



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

ISO 39001

-En studie om transportföretags motiv till certifiering

Kandidatuppsats vid Logistikprogrammet
Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet
Vårterminen 2013

Handledare: Jonas Flodén

Författare:	Födelseårtal:
Jimmy Rhodin	910123
Amanda Brynolf	910911

Förord

Den här kandidatuppsatsen har skrivits under åtta veckors tid via Logistikprogrammet på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet. Uppsaten är skriven vid företagsekonomiska institutionen inom sektionen för industriell och finansiell ekonomi och logistik. Ämnet behandlar den nya standarden ISO 39001 för trafiksäkerhet och skrivs på initiativ av Trafikverket.

Vi vill tacka samtliga företag som deltagit i studien och genom detta hjälpt till att genomföra den. Ett stort tack framförs även till uppsatsens handledare Jonas Flodén från Handelshögskolan som stöttat och guidat oss genom uppsatsens gång samt alltid fått oss att fundera en extra gång. Under uppsatsens gång har även handledare Matts-Åke Belin från Trafikverket varit till stor hjälp genom tips av bra material samt hjälpt till med sitt kontaktnätverk som bland annat mynnade ut i kontakt med Claes Tingvall.

Abstract

Authors: Jimmy Rhodin and Amanda Brynolf

Supervisor: Jonas Flodén and Matts-Åke Belin

Background: Sweden strives towards a vision called “vision zero”. This vision has been developed by the Swedish Transport Administration to reach zero deaths and seriously injured in the road system. To achieve this vision the Swedish Transport Administration can’t work alone with traffic safety, businesses in our society also has to take on this challenge. ISO 39001, a new certification regarding traffic safety, can engage companies to work with traffic safety. In addition to traffic safety ISO 39001 contributes to other gains through the quality management it also implies.

Purpose: The purpose of this thesis is to investigate the Swedish Transport Administration motives to support ISO 39001 as a certification and to investigate businesses motives to adopt this certification. Furthermore the purpose is to compare Swedish Transport administration motives to support ISO 39001 towards the companies’ motives to adopt this certification.

Research questions:

- What motives exists for companies to adopt a quality management system in means of ISO 39001?
- What are Swedish Transport Administration motives to support ISO 39001 certification?
- Do these motives differ from each other and in what way?

Method: A qualitative method has been adopted to achieve a good insight in companies’ motives to accept ISO 39001. Semi-structured interviews and email-interviews have been conducted with certified companies within the transport industry in Sweden.

Conclusion: Company’s core-motive to accept and certificate according to ISO 39001 is to gain more profit. The interviewed companies indicate that ISO 39001 can lead to gains such as; a more structured way of operating, enhanced brand value and environmental benefits. Prior traffic management systems were also a motive to certify. According to Claes Tingvall, Swedish Transport Administration motives to support ISO 39001 are to strive towards the “vision zero”. The motives of Swedish Transport Administration and other companies differ, the companies’ want to gain more profit in contrast to Swedish Transport administration that strives towards the “vision zero”. A structured way of working is a core factor within both ISO 39001 and “vision zero”. This means the same way of working and thereby can the same advantages be gained.

Sammanfattning

Författare: Jimmy Rhodin och Amanda Brynolf

Handledare: Jonas Flodén och Matts-Åke Belin

Bakgrund: Sverige strävar efter att nå en vision kallad nollvisionen. Visionen har tagits fram av Trafikverket för att nå noll dödsfall och allvarligt skadade i trafiken. För att nå nollvisionen kan inte endast staten inkludera Trafikverket att arbeta mot den, organisationer i samhället bör också sträva mot visionen. Genom att certifiera sig enligt ISO 39001 som är en standard för trafiksäkerhet kan företag hjälpa staten inkludera Trafikverket att arbeta för nollvisionen. En certifiering enligt ISO 39001 hjälper inte endast organisationer med att utföra ett trafiksäkerhetsarbete, den bidrar även till många andra fördelar genom den kvalitetssäkring den innebär.

Syfte: Uppsatsens syfte är att undersöka Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 samt företags motiv till att anta denna certifiering. Ytterligare är syftet att se till företags motiv till att anta certifieringen gentemot Trafikverkets motiv till att stödja certifieringen.

Frågeställningar:

- Vilka motiv existerar för företag att anta ett kvalitetssäkringssystem i form av ISO 39001?
- Vilka/vilket är Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 certifiering?
- Skiljer sig dessa motiv åt och på vilket sätt?

Metod: För att få insikt i ISO 39001 certifierade företags motiv till certifiering har en kvalitativ metod använts. Semistrukturerade intervjuer och strukturerade epostintervjuer har genomförts med ISO 39001 certifierade företag inom den svenska transportbranschen.

Slutsats: De intervjuade företagens grundmotiv till att certifiera sig enligt ISO 39001 är att erhålla en ökad lönsamhet. Tidigare arbete med trafiksäkerhet är även ett motiv till att certifiera sig. De intervjuade företagen anger att en ISO 39001 certifiering medför flera positiva fördelar som: ett strukturerat arbetssätt, ett förstärkt varumärke och en positiv miljöeffekt. Trafikverket vill enligt Claes Tingvall att företag certifierar sig enligt ISO 39001 för att arbeta mot en nollvision i trafiken. Motiven för att certifiera sig enligt ISO 39001 skiljer sig alltså åt mellan de olika aktörerna. Däremot innebär nollvisionen och ISO 39001 att ett strukturerat arbete utförs i verksamheten. Därför baseras arbetet, oavsett motiv, på samma grund. Det innebär att samma fördelar kan erhållas.

Innehållsförteckning

1. Introduktion	8
1.1 Bakgrund	8
1.2 Problemdiskussion	10
1.3 Syfte	11
1.4 Frågeställningar	11
1.5 Avgränsningar	11
1.6 Disposition	12
2. Metod.....	13
2.1 Vetenskapssyn	13
2.2 Val av metod	13
2.2.1 Intervju.....	15
2.2.2 Intervjukonstruktion	17
2.2.3 Urval och bortfall	17
2.3 Metodiskt tillvägagångssätt	18
2.4 Transkribering	19
2.4.1 Trovärdighet.....	19
2.5 Källkritik	21
3. Teoretisk referensram.....	22
3.1 Kvalité.....	22
3.2 Ledningssystem.....	22
3.3 ISO certifiering	23
3.4 Effekter av kvalitetsarbete	23
3.5 Varför certifiering?	25
3.6 Corporate Social Responsibility	27
3.7 Trafikverkets trafiksäkerhetsansvar.....	29
3.7.1 Nollvisionen.....	29
3.8 ISO 39001	30
4. Empiri	32
4.1 Trafikverket	32
4.2 Nettbuss AB.....	34

4.3 Närkefrakt	36
4.4 Västvärmlands LBC.....	37
4.5 Esperssons åkeri.....	38
5. Analys.....	39
5.1 Intervjuade företag	39
5.1.2 Certifiering – ISO 39001	42
5.1.3 Strukturerat och kontinuerligt arbete	42
5.1.4 Socialt ansvar	46
5.1.5 Ökad lönsamhet.....	46
5.2 Trafikverket	47
5.3 Jämförelse	47
6. Slutsats.....	49
7. Slutdiskussion.....	50
7.1 Förslag till fortsatt forskning.....	52
8. Referenslista.....	53
8.1 Artiklar.....	53
8.2 Rapporter	54
8.3 Böcker	54
8.4 Internetkällor	55
8.5 Figurer	57
8.6 Tabeller	57
8.7 Primära källor.....	57
Bilagor	58
Bilaga 1, Intervjufrågor Claes Tingvall.....	58
Bilaga 2, Intervjufrågor till ISO 39001 certifierade företag.....	59
Bilaga 3, Intervjusvar Närkefrakt	60
Bilaga 4, Intervjusvar Västvärmlands LBC.....	61
Bilaga 5, Intervjusvar Esperssons åkeri	63

