervju gjordes hos Cederqvist Fastigheter. Personen vi intervjuade var Per Jonas Cederqvist, ägare och VD. Intervjun genomfördes 2013-04-04, kl 11:56. Intervjun pågick i 25 minuter.

Veksamhetskonsulten Gunnar Sandstens AB

Intervjun ägde rum hos Gunnar Sandstens AB. Personen som intervjuades är, ägare och VD:n Gunnar Sandsten. Intervjun genomfördes 2013-04-05, kl 15:04. Denna intervju pågick i 27 minuter.

Optimal Media

Denna intervju genomfördes hos Optimal Media. Personen vi intervjuade var Ingela Sundberg, ägare och VD. Intervjun ägde rum 2013-04-09, kl 09:01. Intervjun pågick i 40 minuter.

Pomonagroup AB

Denna intervju genomfördes hos Pomonagroup AB. Ulla Knutsson som intervjuades är VD. Intervjun genomfördes 2013-04-09, kl 17:00. Intervjun pågick i 34 minuter.

IP-1 Internet

Denna intervju ägde rum hos IP-1 Internet. Leif Alvarsson som intervjuades är VD och ägare. Intervjun genomfördes 2013-04-19, kl 15:22. Intervjun pågick i 30 minuter.

NOTO Consulting AB

Denna intervju genomfördes hos NOTO Consulting. Kenneth Sahlen som intervjuades är VD och ägare. Intervjun ägde rum 2013-04-26, 14:30. Intervjun pågick i 50 minuter.

Bakgrund företaget:

- Hur länge har ni haft er revisor/redovisningskonsult?
- Känner ni till avskaffandet av revisionsplikten?
- Varför valde ni att ha kvar er revisor efter avskaffandet av revisionsplikten? (Till företag som använder sig av revisorer)
- Varför valde ni att ersätta revisorn efter avskaffandet av revisionsplikten? (Till företag som använder sig av redovisningskonsulter?)
- Har ni vart inne på att byta till revisor/redovisningskonsult? Varför?

Klientrelationer:

- Vad kännetecknar en bra klientrelation för er?
- Sätt till er relation med er redovisningskonsult/revisor, hur har er klientrelation utvecklats till att bli bättre?
- Vilken betydelse har långsiktiga klientrelationer för er? Står ni efter ett långsiktigt samarbete?
- Om ni haft er redovisningskonsult ett längre tag, har den långsiktiga relationen haft betydelse för er relation?
- Har förtroendet ökat under tidens gång? Hur, Varför?
- Hur ser er relation ut idag? Är de bara på yrkesmässig nivå eller är de även på en personlig nivå? Är det viktigt för förtroendet?
- Anser ni att relationen med er revisor/redovisningskonsult kan bli för personlig efter en längre tid?
- Är det svårt att sätta gränser för hur personlig man får bli med sin revisor/redovisningskonsult?

Förtroende:

- Har åldern betydelse för förtroendet till din redovisningskonsult/revisor? Äldre och erfaren? Ung, oerfaren?
- Vad anser ni är den viktigaste delen i hur revisorer/redovisningskonsult skapar sitt förtroende?
- Hur stort eller litet är ert förtroende för revisions-/rådgivningsbranschen i allmänhet? Varför?
- Hur väl känner ni er revisor/redovisningskonsult?
- Hur ofta har ni kontakt med er revisor/redovisningskonsult?
- Vilka faktorer anser ni är viktiga hos er revisor/redovisningskonsult för att ni ska känna ett förtroende för de och deras arbete?
- Hur ser ert förtroende ut för er revisor/redovisningskonsult idag? Om högt/lågt, varför?
- Om ni ser till ert företag, hur stor nytta har företaget av revisionen?
- **Övriga kommentarer kring ämnet?**

Bilaga 2

Individuella reflektioner

Azar Chamoun

Innan examensarbetet läste jag kursen Externredovisnings IV där man fick en uppgift att skriva en rapport som handla om att skriva inledningskapitlet i examensarbetet. Detta anser jag vara bra då jag var väl förberedd på hur jag ska inleda mitt examensarbete. Intresset gällande ämnet kom under kursens gång där lärarna på kursen Externredovisning IV tog upp angående de redovisningsskandalerna som skakat revision och redovisningsbranschen. Men istället valde vi att skriva om ämnet nedskrivning av goodwill då ämnet är väldigt aktuellt framförallt under bokslutstider. De som var intressant med ämnet var att en nedskrivning inte längre skrivs av utan nedskrivningstestas minst en gång varje år.

