



Ett transportföretags hållbarhetsredovisning

- sett ur ett intressentperspektiv

Examensarbete C-uppsats
15 hp

Ekonomistyrning, 2FE05E

Författare: Carina Ahlander 650411
Nathalie Pereyra 850301

Handledare: Andreas Jansson

Examinator: Fredrik Karlsson

Sammanfattning

Examensarbete G3 i företagsekonomi, Ekonomihögskolan i Växjö vid Linnéuniversitetet, ekonomistyrning, 2FE05E, VT 2010

Författare: Carina Ahlander och Nathalie Pereyra

Handledare: Andreas Jansson

Titel: Ett transportföretags hållbarhetsredovisning – sett ur ett intressentperspektiv

Bakgrund: Det har blivit allt mer vanligt att företagens intressenter efterfrågar information om hur företagen tar ansvar för sin miljöpåverkan, hur de hanterar sociala frågor, samt hur detta samverkar med den ekonomiska aspekten. Ett sätt för företag att hantera dessa krav är att upprätta en hållbarhetsredovisning. Vår studie grundar sig på ett uppdrag som vi utför åt Alwex Transport AB som upprättat sin första hållbarhetsredovisning enligt GRI:s riktlinjer.

Syfte: Syftet med studien är att öka förståelsen för motiven bakom ett transportföretags hållbarhetsredovisning, samt hur ett transportföretag kan bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav i samband med upprättandet av hållbarhetsredovisningen.

Metod: Vi gör en kvalitativ fallstudie, och använder oss i första hand av intervjuer som forskningsmetod. Dessa intervjuer behandlar frågor om motiven bakom hållbarhetsredovisningen, samt processen för utveckling av denna, och ställs till Alwex Transport AB, som är vårt fallföretag. Vi studerar hur de har gått tillväga vid framställningen av hållbarhetsredovisningen, samt genomför en intressentundersökning för att ytterligare förstå processen. Vår studie utgår från intressentteorin och vi undersöker hur den stämmer överens med empirin, samt om det går att utveckla teorin. På så sätt skapar vi en förståelse av varför och hur en hållbarhetsredovisning kan framställas utifrån ett intressentperspektiv.

Resultat, slutsatser: Vi har kommit till slutsatsen att det finns både normativa och instrumentella motiv bakom upprättandet av en hållbarhetsredovisning, och att dessa kan kombineras. Vi urskiljer även tre steg som beskriver hur transportföretag kan gå tillväga vid upprättandet av hållbarhetsredovisningen. Trestegsmodellen sammanfattar innebörden av intressentteorin, GRI:s riktlinjer, samt vårt empiriska material för hur en hållbarhetsredovisning kan utvecklas.

Förslag till fortsatt forskning:

- Undersökning om trestegsmodellen går att generalisera till andra företag.
- Studie av hur olika företag tolkar ramverket GRI.
- Forskning som uttrycker lönsamhetsaspekten i förhållande till hållbarhetsredovisning.

Förord

Den här uppsatsen är vårt avslutande examensarbete för våra studier i ekonomi med fördjupning inom redovisning vid Linnéuniversitetet i Växjö. Vi vill ge ett stort tack till vårt fallföretag, Alwex Transport AB, för deras tillmötesgående och öppenhet. Särskilt vill vi tacka vår kontaktperson Tina Forsell, för det engagemang som hon visat oss och för att hon tålmodigt svarat på våra frågor. Vi vill också tacka vår handledare Andreas Jansson för all uppmuntran och konstruktiva synpunkter under arbetets gång.

Växjö 2010-06-01

Carina Ahlander

Nathalie Pereyra

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| 1. Inledning | 6 |
| 1.1 Bakgrund..... | 6 |
| 1.2 Begreppsdefinition..... | 8 |
| 1.3 Problemdiskussion..... | 8 |
| 1.4 Problemformulering..... | 10 |
| 1.5 Syfte..... | 10 |
| 2. Metod | 11 |
| 2.1 Uppdrag..... | 11 |
| 2.2 Forskningsdesign..... | 11 |
| 2.3 Vetenskapligt förhållningssätt..... | 11 |
| 2.4 Kvalitativ forskningsmetod..... | 12 |
| 2.4.1 Intervjuer..... | 13 |
| 2.4.2 Skriftliga och elektroniska källor..... | 14 |
| 2.5 Analysmetod..... | 14 |
| 2.6 Forskningskvalitet..... | 15 |
| 3. Teori och referensram | 17 |
| 3.1 Intressentteorin..... | 17 |
| 3.1.1 Intressentgrupper..... | 17 |
| 3.1.2 Intressentproblematik..... | 18 |
| 3.1.3 Perspektiv inom intressentteorin..... | 19 |
| 3.1.4 Normativ intressentteori..... | 20 |
| 3.1.5 Instrumentell intressentteori..... | 21 |
| 3.2 Hållbar utveckling..... | 22 |
| 3.3 Hållbarhetsredovisning..... | 23 |
| 3.3.1 Hållbarhetsredovisningen ur ett intressentperspektiv..... | 24 |
| 3.3.2 Hållbarhetsredovisningens motiv..... | 24 |
| 3.4 GRI..... | 25 |
| 3.4.1 Intressentperspektivet inom GRI..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Empiri | 29 |
| 4.1 Alwex Transport AB..... | 29 |
| 4.2 Alwex intressenter | 30 |
| 4.3 Alwex arbete med hållbar utveckling | 30 |
| 4.3.1 Den ekonomiska aspekten | 30 |
| 4.3.2 Den sociala aspekten | 31 |
| 4.3.3 Den miljömässiga aspekten | 31 |
| 4.4 Motiv bakom hållbarhetsredovisningen 2009 | 32 |
| 4.5 Framställandet av hållbarhetsredovisningen | 33 |
| 4.6 Intressentundersökning inför hållbarhetsredovisningen | 34 |
| 4.6.1 Urval av intressenter | 34 |
| 4.6.2 Genomförande och Resultat | 35 |
| 4.7 Utvärderande intressentundersökning..... | 35 |
| 4.7.1 Urval av intressenter | 35 |
| 4.7.2 Genomförande och resultat..... | 35 |
| 5. Analys..... | 38 |
| 5.1 Motiv bakom hållbarhetsredovisning | 38 |
| 5.2 Hantering av intressenter..... | 39 |
| 5.2.1 Identifiering av intressenter | 39 |
| 5.2.2 Kommunikation med intressenter | 40 |
| 5.2.3 Utformning | 42 |
| 5.3 Reflektioner kring GRI | 44 |
| 6. Slutsatser..... | 45 |
| 6.1 Avslutande diskussion..... | 45 |
| 6.2 Utveckling av teorin..... | 47 |
| 6.3 Förslag till fortsatt forskning | 47 |
| 7. Referenser | 49 |
| Bilaga 1 | 52 |
| Bilaga 2 | 56 |

Figurförteckning

Figur 3.1 Intressentkarta. Friedman, A.L. Miles, S. (2006) *Stakeholders: theory and practice*, Oxford University Press, Oxford

Figur 3.2 Intressentteorins tre aspekter. Donaldson & Preston (1995) *The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence and Implications*. *Academy of Management Review*, 20:1, s.65-91

Figur 3.3 Hållbarhetsaspekten. Bebbington, J. (2007) *Accounting for sustainable development Performance*. Cima publishing. Oxford

1. Inledning

I detta avsnitt beskrivs bakgrunden till studien samt definieras relevanta begrepp. Problemdiskussionen framställs kring uppsatsämnet och detta mynnar ut i en problemformulering och ett syfte.

Förenta Nationernas rapport, ”Our common future” från 1987, även kallad Brundtlandsrapporten, definierar hållbar utveckling som att ”tillfredsställa dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov”¹. I samband med publiceringen av denna rapport, ökade medvetenheten om hållbarhetsfrågor och rapporten medförde en internationell spridning av begreppet och dess innebörd². Företag började vid denna tid på allvar engagera sig för miljöpolicy och miljöredovisningar i sin verksamhet³. Idag ser vi att miljöredovisning har utvecklats till att inte bara omfatta miljöaspekten, utan även ekonomiska och sociala frågor, vilket gör att arbetet med hållbar utveckling istället mynnar ut i en hållbarhetsredovisning. En redovisning som till stor del påverkas av företagets intressenter.⁴

1.1 Bakgrund

Forskning har visat att hållbar utveckling är värdepåverkande och detta har bland annat medfört att företagen och dess intressenter på senare år har fått upp ögonen för långsiktigt värdeskapande⁵. Företag kan kommunicera sitt arbete med hållbar utveckling genom en hållbarhetsredovisning. Dessa redovisningar blir allt viktigare i företag då intressenterna ställer större krav på hur företagen redovisar sitt miljöarbete, hur de tar sitt sociala ansvar samt hur detta samverkar med den ekonomiska aspekten.⁶ Enligt ett perspektiv inom intressentteorin är det viktigt att företagen fokuserar på att bemöta betydelsefulla intressenters förväntningar⁷. Ur ett företagsperspektiv finns det behov av att redovisa information om sina strategier och sin verksamhet till sina intressenter för att dessa ska ge företaget sitt stöd⁸. Hållbarhetsredovisningar fungerar som en kommunikation för företagen både externt och

¹ Brundtlandsrapporten (1987)

² Larsson (1997) s.20

³ Bergström et al (2002) s.20

⁴ Gray et al (1996) s.61

⁵ Balans nr 3, 2010, s.14

⁶ Larsson & Ljungdahl (2008) s.15,17

⁷ Deegan & Unerman (2006) s.316

⁸ Westermark (2008) s.42

internt. Det gör att hållbarhetsredovisningar kombinerar drag av att både visa upp företagets hållbarhetsarbete i marknadsföringssyfte samtidigt som det kan fungera som ett styrmedel inom företaget.⁹ Intresset i media för företagens ansvar för en hållbar utveckling har under de senaste åren ökat. Allt fler företag och organisationer påverkas av de nya kraven och upprättar hållbarhetsredovisningar enligt GRI:s riktlinjer.^{10 11} GRI är det mest kända ramverket för hur rapportering och redovisning ska utformas gällande hur företagen arbetar med sina hållbarhetsfrågor. När GRI introducerades år 2000 var ett mål att harmonisera de olika rapportssystem som då fanns för rapportering av miljö, sociala frågor och ekonomi.¹² GRI introducerade år 2006 tredje generationens riktlinjer för att öka jämförbarheten mellan företag. Det innebär att när företag refererar till användningen av riktlinjerna, anger de till vilken nivå inom GRI de redovisar, samt om redovisningen är bestyrkt av någon extern oberoende part. Detta underlättar en jämförelse mellan företagens hållbarhetsredovisningar.¹³

Enligt EU:s moderniseringsdirektiv ”The Accounting Modernization Directive 2003/51/EC” ska icke-finansiell information och däribland upplysningar om miljö- och personfrågor redovisas i förvaltningsberättelsen för börsföretag. I slutet av år 2007 togs även ett regeringsbeslut om nya krav på hållbarhetsredovisning för statligt ägda bolag. Den svenska regeringen var därmed först i världen med att kräva att statligt ägda bolag från och med år 2009 publicerar en oberoende styrkt hållbarhetsredovisning i enlighet med GRI:s riktlinjer. För övriga företag är redovisning av hållbarhetsfrågorna fortfarande frivilligt.¹⁴

Bakgrunden till denna studie grundar sig på det uppdrag som vi utför åt Alwex Transport AB i Växjö. Alwex är ett miljö- och kvalitetscertifierat transportföretag som ägs av cirka 90 delägare, vilka samliga är leverantörer av transport- och maskintjänster till företaget. Alwex kan erbjuda i stort sett alla typer av transporter då delägarna tillsammans äger cirka 300 fordon. Företaget startade sin verksamhet år 2000 genom en fusion mellan Alvesta Lastbilcentral och Växjö Åkericentral. Huvudkontoret är beläget i Växjö och platskontor finns även i Alvesta, Älmhult, Kalmar och Uddevalla, medan terminalverksamhet är belägen i Växjö och Alvesta.¹⁵

⁹ Westermark, (2008) s.3

¹⁰ Sverigerapporten (2007/2008) s.1

¹¹ Larsson & Ljungdahl (2008), s.36

¹² Brown et al (2009) s.571

¹³ Larsson & Ljungdahl (2008) s.18-19

¹⁴ Sverigerapporten (2007/2008) s.3-4

¹⁵ Alwex hemsida (2010-04-21)

Det uppdrag som vi antagit innefattar en utvärdering av Alwex första hållbarhetsredovisning, som är upprättad enligt GRI:s riktlinjer. Vi undersöker hur väl den stämmer överens med riktlinjerna samt hur den motsvarar intressenternas förväntningar. Vi gör även en bedömning om förbättringar kan göras inför hållbarhetsredovisningen år 2010, samt ser vad som krävs för att företaget ska uppnå en högre redovisningsnivå inom ramverket GRI. För att kunna förbättra hållbarhetsredovisningen 2010 har Alwex ett behov av att utvärdera hållbarhetsredovisningen 2009 ur ett intressentperspektiv, därför genomför vi telefonintervjuer med ett urval av intressenter.^{16 17} Uppdraget hjälper oss att uppnå uppsatsens syfte, då vi genom uppdraget kan skapa ökad förståelse för motiven bakom en hållbarhetsredovisning, och få en insikt om hur ett transportföretag bemöter och hanterar sina intressenters förväntningar och krav.

1.2 Begreppsdefinition

Vi finner att miljöredovisningar numera tenderar att ingå i hållbarhetsredovisningar, då utvecklingen präglats av att icke-finansiella redovisningar även bör innehålla ekonomiska och sociala aspekter¹⁸. Vi uppfattar det som att miljöredovisning som begrepp minskat i nyare litteratur och istället används begreppet hållbarhetsredovisning. Hållbarhetsredovisning är det begrepp vi i fortsättningen kommer att förhålla oss till och miljöredovisningen kommer att betraktas som en del av den.

1.3 Problemdiskussion

Att upprätta en hållbarhetsredovisning är ett sätt för företag att möta sina intressenters förväntningar på hur företaget arbetar med hållbarhetsfrågor och hur arbetet med hållbar utveckling redovisas. Det kan vara svårt för företag att veta vad intressenter förväntar sig och hur de ska bemöta olika intressen, detta utgör en intressentproblematik.¹⁹ Allt fler företag upprättar hållbarhetsredovisningar, och frågor som de bör ställa sig i samband med att de bestämmer sig för att framställa sin redovisning är varför de gör redovisningen och varför den är viktig för företaget. Intressentteorin är en teori som svarar på frågan varför företag vill upprätta en hållbarhetsredovisning. Ett motiv utgörs av att företag behöver svara mot viktiga intressenters krav på redovisning för att få fortsatt stöd från dem. Inom intressentteorin finns

¹⁶ Hildingsson, Peter (2010-04-06)

¹⁷ Forsell, Tina (2010-04-06)

¹⁸ Bergström et al (2002) s.41

¹⁹ Deegan & Unerman (2006) s.349

det även fler motiv, och olika perspektiv som beskriver bakgrunden till varför företag redovisar sitt arbete med hållbarutveckling, trots att detta är frivilligt.²⁰

Frågor som företag bör beakta vid framställningen av en hållbarhetsredovisning är: Vem är det som redovisningen vänder sig till? Vad är företagets syfte med redovisningen? Hur ska hållbarhetsredovisningen utformas för att uppnå sitt syfte? Går det att utforma innehållet i redovisningen så att den motsvarar alla intressenters krav eller måste man välja att rikta sig mot någon eller några intressentgrupper? Ska den integreras i årsredovisningen eller presenteras i en separat rapport? Vad fyller GRI:s riktlinjer för funktion vid utformningen av en hållbarhetsredovisning?²¹

Intressentteorin tar upp att det är viktigt att företag bemöter sina intressenters behov, eftersom de är beroende av stödet från intressenterna för företagets fortlevnad²². Utifrån intressentteorin vill vi utveckla en förståelse för hur intressentproblematiken avspeglar sig i den empiriska verkligheten. Vår uppfattning är att intressentteorin inte i någon avsevärd utsträckning tidigare prövats empiriskt vad det gäller onoterade transportföretag. Denna uppfattning grundar vi på att då vi sökt bland tidigare forskning till största delen enbart påträffat forskning gällande börsnoterade bolag. Vårt bidrag till intressentteorin kan leda till en ökad förståelse för hur den här typen av företag hanterar sina intressenters intressen vid utvecklingen av en hållbarhetsredovisning.

