



Sveriges lantbruksuniversitet  
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för landskapsarkitektur, trädgårds-  
och växtproduktionsvetenskap

## Företagarnas syn på revisorns tjänst

– En kvantitativ studie om hur företagarna mottar revisorns tjänst och personliga egenskaper i Östra Göinge kommun.

*Frida Persson*



Självständigt arbete • 15 hp • Grundnivå, G2E  
kandidatprogram  
Alnarp 2017

## Företagarnas syn på revisorn

Entrepreneur's view of the auditors service

*Frida Persson*

**Handledare:** Erik Hunter, SLU, Universitetslektor vid Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi

**Examinator:** Martin Melin, SLU, Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykolog

**Omfattning:** 15 hp

**Nivå och fördjupning:** Grundnivå, G2E

**Kurstitel:** Examensarbete inom företagsekonomi

**Kurskod:** EX0790

**Program/utbildning:** kandidatprogram

**Utgivningsort:** Alnarp

**Utgivningsår:** 2017

**Omslagsbild:** JELENA SJUMILOVA

**Elektronisk publicering:** <http://stud.epsilon.slu.se>

**Nyckelord:** Förväntningsgap, tillit, procent, servqual-modellen, service



Sveriges lantbruksuniversitet  
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för landskapsarkitektur, trädgårds-  
och växtproduktionsvetenskap  
Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi  
och miljöpsykologi

## *Förord*

Jag vill börja med att tacka alla företag i Östra Göinge kommun som har ställt upp och fyllt i mina enkäter, antingen personligen eller vid datorn. Utan dessa företagare skulle inte denna uppsats kunnat bli gjord. Vidare vill jag även tacka min handledare Erik Hunter för visdomar och vägledning vid skrivandet. Tack även till min familj och pojkvän för all kärlek och stöd jag fått på vägen fram.

Broby, Maj 2017

Frida Persson

## Innehåll

Sammanfattning .....	1
Abstract .....	2
1. Inledning.....	3
1.1 Bakgrund .....	3
1.2 Problemdiskussion.....	3
1.3 Syfte.....	3
1.4 Frågeställningar .....	4
1.5 Avgränsningar .....	4
2. Teori .....	5
2.1 Servqual modellen .....	5
2.1.1 Servuqual modellen tidigare användning.....	6
2.2 Tillförlitlighet .....	6
2.2.1 Revisorns ansvar .....	6
2.2.2 Fel på tjänst.....	7
2.2.3 Tystnadsplikt.....	7
2.3 Tillgänglighet.....	8
2.4 Garanti .....	8
2.4.1 Revisorns kunskaper .....	8
2.4.2 Utsträckningen av revisorns tjänster .....	8
2.5 Empati.....	9
2.5.1 Revisons eller revisorns bolags rykte .....	9
2.6 Materiella föremål .....	9
3. Metod .....	10
3.1 Val av undersökning.....	10
3.2 Enkät.....	10
3.3 korrelationsanalys och t-tests.....	10
3.4 Databehandling .....	11
3.5 Urval .....	11
3.6 Metodkritik och källkritik.....	11
4. Empiri och Analys.....	12
4.1 Beskrivning av datamaterial .....	12
4.2 Tillförlitlighet .....	12
4.3 Tillgänglighet.....	15
4.4 Garanti .....	15
4.5 Empati.....	15
4.6 Materiella föremål .....	16

4.7 Identifierande av förväntningsgap med t-tests.....	16
4.8 Översikt korrelation.....	17
5. Slutdiskussion.....	19
Litteraturförteckning .....	20
Bilaga 1, Enkätundersökningen.....	21
Bilaga 2, Mejlutskicket samt påminnelsemejlet.....	23
Bilaga 3, korrelationstabell över samtliga variabler.....	24

## Sammanfattning

Uppsatsen titel:	Företagarnas syn på revisorns tjänst - en kvantitativ studie om hur företagarna mottar revisorns tjänst och personliga egenskaper i Östra Göinge kommun.
Kurs:	EX0709: Examensarbete inom företagsekonomi (15hp)
Författare:	Frida Persson
Handledare:	Erik Hunter
Bakgrund:	Ibland kan företagare behöva hjälp med sina räkenskaper och tvingas därmed lita på en ibland okänd person (revisor). Företagaren köper en tjänst men hur känner han inför service och tillit till någon okänd?
Syfte:	Syftet med arbetet är att ta reda på hur företagarna i Östra Göinge kommun känner inför den service de mottar från sin revisor samt identifiera förväntningsgap.
Teori:	Servqual-modellen och dess fem grundpelare har använts för att kunna analysera. Varje pelare har även fått ett specificerande om vad dem i arbetet kan innebära.
Metod:	En enkätundersökning har upprättats i samförstånd med Servqual-modellen för att få fram data. Data har sen blivit analyserade i Excel med analyser så som korrelation, medelvärde och t-tests. Man har antagit ett deduktivt synsätt och förhållit sig kritisk till data.
Slutsats:	Arbetets slutsatser är att företagarna i kommunen har ett positivt synsätt mot revisorerna, de flesta har heller inte sin revisor inom kommunen. Den största tillitsfaktorn är revisorns kunskap och minsta är hur välstädat revisorns kontor är. Det finns två förväntningsgap i materialet. Den första är att företagarna anser att sin revisor bevarar tystnadsplikten men de anser inte heller att den är avgörande för tilliten. Gap nummer två är om revisor har ett välstädat kontor och om företagarna förväntar sig ett rent kontor.

## Abstract

Title:	Entrepreneur's view of the auditor's service – a quantitative study of how the entrepreneur's receive the auditor's service and their personal quality's in the community Östra Göinge
Course:	EX0709- Degree project in Business administration (15hp)
Author:	Frida Persson
Supervisor:	Erik Hunter
Background:	Sometimes entrepreneurs need help with their accounts and are forced to trust a sometimes unknown person (the accountant). The entrepreneur buys a service but how does he feel about trust and service towards some unknown person?
Purpose:	The purpose are to find out how the entrepreneurs in Östra Göinge feel about the service they receive from the accountant and identify gaps in expectations.
Theory:	Servqual-model has been used and the five ground pillars that comes with it to analyze the data. Each ground pillar has got specific details about what the ground pillar can contain.
Method:	A survey built on the Servqual-model has been created to get data. Then Excel helped analyze with correlation, mean and t-tests to process all data. In this essay the deductive approach has been used and critical settings towards data are considered.
Conclusion:	The first conclusion is that the entrepreneurs in the community are positive towards the accountants but most don't have their accountant within the community. The greatest trust-factor are the accountant's knowledge and lest factor are how clean the accountants office are. Expectations gaps are found, the first one regarding professional secrecy. The entrepreneurs found that their accountants kept the secrecy but the secrecy were not the main thing for trust. Second gap are about the expectations and outcome regarding the accountants clean office.

# 1. Inledning

*I detta första inledande kapitel kommer du som läsare kunna få ta del av bakgrunden till arbetet, en kort problemdiskussion, syftet, tre frågeställningar och de avgränsningar som satts.*

## 1.1 Bakgrund

Småföretagare i alla kommuner behöver alla hjälp med sin verksamhet någon gång, vid uppstart, bokslut, daglig verksamhet, etc. En revisor kan ge stort stöd med de mesta ekonomiska i företaget vilket gör att revisorn kan få en väldigt central del i alla bolag beroende på företagsägarens åsikt eller kunskap om att bedriva en verksamhet. En central del i någon annans företag ger revisorn stort inflytande och gör att ägaren behöver lita på sin revisor. Man köper som företagare en tjänst, men hur känner man inför att släppa in en ibland okänd person i sina räkenskaper?

Östra Göinge kommun ligger i nord östra Skåne och är en mindre kommun med flera byar. Kommunen har ca 14,000 invånare och många mindre näringsidkare har sin verksamhet här. Östra Göinge jobbar mycket mot företagen för att få fram en bra tillväxt och ett fungerande samhälle, därmed finns intresse både från kommunen samt småföretagarna att ta reda på hur företagarna tycker och känner inför sin revisor. Kanske är det en generellt bra tillit eller en dålig tillit. Under år 2013 startades 74 nya företag i kommunen, främst inom branscherna jord, skog och energi. De största bolagen 2013 är Sibbhultsverken AB och HAKI AB. Den största andelen bolag är de enskilda näringsidkarna som utgör cirka 60 % med 807st, aktiebolagen utgör 28 % med 383st (Östra Göinge kommun, 2015).