Efter kursen tappades intresset kring ämnet goodwill och jag och Johnnie kom istället tillbaka till redovisningsskandaler där de blir intressant att undersöka revisorns oberoende. Detta ämne visade sig vara ett sönder forskat ämne, så med tips från vår handledare Fredrik Lundell, blev det istället intressant för oss att undersöka hur klienternas förtroende för revisorer och redovisningskonsulter åt. Ämnet blev aktuellt för just mig på grund av mina framtida mål, där jag vill satsa på ett yrke inom revisionsbranschen. Studien blir därför användbar för mig, dels för att de ger mig en ökad förståelse kring ämnet förtroende för revisorer och redovisningskonsulter, men även att skapa en förståelse för ett aktuellt yrke jag är intresserad att jobba med i framtiden. I den vetenskapliga litteratur som idag berör just vårt ämne bygger studierna oftast enbart på revisorer och deras förtroende i storföretag. Därför bestämde vi oss för att skriva och väga in redovisningskonsulternas förtroende med tanke på att efter revisionsplikten, skapades en indirekt konkurrens mellan de båda yrkena. Vi bestämde oss även för att göra en studie i små företag då de nästan enbart diskuteras om hur de stora bolagen påverkas. För att få en så hög trovärdighet som möjligt i studien valde vi att intervjua åtta småföretag som ägde rum på respondenternas arbetsplatser. Under arbetets empiri del valde vi att dela upp intervjuerna, där Johnnie hade som ansvar att kontakta företaget medans jag skulle genomföra intervjuerna med våra respondenter. Annars har vi lagt ner lika mycket energi och tid på arbetet i resterande delar.

Under arbetet har vi haft ständig kontakt med vår handledare Fredrik Lundell, som vart till stor hjälp med sina tips och råd. Han har alltid varit tillgängligt vilket gjort att vi i haft ett ständigt flyt i vår arbetsprocess. Han har även gett oss en annan syn gällande uppsatsarbeten och lyft fram avgörande detaljer som vart viktiga för oss.

De fem månader uppsatsen har pågått har varit väldigt lärorikt. Något som vart lärorik för mig är att jag som person utvecklats och har lärt hantera mina svagheter som styrkor på ett bättre sätt. Arbetet har krävt egna initiativ och samarbetsförmåga vilket både jag och Johnnie har vart flitiga med. Samarbetet mellan oss har funkant utmärkt då vi från start haft gemensamma mål och Johnnie är en väldigt enkel och ambitiös person att arbeta med. Examensarbetet har

även vart viktigt för hur man skriver en uppsats och vilken struktur som krävs för att uppnå dess kriterier. Detta är något som jag kommer ha nytta av i framtiden då jag har som plan att läsa ett magister år där man skriver en D-uppsats.

Johnnie Kourieh

Under kursen Externredovning IV, där man fick skriva första kapitlet på examensarbetet. Jag och min kollega Azar lade tyngd på att undersöka och skriva om nedskrivning av Goodwill. Men ämnet fall inte oss i smaken, istället valde vi att skriva om revisorns oberoende i vår C-uppsats. Valet att skriva om revisorns oberoende, var både jag och Azar Chamoun enade om.

Efter mycket om och men kom vi fram till att byta ämne eftersom ämnet var sönder forskat. Enligt vår handledare var vi tvungna att börja om på nytt och hitta ett nytt ämne. Känslan jag fick var negativt då vi redan börjat skriva om revisorns oberoende. Men Fredrik gav oss ett förslag som kom till nytta, det var att skriva om förtroendet till revisorer. Förslaget Fredrik gav oss var väldigt intressant. Det jag och Azar gjorde var att bygga ut på ämnesproblemet genom att söka på andra examensarbeten, inom just förtroende området. Detta gav oss idén att skriva om klienternas förtroende för revisorer och redovisningskonsulter. Dessutom ville vi specialisera oss lite djupare, då kom vi på idén att jämföra klienternas förtroende för revisorer och redovisningskonsulter i småföretag.

Under arbetets gång har vi samarbetat utan några som helst problem, då vi båda var delaktiga i skrivandet och läsandet. Samtidigt kände vi att kemin mellan oss stämde överens, då vi hade gemensamma mål med arbetet. Förutom det som nämnts, arbetade vi effektivt ett fåtal timmar varje dag, detta gav oss en rejäl push med arbetet då vi inte låg efter i planeringen. Men det som var mindre bra under arbetets gång var läsandet av artiklar, detta tog långt tid att läsa och hitta relevanta artiklar. Samtidigt var det extremt jobbigt att sammanställa våra intervjuer på empiri delen, då våra intervjuer med de åtta småföretagen var långa.

Förövrigt intervjuade vi åtta småföretag på deras arbetsplatser, detta påverkade vår uppsats positivt då det gav oss en ökad förståelse kring våra frågor. Intervjuerna hanterade vi genom att jag ringde upp småföretagen medan Azar genomförde intervjuerna med respondenterna.

Generellt har vi fått mycket hjälp av vår handledare Fredrik Lundell, där han har hjälpt oss och gett goda råd och förslag hur vi skulle kunna bygga vidare på vår arbete. Fredrik var tillgänglig både här på högskolan samt via mail. Genom Fredriks ständiga närvaro har vi inte haft några som helst problem, detta eftersom Fredrik redan från start var rakt på sak med att påpeka eventuella problem i vår uppsats skrivande.

Skrivandet av examensarbetet har gett mig nya kunskaper samt fått förmågan att skriva på en professionell nivå. Examensarbetet handlar mycket om ansvar och att lära sig att samarbeta, något som har bidragit till min utveckling. Att skriva ett examensarbete var både lärofyllt för mig och min kollega Azar, då man utvecklats som student. Skrivandet med Azar var väldigt roligt samt effektivt, Azar är en engagerad student med en extraordinär driv att hålla oss i fas.