Uppdraget från Alwex anser vi vara ett tecken på att det finns ett behov hos företag att öka förståelsen för hur olika intressenters förväntningar och krav kan bemötas vid utvecklandet av en hållbarhetsredovisning. Enligt branschföreningen Sveriges Åkeriföretag är hållbar utveckling, inkluderat hållbara transporter, det högst prioriterade området i deras verksamhet, då transportbranschen har stor miljöpåverkan²³. Då vi orienterat oss genom olika företags hemsidor i transportbranschen finner vi att miljöfrågor är viktiga och att företagen arbetar aktivt med hållbar utveckling. Det är dock få företag som redovisar sitt arbete med hållbar utveckling.

²⁰ Deegan & Unerman (2006) s.315-317

²¹ Ibid. s.312-313

²² Clarkson (1995) s.107

²³ Sveriges Åkeriföretag (2010-05-05)

1.4 Problemformulering

- Vilka motiv finns det för transportföretag att redovisa sitt arbete med hållbar utveckling?
- Hur kan ett transportföretag bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav, i samband med upprättandet av en hållbarhetsredovisning?

1.5 Syfte

Syftet med studien är att öka förståelsen för motiven bakom ett transportföretags hållbarhetsredovisning, samt hur ett transportföretag kan bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav i samband med upprättandet av hållbarhetsredovisningen.

2. Metod

I metodavsnittet presenteras uppsatsens vetenskapliga förhållningssätt. Vidare beskrivs tillvägagångssättet för att uppnå studiens syfte och besvara frågeställningarna. Slutligen behandlas kriterier beträffande forskningens kvalitet.

2.1 Uppdrag

Bakgrunden till vårt forskningsområde framkommer av det uppdrag som vi utför åt transportföretaget Alwex Transport AB. Då uppdraget främst sker ur ett intressentperspektiv bidrar detta uppdrag till att vi uppnår syftet med studien, som är att öka förståelsen för vilka motiv som finns bakom framställning av ett transportföretags hållbarhetsredovisning, samt hur ett transportföretag kan hanterat intressenters förväntningar och krav utifrån en hållbarhetsredovisning. Då vi genom uppdraget utvärderar hur väl hållbarhetsredovisningen för år 2009 möter intressenternas förväntningar och krav, samt studerar hur företaget arbetar med att bemöta dessa intressenter, kan vi öka förståelsen för hur intressentproblematiken avspeglar sig i ett empiriskt fall.

2.2 Forskningsdesign

Vår forskning kännetecknas av en fallstudiedesign, då vi studerar en specifikt företags arbete med att upprätta en hållbarhetsredovisning. Att genomföra en fallstudie innebär att studien är koncentrerad till ett fall eller specifik företeelse²⁴. Fallstudier skapar möjlighet att på ett mer djupgående plan få insikt om fallets art, då fallstudier kännetecknas av intensiva och detaljerade undersökningar²⁵. Yin presenterar olika typer av fall, han benämner fall som kritiska, unika, typiska och avslöjande²⁶. Vi anser att vårt fall skulle kunna vara av det typiska slaget, då den grundläggande problemställningen, att hantera och bemöta intressenters förväntningar, är en vanlig problematik inom företagsvärlden²⁷.

2.3 Vetenskapligt förhållningssätt

Vår studie antar ett kvalitativt förhållningssätt. Med ett kvalitativt förhållningssätt menas att forskarens fokus avser en mer detaljerad nivå av undersökningsområdet och att studien går ut

²⁴ Patel & Davidsson (2007) s.54

²⁵ Bryman & Bell (2005) s.71

²⁶ Yin (2007) s.61-62

²⁷ Larsson & Ljungdahl (2008) s.15

på att forskaren tolkar och skapar förståelse för sociala sammanhang²⁸. I vår forskning skapar vi förståelse för hur ett transportföretags utformning av en hållbarhetsredovisning går till, ur ett intressentperspektiv. Vi ser intressenters relation till företag som ett socialt sammanhang, vilket medför att vi som forskare tolkar detta sociala sammanhang. Ett kvalitativt synsätt innefattar oftast att forskaren har en hermeneutisk kunskapsuppfattning om att forskning i sociala sammanhang inte går att likställas med naturvetenskaplig forskning. Detta innebär att en studie av ett socialt sammanhang strävar efter förståelse av helheten och sker ur betraktarens ögon, medan den naturvetenskapliga forskningen avger en mer definitiv slutsats oberoende av betraktaren.²⁹ Motsatsen till kvalitativ forskning är kvantitativ forskning, denna distinktion är dock inte helt oinskränkt³⁰. Kvantitativ forskning har generellt fokus på kausalitetsförhållanden och betydelsen av generaliserbarhet till en större population med ett mer objektivt förhållningssätt³¹. Kvalitativ forskning syftar däremot till förståelse för ett socialt sammanhang med ett mer subjektivt förhållningssätt³². Vi intar den hermeneutiska kunskapsuppfattningen då vi studerar ett föränderligt socialt sammanhang och är medvetna om att denna forskning till viss del präglas av våra personliga bedömningar, erfarenheter och tolkningar.

Vår forskning antar ett deduktivt angreppssätt då studien utgår från en befintlig teori, intressentteori, och då vi sedan undersöker hur denna teori gestaltas i ett empiriskt fall, samt om den går att utveckla³³. Vårt empiriska fall består av att studera ett transportföretags motiv bakom hållbarhetsredovisningen, och hur de utformar denna för att bemöta intressenters förväntningar och krav. Vi prövar om den befintliga teorin överensstämmer med empirin, och om intressentteori i något avseende kan utvecklas.

2.4 Kvalitativ forskningsmetod

En kvalitativ forskningsmetod genomförs för att söka mening och förståelse, vilket kan påträffas i den sociala verkligheten³⁴. För att uppnå det detaljerade djup som kvalitativ forskning präglas av bör forskaren komma nära fallet och ett sätt att göra detta är att ta

²⁸ Bryman & Bell (2005) s.314

²⁹ Patel & Davidsson (2007) s.28-30

³⁰ Bryman & Bell (2005) s.487

³¹ Ibid. s.99

³² Ibid. s.312-314

³³ Patel & Davidsson (2003) s.23-24

³⁴ Merriam (1994) s.19

kontakt med de individer som lever i fallets sociala verklighet^{35 36}. I vår studie kommer vi nära fallet genom att forskningen sker i samspel med ett uppdrag från ett fallföretag. Vi anser att vi genom detta uppdrag sätter oss in i företagets sociala verklighet där vi med personliga kontakter kan skapa oss en bild av den empiriska miljön. För att ta del av de empiriska material som finns att tillgå i företaget använder vi oss av olika kvalitativa forskningsmetoder, så som intervjuer och skriftliga källor.

2.4.1 Intervjuer

Vår huvudsakliga forskningsmetod är de intervjuer som vi gjort med våra kontaktpersoner på vårt fallföretag Alwex Transport AB. Våra kontaktpersoner är Peter Hildingsson, Miljö- kvalitets- och systemchef på Alwex och Tina Forsell, Miljö- och kvalitetssamordnare, det är de som i huvudsak ansvarar för framställningen av hållbarhetsredovisningen.^{37 38} Intervjuerna och mötena med kontaktpersonerna har skett i en mer ostrukturerad form. Ostrukturerade intervjuer påminner mer om ett samtal än en intervju³⁹, och kännetecknas av låg standardisering då frågorna formuleras under intervjuens gång samt låg grad av strukturering då frågeställningar ger stort svarsutrymme för respondenten⁴⁰, så kallade öppna frågor⁴¹. Intervjuerna och mötena med kontaktpersonerna på företaget inbegriper handledning för uppdraget, insamling av information om verksamheten samt information om hur hållbarhetsredovisningen upprättats och hur företaget tidigare agerat för att bemöta intressenter. Frågorna har växt fram under arbetets gång, och de har i huvudsak handlat om varför de valt att göra sin första hållbarhetsredovisning, hur arbetet gått till, på vilket sätt de använt sig av GRI, samt intressenternas roll i processen.

För uppdragets ändamål genomförs en utvärderande intressentundersökning med ett urval av företagets intressenter, detta gör vi med semistrukturerade telefonintervjuer. Semistrukturerade intervjuer kännetecknas av mer standardisering än ostrukturerade intervjuer, då frågorna i en semistrukturerad intervju formulerats på förhand⁴². Vi ser även att dessa intervjuer bidrar till studiens syfte då de leder till en förståelse för hur ett transportföretag kan arbeta med att bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav.

³⁵ Bryman & Bell (2005) s.71

³⁶ Merriam (1994) s.83

³⁷ Hildingsson, Peter (2010-04-06)

³⁸ Forsell, Tina (2010-04-06)

³⁹ Bryman & Bell (2005) s.363

⁴⁰ Patel & Davidsson (2003) s.72

⁴¹ Bryman & Bell (2005) s.176

⁴² Ibid. s.363

Den utvärderande intressentundersökningen beskrivs närmare i empiriavsnittet⁴³, samt återfinns i uppsatsens bilagor.

Vi besökte företaget för att träffa Tina vid tre tillfällen, vid det första tillfället var även Peter med. Vid genomförandet av den utvärderande intressentundersökningen var vi på företaget i ungefär en vecka, för att kunna ringa och intervjua intressenterna. Vid dessa tillfällen fördes även samtal med kontaktpersonerna. Då vi tillbringat tid på företagets huvudkontor, har vi haft möjlighet att samtala med en handfull medarbetare utöver Tina och Peter, och på detta sätt skapat oss en ännu större inblick i verksamheten.

2.4.2 Skriftliga och elektroniska källor

Det empiriska materialet består även av olika former av dokument som företaget upprättat, dessa är hållbarhetsredovisningen 2009 samt dokumentation över en tidigare intressentundersökning. Det är viktigt att dessa dokument kritiskt granskas och att vi reflekterar över dokumentens bakomliggande syfte. Detta för att avgöra om huruvida dokumenten är trovärdiga eller ej.^{44 45} Vi anser oss vara kritiska till dessa dokument då en del av vårt uppdrag går ut på att kritiskt granska dessa.

Materialinsamlingen för uppsatsens teoretiska referensram består av litteratur, vetenskapliga artiklar, en avhandling, hållbarhetsredovisningar samt Internetkällor. För att hitta lämpliga böcker och artiklar använder vi oss av de databaser som finns tillgängliga genom biblioteket på Linnéuniversitetet. Vi försöker att använda oss av så ny litteratur och så nya artiklar som möjligt, samtidigt försöker vi att i största möjliga mån gå till originalkällorna. Vi söker även information genom sökmotorer på Internet och då använder vi oss av sökord som ”hållbarhetsredovisning och transport”, ”GRI” och ”sustainable reporting”.

2.5 Analysmetod

När vi analyserar insamlat empirisk material undersöker vi hur detta material samstämmer med den teoretiska referensramen. Diskussionen är koncentrerad kring motiven bakom framställningen av ett transportföretags hållbarhetsredovisning och på vilket sätt transportföretag kan bemöter och hanterar intressenters förväntningar och krav. Analysens

⁴³ Se 4.7 Utvärderande intressentundersökning

⁴⁴ Bryman & Bell (2005) s.435

⁴⁵ Patel & Davidsson (2003) s.63-64

struktur utgörs av studiens huvudsakliga problemformulering. I analysen tar vi upp de två perspektiv i intressentteorin som vi lyft fram samt de principer inom GRI:s riktlinjer som behandlar intressentperspektivet. Detta behandlas i samspel med det empiriska materialet.

2.6 Forskningskvalitet

För att kunna framställa trovärdiga fallstudieresultat, och för att studiens resultat ska vara användbara, anser vi att det är viktigt att beakta de kriterier som finns angående forskningens kvalitet. Guba & Lincoln presenterar i Bryman & Bells bok fem kvalitetskriterier som är anpassade till den kvalitativa forskningen.⁴⁶

Det första kriteriet *tillförlitlighet* grundar sig på föreställningen om att den sociala verklighet som studeras kan uppfattas på skilda sätt av olika personer. Genom att återkoppla till personer i den sociala verkligheten kan forskaren garantera att denne uppfattat den studerade sociala verkligheten på ett korrekt sätt.⁴⁷ Under vår forskningsprocess har vi kontinuerlig kontakt med våra kontaktpersoner på företaget som tillhör studiens sociala verklighet, och återkoppling sker i både skriftlig och muntlig form. De har även fått ta del av uppsatsen innan publicering.

Pålitlighet är det andra kvalitetskriteriet som benämns och det syftar till att bedöma om de teoretiska slutsatserna är välgrundade, det vill säga om forskningsprocessens genomförts på ett systematiskt och vetenskapligt sätt med väsentligt empiriskt material⁴⁸. För att studien ska vara pålitlig redogör vi tydligt för våra metodologiska tillvägagångssätt⁴⁹. Vi bifogar även forskningsmaterial, så som frågeformulär och svarssammanställning, för att tydliggöra den utvärderande intressentintervjuns innehåll och resultat⁵⁰.

Ett tredje kriterium är *överförbarhet*, vilket omfattar frågan huruvida resultatet kan generaliseras till andra sociala verkligheter⁵¹. Yin talar om analytisk generalisering vilket syftar till att generalisering av en kvalitativ fallstudie är möjlig genom att teoretiskt hållbara resonemang kan relateras till liknande fall. En erkänd nackdel med fallstudier är dock att resultatet inte går att generalisera till en större population, vilket Yin benämner statistisk

⁴⁶ Bryman & Bell (2005) s.306- 307

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Ibid. s.307

⁴⁹ Se 2.4 Kvalitativ forskningsmetod

⁵⁰ Se Bilaga 1 och 2

⁵¹ Bryman & Bell (2005) s.307

generalisering.⁵² Det är av stor betydelse att fallstudien genomförs på ett systematiskt sätt och att alla faser i forskningsprocessen presenteras tydligt för att generaliserbarhet ska bli möjligt⁵³. Då vi tidigare hävdade att vår fallstudie skulle kunna vara av det typiskt slaget anser vi att vi genom en pålitlig studie kan relatera resultaten till liknande fall.

