



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Institutionen för ekonomi

Hållbarhetsredovisningens betydelse för ett företags legitimitet

- En fallstudie av Swedbank

The impact of sustainability reporting on legitimacy for a company
- A case study of Swedbank

Oscar Nordstrand, Eric Norrman & John Peterson

**Hållbarhetsredovisningens betydelse för ett företags legitimitet
– En fallstudie av Swedbank**

The impact of sustainability reporting on legitimacy for a company
– A case study of Swedbank

Oscar Nordstrand, Eric Norrman & John Peterson

Handledare: Per-Anders Langendahl, Sveriges lantbruksuniversitet (SLU),
Institutionen för ekonomi

Examinator: Karin Hakelius, Sveriges lantbruksuniversitet (SLU),
Institutionen för ekonomi

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: G2E

Kurstitel: Självständigt arbete i företagsekonomi

Kurskod: EX0783

Program/utbildning: Ekonomi – kandidatprogram

Fakultet: Fakulteten för naturresurser och jordbruksvetenskap (NJ)

Utgivningsort: Uppsala

Utgivningsår: 2016

Serienamn: Examensarbete/SLU, Institutionen för ekonomi

Nr: 1024

ISSN 1401-4084

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

Nyckelord: Global Reporting Initiative, Legitimicity, Stakeholder Theory,
Sustainability report, Triple bottom line



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Institutionen för ekonomi

Förord

Författarna vill rikta ett stort tack till vår handledare Per-Anders Langendahl för all hjälp och vägledning under studiens gång. Vidare vill författarna rikta ett stort tack till respondenterna från Swedbank vilka har medverkat i studien och bidragit med intressanta synpunkter och viktig erfarenhet inom ämnet. Vi vill vidare tacka våra studiekamrater för deras opponeringar och värdefulla förslag till förbättringar av examensarbetet. Slutligen ett stort tack till alla som hjälpt oss och möjliggjort färdigställandet av studien.

Uppsala, juni 2016

Oscar Nordstrand, Eric Norrman och John Peterson

Abstract

Increased awareness about human impact on earth has resulted in increased demands on companies work with sustainability such as sustainable products and services. The sustainability agenda has therefore an impact on the legitimacy of company brands. As such, companies often choose to involve a sustainability agenda into their business strategy. A company can take responsibility for sustainable development by deploying programs to decrease adverse impacts, e.g. environmental impacts. This thesis focuses on the sustainability report as part of a company's sustainability work to maintain or improve legitimacy in the finance sector. In this sector, a bank uses the sustainability report to communicate its impact on the earth to their stakeholders. Case study research was undertaken on the Swedish bank Swedbank to understand the role sustainability reporting to maintain legitimacy in the finance sector.

Swedbank is today Sweden's largest bank with more than 7 million private customers and more than a half million-business customers. The study aims to reveal the sustainability reports impact on the banks legitimacy. To answer the aim the authors have conducted a case study at Swedbank. Three semi-structured interviews were held with people working with sustainability at Swedbank. The study has used a mixture of theories to explain the complex relation between the bank and the society. The theories used in this study include Triple Bottom Line, Carrol's pyramid, Legitimacy theory and the Stakeholder theory. Conducted information show that Swedbank is doing their sustainability report based on Global Reporting Initiative principles.

This study draws comes to the conclusion that sustainability report does not create or increase the legitimacy for Swedbank. The reason why sustainability report has no impact on Swedbank's legitimacy is because stakeholders presume that Swedbank is already sustainable. The case study shows that Swedbank is doing sustainable reporting because sustainability is part of Swedbank's core strategy. The integration of sustainability in the core strategy results in the fact that Swedbank is maintaining the legitimacy among their stakeholders.

Sammanfattning

Ökad medvetenhet om människans påverkan på hållbarhet har medfört att det ställs allt högre krav på att företag ska arbeta mot hållbar utveckling. Eftersom frågor om hållbarhet påverkar företagets ställning i samhället är det viktigt att företagen integrerar hållbarhet i verksamheten. Företag kan vidta åtgärder för att minimera verksamhetens påverkan på hållbarhet.

I denna studie har författarna valt att fokusera på fallstudieföretagets hållbarhetsarbete genom att undersöka deras hållbarhetsredovisning. En hållbarhetsredovisning är ett sätt för företaget att redovisa direkt och indirekt påverkan på hållbarhet till intressenterna. Författarna har valt att fokusera på hållbarhetsredovisning då tidigare forskning fastställer att hållbarhetsredovisning blir allt mer aktuellt för företag att göra. Från och med första juli 2016 inträder ett lagförslag i Sverige om att större företag med en nettoomsättning över 350 miljoner kronor är skyldig att hållbarhetsredovisa.

För att skapa ökad förståelse om hur hållbarhet tillämpas i praktiken har författarna valt att göra en fallstudie på företaget Swedbank. Swedbank är en av Sveriges största banker. Banken har i skrivande stund över sju miljoner privatkunder och över en halv miljon företagskunder. Fallstudieföretagets direkta påverkan på hållbarhet uppstår av deras kontorsverksamhet. Därtill har fallstudieföretaget en indirekt påverkan på hållbarhet främst genom deras kreditgivning. Indirekt påverkan har över tid fått mer uppmärksamhet i fallstudieföretagets hållbarhetsarbete.

Syftet med studien är att beskriva hållbarhetsarbetsredovisningens betydelse för fallstudieföretagets legitimitet. För att bemöta syftet har författarna genomfört en fallstudie. Empiriskt material samlades in med information från primär- och sekundärkällor. Tre stycken semistrukturerade intervjuer genomfördes med miljö och hållbarhetschef, hållbarhetsspecialist med ansvar för hållbarhetsredovisning samt en företagsrådgivare. Urvalet av respondenter baseras på befattning samt verksamhetsområde. Vidare ligger fallstudieföretagets års och hållbarhetsredovisning till grund för det empiriska materialet. Tidigare forskning på området finns tillgänglig men har inte legat till grund för några slutsatser eftersom författarna har för avsikt att skapa en uppdaterad bild av verkligheten.

För att besvara frågeställningarna används ett teoretiskt ramverk bestående av Triple bottom Line, Carrols pyramid, Legitimitetsteorin och Intressentteorin. Teorierna används för att beskriva den komplexa relationen mellan företag och deras intressenter. Insamlad empiri visar att fallstudieföretaget, sedan en längre tid tillbaka, bedriver ett omfattande hållbarhetsarbete inom organisationen. Fallstudieföretagets hållbarhetsarbete är en förutsättning för att uppnå en grundläggande legitimitet bland intressenterna. Fallstudieföretaget upprättar hållbarhetsredovisningen utifrån Global Reporting Initiatives (GRI) principer.

Genom analys och diskussion av insamlad empiri och tidigare forskning fastställer författarna att hållbarhetsredovisningen inte förbättrar legitimiteten hos fallstudieföretaget. Legitimiteten ökar inte eftersom intressenterna redan förväntar sig att banken ska bedriva en hållbar verksamhet. Fallstudieföretaget hållbarhetsredovisar årligen eftersom hållbarhet är en integrerad del av företagets verksamhet och ligger till grund för bankens affärsbeslut. Hållbarhetsredovisningen bemöter intressenternas förväntningar och säkerhetsställer därmed legitimiteten bland intressenterna eftersom de upplever att banken tar sitt ansvar för hållbar utveckling.

Förkortningar

CERES - The coalition for environmentally responsible economies

CSR - Corporate Social Responsibility

FAR - Föreningen Auktoriserade Revisorer

GRI - Global Reporting Initiative

Innehållsförteckning

1 Introduktion	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problembakgrund	2
1.3 Problem	3
1.4 Syfte och forskningsfrågor	3
1.5 Målgrupp	4
1.6 Avgränsningar	4
1.7 Studiens struktur	4
2 Metod	5
2.1 Litteraturgenomgång	5
2.2 Fallstudie	5
2.2.1 Val av bransch	6
2.2.2 Val av fallstudieföretag	6
2.3 Datainsamling	6
2.4 Intervjuer	8
2.4.1 Förberedelser	8
2.4.2 Intervjuernas struktur	8
2.4.3 Utförande	8
2.4.4 Respondentvalidering	9
2.5 Trovärdighet och autenticitet	9
2.5.1 Metodkritik	11
2.5.2 Reflexivitet	12
2.6 Sammanfattning metod	12
3 Teori	13
3.1 Valda teorier	13
3.2 Företagets hållbarhetsredovisning	13
3.2.1 Global Reporting Initiative	14
3.2.2 GRI's principer	14
3.2.3 Triple Bottom Line	16
3.2.4 Carrols Pyramid	17
3.3 Legitimitetsteorin	18
3.4 Intressentteorin	19
3.5 Teoretiskt ramverk	20
4 Empiri	22
4.1 Empirisk bakgrund	22
4.1.1 Om Swedbank	22
4.1.2 Verksamhetside, vision och miljöpolicy	22
4.2 Swedbanks intressenter	22
4.3 Swedbanks hållbarhetsredovisning	23
4.4 Swedbanks legitimitet	24
5. Analys och diskussion	25
5.1 Swedbanks hållbarhetsredovisning	25
5.2 Swedbanks intressenter	27
5.3 Swedbanks legitimitet	28
6 Slutsatser	30
6.1 Forskningsfrågorna	30
6.2 Studiens slutsatser	31
6.3 Förslag till fortsatt forskning	31
Referenser	32

Bilagor	35
Bilaga 1 – Intervjuguide: Miljö-hållbarhetschef & Miljö- hållbarhetsspecialist	35
Bilaga 2 – Intervjuguide: Företagsrådgivare	36

Figurförteckning

Figur 1: Uppsatsens struktur, egen bearbetning	4
Figur 2: Triple bottom line, egen bearbetning	16
Figur 3: Carrols pyramid och företagets olika nivåer av ansvarstagande, egen bearbetning	18
Figur 4: Företagets intressenter , egen bearbetning	21
Figur 5: Swedbanks intressenter, egen bearbetning	28

Tabellförteckning

Tabell 1: Respondenter.....	9
Tabell 2: GRI´s principer.....	14
Tabell 3: Beskrivning av miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet.....	17

1 Introduktion

I det inledande kapitlet presenteras bakgrunden till studiens ämnesområde följt av en problemdiskussion och problemformulering. Problemen förklaras ytterligare genom en problembakgrund samt det teoretiska och empiriska problem vilka avses undersökas i studien. Därefter kommer författarna presentera syftet med studien, forskningsfrågor och avgränsningar som gjorts i studien. Kapitlet avslutas med att presentera studiens struktur.

1.1 Bakgrund

Mänsklig aktivitet och påverkan på jorden skapar problem ur ett hållbarhetsperspektiv (Ammenberg, 2012). Allt högre krav ställs på företags hållbarhetsarbete i takt med att kunskapen om människans påverkan på jorden ökar. Det innebär en ökad efterfrågan på hållbara produkter och tjänster (*ibid.*). En viktig orsak till ökad medvetenhet kring hur mänsklig aktivitet påverkar världen är att information om negativa effekter har blivit mer lättillgänglig (Duguid & Brown, 2000) Utvecklingen av informationsteknik gör det allt lättare för människor att ta del av aktuell information. Nya vägar för människor att kommunicerar med varandra gör att information om mänsklig påverkan på hållbarhet sprids till allt fler människor (*ibid.*). Efterfrågan på hållbarhetsarbete ökar från samhällets sida och därför är det centralt för företag att integrera hållbarhet i sina verksamheter (Deegan & Unerman, 2011). Företagets hållbarhetsarbete påverkar företagets legitimitet då intressenterna i samhället har makten att tilldela eller inte tilldela ett företag legitimitet.

För 29 år sedan presenterade FN rapporten: Vår gemensamma framtid (Our common future, 1987), benämnd Brundtlandrapporten. Rapporten utarbetades för FN's världskommission miljö och utvecklingen. I rapporten definieras hållbar utveckling som:

“En utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov” (Our common future, 1987).

Rapporten behandlar sambandet mellan sociala, ekonomiska och miljömässiga faktorer vilka påverkar vår omvärld. Visionen om en hållbar utveckling påverkar hela samhället, inte minst företag och organisationer (Our common future, 1987)

Företags hållbarhetsarbete varierar beroende på vilken typ av verksamhet företagen bedriver. Likaså företagens metod för att redovisa verksamhetens hållbarhetsarbete varierar. Det finns åtskilliga koncept för hållbarhetsarbete inom företag, till exempel miljöpolicy, corporate social responsibility, miljöledningssystem och hållbarhetsredovisning. Författarna har i studien valt att fokusera på hållbarhetsredovisning. Studien utgår från Föreningen Auktoriserade Revisorers (FAR) rekommendation RevR 6 där hållbarhetsredovisning definieras enligt följande:

”Frivilliga separata redovisningar av företags miljörelaterade, etiska och sociala förhållanden samt den ekonomiska utveckling som är knuten till dessa förhållanden.”

Vidare är en hållbarhetsredovisning ett tillvägagångsätt för företag att kommunicera till intressenter hur företaget integrerar sitt hållbarhetsarbete i verksamheten (Svensson & Wood, 2007). Med intressenter utgår författarna i den här studien från Freemans och Reeds (1983, s.91) definition:

”En identifierad grupp eller person som kan påverka förverkligandet av en organisations mål, eller påverkas av genomförandet av en organisations mål”

Begreppet intressenter kan inkludera kunder, anställda, samarbetspartners, media, aktieägare, lokala samhällen, politiker och myndigheter (Freeman & Reed, 1983).

