



HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Energiekonomprogrammet 180 hp

KANDIDATUPPSATS



Att följa ett hållbarhetsarbete

en longitudinell studie av Ss hållbarhetsrapporter

Alexander Allert och Emil Richloow

Företagsekonomi 15 hp

Halmstad 2018-05-29

Sammanfattning

Titel: Att följa ett hållbarhetsarbete - en longitudinell studie av SJs hållbarhetsrapporter.

Inledning: Hållbarhetsredovisning är ett sätt för företag att visa hur de arbetar med hållbarhet, där även företagets ambitioner, strategier och visioner inom hållbarhet presenteras. GRI (Global reporting initiative) är det största ramverket i världen som företag använder sig av vid utformning av hållbarhetsredovisningen. Ett sätt att se på hållbarhetsrapporten är att den är till för att kommunicera med intressenter, samhället och inom verksamhetens ledning. På det sättet är hållbarhetsrapporten ett sätt att göra hållbarhetsutmaningar mer synliga och genom det skapa perspektiv och prestationer som driver fram förändringar.

Problem: Ett av huvudsyftena med GRIs ramverk för hållbarhetsrapportering är att ge ökad transparens för intressenter och på så sätt ge möjlighet till jämförelse över tid. När det finns brist på tydliga nationella bestämmelser för hur redovisningen av hållbarhetsarbetet ska upprättas, blir utvärdering och jämförelser svåra för omvärlden. Avsaknaden av redovisningsprinciper samt gemensamma praxis leder till att det ofta inte framgår vad som har mätts, hur har det mätts och vilka uppgifter som omfattas. Därför är det intressant att studera vad som kan försvåra en jämförelse över flera år, genom att studera hållbarhetsarbetet över tid i bolaget SJ som aktivt har jobbat med GRIs ramverk sedan 2007.

Syfte: Att analysera vad i hållbarhetsrapporter som kan försvåra jämförbarheten av resultatet över tid.

Metod: Det är viktigt att ett företags hållbarhetsfrågor är kopplade till prestationsmått, just för att kunna mäta prestationer inom hållbarhet. Därför har vi valt att titta på SJs hållbarhetsfrågor och de mått som är kopplade till dessa frågor. Vi ville se hur väl det går att jämföra resultatet av SJs hållbarhetsfrågor över tid. Detta genomförs genom en longitudinell fallstudie med induktiv ansats på SJs hållbarhetsrapporter.

Resultat: I denna studie har det framkommit att det finns en avsaknad av information kring flera delar. Läsaren av rapporten får inte tillräckligt med insyn för att på ett enkelt sätt kunna jämföra resultaten över tid. Informationsbrist i definitioner och mätmetoder leder till en svårare och mindre tillförlitlig jämförelse. Vid undersökningen av avvikande utfall synliggjordes komplexiteten att tolka vad som påverkar ett utfall och mycket antydde på att det var brist på transparens. Det framkom även att det finns ett stort spelutrymme för företag att välja resultatindikatorer samt mätmetoder själva.

Nyckelord: Jämförbarhet, transparens, hållbarhetsrapport, förändringar, indikatorer.

Abstract

Title: To follow sustainability - through a longitudinal study of the sustainability reports of SJ.

Introduction: Sustainability Reporting is a way for companies to show how they work with sustainability, where the companies ambitions, strategies and visions of sustainability are also presented. GRI (Global reporting initiative) is the largest framework in the world that companies use when designing the sustainability report. One way of looking at the sustainability report is that it is for communicating with stakeholders, society and within the management team. In this way, the sustainability report is a way of making sustainability challenges more visible and by creating perspectives and achievements that make changes.

Problem: One of the main purposes of the sustainability reporting framework GRI is to provide greater transparency for stakeholders, thus providing the opportunity for comparison over time. When there is a lack of clear national provisions for the preparation of sustainability work, evaluations and comparisons are difficult for the rest of the world. The lack of accounting principles and common practice means that it is often not clear what has been measured, how it has been measured and what tasks are covered. Therefore, it is interesting to study what can complicate a comparison over several years, by studying the sustainability work over time in the company SJ, which has been actively working with the framework of GRI since 2007.

Purpose: Analyze what in sustainability reports that can complicate the comparability of the results.

Method: It is important that companies sustainability issues are linked to performance measures, just to measure sustainability performance. Therefore, we have chosen to look at the sustainability areas of SJ and the indicators that are linked to these areas. We wanted to see how well it was possible to compare the results of the sustainability areas of SJ over time? This is carried out through a longitudinal case study with inductive approach to the sustainability reports of SJ.

Results: In this study, it has been found that there is a lack of information about several parts, where the reader of the report does not get enough insight. Information deficiency in definitions and measurement methods leads to a comparison being uncertain and less credible. In the examination of deviating outcomes, the complexity was shown to interpret what influenced an outcome and strongly suggested that there was a lack of transparency. It also emerged that there is a big room for companies to choose which performance indicators and measurement methods they want.

Keywords: Compatibility, transparency, sustainability reports, changes, indicators.

Förord

Energiekonomprogrammet integrerar företagsekonomi med miljö- och energiområdet. Hållbarhetsbegreppet är under utbildningen ett genomgående nyckelord i alla miljö- och energi- och ekonomikurser. Val av ämne var för oss självklart då hållbarhetsrapporter alltmer utgör en betydande del av årsredovisningen. Arbetet har varit en lång och lärorik resa och vi vill skicka ett extra tack till vår handledare Gunnar Wramsby och alla opponenter som hjälpt och inspirerat oss.

Alexander Allert 931209



Emil Richloow 930802



Innehållsförteckning

Kap 1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemdiskussion	3
1.3 Frågeställningar	4
1.4 Syfte	4
1.5 Avgränsning	5
Kap 2 Metod	5
2.1 Tillvägagångssätt	5
2.2 Longitudinell fallstudie	7
2.3 Beskrivande eller förklarande	7
2.4 Induktiv ansats	8
2.5 Metodval	8
2.5.1 Insamling av data	8
2.5.2 Urval av bolag	8
2.6 Validitet	9
2.7 Reliabilitet	10
Kap 3 Teori och tidigare forskning	11
3.1 Tidigare forskning	11
3.2 Hållbarhetsrapportering	11
3.2.1 Transparens	11
3.2.2 Avsaknad av gemensam praxis	12
3.3 GRI	13
3.3.1 Uppdateringar av riktlinjer	13
3.3.2 Strategi och profil	14
3.3.4 Resultatindikatorer	15
Kap 4 Empiri	16
4.1 SJs hållbarhetsredovisning	16
4.1.1 Styrkort och resultatindikatorer	16
4.1.2 Mål för resultatindikatorer	17
4.1.3 Viktiga hållbarhetsområden	17
4.2 Hållbarhetsfrågor	18

4.2.1 Trafiksäkerhet och säkerhet	18
4.2.2 Punktlighet	20
4.2.3 Trafikinformation	23
4.2.4 Samhällspåverkan	24
4.2.5 Miljöprestanda	25
4.2.6 Anställningsförhållanden	27
Kap 5 Analys	30
5.1 Ramverk och avsikt	30
5.2 Informationsbrist	31
5.3 Förändringar	34
5.4 Avvikelser med förklaringar	36
Kap 6 Slutsats	38
6.1 Studiens syfte och frågeställningar	38
6.2 Slutsatser	38
6.2.1 Transparens	38
6.2.2 Förändringar	39
6.3 Avslutande diskussion	39
6.4 Fortsatt forskning	40
Referenser	41
Bilagor	1
Bilaga 1 - GRI:s Principer	1
Bilaga 2 - Definitioner och mätmetoder under förändring	3
Bilaga 3 - Mailfrågor	5
Bilaga 4 - Mailkontakt	6

Kap 1 Inledning

I det inledande kapitlet kommer bakgrund, problembild, syfte och frågeställningar att behandlas. Ämnet för studien kommer att beskrivas för att sedan mynna ut till en problemdiskussion som sedan leder till frågeställningar.

1.1 Bakgrund

Begreppet hållbar utveckling är ett svårdefinierat begrepp, som används för att peka ut en samhällsutveckling som är positiv. Brundtlandkommissionen kom med en definition 1987 som lyder: "hållbar utveckling är en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjlighet att tillfredsställa sina behov". I och med att Brundtlandkommissionens rapport som kom ut 1987, fick begreppen hållbar utveckling och hållbarhet en större betydelse. Hur ser hållbar utveckling ut i praktiken? Det finns flera sätt att illustrera hållbar utveckling i praktiken. Ett vanligt sätt att illustrera det är genom ett venndiagram med tre dimensioner. De tre dimensionerna är ekologisk hållbarhet, social hållbarhet och ekonomisk hållbarhet. Alla dessa tre ges lika stort värde och tyngd i samhället. Ett annat sätt att illustrera hållbar utveckling är genom hierarki där ekonomisk hållbarhet ligger överst, social mitterst och ekologisk hållbarhet underst. Anledningen till att det beskrivs så är att det ekologiska anses vara det mest fundamentala och grunden för social- och ekonomisk hållbarhet. De två sistnämnda brukar förklaras ha ett beroendeförhållande där den sociala hållbarheten är helt avgörande för den ekonomiska hållbarheten. (Kungliga Tekniska Högskolan, 2017).

På ett toppmöte i FN 2015 antogs Agenda 2030 som är en samling av 17 globala mål, som i sin tur är uppdelat i totalt 169 delmål. Agenda 2030 innehåller mål för att uppnå en hållbar utveckling, men för att Agenda 2030 ska kunna uppfyllas krävs det att företag tar ett större ansvar för sin verksamhet och dess effekt på samhället. (Förenta Nationerna, 2016). Det råder en samsyn om att hållbar utveckling är en central samhällsfråga, där företag och organisationer är betydelsefulla samhällsaktörer som påverkar samhällsutvecklingen i många avseenden. Detta har medfört att företagans ansvar i samhället har börjat diskuteras allt mer. Ofta när företags samhällsansvar diskuteras benämns det som CSR som står för "Corporate Social responsibility". (Ax & Kullven, 2009). Definitionen på CSR och företags samhällsansvar kan beskrivas vidare som det ansvar som företagen ska ta gentemot hur de påverkar samhället. Genom att följa lagen och integrera ekonomiska, sociala, miljömässiga och etiska perspektiv i sin verksamhet och strategi, kan företagen uppfylla sitt samhällsansvar. (The Commission, 2018). Men begreppet CSR har även fått kritik och vissa kritiker anser att CSR handlar mer om välgörenhet vilket leder till att resurser slösas. Grankvist (2012) anser att CSR ska likställas med hållbarhet och hållbar utveckling. Att

arbete med sitt företagsansvar ska betraktas som synonymt med att arbeta med hållbar utveckling. Genom att effektivisera användningen av resurser såsom pengar, tid, energi, vatten, råvaror m.m kan kostnaderna för företaget minska. (Grankvist, 2012). Numera används inte hållbar utveckling bara som en motivering att minska kostnader eller öka effektiviteten i verksamheten. Hållbarhet har alltmer blivit en drivkraft för att öka konkurrenskraften där hållbarhetsrapporten används som ett verktyg för att utveckla produktportföljen och tjänster som är formade efter företaget och deras intressenters preferenser. Detta påpekar Aliona (2016) som vidare förklarar att hållbarhetsrapporter är utformade för att skapa kontinuitet i enheter genom en ökad öppenhet och kvalitet på styrningen som främjas av hållbara åtgärder.

Hållbarhetsredovisning är ett sätt för företag att visa hur de arbetar med hållbarhet och enligt Westermarck (2013) innehåller hållbarhetsredovisningen företags ambitioner, strategier och visioner inom hållbarhet. Den betydelse som hållbarhetsrapporten har kan enligt Frostenson, Helin & Sandström (2013) ses på olika sätt. Hållbarhetsrapporten kan ses genom den snäva betydelsen som är att den lägger grunden för hållbarhetsarbetet. Den kan också ses som en del av hållbarhetsarbetet, vilket är en bredare betydelse av hållbarhetsrapporten. Den bredare betydelsen anser Frostenson et al (2013) förekommer oftare i praktiken. Det syfte som hållbarhetsrapporten har för företagen kan ses på olika sätt. Ett sätt att se på det är att hållbarhetsrapporten är till för att kommunicera, främst genom att ge insyn, för intressenter, samhället och inom verksamhetens ledning. På det sättet är hållbarhetsrapporten ett sätt att göra hållbarhetsutmaningar mer synliga och genom det skapa perspektiv och prestationer som driver fram förändringar. (Higgins & Coffey, 2016).

Under året 2007 bestämde den svenska regeringen att statligt ägda företag skulle hållbarhetsredovisa enligt ramverket GRI (Global Reporting Initiative). Syftet med kravet på hållbarhetsrapportering var att statligt ägda företag ska vara förebilder och ligga i framkant med hållbarhetsarbetet (Borglund, Frostenson & Windell, 2010). Ramverket GRI är det ramverk som fått störst inflytande på hållbarhetsrapportering i världen, som 74% av de 250 största bolagen använder sig av (GRI, 2018). SJ är ett statligt ägt bolag som använder sig av detta ramverk och har vunnit flera utmärkelser för sitt hållbarhetsarbete. (Järnvägsnyheter, 2013).

Det finns även andra ramverk för hållbarhetsredovisning, som företag kan följa. Några är ISO 26000, Global Compact och OECD:s riktlinjer (Ledarna, u.å). Hur företags arbete mot hållbar utveckling ser ut i praktiken är varierande och det beror på flera orsaker. Dels är innebörden av vad hållbarhet är olika från företag till företag och dessutom har företag olika strategier och mål. Företagens särdrag har även en påverkan på hur hållbarheten behandlas. (Ax C & Kullven H, 2009).

1.2 Problemdiskussion

Hela definitionen på hållbarhet är i sig komplicerad och även om det finns en överenskommelse om en universell definition, finns det svårigheter att precisera specifika hållbarhetsinitiativ och hur de ska uppfylla sina mål. Hur hållbarhet ska hanteras och redovisas är beroende av olika parametrar och den aktuella kontexten. Företag kan således balansera olika internationella miljöstandarder och även ibland egna, dock så kan frågan “vad som anses vara hållbart” vara en invecklad fråga. (Salzmann, Ionescu-Somers & Steger, 2005).

Det finns flera studier som har identifierat barriärer som kan försvåra processen att implementera hållbarhet i organisationens strategi. Enligt Stewart, Bey & Boks (2016) studie visade det sig att mått som inte var anpassningsbara för prestationsmätningssystem, var ett gemensamt hinder för företag att kunna implementera hållbarhet i sin strategi. Det viktiga när ett företags hållbarhetsfrågor ska implementeras i hela organisationen är att hållbarhetsfrågorna delats upp i hållbara prestationsmått. Detta enligt Durden (2008) för att hållbarhetsfrågorna ska kunna bli kopplade till prestationsmätning. Anledningen till att hållbarhetsfrågorna har delats upp i prestationsmått är för att företaget ska kunna utvärdera och mäta sina aktiviteter för hållbar utveckling. På så sätt kan måtten vara ett sätt för intressenter att se på faktiska utfall, hur arbetet går med de olika hållbarhetsfrågorna.

Till skillnad från finansiella årsredovisningar som kan analyseras och utvärderas för hur den finansiella prestandan har varit, är hållbarhetsredovisningarna inte lika användbara för analys och utvärdering av prestandan i hållbarhetsarbetet. När det inte finns några nationella bestämmelser för hur redovisningen av hållbarhetsarbetet ska upprättas, blir utvärdering och jämförelser svåra för omvärlden. Avsaknaden av redovisningsprinciper leder till att det ofta inte framgår vad som har mätts, hur det har mätts och vilka uppgifter som omfattas. (Öhrlings PWC, 2008).

Antolín-Lopez, Delgado-Ceballos & Montiel (2016) påpekar också på att det finns en avsaknad av en gemensam praxis hur hållbarhet ska opereras, mätas och presenteras, trots hållbarhetsarbetets växande betydelse för företag. Det har lett till att företag använder sig av olika och många gånger egna instrument för mätning av hållbarhet. Det här ger företagen stort eget spelutrymme för hur hållbarhet presenteras. Denna brist på praktisk vägledning om hur hållbarhetsarbetet effektivt kan redovisas och utföras försvårar företagens hållbarhetsarbete. Här tycker vi det är intressant att se hur företagen väljer att presentera sitt hållbarhetsarbete med resultat. Om det är på ett sätt som gör det möjligt för intressenter att jämföra datan över tid.

Ett av huvudsyftena med GRIs ramverk för hållbarhetsrapportering är att ge ökad transparens för intressenter och på så sätt ge god möjlighet till jämförelse. En del i denna jämförelse är att

det ska gå att jämföra ett företags resultat och arbete internt över tid. (GRI, u.d) När det kommer till hur företag har presterat, har det visat sig att det är svårt att tydligt avgöra hur transparent och jämförbart innehållet i företags hållbarhetsrapporter egentligen är. (Zsáka & Vajkai, 2018).