Figurförteckning

Figur 1. Uppsatsen disposition.....	12
Figur 2. Hur kvalitetsarbete kan leda till ökad lönsamhet (Sörqvist, 2000, sid 45).	24
Figur 3. Karta över sammankopplade motiv och fördelar, egen sammanställning.	41
Figur 4. ISO 39001 och strukturerat arbete, egen sammanställd.....	48

Tabellförteckning

Tabell 1. Litteratursökning.	19
Tabell 2. Författare som stödjer de olika anledningarna till certifiering, egen sammanställning.	27
Tabell 3. Motiv till certifiering som stöds av intervjuade företag, egen sammanställning.	40

1. Introduktion

Inom området för introduktionskapitlet redogör vi för vårt valda forskningsområde samt för uppsatsens uppbyggnad och tillvägagångssätt. Detta för att skapa en överblick och helhetsförståelse för läsaren. Bakgrund till ISO 39001 beskrivs, en problemdiskussion som senare mynnar ut i en frågeställning kommer att skildras vidare redogörs för syftet med uppsatsen.

1.1 Bakgrund

Ökade krav från konsumenter och påtryckningar från intressenter driver företag att kvalitetssäkra sina produkter och tjänster via olika ledningssystem och certifieringar. Det för att möta kundernas efterfrågan och specifika krav. Det ställs alltså högre krav från kunderna (Johansson et al, 1993) och de som inte svarar mot dessa krav kan riskera att tvingas lämna marknaden. Att använda sig av ett kvalitetssäkringssystem innebär att organisationen kontinuerligt och systematiskt arbetar samt utvecklar sitt arbete kopplat till certifieringen (ISO, 2013-b). Ett kvalitetssäkringssystem är ett frivilligt verktyg som företag aktivt väljer om det skall använda eller ej. Tidigare studier har visat att kvalitetssäkring bland annat kan leda till effektivare processer, förstärkt kundnöjdhet, förbättrad kvalitet samt förbättrat varumärke vilket i sin tur kan leda till ökad lönsamhet (Douglas et al, 1999).

Det existerar många olika typer av kvalitetssäkringar samt organ som upprättar nya standarder. Ett av dessa organ är *International organisation for standardization* (ISO, 2013-e). En nyligen upprättad ISO-certifiering är ISO 39001 vilken lanserades i slutet av 2012. Certifieringen är tänkt att öka det systematiska arbetet kopplat till trafiksäkerhet, både strategiskt och operativt och därmed förbättra företags trafiksäkerhetsarbete (Tingvall, 2013). Att öka trafiksäkerheten är något som går hand i hand med nollvisionen som existerar i Sverige. En vision om noll dödsfall i trafiken samt noll skador vilka påverkar personen livet ut (Ibid). Tankar likt denna har fått genomslag på internationell nivå och har gått från nationell policy till en mer internationellt accepterad policy (Tingvall, 2013). Nollvisionen är något som har beslutats om i regeringen och det är också genom denna kanal trafiksäkerhetsfrågan tidigare har reglerats (Trafikverket, 2012-d). Trafikverket ansvarar i nuläget för att bibehålla trafiksäkerheten i vårt vägsystem (Trafikverket, 2013-b). För att hålla en hög trafiksäkerhet underhåller och utvecklar Trafikverket

vårt vägsystem (Trafikverket, 2013-b). Vidare tillhandahåller de kör- och kunskapsprov. Således är Trafikverket en framträdande aktör för att nollvisionen skall kunna uppnås (Ibid). Då ISO 39001 är en standard för trafiksäkerhet och Trafikverket arbetar för att upprätthålla trafiksäkerheten i vägsystemet ligger certifieringen i deras intresse. Vidare har Trafikverkets trafiksäkerhetsdirektör, Claes Tingvall, varit högst delaktig i framtagandet genom rollen som ordförande för "*International standards organisation ISO/PC 241, management for traffic safety*" vilken var med och utvecklade ISO 39001 (Tingvall, 2013). Tingvall (2013) menar att ISO 39001 kan främja Trafikverkets arbete med trafiksäkerhet genom att certifieringen engagerar företag att bidra till en ökad säkerhet i vägsystemet. För att bidra till spridningen av ISO 39001 har exempelvis Trafikverket varit delaktiga och delat med sig av sin kunskap om ISO 39001 för att utveckla "*kommunal trafiksäkerhetsrevision*" så att kommuner kan utvärdera om deras arbetssätt kopplat till trafiksäkerhet är i enighet med ISO 39001 (Trafikverket, 2013-f). Dessa faktorer tyder på att Trafikverket har ett stort intresse i ISO 39001 och dess spridning.

Tingvall (2013) nämner att ISO 39001 är en möjlighet att engagera företag att arbeta med trafiksäkerhet. Vidare menar Lie (2013) på att Trafiksystemet är ett komplext system, det krävs därför ett systemtänk. Ett systemtänk där hela systemet drar åt samma håll och alla tar ansvar för sin påverkan på systemet. Företag är en stor del av systemet, därför bör de ta sitt ansvar och bidra till ökad trafiksäkerhet. Om företag arbetar tillsammans med Trafikverket, kommuner och myndigheter kan nollvisionen bli verklighet. Trafiksäkerhet är en fråga som påverkar alla, oavsett roll i systemet är det en viktig utmaning att hantera och ta ställning till. ISO 39001 är en certifiering som kan vara ett tillvägagångssätt för företag att hantera och ta ställning till trafiksäkerhet. Således anser vi att det är intressant att undersöka vilka motiv som ligger bakom företags beslut om att certifiera sig samt motiven till varför Trafikverket vill stödja ISO 39001 certifiering. Vidare blir det då intressant att jämföra ifall motiven mellan olika aktörer skiljer sig åt eller går hand i hand.

1.2 Problemdiskussion

Trafiksäkerhet är en fråga som blir allt viktigare, det är ett område som inte får hanteras medelmåttigt, trafiksäkerheten måste vara felfri. Ytterligare förväntar sig kunder en felfri trafiksäkerhet från deras leverantörer. Ett sätt att säkerhetsställa kvalitet och kravöverensstämmelse är att tillämpa olika ledningssystem. Dels för att förbättra kvaliteten på produkten och tjänsten men också möta kundkrav, det kan vara krav som till exempel att möta en viss kvalitet av trafiksäkerhet. ISO 39001 är en ny certifiering vilken kvalitetssäkrar arbetet med trafiksäkerhet inom företag. Något som ligger i Trafikverkets intresse då trafiksäkerhet är en stor del av deras ansvar. Eftersom denna standard är så pass ny är det få företag som har valt, alternativt hunnit certifiera sig och således kvalitetssäkra sitt trafiksäkerhetsarbete. Detta väcker frågan om vilka motiv som existerar för en ISO 39001 certifiering och vilka motiv Trafikverket har till att stödja ISO 39001 samt om dessa stämmer överens. Motiven mellan certifierat företag och Trafikverkets motiv till att stödja certifieringen kan skilja sig åt. Om motiven skiljer sig åt skapas en problematik genom att det uppstår en målkonflikt, en målkonflikt mellan samhällets ambitioner och företagets ambitioner. En sådan målkonflikt kan påverka spridningen av ISO 39001 negativt vilket senare kan avspeglas i att samhället förlorar möjligheten till en förbättrad trafiksäkerhet. Att förstå de olika aktörernas motiv till ISO 39001 skapar en större insikt som kan hantera en potentiell målkonflikt vilket är, framförallt för Trafikverket, intressant då de kan erhålla kunskapen om varför företag väljer att certifiera sig. Den kunskapen kan senare erbjuda Trafikverket möjligheten att anpassa sitt arbete med att stödja ISO 39001 utefter vad företagen eftersöker. Genom det kan samhällets ambitioner att upprätthålla en hög trafiksäkerhet förenas med företagets och en potentiell målkonflikt kan därmed undvikas. Det är därför intressant att undersöka varför företag certifierar sig enligt ISO 39001 och varför Trafikverket stödjer certifieringen. Att senare jämföra dessa kan förtydliga ifall motiven skiljer sig mellan de olika aktörerna.