Flera företag tillämpar idag Global Reporting Initiative (GRI) riktlinjer för att öka trovärdigheten och tillförlitligheten av hållbarhetsredovisningen (Westermarck, 2012). Intressenterna har efterfrågat öppenhet och tydlighet inom hållbarhetsarbete och därför väljer företag att hållbarhetsredovisa (Westermarck, 2012). Vidare upprättar företag hållbarhetsredovisningar för att tilldelas legitimiteten från intressenterna. Författarna väljer i studien att använda sig utav Deegan´s teori om att företag är legitimt bland intressenterna förutsatt att de både parternas värderingar korrelerar (Deegan, 2002). Författarna har valt att använda sig utav Lindbloms (1994, s.2) definition av legitimitet:

”Ett tillstånd eller status som existerar när enhetens värderingssystem överensstämmer med värderingssystemet i det större sociala systemet där enheten ingår. När skillnader mellan dessa värderingssystem uppstår, aktuella eller potentiella, föreligger hot för enhetens legitimitet”.

För att företag ska bibehålla legitimitet måste de vara medvetna om intressenternas värderingar och hur de över tid kan förändras över tid (Deegan, 2002). Legitimiteten är väldigt centralt för banker eftersom bankers rykte och uppfattning hos intressenterna är avgörande för dess verksamhet (McCormick, 2011).

1.2 Problembakgrund

Banker möjliggör investeringar för privatpersoner och företag (McCormick, 2011). Genom deras verksamhet har de direkt och indirekt påverkan på omgivningen (Jeucken, 2004). Banker kan på ett effektivt sätt ta ansvar och minimera den direkta påverkan i kontorsmiljön (pers. med., respondent 2, 2016). Anställningsvillkor, avfall, energianvändning, papperstoner, återvinning är alla exempel på den direkta påverkan bankerna själv kan reglera. Den indirekta påverkan är svårare för bankerna att reglera, vilket gör det svårare för bankerna att ta i beaktande (*ibid.*). Bankens kreditgivning till privat och företagskunder och konsekvenserna av vad utlåningen av pengar medför är exempel på indirekt påverkan. I jämförelse är den indirekta påverkan betydligt större än den direkta (Jeucken, 2004).

Den indirekta påverkan har i större omfattning uppmärksammats bland bankernas intressenter (pers. med., respondent 1, 2016). Bankers hållbarhetsarbete har därför inkludera fler åtgärder

för att reglera verksamhetens indirekta påverkan. Detta leder till att intressenterna ställer högre krav på bankerna att minimera den indirekta påverkan (*ibid.*). Om banken inte tillgodoser intressenternas krav förreleger en risk att banken förlorar deras legitimitet (Thompson & Cowton, 2004).

1.3 Problem

Legitimitetsteorin belyser hur en organisations verksamhet står i relation till samhällets värderingar (Deegan, 2002). Teorin menar på att ett företag har legitimitet om företagets värderingar överensstämmer med samhällets värderingar. Vad teorin inte belyser är vilka värderingar som är relevanta i relationen mellan företag och samhälle. Samhället består av väldigt många delar, till exempel individer, hushåll, företag, myndigheter, byar, städer och infrastruktur. Samhällets komplexa uppbyggnad kan innebära en utmaning att skapa en generaliserbar benämning av samhället (pers. med., respondent 3, 2016).

Legitimitet tilldelas av företagets intressenter och kan liknas vid ett socialt kontrakt (Ljungdahl, 1999). Legitimitet är speciellt viktigt inom tjänstesektorn. Om intressenterna beslutar sig för att ett företag är legitimt i deras uppfattning godkänner de även företagets handlingar och värderingar (*ibid.*). Eftersom varje intressent har subjektiva värderingar och uppfattningar om legitimitet kan uppfattningen om företag skilja sig mellan intressenterna. Forskning inom området beskriver hur företagets intressenter har olika preferenser beroende på vilket verksamhetsområde intressenterna är aktiv inom (Sjöberg, 2014). Hållbarhet i sin helhet går att integrera i företagets huvudsakliga verksamhet men det är fortfarande oklart hur väl de integreras i strategin och samtliga led inom organisationen. Hållbarhet är ett relativt nytt område vilket ökat i prioritet bland företagets intressenter på senare tid (Ammenberg, 2012). Forskningen inom området behöver därför vidareutvecklas kring hur legitimitetsteorin kan tillämpas för att belysa värderingar rörande hållbarhetsarbetet i företag.

Inom den finansiella sektorn är det inte en fråga om företaget ska jobba med hållbarhet, det är snarare en fråga om på vilket sätt företaget ska jobba med hållbarhet (pers. med., respondent 2, 2016). Det innebär att det finns en kunskapslucka i finansbranschen om hur hållbarhetsarbete ska utformas och vilken påverkan det har på företagets legitimitet. Inom finansbranschen och banker i synnerhet är det komplext att härleda ett samband mellan en banks hållbarhetsarbete och dess påverkan på legitimitet (*ibid.*). Författarna har valt att genomföra en fallstudie av företaget Swedbank för att skapa ökad förståelse inom området.

1.4 Syfte och forskningsfrågor

Studiens syfte är att förklara hållbarhetsredovisningens betydelse för bankens legitimitet. Två forskningsfrågor har funnits viktiga för studien:

- Hur arbetar Swedbank med hållbarhetsredovisning?
- Hur påverkar Swedbanks hållbarhetsredovisning företagets legitimitet?

1.5 Målgrupp

Studien kan vara vägledande för de som arbetar med hållbarhet eller är intresserad av ämnet inom banksektorn. Studien ämnar skapa förståelse för begreppet hållbarhetsredovisning och kan väcka ett intresse och engagemang för hållbarhetsarbete. Studien kan även ge inspiration till den fortsatta forskningen inom området.

1.6 Avgränsningar

Begreppet hållbarhetsarbete i företag är omfattande därav har författarna valt att avgränsa sig till hållbarhetsredovisning. Vidare finns många olika typer av företag, därför är studien avgränsad till en bank inom den finansiella sektorn. För att skapa förståelse för relationen mellan företaget och intressenterna har författarna valt att avgränsa studien till ett fallstudieföretag. I litteraturgenomgången fastställdes centrala teorier och begrepp som författarna presenterar.

1.7 Studiens struktur

Nedan illustreras hur studien är uppbyggd samt att varje kapitel introduceras kortfattat (Figur 1).



Figur 1: Uppsatsens struktur, egen bearbetning.

Första kapitlet ger läsaren en introduktion och bakgrund till studien. Därefter följer problemformulering, studiens syfte och avgränsningar.

Andra kapitlet beskriver vilken metod som använts och hur det har påverkat studiens resultat och trovärdighet.

Tredje kapitlet presenterar de teorier som ligger till grund för studien. Kapitlet avslutas med det teoretiska ramverket.

Kapitel fyra beskriver resultat av insamlad empiri. Empiri har samlats in i form av intervjuer med nyckelpersoner hos det företag studien grundar sig på samt fallstudieföretagets hållbarhetsredovisning år 2015.

Kapitel fem innehåller en analys och diskussion vilken bygger på teori och empiri.

Kapitel sex presenterar de slutsatser författarna dragit och avslutas med förslag på fortsatt forskning inom området.

2 Metod

I det andra kapitlet beskrivs studiens metod. Forskningsstrategi och datasamling redogörs för att besvara syftet och frågeställningen.

2.1 Litteraturgenomgång

Innan en studie påbörjas är det viktigt att undersöka tidigare forskning inom området (Bryman & Bell, 2013). För att skapa en bild av existerande forskning och ta del av kunskap inom området vilket avses undersökas ska en litteraturgenomgång utföras. En litteraturgenomgång leder till ökad kunskap inom forskningsområdet vilket mynnar ut i en mer gedigen studie (*ibid.*).

Studiens utvalda teorier ämnar öka förståelse inom det valda ämnesområdet. Studiens teorier mynnar ut till det teoretiska ramverket. Författarna väljer att dela in teoriavsnittet i tre delar. Första delen belyser ett företags hållbarhetsarbete och belyser teorierna om Triple Bottom Line och Carrols pyramid. För att bemöta studiens syfte har författarna valt att belysa legitimitetsteorin och intressentteorin. Studiens litteratur utgörs av vetenskapliga artiklar vilka blivit granskade innan publicering. Databaserna Primo, Google Scholar och Web of science har använts vid insamlingen av data. Vid sökningen av artiklarna har följande sökord använts: *Financial sustainability reporting, Global reporting initiative, Green banking, Legitimicity, Stakeholder theory, Sustainability report & Triple bottom line*. De flesta av artiklarna har varit på engelska i litteraturgenomgång. Författarna är medvetna om att det kan innebära eventuella förvrängningar i tolkningen av de olika teorierna i litteraturgenomgången.

2.2 Fallstudie

Fallstudie är en forskningsdesign väl lämpad inom företagsekonomisk forskning (Bryman & Bell, 2013). Fallstudie är en design inriktad på ett specifikt fall, till exempelvis en organisation. Fallstudier skapar en djupgående forskning inom ett specifikt område eller fall vilket leder till ökad kunskap inom valt ämne (*ibid.*).

Inom forskningen ryms ytterligare designar att tillgå vid utformningen av fallstudier. Två av dessa är komparativ design och longitudinell design (Bryman & Bell, 2013). Komparativ design är en forskningsdesign där datainsamling sker genom en undersökning där undersökningarna är näst intill likadana. Resultatet utifrån observationer kan pröva en redan befintlig teori eller användas i syftet att generera nya teorier (*ibid.*). Longitudinell design är en forskningsdesign där datainsamling baseras på t.ex. enkäter eller intervjuer över en längre tidsperiod. För att insamlingen av data ska vara av den longitudinella designen krävs att data ska samlats in vid minst två tillfällen med likadana frågor (*ibid.*)

Författarna till studien har valt att fördjupa sig inom en specifik organisation och därför föll valet av forskningsdesign på en fallstudie framför ovan nämnda forskningsdesigner. Resultat från fallstudier är inte generaliserbara (Bryman & Bell, 2013), det går således inte att säga att det ser likadant ut i andra organisationer inom samma bransch.

Författarna har valt att samla in det empiriska materialet genom semistrukturerade intervjuer med tre medarbetare på fallstudieföretaget. Semistrukturerade intervjuer innebär att datainsamling sker genom en på förhand fastställd intervjuguide som har möjlighet att vidareutveckla frågor baserade på respondentens svar (Bryman & Bell, 2013). Studien har abduktiv ansats med ett tolkande och konstruktionistisk perspektiv.

En abduktiv ansats beskrivs som en kombination av induktiv och deduktiv ansats (Patel & Davidsson, 2003). Författarna drar egna slutsatser i samspel med egna observationer samt teorie som funnits relevant för uppsatsen (Bryman & Bell, 2013).

Tolkningsperspektivet bygger på en samhällsvetenskapligt inriktad epistemologi med utgångspunkten att studier av samhället är i grunden olika studier på naturen (Bryman & Bell, 2013). Denna olikhet mellan den sociala och naturliga verkligheten gör att tolkningsperspektivet tar hänsyn till kulturella och sociala faktorer. Tolkningsperspektivet om den sociala verkligheten är diskursiv, det innebär att den förändras i takt med att den studeras och nya resultat uppkommer (*ibid.*).

Konstruktionistiskt perspektiv innebär att sociala företeelser och kategorier skapas dels via socialt samspel men även i ett tillstånd av ständig förändring i och med att samhället är dynamiskt (Bryman & Bell, 2013). Generellt för den kvalitativa forskningen är att den är mindre regelstyrd och mer djupgående än kvantitativ forskning, vilken ger ett bredare perspektiv. Empiriska observationer analyseras och växer fram till teorier och slutsatser (*ibid.*). För att underbygga de urval som genomförts gällande val av bransch och organisation följer en motivering för att klargöra författarnas val.

2.2.1 Val av bransch

Författarna har valt finansiella sektorn och belysa ämnet hållbarhet eftersom det går i linje med författarnas intresse och utbildning. Inom den finansiella sektorn har en avgränsning skett till en bank då studien ämnar undersöka den komplexa relationen mellan bank och samhälle. Den komplexa relationen mellan en bank och samhället beror på att en bank har central roll i samhället och många intressenters att tillgodose (McCormick, 2011).

2.2.2 Val av fallstudieföretag

Eftersom studien avser undersöka ett företags hållbarhetsarbets påverkan på legitimiteten fastställdes Swedbank till fallstudieföretag. Författarna har valt Swedbank till fallstudieföretag av den anledningen att företaget är en av Sveriges största banker och har ett omfattande hållbarhetsarbete (www, Swedbank, a, 2016). Företagets storlek har haft betydelse rörande författarnas val av fallstudieföretag.