## 1.2 Problemdiskussion

Revisorn jobbar för ett tjänsteföretag och som företagare köper du tjänsten att hen ska hjälpa dig med dina räkenskaper. Företagaren kanske inte har så mycket kunskap om bokslut eller liknande, så man tvingas köpa tjänsten med att göra ett årsbokslut eller kolla igenom de räkenskaper man själv utfört. Tjänsten du mottar som företagare förväntar du skall ha hög standard, men vad är hög standard för just dig? Det du anser är hög standard tycker kanske inte revisionsbolaget är rimligt. Gapet i förväntningar bidrar till missnöjdheter emellanåt. Det är detta gap som skall hållas minimalt för flest nöjda kunder. I detta arbete kommer vi ensidigt att titta på företagarens åsikter via en enkätundersökning i Östra Göinge kommun.

## 1.3 Syfte

Syftet med detta examensarbete är att genom kvantitativ data titta på hur företagarna i Östra Göinge kommun känner för den service de mottar från sin revisor samt identifiera gap i förväntningar.

Detta ämne är intressant för alla revisionsbolag, företagare och eventuellt kommuner i anknytning till Östra Göinge. Revisionsbolagen lever på sina tjänster och vill ha så nöjda kunder som möjligt som återkommer och ger bra rykte, därmed kan de läsa detta arbete och kanske få inspiration eller se något de själva glömt titta på. Företagarna själva kommer tycka arbetet är intressant för att de själva är kärnpunkten till informationen, de kan här läsa om hur andra tycker och känner kring sin revisor och se statistik på detta för Östra Göinge. Det skulle



också kunna vara intressant för Östra Göinge kommun i sig självt, då de jobbar en del mot företagarna och kan nu se hur företagarna känner inför revisionsfirmorna kring kommunen.

#### **1.4 Frågeställningar**

- Vilken tillitsfaktor är viktigast för företagarna i kommunen?
- Har företagarna upplevt att revisorn inte har tillräcklig kunskap för att göra sitt jobb?
- Spelar materiella tillgångar så som välstädade kontor roll för servicen?

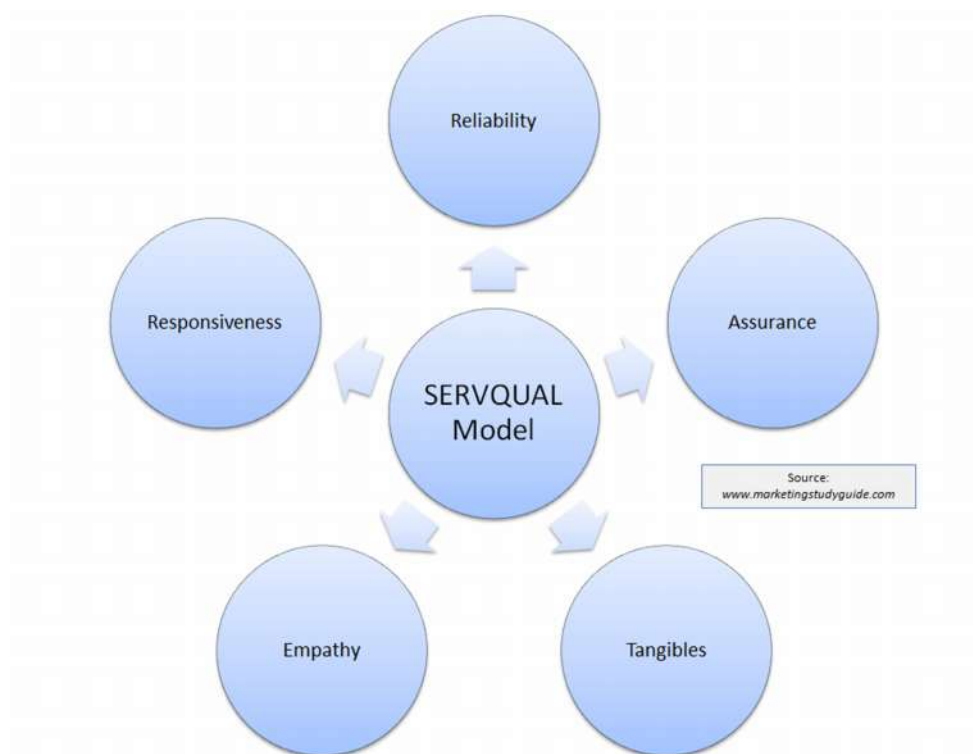
#### **1.5 Avgränsningar**

Examensarbetet bygger på en enkätundersökning om hur man känner inför sin revisor som företagare. Den kommer att specificera sig till en kommun i Skåne, Östra Göinge kommun. Studien kommer även att rikta sig till företagare som har en revisor till hjälp och inte gör alla räkenskaper själva. Arbetet är vinklat åt Servqual modellen vilket gör att man kommer titta på servicen en revisor kan ge i kombination med tillförlitlighet, tillgänglighet, garanti, empati och materiella föremål.

## 2. Teori

*I detta andra kapitel kommer teoridelen. Här presenteras och förklaras Servqual-modellen samt vi går in på vad som skulle kunna finnas under var och en av dem fem kärnpunkterna.*

### 2.1 Servqual modellen



Parasuraman m.fl. 1988 skriver att servqual modellen är ett redskap som finns för att kunna mäta kvaliteten på en tjänst utifrån kundens synsätt och uppfattning. Materiella varor är i regel enklare att avgöra kvaliteten på, exempelvis genom antal returerna eller defekter. Tjänster är unika och anpassade efter kunden därmed blir tjänsterna svåra att mäta alla på samma sätt. Servqual modellen hjälper oss att enklare mäta tjänsterna på ett så nära standardiserat sätt som möjligt. Modellen kan användas på alla typer av tjänster och kan anpassas för ett speciellt företags önskemål. I detta arbete kommer enkätundersökningen att vara i enlighet med modellen. Fem stycken gap utgör modellen (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988):

1. Tillförlitlighet. Tjänsteföretaget utför tjänsten på ett sätt som parterna kommit överens om och de håller en bestämd tidsram.
2. Tillgänglighet. Företaget skall vilja hjälpa kunden med så kort väntetid som möjligt att lösa problemen och kunna erbjuda sina tjänster.

3. Garanti. Handlar om att personal skall vara tillmötesgående och trevliga mot kund, även att personalen har tillräcklig kunskap för att kunna hjälpa samt kunna utföra tjänsten på ett säkert sätt.

4. Empati. Hur företaget visar att de bryr sig om sina kunder, kanske via individuell uppmärksamhet eller att ha fördelaktiga öppettider.

5. Materiella föremål. Tjänsteföretagets kontor är snyggt, välstädat och modernt. Tjänstebilarna som de anställda kör är representativa eller att de anställda följer klädkoder. Hur allt materiellt kring verksamheten ser ut och verkar.

### **2.1.1 Servuqual modellen tidigare användning**

Modellen finns främst med i arbeten där man försöker mäta service på ett oberoende sätt. Lindevall och Strandberg skriver i sitt examensarbete om hur företag gör för att uppfylla sina kunders förväntningar i frisörbranschen vilket är en tydlig tjänstebransch. De mäter förväntningarna genom servuqual modellen och har format intervjuer samt frågor efter modellen för att lyckas. De riktar kritik mot modellen då man kan få olika resultat på en och samma metod men ansåg att urvalet spelade stor roll i skillnaderna. De försöker inte generalisera i sitt arbete utan bara skapa förståelse och då spelar varierande resultat mindre roll. Dessa författare har kommit fram till att kundernas upplevelser och förväntningar kommer ganska bra överrens. Då låg svarsfrekvens funnits så kan de inte hitta så många gap i förväntningarna men de kunde hitta vissa gap mellan vad kunderna förväntade sig av tjänsten och hur de upplevde den. Skillnader i förväntningar och vart frisörsalongerna befann sig geografiskt var inte av betydelse (Lindevall & Strandberg, 2015).