Ofta väljer företag att använda sig av indikatorer som är kvalitativa och diffusa som är lätta att mäta och är lätta att förbättra. (Frostenson et al, 2013). Detta är ett vanligt problem, anser Stacchezzini, Lai & Melloni (2016) som påpekar att vid utformningen av hållbarhetsrapporter är kvantitativa resultat av aktiviteter som är hållbarhetsfrämjande sällsynta. Vi har inte hittat något arbete som syftar till att jämföra kvantitativa resultat över tid i ett företags hållbarhetsarbete. Eftersom jämförbarhet är ett huvudsyfte med hållbarhetsrapportering vill vi titta närmare på hur en sådan jämförelse kan se ut i ett företag, genom att studera hållbarhetsarbetet över tid i bolaget SJ som aktivt har jobbat med GRIs ramverk sedan 2007. (Regeringen, 2013).

För att kunna göra en enkel jämförelse över tid, är nyckeltal ett viktigt verktyg. Nyckeltal är en komprimerad form av information som har två ändamål. Dels underlätta för intressenter såsom investerare att kunna fatta beslut men också underlätta för ledningen i ett företag att ha kontroll över företaget. Det finns vissa svårigheter med nyckeltal i hållbarhetsredovisningen. (Christensen, 2010). Att skapa jämförelse över tid anser Frostenson och Helin (2009) vara en regel som borde vara lättare att uppfylla inom ett företag än mellan företag. Att följa samma standarder och ramverk är en grundläggande förutsättning för jämförbarhet. För exempelvis GRIs ramverk bör frågor och information väljas, sammanställas och redovisas på ett konsekvent sätt. Redovisad information ska presenteras på ett sådant sätt att den ger intressenter möjlighet att analysera förändringar i organisationens resultat över tid, och kan underlätta jämförelser med andra organisationer. Woods (2003) påpekar att ändringar i rapportens innehåll ska informeras samt i så stor utsträckning som möjligt omräknas, för att möjliggöra en god och tillförlitlig jämförelse. Att kunna jämföra är en viktig del av värderingen av företagets prestationer, som görs både internt och externt. (Frostenson & Helin, 2009).

1.3 Frågeställningar

Utifrån informationen i hållbarhetsrapporterna som presenterats mellan 2008-2017:

- Hur påverkas en långsiktig jämförelse av utfallen av brist på transparens?
- Vilka förändringar görs över åren och hur påverkar det jämförbarheten av utfallen?

1.4 Syfte

Syftet är att analysera vad i hållbarhetsrapporter som kan försvåra jämförbarheten av utfallen över tid.

1.5 Avgränsning

I hållbarhetsrapporterna presenteras ekonomiska nyckeltal som är kopplade till ekonomisk hållbarhet. Dessa har vi valt att inte ta i beaktning, då inget större fokus har lagts på dessa i hållbarhetsredovisningen, när de behandlas djupgående i årsredovisningen.

Flera av utfallen i SJs hållbarhetsredovisning berör även SJs dotterbolag. Vid genomgång av olika mått kommer enbart de mått och delar av mått som berör SJ AB att behandlas. De mått och information som enbart berör dotterbolagen kommer inte att tas i beaktning.

Kap 2 Metod

I detta kapitel kommer olika metodval för forskningen och studien att presenteras. Här kommer det även att presenteras det tillvägagångssätt och arbetssätt som vi kommer att utgå från i denna uppsats.

2.1 Tillvägagångssätt

Att titta på jämförbarhet över tid har alltid varit utgångspunkten i det här arbetet. Som Durden (2008) beskriver i problemdiskussion är det viktigt att hållbarhetsfrågor är kopplade till prestationsmått, för att kunna mäta prestationer inom hållbarhet. Därför har vi valt att titta på SJs hållbarhetsfrågor och de mått som är kopplade till dessa. Vi ville se hur väl det gick att jämföra resultatet av SJs hållbarhetsfrågor över tid. Det är genom hållbarhetsrapporterna som intressenter och omvärlden får ta del av SJs hållbarhetsarbete, därför är det viktigt att frågeställningarna besvaras utifrån informationen som finns tillgänglig i rapporterna.

Från början ville vi undersöka hållbarhetsredovisningen ur en aspekt som var beroende av att det enkelt går att jämföra data över tid. Det handlade om hur väl det går att se hur hållbarhetsåtgärder ger resultat i form av utfallen i hållbarhetsmått mellan 2008-2017. För att svara på det, sammanställdes både kvalitativ och kvantitativ data som var kopplad till hållbarhetsmått. Vi hade förhoppningar att kunna se tydliga samband mellan utfall och mål i olika mått och det hållbarhetsarbete som utträttats. Detta med tanke på att GRIs huvudsyfte poängterar vikten av transparens. Det visade sig vara väldigt svårt att hitta tydliga samband och vi förstod att det fanns en hel del bakomliggande orsaker till detta. Vi märkte att mått var i en ständig förändring, att mått presenteras olika i rapporterna, det tillkom samt försvann mått och redan befintliga mått förändras kontinuerligt i definition och mätmetod. Tidigare forskning pekar också på att det fanns en hel del problematik kring detta. Därför ändrade vi inriktning och riktade in oss på orsaker som bidrar till en försvårad jämförbarhet av hållbarhetsarbetets resultat över tid, där utgångspunkten är SJs hållbarhetsfrågor som presenteras i deras väsentlighetsanalys. Mer om SJs väsentlighetsanalys beskrivs i rubrik

4.1.3 “Viktiga hållbarhetsområden”. Det visade sig att den tidigare modellen i excel som var en sammanställning av alla siffror kom till användning, som ett verktyg genom att den gav en överblick över alla åren, som kom till hjälp för att besvara frågeställningarna. Alla bilder i empirin på hållbarhetsfrågornas mål och utfall är tagna från modellen. Genom modellen presenteras en hållbarhetsfråga tillsammans med alla de mått som är kopplade till denna.

Modellen som är ett verktyg visar 4 olika delar av den insamlade datan:

1. Förändringar av definition eller mätmetod för måttet, markeras med “*”.
 - *= Liten förändring, men jämförbar med tidigare år.
 - **= Stor förändring, EJ jämförbar med utfall av samma mått från tidigare år.
2. Utfallet årsvis.
3. Målet för måttet årsvis (om det finns).
4. Vilka mått som en hållbarhetsfråga innefattas av samt dess prioritet.

Hållbarhetsfrågor		Årtal 1	Årtal 2	Årtal 3	Årtal 4
Hållbarhetsfråga X (Prioritet 0,0)		GRI-nivå	GRI-nivå		
Måttet X	Mål	x	x*	x	x**
	Utfall	x	x*	x	x**
Jämförbara intervall		Intervall 1			

Figur 1. figuren illustrerar vad modellen innefattar. För varje hållbarhetsfråga i empirin finns ett utskick från modellen för den specifika frågan.

Intervallen visar vilka utfall och mål för respektive år som går att jämförbara med varandra. Intervallen finns enbart för att förtydliga för läsaren att stora förändringar i definitioner och mätmetoder begränsar möjligheten att jämföra mål och utfall över en längre tidsperiod. “Intervall 1” i figuren ovan sträcker sig fram till och med “årtal 3” eftersom det sker en stor förändring i mätmetod eller definition vid “årtal 4” (markerat med “**”). Små förändringar i mätmetod eller definition (markerat med “*”) påverkar jämförbarheten negativt men går fortfarande att jämföra med andra år i samma intervall. En tolkning vi gjort av “Trendredovisning” i GRIs ramverk är att det krävs redovisning av minst 3 år i rad av utfall för att ligga i linje med ramverkets riktlinjer. Därav vårt val att det måste vara minst 3 jämförbara år i rad för att klassas som ett intervall dvs inte omfattas några större förändringar i mätmetoder eller definitioner.

Eftersom ett av GRIs huvudsyften är att ge hög transparens och därmed möjliggöra en god jämförelse över tid, ville vi på något sätt testa transparensen med hjälp av all den information vi sammanställt. Detta kommer göras i slutet på analysen. Eftersom hållbarhetsrapporten

enbart är ett utkast till omvärlden för att visa på företagets hållbarhetsarbete blir det svårt att förklara varje utfall med enbart informationen som finns tillgänglig i rapporterna.

Vi valde därför att utgå från några utvalda mått och se på de utfall som skilde sig mest åt i jämförelse med utfallet från föregående år i samma mått. Genom att se hur väl informationen i SJs rapporter förklarar de utstickande utfallen, kunde slutsatser dras kring hur transparent innehållet är. Skulle det vara svårt att hitta tydliga samband eller förklaringar kring stora utstickande utfall, finns det anledning att ifrågasätta transparensen. Vi testade transparensen på endast 4 mått, med motiveringen att dessa mått fanns med i SJs styrkort, hade relativt stor avvikelse ett år och vi upplevde att det fanns tillräckligt med information för att objektivt kunna testa transparensen.

Nedan kommer metoder, urval och kvalitetssäkring att motiveras och förtydligas.

2.2 Longitudinell fallstudie

I denna uppsats har vi valt att använda oss av en longitudinell fallanalys. En longitudinell studie undersöker objektet över en längre tidsperiod vilket denna studie gör med SJs hållbarhetsrapporter och hållbarhetsarbete. (Graziano & Raulin, 2010). Vid studier av praktikfall undersöks ett fåtal objekt ur flera aspekter, i detta fall ett statligt ägt företag. Eftersom vi enbart tittar på ett företag blir det mer fokus på det och en djupgående analys kan utföras utifrån flera aspekter. Här gäller det att utredaren skaffar sig ingående information om studieobjektet, vilket i den här studien kommer göras genom både kvalitativ och kvantitativ data. Utredaren måste även utveckla ett språk och begrepp som är anpassade till undersökningen och måste söka mer förståelse än orsakssamband. Hållbarhetsrapporter innehåller mycket information, för att inte studien ska bli för lång och övergriplig, så lämpar det sig att ha endast ett studieobjekt. (Eriksson & Weidersheim-Paul, 2014).

Den kvalitativa metoden lägger mer vikt vid ord än siffror medan den kvantitativa metoden lägger fokuset på siffror vid insamling av data och analyser. (Bryman & Bell, 2017).

Detta då vi anser att den första frågeställningen besvaras med förklarande text. Den andra frågeställningen kräver insamling och analys av både kvantitativ och kvalitativ data. Vi kommer att både förklara orsaker i denna uppsats men också beskriva hur det ser ut och anser att de frågeställningar vi valt kräver vikt både vid ord och siffror. Enligt Bryman & Bell (2017) är den kvalitativa metoden bättre när syftet är att förklara varför eller hur.

2.3 Beskrivande eller förklarande

Att beskriva eller att förklara kan till synes verka vara samma sak, men det finns skillnader mellan dessa. Med att beskriva syftar studien till att registrera och dokumentera vilket innebär att ett fenomen ska "avbildas". Att förklara innebär att studien syftar till analyser av

orsaker och samband. (Eriksson & Weidersheim-Paul, 2014). I denna studie är syftet att beskriva hur SJ presenterar data över tid men också förklara vad som leder till sämre jämförbarhet.

Med andra ord är denna studie till för att beskriva och förklara. En bra grund för att kunna förklara, besluta, utvärdera, förstå eller förutsäga är att ge en god beskrivning. (Eriksson & Weidersheim-Paul, 2014).

2.4 Induktiv ansats

I denna studie kommer ansatsen att vara induktiv. Till en början granskades SJs hållbarhetsrapporter som släppts mellan 2008 och 2017. Eftersom att vi hade en annan inriktning i denna studie från början, behandlades en stor del av det empiriska materialet först. Därefter samlades teori in från tidigare forskning vartefter som vår problembild formades. Slutligen samlades det sista empiriska materialet in, med hjälp av den insamlade teorin, för att dra slutsatser som ligger i linje med tidigare forskning samt bidrar till ytterligare förståelse kring ämnet. Detta innebär att vi använder oss av information från praktiken parallellt med att skapa teori, vilket således innebär att angreppssättet blir induktivt. (Eriksson LT & Weidersheim-Paul, 2014).

2.5 Metodval

2.5.1 Insamling av data

Insamling av data till studien har skett genom flera verktyg. De vetenskapliga artiklar som används för uppbyggnad av problemdiskussionen och teoriavsnittet togs fram genom sökning på Högskolan Halmstad biblioteks databaser. För övriga nätkällor användes sökmotorn Google genom att söka på relevanta nyckelord. Vad gäller källkritik har vi använt oss mestadels av primärkällor men även sekundärkällor där kravet varit att källan ska hänvisa direkt till ursprungskällan. Kurslitteratur har använts för stora delar av metodavsnittet. Grunden för empiriavsnittet utgörs av SJ:s hållbarhetsrapporter mellan åren 2008-2017, som hämtats från SJ:s internethemsida. Hållbarhetsrapporterna benämns även som "rapporterna" i den här uppsatsen. Vi är väl medvetna om att denna rapport bygger på mycket empiri och inte särskilt mycket teori. Vi har insett att forskning på detta område är bristfälligt och den forskningen som hittats har flera gånger varit subjektiv. Vi har även varit i mailkontakt med ledningen där ett svar användes i empirin, (se bilaga 3 och 4). Resterande svar bekräftade bara det vi observerade i rapporterna.

2.5.2 Urval av bolag

Vi har valt att fokusera på ett statligt ägt företag. Dessa företag har direkta krav från staten att vara i framkant i hållbarhetsarbetet. I regeringens ägarpolicy framgår det att de globala målen

för hållbar utveckling, Agenda 2030 och Parisavtalet ska vara vägledande för statligt ägda bolags arbete. (Regeringskansliet, 2017).

Närings- och innovationsminister Mikael Damberg förklarar att en av de viktigaste uppgifterna han har är att upprätthålla det offentliga förtroende genom att se till att de statligt ägda bolagen är väl rustade för framtiden. En förutsättning för offentligt förtroende är att det finns transparens gentemot allmänheten, vilket gör att vi räknar med att bolagen delar med sig av mycket och god information kring deras styrning och hållbarhetsarbete. (Regeringen, 2017).

Statligt ägda företag har enligt regeringens riktlinjer som krav att de ska hållbarhetsredovisa sedan 2007. (Regeringen, 2013) Det betyder att de har hållbarhetsrapporterat många år till skillnad från privata bolag som är skyldiga att hållbarhetsrapportera från och med räkenskapsåret 2017. (Riksdagen, 2016). Det tror vi ökar transparensen och har lett till att arbetet med att integrera hållbarhet i hela organisationen ökat sedan dess.

Med denna information kan det konstateras att statligt ägda företag värderar hållbarhet högt och har aktivt jobbat med utformning av hållbarhetsrapporter över en längre period. Det gjorde att vi valde ett statligt ägt företag som studieobjekt.

Det företag som vi kommer att göra studien på är SJ AB. Motiveringen till att vi valde SJ är för att dem har bra utformade hållbarhetsrapporter och har en god redovisningsnivå enligt ramverket för GRI. Rapporterna innehåller flera kvantitativa indikatorer, vilket är ovanligt enligt Stacchezzi et al (2016). Detta gör det enklare att analysera hur utvecklingen med hållbarhetsarbetet ser ut över tid, anser vi. Förhoppningen är att de resultat som den här studien visar på, vidare kan hjälpa andra företag med att göra det lättare för intressenter att jämföra hållbarhetsdata över tid.

2.6 Validitet

Validitet kan definieras som ett mått för att avgöra hur väl ett mätinstrument mäter det som är avsett för att mätas. Med andra ord hur relevant har de saker som har undersökt varit för studien. Validitet som även kan kallas trovärdighet och kan delas in i inre och yttre validitet. Den inre validiteten innebär att det ska finnas en överensstämmelse mellan de observationer som forskargruppen gjort samt de teoretiska analyser som görs. (Eriksson & Weidersheim-Paul, 2014). Genom att vi som skriver denna uppsats diskuterar både innehållet i SJs hållbarhetsrapporter men även analyserar tillsammans, stärks den inre validiteten.

Yttre validitet, förklarar Eriksson & Weidersheim-Paul (2014) är hur resultatet kan användas i andra sammanhang, miljöer och situationer. Vid kvalitativa studier anses den yttre validiteten vara ett vanligt förekommande problem. Genom att skapa ett lämpligt urval av forskningsobjekt kan detta undvikas. Studien fokuserar på ett företag vilket gör att

informationen som hämtats är välgrundad och väl bearbetad vilket ger goda förutsättningar till en stark analys och yttre validitet. Att vi enbart studerade ett företag kan ses som att validiteten blir lägre, eftersom det inte är säkert att resultaten kan appliceras på andra verksamheter. Att det var svårt att hitta teori och tidigare forskning som gick att använda är en annan aspekt, som gjort den yttre validiteten svagare.

2.7 Reliabilitet

Reliabilitet är ett ytterligare krav som kan ställas på en vetenskaplig studie. För att exempelvis en enkät ska kunna få stabila och tillförlitliga utslag behöver den ha hög reliabilitet. En fråga som bör ställas är om samma resultat hade uppkommit om en annan undersökare hade använt sig av samma metod? (Eriksson & Weidersheim-Paul, 2014). Enligt Bryman & Bell (2017) kan reliabilitet kallas för tillförlitlighet och kan delas in i intern och extern. Den externa reliabiliteten är just i vilken utsträckning som undersökningen kan replikeras. Vid den kvalitativa delen av studien är vi väl medvetna om att det är svårt att kunna upprepa samma resultat i och med att det finns flera faktorer som kan påverka utfallet till exempel valet av utgångspunkt i hållbarhetsrapporterna, hur svaren tolkas och utredarnas förkunskaper. Kvalitativa undersökningar kritiserats, kanske inte oväntat av kvantitativa forskare. De hävdar att resultaten från kvalitativa undersökningar bygger till stor del på osammanhängande uppfattningar om vad som är av störst betydelse. (Bryman & Bell, 2017). I vårt fall behandlades mycket information och den information som valts ut i rapporterna är det som vi anser vara mest relevant. Valet av information kan ses som osammanhängande uppfattningar, om vad som är av störst betydelse, vilket kan ha lett till att viss relevant information missats att tas i beaktning.