1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 samt företags motiv till att certifiera sin organisation enligt denna certifiering. Ytterligare är syftet att jämföra företags motiv till att anta certifieringen gentemot Trafikverkets motiv till att stödja certifieringen.

1.4 Frågeställningar

- Vilka motiv existerar för företag att anta ett kvalitetssäkringssystem i form av ISO 39001?
- Vilka/vilket är Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 certifiering?
- Skiljer sig dessa motiv åt och på vilket sätt?

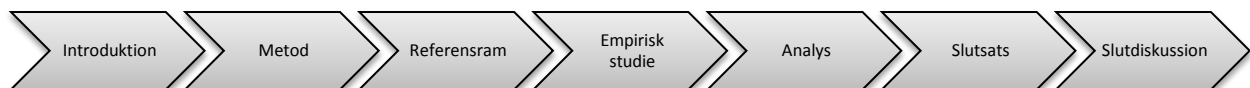
1.5 Avgränsningar

Målgruppen för studien är ISO 39001 certifierade vinstdrivande organisationer som verkar i transportbranschen inom Sveriges gränser. Fokus kommer inte att läggas på företag i transportbranschen som inte certifierat sig då de troligtvis ännu inte fått insikt om ISO 39001 och därmed inte kan se motiv till certifiering. Då uppsatsen kommer se till motiv för certifiering utesluts implementeringsprocessen.

En del av uppsatsen syfte är att få insikt i företags motiv till certifiering av ISO 39001. Därför kommer uppsatsen inte ta hänsyn till de intervjuade organisationernas påverkan på trafiksystemet. En faktor som påverkas av att standarden är nyintroducerad är att det endast finns ett fåtal ISO-godkända revisorer som kan revidera bolag enligt ISO standarder. Sveriges åkeriförening har revisorer men dessa är ännu inte ackrediterade enligt ISO. Dessa hjälper i nuläget företag att granska och anpassa deras verksamhet utefter ISO 39001 för att i framtiden bli certifierade enligt ISO 39001. Det kan ifrågasättas huruvida organisationer som blivit granskade av icke ackrediterade revisorer kan kalla sig certifierade enligt ISO 39001. Studien syftar inte till att se till huruvida organisationer är certifierade enligt ackrediterade revisorer eller ej. Vi bortser därför från denna faktor och benämner alla företag som certifierade.

1.6 Disposition

I det inledande kapitlet beskrivs uppsatsens ämne, bakgrunden till utvecklingen av ISO 39001 samt en problemdiskussion. För att uppfylla uppsatsens syfte beskrivs tre stycken frågeställningar gällande företags motiv till certifiering. De avgränsningar som gjorts för att minska studiens omfattning följer sedan. Det efterföljande kapitlet beskriver vilka metoder och angreppssätt som använts vid genomförande av studien. I samma kapitel redogörs för studiens datainsamling samt hur de källor som använts har värderats. Studiens tredje kapitel innehåller en referensram som tagits fram med hjälp av artiklar, Internetkällor, tidigare studier och litteratur. Det redogörs för bland annat nollvisionen, fördelar som företag kan erhålla av att certifiera sig, kvalitetsledningssystem samt för CSR. I det fjärde kapitlet framställs den empiri som samlats in från Trafikverket och ISO 39001 certifierade organisationer inom transportbranschen. Avsikten med insamlandet av empirin var att få insikt i Trafikverkets motiv till att stödja certifieringen samt företags motiv till att certifiera sig enligt ISO 39001. I studiens femte kapitel görs en analys där studiens referensram analyseras gentemot den insamlade empirin och en ny teori skapas. Uppsatsens sjätte kapitel inleds med en slutsats som besvarar de frågeställningar som tidigare definierats. I det avslutande kapitlet följer en slutdiskussion och en hänvisning till intressant vidare forskning inom ämnet.



Figur 1. Uppsatsen disposition.

2. Metod

I kapitel två kommer vår vetenskapliga ansats samt vårt tillvägagångssätt att klargöras. Det för att framföra på vilket sätt vi angriper vår frågeställning och således når en slutsats. Därför kommer en klargörande argumentation föras för valda metoder och dess genomföranden.

2.1 Vetenskapssyn

Genom uppsatsen kommer en hermeneutisk tolkande vetenskapssyn tillämpas. Med hermeneutik menas att innebörder av texter, symboler och handlingar tolkas genom ett del- och helhetsperspektiv (Wallén, 1996). En tolkande vetenskapssyn bygger på att verkligheten är upplevd och individuell (Ibid). Verkligheten är därför baserad på en personlig tolkning (Ibid). Vetenskapssynen syftar till att skapa en bättre förståelse för sammanhang, händelser och beteende (Wallén, 1996). Kritik som kan riktas mot den valda vetenskapssynen är trovärdigheten i tolkningar. Tolkningarna kan ifrågasättas, både från oss som skrivande part men också tolkningar från deltagande aktörer. Trots det, passar denna vetenskapssyn vårt ämne bäst då vi undersöker organisationers motiv till certifiering. Motiv är subjektiva och varierande mellan företag, vilket kräver – för att uppfylla vårt syfte – en god förståelse för de olika organisationernas situationer och åsikter.

2.2 Val av metod

De mest framstående metoderna som används inom forskning är kvalitativ eller kvantitativ metod (Holme et al, 1997). En kvalitativ metod passar till komplexa och subjektiva ämnen enligt Starring et al (1994). Kvalitativa metoder använder sig ofta av ett förstående syfte som grund, därför blir det centrala i studien att erhålla en bredare och djupare förståelse för uppsatsens problem och frågeställning (Ibid). Enligt Holme (et al, 1997) är styrkorna för en kvalitativ studie att en helhetsförståelse kan skapas vilket i sin tur ger en bättre inblick i sammanhanget. En kvalitativ metod erbjuder även flexibilitet då frågeformulering och syfte kan omformuleras i ett senare skede av undersökningen utifall ny och mer intressant information insamlas vid intervjuer eller liknande (Ibid). En kvantitativ metod bygger vanligtvis på beskrivning med hjälp av kvantifiering och kräver därför en mer strukturerad och formell struktur i jämförelse mot en kvalitativ metod (Ibid). Styrkorna för en kvantitativ metod är enligt Holme et al (1997) att svaren byggs på kvantifierad data vilket skapar möjligheten att säkerhetsställa slutsatser genom statistik och siffror. Det i sin tur innebär att kvantitativa metoder är mindre flexibla än kvalitativa

metoder, det för att en genomgående standardisering av den kvantifierade data krävs för att generella samband skall kunna dras och således ligga till grund för slutsatsen (Ibid). Då metoderna nästan är varandras motpoler är den enas fördelar den andras nackdelar och vice versa. En kvalitativ metod går således miste om att kvantifiera och kunna säkerhetsställa slutsatsen med hjälp av siffror medan en kvantitativ metod brister i möjligheten att få en djupare och bredare förståelse om ett komplext problem samt att genomförandet av studien blir mindre flexibelt. Med det som grund har vi valt att anta vårt problem med hjälp av ett kvalitativt angreppssätt.