I ett annat vetenskapligt arbete har Andersson, Jacobsson och Wirhed skrivit om vad service är för konsumenten. De har här inriktat sig på flygresenärer vilja att betala en prispremie vid köp av resa. Författarna har valt att använda sig av modellen för att den är applicerbar på flera servicebranscher, är generell och går att specificera till exempelvis flygindustrin i detta fall. Man kan få in språkkunskaper och bekväma stolar som är specifikt för flygindustrin i servuqual modellen. En redan befintlig modell kan skapa bättre jämförelsebarhet mot andra branschers service. De vill få fram genom modellen om de finns ett samband mellan att betala en hög prispremie och servicekvalitet. I deras slutsats har de kommit fram till genom servuqual modellen att konsumenter är villiga att betala ett högre pris för bättre service för flygalternativ i låg- och mellanprisklassen (Andersson, Jacobsson, & Wirhed, 2016).

## **2.2 Tillförlitlighet**

### **2.2.1 Revisorns ansvar**

Huvudansvaret för räkenskaperna i alla bolag har styrelsen/VD eller ägaren beroende på bolagsform och de är i slutändan dem som kan bli straffade för t.ex. bokföringsbrott. Dock är revisorn skyldig att rapportera till styrelse/VD eller ägare om hen kommer över ett fel i räkenskaperna. Revisorns ansvarsområde är att granska bolagets årsredovisning, bokföring och förvaltning för att sen kunna pedagogiskt uttala sig om den genomförda granskningen på bästa sätt, se 9 kap. 3 § ABL. Utöver granskningen har yrkesrollen även en skyldighet att

rapportera till övriga intressenter om speciella omständigheter föreligger. Speciella omständigheter förekommer om revisorn finner misstanke om brottslighet, så som förskingring, mutbrott, bokföringsbrott eller skattebrott. Denna *händelsedrivna rapportering* måste ske till åklagare och/eller Finansinspektionen. Detta innebär inte att revisorn ska leta efter brott eller oegentligheter, utan bara rapportera om hen misstänker något specifikt i revisionen. Revisorn har inte heller skyldighet att upprätta revision efter en myndighet eller annan utonstående analytikers behov. (Revisorsnämnden, 2017)

### 2.2.2 Fel på tjänst

Konsumentverket skriver på sin hemsida att en konsument kan reklamera en felaktigt utförd tjänst i upp till tre år och om tjänsten är utförd gällande mark, byggnader och fasta saker upp till tio år. Konsumenterna skall inom rimlig tid klaga på felet när det upptäcks, rimligen räknas oftast inom två månader.

Tjänsten är felaktig i dessa fall:

- resultatet avviker från vad konsumenten har rätt att kräva av utförande och material. Det vill säga om du inte har utfört tjänsten fackmässigt
- tjänsten inte stämmer överens med vad du och konsumenten har avtalat om
- tjänsten inte har utförts enligt produktsäkerhetslagen och gällande säkerhetsföreskrifter
- du inte har utfört tillägsarbete som du är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada
- resultatet inte stämmer överens med reklamuppgifter som lämnats av dig eller för din räkning
- du genom garanti eller liknande svarar för resultatet av tjänsten och detta försämras under den utsatta tiden. (Konsumentverket KO, 2016)

Om tjänsten visar sig vara felaktig har kunden rätt att hålla inne betalning, kräva ett felet blir rättat utan extra kostnad, göra avdrag på priset eller häva avtalet. Förseningar av tjänsten ger kunden efter reklamering också rätt att hålla inne betalning och i vissa fall häva avtalet. Skadestånd kan medfölja en felaktig tjänst samt vid förseningar. (Konsumentverket KO, 2016)

### 2.2.3 Tystnadsplikt

Arbetande revisorer får tillträde till det mesta i företaget och kan därför bilda sig en helhetsbild. Den helhetsbilden gör att revisorn blir intressant för många av företagets intressenter ur en informationssynvinkel. Till god redovissningssed tillhör att som revisor iaktta sin tystnadsplikt. (Jerlinger, 2009)

Revisorsnämnden skriver på sin webbsida om tystnadsplikt som ett åtagande alla revisorer har. Revisorn får inte till enskild aktieägare eller annan utomstående lämna uppgifter om bolaget som denne har fått kunskap om vid revision om dessa uppgifter kan skada bolaget enligt 9 kap. 41 § ABL. Aktiebolagslagen kompliteras av 26 § revisorslagen (2001:883) som säger att revisorn inte får uppge fakta som denne kommit fram till genom sin yrkesroll obehörigen. (Revisorsnämnden, 2017)

Den obligatoriska tystnadsplikten har sitt undantag i de fall revisorn är skyldig att lämna uppgifter om bolaget. Yrkesrollen måste anmäla styrelse vid misstanke om t.ex. bokföringsbrott till Finansinspektion och/eller åklagare samt lämna uppgifter av betydelse. Revisorn är även skyldig att förse bolagsstämman med de uppgifter stämman vill delge, om inte uppgifterna är av väsentlig skada för bolaget. (Revisorsnämnden, 2017)

## 2.3 Tillgänglighet

Tillgänglighet eller respons beskrivs i modellen om hur pass bra tjänsteföretaget står till tjänst, återkommer med lösningar och hur stor viljan är från dem att hjälpa kunden på snabbast samt bäst sätt (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Ibland kan tillgänglighet vara att någon svarar i telefon hos frisören när man ska beställa tid, en annan gång att den handikappade kunden i frisörstolen behöver gå på toaletten. Tillgänglighet kan innebära att alla kan gå på toa hos frisören, men då behöver också toaletten vara anpassad för alla för att ge tillgänglighet. Minister Alice Bah Kuhnke ansvarar för ett nytt lagförslag som ska göra det möjligt för funktionsnedsatta att få större tillgänglighet i fler butiker, restauranger, gym, och andra platser. ”Då kan man välkomna ännu fler kunder” säger ministern. Det kan handla om att man kan köra in en rullstol i en butik eller att en toalett är handikap anpassad. Även dyslektiker eller intellektuella funktionsnedsättningar som har lässvårigheter skall få hjälp att läsa menyer av personalen på exempelvis en restaurang. Förut gällde bara lagen (som redan finns) för de större företagen men till 2018 vill man att de även skall gälla de mindre företagen (Sveriges radio, 2017).

## 2.4 Garanti

### 2.4.1 Revisorns kunskaper

Revisorsnämnden skriver på sin hemsida att fortbildning krävs löpande inom revisionsyrket. Denne som vill ha sin yrkesroll som revisor ska också hålla sig uppdaterad i den mån som följer av god redovisningssed. God redovisningssed har man följt om man följer FARs regelverk och dess uppdateringar. Fortbildningen skall under den närmsta 5-års period vara verifierbar med 100 timmar samt ansökan om fortsatt auktorisation för revisorn skall medfölja. FAR identifierar vidareutbildning så som webbaserade kurser, företagsinterna seminarier och kurser där kursdokumentation skall finnas tillgängligt samt externa seminarier och kurser hos FAR Akademi eller liknande utbildningsinstitut. (Revisionsnämnden, 2017)

### 2.4.2 Utsträckningen av revisorns tjänster

Faith Özcelik skriver på PWC hemsida om vad en revisor gör, och vad hen kan göra åt sin klient. Revisorn fungerar ofta som ett bollplank, en rådgivare och problemlösare förutom den ekonomiska biten åt företagsägaren. Revisorn kan även tillföra en ökad tilltro utåt. Yrkesrollen har ofta stor erfarenhet inom flera områden för att kunna få en bra helhetsbild i bolaget. Revisorn har som roll att granska bolagets årsredovisning, bokföring, styrelsens samt VDs och egenföretagarens förvaltning. Tack vare revisionen som utförs får yrkesrollen en bred kunskap om företaget och kan ha värdefull insikt därför kan en revisor bli ett värdefullt bollplank eller problemlösare. Länken mellan revisor, klient och klientens intressenter har stor betydelse för bolaget. Intressenterna får nu reda på att informationen om bolaget är kvalitetssäkrat och kan lita mer på bolaget. (Özcelik, 2015)

Revision är frivillig för bolag som inte har 1,5 miljoner i balansomslutning, 3 miljoner i nettoomsättning eller fler än 3 anställda. Ett av kriterierna kan överstigas men bolaget blir revisionspliktigt om två kriterier överstigs under en tvåårs period. (Özcelik, 2015)

## 2.5 Empati

### 2.5.1 Revisions eller revisorns bolags rykte

Ett företag mår alltid om sitt rykte i samhället, att lyssna på konsumenten stärker varumärket. Levererar man en tjänst i enlighet med kundens önsknings och förväntningar får man en nöjd kund som kan sprida vidare att denne är belåten till andra intressenter. Man får på så vis fler kunder som söker ens tjänster. Bli kundens behov inte tillgodosett, utan tjänsten vållar skada och reklamationer sköts illa kommer konsumenten istället sprida missnöje. Sen letar sig kunder bort från bolaget. Dålig publicitet skadar varumärket, därför har kunden alltid rätt. (ALMI, 2017)