2.3 Datainsamling

Insamling av det empiriska materialet genomfördes med semistrukturerade intervjuer. Författarna genomförde totalt tre intervjuer med medarbetare från fallstudieföretaget. De tre kvalitativa intervjuerna genomfördes med:

- Respondent 1, Miljö och hållbarhetschef Swedbank Sverige
- Respondent 2, Miljö och hållbarhetsspecialist Swedbanks
- Respondent 3, Företagsrådgivare Swedbank

Respondenterna valdes utifrån deras befattning och verksamhetsområde. Författarna valde att använda sig utav respondenter med olika befattningar för att det empiriska materialet ska spegla olika perspektiv på bankens hållbarhetsarbete. Respondent 1 och 2 arbetar med Swedbanks hållbarhetsarbete och hållbarhetsredovisning medan respondent 3 arbetar i direkt kontakt med fallstudieföretagets intressenter. De olika yrkesrollerna gör respondenterna relevanta utifrån studiens syfte. Avsikten har varit att fånga upp och spegla respondenternas individuella uppfattning om hållbarhetsredovisning betydelse för bankens legitimitet. En av respondenterna bad om att inte få sitt namn publicerat vilket författarna tog i hänsyn och valde därför att behandla samtliga respondenter vid namnet respondent följt av 1, 2 och 3. Författarna motiverar respondenternas anonymitet eftersom det dels önskas samt möjliggör att respondenterna kan svara fritt på frågorna utan känna sig hindrade att kunna bli identifierade (Robson, 2011)

Målsättningen med studien är således inte att lyckas skapa en generaliserbar bild av verkligheten, vilken sedan kan appliceras för att skapa en universell sanning på andra företag inom samma bransch. Målsättningen är snarare att skildra de utvalda respondenternas uppfattning och erfarenheter utifrån studiens syfte. Tillsammans med övriga observationer, främst fallstudieföretagets års- och hållbarhetsredovisning uppnår författarna en god bild av hur verkligheten förhåller sig i det specifika fallet.

Primär- och sekundärkällor användes vid datainsamlingen, primärkällor är de observationer och data författarna inhämtar i direkt kontakt med ursprungskällan, materialet kan således anpassas till studiens syfte (Patel & Davidsson, 2003). Fördelarna med primärdata är främst att använd informationen är insamlad direkt från verkligheten, och att informationen är anpassad utifrån studiens syfte.

Empiriinsamlingen har skett genom undersökningar och kvalitativa intervjuer, fördelar är att resultaten är lätta att läsa av och ger ett direkt resultat (Bryman & Bell, 2013). Primärdata kan ofta vara den typ av forskning vilket leder fram till nya upptäckter och nya resultat inom ett område (Patel & Davidsson, 2003). Primära källor är först att publiceras inom området eftersom det bygger på information framtagen direkt av forskaren.

I denna studie klassificeras respondenterna i de genomförda intervjuerna som primärkällor. Sekundärkällor är observationer och data insamlad vid en annan tidpunkt och andra kontexter, och utgår från tidigare primärkällor (Eriksson & Hultman, 2014). Studiens sekundärkällor är således Swedbanks års- och hållbarhetsredovisning, från år 2015 samt vetenskapliga artiklar och tidigare kurslitteratur.

2.4 Intervjuer

Nedan presenteras tillvägagångssättet för de olika intervjuerna med respondenterna.

2.4.1 Förberedelser

Det är viktigt att respondenterna är medveten om hur studien genomförs, studiens syfte och varför deras kunskap inom området är viktigt (Patel & Davidson, 2003). Intervjuprocessen kan fördelaktigen delas upp i olika delar. Första steget för författarna var att komma i kontakt med utvalda respondenter inom fallstudieföretaget. Författarna fastställde att studiens respondenter bör arbeta med hållbarhet eller i nära kontakt med intressenterna för att vara relevant för undersökningen.

Utifrån författarnas kriterier på respondenter bokades möten med miljöchef, hållbarhetsspecialist och företagsrådgivare. Inledande kontakt med respondenterna togs genom e-post där författarna presenterade studie och varför deras bidrag var viktigt för studien. Samtliga respondenter tackade ja till intervju. E-posten innehöll en kortare beskrivning av studiens syfte samt en intervjumall med tilltänkta intervjufrågor. Författarna valde att delge intervjufrågorna på förhand eftersom det gav respondenterna möjligheten att förbereda sig och reflektera över de kommande intervjufrågorna.

2.4.2 Intervjuernas struktur

Vid semistrukturerade intervjuer följer intervjuerna en intervjuguide innehållande de frågor vilka författarna söker svar på (Bryman & Bell, 2013). Till skillnad från strukturerade intervjuer lämnas utrymme för respondenten att tolka svaren och det kan även ställas följdfrågor för att få mer fördjupade svar. Eftersom författarna sökte efter respondenternas egna tankar valdes semistrukturerade intervjuer som intervjustruktur till denna studie (*ibid.*). En annan typ av intervjustruktur är att styra intervjun för att på så vis styra svaren på ställda frågor. Vid styrda intervjuer ges inte respondenterna möjlighet att vara lika öppna och tolkande i sina svar som vid öppna intervjuer och därför valdes den bort (*ibid.*).

2.4.3 Utförande

Författarna utförde totalt tre intervjuer med personer från fallstudieföretaget Swedbank. Samtliga intervjuer varade ca 45-60 minuter. En intervju på ca 40 minuter bör räcka för att erhålla en korrekt inblick inom ämnet menar Kylan (2008). Samtliga intervjuer följde en intervjuguide. Respondent ett och två verksamma inom Swedbanks miljö och hållbarhetsavdelning svarade på intervjuguide 1, se bilaga 1. Företagsrådgivaren, dvs respondent 3 besvarade intervjuguide 2, se bilaga 2. Samtliga intervjuer spelades in i syfte dels att underlätta för författarna att sammanställa insamlad data och dels för att kunna utföra en transkribering. Fördelen med att spela in intervjuerna är att man kan lyssna igenom intervjuerna vid flera tillfällen och säkerhetsställa att all data insamlats korrekt (Bryman & Bell, 2013)

Två stycken intervjuer skedde över telefon eftersom respondenterna är verksamma i Stockholm respektive Östersund. Den tredje intervjun skedde på ett av Swedbanks kontor i Uppland. Det finns fördelar att ha direkt intervju emedan det går att ta in fler intryck från respondenten (Bryman & Bell, 2013). I den här studien fanns det bara en möjlighet för en intervju på plats på grund av det geografiska läget och att en av respondenterna inte hade möjlighet för ett personligt möte.

2.4.4 Respondentvalidering

För att säkerställa att insamlad data från genomförda intervjuerna överensstämmer med respondenternas verklighetsuppfattning kan en respondentvalidering genomföras (Bryman & Bell, 2013). Respondentvalidering innebär att författarna som utfört studien förmedlar de väsentliga delarna från intervjun till respondenten (*ibid.*). Respondenten kan då säkerhetsställa att informationen uppfattats korrekt och därefter bekräfta författarnas data (*ibid.*). Respondentvalidering gör att studien undviker felkällor och bidrar till en ökad trovärdighet för studien (*ibid.*). I fallstudien skickades respondentvalidering ut till samtliga tre respondenter i datainsamlingen och godkändes innan materialet bearbetades till empiriskt material. Fallstudiens respondentvalidering skedde genom att författarna skickade ut de delarna av insamlad empiri som ämnades användas i fallstudien. Respondenterna gavs sedan tid och möjlighet att få läsa igenom författarnas insamlade material för att därefter få bekräfta eller dementera materialet. Samtliga respondenter bekräftade materialet och godkände därmed respondentvalideringen. Tabell 1 illustrerar respondenternas yrkesroll, intervjudatum samt datum för respondentvalidering.

Tabell 1: Respondenter

Intervjuperson	Roll	Intervjudatum	Respondentvalidering genomförd
Respondent 1	Hållbarhetschef	2016-04-11	2016-04-13
Respondent 2	Hållbarhetsspecialist	2016-04-13	2016-04-14
Respondent 3	Företagsrådgivare	2016-04-18	2016-04-22

2.5 Trovärdighet och autenticitet

Begreppen reliabilitet och validitet används inom kvantitativ forskning och är ett verktyg för att säkerställa att forskningen håller hög kvalitet och att informationen är tillförlitlig (Bryman & Bell, 2013). Reliabilitet anger graden av tillförlitligheten i en mätning, den mäter hur pålitlig och följdriktig informationen är. Begreppet reliabilitet innehåller parametrarna följdriktigheten, överensstämmelsen, tillförlitligheten och pålitligheten. Reliabilitet bygger på att resultat är oberoende av vem testet utförs av (*ibid.*).

Validitet handlar om giltighet, det beskriver om en indikator som tagits fram för att mäta om ett begrepp verkligen mäter begreppet eller inte (Bryman & Bell, 2013) Med hjälp av validiteten kan det avgöras om slutsatserna från undersökningen hänger ihop eller inte.

Tillförlitlighet kopplas samman med intern validitet, vilket avgör huruvida det finns en överensstämmelse mellan framväxande teori och forskarnas observationer (Bryman & Bell, 2013). Dessa begrepp är dock inte helt förenliga med den kvalitativa forskningsmetodiken eftersom begreppen är anpassade för den kvantitativa forskningsmetodiken. En del forskare menar att det går att applicera begreppen på kvalitativ forskning om tonvikten på frågor rörande mätning minskar (*ibid.*). Lincoln och Guba (1985) introducerar begreppen trovärdighet och autenticitet som ett alternativt sätt att värdera kvalitén på en kvalitativ studie. Inom trovärdighet görs en uppdelning till fyra kriterier, tillförlitlighet, opartiskhet, pålitlighet och överförbarhet (Lincoln och Guba, 1985).

Genom en respondentvalidering där respondenterna ges möjlighet att läsa igenom deras egna svar och forskarnas slutsatser, utifrån deras återföring kan studiens tillförlitlighet bekräftas (Bryman & Bell, 2013). De tre respondenterna vilka ingick i studien har lämnat återföring, vilken har tagits i beaktning under studiens gång. Överförbarhet med en väl utvecklad framställning av empiri möjliggör för andra att avgöra i vilken utsträckning studien är applicerbar i andra sammanhang (Bryman & Bell, 2013). Vidare bör läsaren uppmärksammas på att om intervjuer genomförts med andra respondenter med en annorlunda metod för insamling av empiri kan det ge upphov till ett annorlunda resultat.

Genom grundlig redogörelse av studiens utförande uppnås kriteriet om pålitlighet (Lincoln & Guba, 1985). En sammanställning av metod för datainsamling vad gäller teori samt primär- och sekundärkällor vilka använts under studiens gång ökar dess pålitlighet. Föreläsningens har handledare och seminariegruppens synpunkter/kommentarer bidragit till högre pålitlighet eftersom studien har granskats av fler parter och ur olika perspektiv under studiens gång. Kriteriet om opartiskhet uppnås genom att forskaren kan visa att sina individuella värderingar och skevheter inte influerat studiens utformning och slutsatser (Bryman & Bell, 2013).

Studien har haft ett kritiskt förhållningssätt till källor samt till författarnas medvetna och omedvetna föreställningar. Författarna kan intyga att studien så långt det är möjligt genomförts med etisk heder och med intention att studien ska vara väl genomarbetad och objektiv. Däremot kan inte fullständig objektivitet garanteras på grund av att författarnas tidigare erfarenheter och bakgrund påverkar (Bryman & Bell, 2013).

Inom autenticitet ingår det fem kriterier. Rättvis autenticitet, ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet och taktisk autenticitet (Lincoln & Gubba, 1985). Rättvis autenticitet innebär att olika synsätt och perspektiv inom det studerade sammanhang presenteras rättvist. Författarna menar att de har tagit del av den kritik som finns inom forskningen genom studiens litteraturgenomgång. Genom att använda sig av både primär- och sekundärkällor, tidigare forskning samt relevant teori för ämnet argumenterar författarna för att de har speglat kritiken inom området och visat hur verkligheten föreligger i det observerade området. Däremot bör det påpekas att risk för förbiseende av relevanta källor föreligger.

Den ontologiska autenticiteten gällande huruvida studien bistår respondenterna med en ökad förståelse av det sociala sammanhang de verkar i. Författarna anser att studien kan hjälpa samtliga respondenter att utveckla deras förståelse avseende fallstudieföretagets hållbarhetsredovisning. Studien visar sambandet mellan hållbarhetsredovisning och legitimitet i bankens relation med intressenter.

Vidare ges respondenterna en introduktion till GRI med tillhörande principer vilka styr hur fallstudieföretaget utarbetat hållbarhetsredovisningen. Författarna presenterar en genomgång av empiri och teori vilken respondenterna kan ta del utav. Detta uppfyller kriteriet om pedagogisk autenticitet, vilket innebär att läsaren bistås med en ökad förståelse för olika perspektiv inom det studerade fenomenet (Lincoln & Guba, 1985).

Kriteriet för katalytisk autenticitet är uppnått om studiens respondenter kan förändra deras situation med hjälp av studien (Bryman & Bell, 2013). Undersökningen belyser hur hållbarhetsredovisning samspelar med fallstudieföretagets legitimitet.

Slutligen vill författarna belysa taktisk autenticitet vilken hör ihop med katalytisk autenticitet eftersom den prövar om författarna lyckats ge läsaren tillräckligt med information (Lincoln & Guba, 1985). Författarna argumenterar för att studien tillgodoser respondenterna med tillräckligt material och kunskap för att avgöra hur denne ska agera i sin yrkesroll.

2.5.1 Metodkritik

Inom metodiken är det viktigt för författaren att vara kritisk, det poängterar Mats Alvesson i artikeln *Beyond Neopositivists, Romantics, and Localists: A Reflexive Approach to Interviews in Organizational Research* (2003). Alvesson påpekar att ett kritiskt förhållningsätt är centralt inom metodiken eftersom det är av vikt att respondenterna känner sig trygga och säkra i situation som respondent. Alvesson poängterar att författarna bör vara kritiska till hur intervjufrågorna är utformade eftersom respondenternas svar kan skjutas i den riktning forskningen handlar om (*ibid.*).

Inom kritik beskriver Alvesson även hur olika metaforer spelar roll. Metaforer som kön, ålder, social tillhörighet, kultur, religion kan påverka respondenternas svar och utifrån det bör metaforerna belysas som en aspekt i det kritiska tänkandet (Alvesson, 2003). Beroende på hur respondenten ser sig själv som intervjuobjekt kan svaren komma att variera. Alvesson föreslår att en studies författare bör ha i åtanke på vilken titel respondenten blir intervjuad under (*ibid.*). Blir någon intervjuad som ledare eller arbetare kan resultatet påverkas.