Det fjärde kriteriet *konfirmering* syftar till att forskaren medvetet ska beakta den subjektiva inverkan som forskaren besitter och arbeta för att denna inverkan inte ska påverka studiens resultat⁵⁴. Vi är medvetna om att vi som forskare styrs av värdering och tidigare erfarenheter vilket medför avtryck i tolkning av empiriskt material⁵⁵. För att undvika vår allt för stora inverkan granskar och reflekterar vi över våra ställningstaganden.

Det femte och sista kriteriet som presenteras är *äkthet*, vilket ställer frågan huruvida studien ger en rättvis bild av den sociala verklighet som studeras samt om den sociala verkligheten kan få nytta av forskningen, det vill säga om forskningen verkligen skapat mer förståelse för det sociala sammanhanget.⁵⁶ Genom att vi besöker företaget, gör intervjuer med representanter för företaget samt deras intressenter och försöker att tolka detta på ett objektivt sätt, är vår avsikt att ge en så rättvis bild av verkligheten som möjligt. Avsikten med vår studie är att företaget ska få nytta av det intressentperspektiv som vi lyfter fram, samt att detta även kan vara till hjälp för andra företag inom transportbranschen. Vi inser dock att det finns en risk att vi färgas av företagets redan etablerade uppfattningar då vi har ett nära samarbete med dem.

⁵² Yin (2007) s.51-52

⁵³ Bryman & Bell (2005) s.307

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid. s.309

3. Teori och referensram

I detta avsnitt behandlas uppsatsens teoretiska utgångspunkter och referensram. Först presenteras uppsatsens huvudsakliga teori, intressentteorin, vilken sedan följs av en beskrivning av hållbar utveckling och hållbarhetsredovisning. Slutligen presenteras det internationella ramverket GRI.

3.1 Intressentteorin

3.1.1 Intressentgrupper

En klassisk definition av en intressent, är en person eller grupp som kan påverka eller påverkas av företagets verksamhet^{57 58}. Intressenter kan delas in i primära och sekundära. En *primär* intressentgrupp är den vilken företaget inte kan överleva utan. De primära intressenterna är i första hand aktieägare och investerare, anställda, kunder och leverantörer, tillsammans med dem som utgör samhällets intressentgrupp: stat och kommuner som förser marknaden med infrastruktur och vars lagar och regler måste följas. Det finns ett stort ömsesidigt beroende mellan företaget och dess primära intressenter.⁵⁹ Företagets överlevnad och framgång är beroende av hur väl det skapar tillräckligt värde och tillfredställer sina primära intressenter.⁶⁰ *Sekundära* intressenter definieras som de som påverkas av företagets verksamhet, men som inte är involverade i transaktioner med företaget och som inte påverkar förutsättningarna för företagets fortlevnad och framgång. Media och intressegrupper med exempelvis miljö som specialintresse kan anses som sekundära intressenter enligt denna definition. Även grupper i samhället som påverkas av företaget verksamhet (exempelvis genom miljöutsläpp), utan att de har möjlighet att påverka företaget kan benämnas sekundära intressenter.⁶¹

⁵⁷ Freeman (1984) s.46

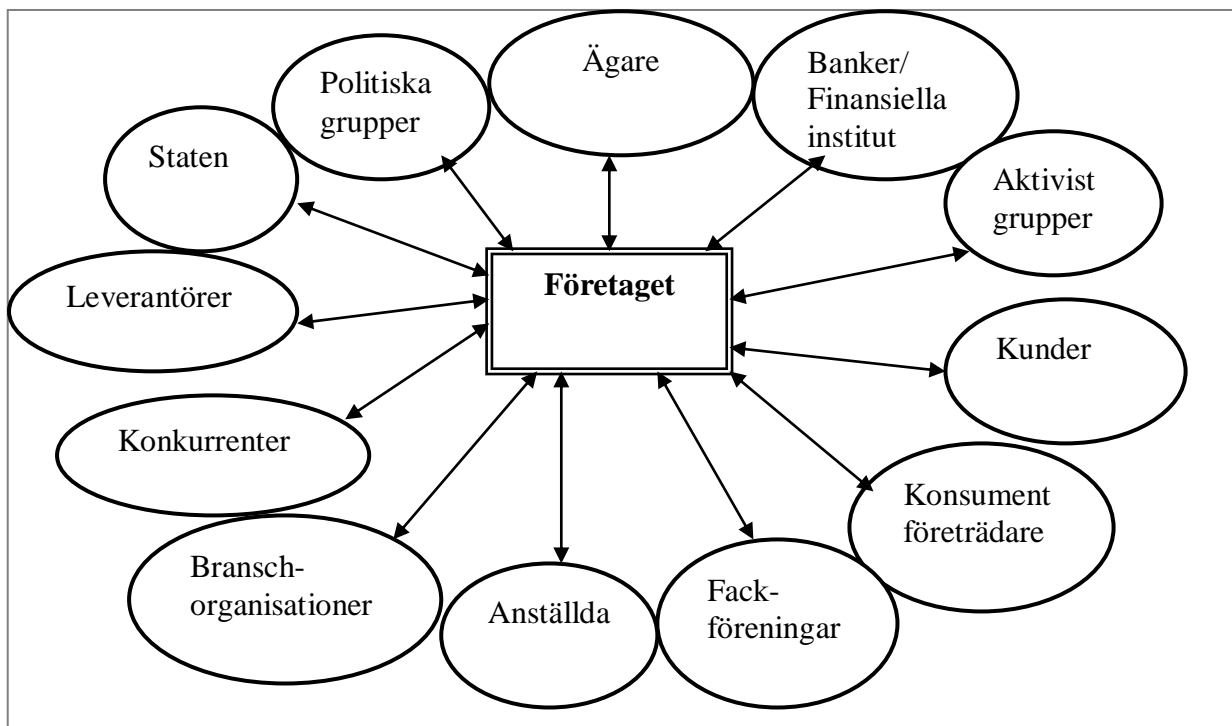
⁵⁸ Friedman & Miles (2006) s.1

⁵⁹ Clarkson (1995) s.106

⁶⁰ Ibid. s.107

⁶¹ Ibid.

Figur 3:1 Intressentkarta



Källa: Freeman (1984) s.55

3.1.2 Intressentproblematik

Företaget kan ses som en produkt av relationer mellan olika intressenter. Enligt detta intressentperspektiv bestäms företagets existens av intressenterna, och intressenternas förväntningar och krav blir kärnan i företagets verksamhet.⁶² Företagets intressenter kan ha olika intressen, krav och förväntningar som står i konflikt med varandra, det kan då vara svårt för företaget att veta hur de ska prioritera dessa motstridiga intressen⁶³. Exempelvis kan intressenter med ett ekonomiskt intresse stå i konflikt med intressenter som stödjer hållbarhetsåtgärder.⁶⁴ Intressenters förväntningar och krav kan även förändras med tiden, vilket innebär att företagen kontinuerligt måste kommunicera med intressenterna för att veta vad som är väsentligt för dem⁶⁵. Det är viktigt att beakta att det finns olika kommunikationskanaler som passar de olika intressentgrupperna. Detta för att kommunikationen med intressenterna ska kunna ske på ett effektivt och givande sätt. Kommunikation kan bland annat ske genom personliga möten med intressenter,

⁶² Gray et al (1996) s.45

⁶³ Deegan & Unerman (2006) s.349

⁶⁴ Gray et al (1996) s.33

⁶⁵ Deegan & Unerman (2006) s. 348

enkätundersökningar, uppmaningar till att intressenterna ska delge sina åsikter skriftligt, eller genom fokusgrupper.⁶⁶

3.1.3 Perspektiv inom intressentteorin

Enligt Donaldson och Prestons beskrivning av intressentteorin kan man se den ur tre perspektiv: normativ, instrumentell och deskriptiv. Det *normativa* perspektivet är själva kärnan i intressentteorin, och är av etisk och moralisk karaktär. Perspektivet hävdar att företaget ska agera till alla intressenters förmån, oavsett vilken påverkan de har på företaget. Det *instrumentella* perspektivet används för att identifiera hur företagen hanterar sina intressenter och relationerna till dessa.⁶⁷ Detta perspektiv behandlar hur olika intressentgruppers förväntningar har mer eller mindre påverkan på företagen, och anser att den påverkan som intressenterna har på företaget är avgörande för hur företagen tar hänsyn och förhåller sig till intressenternas krav och förväntningar⁶⁸. Instrumentell intressentteori definierar intressenterna utifrån det behov som företaget har att leda och styra dem för att företaget ska kunna uppnå sina mål.⁶⁹ Det *deskriptiva* perspektivet används för att beskriva och förklara företagets agerande⁷⁰. Enligt den deskriptiva intressentteorin definieras intressenterna utifrån hur de påverkas av företaget och/eller om de kan påverka företaget⁷¹. De tre perspektiven av intressentteorin är omslutna av varandra, det yttre skalet är det deskriptiva perspektivet, som presenterar och förklarar relationer som observeras i den yttre omgivningen. Den deskriptiva teorin stöder sig på den instrumentella, som menar att företagen måste agera på vissa sätt för att resultat ska uppnås. Den centrala kärnan av teorin är dock normativ.⁷² De olika perspektiven kompletterar varandra, ett företags sätt att bemöta sina intressenter kan drivas både av ansvarsdrivna och resultatdrivande krafter.⁷³ I avsnitt 3.1.4 och avsnitt 3.1.5 beskrivs det normativa och det instrumentella perspektivet närmare, då vi i uppsatsen kommer att pröva hur dessa perspektiv stämmer med den empiriska verklighet som vi studerar. Det deskriptiva behandlar vi inte vidare, då det omsluter det instrumentella perspektivet.

⁶⁶ Deegan & Unerman (2006) s.346

⁶⁷ Donaldson & Preston (1995) s.71-74

⁶⁸ Ibid. s.78-79

⁶⁹ Friedman & Miles (2006) s.30

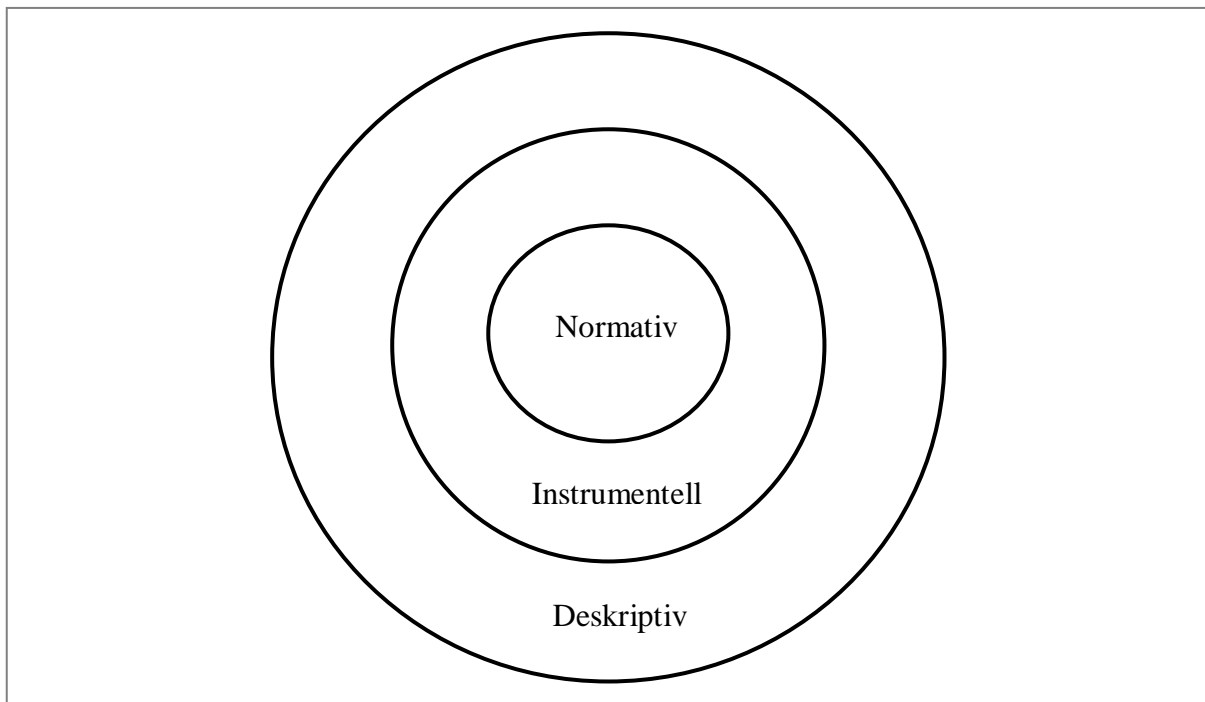
⁷⁰ Donaldson & Preston (1995) s.70

⁷¹ Friedman & Miles (2006) s.30

⁷² Donaldson & Preston (1995) s.74

⁷³ Deegan & Unerman (2006) s.295

Figur 3.2 Intressentteorins tre aspekter



Källa: Donaldson & Preston (1995) s.74

3.1.4 Normativ intressentteori

Det normativa perspektivet hävdar att oavsett om intressenterna påverkar företagets lönsamhet ekonomiskt eller inte, ska företaget agera till alla intressenters förmån. Detta perspektiv av intressentteorin ser inte företagen som en mekanism för att öka aktieägarnas finansiella utdelningar, utan som medel för att koordinera alla intressenters intressen och att bygga förtroendefulla relationer inte enbart med aktieägarna utan med alla intressenter. Om det finns en konflikt mellan olika intressen är det företagets uppgift att försöka uppnå balans mellan dem. Detta innebär naturligtvis att ledningen ibland kan bli tvungna att offra en del intressenters intressen framför andras. I sin normativa form av intressentteorin har företagen ett verkligt socialt ansvar.⁷⁴ Detta perspektiv av intressentteorin argumenterar att alla intressenter har samma rätt att bli rättvist behandlade av företagen, och att den makt som intressenterna har över företagen inte är relevant. Det normativa perspektivet av intressentteorin anser att intressenterna har rättigheter och att dessa rättigheter inte får kränkas, vilket kan utvidgas till att alla intressenter har rätt till information om hur företagets verksamhet påverkar dem. Oavsett om de är sekundära, och inte direkt kan påverka företagets förutsättningar för överlevnad eller om de väljer att använda informationen, har de rätt att ta

⁷⁴ Hansas (1998) s.32

del av den.⁷⁵ Enligt Gray, Owen och Adams är företagen ansvariga för att vidta vissa åtgärder, samt att redogöra för dessa åtgärder. I deras modell för ansvarighet antas redovisningen vara ansvarsdriven snarare än framdriven av krav.^{76 77} Motivet för företagen att presentera en hållbarhetsredovisning kan antas vara ansvarsdriven, men den kan också bero på att intressenter ställer krav och att företagen behöver anpassa sig efter dessa, så som beskrivs i den instrumentella aspekten av intressentteori.⁷⁸

3.1.5 Instrumentell intressentteori

Inom det instrumentella perspektivet inom intressentteori ses företaget som en del i ett större socialt system. I detta perspektiv ser företaget speciellt till vissa grupper av intressenter och hur de med fördel ska bemötas för att företaget ska överleva och utvecklas. Företaget bemöter inte alla intressenters förväntningar och krav likvärdigt, utan ser i första hand till dem som har störst påverkan på företaget.⁷⁹ Ju viktigare en intressents resurser är för företagets lönsamhet och framgång, desto mer kommer företaget att eftersträva att tillgodose intressentens krav och förväntningar. Ett framgångsrikt företag anses vara det som tillgodoser kraven från betydelsefulla intressentgrupper.⁸⁰ En del av dessa krav kan bestå i att tillgodose intressenten med information om företagets aktiviteter.^{81 82} Eftersom företag agerar i en värld där uppfattningen att framtida negativa effekter av industriell aktivitet och konsumtion är vanlig, använder företagsledningar hållbarhetsredovisning för att övertyga ekonomiskt inflytelserika intressenter att deras produkter och aktiviteter har låg eller försumbar risk för omvärlden.⁸³ Företag har genom intressentteoriens instrumentella perspektiv ett motiv att redovisa information om sin verksamhet till respektive intressentgrupp, för att visa att deras agerande överstämmer med intressenternas krav⁸⁴. Freeman menar i sin bok att ett intressentperspektiv vid strategisk ledning av företag är nödvändigt, eftersom företag påverkas av förändringar i omvärlden. Då tiderna förändras kan företag inte längre fokusera enbart på effektivitet.⁸⁵ En av de förändringar i omvärlden som företag ställs inför är krav från intressenter på att företag

⁷⁵ Deegan & Unerman (2006) s.286-287

⁷⁶ Gray et al (1996) s.123

⁷⁷ Deegan & Unerman (2006) s.287

⁷⁸ Ibid. s.295

⁷⁹ Ibid. s.289

⁸⁰ Gray et al (1996) s.46

⁸¹ Ibid.