Genom att vi håller oss så mycket som möjligt till vad som skrivs i hållbarhetsrapporterna och förblir så objektiva som möjligt, anser vi att detta stärker den externa reliabiliteten. Den interna reliabiliteten enligt Bryman & Bell (2017) syftar till vilken utsträckning som forskarna som utfört datainsamlingen är överens om hur det som setts och hörts ska tolkas. Detta stärks enligt oss av att båda har varit närvarande vid samtliga tillfällen samt att vi har diskuterat den teori och empiri som är aktuell i studien. Genom att vi är överens om tolkning anser vi att den interna reliabiliteten stärks.

Kap 3 Teori och tidigare forskning

I detta kapitel kommer teorier och tidigare forskning att presenteras som ligger till grund för att frågeställningarna ska kunna besvaras.

3.1 Tidigare forskning

Vid tidigare studier och forskning inom området för hållbarhetsrapportering, har företagsekonomiska teorier används i viss utsträckning för att förklara den rapporteringen som företag gör kring hållbarhet. Två vanligt förekommande teorier är legitimitetsteorin och intressentteorin, som används vid studier kring företags motivering till att hållbarhetsrapportera. Ett annat exempel på teori är institutionell teori, som används vid studier som försöker förklara de normer som råder för redovisning av hållbarhet. Genom en litteraturstudie konstaterade Hahn & Kühnen (2013), att forskningen kring hållbarhetsredovisningen mestadels inte utgår från någon specifik teori. De förklarar att den forskning som bedrivs inom området "rapportering av hållbarhet", ofta utgår från isolerade teoretiska referenser och förklarar att för att få en övergripande bild behövs en kombination av olika teorier. Hahn & Kühnen (2013) förklarar därför att teorier explicit inte spelar så stor roll utan vikten bör läggas på tidigare forskning. Denna studie kommer därför inte lägga vikten vid att presentera olika teorier explicit, utan istället presentera tidigare forskning tillsammans med olika teorier implicit.

3.2 Hållbarhetsrapportering

3.2.1 Transparens

Enligt legitimitetsteorin strävar organisationer ständigt efter att handla och verka efter de normer som finns i samhället. Det som organisationerna vill uppnå är att utomstående parter ska uppfatta organisationen som legitim. Men normer är inte konstanta utan tvärtom i en pågående utveckling, därför måste organisationer ta fasta på förändringarna och agera i enlighet med samhällets värderingar. Enligt Deegan & Unerman (2005) använder företag hållbarhetsredovisning som ett verktyg för att skapa legitimitet hos sina intressenter.

Valet av vilka indikatorer som företaget väljer att presentera har också en koppling till vad företaget uppfattar som legitimt av samhället, beskriver Roca & Searcy (2012). Hahn och Lülfs (2014) bekräftar även denna uppfattning som anser att hållbarhetsredovisningar används i marknadsföringssyfte för att skapa legitimitet och förbättra företagets rykte. Företag har kommit att använda hållbarhetsredovisningen som ett sätt förebygga ett eventuellt legitimitetshot, i allt större utsträckning (Ljungdahl, 1999).

Den roll som hållbarhetsrapporten har kan ses på olika sätt. Ett sätt att se på rollen är att hållbarhetsrapporten är till för att kommunicera med intressenter, samhället och inom verksamhetens ledning. På det sättet är hållbarhetsrapporten ett sätt att göra hållbarhetsutmaningar mer synliga och genom det skapa perspektiv och prestationer som driver fram förändringar (Higgins & Coffey, 2016).

Alltmer har betydelsen av innehållet i en hållbarhetsrapport lyfts fram. När intressenter ska fatta goda investeringsbeslut är informationen i hållbarhetsrapporten väsentlig för att intressenterna ska kunna uppskatta och avgöra vilken investering som är bäst (Hummels & Timmer, 2004). Därför är det viktigt för ett företag att identifiera intressenter, just för att kunna erhålla den information som intressenterna efterfrågar, förklarar Hummels & Timmer (2004). Men innehållet i hållbarhetsrapporter skiljer sig mycket mellan olika företag och anledningen till detta kan vara att de intressen som intressentgrupper har skiljer sig åt (Ballou, Heitger & Landes, 2006).

Att hållbarhetsrapporten har en konsekvent rapportgräns och omfattning, gör det möjligt för jämförelse mellan företag men också inom företaget och dess tidigare prestationer. Detta beskriver Woods (2003), som även påpekar att ändringar i hållbarhetsrapportens gränser, innehåll och omfattning ska informeras samt i så stor utsträckning som möjligt omräknas, för att en jämförelse ska bli tillförlitlig och meningsfull.

3.2.2 Avsaknad av gemensam praxis

Antolín-Lopez et al (2016) beskriver på att det finns en avsaknad på en gemensam praxis hur hållbarhet ska opereras, mätas och presenteras, trots hållbarhetsarbetets växande betydelse för företag. Det har lett till att företag använder sig av olika och många gånger egna instrument för mätning av hållbarhet. Det här ger företagen stort eget spelutrymme för hur hållbarhet presenteras. Denna brist på praktisk vägledning om hur hållbarhetsarbetet effektivt kan redovisas och utföras försvårar företagets hållbarhetsarbete. (Antolín-Lopez et al, 2016) När det inte finns några nationella bestämmelser för hur redovisningen av hållbarhetsarbetet ska upprättas, blir utvärdering och jämförelser svåra för omvärlden. Avsaknaden av redovisningsprinciper leder till att det ofta inte framgår vad som har mätts, hur det har mätts och vilka uppgifter som omfattas (Öhrlings PWC, 2008).

För att möjliggöra jämförelse historiskt inom ett företag men också mellan konkurrenter bör hållbarhetsrapporten sträva mer mot den finansiella rapportens utformningen som är reglerad genom ett lagstiftat regelverk. Detta beskriver Eccles, Krzus, Rogers & Serafeim (2012) som påpekar att inom hållbarhetsredovisning saknas god redovisningssed, tillsammans med den så kallade väsentlighetsprincipen skapar en inkonsekvent kvalitet på informationen som företaget rapporterar. Samma författare genomförde en studie på 50 företag verksamma inom olika branscher. Resultatet visade att företagen inte höll måttet vid hanteringen av viktiga

frågor vilket ledde till bristande kvalitet i hållbarhetsrapporteringen. Förutom att forskarna upptäckte brist på kunskap bland företagen för hur väsentligheten skulle införlivas, fann dem även att företagen mörkade negativ information medvetet.

För att hållbarhetsrapporter ska bli mer utförliga och att jämförbarheten ska kunna öka, krävs det välformulerade riktlinjer som går att följa, anser Ballou et al (2006). Företag har möjligheten att välja själva vilka nyckeltal som ska redovisas och vilka mätmetoder som ska användas. Detta förklarar Fagerström, Hartwig & Lindberg (2016) försvårar jämförelsen inom företaget och med andra företag. Enligt Arvidsson (2017) studie identifierades att företag har problem och svårigheter att välja vilka nyckeltal som de ska ha sitt fokus på. I studien kom det fram att avsnittet för nyckeltal i rapporter var tämligen ostrukturerade. Operationaliseringen av nyckeltal och mått går långsamt, samtidigt betonar Arvidsson (2017) vikten av att presentera bedömningsbara och jämförbara nyckeltal. Vidare kan detta innebära att hållbarhetsarbetet inte kan presenteras på ett önskat sätt, just för att mätmetoder och mätinstrument inte är tillräckligt valida och reliabla.

3.3 GRI

GRI (Global Reporting Initiative) är ett ramverk som är till för att hjälpa företag att definiera hållbarhet, beskriver Boiral & Henri (2017). Författarna förklarar vidare att GRI är ett verktyg för att kunna strukturera upp hanteringen av aspekterna ekonomi, socialt och miljö. Ett av huvudsyftena med GRIs ramverk för hållbarhetsrapportering är att ge ökad transparens för intressenter och på så sätt ge möjlighet till jämförelse. En del i denna jämförelse är att det ska gå att jämföra ett företags resultat och arbete internt över tid. (GRI, 2014).

3.3.1 Uppdateringar av riktlinjer

Sedan år 2000 har GRIs ramverk uppdaterats ett flertal gånger. 2006 kom version G3 som sedan följdes upp av G3.1 år 2011. Den senaste uppdateringen av riktlinjerna är G4 och lanserades 2013. G3 och G3.1 kunde användas av företag fram till 2015, för övergång till G4. Under tiden som G3 var aktuellt fanns det 3 olika tillämpningsnivåer som ett företag kunde välja att använda. Nivåerna var A, B och C, där A är den högsta. Anledningen till att företagen kan göra det är för att det ska bli lättare för läsaren att förstå i vilken omfattning som ramverket har används för rapporten. Företaget kunde även lägga till ett plus, tex B+ för att visa att rapporten har blivit bestyrkt av en extern part. (GRI, u.d). I den nya uppdateringen G4, har tillämpningsnivåerna ändrats till "core" och "comprehensive", där core är den lägre tillämpningsnivån. Numera används inte ett plus för att visa att rapporten är externt bestyrkt utan står endast med text. (GRI, 2015)

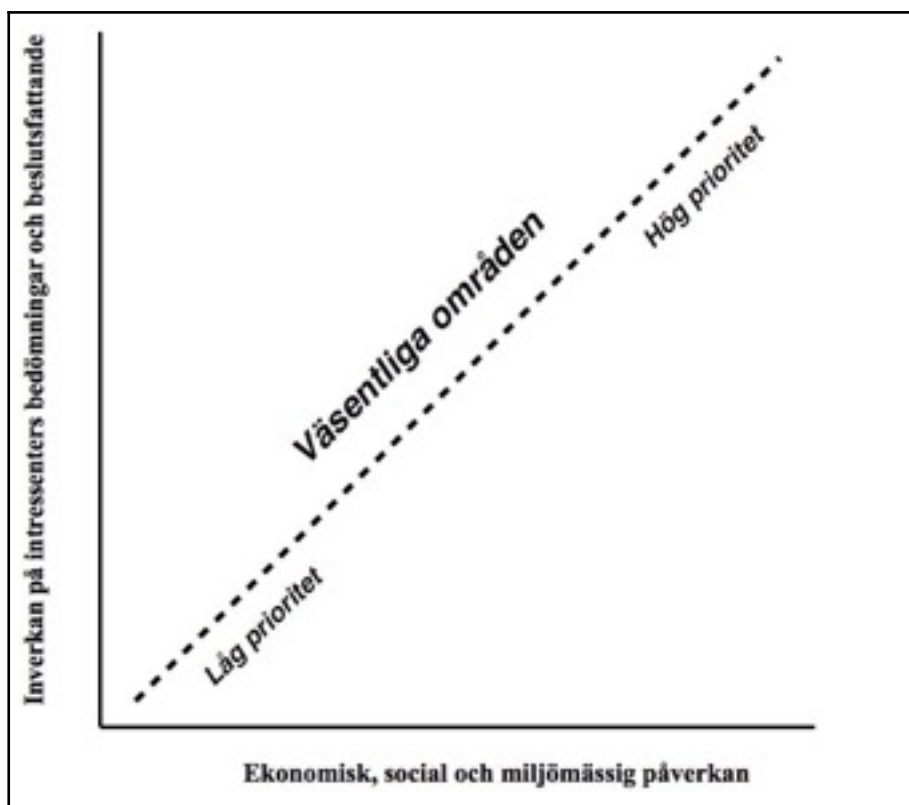
Version	Startår	Slutår	Tillämpningsnivåer
G3	2006	2015	A,B och C
G3.1	2011	2015	A,B och C
G4	2013	nutid	Comprehensive och Core

Figur 2. Visar på SJs olika versioner och tillämpningsnivåer av GRI.

3.3.2 Strategi och profil

GRI:s ramverk är uppdelat i olika principer för att hållbarhetsrapporter ska hålla så bra innehåll som möjligt (se bilaga 1). GRI:s ramverk bygger på tre olika delar som Ammenberg (2012) beskriver är strategi och profil, styrning av hållbarhet och resultatindikatorer. Strategi och profil beskrivs innebära bland annat definitioner och principer som hållbarhetsrapporteringen bygger på. Principerna är väsentlighet, kommunikation, fullständighet och sammanhang. En del av strategi och profil är också de tre kriterierna balans, jämförbarhet och tillförlitlighet. (Ammenberg, 2012).

Väsentlighet innebär att företaget ska värdera olika områden och indikatorer utifrån vad som kan tänkas påverka de beslut och bedömningar som intressenter gör vid användandet av hållbarhetsrapporten. För att avgöra innehållet utifrån intressentperspektivet bör företaget hitta och identifiera deras allra viktigaste intressenter. (GRI, 2011). I G4 har väsentligheten fått en mer central roll i redovisningen, och GRI beskriver att områden och indikatorer som visar företagets effekter ur de tre hållbarhetsperspektiven är att anses som väsentliga. I och med att företaget ska ta hänsyn till händelser som kan påverka intressenters beslutfattande och bedömningar, så kan väsentlighetsanalysen ses som en gränsdragning. För att visa vilka indikatorer och aspekter som är väsentliga kan företaget använda sig av en matris, vilket visas i figuren nedan. (GRI, 2015).



Figur 3. Egenkonstruerad från GRIs matris (GRI, 2015). Ju högre upp i högra hörnet i matrisen desto mer väsentligt är området.

Enligt GRI uppfylls jämförbarhet när företaget väljer informationen, sammanställer och rapporterar på en konsekvent sätt. Innehållet i rapporten ska vara på ett sådant sätt att intressenten kan jämföra och analysera företagets prestationer inom hållbarheten över tid och i jämförelse med andra företag. Att kunna jämföra är en viktig del av värderingen av företagets prestationer, som görs både internt och externt (Frostenson & Helin, 2009).

3.3.4 Resultatindikatorer

Den tredje delen som GRI bygger på är resultatindikatorer. Den är till för att företagen ska redovisa olika nyckeltal som är av stor vikt för intressenter. Indikatorerna är indelade i kärn- och tilläggsindikatorer. Kärnindikatorer är de nyckeltal som är av störst vikt för företaget. Dessa indikatorer ska redovisas tills det att dem inte längre anses vara väsentliga, enligt GRIs redovisningsprinciper. Vid presentering av resultatindikatorer, ska företaget ta hänsyn bland annat trendredovisning och protokollsanvändning. Trendredovisning innebär att den senaste redovisningsperioden (tex ett år) är utgångspunkten för informationen som presenteras, minst två tidigare redovisningsperioder ska presenteras och framtida mål på medellång eller kort sikt, om sådana finns. Protokollsanvändning innebär att att företaget ska presentera grundläggande vägledning för hur information ska tolkas och sammanställas. (GRI, u.d).

Kap 4 Empiri

I detta avsnitt kommer den insamlade informationen från SJs hållbarhetsrapporter att presenteras.

4.1 SJs hållbarhetsredovisning

SJ har under åren 2008 till 2017 valt att använda GRIs ramverk för att utforma sin redovisning. Principerna är uppdelade i vilka som bestämmer innehållet och vilka som säkerställer kvaliteten. Dessa har varit samma under alla rapporter som vi har granskat. Principerna som SJ har utgått från är:

Bestämna innehåll: väsentlighet, intressenter, sammanhang, fullständighet.

Säkerställa kvaliteten: balans, jämförbarhet, korrekthet, läglighet, tydlighet, tillförlitlighet.

Den externa revisionsfirman Ernst & Young som granskat SJs hållbarhetsrapporter skriver i alla åren mellan 2008-2017 att det inte kommit fram några omständigheter i någon rapport som gett dem anledning att anse att informationen i hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

4.1.1 Styrkort och resultatindikatorer

Vid presentationen av resultatindikatorer, skiljer sig rapporterna åt i hur långt bak i tiden som utfall presenteras. Fram till 2012 var det vanligast att det presenterades fyra redovisningsperioder bakåt i tiden. Men det förekommer även att vid vissa resultatindikatorer endast en redovisningsperiod presenteras. Från 2013 och framåt är tvåårsintervaller det vanligaste sättet att presentera resultatindikatorer, där det aktuella samt föregående redovisningsperioden presenteras.

Sjs hållbarhetsrapporter skiljer sig relativt mycket genom åren sett till utformningen. För att mäta hållbarhet utgick SJ åren 2008-2011 från något de kallade för strategiska indikatorer. Vägledande för SJs indikatorredovisning har bland annat varit väsentlighetsanalyser och värdet för SJs intressenter. Indikatorerna var indelade i områdena kundvärden, volym/samhällsnytta, medarbetare, miljö och finansiella ägarmål och hela innehållet i rapporterna kretsade kring dessa indikatorer. De olika indikatorerna beskrivs på ett konsekvent sätt i det avseendet att innehållsförteckningarna ser snarlika ut. Varje indikator kommer i samma ordning i innehållsförteckningen och hållbarhetsarbetet som bedrivs under året beskrivs med löpande text. Rapporterna mellan dessa år låg alla på ca 40 sidor.