Författarna har i studien tagit hänsyn till det kritiska tänkandet genom att varit kritiska och granskade till artiklar från källor vilka inte kunnat säkerhetsställas vara granskade. Alvessons artikel har spelat en central roll samt funnits i åtanke vid de olika tidpunkterna för de semistrukturerade intervjuerna med respondenterna. Vidare har författarna varit kritiska till studien och mot sig själva.

2.5.2 Reflexivitet

Studien använder ett reflexivt tillvägagångsätt. Reflexivet är ett synsätt där författarna kan hitta nya vinklar och ser problem från olika perspektiv (Alvesson, 2003). Författarna rekommenderas att reflektera över konsekvenserna av för studien valda metod och värderingar. Fördelarna med att använda sig utav ett reflexivt tillvägagångsätt är att det ger tid för reflektion och tid för att vrida och vända på resultat och analys (*ibid.*). Forskningen kan beskrivas bättre genom att uppnå en samskapande kunskap vilken är baserad på deltagarnas synsätt och reflektioner.

2.6 Sammanfattning metod

Studien använde induktiv forskningsansat där forskningen styrs av insamlad empiri. Författarna har valt att använda sig utav en fallstudie för att skapa sig en djupare förståelse för ämnet och fallstudieföretag. Empiri samlas in genom semistrukturerade intervjuer över telefon samt närvarande på ett av Swedbanks kontor i Uppland. Litteraturgenomgången har genomförts genom granskning av Swedbanks hållbarhetsredovisning, tidigare forskning inom området bland böcker och artiklar från bibliotek samt sökningar i databaser via biblioteket.

3 Teori

Kapitlet presenterar de teorier vilka funnits relevant för studien. Författarna har valt att arbeta med hållbarhetsredovisning eftersom allt fler företag väljer att använda sig av det som en del av ett företags hållbarhetsarbete. Litteraturgenomgången ligger till grund för de presenterade teorierna och slutligen knyts samman i det teoretiska ramverket. Vidare ges bakgrundsinformation om GRI och dess principer om hur en hållbarhetsredovisning ska upprättas. Teorierna används sedan till grund för den empiriska fallstudien.

3.1 Valda teorier

För att skapa en ingående förståelse ämnar författarna att använda olika teorier för att bemöta studiens syfte. Teorin inleds med olika sätt företag kan arbeta med hållbarhet där bakgrundsinfo om GRI och deras principer presenteras. Triple bottom line behandlar hur hållbarhet bör tas i beaktande i ett socialt, miljö och ekonomiskt perspektiv (Elkington, 1994). Carrols pyramid beskriver fyra nivåer av Corporate Social Responsibility (CSR) (Carrol, 1992). Legitimitetsteorin beskriver hur företaget erhåller legitimitet hos samhället om företagets värderingar överlappar med intressenterna i samhällets värderingar (Deegan, 2002). Relationen bank och samhälle beskrivs genom intressentmodellen. Intressentmodellen förklarar hur banken har olika typer av intressenter och hur samspelet däremellan fungerar (Freeman, 1984).

3.2 Företagets hållbarhetsredovisning

Studien undersöker hur ett fallstudieföretags hållbarhetsredovisning påverkar legitimiteten bland företagets intressenter. Tidigare forskning visar på att det är ett ständigt stigande antal företag vilka väljer att hållbarhetsredovisa (Bowers 2010). Hållbarhetsredovisning är ett sätt för företag att kommunicera med intressenter. För att jämföra bankers olika hållbarhetsarbete genomför organisationen Fair finance en årlig mellan de svenska bankerna (www, Fairfinanceguide, 2016). I Sverige jämförs de sju största bankerna baserat på hur hållbara de är. I fairfinanceguide återfinns Swedbank på en fjärdeplacering i en jämförelse med de totalt sju största bankerna i Sverige (*ibid.*). De parametrar som ingår i jämförelsen är baserade på sociala, ekonomiska och miljömässiga faktorer.

Hållbarhetsredovisning är idag frivilligt för Svenska privatägda företag men från första Juli gäller ett lagförslag där större företag med nettoomsättning på över 350 miljoner kronor är skyldiga att upprätta årlig hållbarhetsredovisning (www, Riksdagen, 2016) Förslagsvis bör en hållbarhetsredovisning upprättas efter GRI Principer och standarder. Nedan presenteras GRI och deras principer för en hållbarhetsredovisning.

3.2.1 Global Reporting Initiative

GRI är en organisation grundad 1997 (www, Globalreporting, a 2016). GRI skapade ett internationellt ramverk inom hållbarhetsredovisning. Målsättningen är att ramverket ska vara applicerbart på alla typer av organisationer. Nätverket The coalition for environmentally responsible economies (Ceres) har sedan 1989 verkat för att uppmärksamma hållbar utveckling på kapitalmarknaden i USA (*ibid.*). Allt eftersom fler organisationer redovisade sitt arbete med hållbar utveckling uppstod en efterfrågan på riktlinjer för att öka transparensen mellan olika organisationers redovisningar inom hållbarhet (*ibid.*). Ceres skapade grunden för GRI i slutet av 1990-talet genom att ta fram riktlinjer på hur organisationer ska redovisa hållbarhetsarbetet. Eftersom det inte finns ett regelverk likt det vid finansiell redovisning kopplad till hållbarhetsredovisning fanns ett behov av riktlinjer för att skapa transparens och öka hållbarhetsredovisningens trovärdighet (*ibid.*). GRI framhåller följande:

”Hållbarhetsredovisning handlar om att mäta, presentera och ta ansvar gentemot alla intressenter, för vad organisationen uppnått i arbetet med hållbar utveckling”.

Sedan slutet av 1990-talet har GRI:s riktlinjer reviderats ett antal gånger, 2013 lanserades fjärde generationens riktlinjer kallade G4 (www, Globalreporting, b, 2016).

3.2.2 GRI's principer

Global Reporting Initiatives principer för hållbarhetsredovisning innehåller krav på företagen som hållbarhetsredovisar (www, Globalreporting, b, 2016). Hållbarhetsredovisningen följer principerna för att öka dess trovärdighet samt möjliggöra transparens företagen emellan. För att hållbarhetsarbetsredovisa inom GRI krävs att dess samtliga principer efterföljs (*ibid.*). Nedan följer tabell 2 innehållande en mer utförlig presentation av GRI's samtliga principer:

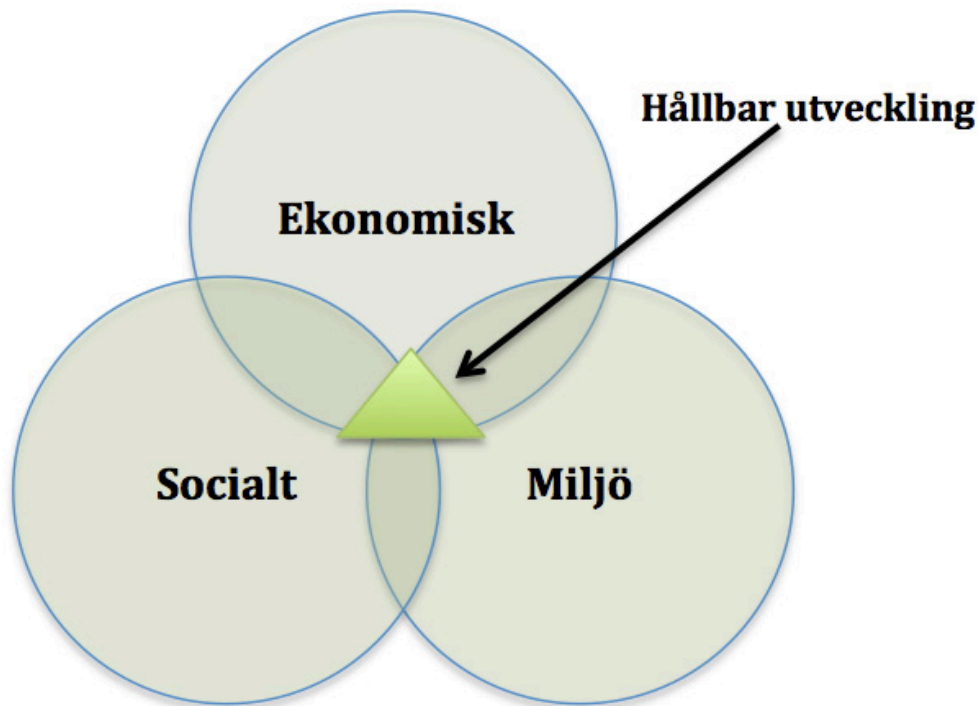
Tabell 2: GRI's Principer (www, Globalreporting, b, 2016)

Väsentlighet	Informationen som publiceras i redovisningen ska vara relevant för området och ha påverkan: Ekonomiska, miljömässiga och sociala faktorer (www, Globalreporting, b, 2016). Företaget ska även redovisa de områden som är betydande för företagets intressenter i samband med bedömning och beslut.
Kommunikation med intressenterna	Viktigt för organisationen som hållbarhetsredovisar är att engagera sina intressenter (www, Globalreporting, b, 2016). Det är viktigt att intressenterna förstår att deras tycken och tankar tas i beaktande av organisationen.
Hållbarhets - sammanhang	Hållbarhetsredovisningen ska påvisa hur en organisation bidrar eller planerar att bidra till miljömässiga, ekonomiska, och sociala förhållanden(www, Globalreporting, b, 2016). Redovisningen kan ses som en bred definition av hållbar utveckling.

Fullständighet	För att en hållbarhetsredovisning ska ses som fullständig ska redovisningens omfattning, avgränsning och tid presenteras (www, Globalreporting, b, 2016). Omfattning innefattar områden inom hållbar utveckling som redovisningen innehåller och med avgränsning menas vilka enheter inom organisationen som redovisningen omfattar. Exempel på olika avgränsningar inom organisationen kan exempelvis vara dotterbolag, underleverantörer m.fl (<i>ibid.</i>). Tid innebär att hållbarhetsredovisningen ska vara inom avsatt tidsplan.
Balans	För att utvärderingen av organisationens resultat ska vara balanserad är det viktigt att både de negativa och positiva aspekterna i resultatet tas upp i hållbarhetsredovisningen (www, Globalreporting, b, 2016). Varierade aspekter av företagets hållbarhetsarbete leder till en mer neutral och verklighetstrogen bild av företagets påverkan på hållbarhet.
Jämförbarhet	Organisationens intressenter ska få möjlighet att jämföra organisationens förändringar över tid samt jämföra olika organisationer (www, Globalreporting, b, 2016). Genom att sammanställa och redovisa informationen på ett konsekvent sätt blir jämförbarheten hos organisationen tydligare och enklare bland intressenterna.
Precision	Hållbarhetsredovisningens innehåll ska underbyggas av väsentlig data (www, Globalreporting, b, 2016). Insamlad data ska vara tydligt presenterat och av låg felmarginal. Data ska vara precist och korrekt för att öka möjligheten till transparens (<i>ibid.</i>).
När redovisningen ska avges	Hållbarhetsredovisningen ska publiceras och vara tillgänglig för intressenterna efter en utställd tidsplan (www, Globalreporting, b, 2016). Den utställda tidsplanen möjliggör mer tid för intressenterna att basera beslut på. Hållbarhetsredovisningen bör publiceras i samband med företagets årsredovisning där det ekonomiska resultatet presenteras (<i>ibid.</i>)
Tydlighet	Hållbarhetsredovisningens innehåll ska presenteras tillgängligt och åskådligt för företagets intressenter (www, Globalreporting, b, 2016). Information ska vara tydlig och överflödiga detaljer ska undvikas för ökad tydlighet. Om hållbarhetsredovisningen innehåller förkortningar bör förklaringar finnas tillgängligt för ökad förståelse och tydlighet (<i>ibid.</i>)
Tillförlitlighet	Intressenterna som läser hållbarhetsredovisningen ska känna tilltro till sanningshalten och trovärdigheten i redovisningen (www, Globalreporting, b, 2016). Information ska presenteras i ursprunglig data för att bestyrka presenterad information.

3.2.3 Triple Bottom Line

En hållbarhetsredovisning presenterar verksamhetens inverkan avseende ekonomiska, miljömässiga och sociala aspekter (www, Globalreporting,b,2016). Triple bottom line introducerades 1994 av John Elkington och teorin säger att vid värdering av ett företag ska inte enbart ekonomiska resultatet vägas in (Elkington, 1994). Vid värderingen av ett företag ska även sociala och miljömässiga aspekter vägas in (Figur 2).



Figur 2: Triple bottom line, egen bearbetning.

Eftersom de tre olika delarna överlappar varandra är det en balansgång hur ett företag ska agera och tillämpa Triple bottom line i verksamheten (Elkington, 1994). De tre olika områdena går emot varandra rent ekonomiskt, en ökad prioritering på ett av områdena leder oftast till en minskning på ett annat område (Googins et al, 2007). Figur 2 illustrerar Triple bottom line och visar hur ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekter korrelerar med varandra.

