



LUNDS UNIVERSITET
Campus Helsingborg

Institutionen för Service management

Djungeljakten på stabilitet

*externa intressenters möjligheter att bedöma ett
kunskapsföretags stabilitet*

Sofie Bergh

Alexandra Rosenqvist

Emma Sjöberg

Handledare:
Carl R. Hellberg
Bo Markulf

SMTX07
Magisteruppsats
VT2010

TACK!

Inledningsvis vill vi tacka de personer som har hjälpt oss under arbetets gång och som har möjliggjort vår uppsats. Vi vill särskilt tacka Carl R Hellberg och Bo Markulf som under vår forskningsprocess lugnat våra nerver och ständigt gett oss konstruktiv kritik. De har hjälpt oss att hitta tillbaka till rätt spår då vi tappat fokus.

Vidare vill vi tacka Arne Jonsson, aktieanalytiker på Söderberg & Partners i Helsingborg, som genom sitt kunnande inom vårt ämnesområde hjälpt oss att förstå problematiken. Genom hans expertis och erfarenhet har vi fått en praktisk anknytning till vårt valda område.

Avslutningsvis vill vi tacka Campus Coffeshop som med sitt goda kaffe hjälpt oss bibehålla energin då vi hamnat i svackor.

Helsingborg maj 2010

Sofie Bergh

Alexandra Rosenqvist

Emma Sjöberg

Sammanfattning

Titel: Djungeljakten på stabilitet – externa intressenters möjligheter att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet

Nivå: Magisteruppsats i Service Management, VT 2010

Författare: Sofie Bergh, Alexandra Rosenqvist och Emma Sjöberg

Handledare: Carl R Hellberg och Bo Markulf

Nyckelord: Stabilitet, kunskapsföretag, externa intressenter, finansiell stabilitet, personal, kund, leverantör och intellektuellt kapital.

Problembeskrivning: Det finns en problematik i hur externa intressenter ska kunna bedöma ett kunskapsföretags stabilitet utifrån extern information. I ett traditionellt tillverkande företag bedöms ofta stabilitet med hjälp av finansiella nyckeltal. De finansiella nyckeltalen är dock inte lika användbara i ett kunskapsföretag eftersom dessa företag ofta har liten andel lån och litet eget kapital. Att ett kunskapsföretags viktigaste tillgång, personalen, ofta inte redovisas bidrar till ytterligare svårigheter vid en stabilitetsbedömning.

Syfte: Syftet är att beskriva och analysera externa intressenters möjligheter att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet.

Frågeställningar: Vilka faktorer krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet? Är dessa faktorer möjliga att finna i den externa informationen?

Metod: För att besvara vår första frågeställning har vi främst analyserat teori medan en empiristudie har legat till grund för frågeställning två. Empiristudien har utförts genom en kvalitativ innehållsanalys av sex

konsultföretags externa årsredovisningar. Samtliga konsultföretag är publika aktiebolag där årsredovisningarna är presenterade på respektive företags hemsida. Under innehållsanalysen tog vi stöd av en stabilitetschecklista som vi skapat genom att besvara frågeställning ett.

Slutsatser:

För att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet är det av stor vikt att beakta både finansiella faktorer samt faktorer rörande personal, kund och leverantör. Stabiliteten kan bedömas med hjälp av nyckeltal som visar på stabiliteten hos de olika faktorerna samt generella diskussioner kring faktorerna. I de årsredovisningar vi undersökte fann vi att samtliga företag för diskussioner kring de olika faktorerna men det finns dock en avsaknad av en del av de nyckeltal vi såg som användbara vid en stabilitetsbedömning. Under vår empiriska undersökning blev det tydligt att för att externa intressenter ska kunna använda nyckeltalen vid en stabilitetsbedömning måste de redovisas tillsammans med resonemang eller individuellt uppsatta riktlinjer. Genom samtliga kunskapsföretags årsredovisningar gick det att få en bild över företagets stabilitet. Dock var inte denna bild särskilt bred och för att bedömningen ska vara välgrundad hade mer information med fördel kunnat redovisas .

Innehållsförteckning

1.0	Djungeljakten - inledning	7
1.1	Vikten av att hitta gläntan - ämnets relevans	7
1.2	Djungelns karta - ämnets kunskapsläge	9
1.3	Djungeljaktens mål - syfte och frågeställningar	10
1.4	Vägvisaren – disposition	10
2.0	Vägen för att hitta gläntan – metodiskt tillvägagångssätt	12
2.1	Skapande av djungelkartan - vägval vid teori.....	12
2.2	Användningen av djungelkartan - Vägval vid empiri.....	14
2.3	Kartans trovärdighet - Vägval vid analysen	16
3.0	Skiss av djungelkartan - krav för stabilitetsbedömning.....	19
3.1	Stabilitet	19
3.2	Stabilitet i ett traditionellt tillverkande företag	21
3.3	Ett kunskapsföretags karaktärsdrag	24
3.4	Stabilitet i ett kunskapsföretag	25
3.4.1	Personal	25
3.4.2	Kund.....	30
3.4.3	Leverantör	31
3.5	Stabilitetsbedömning med hjälp av intellektuellt kapital.....	32
3.6	Intellektuellt kapital i redovisningen	34
3.7	Stabilitets-checklistan.....	36
4.0	Användning av djungelkartan - stabilitetsfaktorernas befintlighet	38
4.1	Övergripande.....	38
4.2	Finansiell stabilitet.....	40
4.3	Personal	42
4.4	Kund.....	47
4.5	Leverantör	50

5.0	Gläntan är funnen – slutsatser	52
5.1	Slutsatser	52
5.2	Ett vidare perspektiv	55
5.3	Våra bästa råd	55
5.4	Fortsatt forskning	56
	Källförteckning.....	57
	Skriftliga källor.....	57
	Lagrum.....	58
	Webbdokument	58
	Årsredovisningar.....	58
	Muntliga källor	59

1.0 Djungeljakten - inledning

Under denna del introducerar vi vårt valda ämne, ämnets relevans samt ämnesområdets forskningsläge. En problemdiskussion kring dessa delar mynnar ut i vårt syfte samt två frågeställningar. Vi kommer kontinuerligt i uppsatsen att återknyta till vårt syfte och våra frågeställningar eftersom de skapar grunden för uppsatsen. Avsnittet avslutas med en presentation av vägvisaren som beskriver uppsatsens disposition och genom denna tydliggörs uppsatsens upplägg.

Jakten på att finna ett kunskapsföretags stabilitet i djungeln av den externa informationen är något som kan ses som en svårighet för jägaren, den externa intressenten. Frågan är om det för oss som jägare är möjligt att finna ett kunskapsföretags stabilitet. Vill du följa med oss på jakten? Detta är en uppsats som ska ta dig genom den snåriga djungeln av siffror och ord för att hitta gläntan, gläntan där ljuset är starkt och allt blir tydligt. Vår mening är att ge dig en bild över vad stabilitet är i ett kunskapsföretag samt om företagen lyckas förmedla stabiliteten i den externa informationen. Detta gör vi i syfte att hjälpa alla de som endast har den externa informationen tillgänglig, de externa intressenterna. Det kan vara en sådan som du, när du vill bli aktieägare, eller sådana som vi, som vill utveckla våra kunskaper kring begreppet stabilitet. Uppsatsen är koncentrerad till en av de branscher där djungeln är som snårigast och där vägen till ljuset, gläntan, kan kännas lång. Vi befinner oss i kunskapsföretagens värld, en del av landet tjänstesektorn. Här spelar personalen en viktig roll och hur svårt det än må vara är det bland annat dem vi vill urskilja i djungeln för att lyckas i vår jakt efter gläntan, stabiliteten. Med samma vilja som krävs för att bestiga Mount Everest tar vi oss an utmaningen och med kängor och macheter beger vi oss in i djungeln. Du är välkommen att följa med oss på jakten!

1.1 Vikten av att hitta gläntan - ämnets relevans

Fasthet, stadga, jämvikt, balans och varaktighet är alla synonymmer till begreppet stabilitet¹. Stabilitet kan ha olika betydelser beroende på i vilket sammanhang det används och vem som tolkar begreppet. I vår uppsats används stabilitet i ett företagsekonomiskt sammanhang. Vi förknippar ett stabilt företag med ett företag som har en jämn utveckling och som förväntas ha en framtid på marknaden. Vi har valt att studera stabilitet utifrån externa intressenters perspektiv. Externa intressenter kan definieras som utomstående parter som påverkar eller

¹ <http://synonymer.se> Läst 2010-04-22

påverkas av en organisation. Exempel på dessa är kunder, leverantörer, långgivare och aktieägare². Eftersom externa intressenter har ett utbyte med företaget och därmed en relation till det, vill vi framhäva relevansen i dessa intressenters granskning av företagens stabilitet. Samtliga av de ovannämnda intressenterna är därmed beroende av en positiv eller jämn utveckling samt att företaget har en framtid på marknaden för att utbytet och relationen ska bli gynnsam och varaktig. Beroende på hur stort utbytet och relationen till företaget är varierar intresset för företagens stabilitet.

Det finns olika sätt att bedöma stabiliteten på och detta hör ihop med vilken typ av företag som studeras. Karl-Erik Sveiby, *ekonomie doktor och internationellt verksam konsult*, menar tillsammans med den *Osynliga balansräkningens* övriga författare att det finns två typer av stabilitet; finansiell stabilitet samt rörelsens stabilitet. I ett traditionellt tillverkande företag är de finansiella musklerna av stor betydelse vid mätning av företagens stabilitet, det vill säga den finansiella stabiliteten. Finansiella nyckeltal, såsom likviditet och soliditet, används ofta för att bedöma den finansiella stabiliteten. Vid bedömning av stabilitet i ett kunskapsföretag har dock den finansiella stabiliteten mindre betydelse. Detta beror på att de finansiella nyckeltalen kan bli missvisande eftersom riktlinjer som är framtagna för ett traditionellt tillverkande företag ofta följs³. Ett kunskapsföretag tillhör kategorin tjänsteföretag och kunskapen är den mest väsentliga värdeskapande resursen⁴. Denna typ av företag har ofta litet eget kapital och få lån, vilket gör att exempelvis soliditeten kan få extrema värden⁵. Ett kunskapsföretag bör istället fokusera på rörelsens stabilitet, vilken är inriktad på exempelvis personal-, kund- samt leverantörsfaktorer⁶. Sveiby et al. menar att ett kunskapsföretag är beroende av en stabil personalstyrka eftersom personalen kan ses som företagets viktigaste tillgång och resurs. För att ge en bild över personalstyrkans stabilitet kan det vara gynnsamt för ett kunskapsföretag att använda sig av personalnyckeltal samt personalrelaterade resonemang. Det är även viktigt att ett företag redovisar resonemang samt nyckeltal som berör kund- och leverantörsrelationerna⁷. För att få fram information om personal, kund och leverantör krävs det information om företagets intellektuella kapital, där dessa delar är viktiga komponenter. För externa intressenter som endast har tillgång till extern information, såsom

² www.BusinessDictionary.com Läst 2010-04-21

³ Sveiby, K E. (red). Anneli, E. Axelsson, S. Emilsson, P-M. Karlsson, H. Wangerud, C J. Vikström, S. (1990). *Den osynliga balansräkningen*. Affärsvärlden Förlag AB och arbetsgruppen Konrad, Stockholm. s. 59

⁴ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 9

⁵ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 59

⁶ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 56

⁷ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 56-60

externa årsredovisningar, hemsidor och övrig media, kan det vara ett problem att få tag i information om personal, kund och leverantör. Detta beror på att ett kunskapsföretag ofta inte redovisar det intellektuella kapitalet⁸. Arne Jonsson, *aktieanalytiker på Söderberg & Partners i Helsingborg*, menar att den bristfälliga informationen leder till att det är svårt för externa intressenter att uttyda om ett kunskapsföretag är stabilt och därför är det större risk att exempelvis investera i denna typ av företag⁹.

”Kunskapsföretagens årsredovisningar brukar innehålla många standardfraser av typen ”personalen är vår viktigaste resurs” och visa färgbilder på trevliga människor. I övrigt lämnas läsaren i sticket. Aktieägaren får helt enkelt ingen relevant information om den viktigaste resursen i kunskapsföretaget – personalen¹⁰”

Citatet tydliggör att en av de viktigaste källorna till extern information, årsredovisningen¹¹, utelämnar en viktig del som påverkar stabiliteten i ett kunskapsföretag, nämligen personalen. Eftersom extern information utelämnar viktiga faktorer som påverkar ett kunskapsföretags stabilitet försvåras externa intressenters möjligheter att bedöma stabiliteten.

1.2 Djungelns karta - ämnets kunskapsläge

Det finns inte mycket forskning kring vad som menas med stabilitet i ett kunskapsföretag. Sveiby et al. är några av de få forskare som kopplat samman ordet stabilitet med kunskapsföretag. I författarnas forskning är stabilitetsdiskussionen dock endast en liten del eftersom syftet med författarnas forskning var att bidra med kunskap om nyckeltal som är användbara vid redovisning och styrning av ett kunskapsföretag. Vi ser att ett djup saknas i resonemanget kring stabilitet i ett kunskapsföretag och det behöver därmed kompletteras med andra forskares stabilitetsdiskussioner. Som vi tidigare nämnt är delar av det intellektuella kapitalet viktiga vid bedömning av ett kunskapsföretags stabilitet. I dagsläget har mycket forskning och studier gjorts kring betydelsen av det intellektuella kapitalet. Thomas Stewart, Göran Roos samt Leif Edvinsson & Michael Malone är samtliga stora forskare inom området och de belyser relevansen med att redovisa det intellektuella kapitalet samt framhäver samtidigt svårigheterna med detta. På grund av svårigheter med att redovisa det intellektuella

⁸ Edvinsson, L. Malone, M S. (1998). *Det intellektuella kapitalet*. Liber, Malmö. s. s. 25

⁹ Intervju med Arne Jonsson, 2010-04-14

¹⁰ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 11

¹¹ Catasús, B. Ehrenheim, L. Gröjer, J-E. (2004) *Personalen i årsredovisningen*. Öhrling Pricewaterhousecoopers. Stockholm. s. 5

kapitalet har det bidragit till att kapitalet ofta exkluderas i den externa informationen. Författarna menar att avsaknaden av kapitalet i den externa informationen gör att externa intressenter inte kan få en rättvis bild av företaget¹². För att kunna bedöma ett kunskapsföretags stabilitet är de externa intressenterna beroende av att ett företag visar en rättvis bild av sin verksamhet i sin årsredovisning. Den lucka vi ser i forskningen handlar om externa intressenters svårigheter att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet då det intellektuella kapitalet ofta saknas i den externa informationen. För att fylla luckan blir en viktig uppgift för oss att identifiera viktiga faktorer, såsom nyckeltal och resonemang, som är viktiga för externa intressenter att beakta vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag. Vi behöver därefter undersöka om faktorerna är möjliga att finna i den externa informationen.

1.3 Djungeljaktens mål - syfte och frågeställningar

Syftet är att beskriva och analysera externa intressenters möjligheter att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet. Våra frågeställningar är som följer:

- Vilka faktorer krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet?
- Är dessa faktorer möjliga att finna i den externa informationen?

1.4 Vägvisaren - disposition

Djungeljakten – inledning: under den första delen i uppsatsen presenterar vi vårt valda ämne, relevansen i att undersöka det samt den forskning som finns inom ämnesområdet. Detta mynnar ut i syfte och två frågeställningar



Vägen för att hitta gläntan – metodiskt tillvägagångssätt:

i denna del redogör vi för vårt tillvägagångssätt samt vilka metodiska val vi har gjort. Delen är uppbyggd efter tre vägval; teori, empiri och analys.

Skiss av djungelkartan – krav för stabilitetsbedömning: vi presenterar och analyserar teori kring främst stabilitet, kunskapsföretag samt det intellektuella kapitalet. Detta för att komma

¹² Edvinsson, L. Malone, M S. (1998). s. 25

fram till vilka faktorer som behövs för att kunna bedöma stabiliteten i ett kunskapsföretag. Därmed besvarar vi frågeställning ett under denna del.

Användning av djungelkartan – stabilitetsfaktorernas befintlighet: efter att ha besvarat frågeställning ett undersöker vi i denna del om stabilitetsfaktorerna går att finna i kunskapsföretagens externa information. Därmed besvarar vi frågeställning två.

Gläntan är funnen – slutsatser: i den avslutande delen redogör vi för resultatet av vår forskning. Vi återknyter till våra frågeställningar samt för en diskussion om vår forsknings generaliserbarhet. Under denna tar vi även tillfället i akt och framhäver våra bästa råd till kunskapsföretag kring hur de bör redovisa stabilitetsfaktorerna för att de ska underlätta för externa intressenter. Avslutningsvis öppnar upp för fortsatt forskning inom ämnesområdet.

2.0 Vägen för att hitta gläntan – metodiskt tillvägagångssätt

Under denna del tydliggör vi för vårt tillvägagångssätt samt presenterar de metodval vi ställts inför. Under forskningsprocessen har vi gjort vägval vid tre övergripande tillfällen; teori, empiri och analys.