Bedriver man ett öppet och seriöst bolag kan man tydligt gå ut med detta till de som berörs av verksamheten. Genom en öppen dialog med sina intressenter skapar man förtroende och kan lättare lära känna sina kunder. Känner man sina intressenter kan man nyttja detta vid framtida beslutsfattande, vilket förhoppningsvis kommer stärka varumärket och ge ett gott rykte. (ALMI, 2017)

## 2.6 Materiella föremål

Dagens Nyheter (Jones, 2015) skriver i en artikel att kläder utstrålar vem man är på jobbet. Plaggen kan signalera kreativitet, förtroende eller att man vill bli tagen på alvar. Universitetslektor Annicka Schilling(2015) vid Linneuniversitetet har forskat en del om klädkoder i företag och vilka signaler de sänder ut. I många företag är inget om klädkoder uttalat, men många väljer ändå den typiska klädkoden till branschen för att passa in eller signalera professionalitet. Kläderna utstrålar tillhörighet, till organisationen, yrkesrollen och arbetsplatsen. En jurist förväntas bära en svart eller mörk kostym för man anser att det hör till yrkesrollen. Schilling anser att följa klädkoderna är en aspekt av lyckas bra på sin arbetsplats. Förutom klädkoderna behöver man också framhäva sig själv som person och sina val i sin klädnad t.ex. om man har någon spetskompetens eller kvalifikation få de gärna synas. Även en avslappnad stil kan säga mycket om företaget. En t-shirt i stället för kostym kan indikera att t-shirten är mer för nyskapande och kostymen för konservativa (Jones, 2015).

Revisionsvärlden skriver på sin hemsida om årets snyggaste kontor och att revisionsbolaget RSM i Göteborg är med och tävlar. Resultatet var ett kontor i blått och grått med varma gula toner och detaljer i mässing. Utmärkelsen Sveriges snyggaste kontor delas ut av Lokalnytt i samband med Fastighetsmarknadsdagen i Stockholm (Hammarström, 2016). Tävlingen årets snyggaste kontor tyder på att företagskulturen är nån om utseende och utstrålning mot kunden och konkurrenter.

### 3. Metod

*I detta kapitel finns skrivet om hur man valt att genomföra arbetet. Vilka metoder man valt använda sig av och urval. Man kan läsa om enkäten, korrelationsanalysen och t-test, databehandling, urval, samt metodkritik och källkritik.*

#### 3.1 Val av undersökning

Examensarbetet är ett kvantitativt arbete och med hjälp av ett deduktivt synsätt har man kommit fram till att en enkätundersökning, korrelationsanalys samt t-test av data kommer bäst till sin rätt. Examensarbetet har utförts med hjälp av en enkätundersökning och analyserar resultatet efter servqual modellen.

#### 3.2 Enkät

Enkäten som man hittar som bilaga 1 bygger på Servqual modellen som är beskriven i det tidigare kapitlet Teori. Fråga 6,7 och 8 hänvisat tillbaka på *Tillförlitligheten* i modellen. *Tillgängligheten* representerar fråga 9 och 10. Nästkommande frågor 11 och 12 till *Garanti* samt 13, 14 och 15 till *Empati*. *Materiella föremål* har jag generaliserat till ett välstädat kontor och de frågorna är 16, 17 och 18. Fråga 1-5 handlar om vilken sorts person det är som mottar revisorns hjälp samt var revisorn finns. De sista frågorna 19 och 20 är till för att kunna generalisera och dra slutsatser om vad företagaren tycker generellt om sin revisor. Enkäter har gjort det möjligt för mig att nå ut till många i Östra Göinge kommun, samt få en mängd olikartade företag och personer att kunna dra slutsatser från. Enkäten har bestått av 20 frågor utifrån Servqual modellen och har tagit cirka 3 minuter att fylla i. Enkäten har funnits både i pappersform att fylla i samt på internetbaserad hemsida. De flesta svaren har kommit in genom den nätbaserade enkätsidan. Länken har mailats ut till så många företag som möjligt och de har själva fått fylla i enkäten i lugn och ro. Antal mejladresser som hittades var 76 st. Jag har även varit på en av kommunens företagsluncher för att få enkäter i fyllda. Bilaga 2 visar mejlet som skickats ut samt påminnelsemejl. Totalt kom 25 enkäter in ifyllda efter påminnelsemejl.

Enkäterna i detta arbete är primärdata, och borde därmed vara den bärande pelaren i examensarbetet som vidare information bygger på.

#### 3.3 korrelationsanalys och t-tests

För att kunna analysera data i arbetet så bra som möjligt har man gjort korrelationsanalyser mellan de olika variablerna i data. Korrelationsanalysen är en uppsättning metoder som mäter styrkan i sambandet mellan variablerna. Sambanden kan vara negativa, positiva och okorrelerade i spridningsdiagramen. Variablerna för diagramen är två eller fler och man kan avläsa hur sambandet ser ut mellan dem med hjälp av några standarder. Vid ett svagt samband är korrelationskoefficienten ( $r$ ) +/- 0,1, vid ett medium samband +/- 0,3 och vid ett starkt samband +/- 0,5 (Körner & Wahlgren, 2015).

T-tests är en hypotesprövande analys som går ut på att räkna ut sannolikheten för att hypotesen är fel. Nollhypotesen som används är när det inte föreligger någon skillnad som behöver förklaras mellan variablerna. I Excel som är det program som används för alla uträkningar, valdes det tvåsidiga testet. I programmet valdes också ihopparat material då



samma personer svarat i båda frågor. Även här har vi några standarder i form av p-värden, p-värde 0,05 motsvarar 95 % chans att resultatet inträffat och 5 % chans att resultatet inträffade på grund av slumpen. P-värden över 0,05 antas nollhypotesen stämma och under att det finns någon skillnad att förklara mellan variablerna (Körner & Wahlgren, 2015).

### **3.4 Databehandling**

Frågorna i enkätundersökningen är kopplade till teorin i arbetet och data som kommit fram kommer till att behandlas med hjälp av korrelationsanalyser, t-tests, diagram, tabeller och övrig statistisk hjälp att tillgå. Statistik, analys och empiri hittas i kapitel 4.

### **3.5 Urval**

Hänsyn till att så få bidrog i undersökningen bör tas i någon form, samt ett visst kritiskt förhållningssätt så som med alla studier som inte omfattar en stor mängd data. Risk finns även för snedfördelning, t.ex. i form av en saknad åldersgrupp som förekommer här. Alla svar som kom in via enkätundersökningen är med i arbetets statistik.

Planen med urvalet från början med arbetet var att bara ta de företag som ligger geografiskt i Östra Göinge kommun. Samt bara småföretagare för att kunna få en snäv och specifik bild om vad den gruppen ansett. Eftersom Östra Göinges enskilda näringsidkare är störst till antalet och oftast små bolag såg detta ljust ut tills letandet av mejladresser började. Det visade sig att bolagen som står på privatpersoner inte går att hitta i ett offentligt register. Urvalet tänktes om och man tog nu med alla bolag i kommunen då fler mejladresser gick att i få tag i till den internetbaserade enkäten. Mejladresserna är främst hämtade från två register på internet, från kommunens företagsregister och Göinge näringslivs hemsida. Antal mejladresser som hittades och användes var 76, varav 7 inte var funktionsdugliga. Vilket återstår 69 levererade meddelanden varav 20 svar kom in via internet. Detta ger en svarsfrekvens på cirka 29 % på endast mejladresserna. Svarsfrekvensen på företagslunchen går inte att räkna ut då närvarolista på företagen inte finns, där blev 5 enkäter ifyllda.

### **3.6 Metodkritik och källkritik**

Kritik bör riktas mot den mindre bra svarsfrekvensen då ett snedfördelning lätt förekommer vid små mängder data. Arbetet fick in 25 enkätsvar och skulle därmed inte kunna vara omfattande för hela kommunen, då där fanns cirka 1350 företag år 2013. Data kan antagligen ses som ett stickprov på grund av detta.