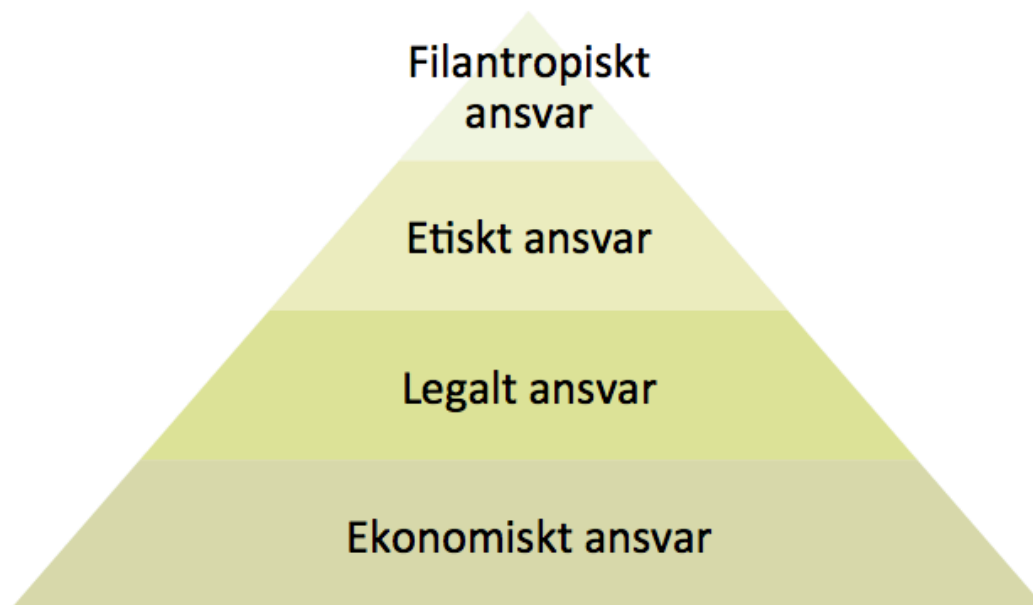
Historiskt sett har det ekonomiska resultatet varit mest centralt vid ett företags värdering (Ammenberg, 2012). Dock visar Elkingtons Triple bottom line-modell att det inte går att enbart fokusera på ekonomiskt resultat. Eftersom sociala och miljömässiga aspekter bör tas i beaktande för att bedöma företaget i sin helhet över en längre tid (*ibid.*). Nedan i Tabell 3 presenteras Triple bottom lines tre delar mer utförligt:

Tabell 3: Beskrivning av miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet

<i>Miljömässig Hållbarhet</i>	Handlar i stora drag om hur ett företag jobbar med sin direkta påverkan på miljön och hur verksamheten kan drivas på ett miljöeffektivt och långsiktigt sätt (Retolaza et al, 2009). Miljömässig hållbarhet avser företagets användning av resurser, exempelvis hur mycket energi som förbrukas, vilka avfall som släpps ut som konsekvens (<i>ibid.</i>). Alla restprodukter som företagets verksamhet producerar omfattas av den miljömässiga hållbarheten (<i>ibid.</i>)
<i>Social hållbarhet</i>	Kan delas upp i intern och extern social hållbarhet. Intern social hållbarhet handlar om hur företaget arbetar med hållbarhet inom företaget (Granqvist, 2009). Till exempel hållbarhetsfrågor, värderingar och medvetenhet bland medarbetare (<i>ibid.</i>) Extern social hållbarhet arbetar med hur ett företag kan arbeta med hållbarhetsfrågor eller goodwill så som sponsorer för att förbättra samt skapa sig en god uppfattning i samhället. (<i>ibid.</i>)
<i>Ekonomisk hållbarhet</i>	Handlar om vilket ansvar företaget har i samhället och vilket ansvar det bör ta (Granqvist, 2009) Ekonomisk hållbarhet beskriver vidare hur företaget behöver arbeta med utveckling och förnyelse av företaget för att kunna generera vinst och vara långsiktigt hållbara (<i>ibid.</i>)

3.2.4 Carrols Pyramid

Triple bottom line är när knuten till teorin Carrols pyramid vilken förklarar CSR och dess fyra nivåer av ansvarstagande (Carrol, 1991). Modellen består av en pyramid vilken beskriver det ansvar och skyldigheter företag har gentemot samhället. Pyramiden byggs upp från botten av ekonomiskt ansvar, legalt ansvar, etiskt ansvar och till sist den högsta nivån filantropiskt ansvar (*ibid.*). Carrols pyrmid beskrivs nedan i figur 3:



Figur 3: Carrolls pyramid och företagets olika nivåer av ansvarstagande, egen bearbetning (1991).

Ekonomiskt ansvar syftar på vinstmaximering och lönsamt genom att företaget erbjuder efterfrågade produkter och tjänster till samhället (Carroll & Buchholtz, 2006). Ett företag vars verksamhet inte genererar vinst överlever inte på långsikt och övriga ansvarsområden är beroende av företagets ekonomiska utveckling. Legalt ansvar innebär att företaget förväntas följa uppsatta lagar och regler från staten m.fl. (*ibid.*). Etiskt ansvar är ett frivilligt ansvarstagande som innebär att företag följer de normer och förväntningar samhället som ställs även om det inte är skrivna lagar. Det handlar främst om att tillgodose företagets intressenter (*ibid.*). Filantropiskt ansvar innebär att företaget frivilligt engagerar sig i samhällsfrågor som gynnar välfärden. Ekonomiska bidrag genom sponsring eller utvecklingsprojekt kan vara exempel på filantropiskt ansvar (*ibid.*). I takt med att Carrolls pyramid smalnar uppåt i led minskar företagens ansvarsengagemang. Det filantropiska ansvaret bland företag är betydligt mindre än det ekonomiska ansvaret (*ibid.*). Det kan förklaras genom att företag ofta ser främst till de primära intressenternas krav.

3.3 Legitimitetsteorin

Legitimitetsteorin beskriver relationen mellan samhällets uppfattningar och ett företags värderingar (Deegan & Unerman, 2011). Teorin menar att legitimitet kan ses som ett socialt kontakt där företag tilldelas legitimitet av samhället. Företagets tilldelas legitimitet om deras värderingar överensstämmer med samhällets värderingar (*ibid.*). Lanis & Richardsson (2012) menar att det finns en relation mellan företag och samhället för att de båda påverkar och påverkas av den miljö de är verksamma i. Samhället är dynamiskt vilket medför att vad företagets intressenter upplevs som legitima ändras över tid (Samkin & Schneider, 2010).

Samhällets dynamiska utformning kräver att företaget har ett pågående arbete med att spegla sina värderingar med samhällets (Deegan & Unerman, 2011) Om företagets verksamhet och värderingar går isär med samhällets värderingar uppkommer ett legitimitetshot där det sociala kontraktet hotas att dra tillbaka (Tilling, 2004).

Legitimitetshot innebär att samhället förändrar uppfattning och företaget förlorar legitimitet. (Deegan & Unerman, 2011) Förlorar företaget legitimitet kan det få negativa konsekvenser eftersom efterfrågan på företagets produkter minskar och det resulterar i minskade intäkter och marginaler (Tilling, 2004).

Den komplexa relationen företag och samhälle kan förklaras inom legitimitetsteorin genom att dela upp teorin i två stycken delar, de explicita och implicita parametrarna (Gray, Owen, Adams, 1996). De explicita parametrarna är lagstadgade krav på företaget där verksamheten bedrivs. De implicita parametrarna är samhällets icke uttalade behov och förväntningar på företaget (*ibid.*). Dessa behov och förväntningar är viktiga för företagen att uppfatta och är en grundläggande del i att skapa legitimitet. (Bowman & Haire, 1976).

Hållbarhetsredovisning ses som ett verktyg för företag att bibehålla eller stärka legitimiteten bland intressenterna (Clarke & Gibson, 1999). Genom att arbeta med offentlig hållbarhetsredovisning ges företaget en chans visa upp en bild av verksamheten vilken lever upp till de förväntningar och krav samhället ställer samt offentliggöra hur de ställer sig till regler och normer (O'Donovan, 2002).

3.4 Intressentteorin

Intressentteorin även kallad Stakeholder theory utgår från företaget och förklarar ett företags omgivning. Enligt Freeman (1984, s.55) definieras en intressent som:

“En aktör eller individ som kan påverka - eller påverkas av - verksamheten i ett företag.”

Författarna har valt att använda intressentteorin eftersom den förklarar hur ett företag är beroende av deras intressenter. Teorin beskriver hur det är möjligt att kategorisera intressenterna utifrån deras roll och påverkan för företaget. Samhället är komplext och består av väldigt många olika påverkande grupper. Freeman (1984) delar in företagets intressenter i företagsintressenter, ekonomiska intressenter och samhällsintressenter. Företagsintressenter är ägare, ledning och medarbetare (Freeman, 1984). De ekonomiska intressenterna finns i samhället och har direktkontakt med företaget, exempelvis kunder, konkurrenter och leverantörer (*ibid.*). Samhällsintressenter påverkas av företagets verksamhet utan att vara i direkt kontakt med det, exempelvis miljöorganisationer, media och staten (*ibid.*). Teorin har utvecklats och nya indelningar av intressenterna har skett.

Clarkson (1995) delar in intressenterna i två kategorier, primära och sekundära intressenter. Primära intressenterna är av yttersta vikt för företagets överlevnad, utan de primära intressenterna kommer inte företaget överleva (Clarkson, 1995). Företaget är beroende av intressenterna vilket medför att det är viktigt att samtliga intressenter tillfredsställs (*ibid.*). Sekundära intressenter är grupper i omgivningen vilka påverkas av valen företaget gör utan att själva ha möjlighet att påverka (*ibid.*). Sekundära intressenter kan beskrivas och delas in i olika intressenter efter deras demografiska, kulturella och samhällsenliga härkomst (*ibid.*).

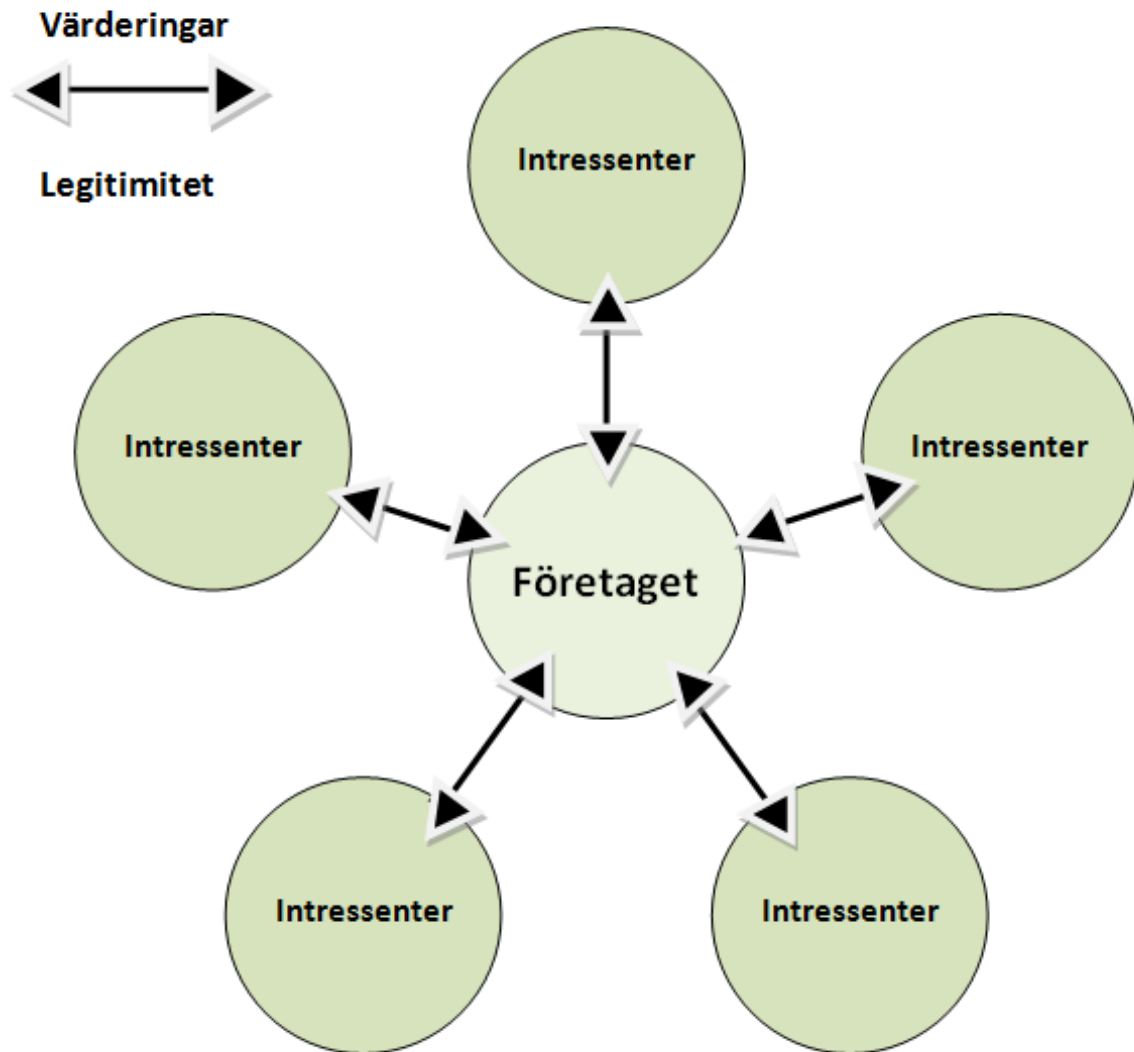
Beroende på intressenternas varierande betydelse för företaget värderas intressenterna olika (Löhman & Steinholtz, 2003). Intressentgruppen med högst inflytande för företaget värderas högst och intressenten med minst betydelse värderas lägst (*ibid.*). Enligt Deegan (2002) skapar företag förtroende från sina intressenter genom att vara öppen och tillgänglig med information. Företagens val påverkar omgivningen miljömässigt, socialt och etiskt. Av den anledning är det viktigt att företagen väljer att ta sitt ansvar mot samhället där de är verksamma samt mot deras intressenter, primära samt sekundära (Borglund et al, 2008).