2.1 Skapande av djungelkartan - vägval vid teori

Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar blev det tydligt att fråga ett, *vilka faktorer krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet*, kunde besvaras främst med hjälp av teori medan fråga två, *är dessa faktorer möjliga att finna i den externa informationen*, kunde besvaras framför allt med hjälp av en empiristudie. I vår forskning använde vi oss av en deduktiv ansats, vilket innebar att vi skapade oss en tydlig bild inom området och samlade teorier innan den empiriska studien utfördes¹³.

Innan vi påbörjade vår teoriinsamling bokade vi ett möte med Arne Jonsson, *aktieanalytiker på Söderberg & Partners i Helsingborg*, för att diskutera vårt valda ämne. Under samtalet med Jonsson fick vi en förståelse för relevansen av vårt valda ämne samt ämnets betydelse för externa intressenter. Vi fick även en bild över vilka faktorer Jonsson ser som viktiga vid en stabilitetsbedömning, både i ett traditionellt tillverkande företag och i ett kunskapsföretag. Efter samtalet hade vi en bra grund att stå på och vi kunde börja vår teoriinsamling.

Vi började med att samla in teori kring begreppet stabilitet. Eftersom stabilitet kan användas i många olika sammanhang letade vi efter källor som använde begreppet eller förklarade det i ett företagsekonomiskt sammanhang. Vi förstod snabbt att stabilitet inte används i någon stor utsträckning och när forskare använder begreppet finns det ingen förklaring eller definition av det. Vi ändrade därför vår sökteknik och började istället leta efter synonymer och andra begrepp som kunde användas då stabilitet diskuteras även om stabilitet, som begrepp, inte nyttjades. Vi tog bland annat hjälp av en rapport från Sveriges Riksbank som handlar om finansiell stabilitet i Sverige, för att få en bild över hur begreppet går att diskutera. Utifrån de olika källornas sätt att använda stabilitet eller liknande tillstånd skapade vi oss en förståelse för begreppet och hur det kan användas i ett företagsekonomiskt sammanhang. Då vi ville beskriva hur stabilitet bedöms i ett kunskapsföretag behövde vi även kunskap om innebörden

¹³ Patel, R. och Davidson, B. (1998). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur, Lund. s 20-22

av ett kunskapsföretag och dess särdrag. Detta för att skapa oss en förståelse för varför de nyckeltal som är framtagna för ett traditionellt tillverkande företag är mindre användbara i ett kunskapsföretag. Under denna insamling uppstod inga svårigheter och vi kunde ta hjälp av Karl-Erik Sveiby, *ekonomie doktor och internationellt verksam konsult*, och Mats Alvesson, *professor i företagsekonomi*, för att skapa en oss tydlig bild över ett kunskapsföretags särdrag och hur det skiljer sig från ett traditionellt tillverkande företag. Båda författarna har skrivit ett flertal böcker inom området och författarna används även ofta som referenser då annan litteratur om kunskapsföretag studeras, vilket bidrar till att vi ser författarna som trovärdiga.

För att beskriva stabilitet utifrån ett kunskapsföretag tog vi stöd i Sveiby et al. som gör en jämförelse mellan hur stabilitet bör bedömas i ett traditionellt tillverkande företag och i ett kunskapsföretag. Sveiby et als. resonemang gav oss en grund att stå på och vi fick en förståelse för hur stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag kan skilja sig från ett traditionellt tillverkande företag. Författarna anser att finansiella stabilitetsnyckeltal inte bör vara vägledande vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Istället menar författarna att det främst finns tre faktorer som är viktiga vid stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag; personal, kund och leverantör. Utifrån dessa tre faktorer föreslår författarna olika stabilitetsnyckeltal och vi valde att analysera relevansen i dessa. För att få en bred bild över nyckeltalen Sveiby et al. diskuterar, använde vi oss av kompletterande litteratur som behandlar liknande nyckeltal. Bino Catasús & Olle Högberg, *professor respektive docent vid Företagsekonomiska institutet vid Stockholm universitet*, Jan-Erik Gröjer, *före detta professor i företagsekonomi*, och Anders Johrén, *civilekonom och verksam konsult*, är samtliga författare till en bok om nyckeltal vi haft stor nytta av. Paula Liukkonen, *ekonomie doktor*, är en annan författare som utförligt redogör för olika nyckeltal. Dessa två källor ser vi som trovärdiga på grund av författarnas bakgrund samt syfte med böckerna. Genom de ovannämnda författarnas tre böcker gjorde vi en kartläggning av de nyckeltal som vi såg som användbara vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag.

Om externa intressenter ska ha möjlighet att undersöka ett företags stabilitet måste information som visar på stabilitet redovisas i den externa informationen. Extern information kan ges genom många olika kommunikationskanaler och vi valde att använda oss av årsredovisningar. Vi valde årsredovisningar eftersom de är ett av företags viktigaste

kommunikationssätt för att intressenter ska kunna uppfatta och bedöma ett företag¹⁴. För att externa intressenter ska kunna bedöma stabiliteten i ett kunskapsföretag är det viktigt att företagen redovisar information på ett sätt som möjliggör bedömningen. Av den anledningen studerade vi litteratur som beskriver och ger förslag på hur de tre faktorerna, personal, kund och leverantör, kan presenteras i årsredovisningen. Då dessa faktorer är delar av det intellektuella kapitalet såg vi det som relevant att skapa oss en förståelse för innebörden av det intellektuella kapitalet och det sätt kapitalet kan redovisas på. Vår avsikt var också att se om någon av de andra delarna av det intellektuella kapitalet kan användas vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Vi hittade en uppsjö litteratur om det intellektuella kapitalet och valde ut böcker av de forskare som är stora inom området; Thomas A Stewart, *prisbelönt journalist med ryktet om att vara den främsta experten inom ämnet*, Leif Edvinsson, *adj. Professor vid Lunds universitet*, samt Göran Roos, *professor inom ämnet intellektuellt kapital*. Dessa författare är frekvent använda som referenser i en stor del av den litteratur vi har tagit del av och vi ser dem därför som trovärdiga.

Genom vår insamlade teori kunde vi skapa oss en bild över faktorer som är viktiga vid en bedömning av ett kunskapsföretags stabilitet. Teorisammanställningen underlättade därmed nästa steg i forskningsprocessen, vår empiriinsamling.

2.2 Användningen av djungelkartan - Vägval vid empiri

Precis som vi nämnt ovan var det redan tidigt i vår forskning tydligt att någon form av empirisk undersökning var nödvänligt för att uppfylla vårt syfte. Detta eftersom vår andra frågeställning syftar på att besvara om det är möjligt att finna de faktorer som tyder på ett kunskapsföretags stabilitet i den externa informationen. Det empiriska materialet hjälpte oss även att styrka en del av de teoretiska resonemang vi förde för att besvara frågeställning ett. Vi valde att granska ett kunskapsföretags externa årsredovisning för att se om det finns tillräckligt med information för att externa intressenter ska kunna göra en stabilitetsbedömning. Därmed gjorde vi en empirisk insamling av sekundärdata¹⁵.

¹⁴ Catasús, B. Ehrenheim, L. Gröjer, J-E. (2004). s. 5

¹⁵ Bryman, A. (2004). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber Ekonomi, Malmö. s. 388-389

Konsultföretag, reklambyråer, advokatfirmor och revisionsbyråer är enligt Sveiby et al. de vanligaste exemplen på ett kunskapsföretag¹⁶. I vår undersökning valde vi att studera konsultverksamheter eftersom vi tycker att dessa speglar ett kunskapsföretag på ett tydligt sätt. De flesta kunskapsföretag har likartade karaktärsdrag då samliga livnär sig på att sälja sin kunskap i form av problemlösningar¹⁷. Vi anser därför att vår empiriska undersökning på konsultverksamheter är överförbar till andra kunskapsföretag. För att vara säkra på att konsultföretagens årsredovisningar fanns publicerade valde vi publika aktiebolag noterade på den svenska börsen, då det är lagstiftat att de måste offentliggöra sin årsredovisning¹⁸. Dessutom har aktiebolag ofta ett intresse i att öppet redovisa information om sin verksamhet. När vi valde ut företagen använde vi oss av banken Avanzas hemsida, där alla svenska börsnoterade bolag finns listade. Vi valde till att börja med slumpmässigt ut 15 konsultföretags årsredovisningar och bestämde oss för att börja studera dessa för att se när mättnad skulle uppstå. Samtliga årsredovisningar var från 2008 då alla företag inte ännu publicerat 2009 års redovisning.

För att vi skulle få en inblick i hur vi kunde granska årsredovisningarna studerade vi litteratur om årsredovisningars uppbyggnad samt att vi försökte finna de riktlinjer som finns i lagen gällande redovisning av personal, kund och leverantör. För att få förslag på olika tillvägagångssätt vid granskning av sekundärdata studerade vi även metodlitteratur. Genom metodlitteraturen kom vi fram till att en innehållsanalys av konsultföretagens årsredovisningar var det mest lämpliga tillvägagångssättet för oss. Trots att innehållsanalyser oftast är inriktade på att kvantifiera valde vi en kvalitativ inriktning¹⁹. Detta berodde på att vi ville undersöka och finna en djup förståelse för vad årsredovisningarna faktiskt kommunicerar. Vi var därför inte intresserade av att kvantifiera vår empiri utan snarare skapa en förståelse för meningen bakom orden. Vi var alltså nyfikna på *hur* och inte *hur många gånger* något framställs²⁰.

Då vi började granskningen av årsredovisningarna hade vi, genom vår teoriinsamling, en tydlig uppfattning om vilka faktorer som behövs vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag och därmed vad vi skulle leta efter i årsredovisningarna. Utifrån vår

¹⁶ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 10

¹⁷ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 9

¹⁸ Årsredovisningslag (1995:1554) 8 kap 3 §, Bokföringslag (1999:1078) 6 kap 2 §

¹⁹ Bergström, G. Boréus, K. (2005). *Textens mening och makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Studentlitteratur, Lund. s. 43

²⁰ Jfr Bergström, G. Boréus, K. (2005). s. 77

nyinsköffade kunskap och uppfattning om stabilitet i ett kunskapsföretag skapade vi en checklista över dessa faktorer. Listan skulle hjälpa oss att behåll fokus under vår empiriska undersökning och bestod av fem kategorier; övergripande, finansiell stabilitet, personal, kund och leverantör (se bilaga 1). Under respektive kategori skapade vi frågor som berörde de olika stabilitetsfaktorerna. Då vi studerade årsredovisningarna fann vi en svårighet i att exakt besvara frågorna och därmed använde vi endast frågorna i checklistan som ett stöd under granskningens gång. När vi sedan läst årsredovisningarna använde vi oss av samma kategorier som i listan för att sammanställa det vi fann väsentligt. Vi förvånades över hur lika årsredovisningarna var uppbyggda och deras likartade resonemang kring de olika stabilitetsfaktorerna. Då vi hade granskat sex årsredovisningar (se bilaga 2), som vi slumpmässigt valt ut från vår lista över börsnoterade konsultföretag, insåg vi att ingen ny information framkom. Vi valde att inte undersöka fler årsredovisningar eftersom vi inte trodde att det skulle ha bidragit med någon ny information, vi hade därmed uppnått mättnad²¹.

2.3 Kartans trovärdighet - Vägval vid analysen

Efter att vi sammanfattat vår insamlade empiri i skriftliga dokument var nästa steg i forskningsprocessen att börja analysen av materialet. Vi insåg snabbt att vi behövde finna en metod som gjorde att vi kunde få en översikt över den insamlade empirin. För att kunna bearbeta och analysera den text vi sammanställt bestämde vi oss för att koda materialet, det vill säga dela upp materialet i mindre delar för att sedan klassificera det som är av vikt för undersökningen²². Denna kategorisering av empirin är möjlig att likna med det Watt Boolsen och även Bryman kallar *kodning*²³. Under analysen av empirin fann vi stöd i forskarnas resonemang. För att skapa oss en uppfattning om de olika sammanställningarna av årsredovisningarna började vi med att samtliga gruppmedlemmar läste igenom respektive sammansällning. Andra gången vi läste igenom sammanställningarna strök vi under samt skrev stödord i marginalerna efterhand som upptäckter gjordes och vi kategoriserade därmed vårt material.

Med hjälp av vårt kodade material samt den insamlade teorin fortsatte vi vår jakt på stabilitet genom att analysera materialet. Eftersom årsredovisningar är officiella dokument från privata

²¹ Bryman, A. (2004). s. 292

²² Watt Boolsen, M. (2009) *Kvalitativa analyser*. Gleerups utbildning AB, Malmö. s.89

²³ Bryman, A. (2004). s. 384-385. Watt Boolsen, M. (2009). s.89

källor insåg vi redan i början av forskningsprocess att vårt arbete måste genomsyras av ett kritiskt förhållningssätt. Bryman menar att författare till sådana källor ofta har ett bakomliggande syfte som den vill framföra genom dokumentet. Det innebär att det är viktigt att ha i åtanke att subjektiva inslag kan förekomma²⁴. Det är också möjligt att företagen ser årsredovisningarna som ett marknadsföringsverktyg och de vill då presentera en så fördelaktig bild av företaget som möjligt. Under arbetets gång har vi därför kontinuerligt ifrågasatt det som står i årsredovisningarna och försökt ha kritiska ögon på materialet.

Vid en kritisk granskning av empiri och analys är det möjligt att finna stöd i ett antal begrepp. Två vedertagna begrepp är validitet och reliabilitet, vilka ofta används inom kvantitativ forskning. Inom kvalitativ forskning är däremot bilden inte lika enhetlig och forskare väljer olika synsätt på den kritiska granskningen. I vår kritiska granskning av forskningsprocessen och rapporten har vi funnit stöd i Lincoln & Gubas begrepp **trovärdighet**, vilket Bryman för ett resonemang kring. Trovärdigheten är uppdelad i fyra delkrav som alla anses viktiga för en trovärdig uppsats. Det första kravet är *tillförlitlighet*. Tillförlitlighet syftar på att det ska finnas ett samband mellan observation och teori, vilket innebär att den sociala verkligheten därmed ska representeras²⁵. Vi hade som målsättning att skildra verkligheten på ett tillförlitligt sätt och vi använde oss därför av konsultföretag som var oberoende av varandra. Vi följde även vedertagna regler och normer i vårt metodval. Dessutom la vi stor vikt vid att redovisa vårt material på ett sätt som kan minska risken för missstolkningar. Delkrav två, *överförbarhet*, innebär att det krävs en fyllig redogörelse för sammanhanget och dess kultur för att öka trovärdigheten²⁶. Överförbarheten går att jämföra med extern validitet som syftar på att se i vilken utsträckning resultatet går att generalisera²⁷. I vår uppsats handlar det främst om en överförbarhet mellan våra sex konsultföretag och kunskapsföretag i allmänhet. Vi har genomgående i vår forskningsprocess försökt beskriva teori, empiri samt analys på ett tydligt och detaljrikt sätt. I vår uppsats har vi skapat ett djup i vårt valda ämne och försökt framföra ett tydligt samt välgrundat resonemang för att möjliggöra uppsatsens överförbarhet. Dessutom har vi haft ett kritiskt förhållningssätt till samtliga delar i uppsatsen och vi har även tydliggjort forskningens olika skeden, vilket kan ses som det tredje delkravet *pålitlighet*²⁸. Vi har tagit stöd av våra handledare, samt även familjemedlemmar, för att vår uppsats ska genomsyras av

²⁴ Bryman, A. (2004). s. 362-364

²⁵ Bryman, A. (2007). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber ekonomi, Malmö. s. 258

²⁶ Bryman, A. (2007). s. 260

²⁷ Bryman, A. (2007). s. 257-258

²⁸ Bryman, A. (2007). s. 260-261

ett kritiskt förhållningssätt. Det fjärde och sista delkravet är *möjlighet att styrka och konfirmera*²⁹, vilket innebar att vi hade som avsikt att objektivet framföra resultatet och därmed minimera inslag av personliga tolkningar samt värderingar. Detta gjorde vi genom att vi hela tiden försökte ge en tydlig och korrekt bild av teorier vi använde oss av. Vi beskrev även det tillvägagångssätt vi använde oss av när vi tolkade och undersökte årsredovisningarna.

²⁹ Bryman, A. (2007). s. 261

3.0 Skiss av djungelkartan - krav för stabilitetsbedömning

Under denna del kommer vi att identifiera möjliga stabilitetsfaktorer i syfte att besvara frågeställning ett; vilka faktorer krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet. Vi tar här stöd i olika teorier samt delar av vår empiriinsamling för att tydliggöra vissa resonemang. Först introduceras ett generellt resonemang gällande stabilitet och därefter förklaras hur stabilitet i ett traditionellt tillverkande företag bedöms. Med stöd i en beskrivning av ett kunskapsföretags särdrag, förklarar vi hur användbara de stabilitetsfaktorer som nyttjas vid en stabilitetsbedömning i ett traditionellt tillverkande företag är för ett kunskapsföretag. Dessutom analyserar och presenterar vi stabilitetsfaktorer som är användbara i ett kunskapsföretag. Därefter beskriver vi hur det intellektuella kapitalet går att koppla till stabilitetsbedömningen samt hur det går att redovisa. Denna del avslutas med en stabilitets-checklista där de faktorer som är viktiga för att bedöma stabilitet i ett kunskapsföretag är listade.