Litteraturförteckningen består av andrahandsinformation om ämnet och är alla refererade enligt APA systemet. Böckerna som inte är sista utgåva, skulle kunna innehålla information som ändrats eller blivit utdaterad. Det finns alltid en risk med detta och rimlighet bör tas i beaktning. Webbplatser är frekvent använda och datum om senaste ändring finns med på alla samt sista användningsdag. Fakta som företagen själva komponerat kan alltid vara vinklad för att ge ett bra sken och bör reflekteras över samt om fakta är utdaterad.



## 4. Empiri och Analys

I detta avsnitt kommer först en kort beskrivning om materialet och vilka som finns representerade i det. Vidare är Servqual-modellens fem grundpelare analyserade i förhållande till data. Sist i kapitlet kan vi läsa om ett t-test som utfördes om den bra service och korrelation för övriga variabler av betydelse.

### 4.1 Beskrivning av datamaterial

I materialet deltog flest män med 72 % och kvinnor med 28 %. De flesta företagen finns inom handel och försäljningsbranschen följt av tillverkningsföretagen. Bland branscherna är det stor spridning t.ex. uthyrning, bensinstationer, skog, lantbruk, entreprenad och div företag inom skönhetsbranschen är representerade. Åldersgruppen 30-39år finns inte representerat alls medan åldersgruppen 50-59år utgör 60 % av materialet. 54 % har haft sin revisor i mer än 8år och 33 % har bara haft sin revisor i 2-3år. De flesta har inte sin revisor i Östra Göinge kommun men 38 % har sin revisor i kommunen.

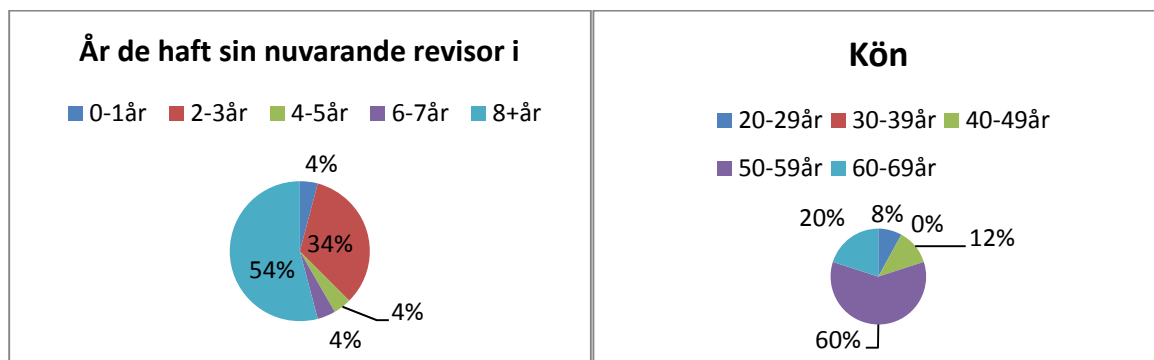


Diagram 1; År de haft sin revisor i samt cirkeldiagram över hur könsfördelningen ser ut i materialet.

### 4.2 Tillförlitlighet

Variabler	Revisor klar i tid	Revisorn är ansvarstagande
Revisor klar i tid	1	
Revisorn är ansvarstagande	0,41	1

Tabell 1; Tabell över korrelationskoefficienten med variablerna att revisorn blir klar i tid samt om revisorn är ansvarstagande(signifikans nivå 0,05).

Ett fel på en tjänst skulle kunna vara en allt för stor försening från avtalad tid för levererandet. Denna försening kan medföra reklamationer och innehållna betalningar. Då revisorer liksom övriga tjänstebolag utför tjänster gäller det även för dem att inte bli försenade. I enkätundersökning har det kommit fram att hela 84 % instämmer helt med att sin revisor blir klar med deras räkenskaper i tid. Tittar man närmare på förseningar skulle dem kunna bero på ansvarslöshet bland revisorer. Efter att en korrelationsanalys utfördes mellan variablerna revisorn blir klar i tid och ansvarstagande hos revisorn kan vi i tabellen ovan utläsa

korrelationskoefficienten 0,41, och är därmed närmare ett starkt samband än ett medelstarkt samband. Det finns fullt möjligt att de båda variablerna är beroende av varandra, om revisorn anses vara ansvarstagande är hen med till stor sannolikhet också klar i tid med räkenskaperna.

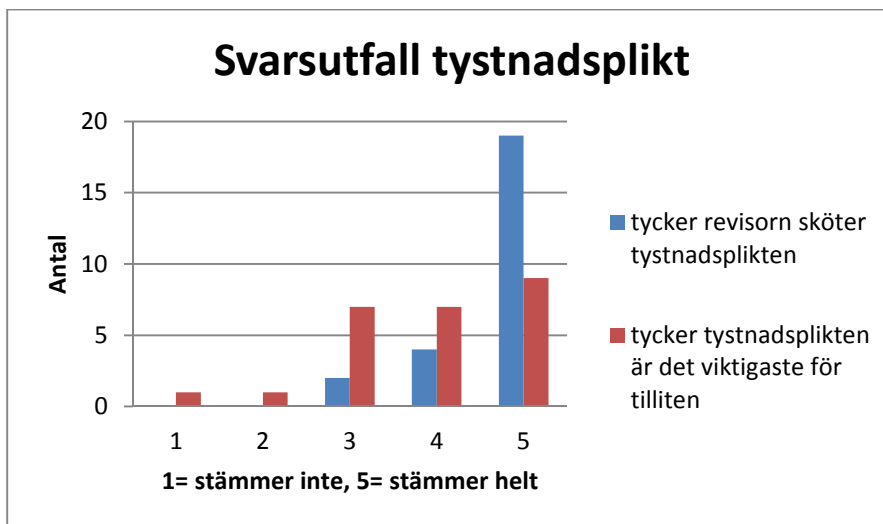


Diagram 2; Diagram över svarsutfall om tystnadsplikten

Tystnadsplikten är av väsentlighet att fråga efter i enkäten då revisorerna ofta tar hand om mycket känslig information som kan skada företaget om det kommer ut för allmänheten, så som inköpspriser eller vinst per såld vara/tjänst. Företagarna behöver kunna lita på att sin revisor inte talar om den känsliga informationen för annan. Frågan är om de faktiskt litar på att revisorn bevarar sin tystnadsplikt och hur viktigt är de för dem med tystnadsplikten om de ska lita på revisorn?

I enkäten frågades företagarna om de upplevde att revisorerna höll sin tystnadsplikt samt om de tyckte att tystnadsplikten var det absolut viktigaste för tilliten till sin revisor. Stapeldiagrammet i diagram 2 visar hur de medverkande svarade och de allra flesta instämde helt i att revisorn bevarade sin tystnadsplikt. För många var det heller inte den största faktorn för tillit och någon fyllde i att det inte stämde alls. Vi kan konstatera att tystnadsplikten var viktig men med största sannolikhet inte den viktigaste tillitsfaktorn. Det finns lagstadgat att alla revisorer skall följa tystnadsplikten vilket kan göra det lättare för företagen att lita på revisorns tystnadsplikt och kanske därmed inte tar tystnadsplikten som den viktigaste tillitsfaktorn. Men vilken tillitsfaktor är då viktigast för företagarna i Östra Göinge kommun? För att ta reda på den viktigaste tillitsfaktorn riggades enkäten med fem olika tillitsfrågor.

Man frågar om det är revisorns ansvarsfullhet, kunskaper, revisorns empati för företaget eller revisorns välstädade kontor som är det absolut viktigaste för tilliten (förutom revisorns bevarande av tystnadsplikten). Svarsmöjligheterna var en graderingsgala från 1-5, där 1= stämmer inte och 5= stämmer helt. ”Stämmer helt staplarna” är störst för faktorerna ansvar och kunskap samt minst för det välstädade kontoret hos revisorn (se diagram 3). I tabell 2 se vi en tabell över vilken faktor som har bäst medelvärde. Högst medelvärde betyder att flest företagare tycker det var den viktigaste tillitsfaktorn. Vi kan därmed konstatera att den viktigaste tillitsfaktorn i Östra Göinge är för företagarna ansvarsfullhet hos revisorn, tätt följt av kunskapen. Det minst viktigaste för tilliten var det välstädade kontoret hos revisorn.