⁸² Deegan & Unerman (2006) s.290

⁸³ Unerman & O'Dwyer (2004)

⁸⁴ Deegan & Unerman (2006) s.290

⁸⁵ Freeman (1984) sid.4

ska ta ansvar för sin påverkan på omgivningen med hänsyn till hållbar utveckling, samt att redovisa hur de arbetar med dessa frågor⁸⁶.

3.2 Hållbar utveckling

Hållbar utveckling innebär att *”tillfredställa dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredställa sina behov”*⁸⁷. Detta är en vedertagen definition av begreppet hållbar utveckling som har sitt ursprung från Förenta Nationernas rapport *”Our common future”* från år 1987, som ofta benämns Brundtlandsrapporten^{88 89}. Att tänka på nya sätt och göra innovativa val är en av de största utmaningarna för hållbar utveckling. Kunskaps- och teknikutvecklingen ökar möjligheterna att förbättra hållbar utveckling och kan motverka risker och hot, samtidigt som den bidrar till ekonomisk utveckling.⁹⁰ Hållbar utveckling ser inte endast till en aspekt utan förhåller sig till tre aspekter: den ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekten. Med den *ekonomiska* aspekten menas hur företag påverkar de ekonomiska förhållandena för sina intressenter samt vilken påverkan företag har på ekonomiska system i samhället lokalt, nationellt och globalt.⁹¹ Den *sociala* aspekten avser den påverkan som företag har på de sociala system som det verkar inom, dessa kan innefatta anställningsförhållanden, mänskliga rättigheter, samhälls- och produktansvar⁹². Den *miljömässiga* aspekten rör företags påverkan på naturen, inklusive ekosystem, mark, luft och vatten⁹³. De tre perspektiven kan illustreras i en modell bestående av koncentriska cirklar, cirklarna belyser föreställningen om att miljöaspekten är grunden för det sociala samhället som i sin tur är grunden för en fungerande ekonomi. Detta förhållningssätt innebär att en aspekt inte utesluter en annan utan att dessa verkar tillsammans som en helhet.⁹⁴

⁸⁶ Gray et al (1996) s.61

⁸⁷ Brundtlandsrapporten (1987)

⁸⁸ Bergström et al (2002) s. 12,

⁸⁹ Deegan & Unerman (2006) s. 327

⁹⁰ GRI (2006) s.2

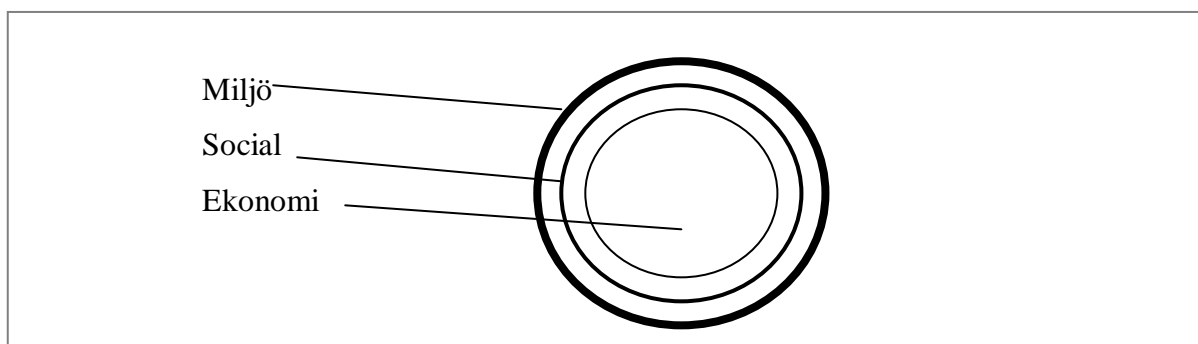
⁹¹ Ibid. s.3, 25

⁹² Ibid. s.29

⁹³ Ibid. s.27

⁹⁴ Bebbington (2007) s. 15

Figur 3.3 Hållbarhetsaspekten



Källa: Bebbington (2007) s.16

Hållbar utveckling har gett oss en ny, krävande och potentiell helhetssyn, utifrån vilken det diskuteras vilket ansvar företag och samhället har. Det har tidigare varit accepterat att företag inte arbetar med hållbar utveckling, men det är nu uppenbart att de måste arbeta med hållbarhetsfrågorna. En sådan förändring kommer att ha stor påverkan på företags verksamhet.⁹⁵ Detta innebär också att det ställs krav och att det finns förväntningar på att företag redovisar hur de arbetar med hållbarhetsfrågorna, redovisningen kan utformas som en hållbarhetsredovisning⁹⁶.

3.3 Hållbarhetsredovisning

Hållbarhetsredovisning är en benämning på en redovisning som innehåller information om företagets påverkan på, arbete med och resultat av ekonomiska, sociala och miljörelaterade frågor⁹⁷. Ännu finns det inte lagstadgat att alla företag måste upprätta en hållbarhetsredovisning. Det har dock utkommit ett moderniseringsdirektiv från EU som på regeringens initiativ införts i Årsredovisningslagen. Moderniseringsdirektivet innebär bland annat att börsnoterade företag ska lämna icke-finansiella upplysningar om miljö- och personalfrågor i företagets förvaltningsberättelse.^{98 99} Det har även kommit ett regeringsbeslut som ställer krav på att statliga bolag från och med 2009 ska upprätta en hållbarhetsredovisning utifrån GRI:s riktlinjer som ska vara oberoende granskad¹⁰⁰. Trots att det inte finns lagstadgat för övriga företag, upprättas ändå hållbarhetsredovisningar av många företag som ett kommunikationsmedel både mot externa och interna intressenter¹⁰¹.

⁹⁵ Gray et al (1996) s.61

⁹⁶ Ibid. s.66

⁹⁷ Jakobsson & Jakobsson (1998) s.16

⁹⁸ Sverigerapporten (2007/2008) s. 3

⁹⁹ Årsredovisningslagen (1995:1554) 6 Kap § 1

¹⁰⁰ Sverigerapporten (2007/2008) s. 4

¹⁰¹ Westermark (2008) s.3

3.3.1 Hållbarhetsredovisningen ur ett intressentperspektiv

Intressenternas krav och förväntningar är avgörande när företag bestämmer redovisningens omfattning och innehåll¹⁰². Om en hållbarhetsredovisning ska vara användbar måste det finnas en efterfrågan av innehållet, eller måste innehållet i redovisningen medföra en reaktion. Deegan och Rankin visar i en undersökning att olika intressentgrupper efterfrågar information om hur företag agerar socialt och i miljöfrågor, och att de håller företagen ansvariga för sitt handlande. Intressenterna använder också informationen i hållbarhetsredovisningarna som underlag för beslut.¹⁰³ För att hållbarhetsredovisningen ska kunna användas för att övertyga intressenterna om att företaget agerar i enlighet med deras förväntningar, måste företaget ha insikt om och förstå intressenternas förväntningar.¹⁰⁴ Bolagsrapporter ses inte enbart som neutrala dokument, utan snarare som en produkt för kommunikation mellan företaget och omvärlden, samt som ett försök att förmedla information som är anpassad för olika intressenter.¹⁰⁵ Många företag ställs inför olika förväntningar från olika intressentgrupper, ofta går dessa olika förväntningar inte att förena och företaget har därmed inte möjlighet att tillgodose alla intressenters krav. Företaget måste därmed finna ett sätt att välja vilka intressenter de ska vända sig till i sin hållbarhetsredovisning. Enligt det instrumentella perspektivet av intressentteorin kommer företaget att välja att tillgodose kraven från de intressenter som har störst ekonomisk inflytande på företaget. Medan enligt det normativa perspektivet av intressentteorin bör hållbarhetsredovisningen vända sig till de intressenter som påverkas mest av företagets verksamhet.¹⁰⁶ Det kan även finnas fler motiv till varför företag framställer en hållbarhetsredovisning.

3.3.2 Hållbarhetsredovisningens motiv

Hållbarhetsredovisningens syfte kan vara att kommunicera hur företaget behandlat de ansvarfrågor som ligger inom ramen för deras verksamhet, till sina intressenter¹⁰⁷. Detta kan vara av stor betydelse då exempelvis en företagsintressent som själv arbetar med hållbarhetsfrågor i sin verksamhet vill garantera sin hållbarhetsprofil genom att hållbarhetsaspekten beaktas i alla förädlingsled¹⁰⁸. Hållbarhetsredovisningen tillämpas även som en resultatberättelse där det framgår hur väl företaget presterat inom hållbarhetsfrågor.

¹⁰² Larsson & Ljungdahl (2008) s.71

¹⁰³ Deegan & Rankin (1997)s.580

¹⁰⁴ Deegan & Unerman (2006) s.345

¹⁰⁵ Ibid. s.269

¹⁰⁶ Ibid. s.349

¹⁰⁷ Bergström et al (2002) s.23-24

¹⁰⁸ Jakobsson & Jakobsson (1998) s.13

Ännu ett motiv för redovisningen kan vara att använda den som ett internt styrmedel genom att uppmärksamma och förbättra hållbarhetsaspekten i verksamheten.¹⁰⁹ ¹¹⁰ Att skapa konkurrensfördelar är ytterligare ett motiv till att upprätta en hållbarhetsredovisning, det syftar till att företaget alltid strävar efter att ligga steget före konkurrenter med hållbarhetsfrågor och att effektivt kunna bemöta eventuella lagändringar¹¹¹. Ur annan synvinkel kan det vara intressant att veta varför företag inte upprättar hållbarhetsredovisningar. Orsaken till att inte redovisa hållbarhetsaspekter kan vara att företag ännu inte har något utvecklat miljöarbete att framhäva. Det kan även vara så att hållbarhetsredovisning är oprioriterat då företagets verksamhet inte alls eller till mycket liten del präglas av hållbarhetsaspekter. En annan anledning kan vara att kunskapen kring utformningen av redovisningen är låg och att tid och resurser är begränsade, och därmed väljer vissa företag att prioritera andra verksamhetsfrågor.¹¹² Som hjälpmedel kan företaget använda sig av ett av de ramverk som finns för att upprätta hållbarhetsredovisning¹¹³. Det mest välkända ramverket för redovisning av hur företag runt om i världen hanterar miljö- och sociala frågor är GRI¹¹⁴.

3.4 GRI

Global Reporting Initiative (GRI) bildades 1997 och är ett ramverk för hur företag kan redovisa hållbarhetsfrågor. Vid bildandet var dess uttryckliga mål att harmonisera de olika rapportssystem som fanns inom hållbarhetsredovisningen vid den tiden.¹¹⁵ GRI är en nätverksbaserad organisation och för att säkerställa högsta möjliga tekniska kvalitet, trovärdighet och relevans utvecklas rapporteringen genom ett organiserat samarbete. Detta sker i strävan efter samförstånd, i en process med deltagare globalt från näringslivet, det civila samhället, arbete och professionella institutioner.¹¹⁶

Nätverket CERES (Coalition for Socially Responsible Economies) startade GRI som ett projekt 1997. UNEP (United Nations Environmental Programme) anslöt sig som en partner 1999 och säkrade därmed en global plattform för GRI. Den första versionen av GRI:s riktlinjer för hållbar redovisning offentliggjordes 2000 och ett femtiotal företag och organisationer

¹⁰⁹ Bergström et al (2002) s.23-24

¹¹⁰ Westermark (2008) s.3

¹¹¹ Jakobsson & Jakobsson (1998) s.14

¹¹² Bergström et al (2002) s.37-39

¹¹³ GRI hemsida 2010-04-21

¹¹⁴ Brown et al (2009) s.571

¹¹⁵ Ibid.

¹¹⁶ GRI hemsida (2010-04-21)

publicerade samma år GRI-redovisningar. Den andra versionen av GRI:s riktlinjer lanserades 2002 och under åren 2003-2005 utvecklades ett antal branschanpassade vägledningar för specifika indikatorer som anges i riktlinjerna. GRI-organisationen utvecklades vidare genom att ett "Stakeholder Council" (ett rådgivande organ som består av flera intressentgrupper) skapades och ett system med medlemskap för företag och andra organisationer startades. Tredje generationen av GRI:s riktlinjer (3G) offentliggjordes i oktober 2006 efter ett omfattande utvecklingsarbete. Samma år publicerades över 850 GRI-baserade hållbarhetsredovisningar av företag i olika delar av världen. GRI arbetar med vidareutveckling av riktlinjerna och erbjuder också utbildning och erfarenhetsutbyte vid användningen av dessa riktlinjer.¹¹⁷ Enligt GRI är hållbarhetsredovisningen i sig inte det slutgiltiga målet, utan ett medel för att få igång en förändringsprocess som är inriktad mot hållbar utveckling. GRI menar att hållbarhetsredovisning är en aktivitet eller en process snarare än en produkt¹¹⁸

3.4.1 Intressentperspektivet inom GRI

Att ta hänsyn till företagets intressenter är grundläggande i GRI:s ramverk. Enligt GRI är det betydelsefullt att företaget identifierar sina viktigaste intressenter och förklarar i hållbarhetsredovisningen vilka hänsyn som tagits till deras intressen. Intressenternas förväntningar och intressen är centralt vid framställningen av hållbarhetsredovisningen, samt när företaget bestämmer dess innehåll och omfattning.¹¹⁹ ¹²⁰ GRI:s riktlinjer består av vägledning och redovisningsprinciper för redovisningens innehåll och kvalitet, samt standardupplysningar (inklusive resultatindikatorer).

Första delen innehåller vägledning och principer för *redovisningens innehåll*. Beslut om redovisningens innehåll bör fattas utifrån företagets syfte och organisatoriska mål, samt intressenternas förväntningar och intressen. Principerna är:

- *Väsentlighet*: Informationen i redovisningen ska omfatta de områden som speglar företagets mest betydande ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan, samt områden och indikatorer som väsentligt kan påverka intressenternas beslut.
- *Kommunikation med intressenterna*: Företaget bör identifiera sina intressenter och förklara hur företaget hanterar deras intressen och förväntningar.