3.1 Stabilitet

Eftersom stabilitet är det begrepp som ligger till grund för vår uppsats börjar vi med att redogöra för hur olika forskare ser på begreppet samt hur stabilitet kan bedömas. Vi måste skapa oss en förståelse samt en entydig bild av stabilitet för att kunna diskutera faktorer som påverkar begreppet. Stabilitet är ett begrepp som går att diskutera i många olika sammanhang och i vår uppsats används det i ett företagsekonomiskt sammanhang. Då forskare använder begreppet stabilitet görs detta ofta utan någon förklaring till begreppet, läsaren förväntas ändå förstå dess innebörd. Ofta används stabilitet och risk i liknande sammanhang, de behandlas oftast som ett motsatspar. Sveiby et al. är exempel på forskare som skriver om risk i samband med stabilitet. De menar att något är antingen riskfyllt eller stabilt³⁰. Trots att det inte finns en entydig definition av stabilitet är det flera författare som skriver om liknande tillstånd fast i andra termer. Fasthet, stadga, jämvikt, balans och varaktighet är exempel på synonymer till ordet stabilitet³¹. Sveriges Riksbank diskuterar begreppet stabilitet i en utredning kring hur finansiellt stabilt Sverige är. I diskussionen använder de sig av många liknande ord som är jämförbara med begreppet stabilitet; såsom balans, förtroende, sårbarhet samt motståndskraft. Sveriges Riksbank menar att om stabiliteten kontinuerligt undersöks går det tidigt att förstå

³⁰ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 56

³¹ <http://synonymer.se> Läst 2010-04-22

om det finns en sårbarhet och då kan en eventuell kris undvikas³². Ichak Adizes, *professor i företagsekonomi*, använder ordet stabilitet då han diskuterar en organisations livscykel. En organisations livscykel består av flera stadier, en av dessa är mognadsstadiet. Han menar att ett företag i detta stadium befinner sig i en stabil position på marknaden och har en känsla av säkerhet³³. Ragnar Boman, *civilekonom och utredningschef på Stockholms fondbörs*, Mats Edman, *ekonomisk journalist*, & Jan Mosander, *journalist inom skatte- och ekonomibevakning*, skriver att det är möjligt att göra en ekonomisk hälsokontroll av ett företag, där den ekonomiska stabiliteten har en central roll³⁴. Detta kan tolkas som att en god hälsa i ett företag kan ses som ett tecken på stabilitet. Genom olika författares användning av stabilitet skapar vi oss en förståelse för begreppet. Vi ser ett stabilt företag som ett företag med jämn utveckling och som förväntas ha en framtid på marknaden. Det är denna förståelse och uppfattning kring begreppet som vi tar med oss i resterande delar av uppsatsen.

Ett företags stabilitet kan bedömas med hjälp av olika nyckeltal som sedan kan analyseras och sättas in i ett större sammanhang. Nyckeltal är numeriska värden som beskriver förhållanden och kan vara en kvot där intresse och jämförelsebas sätts i relation till varandra. Nyckeltal är tal som är intressanta för den enskilda organisationen och vilka tal som kan ses som nyckeltal skiljer sig därmed mellan olika typer av organisationer. Det är viktigt att understryka att nyckeltal endast är en förenkling av verkligheten och att de inte beskriver hela sanningen³⁵. Vid användning av nyckeltal är det möjligt att göra jämförelser på tre olika sätt; historisk jämförelse av företaget, jämförelse mellan olika företag i samma bransch samt jämförelse med fastställda riktlinjer³⁶. Förutom nyckeltal menar Jonsson att det är viktigt att granska balans- och resultaträkningen vid bedömning av ett företags stabilitet. Han menar att vid stabilitetsbedömning av ett företag behövs ”...en balansräkning som ser vettig ut och en resultaträkning som man tjänar pengar på. Man måste utgå från varje företag och vilka kriterier som finns”³⁷. Det finns dock inte några vedertagna riktlinjer för vad som menas med en vettig balansräkning och hur en resultaträkning ska se ut för att generera pengar. Jonsson poängterar även att för att få en uppfattning om ett företags stabilitet är det viktigt att göra en

³² Sveriges Riksbank. (2009). *Finansiell Stabilitet*. Stockholm.

³³ Adizes, I. (1989). *Organisationers livscyklar*. Liber, Malmö. s. 52-53

³⁴ Boman, R. Edman, M. Mosander, J. (1989). *Konsten att undersöka företag. En handbok för aktieägare, fackligt aktiva, journalister m.fl.* Tiden, Stockholm. s. 81-91

³⁵ Catasús, B. Gröjer, J-E. Högberg, O. Johrén, A. (2008). *Boken om nyckeltal*. Liber, Malmö. s. 16-17

³⁶ Nilsson, Henrik. Isaksson, Anders. Martikainen, Teppo. (2002). *Företagsvärdering med fundamental analys*. Studentlitteratur, Lund. s. 131-132

³⁷ Intervju med Arne Jonsson, 2010-04-14

historisk jämförelse, både i balans- och resultaträkningen samt även mellan olika nyckeltal, för att därefter få en uppfattning om framtiden och ett företags stabilitet³⁸. Faktorer som kan tyda på stabilitet behöver nödvändigtvis inte uttryckas i siffror utan kan även förmedlas i ord. Ett exempel på detta kan vara att ett företags ställning och hälsa ska redovisas i förvaltningsberättelsen som är en skriftlig del av årsredovisningen³⁹. Genom detta blir det tydligt att stabilitet kan bedömas och framställas på olika sätt. Det är viktigt att beakta olika delar i den externa redovisningen såsom nyckeltal, balans- och resultaträkning samt förvaltningsberättelsen med inledande del för att få en bild av ett företags stabilitet.

3.2 Stabilitet i ett traditionellt tillverkande företag

Många forskare menar att den stabilitetsbedömning som används i ett traditionellt tillverkande företag inte är användbar i ett kunskapsföretag⁴⁰. Vi behöver få en ökad förståelse för de traditionella tillvägagångssätten för att därmed förstå vad kritiken grundar sig på samt för att inse om och vad den bedömning som används i ett traditionellt tillverkande företag saknar och varför. Sveiby et al. delar in stabilitet i två delar; finansiell stabilitet samt rörelsens stabilitet. Författarna menar att i ett traditionellt tillverkande företag är finansiell stabilitet det tydligaste tecknet på stabilitet⁴¹. Sveiby et al. menar att den finansiella stabiliteten bedöms med hjälp av nyckeltal såsom soliditet, likviditetsreserv samt likviditet⁴². Paula Liukkonen använder begreppet finansiell balans istället för finansiell stabilitet. Författaren använder sig av samma nyckeltal som Sveiby et al.⁴³. Nedan kommer de olika nyckeltalen att förklaras och analyseras.

Soliditet: Boman, Edman & Mosander menar att ett företags finansiella balans främst bedöms med hjälp av nyckeltalet soliditet⁴⁴. Även Catasús et al. menar att det är standard att beskriva en verksamhet utifrån soliditeten⁴⁵. Nyckeltalet beskriver ett företags långsiktiga betalningsförmåga och det beräknas genom att dividera det egna kapitalet med totalt kapital⁴⁶.

³⁸ Intervju med Arne Jonsson, 2010-04-14

³⁹ Catasús, B. Ehrenheim, LV. Gröjer, J-E. (2004). s. 15

⁴⁰ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 59

⁴¹ Sveiby, K E. et al. (1990). s. 10-11

⁴² Sveiby, K E. et al. (1990). s. 59-60

⁴³ Liukkonen, P. (1997). *Nyckeltal för framgång. En kartläggning av personalnyckeltal inom olika samhällssektorer*. Svenska kommunförbundet, Stockholm. s. 14

⁴⁴ Boman, R. Edman, M. Mosander, J. (1989). s. 85

⁴⁵ Catasús, B. et al. (2008). s. 20

⁴⁶ Catasús, B. et al. (2008). s. 20

En vanlig tumregel för soliditeten är att den bör ligga mellan 30 och 40 procent⁴⁷. Både Catasús et al. och Sveiby et al. menar att soliditeten inte är speciellt användbar i ett kunskapsföretag. Det beror på att nyckeltalet inte är passande om en verksamhet har liten andel lån och tämligen litet eget kapital, vilket ofta är fallet i ett kunskapsföretag. Soliditeten kan därmed verka extremt i ett kunskapsföretag och kan ge en felaktig bild av företaget⁴⁸. Till skillnad från Catasús et al. och Sveiby et al. menar Jonsson att soliditeten är viktig att beakta eftersom ett kunskapsföretag, liksom ett traditionellt tillverkande företag, behöver finansiella muskler för att ha en framtid på marknaden. Däremot poängterar Jonsson att detta nyckeltal inte bör vara det vägledande nyckeltalet vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag. Det beror på att ett kunskapsföretag inte är i behov av samma finansiella buffert som ett traditionellt tillverkande företag⁴⁹. Vi delar Jonssons åsikt om att soliditeten borde vara en del av stabilitetsbedömningen i ett kunskapsföretag eftersom alla företag måste kunna betala sina långfristiga skulder, oavsett skuldernas storlek. Samtidigt är det viktigt att beakta Sveiby et al. samt Catasús et al. kritiska resonemang kring nyckeltalet och inse att de framtagna tumreglerna inte är användbara i ett kunskapsföretag. Därför bör soliditeten anpassas till varje enskilt kunskapsföretag och dess preferenser. Om ett kunskapsföretag framhäver ett resonemang bakom soliditeten går det att få en förståelse för nyckeltalets storlek samt om det ligger på en tillfredsställande nivå eller inte. För att uttyda om nyckeltalet ligger på en stabil nivå kan det även vara gynnsamt att jämföra den historiska utvecklingen av nyckeltalet eller jämföra det med ett företags egna framtagna mål för soliditeten.

Likviditetsreserv: nyckeltalet visar på de reserver ett företag har för att säkerställa att företaget kan täcka sitt finansieringsbehov i framtiden även om något oförutsägbart skulle inträffa. Ett exempel på en oförutsägbart händelse är att företaget inte får in några uppdrag från sina kunder. Likviditetsreserven kan redovisas genom att se hur många månader reserven räcker för att täcka finansieringsbehovet⁵⁰. Precis som soliditeten är detta ett nyckeltal som bedömer betalningsförmågan och därmed finns det en nära relation mellan talen. Vi ser likviditetsreserven som ett viktigt nyckeltal att beakta vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag eftersom det beskriver hur länge företaget kan vara verksamt utan intäkter. Ju fler månader reserven räcker, desto stabilare kan företaget ses. Genom Sveiby et al.

⁴⁷ Nilsson, H. Isaksson, A. Martikainen, T. (2002). s. 153

⁴⁸ Catasús, B. et al. (2008). s. 20-22. Sveiby, K E. et al. (1989). s. 59

⁴⁹ Intervju med Arne Jonsson, 2010-04-14

⁵⁰ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 59

resonemang samt vårt empiriska material framgår det att denna reserv kan bestå av likvida medel, outnyttjade krediter samt eget kapital⁵¹. Eftersom personalen är en stor kostnadspost i ett kunskapsföretag ser vi likviditetsreserven som användbar för att exempelvis ha möjlighet att studera hur många gånger det egna kapitalet täcker företagets totala lönekostnader. På så vis är det möjligt att uttyda hur länge företaget kan vara verksamt utan att behöva avskeda personal om kunderna slutar handla. Vi tolkar nyckeltalet som fördelaktigt att använda vid en stabilitetsbedömning då det kan ses som mer konkret och lättolkat än soliditeten. Det beror på att likviditetsreserven mäts i antal månader och det krävs inget resonemang för att förstå dess innebörd.

Likviditet: nyckeltalet visar ett företags betalningsförmåga på kort sikt och beräknas genom att dela omsättningstillgångar med kortfristiga skulder. Om varulagret exkluderas från omsättningstillgångarna kallas nyckeltalet kassalikviditet, och om det inkluderas kallas det balanslikviditet. En tumregel för kassalikviditeten är att den ska vara minst 100 procent⁵². Sveiby et al. menar att likviditeten, till skillnad från soliditeten, är av stor relevans vid stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag⁵³. Även Henrik Nilsson, Anders Isaksson och Teppo Martikainen, *samtliga forskare i företagsekonomi*, ser likviditeten som ett användbart nyckeltal vid stabilitetsbedömning då det visar om ett företag kan hantera risker och därmed ses som stabilt⁵⁴. Vi tar stöd i ovanstående forskares resonemang och menar att för att kunna överleva på lång sikt måste ett företag även klara den kortsiktiga betalningen, vilket alltså likviditeten visar.

Genom ovanstående diskussion om de sätt som används vid en stabilitetsbedömning i ett traditionellt tillverkande företag, samt dess tillämpbarhet i ett kunskapsföretag, ser vi att samtliga nyckeltal är användbara. Detta beror på att de olika nyckeltalen fångar olika aspekter av den finansiella stabiliteten och tillsammans kan de ge en helhetsbild av ett kunskapsföretags finansiella muskler på både kort och lång sikt. Det är dock viktigt att ha Sveiby et als. kritiska resonemang i åtanke och för att nyckeltalen ska vara användbara i ett kunskapsföretag krävs det ett tydligt resonemang bakom talen samt individuellt anpassade riktlinjer. Utan detta är det svårt för externa intressenter att få en förståelse för nyckeltalen

⁵¹ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 59. Årsredovisning Räkenskapsdelen 2008, Intellecta AB. s. 25-26

⁵² Nilsson, H. Isaksson, A. Martikainen, T. (2002). s. 152-153

⁵³ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 60

⁵⁴ Nilsson, H. Isaksson, A. Martikainen, T. (2002). s. 152-153

och därmed blir talen svåra att använda i en stabilitetsbedömning. Avslutningsvis vill vi poängtera att de finansiella nyckeltalen inte bör vara den huvudsakliga vägledningen vid stabilitetsmätning i ett kunskapsföretag. Detta beror på att de finansiella nyckeltalen är framtagna för att passa ett traditionellt tillverkande företag⁵⁵ och ett kunskapsföretag har egenskaper som i hög grad skiljer sig från ett traditionellt tillverkande företag.

3.3 Ett kunskapsföretags karaktärsdrag

För att det ska vara möjligt att finna andra användbara faktorer vid bedömning av ett kunskapsföretags stabilitet är det viktigt att förstå ett kunskapsföretags karaktärsdrag. Många forskare ser begreppet kunskapsföretag som svårdefinierat och det finns inte någon vedertagen definition eller avgränsning av begreppet. Sveiby et al. skriver att ett kunskapsföretag tillhör kategorin tjänsteföretag och att det livnär sig på att sälja kunskap i form av problemlösningar. Konsultföretag, reklambyråer och revisionsbyråer är exempel på denna typ av företag. Författarna skriver att produktionen i ett kunskapsföretag är ostandardiserad, kreativ, beroende av personalen samt problemlösande⁵⁶.

Alvesson beskriver ett kunskapsföretag på liknande sätt som Sveiby et al. Han menar att i ett kunskapsföretag har humankapitalet den mest centrala betydelsen och de anställda är företagets kunskapsbärare. Alvesson har sammanställt en lista över typiska karaktärsdrag för ett kunskapsföretag som han har skapat genom att studera olika forskares definitioner samt beskrivningar av begreppet. Exempel på dessa forskare är Gummesson, Hedberg, Starbuck samt Sveiby och Risling⁵⁷. Denna lista ser ut enligt följande:

- Problemlösning är det dominerade inslaget.
- Företaget är mycket beroende av sin personal.
- Det är viktigt att personalen inom företaget har en hög kreativitet.
- De flesta av de anställda är högutbildade.
- Företaget är beroende av en låg personalomsättning⁵⁸.

Av ovanstående forskares definitioner av ett kunskapsföretag ser vi att de mest centrala kännetecknen är att ett kunskapsföretag främst säljer kunskap i form av problemlösningar och

⁵⁵Boman, R. Edman, M. Mosander, J. (1989). s. 86-87

⁵⁶Sveiby, K E. et al. (1990). s. 9-11

⁵⁷Alvesson, M. (2000). Ledning av kunskapsföretag. Nordstedts Juridik AB, Stockholm. s. 13

⁵⁸Alvesson, M. (2000). s. 13

är därmed beroende av en kompetent samt kreativ personal för att skapa framgång och stabilitet. Genom dessa karaktärsdrag blir det tydligt att den finansiella stabiliteten inte ger en helhetsbild över ett företag och att stabilitetsbedömningen i ett kunskapsföretag därmed bör innehålla andra aspekter än de rent finansiella. Definitionen framhäver att personalen är den mest värdeskapande resursen och att ett kunskapsföretag därmed är beroende av en stabil personalstyrka. Då ett kunskapsföretag säljer problemlösningar sker ett tätt samarbete mellan kund och personal. Christian Grönroos, *professor inom tjänste- och relationsmarknadsföring*, framhäver detta samarbete som en viktig egenskap i ett tjänsteföretag⁵⁹. Därför är även kunden och relationen till denne av relevans vid stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag.