Svar/deskriptiv data	Tystnadsplikten	Ansvar	Kunskap	Empati för företaget	Välstädat kontor	
Stämmer inte 1		1	0	0	0	6
2		1	0	0	2	2
3		7	0	2	6	10
4		7	7	6	8	6
Stämmer helt 5		9	18	17	9	1
Summan		97	146	115	99	69
Medelvärdet		3,88	5,84	4,6	3,96	2,76
Svarande		25	25	25	25	25
Standard avvikelse		1,07	0,45	0,63	0,96	1,18

Tabell 2; Tabell över svarsutfall och deskriptiv data för 5 olika tillitsfaktorer

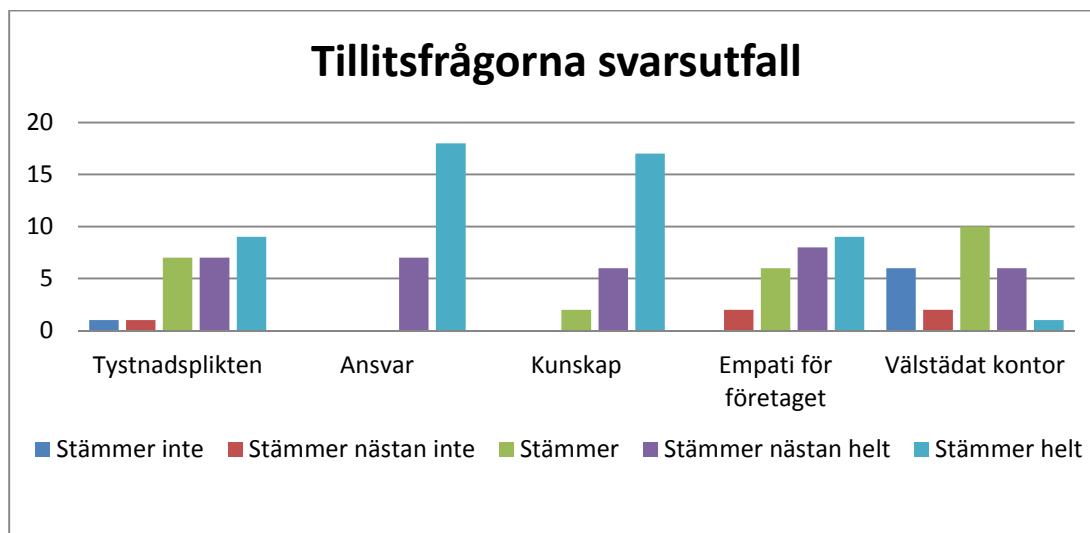


Diagram 3; Svarsutfall för de fem olika tillitsfaktorerna

### 4.3 Tillgänglighet

Tillgänglighet är främst kopplat till ansvarstagande hos revisorn i arbetet och enkäten. Detta medför att de revisorer som är ansvarstagande också ser till att leverera i tid. Det är revisorns ansvarsområde att granska och uttala sig pedagogiskt om siffrorna hen kommer fram till. Ansvarsfullhet är en grundpelare som företagarna uppskattar och behöver ha. En ansvarslös revisor får med största sannolikhet inga arbeten i Östra Göinge, då de vill ha seriösa revisorer som tar ansvar och sköter sig. Tillgängligheten finns till för både kund och företag, för att bygga upp en bra kundrelation. Det kan handla om en snabb lösning på ett problem eller en handikapanpassad toalett. Allt för att kunderna ska känna att de är prioriterade och får hjälp med sina problem eller behov.

### 4.4 Garanti

Garanti kan man få på olika sätt från sin revisor men i detta arbete har vi fokuserat på kunskap som garanti för att revisions tjänst kan utföras på ett säkert och korrekt sätt. Frågan ställdes om de upplevde att revisorn hade tillräckligt med kunskap för att kunna göra sitt jobb och utfallet var väldigt positivt som vi kan se i diagram 4. Ingen upplevde att deras revisor inte alls hade de kunskaper hen behövde men inte heller hade man förväntat sig detta. Hade någon företagare upplevt att dennes revisor fattades kunskaper skulle företagaren med största sannolikhet byta revisor snarast. Revisorer är också utbildade och fortutbildade samt har en skyldighet att hålla sig uppdaterade om nyheter i deras bransch, därmed finns antagligen inte många revisorer som inte har tillräcklig kunskap för att kunna utföra sitt jobb.

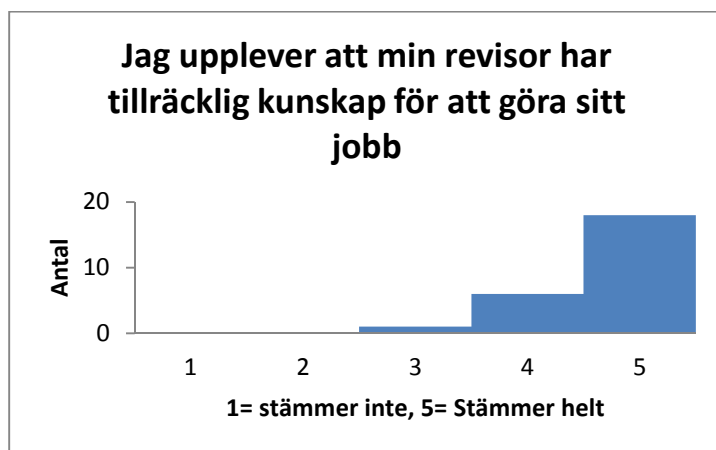


Diagram 4: Stapeldiagram över revisorns kunskaper

### 4.5 Empati

Empati i teorikapitlet handlar om hur man som tjänsteföretag visar empati eller omtanke för sina kunder. Det rykte som redovisningsbolaget/revisorn besitter skulle kunna ha stor betydelse för företagarna. Genom att redovisningsbolaget får ett bra rykte via visad omtanke kan de få fler uppdrag, och de befintliga kunderna får större incitament att stanna kvar. Nästan alla företagarna i Östra Göinge kände att deras revisionsbolags/revisors rykte var viktigt för dem för att de skulle kunna känna tillit. Instämmande helt i detta var 44 % och 20 % var neutrala inför ryktet. I tabell 3 ser vi en tabell över huruvida ett bra rykte är viktigt för tilliten och variablerna generell tillit och bra service har ett samband. Sannorlikt finns ett svagt samband mot båda variabler. Att man litar på sin revisor generellt har ett lite starkare

samband mot det bra ryktet än att man anser sig få bra service. Detta beror sannolikt på att de båda frågorna som hade starkast samband båda handlar om tillit, medan service har en annan betydelse. Konstigt är det att sambandet inte är starkt utan bara svagt mellan det bra ryktet och den generella tilliten. En möjlig förklaring är att det är andra faktorer som är viktigare vid tilliten, så som kunskap eller personkemi (se andra tillitsfaktorer under Tillförlitlighetskapitlet). En andra förklaring är att andra faktorer påverkar ryktet så som varumärke eller marknadsföring. Vad vi också ser i tabell 3 är att det finns ett starkt samband mellan den generella tilliten och den bra servicen, de två variablerna hänger ihop. Därmed kan vi konstatera att om företagarna anser sig få bra service medföljer det troligt att de också litar generellt på sin revisor eller tvärt om. Med en ena variabeln medföljer den andra.

<i>Variabler</i>	<i>Anser bra rykte är viktigt för tillit</i>	<i>Jag litar generellt på min revisor</i>	<i>Jag tycker min revisor ger bra service</i>
Anser bra rykte är viktigt för tillit	1		
Jag litar generellt på min revisor	0,29	1	
Jag tycker min revisor ger bra service	0,25	0,55	1

Tabell 3: Korrelationskoefficienter för flera variabler med signifikansnivå vid 0,05.

#### 4.6 Materiella föremål

Välstädat kontor, klädkoder och tävlingar om snyggast kontor kommer in under Materiella föremål som i teorin beskrivs som allt materiellt kring och i en verksamhet. För revisionsbolagen skulle det kunna röra sig om tjänstebilar, kontor, klädkoder, pennor, etc. Enkäten frågar företagarna både om de anser ett välstädat kontor är viktigt samt om deras revisor har ett välstädat kontor. Kan de två hänga ihop? En korelationsanalys gjordes och från den kunde det fastställas att mellan dessa variabler inte fanns mer än ett ytterst litet samband. Alltså har deras åsikt om hur viktigt det är med ett välstädat kontor inget eller ytterst lite effekt på om deras revisor verkligen har ett välstädat kontor. Det ska tilläggas att några av företagarna påpekade att de aldrig hade varit på sin revisors kontor, och därmed fyllde i en 3:a i enkäten, vilket motsvarar ”stämmer varken eller”. Data kring den frågan skulle kunna vara snedvriden.