3.5 Teoretiskt ramverk

Utifrån intressentteorin påverkar och påverkas företag av dess intressenter. Hållbarhetsarbetet i ett företag kan analyseras utifrån denna intressentmodell. Utvecklingen av företags hållbarhetsarbete sker i samspel mellan företaget och dess intressenter. Uppfattningen om ett företags relation till intressenter kan därför analysera och knytas till studiens syfte om hur hållbarhetsarbetet i ett företag påverkar företagets legitimitet.

Enligt legitimitetsteorin ska företagets värderingar kring hållbarhetsfrågor korrelera med intressenternas värderingar för att legitimitet ska uppstå. Utifrån ovan presenterad teori presenteras ett företags hållbarhetsarbete som en central del för att uppnå legitimitet bland intressenterna. Vidare kan företag använda sig utav Triple bottom line vilket är en modell för hur ett företags ekonomiska, sociala och miljömässiga aspekter ska tas i beaktande vid utformningen. Inom hållbarhetsarbetet presenteras sedan Carrols Pyramid och dess fyra nivåer av ett företagsansvarstagande.

Författarnas egenarbetade figur beskriver hur företaget står i relation till samhället, vilket utifrån företaget perspektiv består av olika intressenter. Företagets värderingar måste spegla samhällets värderingar om de ska erhålla legitimitet från intressenterna (Deegan & Unerman, 2011). Figur 4 visar hur värderingar och legitimitet utbytes mellan företagen och de olika intressenterna.



Figur 4: Författarnas illustration över relationen mellan företag och intressenter, egen bearbetning.

Figuren beskriver hur företaget har flera olika intressenter att ta hänsyn till (Freeman, 1984). Företagets relation till intressenterna är ömsesidig och komplex. Relationen är ömsesidig då företaget och intressenter är beroende av varandra (*ibid.*). Vidare är relationen komplex då ett företags intressenter kan vara väldigt många. Myndigheter, kommuner och landsting kapitalförvaltare, journalister, fackförbund, studenter, intresse och branschorganisationer, leverantörer, ägare, investerare, koncernbolag, konkurrenter, ratinginstitutet och revisorer är alla olika exempel intressenter med vitt skilda värderingar och preferenser (www, Swedbanks hållbarhetsredovisning 2015, 2016). Dessa intressenter har olika olika inflytande på företaget som kontunerligt måste tas i hänsyn (Clarkson, 1995) (Freeman, 1984). Relationen är även komplex i det avseende att intressenternas värderingar, preferenser och inflytande förändras över tid.

Hållbarhetsredovisning är ett effektivt sätt för företaget att bemöta de olika intressenternas preferenser och förväntningar på redovisning av indirekt och direkt påverkan på hållbarhet (Ljungdahl, 1999). Hållbarhetsredovisning bemöter således intressenternas förväntningar på företagets hållbarhetsarbete, vilket i sin tur kan ha betydelse för ett företags legitimitet.

4 Empiri

I det fjärde kapitlet presenteras och analyseras information om företaget Swedbank och intervjuer med medarbetare.

4.1 Empirisk bakgrund

I detta stycke ges bakgrundsinformation om Swedbank som organisation. Fakta om Swedbank presenteras samt företagets verksamhetside, vision och miljöpolicy.

4.1.1 Om Swedbank

Swedbanks rötter återfinns i sparbanksrörelsen Sverige (www, Swedbank, a, 2016) Sparbankens historia börjar år 1820 när den första sparbanken bildades i Göteborg. Sparbanken byggde på den europeiska modellen av bankväsendet och över tid bildades allt fler fristående sparbanker i Sverige (*ibid.*). Samtidigt som sparbankerna expanderade och blev allt fler bildades jordbrukskassan, ett initiativ för att tillgodose böndernas behov av kapital. Jordbrukskassan kom senare att kallas Föreningsbanken (*ibid.*). Över tiden växte de både bankrörelserna och år 1996 slogs de ihop och bildade Föreningsparbanken. Nio år senare bytte banken namn från Föreningsparbanken till Swedbank (*ibid.*).

Swedbank är idag Sveriges största bank med fler än sju miljoner privatkunder, en halv miljon företagskunder och mer än 13000 anställda (www, Swedbank, b, 2016). Swedbank har över 400 stycken kontor utspridda i Sverige och Baltikum. År 2005 köpte Swedbank upp Hansabank Group vilka var verksamma i den baltiska regionen (www, Swedbank, d, 2016) I och med förvärvet av den baltiska bankkoncernen expanderade Swedbank verksamheten och skapade en ledande position i de baltiska länderna Estland, Lettland och Litauen.

4.1.2 Verksamhetside, vision och miljöpolicy

Swedbanks verksamhetside baseras på en utgångspunkt. *”Främja en sund och hållbar ekonomi för de många hushållen och företagen”* (www, Swedbank, f, 2016). Swedbanks vision lyder *”Vi möjliggör för människor, företag och samhällen att växa – Swedbank beyond financial growth”*. Swedbanks miljöpolicy som samtliga medarbetare ska jobba för och vara medveten om lyder: *”Genom att integrera miljöaspekter i vår verksamhet bidrar vi till ett långsiktigt hållbart samhälle och bygger samtidigt en uthållig lönsamhet och ett starkt varumärke. Vi är medvetna om de globala miljöutmaningarna och om vår egen verksamhets miljöpåverkan och arbetar därför proaktivt för att ständigt förbättra vårt strukturerade miljöarbete.”* (www, Swedbank, g, 2016)

4.2 Swedbanks intressenter

Eftersom intressenterna har varierande värderingar har fallstudieföretaget en utmaning att bemöta intressenters behov (pers. med., respondent 2, 2016) Respondent 2 menar att det är av vikt för intressenterna ha banken i helhet är hållbar och aktivt arbetar med att bli mer hållbara. En bank förväntas jobba aktivt med att bibehålla sin centrala roll i samhället och undvika konkurs.

Under intervjun med respondent 3 beskriver respondentent hur intressentgruppen privat och företagskunder främst värdesätter hög servicenivå och tillgänglighet (pers. med., respondent 3, 2016). Påstående stöds av fallstudieföretaget egna intressentundersökning (www, Swedbank årsredovisning 2015, c, 2016) Intressenterna har ett intresse för att banken är hållbara men det finns andra aspekter som är mer prioriterade (pers. med., respondent 3, 2016). Respondent 3 beskrev att företagskunderna och banken är ömsesidigt selektiva gällande vilka affärsrelationer de ingår i. Det förklaras genom att företag samarbetspartners kan associeras direkt med företaget (*ibid.*) Det är viktigt för banken att ha ett bra anseende bland deras intressenter. Inom Swedbank finns ett etik och hållbarhets råd som en rådgivare på banken kan vända sig till för att få stöd till beslut i situationer som är oklara (pers. med respondent 1, 2016). Om banken förlorar sitt anseende och därmed legitimitet kommer intressenterna välja en annan aktör på den finansiella marknaden (pers. med., respondent 2, 2016).

4.3 Swedbanks hållbarhetsredovisning

Författarna har använt sig utav Swedbanks hållbarhetsredovisning 2015. Hållbarhetsredovisningen finns integrerad i Swedbanks årsredovisning. Hållbarhetsredovisningen är ett resultat av vad banken beskriver som följande:

”Vi integrerar hållbarhet i vår verksamhet och våra affärsbeslut, därför redovisas hållbarhet som en integrerad del av vår årsredovisning” (www, Swedbanks årsredovisning 2015, c, 2016 s.179.).

Hållbarhetsredovisningen följer GRI G4:s principer och är utformad efter dessa. Års och hållbarhetsredovisningen är externt granskad av revisionsbyrå Deloitte (www, Swedbank årsredovisning 2015, c, 2016). Swedbanks hållbarhetsredovisning är tio sidor lång och för den som vill ha ytterligare information om Swedbanks hållbarhetsarbetet Swedbank gör finns en utökad hållbarhetsredovisning att ta del utav på Swedbanks hemsida (pers. med., respondent 3). Respondent 3 arbetar med företagsrådgivning och beskrev hur den utökade hållbarhetsredovisningen fungerar som en viktig parameter i relationen mot större kunder, exempelvis större företag och myndigheter.

Swedbank utformar hållbarhetsredovisningen efter GRI's riktlinjer, det beskriver respondent 1 som är miljö och hållbarhetschef i Swedbank (pers. med., respondent 1). Bankens ambition är att följa GRI för att tillgodose intressenternas krav om redovisning.

I nuläget är det frivilligt för företag att redovisa enligt GRI's principer (pers. med., respondent 2) Däremot ökar hållbarhetsredovisningens trovärdighet om den följer GRI's principer. Swedbank väljer att hållbarhetsredovisa enligt GRI för att ha tydliga krav på vad som hållbarhetsredovisningens ska innefatta, uppfattas som trovärdig samt för att intressenterna ska kunna jämföra företag emellan (*ibid.*) Fallstudieföretaget upplever att hållbarhetsredovisningen medför att intressenterna får insyn i företaget och därmed kan informationsasymmetri undvikas (pers. med., respondent 2). Hållbarhetsredovisningen medför att banken upplevs trovärdig. Respondent 2 påtalar dock att utformningen av

hållbarhetsredovisningen är komplex då olika intressenter vill se olika saker i hållbarhetsredovisningen, fallstudieföretaget har många behov att tillgodose.

Swedbank har hållbarhetsredovisat sedan år 2001 och anledningen till att Swedbank började hållbarhetsredovisa var att allt fler intressenter efterfrågade det (*ibid.*) I första hand efterfrågades en hållbarhetsredovisning från Swedbanks aktieägare och investerare eftersom de ville få information om hur banken arbetar med hållbarhet. Hållbarhetsredovisningen används internt mot medarbetare samt i dialog med kunder (pers. med., respondent 1). Informationen om Swedbanks hållbarhetsarbete sprids genom olika kanaler däribland via internet, publicerat material och årsredovisningen.

4.4 Swedbanks legitimitet

Hållbarhet och legitimitet går hand i hand (pers. med., respondent 2, 2016).

Fallstudieföretagets intressenter efterfrågar inte hållbarhetsarbete eftersom bankens verksamhet inte är associerad med en stor påverkan på hållbarhet. I Fairfinance granskning år 2015 placeras Swedbank på en total fjärdeplats av Sveriges sju största banker (www, fairfinance, 2016). Respondent 1 kommenterar granskningen att det är fortsatt viktigt för fallstudieföretaget att ta hållbarhetsarbetet på största allvar och vidare ta till sig av de rekommendationerna som publiceras i rapporten (pers. med., respondent 1, 2016).

Fallstudieföretagets åtaganden är helt frivilliga men kan ge konkurrensfördelar för företaget, likaså kan företaget förlora legitimitet om det saknas åtaganden i samhället (pers. med., respondent 2, 2016). Hållbarhetsredovisningen bemöter intressenternas förväntningar på att banken ska ta ansvar. Fallstudieföretaget publicerar inte fallstudieföretaget inte hållbarhetsredovisningen ur ett marknadsföringsperspektiv för att vinna marknadsandelar (*ibid.*). Utan för att hållbarhet ska vara en integrerad del av bankens verksamhet och vidare ligga till grund för affärsbeslut.

Banker har i dagens samhälle en central roll som kommer med ett ansvar (pers. med., respondent 3, 2016). Mycket av bankens legitimitet från intressenterna kan härledas till andra faktorer än bara hållbarhet. Banken ska vara finansiellt stabila och vara en förutsättning och hjälp för att underlätta vardagen för de olika intressenterna (*ibid.*). Bankens traditionella roll och uppfattning bland intressenterna som trovärdig är också faktorer till fallstudieföretagets legitimitet. Respondent 3 menar dock på att hållbarhetsarbete kommer få högre prioriteringar för företag och bland dess intressenter (*ibid.*).

5. Analys och diskussion

I detta kapitel analyseras och diskuteras de centrala delarna av det teoretiska ramverket samt insamlat empiriskt material.

5.1 Swedbanks hållbarhetsredovisning

Studiens problemformulering utgick ifrån att hållbarhetsfrågors prioritet i samhället har ökat över tid (Ammenberg, 2012). I takt med detta ställer samhället allt högre krav på att företagen ska ta allt större ansvar för deras verksamhets direkta och indirekta påverkan (Ammenberg, 2012). Detta bekräftas av respondent 1 som menar på att framtiden för hållbarhetsarbete för företag kommer få en allt större betydelse för samhällets syn på företaget (pers. med., respondent 1). Företagets legitimitet bland intressenterna påverkas av vilka värderingar företaget står för (Deegan & Unerman, 2011). Förändrade preferenser bland intressenter medför att fler företag börjat använda sig utav en hållbarhetsredovisning (Bowers, 2010). Ett exempel kan vara hur allt fler aktieägare ställer allt högre krav på företagets hållbarhetsredovisning eller att kunder väljer att företag med ett erkänt hållbarhetsarbete framför ett företag som saknar hållbarhetsarbete.