3.4 Stabilitet i ett kunskapsföretag

I ovanstående definition av ett kunskapsföretag blir det tydligt att personal och kund bör ses som centrala faktorer vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag. Dessa två faktorer framhäver även Sveiby et al. då de skriver om stabilitet i ett kunskapsföretag. Författarna nämner även att leverantören är viktig att beakta vid bedömningen. Dessa tre faktorer är samtliga delar i det Sveiby et al. kallar för rörelsens stabilitet. De menar att rörelsens stabilitet, snarare än finansiell stabilitet, bör vara vägledande vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Personal, kund och leverantör bidrar med att ett kunskapsföretag utsätts för olika risker exempelvis då personal lämnar företaget, när kunden sviker företaget eller om leverantörerna är opålitliga. För att bedöma risken ett kunskapsföretag kan utsättas för är det möjligt att använda olika nyckeltal som indikerar på detta, och som därmed kan användas vid en stabilitetsbedömning⁶⁰. Vi kommer i följande tre delar att analysera dessa viktiga faktorer.

3.4.1 Personal

Personalen kan ses som ett kunskapsföretags viktigaste tillgång och därmed är företaget beroende av en stabil personalstyrka. Vi tar stöd i Sveiby et als. resonemang då vi menar att en rad personalstabilitetsnyckeltal bör redovisas för att kunna uttyda om ett företag är stabilt⁶¹. Nedan har vi sammanställt en lista med personalnyckeltal som indikera på stabilitet i ett kunskapsföretag.

⁵⁹ Grönroos, C. (2002). *Service management och marknadsföring – en CRM ansats*. Liber Ekonomi, Malmö. s. 59

⁶⁰ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 56

⁶¹ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 56-58

Personalomsättning: nyckeltalet räknas ut genom att dela alla som slutat under ett år med det totala antalet anställda vid årets början. Sveiby et al. menar att personalomsättningen är ett centralt nyckeltal vid stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag eftersom all kunskap finns hos personalen och om denna försvinner, försvinner även kunskapen. En hög personalomsättning kan indikera på missnöje hos personalen. Nyckeltalet bör dock inte vara alltför lågt eftersom det kan tyda på stelhet och oflexibilitet. En låg personalomsättning kan även bero på att människor omplaceras inom ett företag och då kan företaget fortfarande vara mycket dynamiskt. Författarna menar att ett resultat på 5 procent är tecken på stelhet medan ett resultat på över 20 procent indikerar på missnöjdhet. Talet bör därmed ligga någonstans däremellan⁶². Catasús et al. menar att nivån på en gynnsam personalomsättning varierar från bransch till bransch. I ett företag med kort inskolningstid och ung personal kan hög personalomsättning vara positiv, medan i ett kunskapsföretag där inskolningstiden ofta är lång kan en hög personalomsättning vara mycket förödande⁶³. Sammanfattningsvis bör personalomsättningen i ett kunskapsföretag vara relativt låg för att indikera på stabilitet, men företaget kan drabbas av stelhet om nyckeltalet blir alldeles för lågt. Vi vill poängtera att detta nyckeltal kan bli väldigt högt om ett företag exempelvis endast har två anställda och när en av dessa slutar blir personalomsättningen 50 procent. Därför bör personalstyrkans storlek beaktas när detta nyckeltal analyseras. Vid analys av detta nyckeltal är det även centralt att göra en jämförelse med hur många nya medarbetare företaget anställer.

Andel nyanställda: nyckeltalet visar hur många procent av personalen som har varit anställda i ett år eller mindre och kan därmed ge en bild över verksamhetens förnyelseförmåga. Om andelen nyanställda är hög kan det visa på en instabilitet inom företaget. Sveiby et al. menar att ju fler anställningsår individerna i ett företag har, desto stabilare blir företaget⁶⁴. Vi håller med om detta resonemang men vi ser även att nyckeltalet är intressant att jämföra med personalomsättningen. En jämförelse bör göras för att se om personalomsättningen beror på nedskärning i personalstyrkan eller om personalen slutar på grund av andra anledningar. Om personalomsättningen är hög och andel nyanställda låg, kan det ses som ett tecken på en ostabilitet i företaget eftersom det tvingats till nedskärningar. Om däremot

⁶² Sveiby, K E. et al. (1989). s. 57-58

⁶³ Catasús, B. et al. (2008). s. 186

⁶⁴ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 57

personalomsättningen är låg och andel nyanställda hög kan det ses som ett tecken på tillväxt i företaget och därmed spås en framtid på marknaden.

Långtidsfrånvaro i procent av total tid: nyckeltalet beräknas genom att dividera antal långtidsfrånvarotimmar med totalt antal arbetstimmar. I detta nyckeltal inkluderas alla typer av frånvaro oavsett vad den beror på, exempelvis sjukfrånvaro och vård av sjukt barn⁶⁵. Om frånvaron är längre än 14 dagar i sträck räknas den som långtidsfrånvaro. Om det saknas kvalificerade ersättare, vilket det ofta gör i ett kunskapsföretag, kan det uppstå en produktionsstörning vid en hög långtidsfrånvaro⁶⁶. Intäkter och kunder kan då bli lidande och vid en hög frånvaro kan därmed stabiliteten bli lägre. Eftersom det finns en lagstiftning som säger att sjukfrånvaron ska redovisas i ett företags externa årsredovisning⁶⁷ bidrar det till att många företag endast fokuserar på att mäta **sjukfrånvaron**. Företagen lämnar därmed övrig frånvaro utanför mätningen. Vid stabilitetsbedömning ser vi dock det som viktigt att ta hänsyn till alla typer av frånvaro, oavsett vad den beror på, för att få en rättvis bild av personalstyrkans stabilitet. Därmed menar vi att sjukfrånvaron bör kompletteras med total frånvaro.

Genomsnittsålder: nyckeltalet räknas ut genom att addera samtliga medarbetares åldrar och sedan dividera med antalet medarbetare. Det är dock viktigt att kontrollera så att det inte finns några extremvärden som påverkar talet i ena eller andra riktningen. Om så är fallet menar Catasús et al. att medianåldern kan vara att föredra⁶⁸. Sveiby et al. anser att genomsnittsåldern är ett bra nyckeltal då stabilitet ska bedömas. De skriver att äldre personer tenderar att byta jobb mer sällan och ses därför som stabilare än yngre människor. Med andra ord borde en hög genomsnittsålder hos personalen tyda på en stabil personalstyrka. Sveiby et al. poängterar dock att genomsnittsåldern inte bör vara för hög, då detta kan skada dynamiken i ett företag⁶⁹. Ulf Johanson, *forskare och lärare i företagsekonomi*, & Anders Johrén, *civil ekonom med inriktning mot personalekonomi*, menar att det finns ett samband mellan hög medelålder och långtidssjukfrånvaro⁷⁰. Om detta samband finns borde en hög medelålder innebära en hög långtidssjukfrånvaro och därmed en mer ostabil personalstyrka. Vi ser därmed en motsättning

⁶⁵ Catasús, B. et al. (2008). s. 175

⁶⁶ Catasús, B. et al. (2008). s. 175-176

⁶⁷ Årsredovisningslagen (1995:1554) 5 kap 18 §

⁶⁸ Catasús, B. et al. (2008). s. 176

⁶⁹ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 56

⁷⁰ Johanson, U. Johrén, A. (2008). Personalekonomi idag. Konsultförlaget Uppsala publishing house, Uppsala. s. 83-84

mellan Sveiby et als. samt Johansons & Johréns resonemang. Av detta gör vi tolkningen att genomsnittåldern bör jämföras med långtidssjukfrånvaron för att ge en konkret bild över ett företags stabilitet i samband med genomsnittsåldern. Dessutom tolkar vi det som att en spridning av åldrarna i ett företag kan ses som den bästa lösningen för att personalstyrkan ska ses som stabil.

Avhoppskänslighet: nyckeltalet ger en bild över hur känsligt ett företag är för avhopp. Detta görs genom att se hur vinsten i ett företag påverkas då någon eller några slutar. Det kan även vara användbart att undersöka hur stor risken är att kunderna följer med avhopparen/avhopparna⁷¹. Om ett företag är känsligt för avhopp innebär detta att företaget är beroende av en eller ett fåtal individer, vilket vi därmed ser som ett tecken på minskad stabilitet.

Andel med högskolekompetens eller annan specialkompetens: nyckeltalet beräknas genom att antalet anställda med högskolekompetens eller annan specialkompetens divideras med totalt antal anställda. Johansson & Johrén kallar detta för ett personalbalansnyckeltal och menar att det är viktigt att redovisa nyckeltalet för att ge en bild över personalstyrkans stabilitet⁷². Vi ser nyckeltalet som viktigt eftersom ett kunskapsföretag är beroende av den kunskap som finns hos personalen. Däremot är det viktigt att ha i åtanke att kunskapen kan komma från andra källor utöver högskoleutbildning, såsom arbetslivserfarenhet. Det innebär att nyckeltalet bör kompletteras med andra nyckeltal eller resonemang gällande exempelvis arbetslivserfarenhet.

Omsättning per helårsarbetare: nyckeltalet beräknas genom att omsättningen divideras med antalet helårsarbetare och visar hur mycket en anställd i genomsnitt omsätter⁷³. Jonsson menar att detta nyckeltal är en viktig faktor då stabilitet ska bedömas i ett kunskapsföretag. Han poängterar att det är viktigt att skilja mellan omsättning per intäktsperson och omsättning per totalt antal anställda. Detta beror på att det ofta finns personer i en verksamhet som har sysslor som inte innebär att de direkt bidrar till inkomst⁷⁴. Det är viktigt att ha en förståelse för skillnaden mellan dessa två nyckeltal för att externa intressenter inte ska förväxla dessa vid en

⁷¹ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 58

⁷² Johanson, U. Johrén, A. (2008). s. 76-77

⁷³ Catasús, B. et al. (2008). s. 178

⁷⁴ Intervju med Arne Jonsson, 2010-04-14

stabilitetsbedömning. Genom att jämföra omsättningen per helårsarbetare med den verkliga försäljningen hos respektive medarbetare menar vi att det går att utläsa om de anställda säljer för ungefär lika mycket eller om det är någon anställd som är viktigare för den totala omsättningen. Är det en eller ett fåtal personer som står för stora delar av den totala omsättningen är företaget sårbart och vi ser det då som mindre stabilt.

Tid för utbildning i procent av total tid: nyckeltalet beräknas genom att dividera total utbildningstid med totalt antal arbetade timmar⁷⁵. Genomsnittet i Sverige låg på cirka 2 procent mellan åren 1995 och 2005⁷⁶. Vi ser detta nyckeltal som användbart i ett kunskapsföretag där kunskapen är en viktig framgångsfaktor. För att framtiden ska vara stabil är det viktigt att ett kunskapsföretag behåller och moderniserar kunskapen inom företaget. IT-branschen är ett exempel på en bransch som utvecklas i snabb takt och där kunskapen ständigt måste förnyas. Vi ser en relevans i att jämföra detta nyckeltal med omsättning per anställd, eftersom om omsättningen per anställd höjs är det bevis på att kompetensutvecklingen varit gynnsam.

Genom ovanstående personalnyckeltal framhävs betydelsen av en stabil personalstyrka för att ett kunskapsföretag ska vara stabilt. Det finns en uppsjö av förslag på personalnyckeltal från olika forskare och vi har valt ut nyckeltal som kan ge oss en bred bild över personalstyrkans stabilitet. Vi menar att samtliga av ovanstående nyckeltal är användbara eftersom olika nyckeltal fångar olika aspekter av stabilitetsbedömningen. Däremot kan vissa nyckeltal ses som viktigare än andra, såsom personalomsättning, långtidsfrånvaro samt avhoppskänslighet. Dessa nyckeltal åskådliggör personalstyrkans stabilitet på ett enkelt och tydligt sätt då de direkt visar på stabilitet, medan övriga nyckeltal kräver en djupare analys då de mer indirekt visar på stabilitet. Långtidsfrånvaron påverkar ett företags stabilitet direkt eftersom ett kunskapsföretag är beroende av att ha sin personal på plats. Utbildningsnivån är ett exempel på ett nyckeltal som indirekt påverkar stabiliteten eftersom personalens kunskap även är beroende av erfarenhet. Däremot ser vi det som viktigt att återigen poängtera att samtliga personalnyckeltal är viktiga för att göra en välgrundad bedömning av personalstyrkans stabilitet i ett kunskapsföretag.

⁷⁵ Catasús, B. et al. (2008). s. 177

⁷⁶ Johanson, U. Johrén, A. (2008). s. 79

3.4.2 Kund

Förutom personalstyrkan är även kundrelationerna viktiga att beakta vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag och det är därmed viktigt att företaget även redovisar sitt kundkapital⁷⁷. Nedan har vi sammanställt en lista med kundnyckeltal som indikerar på stabilitet i ett kunskapsföretag.

Kundstruktur: för att få fram detta nyckeltal delas omsättningen per kund med total fakturering. Genom att göra detta är det möjligt att få en uppfattning om hur beroende ett företag är av en specifik kund⁷⁸. Sveiby et al. skriver att det är viktigt att ett företag kontrollerar hur stor andel av faktureringen de fem största kunderna står för, alternativt hur många kunder som står för 50 procent av faktureringen. Om ett företag är beroende av ett fåtal kunder ökar risken och stabiliteten kan då ses som lägre⁷⁹. Vi ser det dock som viktigt att poängtera att nyckeltalet är beroende av hur stort ett företag är samt hur många kunder företaget totalt har. Är det ett litet företag är det större risk att ett fåtal kunder står för en större del av omsättningen. Detta behöver därför inte automatiskt vara något negativt. Därmed bör nyckeltalet jämföras med företagets storlek samt totalt antal kunder.

Kundlojalitet: nyckeltalet beräknas genom att dividera antal återkommande kunder inom en viss tidsram med totalt antal kunder. Catasús et al. menar att en hög kundlojalitet minskar de omkostnader som finns för att skaffa nya kunder⁸⁰. Vi menar att en hög kundlojalitet tyder på en trygg och kontinuerlig inkomstkälla, vilket indikerar på stabila kundrelationer. Det är dock viktigt att poängtera att lojala och återkommande kunder inte nödvändigtvis behöver vara nöjda med företaget. Detta beror på att kundlojaliteten exempelvis kan påverkas av avtal mellan kund och företag. Kundlojaliteten bör därmed jämföras med kundnöjdheten för att det ska gå att avgöra om kunderna återkommer på grund av att de är nöjda eller om de är bundna av avtal. För att skapa en långvarig stabilitet krävs nöjda kunder som återkommer även efter att avtalen löpt ut.

Nöjd-kund-index (NKI): detta index tas fram genom en enkätstudie med kunderna. Denna enkät innehåller olika faktorer och består ofta av två delar. I första delen får kunderna sätta

⁷⁷ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 42-44

⁷⁸ Catasús, B. et al. (2008). s. 183

⁷⁹ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 44-48

⁸⁰ Catasús, B. et al. (2008). s. 182

betyg på företaget då det exempelvis gäller väntetider, lokaler och personal. Den andra delen innehåller påståenden och kunden får där hålla med eller motsätta sig dem⁸¹. Stewart menar att det finns en problematik i hur detta bäst går att mäta, då det finns en stor svårighet i att mäta hur nöjd någon är eftersom det är relativt. På grund av svårigheterna med att bedöma NKI ser vi det som relevant att jämföra nyckeltalet med kundlojalitet. Om NKI inte överensstämmer med kundlojaliteten så har inte NKI mätts på rätt sätt⁸². Därmed blir det tydligt att kundlojaliteten och NKI kan användas tillsammans för att minimera de svagheter som finns i respektive mått. Om NKI och kundlojalitet diskuteras i samma sammanhang uppstår en synergieffekt och båda nyckeltalen får en tydligare innebörd.

Ovanstående nyckeltal ger oss en bred bild över kundrelationernas stabilitet eftersom de olika nyckeltalen visar på olika aspekter av kundrelationerna och därmed blir samtliga av nyckeltalen nödvändiga. Om ett kunskapsföretag har stabila kundrelationer kan det indikera på en trygg samt säker inkomstkälla och därmed är det en bidragande faktor till stabilitet inom ett företag.

3.4.3 Leverantör

Även om personal- och kundrelationerna kan ses som de viktigaste faktorerna att ta hänsyn till vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag, kan även leverantörsrelationerna påverka stabiliteten. Detta gäller främst när de är viktiga kunskapsleverantörer⁸³. Nedan ger vi exempel på ett nyckeltal som indikera på stabilitet i leverantörsrelationer.

Leverantörs-nöjd-index (LNI): detta index tas fram genom en enkätstudie med leverantörerna. Enkäten innehåller olika faktorer och består ofta av två delar. I första delen får leverantörerna sätta betyg på företaget då det exempelvis gäller betalningsrutiner och gemensam utveckling. Den andra delen innehåller påståenden och leverantörerna får där hålla med eller motsätta sig dem. Måttet är viktigt eftersom leverantörens handlingar påverkar slutkunden⁸⁴. Genom kännedom om leverantörernas tillfredsställelse med relationen till ett företag kan relationens framtid förutsägas. Om leverantören i hög grad är nöjd är

⁸¹ Catasús, B. et al. (2008). s. 16.

⁸² Jfr. Stewart, T A. (1999). *Intellektuellt kapital*. Nerenius & Santerus förlag, Stockholm. s. 297

⁸³ Sveiby, K E. et al. (1989). s. 56

⁸⁴ Catasús, B. et al. (2008). s. 182-183

sannolikheten stor att leverantören vill att relationen ska fortskida, vilket vi tolkar kan visa på leverantörsrelationernas stabilitet.