¹¹⁷ GRI hemsida (2010-04-21)

¹¹⁸ Larsson & Ljungdahl (2008) s.64-65

¹¹⁹ Ibid. s.70-71

¹²⁰ GRI (2006) s.24

- *Hållbarhetssammanhang*: Företaget ska presentera hur det bidrar eller strävar efter att bidra till förbättring av ekonomiska, miljömässiga och sociala förhållanden, samt utveckling på lokal, regional och global nivå.
- *Fullständighet*: Företagets redovisning ska täcka de väsentliga ämnesområdena, när det gäller omfattning, avgränsning och inom tidsperioden.

Denna del innehåller även grundläggande tester för varje princip. Användningen av dessa principer avgör tillsammans med standardupplysningarna vilka områden och indikatorer som ska redovisas.¹²¹

För att säkerställa *redovisningens kvalitet* används följande principer:

- *Balans*: Företaget ska redovisa både positiva och negativa aspekter.
- *Jämförbarhet*: Redovisningen ska presenteras så att den ger intressenter möjlighet att utvärdera förändringar av resultat över tiden, och underlätta jämförelser med andra företag.
- *Precision*: Redovisningen ska vara tillräckligt korrekt och detaljerad för att intressenter ska kunna bedöma företagets resultat.
- *När redovisningen ska avges*: Företaget ska redovisa regelbundet och i närhet till de händelser som beskrivs i redovisningen
- *Tydlighet*: Redovisningen ska göras tillgänglig och vara förståelig för de intressenter som den vänder sig till
- *Tillförlitlighet*: Dokumentation ska göras på ett sådant sätt att informationens kvalitet och väsentlighet ska kunna granskas av annan

Denna del innehåller också tester av dessa principer. Vägledningen för redovisningens avgränsning avser dels redovisningen som helhet, dels avgränsningen för enskilda resultatindikatorer.¹²²

Standardupplysningarna hjälper företag vid strukturering av innehållet i redovisningen och vid valet av lämpliga indikatorer för att mäta hållbarhetsprestanda.¹²³

Standardupplysningarna är indelade i tre kategorier:

- *Strategi och profil*: Beskriver den generella bakgrunden för att förstå företagets resultat

¹²¹ GRI (2006) s.4-13

¹²² Ibid. s.13-17

¹²³ Larsson & Ljungdahl (2008) s.84

- *Hållbarhetsstyrning*: Beskriver hur företaget arbetar med olika områden
- *Resultatindikatorer*: Ger jämförbar information om ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat för organisationen.¹²⁴

GRI menar att alla företag, oavsett erfarenhet av hållbarhetsredovisning, kan tillämpa riktlinjerna. Företag kan välja i vilken utsträckning de använder riktlinjerna, och GRI uppmanar alla företag att tydligt deklarerar i vilken utsträckning de följer riktlinjerna genom att ange en tillämpningsnivå för hållbarhetsredovisningen. Denna nivå uttrycks som A, B eller C, där A är högsta nivå och innebär att alla delar av riktlinjerna tillämpas. Förutom tillämpningsnivå kan ett ”+” anges som tecken på att hållbarhetsredovisningen genomgått en oberoende extern granskning.¹²⁵ GRI innehåller branschspecifika tillägg som kompletterar riktlinjerna med vägledning och tolkning för hur de ska användas¹²⁶. För transportbranschen är dessa tillägg inte färdigutvecklade, men det finns en pilotversion som finns att hämta på GRI:s hemsida¹²⁷.

¹²⁴ GRI (2006) s.19

¹²⁵ Larsson & Ljungdahl (2008) s.108-110

¹²⁶ GRI (2006) s.4

¹²⁷ GRI hemsida (2010-04-21)

4. Empiri

I detta avsnitt presenteras fallföretaget, dess intressenter och företagets arbete med hållbar utveckling. Vidare beskrivs processen med att utveckla företagets hållbarhetsredovisning och intressetundersökningarnas utformning och resultat.

4.1 Alwex Transport AB

År 2000 bildades det privata aktiebolaget Alwex Transport AB genom en fusion mellan Alvesta Lastbilscentral och Växjö Åkericentral¹²⁸. Alwex är ett av de fem största bolagen av cirka hundra liknande företag i Sverige¹²⁹. Företaget har i huvudsak tre olika verksamhetsområden vilka de bedriver främst i sydöstra delen av Sverige. Verksamhetsområdet som transporterar livsmedel benämns *Thermo*, som även transporterar farligt gods i form av gas. *Fjärr & Parti* tillgodoser kunder med transportlösningar för partigods samt tunga, långa, breda eller höga gods. För transport och tjänster av kranbilar, tippbilar, entreprenadmaskiner, container och avfallstransporter, samt snöröjning vänder sig kunderna till *Bygg & Anläggning*. Det sistnämnda verksamhetsområdet innefattar även en betongfabrik samt en anläggning för återvinning av jord och schaktmassor.¹³⁰ Alwex ägs av cirka 90 delägare vilka samtliga är leverantörer av transport och maskintjänster till bolaget. Detta betyder att delägarna samtidigt är företagets underleverantörer vilket innebär att det är delägarna som utgör den största delen av Alwex verksamhet.¹³¹

Alwex ingår i en koncern där de är moderbolag till tre dotterbolag. Dotterbolagen är Alvesta Intermodal AB som erbjuder intermodala logistiklösningar, Alwex Fastighets AB som äger de flesta fastigheter som används inom Alwex verksamhet, samt Elitfrakt i Älmhult AB som Alwex förvärvat under år 2009. Alwex är delägare i Scantimber Transport AB, Scandinavian Chain AB, samt TRB AB. Det sistnämnda är ett branschföretag som tillgodoser sina delägare med kunskap och information om miljö, logistik och trafiksäkerhet. Sveriges Åkeriföretag, Svensk betong, Maskinentreprenörerna, Baltic Link Association, Svenskt Näringsliv samt Handelskammaren är organisationer som Alwex är medlem i.¹³²

¹²⁸ Alwex hemsida (2010-04-21)

¹²⁹ Hållbarhetsredovisning 2009 s. 5

¹³⁰ Ibid. s. 7

¹³¹ Ibid. s. 5

¹³² Ibid.

4.2 Alwex intressenter

Alwex har definierat sex intressentgrupper, utifrån kriteriet att de har betydande påverkan på företaget samt att intressenterna påverkas av företaget¹³³. Den mest betydande intressentgruppen är *kunderna* som är direkt avgörande för företagets verksamhet och dess fortlevnad. Vissa kunder ställer även krav på företagets arbete med hållbar utveckling.¹³⁴ Företagets affärsidé lyder: ”Alwex skall alltid kunna lösa kundens behov av transport- och logistiklösningar. Genom kunnig och engagerade medarbetare skall våra kunder uppleva oss som en naturlig del i den egna verksamheten.” För att säkerställa att affärsidén uppfylls genomförs årligen en kundundersökning där flexibilitet, tillgänglighet, leveranssäkerhet samt bemötande och kompetens är ledord.¹³⁵ Två intressentgrupper som utgör stor påverkan på företaget, bland annat då de har betydande kundkontakt, är *delägare* samt *övriga underleverantörer*. Delägar- och leverantörsundersökningar genomförs årligen, då Alwex anser att det är viktigt att de båda intressentgrupperna är tillfredsställda. Det genomförs även leverantörsmöten med delägarna och externa transportörer för att informera samt ta del av gruppernas uppfattningar.¹³⁶ En annan intressentgrupp som har betydande kundkontakt är företagets *anställda*. För att bedöma de anställdas uppfattningar kring trivsel, motivation, arbetsbelastning och ledning genomförs årligen en medarbetarundersökning samt medarbetarsamtal.¹³⁷ Ytterligare en intressentgrupp som påverkar, och påverkas av företaget, är *samhället*. Alwex deltar både i externa arbetsgrupper och har ständig kontakt med myndigheter och kommuner. Den sista intressentgruppen som Alwex definierat är *styrelsen*, vilken företaget har kontinuerlig kontakt främst genom styrelsemöten. De identifierade intressenterna är primära intressenter, Alwex har dock inte identifierat sina sekundära intressenter i sin hållbarhetsredovisning.¹³⁸

4.3 Alwex arbete med hållbar utveckling

4.3.1 Den ekonomiska aspekten

Alwex arbete med den ekonomiska aspekten syftar till att skapa ett värde för företagets intressenter¹³⁹. Företagets VD uttrycker att ”Alwex har inte som mål att maximera resultatet

¹³³ Hållbarhetsredovisning 2009 s. 10

¹³⁴ Forsell, Tina (2010-04-22)

¹³⁵ Hållbarhetsredovisning 2009 s. 17

¹³⁶ Ibid. s. 10

¹³⁷ Ibid. s. 14

¹³⁸ Ibid. s. 10

¹³⁹ Ibid. s. 11

utan det viktigaste är att Alwex tillsammans med de transportörer som vi samarbetar med kan uppvisa en uthållig sund lönsamhet”¹⁴⁰. Under år 2009 har Alwex varit verksamma i två huvudsakliga projekt. Under hösten 2009 implementerades ett bygglogistikprojekt som genomfördes för att kunna erbjuda byggföretag effektivare logistiklösningar där avsikten var att byggkostnaderna skulle minska. Företaget har mottagit positiv respons från byggföretag varav två företag har nyttjat tjänsten. Alwex har även färdigställt ett projekt som syftar till att bidra med effektiva logistiklösningar för intermodal verksamhet i Alvesta. Denna intermodala terminal ger möjlighet för transportföretag, som söker hållbara logistiklösningar, att nyttja tågtransporter i kombination med vägtransporter. Alwex anser att detta projekt kan resultera i att Alvesta/Växjö blir en attraktivare region för transportföretag.¹⁴¹

4.3.2 Den sociala aspekten

Alwex arbete med den sociala aspekten har betoning på arbetsmiljön för dem som är anställda av företaget. Företaget strävar efter att de anställdas arbetsuppgifter ska vara anpassade till deras individuella förmåga och kunskap, samt att de ska kunna påverka sin arbetssituation. Detta grundas på det övergripande mål som formulerats: *”Målet för vårt arbetsmiljöarbete är att skapa en arbetsmiljö som är sund och utvecklande ur både fysisk och psykisk synvinkel, där sjukfrånvaro, arbetsplatsolyckor och arbetsbetingade sjukdomar undviks.”* Uppförandet av en ny betongfabrik, som minskade det manuella arbetet samt bullernivån, vibrationer och damm, resulterade i att personalens arbetsmiljö förbättrades avsevärt, är ett exempel på hur Alwex arbetar med arbetsmiljöfrågor.¹⁴²

4.3.3 Den miljömässiga aspekten

Alwex är certifierade enligt ISO14001:2004, vilket är ett internationellt miljöledningssystem som tilldelas företag som kontinuerligt arbetar med att minska sin miljöpåverkan. Alwex arbete med miljöfrågor grundar sig på de miljöaspekter som företaget prioriterar som de mest betydande. De mest betydande aspekterna är logistik (planering av transportupplägg), bränsleförbrukning på fordonet samt val av bränslekvalitet, vilka ligger till grund för företaget miljö- kvalitet och trafiksäkerhetspolicy. *”Alwex ska uppfattas ligga i framkant i miljöfrågor genom att vara ett av de bästa alternativen för miljön. Vårt miljöarbete skall fokuseras på att minimera användningen av fossila bränslen och de utsläpp som detta medför, främst fossil*

¹⁴⁰ Hållbarhetsredovisning 2009 s. 3

¹⁴¹ Ibid. s. 11-13

¹⁴² Ibid. s. 14-16

koldioxid.” Under år 2009 har Alwex investerat i en ny trailerpool med täckta trailers, det gjordes även en ombyggnation av befintliga flak som försågs med kapell. Bakgrunden till denna investering är ett antal tester som gjorts, vilka uppvisade att täckta trailers gentemot öppna medförde stora bränslebesparingar. Ytterligare ett exempel på företagets arbete med miljöfrågor är den seminariedag som Alwex anordnade i samarbete med Växjö Universitet. Seminariedagen med temat ”*Framtidens fordonsbränsle*” syftade till att reda ut frågeställningar kring möjligheterna med alternativa bränslen. Seminariedagen resulterade inte i några konkreta svar, men tilltron på förgasning av skogsråvara var stor.¹⁴³

4.4 Motiv bakom hållbarhetsredovisningen 2009

Ett av de huvudsakliga motiven med att upprätta en hållbarhetsredovisning för år 2009, är att Alwex vill på ett lättöverskådligt sätt delge samtliga sina intressenter och andra grupper i samhället, det arbete som utförts under föregående år. Informationen utgörs av de ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekter som företaget fokuserat och satsat på under år 2009.¹⁴⁴ Tina Forsell som är miljö- och kvalitetssamordnare poängterar att det är lika viktigt att sprida informationen internt som externt, för att även de anställda ska veta företagets ställningstagande.¹⁴⁵

Enligt Peter Hildingsson som är miljö- kvalitets- och systemchef är det viktigt för Alwex att ligga steget före när det gäller hållbarhetsredovisning. Även om det är frivillig redovisning för företaget upplever han krav från olika intressenter att redovisa sitt miljö- och trafiksäkerhetsarbete. Det finns krav från några intressenter att företaget arbetar, åtgärdar eller utesluter vissa saker i sin verksamhet.¹⁴⁶ Några intressenter kräver att företaget presenterar drivmedelsstatistik och några att de arbetar med mänskliga rättigheter samt arbetsförhållanden. Kraven från intressenter är ett annat betydelsefullt motiv. Genom en hållbarhetsredovisning kan företaget kommunicera hur och om de uppfyller dessa krav.¹⁴⁷

Alwex hållbarhetsredovisning har även flera underliggande syften. Peter och Tina ser fördelar med att redovisningen tvingar till uppföljning, vilket medför möjlighet till förbättringar. Redovisningen syftar också till att uppmuntra och motivera underleverantörerna i deras arbete

¹⁴³ Hållbarhetsredovisningen 2009 s. 19-20, 24

¹⁴⁴ Ibid. s. 8

¹⁴⁵ Forsell, Tina (2010-05-12)

¹⁴⁶ Hildingsson, Peter (2010-04-06)

¹⁴⁷ Forsell, Tina (2010-05-12)

med hållbarhetsfrågor, samt att få dem att rapportera in information. Alwex är beroende av hur underleverantörerna agerar, eftersom det i praktiken är dessa som utför alla transporter och arbeten och därmed är det de som står för den största påverkan på omgivningen. Hållbarhetsredovisningen har även ett marknadsföringssyfte, då företaget strävar efter konkurrensfördelar. Alwex anser också att deras redovisning får användas som ett gott exempel då detta är ett tecken på att Alwex leder utvecklingen. De ser även gärna att fler av deras konkurrenter redovisar sin påverkan, då detta skapar möjligheter till jämförelse inom branschen. I dagsläget saknar Alwex enhetliga mätmetoder inom branschen, vilka skulle underlätta jämförelser.^{148 149}