En kvalitativ metod passar vår studie då vårt syfte är att studera och jämföra motiv till kvalitetssäkring vilket innebär att ämnet vi berör är subjektivt, kontextberoende och komplext. Det innebär att uppfattningar om fördelar med ISO 39001 kommer att skilja sig åt mellan olika aktörer. För att kunna uppfylla syftet behöver vi därför få en djup förståelse för varför företag kvalitetssäkrar och således skapa ett helhetsperspektiv som kan förklara sammanhanget. Därför passar en kvalitativ metod vårt syfte bättre än en kvantitativ. Vi anser också att en kvantitativ studie hade varit svår att genomföra då det innebär svårigheter att kvantifiera personliga och kontextberoende uppfattningar, vilket är den karaktär det empiriska resultatet kommer att befinna sig i.

För att besvara vår frågeställning och således uppfylla vårt syfte kommer en slutledning via abduktion att användas. En abduktiv slutledning innebär att forskaren antar en ansats som innebär både induktion och deduktion (Wallén, 1996) Deduktion innebär att forskaren bygger och bevisar sina slutsatser utifrån teori, således testas en deduktiv ansats teorier mot verkligheten (Olsson et al, 2001). Induktion innebär att forskaren studerar verkligheten och skapar teorier genom de gemensamma faktorer som urskiljs i empirin, en induktiv ansats skapar därför teorier genom studier av verkligheten (Olsson et al, 2001). Denna undersökning kommer att studera teorier och tidigare empiriska studier inom kvalitetssäkring för att kunna genomföra en empirisk studie om företags motiv till certifiering av ISO 39001. Följaktligen kommer en abduktionsmetod att användas för att ge svar på våra frågeställningar och uppfylla vårt syfte. Resultatet kommer därför att bli baserat på både en deduktiv och induktiv härledning. Deduktion kommer ske genom att empirin kopplas mot tidigare teorier då detta underlättar förståelsen om

varför företag kvalitetssäkrar sig. Induktionsansatsen kommer att ske via skapande av egen teori där verkligheten analyseras och generella samband identifieras om varför företag kvalitetssäkrar sitt ledningssystem via en certifiering. Genom att använda abduktion kommer således en ökad förståelse om varför företag kvalitetssäkrar sig erhållas.

2.2.1 Intervju

Enligt Bryman et al (2007) är observation och kvalitativ intervju de två vanligaste metoderna inom kvalitativ forskning. Observation är forskarens egen uppfattning och tolkning av omgivningen och de beteenden som uppvisas då forskaren observerar samma miljö under en längre tid (Ibid). Det innebär att fördelen med en intervju gentemot observation är att frågorna kan anpassas utefter ett specifikt syfte och en specifik frågeställning. Vid observation kan insamlad data inte fokuseras till ett specifikt syfte eftersom urval av data inte kan styras (Ibid). Bryman et al (2007) menar att båda dessa metoder ger en djupare förståelse. Däremot blir insamlad data via observation baserat på en personlig tolkning av forskaren (Ibid). Intervjuer å andra sidan erbjuder information från utvalda intervjupersoner vilket innebär att information erhålls utifrån intervjupersonens tolkningar (Ibid). I enlighet med vårt syfte kommer vi att genomföra en empiri som är baserad på kvalitativa intervjuer av den anledningen att en sådan metod erbjuder möjligheten att undersöka företags motiv – vi vill alltså ha olika företags uppfattningar och inte vår egen. Att använda intervjuer kommer också hjälpa oss att få en djupare förståelse samt få möjligheten att jämföra olika aktörers uppfattningar. Vidare hade observation varit svårt att genomföra då motiv är problematiska att observera. Således kommer en kvalitativ intervjumetod att vara ett steg mot att vårt syfte följs, våra frågeställningar besvaras samt vara i enlighet med vår forskningsmetodik.

Det existerar flera olika typer av angreppssätt vid intervjuer och olika tekniker passar mer eller mindre bra beroende på studiens syfte. De mest vanliga metoderna är strukturerade intervjuer, semistrukturerade intervjuer och ostrukturerade intervjuer (Bryman et al, 2007). Strukturerade intervjumetoder går ut på att standardiserade öppna frågor ställs i samma ordning till alla intervjupersoner. Det innebär en lägre flexibilitet men samtidigt en högre validitet då frågekonstruktionen inte kan ändras under tidens gång (Ibid).

Semistrukturerade intervjuer är enligt Bryman et al (2007) en mer flexibel metod i jämförelse med strukturerade intervjuer. Den är mer flexibel genom att frågor tillåts att ställas i olika

ordning och på olika sätt med målet om att uppfylla olika ”teman” (Ibid). Flexibiliteten ökar samtidigt som svaren fortfarande kan jämföras och följas upp trots den ökade flexibiliteten.

En ostrukturerad intervju är en intervjumetodik vilken bygger på öppna frågor som kan skilja sig från intervju till intervju (Ibid). Enligt Bryman et al (2007) är fördelarna med den här metodiken är att den erbjuder en hög flexibilitet samt en djup förståelse för intervjupersonens svar. En nackdel med metoden är att validiteten på uppsatsen kan ifrågasättas eftersom olika frågor ställs vid olika intervjuer (Ibid).

Med det som grund har vi valt att genomföra en semistrukturerad intervjumetod då vi anser att denna metod följer vårt syfte på bästa sätt. Genom att ha möjligheten till att ställa både raka och öppna frågor kan vi uppfylla teman inom ämnet motiv till certifiering. Dessa motiv kan senare jämföras samtidigt som en bättre förståelse för företagens åsikter kan erhållas. Vid en semistrukturerad intervjumetod kan frågorna anpassas efter situationen vilket kan ge en bättre förståelse för företagens motiv. Då vi kommer uppfylla teman under intervjuerna existerar också möjligheten att jämföra svaren. De andra metoderna kan inte lika lätt uppfylla vårt syfte med uppsatsen. En strukturerad intervjumetod skulle erbjuda oss mindre flexibilitet men den hade, liksom en semistrukturerad intervjumetod, kunnat erbjuda oss möjligheten att jämföra. En ostrukturerad intervjumetod hade erbjudit motsatsen, det vill säga en djup förståelse men det hade uppstått svårigheter vid jämförelse av de olika organisationernas motiv.

Vid insamling av empirisk data, har semistrukturerade intervjuer i kombination med strukturerade epostintervjuer använts. Enligt Bampton et al (2002) sparar epostintervjuer tid och kostnader för både intervjuaren och intervjupersonen då ingen av parterna behöver ta sig till den andra (Ibid). Det bidrar till att forskaren kan kontakta personer över hela världen och få svar från personer som annars inte hade varit möjliga att intervjua på grund av geografiskt avstånd (Ibid). Det erbjuder därmed forskaren en större möjlighet att få kontakt med fler personer som är lämpade att svara på frågor (Bampton et al, 2002). En fördel med epostintervjuer är att intervjupersonen vid eget valt tillfälle kan svara på frågor vilket medför att metoden kan upplevas som mindre tidskrävande för intervjupersonen (Ibid). Anledningen till att vi också – utöver fysiska intervjuer – valde att använda epostintervjuer, är baserat på att det existerar ett fåtal ISO 39001 certifierade företag. Många av dem har inte tid med personlig intervju och den geografiska distansen sätter hinder för båda parter. Att använda epostintervjuer skapar

möjligheten för oss att få tillgång till deras uppfattningar trots geografiska hinder och tidsbrist hos företagen.