Trots att ett kunskapsföretag inte är lika beroende av externa leverantörer som ett traditionellt tillverkande företag är det ändå viktigt att beakta detta nyckeltal. Leverantörer i ett kunskapsföretag kan ses som kunskapsleverantörer vid utbildning av personal eller andra leverantörer som medverkar i värdeskapandet med kunden. Vi ser det som centralt för ett kunskapsföretag att värna om denna relation eftersom leverantörer indirekt kan påverka kundens upplevda värde. Däremot menar vi att personal och kund, i de flesta fall, är viktigare och mer användbara faktorer vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag.

3.5 Stabilitetsbedömning med hjälp av intellektuellt kapital

Att rörelsens stabilitet i ett kunskapsföretag är beroende av personal, kund och leverantör är något vi ovan tydliggjort. Vi har gett exempel på nyckeltal som kan användas vid stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag men vi vill nu återknyta till vårt tidigare resonemang kring att stabilitet även kan uttryckas i ord. I den externa redovisningen kan detta främst göras i den inledande texten eller i förvaltningsberättelsen. Även då texten granskas i syfte att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet är det viktigt att utgå ifrån personal, kund och leverantör. Dessa tre är delar av det intellektuella kapitalet som vi vidare kommer att presentera. Vi behöver en djupare förståelse för det intellektuella kapitalets innebörd för att se om andra delar av begreppet, utöver personal, kund och leverantör, behövs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet. En ökad insikt kring det intellektuella kapitalet kan även hjälpa oss att få en djupare förståelse för hur stabilitet kan uttryckas i text och som sedan kan vara en del av bedömningen av ett kunskapsföretags stabilitet.

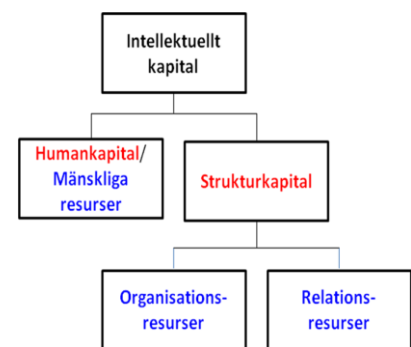
Det intellektuella kapitalet kan ses som ”... *the total stock of capital or knowledge-based equity that the company possesses.*”⁸⁵ Förklaringarna till begreppet är många och det finns inte någon allmänt vedertagen definition. För att kunna ge en förklaring till detta opåtagliga begrepp gör olika författare olika indelningar av det intellektuella kapitalet. Edvinsson & Malone är författare som gör en traditionell indelning av begreppet och utgår från två delar i det intellektuella kapitalet; **humankapital** samt **strukturkapital** (se röd text i bilden nedan). Humankapitalet kan beskrivas som en kombination av den kunskap, skicklighet och

⁸⁵ Sonnier, B M. (2008). *Intellectual capital disclosure: high-tech versus traditional sector companies*. Journal of Intellectual Capital. Vol. 9. No 4. s. 706

erfarenhet som ett företags anställda besitter. Dessa resurser är inget ett företag kan äga utan försvinner från företaget samtidigt som den anställde lämnar företaget. Strukturkapitalet kan i sin tur förklaras som ett företags arbetssätt, organisationsstruktur, system och processer som stödjer de anställda i sitt arbete. Strukturkapitalet inkluderar även relationen till kund och leverantör. Strukturkapitalet kan, till skillnad från humankapitalet, ägas av ett företag och stannar kvar i företaget då personalen lämnar⁸⁶.

Göran Roos, Lisa Fernström & Stephen Pike, *samtliga experter i ämnet intellektuellt kapital*, använder sig av en nyare indelning av det intellektuella kapitalet och de kallar dessa tre delar; **mänskliga resurser**, **organisationsresurser** och

relationsresurser (se blå text i bilden nedan). Mänskliga resurser kan förklaras på liknande sätt som begreppet humankapital och organisationsresurser är jämförbart med strukturkapitalet. Skillnaden ligger däremot i att organisationsresurserna exkluderar relationen till kund samt leverantör och dessa relationer hamnar i den tredje delen, relationsresurser⁸⁷.



Genom ovanstående definition är det möjligt att uttyda att de tre viktiga faktorerna vid stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag, *personal, kund och leverantör*, är inkluderade i human- samt strukturkapitalet. Det som däremot de tre stabilitetsfaktorerna saknar är den del av strukturkapitalet som syftar på arbetsrutiner och styrsystem. Om ett kunskapsföretag kan omvandla en del av den kunskap som finns hos medarbetarna till rutiner och specifika arbetssätt, det vill säga en omvandling från humankapital till strukturkapital, försvinner inte kunskapen då personalen slutar utan den kan stanna kvar i företaget. Vid en omvandling av kunskap från humankapital till strukturkapital kan ett företag ses som stabilare eftersom det då inte är lika beroende av medarbetarna för att behålla kunskapen inom företaget. Detta resonemang var tydligt hos vissa av de företag vi analyserade. Ett av dessa är Intellecta och de menar att de har som syfte att omvandla de anställdas kunskap till strukturkapital för att därmed minska beroendet av personalen⁸⁸. Vi vill däremot uppmärksamma en problematik i detta eftersom vi, likt Christian Grönroos, ser en tendens till att tjänsteföretags framgång är

⁸⁶ Edvinsson, L. Malone, M S. (1998). s. 28-29

⁸⁷ Roos, G. Fernström, L. Pike, S. (2006). *Den värdeskapande organisationen*. Studentlitteratur, Lund. s. 10-12

⁸⁸ Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 66

beroende av en nära relation mellan kund och personal⁸⁹. Det innebär en svårighet i att omvandla humankapitalet till strukturkapital eftersom tjänsteföretag, därmed även kunskapsföretag, alltid kommer vara beroende av sin personal.

Vi har genom ovanstående tydliggörande av det intellektuella kapitalet skapat oss en förståelse för att alla delar av kapitalet är användbara vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Som hjälp för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet kommer vi därmed att använda oss av resonemang kring det intellektuella kapitalet.

3.6 Intellektuellt kapital i redovisningen

Genom ovanstående diskussion är det möjligt att uttyda att det intellektuella kapitalets två, alternativt tre, delar kan användas vid en bedömning av ett kunskapsföretags stabilitet. Frågan är då hur det intellektuella kapitalet kan redovisas i den externa årsredovisningen. Då vårt syfte är att se om det är möjligt att bedöma om ett kunskapsföretag är stabilt utifrån den externa redovisningen behöver vi finna svar på denna fråga.

Det finns svårigheter med att finna möjliga lösningar samt riktlinjer för hur det intellektuella kapitalet ska kunna redovisas. Edvinsson & Malone poängterar att utmaningen med redovisningen av det intellektuella kapitalet ligger i att rapporteringen måste ”... utgöras av levande, dynamiska och mänskliga dokument”.

Författarna menar att redovisningen måste kunna kommunicera måtten på ett begripligt sätt och det bör kunna jämföras med andra företag⁹⁰. Forskare har tagit fram en rad olika förslag till redovisningsmetoder för det intellektuella kapitalet.

En av de mest kända metoderna kallas

Skandianavigatorn och är framtaget av Leif

Edvinsson. Skandia var ett av de första i världen

som införde det intellektuella kapitalet i redovisningssystemet⁹¹(se bild). Skandianavigatorn

består av fem olika fokus; finansfokus, kundfokus, processfokus, humanfokus samt fokus för



Bild tillgänglig den 100428 på:

<http://www.12manage.com/images/figure_skandianavigator.gif>

⁸⁹ Grönroos, C. (2002). s. 19-20

⁹⁰ Edvinsson, L. Malone, M S. (1998). s. 60-61

⁹¹ Roos, G. Fernström, L. Pike, S. (2006). s. 159

förnyelse och utveckling. Dessa ska tillsammans bidra med en helhetsbild av företagets intellektuella kapital⁹².

Vissa forskare menar att de befintliga modellerna för att redovisa det intellektuella kapitalet är bristfälliga då de inte bidrar med något användbart arbetssätt för redovisningen. Detta diskuterar Blaise M Sonnier, *forskare vid Florida International University*, då han menar att de nuvarande modellerna inte lyckas fånga det riktiga värdet av det intellektuella kapitalet⁹³. En anledning till svårigheterna med att värdera det intellektuella kapitalet är att kapitalet är opåtagligt, svårt att säga vem som äger det eller vem som ska ta ansvar för det⁹⁴. Robin Roslender & Robin Fincham, *forskare på University of Stirling*, menar att med tanke på all den forskning som har gjorts kanske det inte är möjligt att det intellektuella kapitalet ska ingå i den finansiella redovisningen⁹⁵. Dock är detta något vårt grannland Danmark har lyckats med. Där har en lagstiftning införts för att bidra med ett ramverk för hur det intellektuella kapitalet kan redovisas i årsredovisningen. Lagstiftningen innebär en förändring i den danska finanslagen, vilket består av två tillägg i årsredovisningen. Det första tillägget medför att ett företag måste redovisa sitt intellektuella kapital om detta spelar en central roll för företagets framtida tillväxt och befintlighet på marknaden. Det andra tillägget innebär att ett företag måste redovisa dess miljöpåverkan samt de mål företaget upprättat för att minimera och minska den negativa påverkan på miljön⁹⁶.

I Sverige utarbetades i början av 1990-talet ett lagförslag på hur delar av det intellektuella kapitalet, humankapitalet, kan redovisas i den externa årsredovisningen. För att ett kunskapsföretag ska kunna ge en rättvis bild över en verksamhet är en personalekonomisk redovisning lämplig. Externa intressenter kan i annat fall få problem då de vill skapa sig en bild över en verksamhet⁹⁷. Lagförslaget innehåller tre olika alternativ på hur redovisningen kan se ut. Alternativ ett och tre är de som anses mest väsentliga. I alternativ ett ska ett företag redovisa monetära kostnader; såsom rekryteringskostnader, frånvarokostnader, personalsociala kostnader, kostnader för kompetensutveckling samt direkta lönekostnader. I

⁹² Stewart, T A. (1999). s.61

⁹³ Sonnier, B M. (2008). s.705-712

⁹⁴ Stewart, T A. (1999). s. s.61

⁹⁵ Roslender, R. Fincham, R. (2001). *Thinking critically about intellectual capital accounting*. Accounting, Auditing & Accounting Journal. Vol14 No.4. s. 387

⁹⁶ Roos, G. Fernström, L. Pike, S. (2006). s. 143-144

⁹⁷ Arbetsmarknadsdepartementet. (1991). *Personalekonomisk redovisning – förslag till lagstiftning. Ds 1991:45*. Allmänna förlaget, Stockholm. s. 56-57

alternativ tre är redovisningen inte lika reglerad och ett företag har större handlingsutrymme. Syftet med redovisningen är att den ska ge en tillfredställande bild av personalförhållandena men hur detta görs är upp till varje enskilt företag⁹⁸.

Trots att lagen inte gick igenom finns det idag krav på en del personalekonomisk redovisning i årsredovisningslagen. Detta kallas för tilläggsupplysningar och beskrivs i det femte kapitlet i årsredovisningslagen. Sjukfrånvaro och könsfördelning bland ledande befattningshavare är exempel på tilläggsinformation. Dessutom ska direkta löner, ersättningar och sociala kostnader inkluderas⁹⁹.

Genom denna del har vi fått en förståelse för problematiken kring redovisning av det intellektuella kapitalet. Diskussionen mynnar ut i att det inte finns någon vedertagen redovisningsmetod för det intellektuella kapitalet. Trots detta har vi fått insyn i möjliga sätt att redovisa kapitalet, vilket kommer att vara ett stöd för oss då vi vill bedöma stabiliteten med hjälp av det intellektuella kapitalet.

3.7 Stabilitets-checklistan

Genom ovanstående diskussion kring de olika stabilitetsfaktorerna har vi besvarat frågeställning ett, *vilka faktorer krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet*. Utifrån de olika stabilitetsfaktorerna skapade vi en stabilitets-checklista (se Bilaga 1). Listan strukturerade vi utifrån fem kategorier; *övergripande, finansiell stabilitet, personal, kund och leverantör*. Kategorierna vi använde oss av hjälpte oss att få struktur på vår innehållsanalys. Under respektive kategori formulerade vi frågor med stöd i vår teoriinsamling och vårt svar på frågeställning ett. Syftet med frågorna i checklistan var att undersöka om de stabilitetsfaktorer, som krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet, är redovisade i våra utvalda företags årsredovisningar.

Under rubriken *övergripande* ställer vi generella frågor om hur företaget diskuterar kring sin egen stabilitet. Under rubriken behandlas olika aspekter, såsom företagets syn på framtiden, resonemang om det gångna året samt deras diskussion angående det intellektuella kapitalet. Rubrikerna *finansiell stabilitet, personal, kund och leverantör* behandlar de nyckeltal som vi

⁹⁸ Arbetsmarknadsdepartementet. (1991). s. 6-7

⁹⁹ Årsredovisningslag (1995:1554) 5 kap

med stöd i svaret på fråga ett ansåg viktiga samt om företagen för diskussioner kring de olika faktorerna. Vi använde stabilitets-checklistan i vår empiriundersökning i syfte att besvara vår andra frågeställning, *är stabilitetsfaktorerna möjliga att finna i den externa informationen.*

4.0 Användning av djungelkartan - stabilitetsfaktorernas befintlighet

För att besvara den andra frågeställningen, om stabilitetsfaktorerna är möjliga att finna i den externa informationen, kommer vi under denna del att undersöka befintligheten av stabilitetsfaktorerna i våra utvalda kunskapsföretag. Vi presenterar först den övergripande stabilitetsdiskussionen som är möjlig att finna i den externa årsredovisningens inledande del med förvaltningsberättelse. Därefter undersöker vi befintligheten av stabilitetsfaktorerna gällande finansiella aspekter, personal, kund samt leverantör.

4.1 Övergripande

”MSC är ett etablerat och stabilt företag, samtidigt som verksamheten i många avseende är ny och utvecklas starkt på sunda värderingar”¹⁰⁰. Samtliga av de kunskapsföretag vi studerade diskuterar begreppet stabilitet och ovanstående citat är ett exempel på hur begreppet används. Stabilitet är dock inte ett begrepp som frekvent nämns i företagens årsredovisningar. Balans är ett begrepp vissa företag använder som en synonym till stabilitet. Ett av dessa företag är Connecta och de skriver att de har en balanserad efterfrågan från kunderna, vilket de ser som positivt. Ett annat begrepp som används mer frekvent är risk och det blir tydligt att begreppet används som en motsättning till stabilitet. Riskfaktorerna används främst då företagen diskuterar framtiden. Flertalet av företagen menar att framtidsutsikterna i rådande konjunkturläge är osäkra och de ser en stor risk i det. Samtliga företag har dessutom speciella avsnitt i årsredovisningen som behandlar olika riskfaktorer. Marknadsrisk, kreditrisk samt likviditetsrisk är några av de riskfaktorer som frekvent diskuteras då det gäller den finansiella risken. Företagen diskuterar även risk rörande personal och kund då många företag erkänner att de är mycket beroende av dessa.

Samtliga företag redovisar ett tydligt resonemang gällande prestationerna under det gångna året. Eftersom de historiska händelserna skapar grunden för framtiden samt att resonemanget kring det gångna året ofta presenteras i början av en årsredovisning kan det ge en första bild av företagets stabilitet. Har året gått bra eller om företaget tvingats att klara ut eventuella motgångar och gjort detta på ett bra sätt är det möjligt att företaget kan ses som mer stabilt än

¹⁰⁰ Årsredovisning 2008, MSC Konsult AB. s. 9

om företaget gått dåligt eller inte klarat motgångar på ett bra sätt. Know IT poängterar att år 2008 var det bästa året någonsin. Även eWork framför ett liknande resonemang: *"2008 blev det hittills bästa året i eWorks historia och vi stärkte vår position som den ledande konsultmäklaren i Norden"*¹⁰¹. Samtliga företag redovisar dock inte samma positiva syn på det gångna året. MSC menar att den andra halvan av året var tuff och att det ställde krav på ökad ekonomisk kontroll samt en effektiviserad försäljningsprocess. De flesta av företagen styrker resonemangen om det gångna året med konkreta exempel såsom utdrag från resultaträkningen samt förändringar i procent. Detta ser vi som positivt då de styrka resonemangen är användbara eftersom de bidrar till att ge en trovärdig bild av företaget.

Samtliga företag redovisar även resonemang om hur de ser på framtiden. Genom att läsa dessa resonemang är det möjligt för externa intressenter att få en uppfattning om företagens stabilitet. Detta styrks av Jonssons argumentation då han menar att ett företags tro om framtiden är av stor betydelse vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Om ett företag ser ljusst på framtiden och tror på en utveckling kan företaget ses som mer stabilt än om företaget tror att svåra tider väntar. Med anledning av det rådande konjunkturläget skriver samtliga företag att det är svårt att förutspå framtiden. Flera företag väljer att inte göra någon prognos inför 2009 på grund av marknadens stora osäkerhet. Trots avsaknaden av prognosen resonerar de flesta företagen ändå kring tron om framtiden. Know IT:s VD skriver att *"Know IT:s geografiska organisation, vår bredd och våra långa och djupa kundrelationer tillsammans med våra kompetenta medarbetare gör att jag känner mig förvissad om att Know IT har goda förutsättningar att klara konjunkturedgången"*¹⁰². MSC i sin tur menar att de tror sig klara framtiden eftersom de ser sig själva som stabila, men menar samtidigt att de påverkas om deras kunders ekonomiska situation är osäker.