Sedan 2012 började SJ med ett så kallat styrkort, som är indelat i 5 kategorier, även kallat styrområden. Områdena är medarbetare, processer, partnerskap och resurser, samhälle, kund samt finans. Det är viktigt för SJ att ha en ansvarsfull styrning som ligger i linje med det som SJ själva och dess intressenter anser vara en god hållbarhet. För att säkerställa ett socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbart företagande mäter och följer SJ upp sin verksamhet via styrområdena i så kallade nyckeltal. Nyckeltalen är resultatindikatorer som mäter hur väl SJ presterar i respektive styrområde. I deras senaste rapport beskriver SJ styrkortet som ett viktigt verktyg för att uppnå hållbarhet. Den data och information som presenteras i rapporterna sedan 2012 är starkt kopplat till styrkortet. Den data som berör andra resultatindikatorer än de som finns i styrkortet ges mindre utrymme. År 2014 införde SJ en aktivitetstabell som visar på nyckelaktiviteter för varje styrområde det berörda året och ett år framåt. Ett år senare utvecklades aktivitetsmodellen och det är så den ser ut även idag. Från och med 2015 kopplas varje aktivitet till ett specifikt mått. Mål och utfall presenteras även i tabellen i form av ett stapeldiagram och det finns en förklarande text till varför respektive nyckeltal är viktigt. Något liknande för hållbarhetsfrågorna finns inte.

Riskhantering presenteras i löpande text fram tills 2014, det är först då de kopplar riskerna till styrområden i styrkortet. Det var inte förens 2015 som riskhantering började redovisas på ett konsekvent sätt i en tabell. I tabellen redovisas potentiell effekt samt förebyggande aktiviteter. Någon uppföljning av tabellen nästkommande år finns inte något år. I rapporten 2014 beskrivs att SJ jobbar med riskhantering dels genom att prioritera vilka risker som är störst hot. Det görs med utgångspunkt från sannolikhet och konsekvens att risken inträffar. Dessa siffror presenteras inte i rapporterna, förrän år 2017. Siffrorna visar på hur stor chans det är att en risk inträffar samt kvantifierar hur stora konsekvenser som riskerna skulle medföra.

4.1.2 Mål för resultatindikatorer

SJ redovisar mål för utfallet i olika hållbarhetsmått i varje hållbarhetsrapport som är ett sätt att visa vad de har för ambitioner. Målen varierar och det kan även tillkomma respektive tas bort mål från år till år. Vad som påverkar vilka mål som sätts varje år eller varför mål inte finns vissa år framkommer inte. Det framkommer att de långsiktiga målen som sätts gör av en grupp bestående av representanter från ledningen och styrelsen. Någon kommentar kring någon typ av betygsskala vad som kan anses vara en hög respektive låg målsättning finns ej. Om betygsskalan för varje mått är konstant eller förändras uppges inte. Det som går att säga är att varje mål ska vara tillräckligt utmanande då det är ett krav från staten som är ägaren av SJ.

4.1.3 Viktiga hållbarhetsområden

SJ skriver inte i någon rapport exakt vilka hållbarhetsfrågor de arbetar med, vilket gör att det är öppet för tolkning. Från och med 2013 började SJ parallellt med styrkortet presentera en så

kallad väsentlighetsanalys som går ut på att identifiera och rangordna de områdena bolaget anser mest väsentliga för SJs långsiktiga värdeskapande. Väsentlighetsanalysen utvärderas varje år och utgår ifrån de områden som en styrelsepanel, kundpanel, medarbetarpanel och en leverantörspanel tycker är mest väsentliga. Områdena tas därigenom fram i en nära dialog med intressenterna. I såväl styrelse- som kundpanel betonades särskilt vikten av säkerhet, punktlighet samt trafikinformation, vilket framgår av 2015 års rapport. SJ strävar efter att kontinuerligt upprätthålla en öppen och konstruktiv dialog med omgivningen. På så vis säkerställs även att innehållet i hållbarhetsredovisningen är relevant för SJs intressenter. Hållbarhetsrapporten är ett verktyg som är utformat efter intressenters preferenser och finns för att skapa transparens till stor del för just nyckelintressenter. Eftersom områdena visar på vilka preferenser intressenter och SJ har för långsiktigt värdeskapande, vilket hållbarhet handlar om tolkar vi det som att dessa områden är de som bidrar mest till hållbar utveckling för företaget SJ och därmed är företagets hållbarhetsfrågor.

För att olika intressenter, medarbetare och ägare ska kunna se en röd tråd genom hela företaget, vill SJ att hållbarhetsfrågorna ska genomsyra hela företagets hållbarhetsarbete. De identifierade hållbarhetsfrågorna med högst prioritet över de studerade åren har varit:

1. Trafiksäkerhet och säkerhet
2. Punktlighet
3. Trafikinformation
4. Samhällspåverkan
5. Miljöprestanda
6. Anställningsförhållanden

Varje hållbarhetsfråga kopplas till ett eller flera mått som finns i styrkortet. Dessa hållbarhetsfrågor definieras inte av SJ. Det ges heller ingen förklaring till varför vissa mått kopplas till en viss hållbarhetsfråga.

Det finns frågor som enbart har varit med ett fåtal år, dessa har inte behandlats. frågor som fanns med både 2013 och 2014 var "digital närvaro" och "kundnöjdhet". Båda dessa togs bort från 2015 och framåt, vilket gjorde att vi inte valde att ha med dem. Kundintegritet är en fråga som funnits med 2015-2017, med en prioritet 6 vilket är mindre än alla andra frågor vi tagit med i den här studien. Vi har valt att inte titta närmre på kundintegritet eftersom det enligt SJs hållbarhetsrapporter inte finns några mått i rapporterna som är kopplade till frågan.

4.2 Hållbarhetsfrågor

4.2.1 Trafiksäkerhet och säkerhet

När det kommer till hållbarhetsfråga trafiksäkerhet och säkerhet kopplas detta endast till måttet trafiksäkerhetsindex i SJs styrkort. Men vid granskningen av hållbarhetsrapportering

kunde även ett annat mått kopplas till denna hållbarhetsfråga, vilket var måttet antalet allvarligt skadade. Hållbarhetsfrågan trafiksäkerhet och säkerhet fick prioritet 9,8 av 10 av SJ, vilket innebär att det är den viktigaste frågan. Trafiksäkerhetsindex sträcker sig mellan 2014-2017 och antalet allvarligt skadade mellan 2012-2014. Trafiksäkerhetsindex är en värdering av inträffade olyckor satt i relation till produktionsvolymen. Här förändras måttet trafiksäkerhetsindex vid varje år och anledningen till detta är att Stockholmståg som är en del av SJ koncernen tas med i måttet vissa år och andra inte. För mer information kring förändringen, se bilaga 2.

SJ jobbar kontinuerligt med: Trafiksäkerhet genomsyrar allt SJ gör. Säkerhetsaspekten är konstant del i det dagliga arbetet, under resans gång men även innan avresa eller vid sidan av spåret. Lokförarens verktyg/instrument uppdateras kontinuerligt dels för att uppfylla säkerhetstänket. SJ genomför även specifika trafiksäkerhetsrevisioner regelbundet enligt en treårsplan. All ombordpersonal genomgår varje år ett antal praktiska och teoretiska utbildningar inom service, trafiksäkerhet och fordon. Lärarna arbetar även med att följa upp säkerhetsutbildningar efter slutförd kurs och agerar support till medarbetare på plats på tågstationer runt om i landet. Alla medarbetare med trafiksäkerhetsuppgifter, som lokförare och ombordpersonal, genomgår en gedigen säkerhetsutbildning i yrkesutbildningen och får regelbundet fortbildning. En stor del av trafiksäkerhetsarbetet inom SJ handlar om teknik, drift och underhåll av sina fordon för att de ska uppfylla gällande säkerhetskrav. Medarbetare på tågen utbildas i personlig säkerhet och konflikthantering och bär personlarm. SJ har rutiner för att ta hand om medarbetare som utsatts för hot eller våld, där en plan för återgång i arbete ingår.

Resultatet för antalet allvarliga skadade kommenteras inte i hållbarhetsrapporten 2012. Under året 2013 skadades en lokförare allvarligt pga växlingsfel, SJ påpekar i rapporten 2013 att detta är till följd av flera utmaningar för hela tågbranschen. I hållbarhetsrapporten 2014 är det första året som trafiksäkerhetsindexet presenteras, där kommenterades endast att målet var 97. För måttet antalet allvarligt skadade konstaterades att utfallet blev 0, vilket är den nivå som målsättningen ligger på. Varken utfall eller mål kommenterades i hållbarhetsrapporten 2015. I hållbarhetsrapporten 2016 konstaterades att målet inte nåddes, detta berodde på att målet var uträknat på ett felaktigt sätt. Målet var för högt beräknat, dock framgår det inte vad målet bör ha varit vid en korrekt uträkning av målet. I den sista hållbarhetsrapporten kommenterades inte resultatet något djupare mer än att konstatera att målet uppfylldes.

Hållbarhetsfrågor	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Trafiksäkerhet & säkerhet (Prioritet 9,8)	B+, G3, Tredjepartsbedömning							Core, G4, Tredjepartsbedömning		

Trafiksäkerhetsindex	Mål							97*	97,1*	97,1*	96,4*
	Utfall							96,7*	96,4*	96,3*	96,5*
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	+0,3% (2013)							Intervall 1			
Antalet allvarligt skadade	Mål	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Utfall					0	1	0	0	0	

Figur 4. figuren visar relevant data för måtten trafiksäkerhetsindex och antalet allvarligt skadade.

4.2.2 Punktlighet

De mått som SJ kopplar till hållbarhetsfråga punktlighet i sitt styrkort är punktlighet och regularitet. Vid granskningen av rapporterna hittades inte några ytterligare mått som kunde kopplas till denna hållbarhetsfråga. Den prioritet som hållbarhetsfrågan har fått i SJs väsentlighetsanalys är 9 av 10, vilket innebär att det är den näst viktigaste frågan. Måtten ligger nära varandra och därför påverkar aktiviteterna till största del utfallet i båda samtidigt.

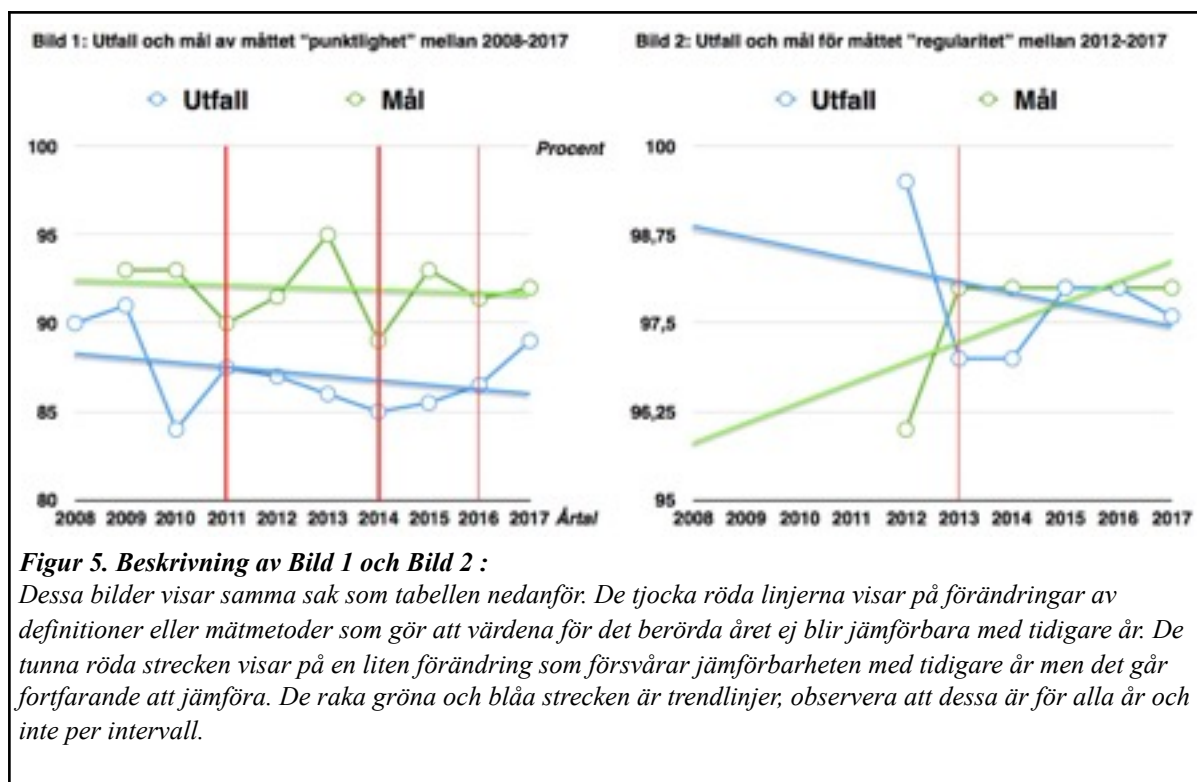
SJ jobbar kontinuerligt med: Punktlighet har varit SJs viktigaste kvalitetsaspekt och främsta kundlöfte över åren. En åtgärd som är genomgående är nära samarbete med andra aktörer, bland annat banverket. Mycket på grund av att det finns ett flertal externa faktorer som ligger bortom SJs kontroll när det kommer till punktlighet. Banverket äger och förvaltar spåren samt fördelar tåglägen mellan olika operatörer. Det gör att ett nära samarbete med banverket möjliggör att SJ kan påverka indirekt. Processer och flöden runt punktlighet analyseras kontinuerligt, vilket gör det enklare att definiera brister och sätta in rätt åtgärder. SJ ser kontinuerligt över de förberedelser som måste till för att tågen ska avgå i tid. Eftersom järnvägsnätet är hårt belastat, framför allt i storstadsregioner vid högtrafik, påverkar förseningar på en sträcka ofta andra tåg i systemet och orsakar således ytterligare förseningar. Väder är en annan extern faktor som i större utsträckning påverkar punktligheten.

Måttet regularitet sträcker sig mellan 2012-2017. Regularitet visar i procent hur stor andel tåg som gick hela sin planerade sträcka. För regulariteten har endast en liten förändring skett mellan åren 2012 och 2013. För mer information kring förändringen, se bilaga 2. Detta innebär således att ett intervall har identifierats.

SJs regularitet under 2012 har varit ojämn, beskrivs det i hållbarhetsrapporten 2012. Exempelvis har utfallen påverkats av flera skilda fordonsfel på fordonsflottan. Tekniska fel på SJs dubbeldäckare, vilka trafikerar mälardalsregionen, har varit särskilt framträdande. Mellan åren 2013 och 2017 kommenteras inte utfallen för regularitet i någon av SJs hållbarhetsrapporter och därför går det inte att koppla någon aktivitet till utfallet.

Måttet punktlighet sträcker sig mellan åren 2008-2017 och mäter den andelen tåg som ankommer till slutstation inom en viss tid (tiden varierar mellan åren). Mellan 2010-2011 samt 2013-2014 skedde stora förändringar i sättet att mäta punktligheten. Detta innebär att vi har identifierat 3 olika intervaller: (2008-2010), (2011-2013) och (2014-2017). Mellan åren 2015-2016 skedde även en liten förändring i mätmetod. För mer information kring förändringarna, se bilaga 2.

I hållbarhetsrapporten 2008 uppskattas det att ca **40 %** av förseningarna är orsakade av faktorer som är inom SJs kontroll. Detta året har SJ problem med förseningar som orsakats av fler olika yttre omständigheter såsom strömavbrott och nedfallna träd. I rapporten 2008 uppges även att järnvägsnätet var hårt belastat i dem stora stadsregionerna, vilket leder till förseningar för många tåg samtidigt. Under 2009 har punktligheten förbättras 1%, mycket tack vare kraftsamling på snabbtågen som ökat sin punktlighet markant, förklaras det i rapporten 2009. Förseningarna som är inom SJs kontroll är fortfarande runt ca **40%**. Punktligheten var väldigt låg 2010, vilket beror flera orsaker, dock går inte hållbarhetsrapporten för 2010 djupare in i vad den exakta orsaken var. Mätningar visar att SJ endast står för **30%** av förseningarna och resten beror på yttre faktorer såsom väder och infrastrukturproblem. Under 2011 var punktligheten bristfällig mycket pga av vintervädret, uppges det i hållbarhetsrapporten för 2011. Detta året uppges inte hur mycket av störningarna som varit utom SJs kontroll. För resultatet under 2012 kommenteras inte utfallet men det poängteras att måttet visar på totala punktligheten och fördelas inte på sträcka och trafikdygn. I rapporten 2013 befaras det att målen inte nåddes, dock påpekas att arbetet för att förbättra punktligheten har gett resultat i och med att SJ endast stod för **20%** av förseningarna. Under 2013 berodde många störningar på brister i infrastrukturen. Nytt mål antogs under 2013 att punktligheten ska vara 95% år 2020. För året 2014 ligger förseningar pga SJ fortfarande på **20%** och orsakas bland annat av fordonsfel. För åren 2015-2016 minskande ytterligare andelen förseningar orsakade av SJ, som låg på 14-15%. För året 2017 var 10% av förseningarna på grund av SJ, vilket beror till stor del av fordonsfel. Störningar som inte berodde på SJ är infrastrukturproblem, andra tågoperatörer och obehöriga på spåret.