2.2.2 Intervjukonstruktion

Vid konstruktion av vår intervjuguide syftade vi till att uppnå teman med våra frågor då en semistrukturerad intervjuemetod användes. För att få mer utvecklade svar från intervjupersonerna ställde båda forskarna frågor och följdfrågor samt kommenterade intervjupersonernas svar. Då målet med intervjuerna var att generera svar om motiv, vilka kan vara svåra att definiera fördes intervjuerna med hjälp av öppna frågor. Öppna frågor formuleras enligt Häger (2001) så att intervjupersonerna inte kan svara ja eller nej utan måste utveckla och förklara sina svar. Denna frågetyp kräver mer av intervjupersonen då den måste ge utvecklande svar (Ibid). För att få så objektiva svar som möjligt undveks ledande frågor som kan bidra till att intervjupersonen blir styrd av intervjuaren. Ledande frågor hade kunnat bidra till att intervjupersonen styrts mot forskarens forskningshypoteser vilket hade lett till att intervjun inte följt intervjupersonens uppfattningar (Häger, 2001). För att bibehålla ett flyt genom intervjuerna och inte gå miste om några svar spelades intervjuerna in samtidigt som nyckelord antecknades.

Vid epostintervjuerna har liknande frågor ställts som vid de fysiska intervjuerna. Bampton et al (2002) nämner att det finns en risk i att skicka för många intervjufrågor till intervjupersonen då det kan hindra personen från att svara utförligt eller att överhuvudtaget svara på frågorna. Därför valde vi ut de viktigaste frågorna ifrån vår intervjuguide. Vi måste ta hänsyn till att det vid en strukturerad epostintervju inte går att se till intervjupersonens reaktioner eller att föra intervjun som en diskussion. Kompletterande frågor ställdes via epost till en av organisationerna för att få en djupare förståelse för deras motiv till certifiering.

2.2.3 Urval och bortfall

Vårt urval av intervjuobjekt har fallit på transportföretag som är verksamma inom transportbranschen samt är certifierade enligt ISO 39001. För att få reda på Trafikverkets motiv till stödjande av standarden genomfördes en intervju med Trafikverkets trafiksäkerhetsdirektör Claes Tingvall. Då Tingvall är en framstående person inom trafiksäkerhet i Sverige anser vi att han kan redogöra för Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001. Efter kontakt med Sveriges Åkeriföretag erhöles en lista över alla ISO 39001 certifierade företag inom Sveriges gränser. Då det endast finns ett fåtal certifierade företag kontaktade vi samtliga certifierade företag vid vår

empiriska datainsamling. Av de 19 företag vi kontaktade fick vi kontakt med fyra stycken företag som ville delta i vår studie.

Vid besvarande av vår strukturerade epostintervju har en andel av företagen inte följt vår intervjuguide helt, de har i vissa fall hoppat över frågor och således inte besvarat hela intervjuguiden. De obesvarade frågorna ses som bortfall i studien. Resterande företag har inte besvarat vår kontakt eller svarat oss att de tyvärr inte hinner hjälpa oss. Vår empiriska datainsamling begränsas således av att standarden är så pass ny att endast ett antal organisationer hunnit certifiera sig.

2.3 Metodiskt tillvägagångssätt

För att forma en bakgrund till uppsatsen gjordes en förstudie inom ämnet kvalitetssäkring. Information om kvalitetssäkringar och ISO hittades via Handelshögskolans biblioteks sökmotorer samt dess tillgång till kända databaser som exempelvis Emerald och Business source premier. Dessa informationskällor gav oss en bredare förståelse om vad ledningssystem och kvalitetssäkring är samt vilka effekter de kan ha inom företag. När bakgrunden för studien var lagd, fortsatte vårt arbete med att formulera ett syfte, föra en problemdiskussion samt utforma våra frågeställningar. Syftet kom nu att bli utgångspunkt i de beslut vi tog.

Efter att bakgrunden och problemdiskussionen var färdigställda inleddes metodkapitlet. För oss var det viktigt att förstå de olika vetenskapliga metoderna för att få en insikt i vilka som skulle kunna hjälpa oss att skapa en trovärdig vetenskaplig uppsats. Problemet antogs genom en kvalitativ studie där datainsamling genomfördes via intervjuer. Våra intervjuer med Claes Tingvall och Nettbuss var baserade på fysiska semistrukturerad intervjuer. De övriga tre företagen, Närkefrakt, Västvärmlands LBC och Esperssons åkeri intervjuades via en strukturerad epostintervju. Vid utskick av strukturerade epostintervjuer påmindes företagen efter en och en halv vecka om de inte besvarat våra frågor. Transkribering av intervjuerna resulterade i studiens empirikapitel.

Den parallella processen med att finna potentiella teorier och tidigare studier fördes via informationssökning på framförallt ub.gu.se och genom Handelshögskolans ekonomiska biblioteks databaser. De mest framstående sökorden som användes illustreras i Tabell 1.

Sökorden kombinerades på olika sätt, tabell 1 ger exempel på hur sökorden bland annat kombinerades.

Tabell 1. Litteratursökning.

Certification	och	ISO	och	Quality management
CSR	och	ISO	och	Management
Kvalitetssäkring	och	Management		

I uppsatsens analyskapitel skapades ny teori genom en jämförelse mellan framställd teori och den insamlade empiridelen för att kunna svara på studiens frågeställningar.

2.4 Transkribering

Transkriberingsprocessen ger enligt Wood et al (2006) en djup förståelse av de insamlade data då processen kräver att forskaren upprepade gånger går igenom och sätter sig väl in i den. Forskaren får då möjlighet att tidigt börja analysera den insamlade data (ibid). Då samtliga intervjuer i vår studie, både epostintervjuer och fysiska intervjuer transkriberades fick vi en stor inblick i de olika intervjupersonernas åsikter. Tidigt kunde därför paralleller dras mellan den teoretiska referensramen och den insamlade empirin. Claes Tingvall som representerar Trafikverket har valt att inte vara anonym i vår undersökning. Däremot har de intervjuade representanterna från företagen valt att vara anonyma.

2.4.1 Trovärdighet

Enligt Bryman et al (2007) finns det fyra olika former av trovärdighet; tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet samt konfirmering.

Tillförlitlighet innebär att det under studiens arbetsgång har fastställts att forskarna utfört studien enligt de riktlinjer och regler som finns (Bryman et al, 2007). Att forskaren har undersökt det som syftats att undersökas. För att fastställa det kan forskaren ta hjälp av experter inom området som kan undersöka om studiens syfte uppfylls (Ibid). För att utföra studien korrekt har det under arbetets gång tagits hänsyn till riktlinjer ifrån Handelshögskolan vid Göteborgs universitet samt till litteratur om forskningsmetodik. Trovärdigheten för studien ökar således då det använts ett beprövat tillvägagångssätt. Studiens trovärdighet stärks av att fysiska intervjuer genomförts i studien och att intervjupersonens respons vid olika frågor då kan upplevas. Hänsyn måste tas till

att det vid våra strukturerade epostintervjuer inte går att se till intervjupersonernas reaktioner. Enligt Bampton et al (2002) ger denna intervjumetod intervjupersonen möjligheten att konstruera deras frågor under lång tid samt söka kompletterande information om frågan. Det är då svårt att avgöra om svaren kommer direkt ifrån intervjukällan eller ifrån annan källa (ibid). Vid transkribering av intervjuerna finns det risk för att informationen kan tolkas så att intervjupersonens svar förvrängs av oss som forskare och studiens tillförlitlighet kan därmed försämrats.

För att se till att studien är *överförbar* till andra miljöer eller kan genomföras i samma miljö vid en annan tidpunkt bör studiens metoder vara noga beskrivna (Bryman et al, 2007). Därför har vårt metodiskatillvägagångssätt beskrivits utförligt för att redogöra för alla studiens faser. Resterande metodkapitel beskriver hur vi har gjort. Vi har även bifogat vår intervjuguide samt de intervjuade företagens svar.

Studiens *pålitlighet* bör fastställas genom en noggrann redogörelse av alla faser i forskningsprocessen (Bryman et al, 2007). Vår studies forskningsprocess är välutvecklad och det redogörs väl för studiens olika delar för att styrka dess pålitlighet men forskningen kring ISO 39001 är bristfällig då standarden nyligen introducerats och då antalet organisationer som certifierat sig inte är många. Det blir därför svårt att fastställa studiens slutsats då det inte kan tas hänsyn till tidigare forskning kring ISO 39001.