4.5 Framställandet av hållbarhetsredovisningen

Det första initiativet till en redovisning kom från Peter och Tina som lämnade detta som förslag till företagsledningen i september 2009. Ledningen beslutade att företaget skulle upprätta sin första hållbarhetsredovisning och en projektgrupp på fyra personer bildades. Projektgruppen består av VD, Ekonomichef, Miljö- kvalitets- och systemchef samt Miljö- och kvalitetssamordnare, där Miljö- och kvalitetssamordnaren Tina är utsedd till projektledare. Som stöd under processen använder Tina det internationella ramverket GRI, och dess riktlinjer för hur en hållbarhetsredovisning kan utformas och vad den ska innehålla. Tina har även kontaktat en kollega i transportbranschen som upprättat hållbarhetsredovisningar enligt GRI för att få ytterligare hjälp och inspiration till hur företaget ska gå tillväga.¹⁵⁰

Projektgruppen samlas sedan och skapar tillsammans en lista över de indikatorer som de anser är väsentliga för företagets verksamhet och som företaget kan tillhandahålla information om. Då redovisningen riktas till intressenter, anser GRI att företaget bör genomföra en intressentundersökning för att finna de aspekter som intressenterna finner intressanta. Tina utför denna intressentundersökning och fastställer de aspekter som företaget bör fokusera på i sin redovisning för att bemöta intressenternas uppfattningar¹⁵¹. Intressentundersökningen och projektgruppens lista över indikatorer ligger sedan till grund för hållbarhetsredovisnings innehåll. Projektgruppen fördelar arbetet med redovisningen mellan sig och övriga anställda. När redovisningen börjar ta form kopplas även styrelsen in för att ge sina synpunkter. I slutet

¹⁴⁸ Forsell, Tina (2010-04-06)

¹⁴⁹ Hildingsson, Peter (2010-04-06)

¹⁵⁰ Forsell, Tina (2010-05-12)

¹⁵¹ Se 4.6 Intressentundersökning inför hållbarhetsredovisningen

av mars offentliggörs den på bolagsstämman och Alwex har därmed publicerat företagets första hållbarhetsredovisning.¹⁵²

Vi frågade Tina vilka positiva och negativa reflektioner hon har i samband med processen. Hon anser först och främst att GRI varit till stor nytta, då riktlinjerna gav henne vägledning för hur hon skulle gå tillväga. Riktlinjerna beskriver vilka områden som bör beröras samt poängterar betydelsen av en intressentundersökning, vilken Tina anser var givande. Hon understryker dock att det är viktigt att tänka med sunt förnuft, då delar av GRI inte är anpassade till företagets enskilda förhållanden. Till nästa år ser hon gärna att styrelsen kopplas in tidigare i processen, för att deras synpunkter ska vara till nytta i ett tidigare skede.¹⁵³ Vi ställde frågan till Tina om hon upplever någon konflikt mellan intressenterna när det gäller hållbarhetsfrågorna. Hon uppfattar det som att det inte finns någon konflikt mellan intressenterna.¹⁵⁴

4.6 Intressentundersökning inför hållbarhetsredovisningen

För att ta reda på vad intressenterna anser vara väsentligt och intressant att ha med i en hållbarhetsredovisning, genomförde Tina en intressentundersökning. Den syftade främst till att värdera hur intressant de ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekter var i förhållande till varandra. Detta för att de tre hållbarhetsaspekternas omfattning i redovisningen skulle kunna vara anpassad till intressenternas åsikter.¹⁵⁵

4.6.1 Urval av intressenter

Urvalet av intressenter som medverkade i undersökningen har tagits fram av Tina, urvalet har sedan har godkänts av de övriga i projektgruppen. Urvalet representerade samtliga sex intressentgrupper som definierats. Av de 22 intressenterna som medverkade i intervju är fyra anställda, fyra är transportörer, två är chaufförer, fyra är kunder, fem representerar samhället och tre går under rubriken övriga intressenter. Personerna är framtagna utifrån en bedömning av att de har ett visst intresse för hållbar utveckling. Urvalet motiverades av att intervjuerna ger mer användbar information om personen som intervjuas har intresse eller kunskap inom området.

¹⁵² Forsell, Tina (2010-05-12)

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ Ibid. (2010-05-19)

¹⁵⁵ Ibid. (2010-04-22)

4.6.2 Genomförande och Resultat

Tina genomförde undersökningen i form av en telefonintervju med var och en av intressenter i urvalet. De fick svara på tre frågor, som berörde de tre olika hållbarhetsaspekterna, vilka var formulerade utifrån hur intressant det var att företaget redovisade respektive aspekts påverkan. Svaren gavs på en skala 1-4, där ett var ointressant och fyra mycket intressant. Resultatet visade att miljöpåverkan var den mest intressanta aspekten, därefter ekonomin och tätt därefter den sociala aspekten, dock inte sagt att den sociala aspekten var ointressant.¹⁵⁶ Detta resultat utgjorde sedan grunden till hur stor omfattning var och en av de olika aspekterna skulle få i redovisningen. Då miljön var mest intressant är detta avsnitt större och mer omfattande än den ekonomiska och sociala delen som har lika prioritering.¹⁵⁷

4.7 Utvärderande intressentundersökning

Då hållbarhetsredovisningen för år 2009 publicerats, både i tryckt form samt tillgänglig på företaget hemsida, började arbetet med nuvarande års upplaga, 2010. För att kunna förbättra och kontrollera om hållbarhetsredovisningen bör utvecklas genomförde vi, på uppdrag av Alwex, en utvärderande intressentundersökning.¹⁵⁸ Denna undersökning hjälper oss även att bättre förstå hur företaget bemöter sina intressenter och vad intressenterna kan ha för förväntningar och krav.

4.7.1 Urval av intressenter

Urvalet för denna undersökning baserades till stor del på intressentundersökningen inför hållbarhetsredovisningen 2009. Dock har urvalet kompletterats med en kund, en representant från samhället, två från en branschorganisation samt en kollega i branschen som också upprättar hållbarhetsredovisning enligt GRI. Dessa tillägg är utvalda enligt samma motivering som tidigare intressentundersökning, efter en bedömning av att personerna har kunskap eller ett visst intresse för hållbarhetsfrågor. Urvalsgruppen bestod av 27 personer varav 26 medverkande i intervjun, då en kund inte var anträffbar.

4.7.2 Genomförande och resultat

Vi utförde telefonintervjuer med varje intressent i urvalsgruppen, genom att ringa hälften var. Varje intervju pågick från fem minuter upp till en kvart beroende på hur mycket

¹⁵⁶ Forsell, Tina (2010-04-22)

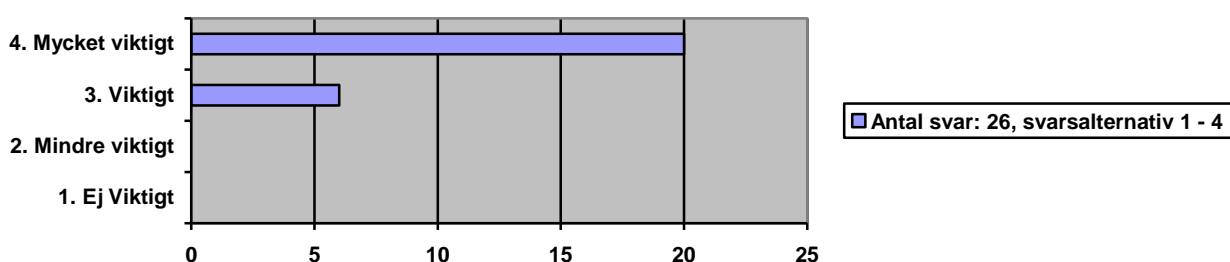
¹⁵⁷ Ibid.

¹⁵⁸ Ibid. (2010-04-06)

intervjupersonen hade att säga. Intervjufrågorna från föregående intervjutillfälle kvarstod, dock utökade vi antalet frågor med bland annat tillägg om hur intressenterna uppfattade hållbarhetsredovisningen 2009. En del frågor formulerades utan svarsalternativ för att ge utrymme för eventuella synpunkter eller förbättringar till kommande upplaga. Några enstaka frågor ställdes även för att undersöka intervjupersonens tidigare erfarenheter och kunskap kring hållbarhetsredovisningar. Frågeformuläret som användes vid intervjuerna bifogas som en bilaga till uppsatsen, se bilaga: *Frågeformulär till utvärderande intressentundersökning*.

Alla intervjuade tyckte att det är viktigt eller mycket viktigt att Alwex arbetar med hållbarhetsfrågorna. Andra tydliga resultat som kan urskiljas i undersökningen är att miljöaspekten fortfarande är den mest intressanta aspekten, med motivet att Alwex som transportföretag har mycket stor påverkan på miljön. Vidare visade resultaten att de sociala frågorna är lika intressanta som de ekonomiska. Detta är en förändring från föregående år, då intressenterna tyckte att de ekonomiska frågorna var viktigare. Vid frågan av vad som de intervjuade tyckte var intressantast i hållbarhetsredovisningen, tyckte många att de goda exemplen från verkligheten som Alwex presenterar i hållbarhetsredovisningen gjorde den mer intressant. Det flesta upplevde att redovisningen som helhet var bra, och att ingen onödig information var med. I stort sett alla var mycket nöjda och imponerade av redovisningen samt tyckte att den var tydlig och lättläst.

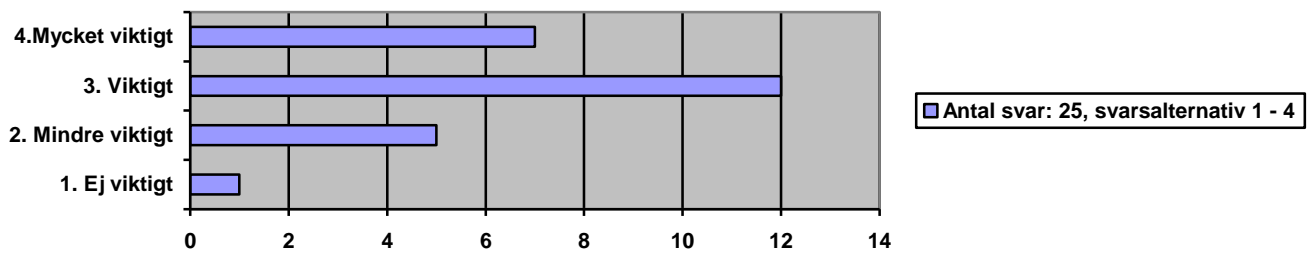
Fråga 2: Tycker du att det är viktigt att Alwex arbetar med hållbarutveckling?



Några synpunkter på hållbarhetsredovisningen från intervjupersonerna var bland annat avsaknaden av mångfald i den sociala delen, samt att de önskade mer information om arbetsmiljön. Någon påpekade även en skevhet mellan de olika aspekterna, då underleverantörernas påverkan på omgivningen är med i vissa delar, men inte i alla, vilket gör det svårt för en läsare som inte är insatt i verksamheten att förstå helheten. De flesta uppgav att de har haft eller kommer att ha nytta av hållbarhetsredovisningen, bland annat för att få

bättre inblick i Alwex verksamhet. De flesta tyckte också att det skulle var bra om hållbarhetsredovisningen granskades av någon extern, oberoende part, detta för att höja trovärdigheten av redovisningen. Inte för att de intervjuade ifrågasatte om innehållet var felaktigt, utan mer för att de trodde att det förmodligen kan komma att krävas i framtiden för att ge hållbarhetsredovisningen ännu mer trovärdighet.

Fråga 11: Hur viktigt tycker du att det är att hållbarhetsredovisningen granskas av någon extern oberoende part?



För hälften av de intervjuade var det första gången de tog del av en hållbarhetsredovisning, och det var endast några enskilda personer som visste vad GRI var för något. De som kände till GRI fick också frågan om det var viktigt för Alwex att redovisa till en högre nivå, då de idag redovisar till den lägsta nivån C, och funderar på att försöka uppnå nivå B. De svarade att det viktigaste inte är vilken nivå Alwex redovisar till, utan att det framgår att de hela tiden strävar efter att uppnå förbättringar. Ändamålet med redovisningen är att företaget får en bättre kontroll på sitt hållbarhetsarbete, och att detta är viktigare än vilken nivå de redovisar till. Svarssammanställning av den utvärderande intressentundersökningen presenteras i uppsatsens Bilaga 2.

Denna intressentundersökning kommer att ligga till grund för hållbarhetsredovisningen 2010. För att fånga ett större urval, planerar företaget att årets kundundersökning, medarbetarundersökning samt delägar- och leverantörsundersökning ska kompletteras med några frågeställningar som behandlar företagens hållbarhetsredovisning.¹⁵⁹

¹⁵⁹ Forsell, Tina (2010-05-12)

5. Analys

I analysen undersöks överensstämmelsen mellan det empiriska materialet och den teoretiska referensramen. Diskussionen är koncentrerad kring motiven bakom framställningen av ett transportföretags hållbarhetsredovisning och på vilket sätt ett transportföretaget bemöter och hanterar intressenters förväntningar och krav.

5.1 Motiv bakom hållbarhetsredovisning

Det normativa perspektivet av intressentteorin innebär att företag ska agera för samtliga intressenters förmån. Detta perspektiv förespråkar en ansvarsdriven redovisning, vilken riktas till både primära och sekundära intressenter, då företaget har ett socialt ansvar för hela sin omvärld. Enligt det instrumentella perspektivet av intressentteorin är det istället av betydelse att företaget bemöter förväntningar och krav från de intressenter som har störst inflytande på företaget, och därmed antas detta vara resultatdrivet. Dessa perspektiv analyseras i förhållande till Alwex motiv bakom sin första hållbarhetsredovisning.

Alwex hållbarhetsredovisning vänder sig till företagets samtliga intressenter, och dess huvudsakliga syfte är att sprida information om företagets arbete med hållbar utveckling, både externt och internt. Företagets avsikt med redovisningen är att framställa en överskådlig och rättvis bild av företagets ställning och påverkan. Enligt våra kontaktpersoner på Alwex kan hållbarhetsredovisningen användas vid uppföljning som leder till förbättrade arbetsinsatser inom hållbar utveckling. Hållbarhetsredovisningen syftar även till att uppmuntra delägare och underleverantörer att arbeta med hållbar utveckling och redovisa sin påverkan av hållbarhetsaspekterna, då dessa är en stor del av Alwex verksamhet. Alwex ställer sig positiva till att hållbarhetsredovisningen används som inspirationskälla. De ser också gärna att fler transportföretag redovisar sitt arbete med hållbar utveckling, då detta ökar möjlighet till jämförelse inom branschen. Ovanstående motiv anser vi vara ansvarsdrivna och utgör därmed det normativa perspektivet. Att Alwex identifierar sin viktigaste intressentgrupp och prioriterar denna grupp framför andra, talar för att det finns ett annat motiv än det normativa.

Det avgörande motivet för varför Alwex upprättar en hållbarhetsredovisning är att de upplever krav från intressenter. Exempelvis från kunder som Alwex anser vara den viktigaste intressentgruppen. Därför är det viktigt att företaget bemöter denna intressentgrupps krav,

genom att redovisa sin påverkan på omgivningen avseende hållbarhetsaspekterna. Detta motiv anser vi vara i enlighet med det instrumentella perspektivet av intressentteorin.