Sammanfattningsvis finns det i samtliga företags årsredovisningar ett resonemang kring stabilitet eller liknande begrepp som beskriver samma tillstånd. Ett sätt för externa intressenter att skapa sig en första bild över ett kunskapsföretags stabilitet är att analysera företagets syn på det gångna året samt deras framtidsutsikter. Know IT är ett av de företag som presenterar ett resonemang kring det gångna året samt sina framtidsutsikter på ett tydligt sätt. De för ett välutvecklat resonemang bakom olika faktorer som påverkat och faktorer som

¹⁰¹ Årsredovisning 2008, eWork AB. s. 4

¹⁰² Årsredovisning 2008, Know IT AB. s. 2

kan tänkas påverka företagets befintlighet på marknaden. Dessa resonemang, om det gångna året och framtidsutsikterna, kan de externa intressenterna sedan använda vid en stabilitetsbedömning.

4.2 Finansiell stabilitet

”En god finansiell ställning ger finansiell stabilitet och möjligheter att fatta korrekta och långsiktiga affärsbeslut som inte enbart är beroende av konjunktur och externa finansieringsmöjligheter”¹⁰³. Citatet visar vikten av en god finansiell ställning för att ett företag ska ha en framtid på marknaden och därmed ses som stabilt. Genom analysen av årsredovisningarna blev det tydligt att samtliga företag använder sig av olika finansiella stabilitetsnyckeltal. Nyckeltalet **soliditet** redovisas av samtliga företag och alla gör en jämförelse mellan de fem senaste åren. Det är däremot endast vissa av företagen som har uppsatta mål för soliditeten eller framför ett resonemang bakom nyckeltalet. Ett av de företag som har uppsatta mål är Connecta. De skriver att deras mål är att soliditeten ska ligga på lägst 35 procent och år 2008 låg nyckeltalet på 43,9 procent, vilket tyder på att de är tillfredsställda med sin soliditet. eWork är ett av de företag som för ett resonemang kring soliditetens förändring. De skriver att soliditeten har ökat från 13 till 17 procent och att ökningen beror på årets resultat samt en nyemission som ägde rum i maj 2008. Även Intellecta framför ett resonemang bakom soliditetens ökning och förklarar den med en ökad balansomslutning, vilket i sin tur beror på företagsförvärv. För de företag som saknar liknande resonemang eller individuellt uppsatta mål för soliditeten bidrar det till att en extern intressent får svårigheter att använda soliditeten vid en stabilitetsbedömning. Ett tydligt exempel på detta är att ett av våra utvalda kunskapsföretag har en soliditet på 69 procent medan ett annat företag har en soliditet på 17 procent. Utan ett resonemang kring dessa procentsatser är det omöjligt för en extern intressent att tolka nyckeltalet samt veta om det ligger på en tillfredsställande nivå eller inte och därmed använda det vid en stabilitetsbedömning.

Ett nyckeltal som inte kräver samma tydliga resonemang för att användas vid en stabilitetsbedömning är **likviditetsreserven**. Detta nyckeltal används endast av vissa företag. Ett av dessa är Know IT och de menar att *”Ledningen följer också rullande prognoser för*

¹⁰³ Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 15

koncernens likviditetsreserv på basis av förväntade kassaflöden”¹⁰⁴. Resonemanget företaget framför är kort och saknar information om både reservens storlek samt hur länge den ska räcka. Även Connecta för ett kort resonemang kring nyckeltalet och de menar att de använder sig av likviditetsreserver i form av kort- och långfristiga krediter. Intellecta, däremot, för en djupare diskussion kring sin likviditetsreserv då de skriver ”*För att säkerställa tillgången på finansiering tillämpar Intellecta en konservativ policy som föreskriver att det ska finnas en likviditetsreserv bestående av tillgängliga likvida medel, outnyttjade kreditfaciliteter samt kortfristiga placeringar som överstiger finansieringsbehovet de kommande 1-2 åren*”¹⁰⁵. Av detta citat blir det tydligt att Intellecta förstår betydelsen av att ha en likviditetsreserv och har satt upp en policy för hur stor den ska vara. Företaget redovisar dock inte reservens faktiska storlek. Inget av de ovanstående resonemangen är tillräckliga för att kunna användas vid en stabilitetsbedömning. Vid en stabilitetsbedömning ligger poängen nämligen i att redovisa likviditetsreservens storlek. Eftersom företagen inte redovisar reservens storlek bidrar det till att externa intressenter inte kan få en förståelse för hur länge reserven kan räcka och därmed hur länge företagen kan överleva när reserven väl börjar nyttjas. Avsaknaden av likviditetsreservens storlek är speciellt negativ om ett företags soliditet saknar tydliga resonemang. Detta eftersom båda nyckeltalen indikerar på betalningsförmågan.

Likviditeten är inget som samtliga företag redovisar och dessutom gör företagen som redovisar nyckeltalet det på olika sätt. Några av företagen redovisar endast de likvida medlen i monetära termer, vissa företag i procentsats medan andra företag i enheten ”gångar”. Att företagen presenterar likviditet i olika enheter gör att en jämförelse med andra företag blir problematisk. Eftersom likviditet ger en ögonblicksbild är det möjligt att de företag som inte valt att redovisa nyckeltalet anser att det är av mindre betydelse då årsredovisningen inte är dagsfärsk då den offentliggörs. Precis som vid redovisningen av soliditeten är det många företag som saknar ett resonemang i samband med att likviditeten redovisas. Ett av de företag som för ett resonemang bakom likviditeten är MSC och de skriver att ”*Företagets finansiella ställning är stark. Kassen är stabil och likviditeten är god*”¹⁰⁶. Intellecta diskuterar angående sin likviditet på liknande sätt då de skriver att ”*Koncernens finanser är stabila med en god likviditet*”¹⁰⁷. Frågan är då vad företagen menar med god likviditet samt vilka faktorer som

¹⁰⁴ Årsredovisning 2008, Know IT AB. s. 26

¹⁰⁵ Årsredovisning räkenskapsdelen 2008, Intellecta AB. s. 26

¹⁰⁶ Årsredovisning 2008, MSC Konsult AB. s. 6

¹⁰⁷ Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 4

ligger bakom den goda likviditeten. Vi ser därmed resonemangen som otillräckliga för att externa intressenter ska kunna få en förståelse för nyckeltalets resultat. Det är därmed viktigt att poängtera att resonemangen bör vara väl utvecklade för att en förståelse för nyckeltalets resultat ska skapas.

Genom ovanstående diskussion kring de finansiella nyckeltalen blir det tydligt att inget av företagen redovisar samtliga av de finansiella nyckeltal som vi ser som användbara vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag. Vi vill dock poängtera att det finns möjlighet för externa intressenter att själva räkna ut soliditet och likviditet om så skulle önskas. Det beror på att de siffror som inkluderas i nyckeltalen är möjliga att finna i resultat- och balansräkningen. Fördelen med att räkna ut talen själv är att man då vet på vilket sätt de är uträknade, vilket ger rättvisa vid en jämförelse. Bland de studerade kunskapsföretagen förvånades vi över den bristfälliga redovisningen gällande likviditeten. Eftersom nyckeltalet ger information om ett företags kortsiktiga betalningsförmåga brister bilden av företagets finansiella stabilitet om nyckeltalet saknas. Ett företag måste överleva kortsiktigt för att det ska ha användning av en långsiktig betalningsförmåga. Samtidigt är det viktigt att beakta att likviditeten är en ögonblicksbild och att nyckeltalet därmed måste kompletteras med mer långsiktiga nyckeltal för att ge en helhetsbild över ett företags finansiella stabilitet. Konsekvenserna av att inget av företagen redovisar samtliga nyckeltal är att externa intressenter inte kan skapa sig en bred bild över den finansiella stabiliteten. Intellecta är det av företagen som lyckats att på bästa sätt ge oss en bild av den finansiella stabiliteten även om denna bild är något bristfällig. Företaget berör samtliga av de finansiella nyckeltal som vi ser som användbara vid en stabilitetsbedömning men ibland brister resonemangen kring talet eller så saknar nyckeltalet exakta siffror.

4.3 Personal

Samtliga av de studerade kunskapsföretagen för en kontinuerlig diskussion om personalens betydelse genomgående i årsredovisningens inledande del med förvaltningsberättelse. Det blir tydligt att alla företag har förstått vikten av en stabil personalstyrka och de ser en stor risk i om personalen skulle sluta. Modul 1 uttrycker det på följande sätt: *”Genom att vårda och vidareutveckla Modul 1s medarbetare, minskar Modul 1 medarbetarrisken och skapar kundnytta, lönsamhet och därmed långsiktigt aktievärde”*¹⁰⁸. De flesta av företagen ger

¹⁰⁸ Årsredovisning 2008, Modul 1 Data AB. s. 8

förslag på hur medarbetarrisken kan minska för att därmed skapa en stabil personalstyrka och behålla kunskapen inom företagen. Ett sätt att behålla kunskapen inom företagen är att omvandla personalens kunskap till strukturkapital. Connecta är ett av företagen som diskuterar kring detta och de menar att deras resultat påverkas av flera faktorer, varav en är i vilken grad företaget kan återanvända kunskap och omvandla den till strukturkapital. Modul 1 resonerar i liknande banor och skriver att *”Vi tar ansvar för vår kompetensutveckling för att växa som individer och bidra till företagets konkurrensförmåga. Vi är stolta över att bidra med våra erfarenheter till företagets strukturkapital”*¹⁰⁹. Genom citatet blir det tydligt att Modul 1 vill minska medarbetarrisken genom att omvandla personalens kunskap till strukturkapital för att därmed försäkra sig om att kunskapen förblir i företaget även om personal slutar.

Intellecta föreslår några andra tillvägagångssätt för att minska medarbetarrisken och på så sätt behålla kunskapen inom företaget. De skriver att de har lång uppsägningstid för nyckelpersoner i verksamheten, vilket resulterar i att personalen inte kan sluta med kort varsel och därmed finns det tid att överföra kunskapen till nya medarbetare. Dessutom ser de en konkurrenskraftig ersättning samt en förståelse för medarbetarnas hektiska privatliv som viktig om företaget vill behålla kompetent personal. De menar dock att det absolut viktigaste är att ge personalen kvalificerade och intressanta arbetsuppgifter, vilket ger medarbetarna möjlighet att utvecklas. Genom dessa sätt är det möjligt att uttyda att Intellecta lägger stor vikt vid att behålla medarbetarna inom verksamheten och därmed behålla kunskapen inom företaget. Om kunskapsföretag lyckas behålla kunskapen, antingen genom att omvandla personalens kunskap till strukturkapital eller att behålla personalen, påverkas företagets stabilitet positivt. Lyckas företag föra ett tydligt resonemang kring sin personal och dess kunskap blir det lättare för externa intressenter att bedöma personalstyrkans stabilitet.

Av ovanstående diskussion går det att uttyda att samtliga av de studerade företagen har som målsättning att behålla sin personal för att **personalomsättningen** därmed ska vara låg. De flesta av företagen anger hur hög personalomsättningen är och för ett resonemang kring detta, medan andra företag endast skriver om den är hög eller låg. Connecta är ett av företagen som för diskussioner om nyckeltalet och dess bakomliggande faktorer. År 2008 låg deras personalomsättning på 26 procent och företaget ser detta som högt eftersom deras målsättning

¹⁰⁹ Årsberättelse 2008, Modul 1 Data AB. s. 5

är att personalomsättningen ska ligga mellan 10 och 15 procent. Connecta förklarar den höga personalomsättningen med att den under lång tid har varit låg samt att den även är konjunkturstyrd. Ett av de andra företagen, Modul 1, för en intressant diskussion om nyckeltalet då de gör en jämförelse med branschsnittet samt en historisk jämförelse. Företaget jämför även nyckeltalet med medarbetarnöjdheten, vilket gör att företaget kan uttyda orsaken till storleken på nyckeltalet. Är personalomsättningen hög och medarbetarnöjdheten låg blir orsaken till den höga personalomsättningen tydlig. eWork och Know IT redovisar inte nyckeltalets storlek utan skriver endast att "... *personalomsättningen är låg*"¹¹⁰, vilket medför att de externa intressenterna får svårigheter att skapa sig en förståelse för nyckeltalets storlek och dess bakomliggande faktorer. Att personalomsättningen är låg kan ses som en otydlig beskrivning eftersom *lågt* kan ses som relativt, *lågt* betyder olika för olika företag och individer. Därmed bidrar information om *en låg personalomsättning* egentligen inte med någon användbar information alls vid en stabilitetsbedömning.

Andel nyanställda redovisades av de flesta företagen, fast på olika sätt och i olika enheter. Några redovisade i procentsats medan andra redovisade i antal nyanställda. Vid en stabilitetsbedömning ser vi nyckeltalet som användbart oavsett enhet. eWork skriver att "*Personalomsättningen är låg, men eWorks medarbetare är en statisk grupp. Istället har många av de medarbetare som börjat på eWork valt att stanna, samtidigt som många nya kommit till. Under 2008 ökade antalet anställda med 32 procent*"¹¹¹. Citatet visar betydelsen av att jämföra personalomsättningen med andel nyanställda. Eftersom eWork poängterar att de har en låg personalomsättning och att andel nyanställda är 32 procent kan det se som ett tecken på tillväxt och därmed stabilitet. I de företag som väljer att inte göra en jämförelse mellan nyckeltalen blir konsekvensen att det är svårare att bedöma stabiliteten eftersom en hög andel nyanställda kan ses som både positivt och negativt. Det kan vara positivt om företaget växer, men negativt om en hög personalomsättning är orsaken till att ny personal anställs.

Samtliga av företagen redovisar **sjukfrånvaron** eftersom det finns en lagstiftning kring detta och redovisningen av nyckeltalet sker på samma sätt i de studerade företagen. Det förvånade oss att inget av företagen redovisar någonting utöver det lagen kräver angående sjukfrånvaron.

¹¹⁰ Årsredovisning 2008, eWork AB. s. 14. Årsredovisning 2008, Know IT AB. s. 25

¹¹¹ Årsredovisning 2008, eWork AB. s. 14

Vi saknade ett resonemang kring hur företagen ser på sin sjukfrånvaro och det hade underlättat en stabilitetsbedömning om företagen framfört om de aktivt arbetar med att minska sjukfrånvaron. Även en längre historisk jämförelse hade varit att föredra för att ha möjlighet att se hur sjukfrånvaron utvecklats genom åren och se om utvecklingen går i rätt riktning. Inget av företagen redovisar den totala **långtidsfrånvaron**. Eftersom orsaken till frånvaron är av mindre betydelse är långtidsfrånvaro av större vikt än sjukfrånvaro vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag. Konsekvensen av att inte redovisa långtidsfrånvaron är att det inte går att skapa sig en helhetsbild över frånvaron i företaget.

Genomsnittsåldern redovisas i de flesta av företagen men den framställs på olika sätt. Know IT är ett föredömligt exempel då de kompletterar genomsnittsåldern med ett diagram på åldersstrukturen. Åldersstrukturen är ett bra komplement för att se att det inte finns några extremvärden som gör att genomsnittsåldern ger en felaktig bild av personalens ålder. Även Intellecta diskuterar kring åldersstrukturen i samband med genomsnittsåldern men uttrycker de på ett annat sätt då de skriver att ”...*Intellecta eftersträvar en jämn spridning åldersmässigt mellan medarbetarna...*”¹¹². Inget av företagen gör en jämförelse mellan sjukfrånvaron och genomsnittsåldern. Om båda nyckeltalen redovisas kan dock den externa intressenten själv göra den jämförelsen och kan då avgöra om genomsnittsåldern ligger på en nivå som gynnar stabiliteten eller inte.

eWork är ett företag som skriver att de under de senaste åren har blivit mindre beroende av nyckelpersoner inom företaget. Detta resonemang går att koppla till **avhoppskänsligheten**. Nyckeltalet i sig är inget som något av företagen nämner men i deras diskussioner om medarbetarna förs resonemang som går att koppla till nyckeltalet. Intellecta skriver att det är stor risk att ”... *en eller flera nyckelmedarbetare slutar och tar med sig viktig kompetens och/eller kundrelationer*”¹¹³. Företaget menar att om centrala medarbetare slutar kan det få en stor negativ inverkan på lönsamheten. Genom företagets resonemang blir det tydligt att de diskuterar i banor kring nyckeltalet istället för att redovisa dess exakta resultat. För en extern intressent hade det varit tydligare om nyckeltalet redovisats i samband med diskussionen. Dock vill vi poängtera att vi ser det som viktigare med ett bra resonemang än en redovisning av nyckeltalet för att denna del av stabilitetsbedömningen ska vara möjlig.