Forskarna bör *konfirmera* att de agerat i god tro och att deras personliga värderingar inte påverkat studien enligt Bryman et al (2007). Vid denna studie har semistrukturerade intervjuer använts för att inte låta intervjuerna vinklas i för stor grad av särskilt konstruerade frågor till intervjupersonen. Då en semistrukturerad intervjuguide utvecklats och frågor som syftar till att uppnå mål inom speciella teman ställts till intervjupersonerna vid de fysiska intervjuerna blir studiens resultat mer pålitligt av den anledningen att en standardiserad guide används. De strukturerade epostintervjuer som genomförts har baserats på en strukturerad intervjuguide vilket stärker studiens resultat då samtliga epostintervjuade företag svarat på likadana frågor. Vid samtliga intervjuer är det svårt att validera att de motiv som organisationerna anger är deras verkliga motiv till certifiering av ISO 39001. Organisationer kan påverkas av motivation från omvärlden och samhällets sociala normer alternativt kan motivation komma inifrån organisationen (Öhman, 2013). Antagande får göras att intervjupersonerna anger företagets

verkliga motiv till certifiering, dock kan vi vid de fysiska intervjuerna ta hänsyn till personens reaktioner vid olika frågor. Genom studien har vi försökt att bibehålla vår objektivitet för att inte låta våra åsikter vinkla undersökningen.

2.5 Källkritik

I denna uppsats har ett flertal olika typer av källor använts och genomgående har källorna ”testats” när vi läst igenom dem. Vid dessa ”test” har vi försökt besvara nedanstående frågor för att skapa en uppfattning om huruvida texten är användbar och pålitlig. Följande frågor har tagits hänsyn till (Göteborgs Universitetsbibliotek, 2013):

- Vad är det för typ av text?
- Vem är författaren?
- Vem är utgivaren?
- Vilken är målgruppen?
- Är texten objektiv eller vinklad?
- Hur aktuell är texten?
- Hur väl täcker texten ämnet?
- Vilka referenser använder sig författaren av?

Ytterligare har vi försökt att i så stor utsträckning som möjligt använda oss utav vetenskapliga artiklar som antingen har blivit kritiskt granskade eller blivit citerade i andra artiklar eller böcker. Dessa vetenskapliga artiklar kan ses som de mest säkra källorna i vår uppsats. Vid användning av artiklar och rapporter som inte är vetenskapliga har vi vetskapen om att dessa kan vara vinklade.

Vid användning av böcker har ansedda och ofta citerade författare försökt användas samt har kurslitteratur i största möjliga mån undvikits då dessa tenderar att vara generella. Källor från internet har används, mot dessa har vi varit extra kritiska och är medvetna om att dessa med hög sannolikhet är vinklade på något vis. Ytterligare har vi endast valt ut sidor från internet som har varit nödvändiga för att samla in fakta. I dessa har allt som är i närheten av blogg, alternativt inte professionella hemsidor sållats bort.

3. Teoretisk referensram

I kapitel tre, vilket behandlar referensramen kommer en grundläggande teoretisk förståelse över ämnet att skapas. De teorier som redogörs för är kritiskt utvalda då dessa skall bidra till att uppfylla studiens syfte. Ämnen som behandlas är kopplade till kvalitetssäkring, certifieringar, CSR och ISO 39001.

3.1 Kvalité

Det existerar många definitioner av kvalitet, enligt Sandholm (2008) kan en definition vara huruvida en produkt uppfyller kundens krav. Kvalitet kan vara kopplat till antingen kundernas krav och således produkternas förmåga att uppfylla dessa krav. Det kan också vara kopplat till företagets processer för att säkerställa processernas förmåga att uppfylla de krav som ställs på produkten eller tjänsten (Ibid). Garvin (1984) redogör för fem perspektiv av kvalitet. Dessa är transcendent, produktbaserad, användarbaserad, produktionsbaserad och värdebaserad (Ibid). *Transcendent* innebär att kvalitet är beroende på betraktarens uppfattning av kvalitet (Garvin, 1984). *Produktbaserad* kvalitet är perspektivet om att kvalitet går att mäta och går därför att bestämma genom exakta mått (Ibid). Perspektivet för *användarbaserad* kvalitet innefattar att det är kunden som bestämmer vad kvalitet är (Ibid). *Produktionsbaserad* kvalitet är att uppfylla en viss grad av kapacitetsutnyttjande samt möta uppsatta krav i produktionen vilket gör att detta perspektiv blir mer tekniskt inriktat (Garvin, 1984). Det sista perspektivet *värdebaserad* kvalitet innebär att kvalitet sätts i relation till pris och att denna relation skall vara sådan att den skapar ett värde till företaget exempelvis genom att erbjuda en hög kvalitet till ett acceptabelt pris (Ibid). Vidare påpekar Garvin (1984) att inom organisationer måste det tillämpas flera av dessa perspektiv på kvalitet då olika synsätt krävs inom olika avdelningar på ett företag.

3.2 Ledningssystem

Socialstyrelsen (2012) definierar ett ledningssystem som ett tillvägagångssätt för att systematiskt och kontinuerligt utveckla organisationen och således stärka kvalitén inom företaget, ledningssystem kan också i sin tur underlätta styrning av bolaget genom att de lättare kan följa upp och utvärdera organisationen. Swedac (2013) – Styrelsen för ackreditering och tekniskt kontroll – är ett bolag som reviderar företag enligt olika certifieringar. Enligt dem är ett ledningssystem ett stöd som genom systematiskt och kontinuerligt arbete tillåter organisationen att formulera riktlinjer för hur företaget bör arbeta inom valda områden (Swedac, 2013). Vilket

kan hjälpa dem att utvecklas, bli mer effektiva genom att minimera onödiga processer samt leda och styra organisationen (Ibid). Ett ledningssystem är således ett sätt för organisationer att strukturera sitt arbete inom valda områden och genom det förtydliga för de anställda hur de bör arbeta via policys.

Det finns ett flertal olika sätt att arbeta med ledningssystem, ett är att certifiera sig genom ISO certifieringar (Swedac, 2013). Dessa ISO certifieringar existerar inom flera olika områden beroende på vilket område företaget väljer att arbeta inom, till exempel ISO 14001, som är ett miljöledningssystem samt ISO 9001 som är ett kvalitetsledningssystem (ISO, 2013-c). Dessa är till för att säkerhetsställa en viss kvalitetsnivå och kravöverensstämmelse mot kunder (ISO 2013-a).