Hållbarhetsfrågor		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Punktlighet (Prioritet 9,0)		B+, G3, Tredjepartsbedömning								Core, G4, Tredjepartsbedömning	
Punktlighet, %	Mål		93	93	90**	91,5	95	89**	93	91,4*	92
	Utfall	90	91	84	87,5**	87	86	85**	85,5	86,5*	89
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	-7,69 % (2010)	Intervall 1			intervall 2			Intervall 3			
Regularitet	Mål					96	98*	98	98	98	98
	Utfall					99,5	97*	97	98	98	97,6
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	-2,5 % (2013)					Intervall 1					

Figur 6. figuren visar relevant data för måtten punktlighet och regularitet.

4.2.3 Trafikinformation

SJ jobbar kontinuerligt med att få ut trafikinformation på ett så enkelt snabbt och tydligt sätt som möjligt. Den prioritet som frågan har i SJs väsentlighetsanalys är 8.2 av 10, vilket innebär att det är den tredje viktigaste frågan. Hållbarhetsfråga trafikinformation har inte haft någon tydlig koppling till något specifikt mått. I SJs styrkort kopplas hållbarhetsfrågan till nöjd-kundindex (NKI), men detta mått mäter flera aspekter som inte har med information att göra. Vid granskningen av hållbarhetsrapporterna identifierades ett mått som kunde kopplas till trafikinformation, vilket var informationsindex. Informationsindex är en del av fyra som nöjd-kundindex består av, dem andra är punktlighet, komfort och bemötande. (se definition för NKI i bilaga 2)

SJ jobbar kontinuerligt med: SJ lägger stor vikt på olika kommunikationskanaler och försöker hela tiden förbättra mobil-applikationer och egna hemsidan för att kunna ge viktig information snabbt till både kunder och medarbetare. I hållbarhetsrapporten kommenteras inte utfallet för 2008 något djupare, mycket vikt läggs på det mer övergripliga måttet nöjd-kundindex. 2009 konstateras det att resultatet blev bra och men att utropen på perronger varit bristfälliga. I rapporten 2010 dras slutsatsen att betyget för resultat 2010 blev "mycket bra". Dock framgår det att kunder inte är nöjda med informationen vid störningar. Det ansåg behövas mer information kring vad som hänt vid olyckor samt hur resvägar påverkas. Några direkta synpunkter på resultatet 2011 ges inte, utan i rapporten repeteras det varför trafikinformation är viktigt och vilka åtgärder som gjorts.

Hållbarhetsfrågor		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Trafikinformation (Prioritet 8,2)		B+, G3, Tredjepartsbedömning							Core, G4, Tredjepartsbedömning		
Informationsindex (1 del i NKI)	Mål										
	Utfall	76	78	76	74						
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	-	Intervall 1									

Figur 7. figuren visar relevant data för måttet informationsindex.

Som kan ses i bilden ovan som är ett utskick från modellen, redovisas inte mål något år och utfall redovisas enbart 2008-2011, detta var de år som SJ använde sig av så kallade strategiska indikatorer. När SJ övergick till styrkort år 2012 slutade informationsindex att redovisas separat. Det finns ingen information kring varför måttet slutade att redovisas separat.

4.2.4 Samhällspåverkan

Denna hållbarhetsfråga fick prioriteten 7,6 av 10, vilket innebär att den är den fjärde viktigaste frågan. För samhällspåverkan har kopplingen till olika mått varit svår. Det enda måttet som SJs kopplar till i styrkortet är varumärkesindex (VMI). Ett annat mått som identifieras och kunde kopplas till hållbarhetsfrågan är totala utsläpp av koldioxid (g/personkm). Ett tredje mått som går att koppla till hållbarhetsfrågan är beläggningsgrad som kan ses som ett mått som mäter resursanvändning och därav hamnar i samhällspåverkan. I SJs styrkort kopplades beläggningsgrad till hållbarhetsfrågan punktlighet, dock endast 2015.

Måttet totala utsläpp av koldioxid (g/personkm) sträcker sig mellan åren 2008-2017 och innefattar koldioxidutsläpp från köldmedelsläckage, eldrift och majoriteten från ersättningstrafik. Ersättningstrafik bidrar till koldioxid för SJ, detta hänger ihop med hållbarhetsfrågan punktlighet. Detta mått ligger även nära måtten för miljöindex, därför kunde få aktiviteter som är direkt kopplade till måttet identifieras.

SJ jobbar kontinuerligt med: minska användning av bromskloss och öka användningen av elbroms är en viktig åtgärd som SJ gör under alla åren. För att minska utsläpp från ersättningstrafik arbetar SJ för att den ska drivas av förnybara bränslen. SJ genomför kontinuerligt reparationer och byten av köldmedier, för att minska koldioxidutsläppen. SJ beslutar att lansera projektet "Eco-driving", förklaras i rapporten 2012. Denna åtgärd förblir en kontinuerlig åtgärd för resterande åren. Det dåliga utfallet under 2010 kan förklaras genom utfallet för punktligheten, då de behövde mycket ersättningstrafik (2010).

Måttet varumärkesindex (VMI) sträcker sig mellan 2012-2017. VMI är ett mått på hur SJ uppfattas hos allmänheten utifrån SJs värdeord pålitligt, enkelt, mänskligt och härligt. Det gjordes en stor förändring av mätmetoden 2014, vilket gör att 1 jämförbart intervall identifierats: (2014-2017). En mindre förändring av mätmetoden gjordes 2015 då den förfinades. För mer information kring förändringarna, se bilaga 2.

SJ jobbar kontinuerligt med: det är många parametrar som påverkar vilken syn allmänheten har på SJ, framför allt punktlighet. Därför påverkar arbetet SJ gör för att öka punktlighet även varumärkesindex. Andra aktiviteter som stärker SJs varumärke påverkar också VMI positivt vilket betyder att VMI är ett mått på hur väl SJ både jobbar med och förmedlar till allmänheten dess hållbarhetsarbete. När det kommer till miljö är SJ ett starkt varumärke, då de vunnit flera utmärkelser för att vara ett hållbart varumärke. SJ är närvarande i sociala medier i så stor utsträckning som möjligt, för att utveckla kunddialogen och kommunikationen med intressenter. SJ har sedan 2010 varit aktiva på Twitter och Facebook.

Måttet beläggningsgrad sträcker sig mellan 2008-2016 och mäter relationen mellan personkilometer och platskilometer i procent dvs hur fullsatta tågen är. 2015 skedde en enligt hållbarhetsrapporten, en stor förändring i definitionen vilket gör att det identifierats ett jämförbar intervall: (2008-2014). För mer information kring förändringen, se bilaga 2.

SJ jobbar kontinuerligt med: SJ arbetar hela tiden med att anpassa trafiken efter efterfrågan, så exempelvis öka antalet avgångar vid vissa tidpunkter. När efterfrågan att åka tåg är lägre än SJ befarat blir beläggningen låg. Samtidigt vill inte SJ ha för lite tåg i drift. Det skulle leda till att beläggningen skulle vara hög men att det inte finns tillräckligt med tåg för att möta efterfrågan. Något som SJ har använt sig av sedan tidigare är dynamisk prismodell som är den åtgärd som SJ satsat mest på för att öka beläggningen. Från och med 2017 uppger SJ i år 2016 hållbarhetsrapport att måttet endast kommer följas upp internt.

Hållbarhetsfrågor		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Samhällspåverkan (Prioritet 7,6)		B+, G3, Tredjepartsbedömning							Core, G4, Tredjepartsbedömning		
Totala utsläpp av koldioxid, g/ personkm	Mål		1,28	1,22	1,1	1,1	1,1	1,1			
	Utfall	0,85	0,89	1,21	0,56	0,27	0,21	0,4	0,22	0,25	0,17
Störst avvikelse från tidigare år i utfall:	+35,9 % (2010)	Intervall 1									
Varumärkesindex	Mål					51	50	**	43*	55	60
	utfall					46	51	40**	49*	52	52
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	+22,5 % (2015)							Intervall 1			
Beläggning, %	Mål		53	56	54	55	54	51	51**	49	-
	utfall	55	54	54	53	54	51	51	50**	51	-
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	-5,5% (2013)	Intervall 1									

Figur 8. figuren visar relevant data för måtten totala utsläpp av koldioxid (g/ personkm), varumärkesindex och beläggning (%).

4.2.5 Miljöprestanda

Hållbarhetsfråga miljöprestanda är kopplat till måtten miljöindex-kund i SJs styrkort. Miljöprestanda har prioritet 7 av 10 och är den femte viktigaste frågan, enligt väsentlighetsanalysen. Även flera andra mått har kunnat kopplas till miljöprestanda. Måtten miljöindex-medarbetare, materialåtervinning och energieffektivitet kunde kopplas till denna hållbarhetsfråga.

Måttet miljöindex-kund sträcker sig mellan 2011-2017 och Miljöindex-medarbetare mellan 2011-2012. Dessa mått mäter hur kunden eller medarbetaren upplever om SJ är miljövänlig eller inte. Resultatet tas fram genom undersökningsenkäter som resenärer och medarbetare får svara på. 2013 var det år som stack ut mest för miljöindex-kund, detta förklarar SJ har flera skäl. I hållbarhetsrapporten 2013 påstår SJ att den allmänna uppfattningen är att tåg är ett miljöanpassat transportmedel. I rapporten 2017 förklaras att utfallet kan ha sin förklaring i resenärers positiva respons på bistrovagnens innehåll och att den är KRAV-certifierad. För dem övriga åren kommenteras inte utfallen i rapporterna. Miljöindex-medarbetare slutade presenteras efter 2012 utan förklaring, genom mailkontakt med IR-avdelningen på SJ, framgick det att miljöindex medarbetare slutade mätas efter 2012 (se bilaga 4).

Måttet materialåtervinning sträcker sig mellan 2011-2012 och måttet energieffektivitet mellan 2008-2011. Materialåtervinning är andelen källsorterat avfall ombord som går till återvinning. Energieffektiviteten mäter mängden kWh som krävs per kilometer och person. Måttet materialåtervinning slutade redovisas efter 2012 utan någon förklaring, likaså för energieffektivitet.

Hållbarhetsfrågor		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Miljöprestanda (Prioritet 7)		B+, G3, Tredjepartsbedömning							Core, G4, Tredjepartsbedömning		
Miljöindex kunder	Mål				70	70	70	70	72	74	75
	Utfall				67	67	70	71	73	76	78
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	+4,4 % (2013)	Intervall 1									
Miljöindex medarbetare	Mål				74	75	75	75			
	Utfall				74	74					
Materialåtervinning, %	Mål					15	15	17			
	Utfall				10	18					
Energi-effektivitet eltåg, kWh/personkm	Utfall	0,07	0,08	0,08	0,08	0,08					
		Intervall 1									

Figur 9. figuren visar relevant data för måtten miljöindex kunder, miljöindex medarbetare, materialåtervinning och energieffektivitet eltåg.

4.2.6 Anställningsförhållanden

I Sjs styrkort kopplas måtten sjukfrånvaro, ledarskapsindex och prestationsindex till hållbarhetsfråga anställningsförhållanden. Vid granskningen av hållbarhetsrapporterna kunde 2 ytterligare mått kopplas till hållbarhetsfrågan, vilka var nöjd-medarbetarindex (NMI) och hälsoindex. Prioriteten för anställningsförhållanden är 6,2 av 10 vilket betyder att den är den femte viktigaste hållbarhetsfrågan. 2013 delades Nöjd-medarbetarindex upp i ledarskapsindex och prestationsindex.

Nöjd-medarbetarindex Sträcker sig mellan 2008-2012 och är ett mått för att se hur nöjda SJs medarbetare är med sin arbetsplats.

SJ jobbar kontinuerligt med: SJ satsar stort på att vara en attraktiv arbetsplats som utmanar, vitaliserar och stimulerar sina ledare och medarbetare, inom alla verksamhetsområden. SJ arbetar aktivt för att vara ett modernt företag med tydliga värderingar. Dem vill erbjuda stimulerande arbetsuppgifter, god kompetensutveckling, en väl utvecklad hälsovård och mycket annat. För SJ innebär mångfald att alla medarbetare ska ha samma förutsättningar oavsett kön, sexuell läggning, funktionshinder, etnisk tillhörighet, ålder, religion eller kulturell bakgrund. "Vi ser medarbetarnas olikheter och etniska diversifiering som en tillgång som ska tas tillvara", skriver SJ i hållbarhetsrapporterna. Grunden i SJs jämställdhetspolicyn är att "SJ behandlar och accepterar alla medarbetare för den individ han eller hon är". SJ jobbar aktivt med aktiviteter inom mångfald och jämställdhet, hälsa och arbetsmiljö samt utbildningar.

För 2008 uppges flera förklaringar till resultatet i rapporterna, bland annat pga kompetensutveckling, hälsosatsning och projektet "småskalighet" som är en ny organisation inom SJ. Utfallet för 2009 kommenteras inte, utan i rapporten läggs mycket vikt på resultatet för 2008 och även tidigare år. För året 2010 beskrivs det att resultatet var väntat, då undersökningen genomfördes precis efter vintern då det är som mest påfrestningar. Precis som 2009 förklarar SJ i rapporten att genomsnittet för Svensk arbetsliv ligger mellan 55 och 57. Från och med 2010 kommer även undersökningarna att ske årligen. För 2011 noteras att utfallet är det bästa resultatet sedan undersökningarna infördes och det konstateras att de åtgärder som genomförts senaste åren har gett resultat. För året 2012 presenteras flera olika resultat för måttet. Dels beskrivs målet både som 62 och 61, dock vilket som är det korrekta är svårt att avgöra. När det kommer till utfallet uppges även resultaten 64 och 61 och även de är svåra att avgöra vilket som är korrekt. Som i tidigare rapporter beskrivs referensstatistik från ett undersökningsföretag, att ett utfall över 60 får betyget "bra". Dock vad undersökningsföretaget heter nämns inte i rapporterna.

Måttet sjukfrånvaro sträcker sig mellan 2008-2017.

SJ jobbar kontinuerligt med: För att förbättra sjukfrånvaron gör SJ flera olika insatser, dock är de få och sträcker sig över flera år tex pilotprojektet. Något annat som SJ har valt att

satsa på är rehabiliteringscoacher som ska hjälpa medarbetare med hjälp av handlingsplaner. Även utbildning kring ergonomi, sömn och återhämtning är något som anses vara viktigt för sjukfrånvaron, enligt hållbarhetsrapporterna.

Resultatet för sjukfrånvaron 2008 kan förklaras genom projektet “minskad sjukfrånvaro vid SJ”, uppges det i rapporten. 2009 konstaterades det att utfallet återigen hade minskat jämfört med föregående år. 2010 är resultatet något högre men väldigt nära målet, kommenteras i hållbarhetsrapporten, där det förklaras vidare att utfallet beror på det breda arbetet som gjorts under flera år. Vad som ingår i SJs “breda arbete” framgår dock inte. 2011 var ett mycket bra resultat och det konstateras att målet för året nåddes. För året 2012 uppges både 3,9 och 4,3 som resultatet för utfallet i rapporten. Vad som är korrekt är svårt att avgöra dock uppges 4,3 på fler ställen i rapporten. I hållbarhetsrapporten 2012 förklaras att utfallet beror på strukturering i hälso- och arbetsmiljöinsatser. Under året 2013 noteras det i hållbarhetsrapporten att utfallet har ökat, vilket även är en trend som återspeglas i samhället i stort. I hållbarhetsrapporten 2014 konstateras det att sjukfrånvaron ökade ytterligare, framförallt långtidssjukskrivna. Utfallen 2015-2016 blev något högre än 2014, noteras i rapporterna för 2015 och 2016. “Systematiska åtgärder” bidrog till att sjukfrånvaron inom SJ-koncernen minskade till 5,4 procent under 2017, uppges det i hållbarhetsrapporten. Dock hur åtgärderna har fått effekt förklaras inte.

Måttet Ledarskapsindex sträcker sig mellan 2012-2017. Ledarna ska säkerställa att alla medarbetares kompetens tas tillvara i utvecklingen av SJ. Genom medarbetarundersökningens Ledarskapsindex mäter SJ denna förmåga. Ledarskapsindex mäter hur medarbetare upplever att chefen bidrar till att skapa förutsättningar för prestation. 2013 skedde en stor förändring i form av nya mätmetoder vilket gör att det identifierats ett jämförbart intervall: (2013-2017). För mer information kring förändringen, se bilaga 2.

I rapporten 2013, beskrivs utfallet visa på att cheferna skapar möjligheter för medarbetare att prestera. Utfallet 2014 får betyget “godkänt” i rapporten, även om målet inte nåddes, detta då medarbetarna och cheferna har genomgått en stor omställning. Några förklaringar till utfallet för 2015 ges inte i rapporten, mer än att SJ är i ett förändringsarbete. För utfallet 2016 ges ingen större insyn, mer än tidigare kommentaren kring att SJ genomgått stora förändringar vilket har påfrestat ledarskapet. Långsiktiga och ihärdiga åtgärder är orsaker som ligger bakom resultatet för året 2017, uppges det i hållbarhetsrapporten.

Måttet prestationsindex sträcker sig mellan 2013-2017. Detta är ett nytt mått för att presentera prestationerna för medarbetarskap. Måttet mäter medarbetarnas upplevelse av förutsättningarna för att kunna prestera.