Swedbank beskriver hur deras utgångspunkt för verksamheten är att främja en sund och hållbar ekonomi för de många hushållen och företagen (www, Swedbank, f, 2016). Swedbank kan med sitt hållbarhetsarbete möta verksamhetsiden genom sitt engagemang i hållbarhetsfrågor. Verksamhetsidén beskriver hur Swedbank ska arbeta och den går hand i hand med företagets vision och miljöpolicy. I Swedbanks miljöpolicy beskrivs hur banken är en del av samhället där de är verksamma (www, Swedbank, g, 2016). Delaktigheten och engagemanget i samhället medför både ett lokalt och ett globalt ansvar. I miljöpolicyen beskrivs vidare hur Swedbanks framgång är nära anknuten till att bemöta de sociala och miljömässiga utmaningarna i vår tid (*ibid.*). I Swedbanks miljöpolicy beskrivs hur påverkan på hållbarhet ska tas i beaktande vid samtliga affärsbeslut och hur det ska genomsyras i organisationens samtliga led.

I enhet med magisteruppsatsen *Strategic environmental management in a service organization - A case study of Swedbank* (Sjöberg, 2014) fastställs att fallstudieföretaget Swedbank integrerar hållbarhet i sin miljöpolicy samt strategi. Integreringen av hållbarhet i Swedbanks huvudsakliga verksamhet ger förutsättningar för ett lyckat hållbarhetsarbete i samtliga led i organisationen. Samma resultat har getts vid den insamlade empirin att hållbarhetsstrategin ämnar reducera organisationens totala påverkan på hållbarhet och jobba för ständig förbättring. Hållbarhet har länge varit en central del av Swedbanks arbete (pers. med., respondent 2). Dock är det svårt att se faktiskt engagemang och konkreta resultat på hur vida samtliga medarbetare engagerar sig i arbetet. Swedbanks miljöpolicy riktar sig till samtliga arbetare men enligt respondent 2 är det omöjligt att faktiskt veta hur många det är som tar hållbarhet i beaktande i samtliga affärssituationer (*ibid.*).

Ett sätt att bemöta de sociala och miljömässiga utmaningarna är att ta ansvar över sin verksamhet (Ammenberg, 2012). Banken har över tid förändrats sitt hållbarhetsarbete från direkt till indirekt som konsekvens av samhällets dynamiska utformning (pers. med.,

respondent 1, 2, 2016). Ett sätt att offentliggöra Swedbanks påverkan på hållbarhet är att utföra en hållbarhetsredovisning.

I avsnittet empiri beskriver respondent 1 och 2 hur fallstudieföretaget utgår från GRI G4's principer vid utformningen av hållbarhetsredovisning. (pers. med., respondent 1, 2, 2016). Enligt presenterad litteratur utvecklar GRI ramverk som underlag för hållbarhetsredovisningar. Ramverk i form av principer som används för att standardisera hållbarhetsredovisningen. Att använda sig utav GRI's principer ökar trovärdigheten för företagets hållbarhetsredovisning (pers. med., respondent 2, 2016). Enligt empirin är hållbarhetsarbete väldigt komplext. Det finns olika saker att ta i beaktande och begreppet hållbar utveckling förändras över tid då det är en dynamisk process (*ibid.*). Företag som använder sig av hållbarhetsredovisning väljer själv hur den ska utformas och vilka delar av hållbarhetsarbetet som lyfts fram. Transparens inom området är svårt att uppnå eftersom företag kan själv avgöra vilka av deras direkta och indirekta faktorer de väljer att belysa (*ibid.*).

Över tid har banken allt mer flyttat fokus från den direkta påverkan på hållbarhet till den indirekta påverkan (pers. med., respondent 1, 2016). Merparten av fallstudieföretagets påverkan är indirekt, exempelvis utlåning och finansiering. Däremot kan det diskuteras vilket ansvar banken egentligen bör bära för att minimera påverkan som härrör från utlåning till privat och företagskunder. Vidare kan det diskuteras hur långt gående bankens ansvar är vid indirekt påverkan. Utifrån fallstudieföretagets perspektiv är ansvarsfrågan komplex eftersom företaget vill ta ansvar för både direkt och indirekt påverkan. Däremot är det svårt att fastställa hur de ska kunna ta ansvar för indirekt påverkan (pers. med., respondent 2, 2016).

För att bringa förståelse avseende bankens ansvar gentemot intressenter har studien använt teorier i anknytning till företagets hållbarhetsarbete. En av teorierna är Carrols pyramid. Modellen beskriver de olika nivåerna av ett företags hållbarhetsarbete (Carrol, 1979). De grundläggande kraven återfinns nederst i pyramiden vilka handlar om det ekonomiska ansvaret företaget har gentemot sina intressenter, alltså att generera överskott i verksamheten (Carrol & Buchholtz, 2006). Det legala ansvaret gentemot samhället där företaget är skyldig att följa regler och lagar. Högre upp i pyramiden återfinns det etiska och filantropiska ansvaret (*ibid.*). Hållbarhetsredovisning återfinns högre upp i pyramiden eftersom att dessa innebär frivilliga åtaganden. Enligt respondent 1 kan krav om hållbarhetsredovisning bli en utmaning för företag som inte jobbar med hållbarhet (pers. med., respondent 1, 2016). Det lagstadgade kravet på hållbarhetsredovisning medför en nivåflyttning inom Carrols pyramid från det etiska ansvaret till det legala ansvaret.

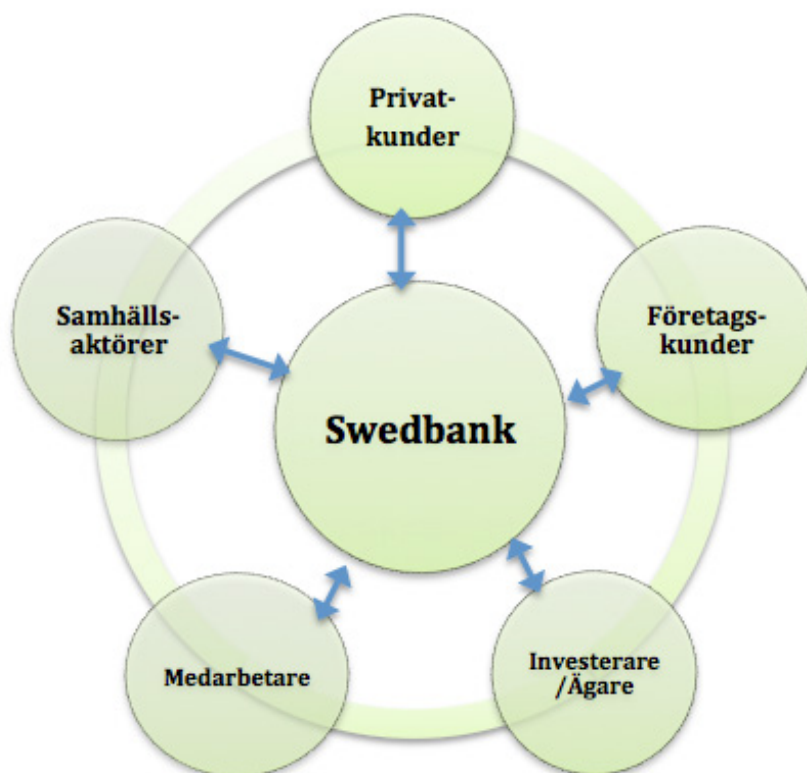
Hållbarhet är ett komplext och relativt begrepp, dessutom innebär hållbar utveckling en pågående process. Själva begreppets innebörd förändras i takt med att samhället och människors värderingar förändras. Hållbarhet kan inte uttryckas i absolut termer med förutbestämda mål. Författarna anser att det är en av grundorsakerna till varför hållbarhetsarbetet skiljer sig mellan olika företag och branscher. Vidare tycks tre grundläggande utmaningar återkomma inom hållbarhetsredovisning och hållbarhetsarbete. Hållbarhetsredovisningen ser olika ut för olika företag även om riktlinjer finns har företag

frihet att utforma hållbarhetsredovisningen, och kan därefter anpassa den till företaget. Att mäta hållbarhet är ytterligare en utmaning eftersom det finns väldigt många olika sätt att mäta hållbarhetsaspekter, till exempel social rättvisa och miljöpåverkan. Detta leder in på utmaningen med transparens. Eftersom hållbarhetsredovisningen i företag kan se olika ut och mätas på olika sätt kan det vara svårt att tillförlitligt jämföra två företags hållbarhetsredovisningar och avgöra vilket av företagen som är mest hållbart i praktiken.

Framtiden för hållbarhetsredovisning är oviss. Allt fler företag väljer att hållbarhetsredovisa och använda GRI's standarder och principer. I samband med att allt fler väljer att redovisa efter standarden finns förhoppningar om att uppnå ökad transparens företagen emellan. Ökad transparens gör det enklare för företagens intressenter att jämföra och utvärdera olika företags hållbarhetsarbeten, vilket i sin tur kan påverka ett företags legitimitet. Genom insamlad empiri kan författarna fastställa att samtliga respondenter från Swedbank tror på ökat hållbarhetsarbete för företag i framtiden (pers. med., respondent 1,2,3, 2016).

5.2 Swedbanks intressenter

En betydande parameter i företagets beslutsfattande är vad företagets intressenter tycker (Freeman & Reed, 1983). För att förstå och definiera intressenter har författarna valt att belysa intressentteorin. Intressentteorin beskriver hur olika intressenter kan ha olika påverkan på företaget (Freeman, 1984). Efter beroende på deras storlek har de olika stort inflytande. De intressenterna med störst inflytande är väldigt viktiga för banken och därmed viktig att lyssna på (*ibid.*). För fallstudieföretagets hållbarhetsredovisning är det en utmaning att tillgodose samtliga preferenser bland intressenterna (pers. med., respondent 2, 2016). Fallstudieföretaget, Swedbank, har flera olika intressenter, vilket framgår av Figur 5.



Figur 5: Swedbanks fem främsta intressenter 1, egen bearbetning.

I Swedbanks årsredovisning 2015 finns en intressentundersökning där deras fem främsta intressenter är presenterade. I listan återfinns privatkunder, företagskunder, ägare och investerare, medarbetare och slutligen samhällsaktörer vilket presenteras ovan i figur 5 (www, Swedbank årsredovisning 2015, c, 2016). Av intressentundersökningen framgår preferenser men samtliga tycks vara överens om att punkten finansiell stabilitet är viktig för samtliga intressentgrupper. Fallstudieföretaget har integrerat hållbarhet i den övergripande strategin och kan därmed bemöta intressenternas olika preferenser (*ibid.*). Hållbarhet är integrerat och ska tillämpas för bankens samtliga intressenter för att tillgodose förväntningarna på att vara hållbar (www, Swedbank årsredovisning 2015, c, 2016). Genom en årlig hållbarhetsrapport integrerad i årsredovisningen kan fallstudieföretaget publicera sitt arbete till intressenterna och därigenom visa på de olika åtaganden banken uppfyllt.

5.3 Swedbanks legitimitet

Lyckas företaget bemöta intressenternas förväntningar och preferenser kan legitimitet bibehållas eller skapas för företaget genom deras hållbarhetsarbete (Deegan, 2002). För banken är det centralt att bibehålla legitimitet eftersom avsaknad av legitimitet skulle omöjliggöra fortsatt bankverksamhet på sikt (pers. med., respondent 2, 2016). Detta styrks av respondent 3 som menar på att banken måste förstå och anpassa sig efter marknaden och de ständigt förändrande värderingarna hos intressenterna (pers. med., respondent 3, 2016).

Vad händer då om en bank inte använder sig utav ett hållbarhetsarbete och enbart väljer att fokusera på intressenternas främsta önskemål?

Eftersom hållbarhet blir alltmer prioriterat kan författarna utifrån insamlad empiri fastställa att ett legitimitetshot skulle uppstå av en sådan avsaknad. En bank som inte lever upp till intressenternas förväntningar och saknar en uppdaterad bild av intressenternas preferenser löper stor risk för legitimitetshot och i förlängningen minskande marknadsandelar. Hållbarhetsarbete blir därför en central del för fallstudieföretagets legitimitet. McCormick menar i sin artikel från 2011 att banken har ett ansvar gentemot intressenterna att agera hållbart (McCormick, 2011). Banker måste ta hänsyn och vara hållbar i hela verksamheten i och agera för finansiell stabilitet. Swedbanks intressentundersökning visar även hur finansiell stabilitet är en faktor samtliga intressenter bedömer sig ha hög prioritet att Swedbank ska jobba för (www, Swedbank årsredovisning 2015, c, 2016).

I magisteruppsatsen *Strategic environmental management in a service organization - A case study of Swedbank* diskuteras hur legitimitet endast kan förbättras om samhällets efterfrågan på hållbarhet stiger (Sjöberg, 2014). I vår fallstudie fastställs att legitimitet är något som uppnås genom att intressenternas värderingar korrelerar med företagets. I studien fastställs att Swedbanks hållbarhetsredovisningen inte förbättrar företagets legitimitet. Det kan förklaras i enlighet med Sjöbergs (2014) diskussion om att efterfrågan på företags hållbarhetsarbete inte är tillräckligt stor för att påverka företagets legitimitet i en större omfattning. Sjöberg (2014) använder likt den här studien företaget Swedbank som fallstudieföretag.

6 Slutsatser

Det sjätte och avslutande kapitlet inleds med att besvara forskningsfrågorna. Därefter presenterar författarna studiens slutsatser med stöd av den insamlade empirin sammankopplad till studiens teorier för att bemöta syfte. Kapitlet avslutas med förslag till fortsatt forskning.

6.1 Forskningsfrågorna

Nedan besvaras studiens forskningsfrågor:

Hur arbetar fallstudieföretaget Swedbank med hållbarhetsredovisning?