¹¹² Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 63

¹¹³ Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 66

De flesta av de studerade företagen redovisar nyckeltalet **andel med högskolekompetens eller annan specialkompetens**. Redovisningen hos dessa företag är enhetlig och samtliga redovisar nyckeltalet i procentsats. Know IT kompletterar denna information och visar genom ett cirkeldiagram hur stor andel av personalen som tillhör olika utbildningskategorier, exempelvis civilekonomer. Företaget skriver även att personalen i genomsnitt har en branschfarenhet på 11,4 år. Ett annat företag som redovisar medarbetarnas erfarenhet inom branschen är Modul 1 och de uttrycker detta i ett cirkeldiagram. Konsekvenserna för de företagen som inte kompletterar nyckeltalet med branschfarenheten är att det är svårt att få en heltäckande bild över kompetensnivån i företaget eftersom kunskap även kan komma från erfarenhet och inte endast vara ett resultat av utbildning.

Omsättning per helårsarbetare är ett nyckeltal som redovisas av samtliga av de studerade företagen. Alla företag gör en historisk jämförelse av nyckeltalet. eWork gör även ett djupare resonemang kring nyckeltalet och kopplar det på ett tydligt sätt till stabilitet. De skriver exempelvis att *”eWorks affärsmodell innebär en hög omsättning per anställd och låga fasta kostnader i relation till omsättningen. Detta ger en stabil verksamhet och minskar konjunkturkänsligheten”*¹¹⁴. Dessutom jämför de företagets omsättning per anställd med sex andra IT-konsultbolags omsättning per anställd. Jämförelsen tillsammans med den historiska jämförelsen samt resonemanget bakom talet gör att externa intressenter får en djup förståelse för nyckeltalet. Nyckeltalet i sig säger inte så mycket och det är svårt att avgöra vad som är en bra eller dålig omsättning per anställd. Konsekvenserna för de företag som inte gör någon form av jämförelse eller inte för ett tydligt resonemang bakom talet blir därmed att det är svårt för externa intressenter att tolka nyckeltalet utifrån ett stabilitetssammanhang.

Samtliga företag resonerar om att kompetensutveckling är av stor vikt men det är däremot inget av företagen som i exakta siffror redogör för **tid för utbildning i procent av total tid**. Intellecta skriver utförligt om sin kompetensutveckling och menar att: *”Kontinuerlig kompetensutveckling är en förutsättning för att kunna säkra och vidareutveckla Intellectas ställning på marknaden”*¹¹⁵. Även Modul 1 gör en diskussion kring vikten av kompetensutveckling och skriver *”Vårt ambitiösa kompetensutvecklingsprogram Minerva har*

¹¹⁴ Årsredovisning 2008, eWork AB. s. 9

¹¹⁵ Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 63

kompletterats med Business Class som är en internutbildning som riktar sig till våra ledarämnen. Satsningarna har för fjärde året i rad resulterat i ett förbättrat resultat i vår årliga medarbetarundersökning, vilket även syns i en minskad personalomsättning”¹¹⁶.

Citatet visar på att utbildning resulterar i fler positiva följder för stabiliteten än endast en ökad kunskapsnivå, såsom en minskad personalomsättning. Konsekvenserna av att inget av företagen redovisar det exakta nyckeltalet blir att en extern intressent får svårigheter med att se hur mycket företaget verkligen satsar på kompetensutvecklingen. Att säga att kompetensutveckling är viktigt kan ses som lätt men det är först när företagen visar hur mycket de egentligen satsar som en trovärdig bild kan skapas.

Genom ovanstående diskussion blir det tydligt att samtliga företag till stor del är beroende av sin befintliga personal och att de förstår vikten av en stabil personalstyrka. Företagen har framfört denna syn delvis genom generella diskussioner om personalens betydelse samt olika personalnyckeltal. Alla företag använder sig av olika personalnyckeltal men det är inget av företagen som använder sig av samtliga nyckeltal vi ser som användbara vid en stabilitetsbedömning av personalstyrkan. Det som förvånade oss var bristen i redovisningen av långtidsfrånvaron och avhoppskänsligheten. Eftersom nyckeltalen direkt går att koppla till personalstyrkans stabilitet bidrar en avsaknad av dessa till svårigheter med stabilitetsbedömningen. Dessutom saknade vi en djupare analys av vissa nyckeltal där ett tydligt resonemang hade varit användbart för att förstå orsakerna bakom nyckeltalet och för att kunna se om det ligger på en tillfredställande nivå. Samtliga av de studerade kunskapsföretagens årsredovisningar ger en inblick i hur stabil deras personalstyrka är. Dock ger inte denna inblick en bred bild eftersom inte tillräckligt med information om de faktorer som påverkar stabiliteten i personalstyrkan redovisas. Detta resulterar i att det inte är möjligt för externa intressenter att göra en bred bedömning av personalstyrkans stabilitet.

4.4 Kund

I årsredovisningarna framgår det att samtliga av de kunskapsföretag vi undersökt är väl medvetna om deras beroende av kunderna för att kunna ha en framtid på marknaden. Intellecta visar detta på ett ytterst tydligt sätt då de värderar sina kundrelationer och redovisar dem i balansräkningen, vilket betyder att företaget redovisar en del av det intellektuella kapitalet. Connecta är ett annat företag som tydligt framhäver betydelsen av kunderna och

¹¹⁶ Årsberättelsen 2008, Modul 1 Data AB. s. 4

relationen till dessa. Företaget skriver i den inledande delen ett helt avsnitt relaterat till kund och marknad. De skriver bland annat att *”Connectas strategi är kundnärhet, och bolaget fortsätter att eftersträva långsiktiga och för Connecta väsentliga kundrelationer”*¹¹⁷. För att lyckas med kundnärheten värdesätter företaget långa relationer med samma kunder och de försöker på bästa möjliga sätt att bistå kunderna med den kompetens de önskar. Andra företag framhäver betydelsen av kundrelationerna då bland annat Know IT påpekar att dessa är en del av strukturkapitalet. *”En väsentlig del av vårt strukturkapital är våra långa och nära relationer med våra kunder”*¹¹⁸.

Samtliga företag för ett resonemang kring **kundstrukturen** och visar på ett tydligt sätt att de förstått att det finns en fara i att vara beroende av ett fåtal enskilda kunder och att det påverkar stabiliteten i företaget. Intellecta uttrycker det på följande vis: *”De huvudsakliga riskerna relaterade till verksamheten är att enskilda kunder eller branscher utgör en alltför stor del av uppdragsstocken...”*¹¹⁹. Trots att alla företag har ett resonemang som liknar ovanstående redovisar inte alla exakta siffror om hur uppdelningen mellan kunderna ser ut. Ett exempel på ett företag som anger kundstrukturen i siffror är eWork som skriver att ingen enskild kund står för mer än 10 procent av försäljningen samt att de sex största kunderna står för 47 procent av försäljningen. Connecta uttrycker kundstrukturen på liknande sätt men sätter också talen i jämförelse med företagets målsättning. Know IT uttrycker på ett alternativt vis kundstrukturen då de anger omsättning per kund uppdelad i storleksklasser, vilket innebär att de skriver hur många kunder som Know IT säljer till för under en miljon kronor, mellan en och två miljoner kronor och så vidare. En avsaknad av exakta siffror på kundstrukturen gör att externa intressenter inte kan bedöma detta nyckeltals del i stabilitetsbedömningen. Däremot kan den externa intressenten skapa sig en tydlig bild över företagets vilja och intention att inte vara beroende av ett fåtal kunder, även om det inte går att utläsa hur kundstrukturen i nuläget ser ut. Om ett företag saknar både resonemang samt målsättning med nyckeltalet bör det istället sättas i relation till företagets storlek. Detta för att externa intressenter ska kunna se om ett företag är alltför beroende av en eller ett fåtal kunder. Det är i denna jämförelse viktigt att beakta att ett litet företag normalt sätt har en mindre kundstock än vad större företag har och därför kan det verka som att ett litet företag är mer beroende av ett fåtal kunder.

¹¹⁷ Årsredovisning 2008, Connecta AB. s. 7

¹¹⁸ Årsredovisning 2008, Know IT AB. s. 13

¹¹⁹ Årsredovisning verksamhetsdelen 2008, Intellecta AB. s. 66

Det är endast ett av företagen, Modul 1, som presenterar **kundlojaliteten** i form av den exakta återköpsfrekvensen då de skriver att 82 procent av företagets kunder återkommer. Däremot behandlar de flesta av företagen nyckeltalet genom att diskutera vikten av långvariga kundrelationer. Samtliga av företagen menar att de binder sina kunder genom avtal och att detta bidrar till återkommande kunder och därmed stabila kundrelationer. Modul 1 skriver: *”Att många av våra uppdrag är tvingade kommer att ge en viss stabilitet 2009 även om det finns en stor osäkerhet kring den finansiella sektorn”*¹²⁰. eWork uttrycker det genom följande: *”Ramavtalen är ett sätt för kunderna att kvalitetssäkra leverantörerna och ger ett stabilt och långsiktigt inflöde av uppdragsförfrågningar, vilket är särskilt betydelsefullt i en vikande konjunktur”*¹²¹. Reflektionen av ovanstående är att även om företagen inte nämner den exakta återköpsfrekvensen är det möjligt att dra slutsatsen att den borde vara hög hos företagen med kundavtal eftersom kunderna via avtal är mer eller mindre tvingade att återkomma. Konsekvenserna av att inte redovisa den exakta återköpsfrekvensen är dock att de externa intressenternas bedömning av stabiliteten i kundrelationerna försvåras, vilket beror på att det inte finns några bevis på hur stor andel av kunderna som verkligen återkommer.

När det gäller **nöjd-kund-index (NKI)** är det endast ett företag, Connecta, som diskuterar utifrån just detta nyckeltal. Connecta menar att de mäter NKI hos de större kunderna och de tycker att nyckeltalet väl sammanfattar det kundupplevda värdet av företagets kvalitet. eWork undersöker kundernas nöjdhet på ett alternativt sätt. De använder sig av en 5-gradig skala för att se hur nöjda kunderna är med företagets konsulter. Konsulterna fick 4,5 i betyg, vilket företaget menar kan ses som ett bevis på att konsulterna lever upp till kundernas krav. Resterande företag nämner inte NKI men de diskuterar i banor som går att koppla till nyckeltalet. De flesta av företagen framhäver betydelsen av att de återkommande kunderna också måste vara nöjda och inte endast återkomma på grund av att de är knutna av avtal. MSC skriver att *”Vi tror på långvariga relationer med våra kunder baserat på förtroende och ärlighet”*¹²². För att kundrelationerna ska baseras på förtroende och ärlighet krävs det att kunderna är nöjda. Konsekvenserna med att inte redovisa NKI, eller något annat liknande nyckeltal som ger bevis på kundnöjdheten, är att det uppstår svårigheter för externa intressenter att förstå om de befintliga kunderna är nöjda eller inte. Detta är viktigt vid en stabilitetsbedömning eftersom kundrelationerna kan ses som mer långsiktigt stabila om

¹²⁰ Årsberättelsen 2008, Modul 1 Data AB. s. 13

¹²¹ Årsredovisning 2008, Know IT AB. s. 13

¹²² Årsredovisning 2008, MSC Konsult AB. s. 9

kunderna återkommer på grund av att de är nöjda och inte endast på grund av att de är bundna av avtal.

Samtliga företag har på olika sätt beskrivit att långvariga relationer med sina kunder är viktiga då detta resulterar i kontinuerliga och jämna intäkter. Inget av de företagen vi studerade redovisar samtliga av de nyckeltal vi ser som användbara vid en stabilitetsbedömning av kundrelationerna. Däremot diskuterar alla företag i banor kring nyckeltalen. Vi förvånades över att det endast var ett fåtal av företagen som redovisade nyckeltalen i faktiska termer. Diskussionerna kring nyckeltalen bör styrkas med hjälp av numeriska värden på nyckeltalen för att externa intressenter ska kunna göra en trovärdig bedömning av stabiliteten i kundrelationerna. Det är viktigt att poängtera att företagens utelämnande av de faktiska värdena på nyckeltalen kan beror på att företagen ser att det finns negativa konsekvenser med att redovisa dem. En sådan konsekvens kan vara att en potentiell kund ser att andra kunder inte varit nöjda med företaget och därför väljer ett annat företag. I samtliga av de företagen vi studerade går det att få en inblick i kundrelationernas stabilitet. Det är dock svårt för externa intressenter att göra en välgrundad bedömning av kundrelationernas stabilitet på grund av avsaknaden av ett eller flera nyckeltal.

4.5 Leverantör

Bland de företag vi studerat diskuteras inte leverantörerna i någon stor utsträckning. Nyckeltalet som vi menar visar på stabilitet i leverantörsrelationerna, leverantörs-nöjd-index (LNI), är det inget av företagen som redovisar. Know IT är det enda företaget som framhäver sitt partnerskap med kunskapsleverantörer och menar att leverantörerna är en viktig del av deras strukturkapital. Företaget skriver att de är beroende av sina leverantörer för att på bästa sätt möta kundernas krav samt att leverantörerna bidrar till att företaget får kunskap om den nyaste tekniken. Vissa företag skriver att de har olika samarbetspartners och troligen går dessa att ses som en form av leverantörer. Modul 1 är ett av dessa företag och de menar att Microsoft är en viktig samarbetspartner. Företaget förklarar dock inte på vilket sätt de samarbetar eller hur viktigt samarbetet är. Modul 1 är ett IT-konsultbolag och Microsoft arbetar bland annat med att utarbeta mjukvaror till datorer. Därför har Modul 1 troligen ett beroende av Microsofts lösningar för att skapa IT-lösningar som de sedan ska leverera till sina kunder.

Stabilitetsbedömningen påverkas i hög grad av om företagen medvetet utelämnar information om viktiga leverantörer eller om de utelämnar informationen på grund av att de inte har några leverantörer. Det är därför svårt att sammanfattningsvis dra några slutsatser om leverantörernas betydelse vid en stabilitetsbedömning. Genom vår empiriska studie blir det tydligt att informationen angående leverantörerna är bristfällig och konsekvenserna av detta är svåra att uttyda eftersom vi inte vet vad avsaknaden av leverantörsdiskussionerna beror på.

5.0 Gläntan är funnen – slutsatser

Avslutningsvis återanknyter vi till vårt syfte och våra frågeställningar samt tydliggör slutsatserna. Vi för en diskussion om vår forsknings generaliserbarhet för att visa hur vårt resultat är användbart. Därefter tar vi tillfället i akt att framhäva våra bästa råd till kunskapsföretag hur de bör redovisa stabilitetsfaktorerna för att de ska underlätta för externa intressenter. Vi avslutar med idéer om framtida forskning inom vårt ämnesområde.

5.1 Slutsatser

Den första frågeställningen, *vilka faktorer krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet*, besvarade vi under vår uppsats tredje del. De slutsatser vi kan dra av denna del är följande:

- **Den finansiella stabiliteten bör inte vara vägledande men bör ändå beaktas vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag.**

Vår slutsats är att framförallt tre finansiella nyckeltal är användbara vid en stabilitetsbedömning av ett kunskapsföretag; soliditet, likviditetsreserv samt likviditet. Externa intressenter bör dock inte följa de tumregler som finns för nyckeltalen eftersom de är framtagna för att passa ett traditionellt tillverkande företag. Istället bör nyckeltalen redovisas tillsammans med individuellt uppsatta riktlinjer och resonemang, för att nyckeltalen ska vara användbara vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Genom analys av den finansiella stabiliteten tillsammans med ett kunskapsföretags särdrag blev det tydligt att tre faktorer som påverkar ett kunskapsföretags stabilitet inte behandlas av den finansiella stabiliteten; personal, kund och leverantör.

- **Personalen är den viktigaste faktorn att beakta vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag.**

Personalen är ett kunskapsföretags viktigaste tillgång eftersom företaget är beroende av personalens kunskap. Vår slutsats efter att ha studerat ett flertal personalnyckeltal är att det finns tre nyckeltal som direkt visar på personalstyrkans stabilitet; personalomsättning, långtidsfrånvaro samt avhoppskänslighet. Förutom dessa tre nyckeltal uppmärksammade vi fem personalnyckeltal som indirekt visar på personalstyrkans stabilitet; andel nyanställda, genomsnittsålder, andel med högskolekompetens eller annan specialkompetens, omsättning per helårsarbetare samt

tid för utbildning av total tid. Genom att bedöma ett kunskapsföretag utifrån de framtagna personalstabilitetsnyckeltalen samt generella diskussioner kring personalen menar vi att det för externa intressenter är möjligt att få en bred bild över personalstyrkans stabilitet.

- **Kund- och leverantörsrelationerna är viktiga faktorer att beakta vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag.**

För att ett kunskapsföretag ska vara stabilt behöver det förutom en stabil personalstyrka även en trygg inkomstkälla, vilket företaget kan få genom stabila kundrelationer. För att externa intressenter ska kunna bedöma stabiliteten i kundrelationer är vår slutsats att generella diskussioner kring kundernas betydelse bör beaktas. Dessutom ser vi att tre nyckeltal är användbara; kundstruktur, kundlojalitet samt nöjd-kund-index. Dessa tillsammans med diskussionerna ger en bred bild över kundrelationernas stabilitet bör beaktas. Leverantörerna har inte en lika central roll som kunderna i ett kunskapsföretag men leverantörsrelationerna kan ändå vara väsentliga att undersöka, särskilt om de är viktiga kunskapsleverantörer. Leverantörsnöjd-index är det nyckeltal som vi, tillsammans med generella diskussioner kring leverantörernas betydelse, ser som användbart för att bedöma leverantörsrelationernas stabilitet.