SJ jobbar kontinuerligt med: Dialogmöten kring aktuella och viktiga frågor med representation från alla medarbetargrupper, hålls 6 stycken tillfällen per år. Det genomförs systematiskt arbetsmiljöarbete. SJ har Trainee-program, internships och satsning på det så kallade “tekniksprånget” för att säkra framtida kompetensförsörjning.

I hållbarhetsrapporten 2013 konstateras det att resultatet visar på att villkor för att prestera är bra. Målet nåddes inte under 2014, vilket noteras och kommenteraren kring att det finns utrymme för förbättringar, ges i rapporten. Orsaken till att målet inte nås är att det finns utmaningar i att lösa problem som inte medarbetarna själva kan rå över, vilket negativt påverkar deras arbetssituation. Några förklaringar till utfallet för 2015 ges inte, mer än att SJ är i ett förändringsarbete. Precis som för ledarskapsindex, ges ingen större insyn till utfallet för 2016. I hållbarhetsrapporten 2017 förklaras att resultatet dels beror på långsiktiga och ihärdiga åtgärder kring ledarutveckling, dialoger och involvering för medarbetare.

Måttet hälsoindex sträcker sig mellan 2012-2014. I SJs medarbetarundersökning undersöks flera aspekter varav hälsa är en. Hälsoindex baseras på 12 stycken frågor. Hälsoindex slutade redovisas efter 2014 utan någon förklaring. För resultat över 60 uppger SJ att betyget blir “bra”, vilket alla år fick. Hälsoindex slutade att rapporteras 2015 utan någon förklaring till varför.

Hållbarhetsfrågor		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Anställningsförhållanden (Prioritet 6,2)		B+, G3, Tredjepartsbedömning							Core, G4, Tredjepartsbedömning		
Sjukfrånvaro, %	Mål	6	5	4,6	4,6	4	4,3	4,8	5,6	5,6	5,6
	utfall	5,1	4,6	5,2	4,2	4,3	5,6	6,1	6,5	6,6	5,2
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	-21,2 % (2017)	Intervall 1									
Nöjdmedarbetarindex	Mål	53		60		62					
	utfall	58		56	59	61					
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	+8,4 % (2012)	Intervall 1									
Ledarskapsindex/ Ledarindex	Mål					67		67	69	71	73
	utfall					73	65,1**	66,4	68	68	75
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	+10,2 % (2017)						Intervall 1				

Prestations-index	Mål			77	78	79	80
	utfall		76	75	75	75	79
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	+3% (2017)		Intervall 1				
Hälsoindex	Mål		60	60			
	utfall		60	68,7	67,2		
Störst avvikelse från tidigare år i utfall	-5,3 % (2013)		Intervall 1				

Figur 10. figuren visar relevant data för måtten sjukfrånvaro, nöjd-medarbetarindex, ledarskapsindex, prestationsindex och hälsoindex.

Kap 5 Analys

I detta kapitel kommer vi att analysera empirin och väga den mot den teori som vi har presenterat i tidigare kapitel. Vidare kommer detta kapitel leda till slutsatser som presenteras i nästkommande kapitel.

5.1 Ramverk och avsikt

En avgörande del som påverkar hur SJ utformar sina rapporter är hur GRIs ramverk ser ut. I GRI används olika principer och dessa har SJ valt att följa i utformandet av alla sina rapporter. SJ väljer att följa GRIs tillämpningsnivå B mellan åren 2008-2014. 2015 börjar GRIs uppdatering G4 att gälla vilket innebär att SJ övergår till tillämpningsnivån "core", vilket båda är den lägre tillämpningsnivån. Detta ger SJ en del utrymme för att bestämma hur de vill utforma rapporterna som de vill, vilket ligger i linje med Antolín-Lopez et als (2016) påstående.

Enligt Deegan & Unerman (2005) kan hållbarhetsrapporter användas för att skapa legitimitet för företag, inte minst genom att skapa ett förtroende hos intressenterna. Därmed blir det viktigt att SJ presenterar information kring sitt hållbarhetsarbete som i största möjliga mån möjliggör en god jämförelse. Men om transparensen och därmed jämförbarheten brister, kan förtroendet skadas. På så sätt kan brist på transparens och jämförbarhet ses som ett legitimitetshot, enligt legitimitetsteorin. Det finns en risk att intressenter inte ser SJ som legitim, om de inte kan göra en jämförelse över tid och analysera hur SJ presterat både internt och externt, vilket är en av GRIs huvudsyften.

Två viktiga principer i GRIs ramverk som påverkar jämförbarhet och transparens är väsentlighets- och jämförbarhetsprincipen. Dessa två principer är dock inte precisa och öppnar upp för olika tolkningar. Även när det kommer till resultatindikatorer, som ska vara valda efter vad som är viktigast för intressenter, är det öppet för olika tolkningar. En tolkning är att utgångspunkten för resultatindikatorerna bör vara anpassade efter väsentlighetsanalysen och de områden som presenteras där. Vi kallar dessa områden för hållbarhetsfrågor i den här studien. I SJs rapporter är indikatorerna mellan 2008-2011 valda efter SJs strategiska indikatorer och sedan 2012 valda och anpassade efter deras styrkort och viktiga hållbarhetsfrågor från väsentlighetsanalysen har därefter kopplats till vissa mått i styrkortet. Här kan det ses som att utredarnas tolkning av GRIs riktlinje gällande resultatindikatorer inte är samma som SJs tolkning. På så sätt att utgångspunkten i den här studien blivit hållbarhetsfrågorna i väsentlighetsanalysen som SJ upprättat till skillnad från SJs rapporter där utgångspunkten varit styrkortet och därigenom olika styrområden. Det är tydligt att tolkningsutrymmet är stort vilket även tidigare forskning såsom Antolín-Lopez et al (2016) visar på.

Att SJs väsentlighetsanalys varit utgångspunkten vid fastställande av hållbarhetsfrågorna leder till en försvåring av jämförelsen av måttens resultat. I och med att SJ använder styrkortet från och med 2012 som utgångspunkt vid val av mått och styrning mot hållbarhet, blir det en informationsasymmetri mellan hållbarhetsfrågorna och hållbarhetsmåten. Måten i SJs rapporter blir därmed direkt kopplade till styrområdena och inte hållbarhetsfrågorna. Informationsasymmetrin gör att underlaget många gånger blir bristfällig när resultatet för en hållbarhetsfråga ska studeras över tid. Flera mått som finns i SJs styrkort är baserade på flera olika delmått och med tanke på informationsasymmetrin, uteblir vissa mått som visar hur SJ presterat. Ett typiskt exempel som kommer nämnas senare, är trafikinformation.

5.2 Informationsbrist

Trafiksäkerhetsindex är ett nyckeltal där det inte helt framgår hur resultatet mäts fram. Definitionen lyder “värdering av inträffade olyckor satt i relation till produktionsvolymen”. Här saknas vidare information om vad SJ tolkar som olycka eller inte. Ett annat mått är miljöindex, där kunder och medarbetare får ta ställning till om de anser att SJ är miljövänligt eller inte. Även här saknas det information hur mätmetoden är utformad. Bristen på tydliga förklaringar på vissa mätmetoder och definitioner leder till brist på transparens och därmed försvårar jämförelse av resultat över tid. Detta betonar även Arvidsson (2017) som förklarar att det är viktigt att presentera bedömningsbara och jämförbara mått. Det kan vara en konsekvens av brist på praxis och som Eccles et al (2012) uttrycker det, att inom hållbarhetsredovisningen saknas en god redovisningssed.

För de mer betydelsefulla måten enligt hållbarhetsrapporterna, som finns i styrkortet, presenteras olika åtgärder och aktiviteter som ska förbättra utfallet i framtiden genom att

minimera risker. Dock vilken prioritet som dessa aktiviteter anses ha, beskrivs enbart 2017 med sannolikhet och konsekvens för varje betydelsefull risk. Det ger en större inblick i vad som kan förväntas påverka utfallen i resultaten och i vilken grad och på så sätt underlätta jämförbarheten. Något som saknas är återanknytning till tidigare års riskhantering. Det skulle kunna vara ett bra sätt att ytterligare förklara utfall ett specifikt år och ge intressenter en större inblick i varför resultatet blev som det blev. Att även återkoppla till övriga prioriterade aktiviteter från tidigare år skulle ge en ökad transparens till utfall i olika mått, vilket skapar förutsättningar för en god jämförelse, vilket även påpekas av Eccles et al (2012) som förklarar att det saknas god redovisningssed.

I tidigare forskning av Arvidsson (2017) har det framkommit att takten för att öka antalet nyckeltal som mäter hållbarhet går långsamt. En brist som upplevs bland flera hållbarhetsfrågor är att antalet mått är för få samt att måtten mäter flera olika aspekter vilket gör det möjligt att ifrågasätta om måtten är tillräckligt valida och reliabla. Ett exempel där det går att ifrågasätta validitet och reliabilitet för måttet är miljöindex (både kund och medarbetare), där det går att ifrågasätta om måttet verkligen mäter hur SJ presterar i den specifika hållbarhetsfrågan. Miljöindex är det enda måttet som är kopplat till frågan miljöprestanda, vilket enbart visar på hur miljöprestandan upplevs, inte hur det faktiskt ser ut. Det saknas även information kring vad SJ syftar på när de presenterar hållbarhetsfrågan miljöprestanda, vilket visar på brist på transparens. Det är svårt att kunna göra en god jämförelse över tid om ingen tydlig definition ges. Att SJ inte skriver någon definition för frågan gäller alla hållbarhetsfrågor. För hållbarhetsfrågan miljöprestanda skulle antalet mått som mäter SJs prestationer kunnat vara flera för att kunna mäta olika aspekter och på så sätt motverka den bristen på mått och bristen mått som mäter flera aspekter som finns, enligt Arvidsson (2017). Det skulle kunna vara mått som mäter hur faktiskt ser ut med miljöarbetet i företaget. Det skulle ge större trovärdighet och tydligare bild hur SJ presterar.

Det presenteras vissa mått som mäter hur SJ faktiskt presterar i miljöarbetet. Det är exempelvis ett mått på hur stor andel skräp som återvinns, vilket SJ presenterade siffror på 2011 och 2012 och "energieffektivitet, kWh/personkm" som SJ presenterade siffror på 2008-2011. Innan SJ använde styrkort fanns dessa mått med i de strategiska indikatorerna men de slutade presenteras utan förklaring, när SJ började med styrkort. Med tanke på att det går att utläsa fler mått som kan ses ha en koppling till miljöprestanda innan styrkortet infördes, finns det anledning att ifrågasätta transparensen. Speciellt med tanke på att dessa mått var efterfrågade av intressenter, då de strategiska indikatorerna togs fram med hjälp av en väsentlighetsanalys och med hänsyn till värdet för SJs intressenters preferenser. Mått som kan tyckas ha en så pass stark koppling till SJs miljöarbete skulle behöva en förklaring till varför de inte finns med i styrkortet. Roca & Searcy (2012) påstår att företag väljer att presentera indikatorer som anses legitima av samhället, vilket kan vara förklaringen till att vissa mått inte finns med i styrkortet.

Ett ytterligare mått som mäter kundens upplevelse är nöjd-kundindex som mäter hur kunden upplever SJ ur olika aspekter. I och med att miljöindex är ett mått på hur kunden upplever hur pass miljövänligt SJ är, skulle detta mått lika gärna kunnat vara en del av NKI, eftersom miljöaspekten kan vara en väsentlig del av det som påverkar en resenärs upplevelse hos SJ. NKI är ett exempel där validiteten och reliabiliteten på måttet är bristfällig. Dels då det är det enda måttet som mäter SJs prestationer i hållbarhetsfrågan trafikinformation, det vill säga hur SJ presterar i att skicka ut tydlig information till resenärer. Måttet NKI mäter dock detta genom att även ta hänsyn till flera aspekter än just information, såsom komfort, bemötande och punktlighet. SJ kopplar alltså hållbarhetsfrågan trafikinformation, som har tredje störst prioritet av alla frågor till ett mått som inkluderar 3 andra aspekter som inte har med trafikinformation att göra. Det försämrar trovärdigheten för hur väl SJ presterar i trafikinformation och transparensen blir därmed låg på resultatet i trafikinformationen. Informationsindex som är det mått i NKI som syftar till trafikinformation, slutade att presenteras i rapporterna efter 2012. Hade NKIs 4 delar varit uppdelade i separata mått i styrkortet hade antagligen fler utfall och mål presenterats för trafikinformation och möjlighet till jämförbarhet för hållbarhetsfrågan hade därmed ökat, vilket även betonas av Arvidsson (2017).

För måttet punktlighet är förklaringarna till utfallet ofta externa faktorer. De externa faktorerna är orsaker som ligger till största del bortom SJs kontroll. I samband med detta presenteras hur stor andel av förseningarna som orsakas av SJ. Det som går att tyda i SJs rapporter är att den andel förseningar som SJ själva är orsaken till, minskar med åren från 40% till 10%. Men detta går inte att utläsa i måttets olika utfall, det vill säga utfallen som beror på SJ själva, vilket innebär att måttet kan ses som missvisande. Det försvårar jämförelsen över tid då utfallet påverkas mycket av faktorer som inte har med SJ att göra och deras prestationer. Måtten och även hållbarhetsrapporten som helhet har som syfte att redovisa hur SJ har presterat. Om det inte framgår kan det ses som en brist i transparens. Som nämntes tidigare utgår punktlighet från branschindex. En lösning på det skulle vara att parallellt redovisa hur indexet för punktlighet skulle se ut om enbart förseningar orsakade av SJ togs med. Vilket skulle öka måttets validitet, som Arvidsson (2017) även påpekar är viktigt.

Vid flera tillfällen framkommer det att det finns ett betygssystem för de olika måtten. Detta genom att utfallet har fått ett betyg såsom "bra", "mycket bra" eller "dåligt". Vad som framkommer endast till viss del, är hur detta betygssystem är utformat, vem som utformat det eller vad betygssystemet är baserat på. I till exempel hälsoindex och nöjd-medarbetarindex kommenteras resultat med att allt över 60 ska anses som bra, med hänvisning till referensstatistik från ett undersökningsföretag. SJ själva är de som är mest insatta och har all information. För att öka transparensen och därmed möjlighet till god jämförbarhet behöver

intressenter få en förståelse i varför vissa utfall ses som bra, andra dåligt och en del till och med mycket bra. Det är viktigt att företag inte använder hållbarhetsrapporten som marknadsföring, såsom Hahn och Lülfs (2014) påpekar.

Som läsare ges ingen förklaring till hur SJ resonerar kring vilken målsättning som sätts för varje år. För måttet punktlighet är målet väldigt varierande, vilket inte ges någon förklaring till varför det är så. Genom modellen syns ett mönster där målet sänks jämfört med föregående år, när en förändring har skett i definitionen eller mätmetoden. Detta stämmer även överens med flera mått, men är oklart hur SJ ser på målsättning. Mer information krävs. I GRIs ramverket finns kriteriet att målet för en resultatindikator ska redovisas, om det finns. Dock finns inte kravet att målet bör förklaras vidare, varför just det målet sattes och hur företaget ser på målet. Med en förklaring till varje målsättning, och viss återkoppling till föregående redovisningsperiod, kan intressenter skapa sig en förståelse kring varför målen sätts som de gör och därmed blir jämförbarheten över tid lättare. Som det ser ut nu är det svårt för intressenter att veta om målsättningen är rimlig och därmed kan de bli kritiska till vad en målluppfyllnad säger om resultatet. Det med tanke på att mål som sätts inte motiveras och kan därmed vara för lågt satta i relation till de förutsättningarna som finns.

När det kommer till presentering av historisk data, skiljer sig rapporterna åt. Fram till och med 2011 presenterades det minst 4 redovisningsperioder, vilket skapar en god jämförbarhet. Från 2012 och framåt presenteras enbart 2 redovisningsperioder, vilket försvårar en jämförelse. Enligt GRIs ramverk för trendredovisning ska minst två tidigare år presenteras för resultatindikatorer. För de senare rapporterna krävs det att den som läser rapporten får gå in på tidigare rapporter för se data som sträcker sig längre än ett år tillbaka. Det försvårar jämförelser i och med att det inte ges någon återkoppling mellan rapporterna.

5.3 Förändringar

Mellan 2008-2017 har ett flertal förändringar i mått gjorts i form av ändring i definitioner och mätmetoder. Det har även tillkommit nya mått samt borttagande av vissa mått. En logisk förklaring till dessa förändringar som försvårar jämförbarheten över tid är att SJ hela tiden jobbar med att minska och förebygga legitimitetshot. Det uppfylls genom att kontinuerligt jobba med förbättring inom hållbarhet i nära dialog med intressenter exempelvis vid upprättandet av väsentlighetsanalys och vid utförande och uppföljning av ombordundersökningar. Därmed uppfylls de krav som intressenter har på företaget. Förändringar i mätmetoder och definitioner kan också ses som en del i SJs föränderliga arbete att hela tiden utvecklas och bli bättre. Att förändra mätmetoden eller definitionen för ett mått kan innebära ur ett historiskt och kortsiktigt perspektiv att jämförbarheten försämras, då utfallet enligt den nya definitionen inte kan jämföras med tidigare år. För att uppfylla GRIs riktlinje kring jämförelse krävs data från 3 olika perioder, det innebär att det kommer att ta minst 2 år efter att ett nytt mått har presenterats, innan en jämförelse över tid blir

möjlig. Dock ur ett långsiktigt perspektiv kan det i framtiden innebära att jämförbarheten förbättras såvida att måttet inte förändras ytterligare.