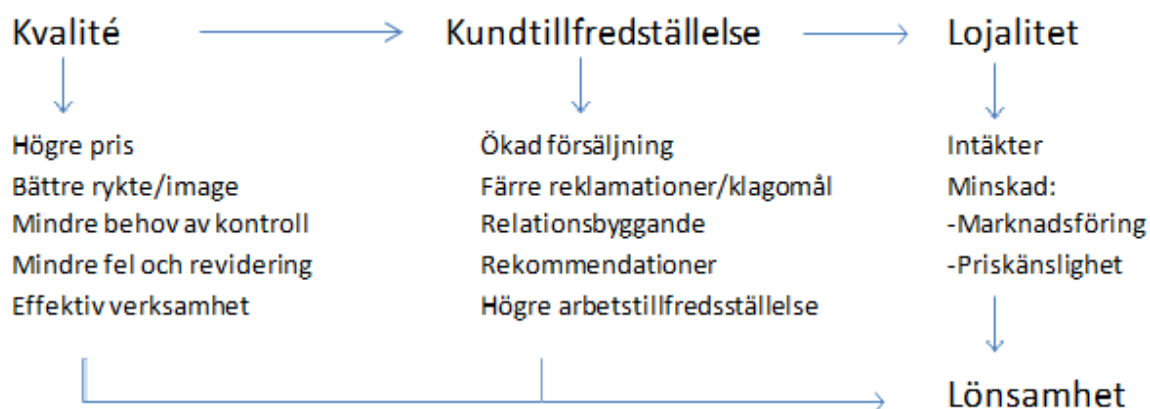
3.3 ISO certifiering

Att vara certifierad enligt en ISO standard innebär att organisationen uppfyller de krav som standarden ställer och därför uppnår en viss nivå av kvalitet (ISO, 2013-c). Det blir därför ett sätt för företag att visa ut mot sina kunder att de kvalitetssäkrar sin organisation (ISO, 2013-d). En ISO standard är ett dokument som innehåller krav och vägledning för hur ett företag ständigt kan försäkra att deras organisation – allt från material, produkter, tjänster och processer – uppfyller den förväntade kvalitén (ISO, 2013-c). Swedac (2013) anger att en certifiering innebär att en organisation uppfyller krav enligt ett standardiserat dokument. Enligt Swedac (2013) finns det obligatoriska certifieringar, exempelvis inom vissa branscher där de anställda måste vara certifierade för att få hantera vissa arbetsmoment. Vidare nämner både Swedac (2013) och ISO (2013-b) att det finns frivilliga certifieringar. Ett exempel på en frivillig certifiering är enligt ISO (2013-b) och Swedac (2013) att certifiera sitt ledningssystem och säkerhetsställa en hög kvalitetsnivå.

3.4 Effekter av kvalitetsarbete

Kvalitetsarbete kan leda till att företag förbättrar sin lönsamhet genom att minska sina kostnader för kvalitetsbrist (Sandholm, 2008). Sandholm (2008) definierar att kostnaden för kvalitetsbrist är kostnader för reklamationer, omarbetningar, kvalitetskontroller och kostnader för tid. Tid som anställda lägger ner på att hantera arga kunder samt all administration som det innebär (Ibid). Ett kvalitetsledningssystem skulle således kunna minska kostnader genom ett strukturerat arbetssätt som kan effektivisera organisationens processer (Ibid). Utöver minskad kostnad för kvalitetsbrist

kan ett kvalitetsledningssystem leda till ökade intäkter, genom ökad kundtillfredsställelse via mindre kvalitetsbrist. Vilket i sin tur kan leda till ökad kundlojalitet (Sandholm, 2008). Sambandet med hur förbättrad kvalitet kan leda till ökad lönsamhet illustreras med Sörqvists (2000) modell.



Figur 2. Hur kvalitetsarbete kan leda till ökad lönsamhet (Sörqvist, 2000, sid 45).

TQM – Total Quality Management – är ett samlingsnamn för att bedriva ett genomgående kvalitetsarbete inom organisationer (Sandholm, 2008). Sådant kvalitetsarbete innebär ett strukturerat och kontinuerligt arbete (Ibid). I en studie om TQM av Allen et al (2001) kommer de fram till liknande slutsats som Sörqvist. I deras studie identifierades en hög korrelation mellan företagets lönsamhet och grad av TQM tillämpning. Även Jerabek et al (2003) kom fram till samma slutsats, ytterligare kom de fram till att företag som bedriver kvalitetsarbete med hjälp av ISO 9000 hade upprättat nya måttal och genom det fått bättre uppföljning på verksamheten. Howard (1996) utförde en studie om vad en TQM implementering på ett universitet ledde till för fördelar och nackdelar. Howard (1996) identifierade, baserat på att en TQM strategi innebär strukturerat arbete och kontinuerlig förbättring, att de anställda får mer ansvar att förbättra verksamheten. Vilket leder till att personalen blir mer engagerade i förbättringsarbetet som i slutändan kan leda till bättre företagskultur samt vilja att effektivisera processer (Ibid). Dessa faktorer innebär enligt Howard (1996) att kostnader kan minskas genom ökad effektivitet och att onödiga processer kan elimineras samt att organisationen blir mer flexibel genom möjligheten att kontinuerligt förbättra och förändras. Douglas et al (1999) menar att kvalitetsarbete kan leda till förbättrad kundnöjdheten genom bättre kvalitetsöverensstämmelse. Douglas et al (1999) menar

vidare att effektivare processer genom systematiskt arbete samt kontinuerlig förbättring kan erhållas. Arbete med kvalitet kan således stärka företagets varumärke och därmed leda till ökad försäljning (Ibid).

3.5 Varför certifiering?

Att certifiera sitt ledningssystem är ett frivilligt beslut som varje organisation väljer själva (ISO, 2013-b). Enligt ISO (2013-a/d) finns det ett flertal anledningar till varför företag certifierar sig, dessa är:

- Effektivare processer via kontinuerlig förbättring
- Krav vid upphandlingar
- Krav från myndigheter
- Nödvändighet för att möta kundernas krav
- Engagera personal så att alla arbetar mot samma mål

Dessa anledningar kan i sin tur leda till fördelar som kostnadsbesparingar genom en effektivare organisation och förbättrad kundnöjdhet genom bättre kravöverensstämmelse (ISO, 2013-a). Även samhällliga fördelar kan identifieras, till exempel mindre miljöpåverkan (Ibid). Dinitto (1998) menar att det existerar många anledningar till en ISO 9000 certifiering – certifiering för kvalitet. Dessa anledningar är enligt Dinitto (1998):

- Uppgradera sitt kvalitetsledningssystem till en internationellt accepterad standard
- Minska kostnader
- Effektivare organisation
- Öka kundnöjdheten
- Skapa konkurrensfördelar – dock beroende på antal konkurrenter som är certifierade
- Möta kundkrav
- Krav från myndigheter
- Krav vid upphandling
- Minska antalet kvalitetsrevisioner via bra kvalitet

Dinitto (1998) menar vidare på att dessa bara är ett fåtal anledningar och att det existerar många fler. En annan rapport kopplad till ISO 9000 av Naveh et al (2006) nämner att organisationer kan

certifiera sig på grund av att deras kunder kräver det. Ytterligare menar Naveh et al (2006) att organisationer inte vill bli associerade med skador och olyckor som organisationen kan ge upphov till och således blir en certifiering ett sätt att bedriva och påvisa trafiksäkerhetsarbete. En annan slutsats Naveh et al (2006) kommer fram till i sin studie är att de organisationer som väljer att certifiera sig, ofta är innovativa organisationer och att de sedan tidigare har ledningssystem.

Jerabek et al (2003) kommer fram i sin rapport om effekter av arbete med ISO 9000 att företag som är certifierade via ISO 9000 är mer produktiva och mer lönsamma än företag som inte är certifierade. Två av de mest framstående effekterna av att tillämpa ISO 9000 som nämns är (Ibid):

- Genomgående ökat fokus på kvalitet inom hela organisationen
- Skapandet av struktur och tydlig ansvarsfördelning vilket skapar mindre fel (effektivitet)

Jerabek et al (2003) identifierar även i sin studie att företag erhåller bättre kundrelationer genom bättre kvalitet, samt eventuellt bättre överensstämmelse med kundkraven vilket i sin tur kan leda till ökad lönsamhet.

I en studie av Darnall (2006) studeras varför företag antar ISO 14001 – ett miljöledningssystem. En anledning som Darnall (2006) nämner är att företag som agerar på en pressad marknad ofta väljer att certifiera sig, då dessa fördelar kan uppkomma vid certifiering (Ibid):

- Ökade intäkter
- Konkurrensfördelar
- Ett viktigt PR- och marknadsföringsverktyg

Dessa anledningar kan skapa ökad lönsamhet samt konkurrensfördelar gentemot organisationens konkurrenter vilket blir extra viktigt på en pressad marknad (Darnall, 2006).