Vi ser att ett företag kan ha flera motiv och att de kan vara av både normativ och instrumentell karaktär. I Alwex fall ser vi att det finns normativa motiv i företaget, men att det var det instrumentella motivet som gjorde att processen med att framställa redovisningen kom igång.

5.2 Hantering av intressenter

Utifrån intressentteorin och GRI, kan vi urskilja en process som innefattar tre övergripande steg. Dessa steg kan sättas i relation till vårt fallföretag, då vi under studiens gång sett att Alwex hantering av intressenter följer dessa steg. Det första steget är *identifiering av intressenter*, det andra är *kommunikation med intressenter* och det sista steget benämner vi *utformning*. Dessa steg tydliggör hur ett företag kan gå tillväga för att upprätta en hållbarhetsredovisning som bemöter intressenters förväntningar och krav.

5.2.1 Identifiering av intressenter

Företagets intressenter är de som påverkar företaget samt de som påverkas av företagens verksamhet. För att förstå och kunna tillmötesgå sina intressenter är det viktigt för företaget att först identifiera sina intressenter. Vi uppfattar det som att det är relativt enkelt att identifiera de primära intressenterna, de som har transaktioner med företaget, men att det kan vara betydligt svårare att identifiera de sekundära intressenterna, de som påverkas av företagens verksamhet, exempelvis miljömässigt, men som inte har möjlighet att påverka företaget. De intressenter som Alwex identifierat är primära, däremot har de inte identifierat sina sekundära intressenter. Vi anser att deras sekundära intressenter skulle kunna vara de människor vars miljö påverkas av Alwex verksamhet, samt media, och att även dessa intressenters intressen tillgodoses genom företagens arbete med hållbar utveckling.

Då Alwex har identifierat sina intressenter utifrån vilka som har störst påverkan på företaget och vilka som påverkas av företagens verksamhet, tolkar vi det som ett stöd för den instrumentella intressentteorin. GRI:s riktlinjer för hur intressenterna ska identifieras har också ett instrumentellt perspektiv, då intressenterna enligt GRI är de som påverkas av företagens agerande och som kan påverka företagens möjlighet till framgång. Alwex mest betydelsefulla intressentgrupp är kunderna, då de är avgörande för företagens fortlevnad. Anledningen till att Alwex presenterat sin första hållbarhetsredovisning är också att de

upplever krav från kunder. Andra viktiga intressenter är delägare och underleverantörer, anställda, samhället och styrelsen. Vi anser med stöd av det instrumentella perspektivet av intressentteorin att det är viktigt att bemöta rätt intressenter och därför är det en poäng att rangordna intressenterna efter deras betydelse. Detta är också något som Alwex har gjort då de identifierat sina intressenter.

Att Alwex överhuvudtaget inte identifierat sina sekundära intressenter, anser vi innebär att det normativa perspektivet inte kan bekräftas utifrån företagets identifiering av intressenter. Om GRI hade haft tydliga instruktioner om att de sekundära intressenterna skulle ha identifierats, hade förmodligen Alwex identifierat dessa. Vi anser att det då hade varit svårt att avgöra om företagets agerande kunde vara i överensstämmelse med det normativa perspektivet eller enbart en följd av GRI:s instruktioner.

5.2.2 Kommunikation med intressenter

Kommunikation med intressenter är en betydelsefull princip som ramverket GRI lyfter fram. Denna princip innebär att företaget bör kommunicera med sina intressenter för att veta vad de har för förväntningar och krav, samt förklara i redovisningen hur kommunikationen sker. För att bemöta och hantera intressenternas förväntningar och intressen genomför Alwex årligen kundundersökningar, medarbetarundersökningar samt delägar- och leverantörsundersökningar. När det gäller intressenters förväntningar och intressen i samband med hållbarhetsfrågor och redovisningen av dessa, utförs separata intressentundersökningar.

Urvalet till intressentundersökningarna, som ligger till grund för hållbarhetsredovisningens utformning, har Alwex bestämt utifrån två hänseenden. För det första tas hänsyn till att alla sex intressentgrupper ska vara lika representerade. Då företaget uttrycker att deras mest betydelsefulla intressent är kunderna, hade det enligt det instrumentella perspektivet varit mer troligt att företagets urval hade bestått av fler kunder i förhållande till de andra intressentgrupperna. Vi anser att en annan urvals fördelning lett till att företaget hade haft större möjlighet att fånga kundernas intressen. Dock kan urvalet anses vara i överensstämmelse med det instrumentella perspektivet, då bland annat delägare, underleverantörer och anställda har stor kundkontakt, vilket innebär att de indirekt representerar kunderna. Det andra hänseendet är att personerna i urvalet valts ut efter deras kunskap och intresse för hållbarhetsfrågor. Vi anser att detta inte är ett helt representativt urval då intervjupersonerna inte valts ut slumpmässigt. Detta anser vi skapar en skevhet då

företaget inte fångat intressenters åsikter, vilkas kunskap och intresse för hållbarhetsfrågor är begränsat.

Vi hävdar att detta val av urval har påverkat det resultat som intressentundersökningarna visar, och att om en annan urvalsmetod tillämpats hade resultatet kunnat bli helt annorlunda. Resultatet av den utvärderande intressentundersökningen visade att alla tyckte att Alwex arbete med hållbar utveckling var viktigt eller mycket viktigt. Om urvalet även utgjorts av personer vars intresse för hållbarhetsfrågor var begränsat hade resultatfördelningen på denna fråga kunnat bli helt annorlunda. Detta resonemang kan även appliceras på frågor gällande hur stort intresset för de olika aspekterna är. Den ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekten anses överlag vara intressanta, men vi anser att intresset för dem hade kunnat vara mindre om ett annat urval gjorts. Resultatet av frågor som behandlade intresset för hållbarhetsaspekterna har dock enbart använts vid prioritering mellan aspekternas omfattning i redovisningen, därmed ser vi inte urvalet som någon betydande faktor i detta avseende. Det som talar för det urval som gjorts av företaget är att personer med kunskap och intresse för hållbarhetsfrågor antagligen ger företaget mer användbara tips och synpunkter än personer som inte är insatta i ämnet. Vidare antar vi att det även är dessa personer som läser, har mest intresse för och nytta av redovisningen, vilket gör att deras intressen är viktiga att tillgodose. Ur denna bemärkelse följer urvalsgruppen det instrumentella synsättet och bemöter de intressenter som är av störst betydelse för företaget.

Då de årliga undersökningarna till kommande år ska kompletteras med hållbarhetsfrågor anser vi att detta leder till ett större och bredare urval där även personer med mindre kunskap och intresse för hållbarhetsfrågor berörs. Att uppmärksamma de som har ett mindre intresse för hållbarhetsfrågorna anser vi vara av betydelse för att de ska få upp ögonen för det arbete som Alwex faktiskt gör, och som även påverkar dem. Förhoppningsvis ökar intresset i samband med att inser att de också är av betydelse för företaget och kan påverka verksamheten.

Vid den utvärderande intressentundersökningen visade det sig att intressenterna i viss mån hade ändrat sina uppfattningar jämfört med intressentundersökningen inför hållbarhetsredovisningen 2009. Bland annat hade intresset för de sociala aspekterna ökat mot föregående undersökning. Ur detta drar vi slutsatsen att intressenternas intresse kan ha ökat efter att de tagit del av redovisningen och därmed ansett att den sociala aspekten är mer intressant. Detta då den sociala delen i redovisningen belyser många aspekter, vilket också

tydligare klargör innebörden av de sociala frågorna. Oavsett vad som gjort att intressenterna har ändrat sig, så är det viktigt för företaget att vara uppmärksam på att förändringar av intressenternas intressen sker över tid. Det krävs därmed en kontinuitet gällande kommunikation med intressenterna. Detta visar också på att företag genom den information som de redovisar för sina intressenter kan påverka och i viss mån styra sina intressenters intressen, vilket också behandlas i den instrumentella intressentteorin.

När företaget har identifierat sina intressenter och kommunicerat med dem, ska företaget med hjälp av insamlat material utforma sin hållbarhetsredovisning. Vissa principer som GRI benämner står i stark relation till intressentteorin. Vi har valt ut några av dessa principer, och använder dem i vår analys. Vi vill dock även poängtera att redovisningen inte enbart ska anamma ett intressentperspektiv utan även synkroniseras med företagets syfte och organisatoriska mål.

5.2.3 Utformning

Då Alwex har utformat sin redovisning enligt GRI:s riktlinjer följer redovisningens innehåll och struktur den vägledning och de principer som GRI lyfter fram. Enligt principen väsentlighet i GRI:s vägledning för vad redovisningen ska innehålla ska hänsyn tas till de ämnesområden och indikatorer som företagets intressenter visat intresse för. Denna princip präglas av ett instrumentellt synsätt, då urval till intressentundersökningar ska representeras de för företaget betydelsefullaste intressenterna.

Intressentundersökningen inför Alwex hållbarhetsredovisningen 2009 visade att intressenterna var mest intresserade av miljöaspekten, därefter ekonomiska aspekten, och minst intresserade av den sociala aspekten. Aspekternas utrymme i hållbarhetsredovisning har dock inte riktigt fått denna fördelning. Miljön har fått stort utrymme i redovisningen vilket väl speglar intressenternas intressen, men vi anser att ekonomin har en för liten omfattning i förhållande till den sociala aspekten.

Enligt GRI:s riktlinjer ska hänsyn även tas till intressen och förväntningar hos de intressenter som särskilt påverkas av organisationens verksamhet. Detta ser vi som en mer ansvarsdriven ståndpunkt av GRI, som då styrker det normativa intressentperspektivet. I Alwex fall ser vi delägarna som intressenter som tydligt berörs av organisationens verksamhet. Det framgår i redovisningen att Alwex har kontinuerlig kommunikation med delägare och övriga

underleverantörer. Vi hävdar att underleverantörerna är en så väsentlig del av Alwex verksamhet, att redovisningen inte enbart ska riktas till dem utan även att deras verksamheter borde inkluderas i hållbarhetsredovisningens alla delar. Detta är dock ingen enkel uppgift för Alwex, då de är beroende av att underleverantörerna redovisar och lämnar information om sin påverkan. Underleverantörerna är många och vi uppfattar det som att mindre entreprenörer har andra områden som de prioriterar före redovisning av hållbarhetsaspekterna. Det är en svår utmaning för Alwex att motivera och engagera dem. Hållbarhetsredovisningen anser vi kan vara till hjälp för att motivera dessa underleverantörer, då de ser vad deras redovisade information syftar till.

Inom ramverket GRI finns principer för att säkerställa redovisningens kvalitet. Principen för *jämförbarhet* talar om att den redovisade informationen ska presenteras på ett sådant sätt att den ger intressenter möjlighet att analysera förändringar i organisationens resultat över tiden, och underlätta jämförelser med andra företag. Principen för *precision* går ut på informationen ska vara tillräckligt korrekt och detaljerad för att intressenter ska kunna bedöma den redovisande organisationens resultat. Enligt principen för *tydlighet* ska informationen göras tillgänglig på ett sådant sätt att den är förståelig och tillgänglig för de intressenter som redovisningen vänder sig till. GRI framhäver jämförbarhetsprincipen och för att denna princip ska kunna uppnås, anser vi att både precision och tydlighet fordras. Jämförbarhet anser vi både innefattas av ett instrumentellt och normativt synsätt. Det instrumentella då positiva resultat kan medföra konkurrensfördelar, dock ser vi att detta även leder till att företag måste ta ansvar för eventuella negativa resultat, vilket kan leda till ett normativt agerande.

Alwex presenterar förändringar av vissa resultat, dock är detta deras första hållbarhetsredovisning, och det blir i kommande redovisningar både enklare och viktigare att presentera och åskådliggöra förändringar mellan åren. Enligt Tina Forsell finns ännu inga enhetliga mätmetoder inom branschen, vilken försvårar jämförelse med andra företag. I Alwex hållbarhetsredovisning anges dock tydligt vilka mätmetoder som använts. Vid intressentundersökningen framkom önskemål om information om hur värdena i redovisningen ska kunna jämföras med andra företag i branschen. Vi anser att detta är en fråga som företaget tillsammans med branschorganisationer måste arbeta vidare med och förbättra. Att använda GRI:s ramverk kan göra det enklare för intressenter att jämföra företaget med andra, dock är det ännu inte så många i transportbranschen som redovisar sitt arbete med hållbar utveckling genom att utforma en hållbarhetsredovisning. Efter att ha tagit del av information om vad som

händer i branschen, både via intervjuer, Internet samt litteratur får vi uppfattningen att allt fler transportföretag kommer att presentera hållbarhetsredovisningar i framtiden. Att ange nivå inom GRI och låta redovisning bestyrkas av någon extern, oberoende part, ökar också intressenternas möjlighet till jämförelse och förtroende för hållbarhetsredovisningen, vilket också framgår av svaren i intressentundersökningen. Det framgick även av undersökningen att de intervjuade intressenterna tyckte att hållbarhetsredovisningen var tydlig och lättläst, samt att de kunde orientera sig i den enkelt med hjälp av innehållsförteckningen. Vi anser dock att informationen kunde vara tydligare vad det gäller att Alwex företagsstruktur, och att företagets verksamhet till stor del utgörs av deras underleverantörer. På de flesta ställen redovisas Alwex och dess underleverantörer som en total, men inte konsekvent i hela redovisningen, detta försvårar jämförelser och gör redovisningen otydlig.

Företagets strävan efter att redovisningen ska vara jämförbar, precis och tydlig gynnar alla intressenter, både primära och sekundära, vilket kan uppfattas som stöd för det normativa perspektivet. Dock är det instrumentella motiv som har fått företaget att framställa redovisningen, efter krav från primära intressenter.

5.3 Reflektioner kring GRI

Då vi kritiskt granskat Alwex hållbarhetsredovisning och under granskningsprocessen utgått från GRI:s riktlinjer för hur en redovisning ska utformas har vi gjort några reflektioner kring ramverket. Vi ser att GRI i grund och botten är en organisation som har ett normativt ursprung, då syftet med organisationen är att företag på ett internationella plan ska verka för hållbar utveckling och kommande generationers välfärd. Enligt vår uppfattning är detta ett ansvarsdrivet, alltså ett normativt perspektiv på hållbar utveckling och hållbarhetsredovisningar. Men då vi även i detalj utforskat och analyserat riktlinjerna upptäcker vi att riktlinjerna i mångt och mycket präglas av resultatdrivna resonemang, alltså det instrumentella perspektivets ståndpunkter. GRI lyfter fram värdet av att bemöta de intressenter som företaget anser är mest betydelsefulla för dem, då det är dess intressenter som påverkar företagets framgång. Detta ger stöd för den instrumentella intressentteorin. Vi påstår att detta synsätt framhävs av GRI då detta syftar till att motivera företag att använda GRI:s riktlinjer vid framställningen av sin hållbarhetsredovisning. Vi uppfattar detta som att redovisning av arbete med hållbar utveckling inte bara kan vara beroende av ett ansvarsdrivet motiv, utan kräver även ett resultatdrivet, för att företag ska finna motivation.

6. Slutsatser

I detta avslutande avsnitt presenteras studiens slutsatser som besvarar de inledande frågeställningarna och leder till att studiens syfte uppnås.