Som Woods (2003) anser ska information i så stor utsträckning som möjligt omräknas vid en förändring. I SJs fall har ingen sådan omräkning skett, när definitionen eller mätmetoden har förändrats. Detta gör det svårare att jämföra utfall och information mellan åren, därmed sämre jämförbarhet.

Trafiksäkerhet och punktlighet är de hållbarhetsfrågor som har högst prioritet för SJ. Vid jämförelse över tid uppstår dock problem eftersom trafiksäkerhetsindex mätmetod förändras lite varje år. Det kan ses som att möjligheten till jämförelse av resultat mellan åren försämras. För punktlighet har det skett ett flertal stora förändringar i definition som gjort att det identifierats 3 jämförbara intervall. Att det sker förändringar i trafiksäkerhet och punktlighet kan ses som förståeligt då det är SJs viktigaste frågor och de strävar hela tiden efter att skapa legitimitet och därmed utveckla och anpassa måtten efter aktuella förutsättningar. Dock utgår punktlighet från branschpraxis, vilket innebär att SJ har mindre kontroll över måttets utformning.

Det kan konstateras att det på senare år uppstått fler mätpunkter i form av nya mått. Ett typexempel är NMI, som 2012-2013 splittrades upp i 3 separata mått som mätte prestation, hälsa och ledarskap separat. Det kan ses som nya mätmetoder för att mäta hur nöjda medarbetarna är. NMI togs bort 2013 vilket är förståeligt eftersom det delades upp i nya mått. Måttet beläggningsgrad slutade att redovisas efter 2016, med en förklaring att det enbart kommer redovisas internt i fortsättningen. En förklaring till borttagandet ger en ökad transparens, dock hade en motivering till borttagandet gjort det ännu tydligare. Men det finns andra mått som tagits bort utan förklaring. Det rör sig om Informationsindex 2012, miljöindex medarbetare 2013, hälsoindex 2015 och materialåtervinning 2012. När måtten tas bort försvinner möjligheten till jämförelse helt. Ingen av dessa mått sträcker sig längre än 4 år. Det kan vara en konsekvens av vad Antolín-Lopez et al säger om att det finns stort eget spelutrymme för företag hur de ska presentera sitt hållbarhetsarbete. Det kan skada legitimiteten till intressenter då de kan tolka borttagandet av mått som Eccles et al (2012) säger med att företag försöker mörka negativ information. För att undvika det här skulle det kunna räcka med en förklaring till varje förändring, precis som Woods påpekar (2003). På så sätt skapas god transparens och därmed en ökad legitimitet. Genom kompletterande uppgifter utöver rapporterna i form av mailkontakt framkom det att miljöindex medarbetare inte mäts längre. Detta framgår inte i rapporterna, vilket tyder på brist i transparens. Ett annat tecken på företagets spelutrymme är att vid mätning av olika nyckeltal kan företag i vissa mått välja att bestämma mätmetod själva och i andra fall utgår mätmetoderna från branschpraxis.

Som Arvidsson (2017) säger att måtten inte är tillräckligt valida eller reliabla kan innebära att det som avsetts att mätas inte mäts, vilket i sin tur kommer försvåra jämförbarheten, om måtten byts ut eller förändras för att bli mer valida och reliabla. Ett exempel där det har hänt är hållbarhetsfrågan anställningsförhållanden. Till en början var det nöjd-medarbetarindex som sedan bröts ner i två andra mått, vilka var ledarskapsindex och prestationsindex. Dessa två mått kan anses vara mer valida och reliabla då det mäter mer specifika delar och inte ett större sammanhang. Det ledde till att jämförbarheten från och med förändringen underlättades. Samtidigt ledde det till att utfallet i ledarskap- respektive prestationsindex inte blir jämförbart alls med tidigare år, vilket försvårar jämförbarheten i det avseendet.

5.4 Avvikelse med förklaringar

Eftersom att SJ använder styrkortet som utgångspunkt från och med 2012 lägger de som nämnts tidigare mycket vikt på information kring mått kopplade till styrkortet. Därför analyseras utmärkande avvikelser på 4 olika mått som finns i styrkortet för att kunna testa transparensen i rapporterna. I måtten kopplade till styrkortet finns det tillräckligt med information för att göra en analys kring vissa utfall och transparensen kring dessa.

Måttet **sjukfrånvaro** hade störst avvikelse i utfall jämfört med tidigare år var 2017. Mellan 2016-2017 minskade sjukfrånvaron med 1,4 procentenheter (-21,2 %). 2017 infördes inte några nya åtgärder för att minska sjukfrånvaron. Dock vid återblick tillbaka i tiden har SJ kontinuerligt jobbat med olika åtgärder för att både försöka förebygga att medarbetare blir sjuka samt att jobba med att sjukskrivna ska komma tillbaka till jobbet så fort som möjligt. Det går inte att hitta något som antyder på att resultatet just 2017 skulle bli så pass bra. SJ skriver själva i 2017 års rapport "Systematiska åtgärder" bidrog till att sjukfrånvaron inom SJ-koncernen minskade till 5,4 procent under 2017. De insatser som görs syftar både till att förebygga att medarbetare blir sjuka och till att få sjukskrivna åter i arbete. Med tanke på det systematiska förbättringsarbetet som SJ skriver i rapporten 2017 och som går att se utifrån tidigare rapporter går det att antyda att utfallet i måttet sjukskrivna borde bli successivt bättre mellan 2008-2017, men så är inte fallet. Mellan 2011-2016 har antalet sjukskrivna ökat för varje år och de åren som det varit som mest sjukskrivna var 2014, 2015 och 2016. Det visar på att den stora förbättringen i antalet sjukskrivna 2017 inte går att förklara med informationen i rapporterna. En förklaring till detta kan vara att faktorer som påverkar antalet sjukskrivna är så pass mycket mer än de åtgärder som SJ gör för att förbättra utfallet. Det är möjligt att frågan är som punktlighet i det avseendet att extern påverkan som ligger bortom SJs kontroll har störst inverkan på resultatet. SJ har tidigare gett förklaringen att utfallet ligger i linje med övriga samhället.

Det bristande underlaget i rapporterna för att förklara den stora avvikelsen som skett mellan två år under perioden 2008-2017 antyder på att det är brist på transparens för information kring måttet "sjukfrånvaro". Det krävs ytterligare information för att förklara varför utfallet

stadigt ökat en längre period för att sedan sjunka med 1,4 procentenheter mellan 2016 och 2017. Därigenom skulle högre transparens ges och därigenom större möjligheter till jämförelse över tid.

För måttet **punktlighet** var den största avvikelsen på -7,69 % år 2010. Resultatet för måttet detta år var det lägsta mellan 2008-2017. SJ kommenterar att det beror till stor del på väderförhållandena under året och många faktorer ligger utanför SJs kontroll. Att SJ kommenterar vad den största bidragande orsaken till utfallet är visar på transparens och därmed förenklar jämförbarheten. Dock som nämnts tidigare framgår det inte hur SJ har förbättrat den delen av punktlighet som varit inom företagets direkta kontroll, vilket var 30 % år 2010. De nämner kontinuerligt i rapporterna mellan 2008-2017 att de jobbar mycket med nära samarbeten med nära samarbetspartners såsom trafikverket och andra nära samarbetspartners för att förbättra resterande del av punktligheten som beror på externa faktorer. De nämner att de kontinuerligt jobbar med analys av processer och flöden för att hitta brister och därigenom sätta in rätt åtgärder. Det här tolkar vi som interna åtgärder och det hade varit intressant att se exempel på vad en sådan åtgärd kan vara. En förklaring till att vi inte hittar något konkret exempel år 2010 kan bero på att SJ inte redovisar vilka orsaker som var inom SJs kontroll, vilket leder till att det inte går att koppla till några åtgärder som haft påverkan på utfallet.

Eftersom punktlighet har varit SJs viktigaste kvalitetsaspekt och främsta kundlöfte över alla år, med en prioritet på 9.0, går det att förvänta sig hög transparens för att verkligen kunna göra en god jämförelse och se hur resultatet har utvecklats över åren.

Ledarskapsindex och **prestationsindex** är två mått som även de har avvikande utfall jämfört med andra år. Dessa två ligger som tidigare nämnts väldigt nära varandra och är tillsammans en ersättning av tidigare måttet nöjd-medarbetarindex. Under år 2017 blev utfallet för båda betydligt bättre än det föregående året. För ledarskapsindex är avvikelsen +10,2 % och för prestationsindex är avvikelsen +3 % om man jämför med året innan. Detta får enligt SJ dels sin förklaring i att de länge har jobbat med långsiktiga och ihärdiga åtgärder kring ledarutveckling, dialog och involvering. Någon vidare förklaring varför dessa åtgärder kan ses ha effekt på måtten just det här året, ges inte. SJ har beskrivit 4 nya aktiviteter kopplat till ledarskap 2017, vilket är rekordmånga och har antagligen stor påverkan på den 10,2 % ökningen jämfört med tidigare år. Det var även rekordmånga satsningar inom prestation, med 5 nya åtgärder. Det ges ingen förklaring till hur stora satsningarna varit för respektive aktivitet eller förväntningar på resultat. Detta skulle kunna vara ett ytterligare exempel på när företag får ett spelutrymme för att utelämnat viss information till intressenter.

Kap 6 Slutsats

I detta avsnitt kommer en diskussion att presenteras, med egna reflektioner. Studiens frågeställningar kommer presenteras på nytt för att sedan besvaras med slutsatser samt förslag på framtida fortsatt forskning.

6.1 Studiens syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att analysera vad i hållbarhetsrapporter som kan försvåra jämförbarheten över tid.

Syftet uppfylls genom att besvara frågeställningarna:

Utifrån informationen i hållbarhetsrapporterna som presenterats mellan 2008-2017:

- Hur påverkas en långsiktig jämförelse av utfallen av brist på transparens?
- Vilka förändringar görs över åren och hur påverkar det jämförbarheten av utfallen?

6.2 Slutsatser

6.2.1 Transparens

I denna studie har det framkommit att det finns en avsaknad av information kring flera delar, där läsaren av rapporten inte får någon insyn. Det var svårtolkat vilka frågor som var SJs hållbarhetsfrågor. De områden som SJ tagit fram genom väsentlighetsanalys kunde ses som de viktigaste hållbarhetsfrågorna och var därmed utgångspunkten i den här studien. I rapporterna har inte hållbarhetsfrågorna fått något stort utrymme eftersom SJ sedan 2012 använder sig av styrkort, vilket största delen av datan utgår ifrån. Det saknas definitioner på de valda hållbarhetsfrågorna vilket i sin tur leder till att det blir svårbedömt om de indikatorer som kopplas till hållbarhetsfrågan verkligen mäter rätt. I flera mätmetoder saknas det information kring hur de är utformade. Informationsbristen i definitioner och mätmetoder leder till en svårare och mindre tillförlitlig jämförelse. Ett flertal mått togs även bort utan förklaring, tex informationsindex och hälsoindex, vilket kan antyda på mörkläggning av information och därmed brist på transparens.

Vid utfall och mål av indikatorerna saknas förklaringar och återkopplingar till varför resultatet blev som det blev. Det leder till att resultatet blir svårare att tolka och därmed att jämföra över tid. Även vid avvikande utfall var informationen kring dess orsak bristfällig, vilket kunde ses i avvikande utfall i de 4 mått som testades. Detta då orsaken endast tillkännages men inte får förklaringen varför eller hur. Det leder till att intressenter får det svårare att tolka och värdera utvecklingen och göra en tillförlitlig jämförbarhet.

Vid undersökningen av avvikande utfall synliggjordes komplexiteten att tolka vad som påverkar ett utfall och mycket antydde på att det var brist på transparens. Genom att det inte fanns information som förklarade de avvikande utfallen på ett tydligt sätt, finns en antydning att det är svårt att göra en jämförelse på ett meningsfullt sätt.

6.2.2 Förändringar

I denna studie kan det konstateras att företag får ett stort utrymme vid val av olika resultatindikatorer samt mätmetoder. En orsak till detta är att det saknas tydliga gemensamma praxis och ramverket tillåter olika tolkningar.

I SJs rapporter identifierades att förändrade definitioner och mätmetoder försämrade jämförelsen, då utfallen inte kunde jämföras med varandra eller att jämförelsen blir mindre tillförlitlig. Som till exempel måttet punktlighet där definitionen ändrades och tolkningen av när ett tåg anses vara försenat blev annorlunda. I flera fall tolkas denna förändring som en nödvändighet i företagets hållbarhetsarbete, samtidigt som denna förändring kan ses som att det påverkar jämförbarheten över tid mest. Även borttagning eller byte av resultatindikatorer försämrade jämförbarheten, då jämförelsen förhindrades helt. Som i måttet nöjd-medarbetare, som byttes ut mot två andra mått, vilket ledde till att en jämförelse ej längre var möjlig med tidigare år.

6.3 Avslutande diskussion

Hållbarhetsredovisningen är en relativt ny företeelse i näringslivet som fortfarande är under utveckling. Detta är något som är tydligt i SJs rapporter, då rapporterna de senaste åren framförallt den senaste år 2017 blivit tydligare och utformade på ett sådant sätt som möjliggör en god jämförbarhet över tid i framtiden. I denna studie är syftet att analysera vad som kan försvåra jämförbarhet över tid. SJ har välutformade rapporter som på många sätt är pedagogiska och heltäckande. Det finns risk att SJ framställs på ett negativt sätt eftersom studien fokuserar på brister. Det är inte avsikten. Därför är det viktigt att komma ihåg att oavsett slutsatser som den här studien utmynnar i, försöker vi gå på djupet i SJs rapporter som sedan kan testas i flera företag som förhoppningsvis kan utmynna i en gemensam praxis på aspekter att tänka på kring jämförbarhet vid presentation av data i hållbarhetsrapporter. Med frågeställningarna är tanken att peka på vad som kan försvåra en jämförelse av ett företags utfall i hållbarhetsprestationer över tid och därmed skapa förutsättningar att förhindra att jämförbarhet försvåras i framtiden.

Vi är väl medvetna om att denna rapport bygger på mycket empiri och inte särskilt mycket teori. Forskning på detta område är bristfällig och den forskningen som hittats har flera gånger varit subjektiv. Det har det svårt att styrka flera av de analyser som gjorts med tidigare observationer eller slutsatser. Som även nämnts i problemdiskussion är det väldigt svårt att

avgöra hur pass god jämförbarheten eller transparensen är i ett företags hållbarhetsredovisning. Detta är något som även gäller denna studie.

I denna studie valdes SJs hållbarhetsfrågor som utgångspunkt, om utgångspunkten varit Sjs styrkort istället hade resultatet kunnat vara annorlunda. Men samtidigt var det viktigt att visa på aspekten att när det går att se och tolka information på olika sätt kan resultatet se väldigt olika ut.

6.4 Fortsatt forskning

Eftersom den här studien har varit begränsad i det avseendet att den studerade transparens och förändringar finns det möjlighet att studera vidare ämnet jämförbarhet med andra infallsvinklar. Det behövs mer forskning kring vad som är grunden till att det kan vara svårt att jämföra resultat över tid. Exempelvis hur mycket beror på GRIs riktlinjer? Vad beror på företagets samt intressenternas intressen?

Eftersom CSR kan ses som ett komplex område med flera parametrar som påverkar, är det intressant att studera om det överhuvudtaget går att utforma ett striktare ramverk som möjliggör en lättare jämförelse över tid. Det kanske visar sig att det skulle leda till att företag får för lite spelutrymme för att möjliggöra en rättvis bild av sitt företags unika hållbarhetsprofil i rapporterna?

Även information kring hur hållbarhetsrapporter ska bedömas är bristfälligt idag. Vissa resultatindikatorer kan vara täckande för alla företag, medans andra indikatorer är endast kopplade till en viss bransch. Här behövs vidare forskning kring vilka indikatorer som kan gälla alla företag och hur ska dessa bedömas, ur ett omvärldsperspektiv.