- **Ett kunskapsföretags strukturkapital, vilket är en del av det intellektuella kapitalet, är viktigt att beakta vid stabilitetsbedömning.**

Personalen kan åskådliggöras genom humankapitalet och kund samt leverantör genom strukturkapitalet. Utöver relationer till kund och leverantör är även rutiner och specifika arbetssätt inkluderade under strukturkapitalet. Om ett kunskapsföretag lyckas omvandla humankapital till strukturkapital kan det ses som mer stabilt eftersom kunskapen då stannar kvar i företaget även om personal slutar. Det är dock viktigt att poängtera att det finns en problematik i att omvandla humankapital till strukturkapital. Detta beror på att ett kunskapsföretags framgång är beroende av en nära relation mellan personal och kund.

Vårt svar på frågeställning ett mynnade ut i en stabilitets-checklista (se bilaga 1), där faktorerna finansiell stabilitet, personal, kund och leverantör utgjorde fyra kategorier. Utöver dessa fyra kategorier valde vi även att inkludera en övergripande kategori. Under denna kategori behandlas företagets generella syn på stabilitet, det intellektuella kapitalet, den historiska utvecklingen samt framtidsutsikter. Checklistan möjliggjorde vår empiriska studie och vi menar även att den kan ge externa intressenter en samlad bild över de faktorer som krävs för att bedöma ett kunskapsföretags stabilitet.

Den andra frågeställningen, *är stabilitetsfaktorerna möjliga att finna i den externa informationen*, besvarade vi under vår uppsats fjärde del. Genom vår empiriska undersökning kunde vi dra följande slutsatser:

- **Samtliga företag för generella diskussioner om stabilitet.**

Samtliga av de studerade företagen för generella diskussioner om kategorierna finansiell stabilitet, personal och kund. Företagen poängterar vikten av att vara finansiellt stabila, ha en stabil personalstyrka samt ha långvariga och stabila relationer till sina kunder. Diskussioner om leverantörer finns dock inte hos alla företag, vilket kan bero på att de inte har några viktiga leverantörer. Alla de studerade företagen använder begreppet stabilitet frekvent i årsredovisningarna och dessutom används risk ofta som en motsättning till stabilitet. Under avsnitten kring det gångna året och framtidssynen är det möjligt att få en överblick över företagets stabilitet. Det beror på att vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag är den historiska utvecklingen samt tron på framtiden av stor vikt. En del av företagen skriver om strukturkapitalet och poängterar att de försöker få en del av humankapitalet att bli strukturkapital för att på så vis minska medarbetarrisken och öka personalstyrkans stabilitet.

- **Inget av de sex kunskapsföretagen redovisar samtliga stabilitetsnyckeltal.**

Trots att inget av företagen redovisar samtliga stabilitetsnyckeltal så redovisar alla företag ändå ett antal av de stabilitetsnyckeltal vi tagit fram och presenterat under de olika kategorierna i stabilitets-checklistan. Den största bristen vi såg är redovisningen av personalnyckeltal som direkt påverkar personalstyrkans stabilitet, såsom långtidsfrånvaro och avhoppskänslighet. Eftersom personalen är den viktigaste faktorn att beakta vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag blir konsekvensen värre om ett personalnyckeltal utelämnas än om något annat nyckeltal utelämnas. Vi såg

dessutom att det vid en stabilitetsbedömning är centralt att nyckeltalen styrks och förklaras med resonemang eller att nyckeltalen redovisas tillsammans med individuellt uppsatta riktlinjer. Det krävs även att resonemangen styrks och bevisas genom nyckeltal för att skapa en trovärdig bild. Här såg vi en brist bland de studerade företagen. Ofta fanns det en avsaknad av antingen resonemang bakom nyckeltalen eller så saknades nyckeltal som bevis på resonemanget.

Genom den information som finns i årsredovisningarna hos de studerade företagen kunde vi få en uppfattning om kunskapsföretagens stabilitet. Om samtliga nyckeltal med riktlinjer samt resonemang bakom dem hade redovisats hade dock en stabilitetsbedömning underlättats och bilden över kunskapsföretagens stabilitet hade blivit tydligare.

5.2 Ett vidare perspektiv

Den problematik som ligger till grund för vår uppsats, externa intressenters svårigheter att bedöma stabiliteten i ett kunskapsföretag, går även att identifiera i tjänstesektorn. Detta grundar vi i att personalen är den viktigaste resursen och att kunskapen är en central framgångsfaktor även i tjänsteföretag. Eftersom personalen ofta exkluderas i den externa informationen är det svårt för externa intressenter att göra en rättvis stabilitetsbedömning. Därmed menar vi att stora delar av vår forskning går att tillämpa i de flesta tjänsteföretag, trots att den är inriktad på kunskapsföretag.

Genom vår uppsats har vi bidragit med råd, till externa intressenter, kring vilka faktorer de bör fokusera på när de granskar och bedömer stabiliteten i ett kunskapsföretag. Även kunskapsföretag kan ha stor nytta av vår forskning för att se vad de bör redovisa i sin årsredovisning för att underlätta en stabilitetsbedömning för sina intressenter.

5.3 Våra bästa råd

Vi har under uppsatsens gång samlat på oss många idéer om hur ett kunskapsföretag bör redovisa för att de externa intressenterna ska kunna bedöma företagets stabilitet. Under denna rubrik tar vi oss friheten att på ett journalistiskt sätt ge ett kunskapsföretag råd om hur det kan förbättra sin årsredovisning för att underlätta en stabilitetsbedömning. Det gäller för ett kunskapsföretag att övertyga sina externa intressenter om att företaget är stabilt och bra. På

detta sätt kan de externa intressenterna få intresse för såväl företaget som för dess aktier. En win-win-situation kan därför skapas. Nedan finns ett antal konkreta råd om hur ett kunskapsföretag bör uttrycka stabiliteten i sin årsredovisning för att underlätta externa intressenters stabilitetsjakt.

- 🌴 Ta hjälp av de nyckeltal vi valt ut och redogör utifrån dessa varför ditt företag är stabilt. Eventuellt kan ett eget avsnitt om företagets stabilitet vara lämpligt i årsredovisningen.
- 🌴 Redovisa nyckeltalen tillsammans med resonemang och riktlinjer så att läsaren kan skapa sig en förståelse för nyckeltalets resultat.
- 🌴 Redogör på ett trovärdigt sätt. Bevisa det du skriver genom att redovisa exakta siffror i samband med resonemang.
- 🌴 Redovisa på lättförståligt sätt. Det ska vara enkelt att hitta det man söker i årsredovisningen. Kanske är det lämpligt att ha ett register?
- 🌴 Jämförelser är guld värda. Jämför med branschsnitt, andra nyckeltal, historia, framtid och mål.
- 🌴 Använd den danska lagen och det svenska lagförslaget från 90-talet för att få tips och idéer om hur du kan redovisa de faktorer som tyder på stabilitet.

5.4 Fortsatt forskning

Vi har under forskningens gång uppmärksammat ytterligare områden som i framtiden kan vara av intresse att undersöka. Ett förslag till fortsatt forskning är att undersöka om det är möjligt att skapa tumregler för ett kunskapsföretag gällande de stabilitetsnyckeltal vi har valt ut. Tumregler kan medföra att externa intressenter lättare kan göra jämförelser och därmed underlättas användningen av nyckeltalen vid en stabilitetsbedömning i ett kunskapsföretag. Ett annat förslag till fortsatt forskning är att undersöka på vilket sätt stabilitetsfaktorerna på bästa sätt bör redovisas i årsredovisningen. Detta för att externa intressenter lättare ska kunna bedöma stabiliteten i ett kunskapsföretag.

Källförteckning

Skriftliga källor

- Adizes, Ichak. (1989). *Organisationers livscyklar*. Liber, Malmö.
- Alvesson, Mats. (2000). *Ledning av kunskapsföretag*. Nordstedts Juridik AB, Stockholm.
- Arbetsmarknadsdepartementet. (1991). *Personalekonomisk redovisning – förslag till lagstiftning. Ds 1991:45*. Allmänna förlaget, Stockholm.
- Bergström, Göran. Boréus, Kristina. (2005). *Textens mening och makt. Metodbok I samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Studentlitteratur, Lund.
- Boman, Ragnar. Edman, Mats. Mosander, Jan. (1989). *Konsten att undersöka företag. En handbok för aktieägare, fackligt aktiva, journalister m.fl.* Tiden, Stockholm.
- Bryman, Alan. (2004). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber Ekonomi, Malmö.
- Bryman, Alan. (2007). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber Ekonomi, Malmö.
- Catasús, Bino. Ehrenheim, Lars Von. Gröjer, Jan-Erik. (2004). *Personalen i årsredovisningen*. Nyckeltals institutionen, Stockholm.
- Catasús, Bino. Gröjer, Jan-Erik. Högberg, Olle. och Johrén, Anders. (2008). *Boken om nyckeltal*. Liber, Malmö.
- Edvinsson, Leif. Malone, Michael S. (1998). *Det intellektuella kapitalet*. Liber, Malmö.
- Grönroos, Christian. (2002). *Service management och marknadsföring – en CRM ansats*. Liber Ekonomi, Malmö.
- Johanson, Ulf. Johrén, Anders. (2008). *Personalekonomi idag*. Uppsala publishing house, Uppsala.
- Liukkonen, Paula. (1997). *Nyckeltal för framgång. En kartläggning av personalnyckeltal inom olika samhällssektorer*. Svenska kommunförbundet, Stockholm.
- Nilsson, Henrik. Isaksson, Anders. Martikainen, Teppo. (2002). *Företagsvärdering med fundamental analys*. Studentlitteratur, Lund.
- Patel, Runa. och Davidson, Bo. (1998). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur, Lund.
- Roos, Göran. Fernström, Lisa. Pike, Stephen. (2006). *Den värdeskapande organisationen*. Studentlitteratur, Lund.
- Roslender, R. Fincham, R. (2001). *Thinking critically about intellectual capital accounting*. Accounting, Auditing & Accounting Journal. Vol14 No.4.

Sonnier, B M. (2008). *Intellectual capital disclosure: high-tech versus traditional sector companies*. Journal of Intellectual Capital. Vol. 9. No 4.

Stewart, Thomas A. (1999). *Intellektuellt kapital*. Nerenius & Santerus förlag, Stockholm.

Sveiby, Karl- Erik (bokens redaktör). Anneli, Elisabeth. Axelsson, Siv. Emilsson, Per-Magnus. Karlsson, Hans. Wangerud, Carl Johan. Vikström, Stig. (1989). *Den osynliga balansräkningen*. Affärsvärldens tryckeri AB och Arbetsgruppen Konrads, Stockholm.

Sveriges Riksbank. (2009). *Finansiell Stabilitet*. Stockholm.

Watt Boolsen, M. (2009) *Kvalitativa analyser*. Gleerups utbildning AB.

Lagrum

Årsredovisningslag (1995:1554)

Bokföringslag (1999:1078)

Webbdokument

<http://synonymer.se> Läst 2010-04-22

www.BusinessDictionary.com Läst 2010-04-21

Bild tillgänglig på: http://www.12manage.com/images/figure_skandianavigator.gif Läst 2010-04-25

Årsredovisningar

Connecta tillgängligt på:

<http://www.connecta.se/rapportarkiv/Connecta%20C3%85rsredovisning%202008.pdf> Läst 2010-04-19

Ework tillgängligt på:

http://www.ework.se/_contentPage.cfm?PAGE=451&SECTION=4&NAV_ID=5&releaseid=425680 Läst 2010-04-19

Intellecta tillgängligt på:

<http://www.intellecta.se/intellecta/Start/Nyheter/Intellectas+%C3%85rsredovisning+f%C3%B6r+2008> Läst 2010-04-19

Know IT tillgängligt på:

<http://www.knowit.se/Documents/Redovisningar%20och%20rapporter%20p%C3%A5%20svenska/Know%20IT%20till%20kund%20090320%29%20TL.pdf> Läst 2010-04-19

MSC Konsult tillgängligt på:

http://www.msc.se/assets/files/Arsredovisningar/msc_arsredovisning_2008.pdf Läst 2010-04-19

Modul 1 Data tillgängligt på:

http://www.modul1.se/modul1/templates/Page_575.aspx Läst 2010-04-19

Muntliga källor

Intervju med Arne Jonsson, aktieanalytiker på Söderberg & Partners i Helsingborg, 2010-04-14

Bilaga 1

Stabilitets-checklista

Övergripande

- Diskuterar företaget begrepp såsom stabilitet, fasthet, stadga, jämvikt, balans, varaktighet och riskfaktorer?
- Hur ser företaget på det gångna året, ger det oss en bild av företagets stabilitet?
- Hur ser företaget på framtiden, ger det oss en bild av företagets stabilitet?
- Nämns begreppet intellektuellt kapital eller någon del av detta begrepp? Om ja, hur diskuterar företaget kring det intellektuella kapitalet?

Finansiell stabilitet

- Finns något av följande nyckeltal redovisat?
 - Soliditet
 - Likviditetsreserv
 - Likviditet
- Görs en historisk jämförelse mellan nyckeltalen och tidigare års nyckeltal?
- Finns det en textförklaring till något av nyckeltalen och i så fall på vilket sätt?

Personal

- På vilket sätt diskuteras personalen i ett sammanhang som har med företagets stabilitet att göra? Vilken betydelse uttrycker företaget att personalen har?
- Finns följande nyckeltal gällande personal? Om nej, finns det något liknande?
 - Personalomsättning
 - Långtidsfrånvaro
 - Avhoppskänslighet
 - Andel nyanställda
 - Genomsnittsålder
 - Andel med högskolekompetens eller annan specialkompetens
 - Omsättning per helårsarbetare
 - Utbildning av total tid
- Redovisas nyckeltalen i jämförelse med tidigare års nyckeltal?
- Finns det resonemang bakom nyckeltalen?

Kund

- Diskuteras kunden i ett sammanhang som har med stabilitet att göra? Vilken syn har företaget på kundens betydelse?
- Finns följande nyckeltal gällande kund? Om nej, finns det något liknande?
 - Kundstruktur
 - Kundomsättning
 - Kundlojalitet
- Redovisas nyckeltalen i jämförelse med tidigare års nyckeltal?
- Finns det resonemang bakom nyckeltalen?

Leverantör

- Diskuteras leverantören i ett sammanhang som har med stabilitet att göra? Vilken syn har företaget på leverantörens betydelse?
- Finns följande nyckeltal gällande leverantören? Om nej, finns det något liknande?
 - Leverantörs-nöjd-index
- Redovisas nyckeltalet i jämförelse med tidigare års nyckeltal?
- Finns det ett resonemang bakom nyckeltalet?

Bilaga 2

Företagspresentation

Connecta AB: Connecta är ett svenskt management- och IT- konsultbolag som hjälper företag att genomföra komplexa och bestående förändringar. Connecta har kunderbjudanden inom sex olika kompetensområden; bland annat Microsoft, management och business service. Företaget hade 587 anställda vid 2008 års slut. Årsredovisningen går att finna på företagets hemsida: www.connecta.se

eWork: eWork är Nordens ledande konsultmäklare inom IT, telekom och verksamhetsutveckling. I eWorks nätverk ingår över 30 000 konsulter och de har avtal med cirka 100 företag i Danmark, Finland, Norge och Sverige. Företaget hade 165 medarbetare vid 2008 års slut. Årsredovisningen går att finna på företagets hemsida: www.ework.se

Intellecta AB: Intellecta är uppdelat i två olika delar, Consulting som sysslar med rådgivning inom strategisk kommunikation samt Infolog som hjälper företag med information och informationskanaler. Intellecta är verksamt i Sverige och Danmark. Företaget hade 393 medarbetare vid 2008 års slut. Årsredovisningen är uppdelad i två delar, en räkenskaps del och en verksamhets del, båda finns att finna på företagets hemsida: www.intellecta.se

Know IT: Know IT är ett IT-konsultbolag som verkar inom verksamhetsutveckling, systemutveckling och systemförvaltning. Företaget har 1200 medarbetare och finns på 20 orter i Sverige samt i Estland, Kina, Norge och USA. Årsredovisningen går att finna på företagets hemsida: www.knowit.se

Modul 1 Data AB: Modul 1 är ett svenskt IT-konsultföretag med kunskapsintensiva kunder i både offentliga och privata sektorn. Företaget hade 155 medarbetare vid 2008 års slut. Företagets årsredovisning är uppdelad i två delar en som de kallar årsberättelse och en de kallar årsredovisning, båda går att finna på företagets hemsida: www.modul1.se

MSC Konsult AB: MSC är ett personligt IT-konsultbolag. Företaget hjälper sina kunder inom tre huvudområden; systemutveckling, IT Management och teknik. MSC leder och hanterar projekt samt utvecklar verksamheter i positiv riktning. Företaget hade 42 medarbetare vid 2008 års slut. Årsredovisningen går att finna på företagets hemsida: www.msc.se