#### 4.7 Identifierande av förväntningsgap med t-tests

För att kunna titta på gap mellan förväntningar och utfall inom servicen för revisorsyrket finns inga bra frågor i enkäten eftersom syftet tvingades ändras en bit in i arbetet. Det finns dock bra frågor för utfallet men alla förväntningarna är vinklade mot tilliten. Fast resultaten kan vara missvisande upprättades t-test för fem olika serviceaspekter. Aspekterna är hur bra revisorn håller sin tystnadsplikt, om revisorn är ansvarstagande, om revisorn har tillräcklig kunskap, om revisorn har empati för företagen och om revisorns kontor är välstädat. Efter att ha gjort t-tests på mellan förväntningarna och utfallen kan vi säga att nollhypotesen (förväntningarna har ingen effekt på utfallet) stämde för tre av dem fem aspekterna. Därmed finns det två förväntningsgap för aspekterna om revisorn bevarar sin tystnadsplikt och om revisorn har ett välstädat kontor. Gapen beror på att det finns en skillnad i medelvärdena för förväntningen och utfallet. Innebörden av gapet för om revision bevarar sin tystnadsplikt kan

bero på att företagarna inte anser att tystnadsplikten är viktig för tilliten men anser att den är bra bevarad. Alltså förväntningen är låg och utfallet högt i medelvärdet därmed bildas gapet. Företagarna är nöjda med att tystnadsplikten bevaras men anser inte att den är viktig.

Revisorerna är bundna av lag att bevara tystnadsplikten och det vet företagarna, vilket kan bidra till det gap som finns. Företagarnas förväntningar är att revisorerna inte tycker tystnadsplikten är så viktig för tillit och utfallet är att revisorerna bevarar den, stora delar av utfallet beror sannolikt på lagen.

Förväntningsgap nummer två har med revisorns välstädade kontor att göra. Företagarna förväntar sig inte att revisorns kontor skall vara välstädat men de flesta företagarna säger att det är välstädat (se tabell 4). Några av företagarna kommenterade att de aldrig varit på sin revisors kontor och deras svar blir därmed en gissning då de fyllt i en siffra i enkäten och data har blivit påverkad. Detta förväntningsgap kan bero på som tidigare sagt att de inte varit på sin revisors kontor men inte heller har så höga förväntningar på att kontoret ska vara välstädat. En annan förklaring kan vara att företagarna inte själva har välstädade kontor och därmed inte förväntar sig att någon annan skall ha det men de tycker ändå att deras revisor har välstädat.

I övrigt kan vi säga att för övriga variabler var förväntningar och utfall inte signifikanta för ett gap skulle kunna finnas. Förväntningarna för tilliten mot ansvar, kunskap och empati hos revisorn matchade mot vad de faktiskt upplevde.

Variabel	P-värde	Signifikans om under 0,05	Medelvärde 1	Medelvärde 2	Standardavvikelse 1	Standardavvikelse 2
Revisor bevarar tystnadsplikten; förväntad/utfall	0,00078	sig. GAP	4,68	3,88	0,61	1,07
Ansvar hos revisorn; förväntad/utfall	0,7136	nollhypotes stämmer	4,76	4,72	0,43	0,45
Kunskap hos revisorn; förväntad/utfall	0,23807	nollhypotes stämmer	4,68	4,6	0,55	0,63
Empati för företaget från revisorns sida; förväntad/utfall	0,13442	nollhypotes stämmer	4,16	9,96	0,83	0,96
Revisor har välstädat kontor; förväntad/utfall	0,00256	sig. GAP	4	3,16	0,85	1,05
*						

\*Notering: T-test utförd med sig. 0,05, tvåsiffigt förhållande samt parat data.

Tabell 4: T-test tabell över fem olika variabler och huruvida det finns ett förväntningsgap eller inte av signifikans.

## 4.8 Översikt korrelation

I bilaga 3 kan vi hitta en korrelationsanalys över alla variabler med i enkäten. Vi har i bilagan bra översikt över alla korrelationskoefficienter och kan avgöra om något särskilt sticker ut från mängden. Sambandet mellan att revisorn är ansvarstagande och att hen behåller sin tystnadsplikt är allra starkast. Logik säger oss också att ansvar genererar en plikttrogenhet att följa tystnadsplikten och därmed lagen. Ett annat starkt samband finns mellan att revisorn blir klar i tid med företagarnas räkenskaper och att företagaren ansåg att kunskapen revisorn besatt var det viktigaste för tilliten. Även detta starka samband är logiskt då ingen revisor kan göra några räkenskaper utan kunskap. Revisorn blir också klar i tid när han vet hur han skall göra.

Bilaga nr 3 berättar också för oss att ansvar är de viktigaste för att Östra Göinges företagare ska kunna lita generellt på sin revisor. Tilliten har minst att göra med ett välstädat kontor hos revisorn där finns också ett negativt samband.

Konstigt är det att bara ett svagt samband finns mellan att revisorn håller sin tystnadsplikt och att företagaren anser revisorn bryr sig om företagets bästa. Tystnadsplikten kan kanske därmed inte bero mycket på empati eller omtanke för företaget. Revisorer kan antas endast bevara tystnadsplikten på grund av lagen och inte för att de bryr sig om företagen hen hjälper. En annan hypotes kan också vara att det är företagaren som inte bryr sig om tystnadsplikten och anser att den är av obetydande grad.

## 5. Slutdiskussion

*I sista kapitlet kan vi läsa om vilka slutsatser vi kommit fram till genom arbetets gång.*

Efter att ha gått igenom data och gjort statistiska analyser på materialet kan konstateras att Östra Göingens företagare över lag har gett sina revisorer bra betyg, tyvärr har de flesta sin revisor utanför kommunen. Åsikter från 25 företagare i varierade branscher finns representerade i detta arbete och svarsfrekvens skall tas i beaktning.

Företagarna känner att den viktigaste tillitsfaktorn är ansvar hos revisorn tätt följt av revisorns kunskap. De faktorer som spelade minst roll vid tilliten var ett välstädat kontor hos revisorn och en bibehållen tystnadsplikt. Slutsatsen vi kommer fram till är att företagarna i kommunen litar mest på den revisorn som både är ansvarsfull och har den kunskap de behöver för att kunna utföra sitt jobb. Vi kan även konstatera att nästan alla instämde i att deras revisor hade tillräcklig kunskap för att göra sitt jobb.

Nästa slutsats vi kommit fram till är att bra service och generell tillit hänger ihop. Upplever företagaren att hen får bra service litar hen också på revisorn och tvärt om.

Det finns två förväntningsgap i materialet de handlar om tystnadsplikten och hur välstädat revisorns kontor är. Företagarna upplevde att revisorns kontor inte behövde vara välstädat men var det, och de flesta upplevde inte tystnadsplikten som betydande för tilliten men att den bevarades från revisorns sida.

Sist i empiri och analyskapitlet tas värden från bilaga 3 upp, där finns mestadels medelstarka effekter men även negativa och väldigt starka. Den starkaste effekten var mellan att man litade på sin revisor generellt och att företagaren tyckte att ansvarstagande var de viktigaste för tilliten, vilket är logiskt. Skulle inte revisorn visa sig vara ansvarstagande hade företagarna inte heller generellt litat på hen.

Faktan som är skriven i detta arbete skulle kunna vara till nytta för ett revisionsbolags rekrytering. Man kan här läsa om hur företagarna känner inför den service de mottar från sin revisor och om de finns förväntningsgap någonstans. När nu revisionsbolaget vill rekrytera nya revisorer vet de vad företagarna lägger mest tyngd vid och vilka egenskaper hos revisorn som genererar störst tillit. Vilka egenskaper som kommer vara till störst nytta för revisionsbolaget är med största risk de som kunden blir mest nöjd med, därför borde de kunna rekrytera efter vad man tidigare kommit fram till i analys kapitlet. Exempelvis är ansvar hos revisorn den största källan till tillit, rekryteraren vill därmed anställa en ny revisor som känner ett stort ansvar i sig själv.