Referenser

- Aliona, B. (2016). *The Impact of Management Control on Sustainability Reports*. Ovidius University Annals: Economic Sciences Series. Vol 16. Issue 2. pp 427-433
- Ammenberg, J. (2012). *Miljömanagement – Miljö- och hållbarhetsarbete i företag och andra organisationer*. Studentlitteratur, Danmark
- Antolín-Lopez, R. Delgado-Ceballos, J. Montiel, I. (2016). *Deconstructing corporate sustainability: a comparison of different stakeholder metrics*. Journal of Cleaner Production. Volume 136. pp 5-17
- Arvidsson, S. (2017). *Hållbarhetsrapportering i de största bolagen – trender och tendenser*. Hämtat 2018-04-24 från: <https://www.tidningenbalans.se/wp-content/uploads/2017/05/Hallbarhet-i-de-storsta-bolagen-trender-och-tendenser.pdf>
- Ax, C. Johansson, C. Kullven, H. (2009). *Den nya ekonomistyrningen*. Malmö: liber. Upplaga 4
- Ballou, B. Heitger, D.L. & Landes, C.E. (2006). The Future of Corporate Sustainability Reporting. *Journal of Accountancy* 202(6), pp 65-72
- Bryman, A. Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Malmö: Liber. Upplaga 3
- Boiral, O., & Henri, J. F. (2017). *Is sustainability performance comparable? A study of GRI reports of mining organizations*. Business & Society, 56(2), pp 283-317
- Borglund, T. Frostenson, M., Windell, K. (2010). *Effekterna av hållbarhetsredovisning: en studie av konsekvenser av de nya riktlinjerna om hållbarhetsinformation i statligt ägda företag*. Regeringskansliet
- Christensen, J. (2010). *Conceptual framework of accounting from an information perspective*, Accounting and Business Research, 40(3), pp 287-299
- Deegan, C. & Unerman, J. (2005). *Financial Accounting Theory: First European Edition*. McGraw-Hill Education.
- Durden, C. (2008). *Towards a socially responsible management control system*. Accounting, Auditing & Accountability Journal. Vol. 21, Issue 5, pp 671- 694

Eccles, R.G. Krzus, M.P. Rogers, J. & Serafeim, G. (2012). *The Need for Sector-Specific Materiality and Sustainability Reporting Standards*, Journal of Applied Corporate Finance, 24 (2), pp 65-7

Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (2014). *Att utreda forska och rapportera*. Stockholm: Liber. Upplaga 10

Fagerström, A. Hartwig, F. & Lindberg, P. (2016). *Redovisning av hållbart förädlingsvärde*. Tidningen Balans Fördjupningsbilaga. 1. 3-6

Frostenson, M. (2010). *Att arbeta med CSR*. Stockholm: Bonnier Business Publishing

Frostenson, M. & Helin, S. (2009). *Principer för hållbarhetsredovisning i teori och praktik: En studie av fjärrvärmebranschen*. Working Paper Series. No. 5

Frostenson, M. Helin, S. & Sandström, J. (2013). *Hållbarhetsredovisning i svensk detaljhandel - Roll, relevans och nytta* (Rapport 2013:2). Stockholm: Handelns utvecklingsråd

Förenta nationerna. (2016). *Agenda 2030 - Globala mål för hållbar utveckling*. Hämtat 22-02-2018 från: <http://fn.se/vi-gor/vi-utbildar-och-informerar/fn-info/vad-gor-fn-2/fns-arbete-for-utveckling-och-fattigdomsbekampning/agenda-2030-globala-mal-for-hallbar-utveckling/>

Global Reporting Initiative. (u.d). *Riktlinjer för hållbarhetsredovisning: version 3*. Hämtat 2018-03-28 från: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-G3-Swedish-Reporting-Guidelines.pdf>

Global Reporting Initiative. (2015). *G4 Implementation Manual. Global Reporting Initiative: Amsterdam*. Hämtat 2018-03-28 från: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRIG4-Part2-Implementation-Manual.pdf>

Global Report Initiative. (2018). *Highlights: GRI at 20*. Hämtat 2018-09-04 från: <https://www.globalreporting.org/gri-20/Pages/Facts-and-figures.aspx>

Global Report Initiative. (2018). *About GRI*. Hämtat 2018-28-03 från: <https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>

Grankvist, P. (2012). *CSR i Praktiken: Hur företag jobbar med hållbarhet för att tjäna pengar*. Malmö: Liber

Graziano, A. & Raulin, M. (2010). *Research Methods: A Process of Inquiry*. Boston: Allyn & Bacon. Upplaga 7

G3.1 (2011). Guidelines and Technical Protocol. Hämtat 2018-04-22 från:

<https://www.globalreporting.org/resource/library/G3.1-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf>

Hahn, R. & Kühnen, M. (2013). *Determinants of sustainability reporting: a review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research*. Journal of Cleaner Production, 59, pp 5-21

Hahn, R. & Lülfs, R. (2014). *Legitimizing Negative Aspects in GRI-Oriented Sustainability Reporting: A Qualitative Analysis of Corporate Disclosure Strategies*. Journal of Business Ethics, 123(3), pp 401-420

Higgins, C. & Coffey, B. (2016). *Improving how sustainability reports drive change: a critical discourse analysis*. Journal Of Cleaner Production. (136)

Hummels, H. & Timmer, D. (2004). Investors in Need of Social, Ethical and Environmental Information. *Journal of Business Ethics* 52(1), pp 73-84

Järnvägsnyheter. (2013). *SJ mest hållbart*. Hämtat 2018-09-04 från: <http://www.jarnvagsnyheter.se/20161228/1832/sj-mest-hallbart>

Kungliga Tekniska Högskolan. (2017). *Hållbar utveckling*. Hämtat 22-02-2018 från: <https://www.kth.se/om/miljo-hallbar-utveckling/utbildning-miljo-hallbar-utveckling/verktygslada/sustainable-development/hallbar-utveckling-1.350579>

Ledarna - Sveriges chefsorganisation. (u.å). *Ramverk och riktlinjer för hållbarhetsarbete*. Hämtat 2018-04-17 från: <https://www.ledarna.se/stod-i-chefsrollen/hallbarhet-ekonomisk-ekologisk-social/ramverk-och-riktlinjer-for-hallbarhet/>

Ljungdahl, F. (1999). *Utveckling av miljöredovisning i svenska börsbolag: - praxis, begrepp, orsaker*. Lund: Lund University Press

Regeringskansliet. (2017). *Mål för bolag med statligt ägande*. Hämtat 05-05-2018 från: <http://www.regeringen.se/regeringens-politik/bolag-med-statligt-agande/mal-for-bolag-med-statligt-agande/>

Regeringen. (2013). *Statens ägarpolicy och riktlinjer för företag med statligt ägande*. Hämtat 13-03-2018 från: <http://www.regeringen.se/49bb53/contentassets/601d79990be1426f901c533d67d3af83/statens-agarpolicy-och-riktlinjer-for-foretag-med-statligt-agande-2013>

Regeringen. (2017). *Jämställdhet och hållbarhet i fokus för statliga bolagsportföljen*. Hämtat 05-03-2018 från: <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2017/06/jamstallldhet-och-hallbarhet-i-fokus-for-statliga-bolagsportfoljen/>

Riksdagen. (2016). *Företagens rapportering om hållbarhet och mångfalds policy*. Hämtat 13-03-2018 från: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/foretagens-rapportering-om-hallbarhet-och_H401CU2

Salzmann, O. Ionescu-Somers, A. & Steger, U. (2005). The business case for corporate sustainability: literature review and research options. *European Management Journal*, 23(1), pp 27-36.

Stacchezzini, R. Lai, A., & Melloni, G. (2016). *Sustainability management and reporting: the role of integrated reporting for communicating corporate sustainability management*. *Journal Of Cleaner Production*, (136), pp 102-110

Stewart, R. Bey, N. Boks, C. (2016). *Exploration of the Barriers to Implementing Different Types of Sustainability Approaches*. 23rd CIRP Conference on Life Cycle Engineering. pp 22-27

The Commission. (2018). *Corporate Social Responsibility*. Hämtat (21-02-2018): http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility_sv

Westermarck, C. (2013). *Hållbarhetsredovisning - Teori, standarder och praktiskt tillämpning*. Lund: Studentlitteratur.

Woods, M. (2003). *The global reporting initiative*. *The CPA Journal*. 73(6). s. 60

Zsáka, Á. Vajkai, É. (2018), *Corporate Sustainability Reporting : Scrutinising the requirements of comparability, transparency and reflection of sustainability performance*, *Society & Economy*;2018, Vol. 40 Issue 1, p19-44, 26p

Öhrlings PricewaterhouseCoopers. (2008). *Röster om transparens och hållbarhetsredovisning*. Studentlitteratur: Lund.

Bilagor

Bilaga 1 - GRI:s Principer

Innehållsmässiga principer	Definition (från GRI)
Väsentlighet	Informationen i redovisningen ska omfatta de områden och indikatorer som speglar organisationens mer betydande ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan, och områden och indikatorer som i väsentlig grad kan påverka intressenternas bedömningar och beslut.
Kommunikation med intressenterna	Den redovisande organisationen bör identifiera sina intressenter och förklara i redovisningen hur organisationen har hanterat deras (rimliga) förväntningar och intressen.
Hållbarhetssammanhang	Redovisningen ska presentera organisationens resultat inom en bred definition av hållbar utveckling.
Fullständighet	Täckningen av de väsentliga ämnesområdena och indikatorerna samt definitionen av redovisningens avgränsning ska räcka för att åskådliggöra betydande ekonomisk, miljömässig och social påverkan. Utöver detta ska intressenterna ges möjlighet att utvärdera organisationens resultat under redovisningsperioden.
Kvalitativa principer	
Balans	Redovisningen ska beskriva både positiva och negativa aspekter av organisationens resultat, för att möjliggöra en balanserad utvärdering av dessa på ett övergripande plan.
Jämförbarhet	Frågor och information ska väljas, sammanställas och redovisas konsekvent. Redovisad information ska presenteras på ett sådant sätt att den ger intressenter möjlighet att analysera förändringar i organisationens resultat över tiden, och kan underlätta jämförelser med andra organisationer.
Precision	Den redovisade informationen ska vara tillräckligt korrekt och detaljerad för att intressenter ska kunna bedöma den redovisande organisationens resultat.

När redovisningen ska avges (aktualitet)	Redovisning sker efter en fast tidplan och informationen är tillgänglig i tid för att intressenterna ska kunna fatta informerade beslut.
Tydlighet	Informationen ska göras tillgänglig på ett sådant sätt att den är förståelig och tillgänglig för de intressenter som redovisningen vänder sig till.
Tillförlitlighet	Information och processer som används vid upprättandet av en redovisning ska samlas in, dokumenteras, sammanställas, analyseras och presenteras på ett sådant sätt att informationens kvalitet och väsentlighet kan granskas av annan.

(Frostenson & Helin, 2009)

Bilaga 2 - Definitioner och mätmetoder under förändring

Punktlighet

- Mätt som andelen tåg som ankommer till slutstation inom fem minuters avvikelse från tidtabell. (2008-2010).

Ändring: Vi följer tågoperatörerna och Trafikverkets branschpraxis vid redovisning av vår punktlighet. Det innebär att punktligheten för SJs fjärrtåg/ snabbtåg mäts som rätt tid + 15 minuter, och regionaltåg mäts som rätt tid + 5 minuter. (2011-2013)

Ändring: Undervägspunktighet är ett medeltal för punktighet på alla stationer där det kliver av och på resenärer. Branschstandard från och med 2013 är definierad som rätt tid +5 minuter för fjärr- och regionaltåg samt som rätt tid +3 minuter för pendeltåg. I redovisningen använder TTT och Götalandståg ankomstpunktighet medan SJ AB och Stockholmståg använder undervägspunktighet. (2014-2015)

Ändring: Nyckeltalet anger andelen tåg som ankommer station enligt gällande tidtabell. Branschstandard från och med 2013 är definierad som rätt tid +5 minuter för fjärr- och regionaltåg samt som rätt tid +3 minuter för pendeltåg. Under året 2017 definierades Fjärr- och regionaltåg till lång-, medeldistanståg (+5) och pendel till kortdistans (+3). (2016-2017)

Regularitet

Regularitet visar i procent hur stor andel tåg som gick hela sin planerade sträcka. (2012)

Ändring: Andel tåg som avgår från utgångsstation och kommer fram till slutstation enligt den plan som gäller två dygn innan trafikdygn. Den nya mätmetoden berodde på en systemuppdatering, den nya metoden har lägre tillförlitlighet än tidigare. Under året 2017 delades regulariteten in i lång-, medel- och kortdistanståg (2013-2017)

Trafiksäkerhets index

Värdering av inträffade olyckor satt i relation till produktionsvolymen.

Målet 2016 är feluträknat av SJ, resultatet blev att det satts för högt. Stockholmståg ingår inte i trafiksäkerhetsindex för 2015 och 2016 då de hade ett eget trafik tillstånd. Det framgår inte om Stockholmståg ingår 2014 och/eller 2017. Det blir jämförbart men finns därmed brister med alla åren. (2014-2017)

Nöjd-kundindex, NKI

I genomförda NKI-undersökningar beaktar vi särskilt kundernas totala omdöme, liksom delkomponenterna komfort, bemötande, information och punktighet just för den resan. (2008-2011).

Ändring: 2013 ändrades definitionen och metoden för att mäta NKI, vilket således innebär att det inte går jämföra NKI mellan 2008 och 2012 med NKI under 2013.

Mått på hur nöjd en resenär är som kund hos SJ med hänsyn till sina samlade reseupplevelser med SJ de senaste 12 månaderna. (2013)

Ändring: Under året 2014 ändrades metoden för att mäta NKI, vilket gör att det inte går att jämföra NKI från 2014 med tidigare år. Dock är definitionen densamma som 2013 (2014-2017).

Nöjd-resenärs index (NRI)

SJ mäter kontinuerligt hur nöjda kunderna är med oss och våra erbjudanden och hur väl vi har uppfyllt deras förväntningar. Resultatet sammanställs och redovisas som Nöjd med resan-index (NRI). Vi har fyra enkäter som våra kunder besvarar, en som fokuserar på bemötandet, den andra där tonvikten ligger på komforten, den tredje redovisar benchmark (jämför oss med våra konkurrenter) och struktur (biljettrelaterade frågor). Den fjärde är en viktenkät, som vi använder oss av för att beräkna de olika frågornas betydelse för den totala nöjdheten (f.d NKI). Under året 2012 ersattes NKI med NRI, av vad som framgår av definitionen är metoden för att mäta NRI densamma som NKI har varit de tidigare åren. (2012)

Beläggningsgrad

Relationen mellan personkilometer och platskilometer i procent. Mellan åren 2014 och 2015 ändrades definitionen enligt SJ dock märks inte skillnaden i rapporterna (2008-2016)

Miljöindex kunder/ miljöindex medarbetare

Mäts löpande i ombordundersökningen och visar hur miljömedvetet kunderna/medarbetarna anser att SJ är. (2011-2017) resp (2011-2012)

Varumärkesindex, VMI

Mått på hur SJ som företag (varumärket) uppfattas av resenärerna. (2013)

Ändring: VMI är ett mått på hur SJ uppfattas hos allmänheten utifrån SJs värdeord pålitligt, enkelt, mänskligt och härligt. Går ej att jämföra med tidigare års värden. Under året 2015 förfinades mätmetoden.(2014-2017)

Nöjd-medarbetarindex

Medarbetarundersökningar ger ett övergripande mått på hur de som arbetar hos SJ upplever förutsättningarna i sitt arbete, samverkan och spridning av kunskap, handlingskraft och ledarskap samt hur organisationen fungerar i övrigt (2008-2012).

Ändring: 2013 delades "Nöjd-medarbetarindex" upp till de 3 måtten: "prestationsindex, ledarskapsindex och hälsoindex". Fokus flyttades då från nöjd-medarbetare till prestation.

Prestationsindex

Mäter vilka förutsättningar våra medarbetare upplever sig ha för att kunna utföra sitt arbete väl och hur man som medarbetare själv bidrar. (2013-2017)

Ledarindex / Ledarskapsindex

Ledarna ska säkerställa att alla medarbetares kompetens tas tillvara i utvecklingen av SJ. Genom medarbetarundersökningens Ledarskapsindex mäter SJ denna förmåga. Ledarskapsindex mäter hur medarbetare upplever att chefen bidrar till att skapa förutsättningar för prestation. (2012)

Ändring: nya mätvärden/metoder under 2013 varför utfall 2012 och mål 2013 ej är jämförbara med utfall 2013. (2013-2017)

Hälsoindex

Mäter medarbetarnas hälsa, trivsel och andra faktorer som SJ anser påverkar deras välmående.(2013-2014)

Bilaga 3 - Mailfrågor

Hur såg resultaten ut för:

- Nöjd-resenärsindex från 2007 till 2011 och 2013-2015
- Regularitet mellan 2008 och 2011
- Beläggning 2017
- Nöjd-medarbetarindex 2009 och 2013 till 2017
- Miljöindex medarbetare 2008 till 2011 och 2013 till 2017

Vi undrar även om ni bara gjorde klimatkompensation för året 2012?

Bilaga 4 - Mailkontakt

Svar från IR-ansvarig:

Som ni säkert redan sett har SJ ett balanserat styrkort med sex styrområden som vi mäter och följer upp regelbundet. Vilka nyckeltal som ingår varierar något från år till år, vilket förklarar varför ni inte hittar nyckeltalen nedan. Definitioner och mätmetoder justeras också med jämna mellanrum för att bli ännu mer exakta, vilket gör att ni inte kan jämföra utfallen rakt av. När definitioner eller mätmetoder ändrats så har det angetts i fotnoter under styrkortet. Observera också att SJ Götalandstågs Nöjd-resenärsindex och SJ ABs Nöjd-kundindex mäter olika saker på olika sätt!

Beläggning redovisar vi inte längre externt och nyckeltalet miljöindex medarbetare mäts inte längre. Nöjd medarbetarindex känner jag inte till men de senaste åren mäts Prestationsindex. Sannolikt mäter de liknande saker men är alltså absolut inte jämförbara (= olika definitioner, olika mätmetoder).

Det stämmer att SJ endast klimatkompenserat 2012. Inget annat trafikslag har lika låga utsläpp som tåget på längre sträckor. Av den el SJ köper för tågdrift är 50 procent dessutom märkt med Naturskyddsföreningens märkning Bra Miljöval, vilket innebär att det ställs höga miljökrav på produktionen av elen, utöver att den är förnybar. Det är ett tillval SJ gjort som bidrar till att även resor med våra tåg uppfyller kraven för Bra Miljöval.

Alexander Allert och Emil Richlow



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se