Fallstudieföretaget arbetar med hållbarhetsredovisning efter GRI G4 principer. Hållbarhetsredovisning avser följa GRI's principer och avge en sanningsenlig bild av verksamhetens direkta och indirekta påverkan på hållbarhet. Fallstudieföretaget väljer att använda sig utav hållbarhetsredovisning och integrera hållbarhet i verksamheten eftersom det går i enhet med företagets och samhällets värderingar. I författarnas intervjuer med respondenter var samtliga respondenter eniga om att hållbarhetsarbetet för företag kommer bli allt viktigare över tid.

Hållbarhetsredovisningen möjliggör för fallstudieföretaget att kommunicera väsentlig information om företagets hållbarhetsarbete till intressenterna. Fallstudieföretaget upplever genom respondenterna och hållbarhetsredovisningen 2015 inga konkurrensfördelar av att upprätta en hållbarhetsredovisning. Däremot kan författarna dra slutsatsen att fallstudieföretaget kan dra nytta av att de hållbarhetsredovisat under en längre tid. Då hållbarhetsredovisning blir lagstadgat krav kan fallstudieföretaget dra nytta av sin erfarenhet inom området. Fallstudieföretaget kan dra fördelar av sin tradition att arbeta med hållbarhetsredovisning gentemot de företag där en hållbarhetsredovisning ska upprättas för första gången.

Hur påverkar fallstudieföretaget Swedbanks hållbarhetsredovisning företagets legitimitet?

Utifrån diskussionen kan författarna fastställa att fallstudieföretaget hållbarhetsredovisning inte bidrar till ökad legitimitet. Det grundas på insamlat empiriskt material från fallstudieföretaget. Författarna anser att intressenterna till företaget förutsätter att banken ska arbeta och aktivt bidra till en hållbar utveckling. Därför går hållbarhetsredovisningen inte att ses som en bidragande faktor till ökad legitimitet. Hållbarhetsredovisningen hjälper däremot fallstudieföretaget att bibehålla legitimitet samt gardera sig mot potentiella legitimitetshot. Fallstudieföretagets legitimitet bibehålls förutsatt att fallstudieföretaget fortsätter integrera hållbarhet i verksamheten och håller sig uppdaterad på intressenternas preferenser och förväntningar.

6.2 Studiens slutsatser

Studiens syfte är att förklara hållbarhetsredovisningens betydelse för Swedbanks legitimitet. Utifrån en litteraturgenomgång fastställdes tillämpbara teorier anknutna till studieområdet. Genom insamlad empiri från tre respondenter från fallstudieföretaget har författarna skapat förståelse om bankens interna uppfattning om hur de skapar förutsättningar för legitimitet med avseende på hållbar utveckling. Utifrån insamlad teori och empiri inom det studerade området har följande slutsatser dragits.

Utifrån analys och diskussion fastställdes med utgångspunkt från insamlad empiri att fallstudieföretagets hållbarhetsredovisning är viktig för banken men den skapar inte legitimitet. Hållbarhetsredovisningen bemöter intressenternas preferenser och förväntningar på att banken ska ta sitt ansvar och arbeta för en hållbar utveckling. Eftersom preferenserna och förväntningarna bland företagets intressenter blir bemötta går det att dra slutsatsen att hållbarhetsredovisningen bidrar till att företagets legitimitet bibehålls. Vid en avsaknad av hållbarhetsredovisning legitimitetshot uppstår, vilket kan medföra en risk att företagets legitimitet bland intressenterna går förlorad.

En ökning av företagets legitimitet sker inte på grund av hållbarhetsredovisningen eftersom Swedbanks intressenter prioriterar andra områden högre än hållbarhet. Eftersom andra områden prioriteras högre ser inte intressenterna något ökande värde i en hållbarhetsredovisning. Hållbarhetsredovisningen utgör dock en grundförutsättning för bankens relation med intressenter. Fallstudieföretagets hållbarhetsredovisning bemöter intressenternas förväntningar på hållbarhet och det möjliggör och skapar förutsättningar för banken att ingå relationer med nya och befintliga intressenter.

En hållbarhetsredovisning är viktig för bankens affärsrelationer, främst bland samhällsaktörer som har ett intresse att bankens verksamhet jobbar för en hållbar utveckling. Vidare går det att säga att hållbarhetsredovisningen kan skapa konkurrensfördelar eftersom det finns ett intresse bland företagets intressenter att jämföra olika bankers hållbarhetsarbete, t. ex FairFinance guide. Eftersom samhället är dynamiskt och hållbar utveckling är en pågående process är det centralt för Swedbank att fortsätta integrera hållbarhets aspekter i företagets verksamhet. Intressenternas syn på legitimitet är liksom samhället dynamiskt och är av vikt för banken att känna till. Den dagen Swedbank inte har en uppdaterad intressentundersökning med avseende på hållbarhetsredovisningen finns det risk för att intressenterna återkallar det sociala kontrakt som företagets legitimitet vilar på och ett legitimitetshot kan då bli ett faktum.

6.3 Förslag till fortsatt forskning

Ett förslag på fortsatt forskning kan vara att undersöka vilken utbildning medarbetare får internt inom Swedbank med avseende på hållbarhet. Det kan vara intressant att undersöka hur företaget kan bidra till att öka kunskapsspridningen både internt och externt för att samhället i helhet ska utvecklas i en hållbar riktning. Vidare kan det vara intressant att undersöka hur introduktion av hållbarhet som ämne i ekonomiutbildningar kan vara ett sätt att främja hållbar utveckling.

Referenser

Böcker och tidskrifter

Ammenberg, J. 2012. Miljömanagement, miljö- och hållbarhetsarbete i företag och andra organisationer. Studentlitteratur; Lund.

Bowers, T. 2010. From image to economic value a genre analysis of sustainability reporting. *Corporate Communications*: vol. 15, no. 3, pp. 249-262.

Bryman, A. & Bell, E. 2013. Företagsekonomiska forskningsmetoder. 2. uppl. Liber AB; Stockholm

Carroll, A.B. 1979. A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*: vol. 4, no. 4, pp. 53-57.

Carroll, A.B. 1991. The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*: vol. 34, no 4, pp. 39-48.

Carroll, A.B. & Buchholtz, A.K. 2003. *Business & Society: ethics and Stakeholder management*. Fifth edition. South-Western; United States.

Deegan, C. & Unerman, J. 2011. *Financial accounting theory*. Mc Graw-Hill Education; Maidenhead, England.

Duguid, P. & Brown, J. 2000. *The Social Life of Information*. Harvard Business School Press: Boston, USA.

Elkington, J. 1994. Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management*: vol. 36, no 2, pp. 59-72.

Freeman, R.E. 1984. *Strategic management: a stakeholder approach*. Pitman: Boston, USA.

Freeman, R. E. & Reed D. 1983. Stockholders and stakeholders: a new perspective on corporate governance. *California management review*.

Grankvist, P. 2009. *CSR I praktiken*. Liber AB; Malmö

Jeucken, M. 2004. *Sustainability in finance: banking on the planet*. Delft, Belgien.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, Kalifornien, USA.

Lindblom, C.K. 1994. The implications of organizational legitimacy for corporate social performance and disclosure, paper presented at the critical perspectives on accounting Conference, New York, USA.

Ljungdahl, F. 1999. Utveckling av miljöredovisning i svenska börsbolag – praxis, begrepp, orsaker. The Institute of Economic Research. Lund, Sverige.

McCormick, R. 2011. Towards a more sustainable financial system: the regulators, the banks and civil society, *Law & Financial Markets Review* 5.

Patel, R. & Davidson, B. 2003. *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning 3 uppl.* Studentlitteratu: Lund.

Retolaza, J. L., Ruiz, M. & San-Jose, L. (2009) CSR in Business Start-ups: An Application Method for Stakeholder Engagement. *Corp. Soc. Responsib. Environ. Mgmt*, vol. 16, pp. 324-336.

Robson, C. 2011. *Real world research: a resource for users of social research methods in applied settings.* Wiley. Chichester, England.

Samkin, G. & Schneider, A. 2010. Accountability, narrative reporting and legitimation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*: vol. 23, pp. 146-153.

Svensson, G. & Wood, G. 2007. Sustainable leadership ethics: a continuous and iterative process". *Leadership & Organization Development Journal*: vol. 28, pp. 34-41.

Sjöberg, E, 2014. Strategic environmental management in a service organization – A case study of Swedbank. Swedish University of Agricultural Sciences. Department of Economics, No: 837. (Tillgänglig på http://stud.epsilon.slu.se/6482/1/Sjoberg_E_140227.pdf)

Thompson, P. & Cowton, C.J. 2004. Bringing the environment into bank lending: implications for environmental reporting". *The British Accounting Review*: vol 6, pp. 76-82.

Tilling, M. 2004. Communication at the Edge: Voluntary Social and Environmental Reporting in the Annual Report of a Legitimacy Threatened Corporation. APIRA Conference Proceedings: Singapore, Singapore.

Internet

Globalreporting.org:

a: Global Reporting Initiative. 2016. *GRI's history* [2016-05-15]
<https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/GRI's%20history.aspx>

b: Global Reporting Initiative. 2016. *Reporting principles and standard disclosures.* Tillgänglig: [2016-05-15] :
<https://www.globalreporting.org/standards/g4/Pages/default.aspx>

Swedbank.se:

a: Swedbank. 2016. *Om Swedbank.* Tillgänglig: [2016-04-09]
<https://www.swedbank.se/om-swedbank/index.htm>

b: Swedbank. 2016 *GRI-rapport 2015.* Tillgänglig: [2016-05-05]

https://www.swedbank.se/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid_1972601.pdf

c: Swedbank. 2016. *Årsredovisning 2015*. Tillgänglig: [2016-04-24]
https://www.swedbank.se/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid_197284.pdf

d: Swedbank. 2016. *Bankens historia*. Tillgänglig: [2016-04-07]
<https://www.swedbank.se/om-swedbank/fakta-om-swedbank/bankens-historia/index.htm>

e: Swedbank. 2016. *Fakta om Swedbank*. Tillgänglig: [2016-04-03]
<https://www.swedbank.se/om-swedbank/fakta-om-swedbank/index.htm>

f: Swedbank, 2016, *Syfte, värderingar och vision*. Tillgänglig: [2016-05-25]
<https://www.swedbank.se/om-swedbank/fakta-om-swedbank/syfte-varderingar-och-vision/>

g: Swedbank, 2016, *Miljöpolicy*, Tillgänglig: [2016-05-25]
<https://www.swedbank.se/om-swedbank/swedbank-i-samhallet/policys-och-riktlinjer/miljopolicy/>

Swedbank. 2016. *The Hansabank history*. Tillgänglig: [2016-05-07]
<https://www.swedbank.com/about-swedbank/our-history/hansabank-history/>

Riksdagen. 2016. *Företagens rapportering om hållbarhet*. [2016 05 21]
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/departementsserien/foretagens-rapportering-om-hallbarhet-och_H2B445/html

United nations. 2016. *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Tillgänglig [2016-05-12]
<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>

Personliga meddelanden

Respondent 1. Miljö och hållbarhetschef, Swedbank. 2016. Intervju 11 april.

Respondent 2. Miljö- och hållbarhetsspecialist, Swedbank. 16. Intervju 13 april.

Respondent 3. Företagsrådgivare, Swedbank 2016. Intervju 8 april.

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjuguide: Miljö-hållbarhetschef & Miljö-hållbarhetsspecialist

Kan du beskriva dig själv och din roll i Swedbank?

Hur länge har du arbetat på Swedbank?

Kan du beskriva Swedbanks roll som företag och samhällsaktör och företagets miljöpåverkan?

Hur motiverar Swedbank att lägga resurser på att ta fram en hållbarhetsredovisning samt att få personal att arbeta mer och mer med hållbarhet, går det emot andra intressenter som har krav på att få avkastning på investerat kapital?

Berätta om hållbarhetsredovisningen, hur har arbetet gått, svårigheter, utveckling, positivt?

Är Swedbanks miljöarbete transparent jämförbart med en annan banks miljöarbete enligt GRI's principer?

Hur påbörjade ni ert arbete med hållbarhetsredovisning?

När började ni med er hållbarhetsredovisning? Hur länge har ni hållbarhetsredovisat?

Vilka svårigheter har ni upplevt när ni implementerat hållbarhetsredovisningen i vanliga redovisningen?

Hur märker du av att fokus har skiftat från direkt påverkan till indirekt påverkan?

Varför lägger Swedbank resurser på att ta fram en hållbarhetsredovisning?

Hur har ni kommunicerat ut hållbarhetsredovisningen till era intressenter, medarbetare, ägare, kunder?

Hur upplever du att Swedbanks legitimitet påverkas av hållbarhetsredovisningen?

Vilka utmaningar står Swedbank inför i sitt hållbarhetsarbete?

Bilaga 2 – Intervjuguide: Företagsrådgivare

Kan du beskriva dig själv och din roll i Swedbank?

Hur länge har du arbetat på Swedbank?

Märker du av några skillnader hos kundernas beteende sedan arbetet med hållbarhetsredovisning startade?

Tycker du att bankens legitimitet har stärkts?

Belyser du för kunder att Swedbank aktivt arbetar med hållbarhetsredovisning?

Tycker du att banken är ”lyhörd” vad gäller att möta olika kunders behov?

Hur ser du på framtiden för hållbarhetsarbete och specifikt hållbarhetsredovisning?

Hur upplever du att era intressenter i det här fallet företagskunder värderar olika bankers hållbarhetsarbete?

Hur upplever du att Swedbanks legitimitet påverkas av företagets hållbarhetsarbete?

Tillämpar du Swedbanks miljöpolicy att integrera hållbarhet i varje del av dina beslut?