## Litteraturförteckning

- ALMI. (2017). *Om Hållbart företagande*. Hämtat från ALMIs hemsida: [www.almi.se](http://www.almi.se) den 24 04 2017
- Andersson, M., Jacobsson, J., & Wirhed, A. (den 15 01 2016). *Vad är service värt?* Lund, Skåne, Sverige.
- Hammarström, M. (den 02 11 2016). *Sveriges snuggaste kontor?* Hämtat från Revisionsvärdens hemsida: [www.revisionsvarlden.se](http://www.revisionsvarlden.se) den 03 05 2017
- Hampusson, S. (2011). *Svenska småföretags motiv och inställning till frivillig revision*. Umeå: Umeå Universitet.
- Jerlinger, G. (2009). *REVISORN*. Borås: Bilda förlag.
- Jones, E. (den 29 11 2015). *Kläderna avslöjar vem du är på jobbet*. Hämtat från DN:s hemsida: [www.dn.se](http://www.dn.se) den 03 05 2017
- Konsumentverket KO. (den 04 11 2016). *Fel på tjänsten som kunden har beställt*. Hämtat från Konsumentverkets hemsida: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se) den 03 05 2017
- Körner, S., & Wahlgren, L. (2015). *Praktisk statistik*. Polen, Dimograf: Studentlitteratur AB.
- Lindevall, M., & Strandberg, M. (den 10 06 2015). *Tjänstekvalitet- Ett möte mellan förväntningar och prestationer*. Gävle, Gävle kommun, Gästrikland.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*, Vol. 64 Nr. 1, s.5-6.
- Revisionsnämnden . (2017). *Fortbildning*. Hämtat från Revisionsnämndens hemsida: [www.revisorsnamnden.se](http://www.revisorsnamnden.se) den 24 04 2017
- Revisorsnämnden. (2017). *En revisors ansvar och uppgifter*. Hämtat från Revisorsnämndens hemsida: [www.revisorsnamnden.se](http://www.revisorsnamnden.se) den 24 04 2017
- Revisorsnämnden. (2017). *Tystnadsplikt*. Hämtat från Revisorsnämndens hemsida: [www.revisorsnamnden.se](http://www.revisorsnamnden.se) den 24 04 2017
- Sveriges radio. (den 16 06 2017). *Även små företag kan tvingas att satsa på tillgänglighet*. Hämtat från Sveriges radios hemsida: [www.sverigesradio.se](http://www.sverigesradio.se) den 25 06 2017
- Östra Göinge kommun. (den 16 06 2015). *74 nystartade företag under 2013 i Östra Göinge kommun*. Hämtat från Östra Göinge kommuns hemsida: [www.ostragoinge.se](http://www.ostragoinge.se) den 10 05 2017
- Özcelik, F. (den 09 02 2015). *Vad gör en revisor?* Hämtat från PWCs hemsida: [blogg.pwc.se/foretagarbloggen/vad-gor-en-revisor](http://blogg.pwc.se/foretagarbloggen/vad-gor-en-revisor) den 24 04 2017

# Bilaga 1, Enkät i pappersform

---

1. Kön:     Man                       Kvinna
2. Min ålder är:    20-29år    30-39år    40-49år    50-59år    60-69år
3. Min bransch är: \_\_\_\_\_
4. Jag har haft min nuvarande revisor i:    0-1år    2-3år    4-5år    6-7år    8+år
5. Min revisor har kontor i Ö. Göinge kommun:    Ja                                      Nej
6. Jag upplever att min revisor blir klar i tid med sin del av räkenskaperna.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
7. Jag upplever att min revisor alltid håller sin tystnadsplikt.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
8. Tystnadsplikten är det absolut viktigaste för att jag ska kunna lita på min revisor.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
9. Jag upplever att min revisor är ansvarstagande.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
10. Ansvarstagande är det absolut viktigaste för att jag ska kunna lita på min revisor.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
11. Jag upplever att min revisor har tillräckligt med kunskap för att göra sitt jobb.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
12. Kunskapen min revisor besitter är det absolut viktigaste för att jag ska kunna lita på  
hen.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
13. Jag upplever att min revisor bryr sig om mitt företags bästa  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
14. Empati för mitt företag är det absolut viktigaste för att jag ska kunna lita på min  
revisor  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
15. Det är viktigt för mig att min revisor har ett bra rykte för att jag ska kunna känna tillit.  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt
16. Jag tycker det är viktigt med ett välstädat kontor hos min revisor  
Stämmer inte    1        2        3        4        5    stämmer helt

17. Min revisor har ett välstädat kontor

Stämmer inte 1 2 3 4 5 stämmer helt

18. Jag tycker det absolut viktigaste är att revisorns kontor är välstädat för att jag ska kunna lita på hen.

Stämmer inte 1 2 3 4 5 stämmer helt

19. Jag litar på min revisor generellt.

Stämmer inte 1 2 3 4 5 stämmer helt

20. Jag tycker min revisor ger bra service.

Stämmer inte 1 2 3 4 5 stämmer helt

Vill du ta del av den färdiga uppsatsen vänligen fyll i en mailadress nedan.

---

***Tack för din medverkan!***

# Bilaga 2, mejlutskicket samt påminnelsemejl

Från: Frida Persson <fridapersson2010@live.se>

Skickat: den 4 maj 2017 14:19

Till: info@bkservice.se; frida760@hotmail.com; sl.broby@telia.com; rickard.persson@megadynegroup.com; bengt.hansson@envisys.se; 04444002@telia.com; goran@lansmaklaren.se; kajsa@gronaporten.com; helgeadalen@swipnet.se; ab.jarletoft@telia.com; humanbemanning@telia.com; richard@jera.se; jimmystv@hotmail.se; karinsdinhelhet@tele2.se; lena.malm@kontorsuppdraget.se; mikael.stenberg@fastighetsbyran.se; kai@goinge.net; info@pm-broby.se; sag.motor.broby@telia.com; info@scanavi.com; janne@sjobergsbyggmaterial.se; kikas.vaz.ohlsson@tradingdirect.se; elserviceglimakra@hotmail.com; info@glimakra.com; peter@eke-mobler.com; goingetraningscenter@gmail.com; info@hittarps.se; info@naturhalsan.se; herbert.seipp@snickaregarden.se; lillemor@vavforlag.se; lasse@theorem.se; pellevet@vesslarp.nu; ulrika@bangreklambyra.se; jerker@bosagarden.com; info@dagsbergs.se; svensson@kroksjostugorna.se; uffelindskogslat@hotmail.se; folke.carlsson@folkesbygg.com; goinge.arnimek@goingearnimek.se; magnus@mmnilsson.se; info@svensflytt.se; anders.bengtsson@4f.se; bivarods.gard@tele2.se; christer.hilbertsson@hotmail.com; hakan@goingegolv.se; info@jaktjur.se; camilla@innevaxter.se; roland.borgander@jarnbolaget.com; knislingeelbyra@telia.com; goran.svensson@preem.se; gisela.m@telia.com; siv@colbrandsredovisning.se; henrik.loveby@goingehem.se; info@haki.se; stefan.svanberg@fareindustricenter.se; lars.dahl@sibbhultsverken.com; mn@swepart.se

Ämne: Göinges företagare

Hej alla Göinges företagare!

Jag skulle vilja be alla ta tre minuter och fylla i min enkät. Den handlar om hur Östra Göinge företagare känner för sin revisor, och fylls bäst i av företagsägare som inte själva gör allt i sina räkenskaper.

Frida Persson heter jag och bor tillsammans med er i Östra Göinge kommun och gör nu min kandidatexamen i företagsekonomi för Sveriges Lantbruksuniversitet. Enkäter är svåra att få ifylla men jag försäkrar er alla om att det bara tar tre minuter av er tid och kommer vara till så stor nytta!

Stort tack till ni som tar er tid! Ni är ovärderliga för oss studenter!

<https://docs.google.com/forms/d/19dskbXrQNT-O-qxgkwyWi6Cs3w3crVfOMVq38S89o/e/dit>



FP Frida Persson

må 05-15, 13:18

info@bkservice.se; frida760@hotmail.com; sl.broby@telia.com; rickard.persson@megadynegroup.com; bengt.hansson@envisys.se; 04444002@telia.com; goran@lansmaklaren.se; +50 till ☺

Svara | v

Hej igen Göinges företagare!

Jag skulle vilja tacka dem som tog sig tid att fylla i min enkät, tyvärr va det inte fullt så många som gjorde det. därför skulle jag åter igen vilja påminna er om att fylla i den för er som glömt eller inte haft tid innan.

Det gör en stor skillnad för mig som student!

<https://docs.google.com/forms/d/19dskbXrQNT-O-qxgkwyWi6Cs3w3crVfOMVq38S89o/edIt>



Tack!

Mvh  
Frida Persson