6.1 Avslutande diskussion

Slutsatserna som vi presenterar bygger på överensstämmelser mellan vår teoretiska referensram och det empiriska fall vi analyserat. De ger en överskådlig bild av de tydligaste motiven till en hållbarhetsredovisning. I detta kapitel fastställer vi även ett sammanfattande tillvägagångssätt för att bemöta och hantera intressenters krav och förväntningar i samband med framställningen av en hållbarhetsredovisning.

- **Vilka motiv finns det för transportföretag att redovisa sitt arbete med hållbar utveckling?**

Vår slutsats är att det normativa och det instrumentella perspektiven av intressentteorin kan kombineras, och ofta medför det resultatdrivna motivet att det ansvar drivna också uppfylls. Utifrån den empiri som vi behandlat drar vi slutsatsen att det ligger instrumentella motiv bakom, då företag ska börja redovisa sitt arbete med hållbar utveckling. Exempelvis kan krav från betydelsefulla intressenter vara avgörande för att företaget ska publicera sin första hållbarhetsredovisning. Det instrumentella perspektivet kan användas som argumentation för att påverka företagsledningen att satsa på hållbarhetsredovisning, även då ursprunget till arbetet med hållbar utveckling är normativt.

Den huvudsakliga anledningen till att vårt fallföretag började med redovisning av hållbar utveckling var att de upplevde krav och förväntningar från den mest betydelsefulla intressentgruppen, kunderna. Detta anser vi bekräftar det instrumentella perspektivet. Hållbarhetsredovisningen blev ett kommunikationsmedel för detta, men resulterade även i att företagets ansvar drivna motiv uppfylldes. Redovisningen medförde att alla företagets intressenter och omgivning kunde ta del av företagets arbete med hållbar utveckling, både externt och internt, samt att företaget insåg att redovisningen leder till uppföljning som kan resultera i framtida förbättringar.

- **Hur kan ett transportföretag bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav, i samband med upprättandet av en hållbarhetsredovisning?**

Under studiens process har vi urskiljt tre övergripande steg som beskriver hur ett transportföretag kan gå tillväga för att bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav. Vi anser att dessa steg, på ett överskådligt sätt, sammanfattar innebörden av intressentteorin och GRI:s riktlinjer, samt studiens empiriska material, för hur en hållbarhetsredovisning kan utvecklas. Processen präglas mycket av det instrumentella perspektivet av intressentteorin med inslag av normativa synsätt.

Det första steget innefattar *identifiering av intressenter*, och vi drar slutsatsen att de kan rangordnas efter betydelse, för att företaget ska kunna urskilja den eller de viktigaste intressentgrupperna. Denna slutsats drar vi med stöd från det instrumentella perspektivet samt den empiri som vi behandlat, som beskriver betydelsen av att bemöta de viktigaste intressenterna. Vill företaget framstå som normativ bör de också identifiera de intressenter som påverkas av företaget, men som inte kan påverka företaget.

När intressenternas har identifierats bör företaget *kommunicera med sina intressenter*, vilket är det andra steget. Vi drar slutsatsen att det finns två olika vägar hur urvalet av intressenter kan tas fram för kommunikation. Den ena vägen att gå, ser vi ur ett instrumentellt perspektiv, då urvalet bör representera de mest betydelsefulla intressentgrupperna, för att säkerställa att redovisningen motsvarar deras intressen. Den andra vägen har vi uppmärksammat genom att studera hur vårt fallföretag har gått tillväga vid sin dialog med intressenter. Detta innebär att företag bör välja det urval som med fördel gynnar företagets process vid utvecklandet av hållbarhetsredovisningen. Exempelvis kan urvalet representeras av de intressenter som kan tillföra företaget användbar kunskap och information om hållbarhetsfrågor. Detta urval kan agera bollplank för företag som har begränsad kunskap om hållbarhetsredovisningars framställning. Vi ser även detta som instrumentellt, då intressenter som har kunskap inom ämnet även är de personer som gärna läser och använder redovisningen, vilket gör dem till betydelsefulla intressenter. Genom vår studie ser vi även att intressenters intressen kan förändras med tiden vilket tyder på att företags kommunikation med intressenter kräver kontinuitet.

Det tredje steget är själva *utformningen* av hållbarhetsredovisningen. Vi drar slutsatsen att om motivet för framställningen av hållbarhetsredovisningen är, att det finns krav från de mest betydelsefulla intressentgrupperna, bör redovisningen spegla dessa intressenters intressen. Detta visar på det instrumentella perspektivet. Vi vill dock poängtera att det är väsentligt att redovisningen i första hand speglar företagets agerande, och att den ger en rättvis bild av verksamheten. Detta påstår vi är ett normativt ställningstagande som företag som redovisar enligt GRI måste förhålla sig till. Redovisningen bör även framställas så att dess resultat är jämförbart mellan företag och över tid. För att uppnå jämförbarhet kan företaget beakta GRI:s principer för jämförbarhet, precision och tydlighet. Jämförbarheten är viktig för att intressenterna ska uppfatta redovisningen som trovärdig och kunna använda den för beslut. Ska företag lyckas med att uppnå jämförbarhet, anser vi att det krävs både precision och tydlighet. Vi uppfattar det som normativt, då företagen måste visa både negativa och positiva resultat, och att det leder till att företaget måste sträva efter förbättringar. Det går också att uppfatta detta som instrumentellt, då företag kan använda jämförbarheten i konkurrenssyfte.

6.2 Utveckling av teorin

Vi uttryckte i metodkapitlet att vi undersöker om intressentteorin i något avseende kan utvecklas. Under studiens process har vi urskiljt tre övergripande steg som beskriver hur företaget ska gå tillväga för att bemöta och hantera intressenters förväntningar och krav. Stegen har formats av studiens teoretiska referensram samt vårt empiriska fall. Genom en sammanflätning av de aspekter som dessa källor framhåvt, anser vi oss lyckas åstadkomma en sammanfattande och förenklad modell, som visar på hur framställning av en hållbarhetsredovisning kan ske ur ett intressentperspektiv. Vi anser oss tillfört intressentteorin en trestegsmodell som till stor del grundats på ett empiriskt fall och som syftar till att kunna användas främst av transportföretag som behöver stöd med att komma igång med redovisning av hållbarhetsfrågor.

6.3 Förslag till fortsatt forskning

Som förslag till fortsatt forskning tycker vi att det vore intressant att pröva vår trestegsmodell på andra empiriska fall, förslagsvis transportbolag, men även andra branscher för att se om denna går att använda även på fler företag. Under vår studie har vi upptäckt att hållbarhetsredovisningar utformade enligt GRI:s ramverk kan se olika ut, beroende på hur ramverket tolkas. Det skulle vara intressant med en fortsatt forskning som behandlar

tolkningen av GRI. Ett annat förslag till fortsatt forskning är att undersöka lönsamhetsaspekten i förhållande till hållbarhetsredovisning, att se om det finns ett motsatsförhållande eller om hållbarhetsredovisning kan öka företagets lönsamhet.

7. Referenser

Alwex hemsida, <http://www.alwex.se/CM.php?PageID=19263>, 2010-04-21,

Bebbington, J. (2007) *Accounting for sustainable development Performance*. Cima publishing. Oxford

Bergström, S. Catasús, B. Ljungdahl, F. (2002) *Miljöredovisning*. Malmö. Liber

Brown, H.S. de Jong, M. Levy, L. D. (2009) Building institutions based on information disclosure: lessons from GRI's sustainability reporting *Journal of Cleaner Production* 17 s.571-580

Brundtlandrapporten (1987) *Our common future*, United Nations
<http://www.un-documents.net/ocf-02.htm#1> 2010-04-08

Bryman, A. Bell, E. (2005) *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Liber, Malmö

Clarkson, M.(1995) A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance *Academy of Management review*, 20 (1) s.92-118

Deegan, C. M. & Rankin, M. (1997) The materiality of environmental information to users of accounting reports, *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 10 (4) s.562-563

Deegan, C. Unerman, J.(2006) *Financial accounting theory*, McGraw-Hill, Glasgow

Donaldson, T. Preston, L.E (1995) The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence and Implications. *Academy of Management Review*, 20:1, s.65-91

Forsell, Tina. Miljö- och kvalitetssamordnare. Alwex Transport AB, 2010-04-06, 2010-04-22, 2010-05-12

Freeman, R.E.(1984) *Strategic management: a stakeholder approach*, MA: Pitman, Boston

Friedman, A.L. Miles, S. (2006) *Stakeholders: theory and practice*, Oxford University Press, Oxford

Gray, R. Owen, D. Adams, C.(1996) *Accounting and accountability: Changes and challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*, London: Prentice-Hall

GRI hemsida <http://www.globalreporting.org/AboutGRI/WhatIsGRI> 2010-04-21

GRI (2006), *Riktlinjer för miljöredovisning*

<http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SwedishNewLanguagePage.htm>

2010-04-08

Hansas, J. (1998) The normative theories of business ethics: A guide for the perplexed *Business Ethics Quarterly*, 8(1) s.19-42

Hildingsson, Peter, Miljö- kvalitets- och systemchef. Alwex Transport AB, 2010-04-06

Hållbarhetsredovisning 2009, Alwex Transport AB,

<http://www.alwex.se/CM.php?PageID=102064>, 2010-03-29

Jakobsson, J. Jakobsson, Å.(1998) *Fem steg mot miljöredovisning*, Dynamo Ecology, Stockholm

Larsson, L-O. (1997) *Miljöredovisning och miljöinformation i årsredovisningar*, Studentlitteratur, Lund

Larsson, L-O, Ljundahl F.(2008) *License to operate, CSR och hållbarhetsredovisning i praktiken*. Ekerlids förlag, Falun

Merriam, S.B.(1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Studentlitteratur, Lund

Patel, R. Davidsson, B.(2007) *Forskningsmetodikens grunder*. Studentlitteratur, Lund

Sverigerapporten (2007/2008) *European Sustainability Reporting Association report for Sweden*, FAR SRS, ESRA Management Committee

http://www.pwc.com/sv_SE/se/publikationer/assets/sverigerapporten.pdf

Sveriges Åkeriföretag, <http://www.akeri.se/sveriges-akeriforetag/hallbar-utveckling>
2010-05-05

Unerman, J. & O'Dwyer, B. (2004) Theorising corporate social disclosures as a risk discourse, *Paper presented at International Congress on Social and Environmental Accounting*, University of Dundee

Westermarck, C.(2008) *Miljödovisning som spegling av marknadsekonomi och miljöansvar: en studie av miljödovisningar ur ett intressentmodellperspektiv*, Stockholms universitet, företagsekonomiska institutionen, Stockholm

Yin, R.K. (2007) *Fallstudier: design och genomförande*. Liber, Malmö

Årsredovisningslagen (1995:1554) 6 Kap §1, FAR samlingsvolym 2009

Bilaga 1

Frågeformulär till utvärderande intressentundersökning

Hållbarhetsredovisning 2009

**1. Har du tagit del av Alwex
hållbarhetsredovisning för år 2009?**

JA NEJ

Om nej:

Är du intresserad av att ta del av den?

JA NEJ

Adress uppgifter:

Fortsätt med fråga 2, 3a, 4a, 5a, 11-15

Önskar du vara anonym?

JA NEJ Namn:

Med hållbar utveckling menar vi hanteringen av den ekonomisk -, miljömässig - och social påverkan som företaget har på samhället:

2. Tycker du att det är viktigt att Alwex arbetar med hållbar utveckling?

Ej viktigt 1 2 3 4 Mycket viktigt

Varför?

3a. Hur intressant är det för Dig att Alwex redovisar sin ekonomiska påverkan på samhället? (Samhällsekonomiskt resultat, hur vi agerar på marknaden, indirekt påverkan genom satsningar på infrastruktur. Med den ekonomiska dimensionen av hållbarhet menas företagets påverkan på de ekonomiska förhållandena hos dess intressenter och på ekonomiska system på lokal, nationell och globalnivå)

Ej intressant 1 2 3 4 Mycket intressant

3b. Hur väl uppfyller Alwex redovisning detta?

Inte alls 1 2 3 4 Mycket väl

Varför?

(Är det någon specifik information som du saknar i hållbarhetsredovisningen?)

4a. Hur intressant är det för Dig att Alwex redovisar sin sociala påverkan på samhället?

(Anställningsförhållanden och arbetsvillkor, Mänskliga rättigheter, vår roll i samhället t ex politik, korruption)

Ej intressant 1 2 3 4 Mycket intressant

4b. Hur väl uppfyller Alwex redovisning detta?

Inte alls 1 2 3 4 Mycket väl

Varför?

(Är det någon specifik information som du saknar i hållbarhetsredovisningen?)

5a. Hur intressant är det för Dig att Alwex redovisar sin miljöpåverkan på samhället?

Ej intressant 1 2 3 4 Mycket intressant

5b. Hur väl uppfyller Alwex redovisning detta?

Inte alls 1 2 3 4 Mycket väl

Varför?

(Är det någon specifik information som du saknar i hållbarhetsredovisningen?)

6. Vad tycker du är mest intressant i hållbarhetsredovisningen?

7. Är det något som du tycker är mindre intressant?

8. Är hållbarhetsredovisningen tydlig och lättläst?

Otydlig 1 2 3 4 Mycket tydlig

Exempel på varför den är tydlig eller otydlig?

9. Tycker du att hållbarhetsredovisningen i sin helhet motsvarar dina förväntningar?

(Den information som du önskade skulle finnas med i hållbarhetsredovisningen, finns den med och i den utsträckning som du önskade?)

Inte alls 1 2 3 4 Helt och hållet

10. Har du haft eller kommer du att ha någon nytta av hållbarhetsredovisningen?

JA NEJ

Exempel på hur du haft nytta av den, eller hur du kommer att ha nytta av den:(Exempelvis beslut, information ...)

11. Hur viktigt tycker du det är att Alwex hållbarhetsredovisning granskas av någon extern oberoende part?

Ej viktigt 1 2 3 4 Mycket viktigt

Övrigt om Hållbarhetsredovisningar

12. Har du någon gång tagit del av ett annat företags hållbarhetsredovisning?

JA NEJ

13. Vet du vad GRI är för något?

JA NEJ

Om ja:

14. Känner du till att det finns olika redovisningsnivåer inom GRI?

JA NEJ

Om ja:

15. Hur viktigt tycker du det är att Alwex uppnår en hög redovisningsnivå inom GRI?

Ej viktigt 1 2 3 4 Mycket viktigt

Bilaga 2

Svarssammanställning av utvärderande intressentundersökning

Fråga (utförlig frågeställning finns att hämta i Bilaga 1):

| 1 | 2 | 3a | 3b | 4a | 4b | 5a | 5b | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|---|---|----|----|----|----|----|----|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 0 | | |
| 0 | 4 | 3 | | 3 | | 4 | | | | | | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 0 | | |
| 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 0 | | |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 | | |
| 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | | |
| 0 | 3 | 3 | | 3 | | 3 | | | | | 2 | 1 | 0 | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 0 | | |
| 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | 1 | 1 | 0 | 0 | | |
| 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 0 | | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 0 | | |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 0 | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 0 | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | | |

Kodningsmall:

1-4 fråga:

1. Ej viktigt/ intressant

2. Mindre viktigt/ intressant

3. Viktigt/ Intressant

4. Mycket viktigt/ intressant

Ja och nej- fråga:

0 = NEJ

1 = JA