En sammanställning baserad på antal författare som stödjer anledningar till certifiering följer:

Tabell 2. Författare som stödjer de olika anledningarna till certifiering, egen sammanställning.

Anledningar till certifiering	Författare som stödjer
Möta kundkrav	Dinitto (1998) Naveh et al (2006) Jerabek et al (2003) ISO (2013-a)
Effektivare organisation	Dinitto (1998) Jerabek et al (2003) ISO (2013-a)
Ökad kundnöjdhet	Jerabek et al (2003) Dinitto (2006) ISO (2013-a)
Möta krav från myndigheter	Dinitto (1998) ISO (2013-a)
Skapande av konkurrensfördelar	Darnall (2006) Dinitto (1998)
Krav vid upphandlingar	ISO (2013-a) Dinitto (1998)
Ökade intäkter	Darnall (2006) Jerabek et al (2003)
Ökat fokus på kvalitet	Jerabek et al (2003)
Uppgradera sitt ledningssystem till en internationell accepterad standard	Dinitto (1998)
Minska antalet kvalitetsrevisioner	Dinitto (1998)
PR och marknadsföringsverktyg	Darnall (2006)
Engagera personal	ISO (2013-a)

3.6 Corporate Social Responsibility

Organisationer världen över har de senaste årtiondena börjat ta ett samhällsansvar (Grankvist, 2009). De har insett att en organisation både kan tjäna pengar och samtidigt verka för att nå långsiktig hållbarhet (Ibid). Att organisationens varumärke samt dess rykte stärks genom ett långsiktigt hållbarhetsarbete kan bidra till att värdet på företagets aktie höjs (Porter et al, 2006).

Enligt Melo et al (2010) har CSR – Corporate Social Responsibility – gått från att vara ett känt begrepp till att bli en central funktion som blir allt viktigare för företag att bedriva. Trots att CSR är ett känt begrepp råder det förvirring om vad begreppet innefattar (Ibid).

Enligt Grankvist (2009) och Porter et al. (2006) innebär CSR att organisationer arbetar inom områdena: *Ekonomiskt ansvarstagande, Miljömässigt ansvarstagande och Socialt ansvarstagande*

Med *ekonomiskt ansvarstagande* menas att organisationer bör sträva efter ökad lönsamhet och att leverera ett finansiellt värde till intressenter (Grankvist, 2009). Enligt Porter et al (2006) bör organisationer inte se ett hållbart arbete som en kostnadskälla, utan ett arbete som kan leda till innovationer som i sin tur kan skapa konkurrensfördelar. Organisationer bör enligt Porter et al (2006) identifiera sociala problem som de är bäst lämpade att arbeta med samt som de kan få störst lönsamhet av att bidra till. Genom att möta kundernas etiska värderingar kan organisationer bli lönsammare genom att deras varumärke stärks (Grankvist, 2009).

Ett *miljömässigt ansvarstagande* syftar till att organisationer inte bidrar till någon form av miljöförstöring som kan påverka miljön negativt både på kort och lång sikt (Grankvist, 2009). Genom att organisationer systematiskt identifierar skadliga miljöeffekter i olika processer menar Porter et al. (2006) att de kan få fördelar gentemot andra organisationer då de kan erhålla förbättringsförslag som kan uppstå när organisationer ser över deras processer. En certifiering enligt ett miljöledningssystem som exempelvis ISO 14001 kan enligt Koe Hwee Nga (2009) bidra till att en organisation uppnår de fördelar som Porter et al (2006) anger. Genom att en organisation effektiviserar sin produktion kan den därmed både blir hållbarare och reducera sina kostnader (Koe Hwee Nga, 2009). Organisationer kan även certifiera sig enligt Svanen vilket är en certifiering som kvalitetssäkrar ett företags miljöarbete (Svanen, 2013). Genom miljö- och klimatkrav på olika produkter, uppfyller Svanen-märkta företag kundernas krav på miljö (Ibid). Svanen (2013) menar att anledningar till svanen-certifiering är att skapa ett mervärde till produkten via miljöarbete och således erhålla konkurrensfördelar gentemot konkurrenterna. Ytterligare kan svanen-certifierade produkter bidra till en mer hållbar värld (Ibid).

För att ta ett *socialt ansvarstagande* måste organisationer se till att bedriva sin verksamhet så att de värnar om samhället och tar hänsyn till samhällets invånare (Grankvist 2009). Organisationen ska verka som en god samhällsmedborgare (Ibid). Grankvist (2009) menar att människor hellre köper produkter eller tjänster av företag som tar ett socialt ansvar och därmed upplevs som en god organisation. Exempelvis kan företag certifiera sig enligt Fairtrade. Deras certifiering innebär att de produkter som är Fairtrade-märka bygger på att skapa ekonomiska förutsättningar

för egenföretagare och anställda i utvecklingsländer, förutsättningar i form av högre löner och att minimipriset på en vara överstiger produktionskostnaden (Fairtrade 2013). Fairtrade (2013) menar på att de kriterier som ställs för att förbättra den ekonomiska situationen bidrar till att skapa ett bättre socialt förhållande i dessa länder genom exempelvis gynnande av demokrati och miljö.

3.7 Trafikverkets trafiksäkerhetsansvar

Trafikverket är en statlig organisation som ansvarar för planeringen av Sveriges transportsystem, planeringen berör alla trafikslag (Trafikverket, 2013-b). De ansvarar även för underhållet av våra vägar samt järnvägar (Trafikverket, 2013-b). Ytterligare ansvarar Trafikverket för genomförande av körprov och kunskapsprov till körkort och taxilegitimation (Ibid). Sverige har länge legat i framkant med trafiksäkerhet, varit drivande i arbete för nollvisionen och lagt stora resurser inom området (Tingvall, 2013). För att nå nollvision har Trafikverket utformat 12 stycken arbetsområden som de prioriterar (Trafikverket, 2013-c). Exempelvis, följa hastigheter, vara nykter i trafiken och planera för säkra statliga vägar (Ibid).

3.7.1 Nollvisionen

För att uppnå en framtid där människor inte dör eller skadas i trafiken har nollvisionen framtagits (Trafikverket, 2012-d). Visionen är ett mål för att nå ett säkert vägsystem som utformas efter människans förutsättningar. Enligt Lie (2013) betonar nollvisionen att alla delar i systemet hör samman och att det vid trafiksäkerhetsarbete måste tas hänsyn till samverkan mellan olika parter och därmed måste en systemsyn användas. Nollvisionen syftar till att undvika allvarliga personskador i trafiken genom att systematiskt förbättra och dela ansvaret för systemets säkerhet mellan användarna och de som utformar trafiksystemet (Trafikverket, 2013-e). Sedan införandet av nollvisionen genom ett riksdagsbeslut år 1997 har arbetet med trafiksäkerhet förbättrats vilket har lett till att färre människor har dödats i trafiken i Sverige (Trafikverket, 2012-d).

Enligt Tingvall (2013) har trafiksäkerhet tidigare handlat om staten och individen, som individ är du certifierad med ett körkort och det är ditt ansvar att du följer uppsatta regler. Ditt ansvar ligger hela tiden gentemot staten. Tidigare har individen inte kunnat ställa staten till ansvar för olyckor i trafiken. Nollvisionen har enligt Tingvall (2013) vänt på detta, det är de som ställer systemet till förfogande som har ansvaret, således staten. Självklart får individen inte bryta mot lagar i trafiken men det är staten som har ansvaret för individens överlevnad i systemet (Ibid). Enligt

Tingvall räcker det inte att staten ansvarar för trafiksystemet, de kan inte ta på sig hela ansvaret för att upprätthålla ett säkert trafiksystem. Staten behöver därför hjälp av organisationer i samhället då de har en stor påverkan på trafiksystemet (Ibid). För att organisationer ska kunna vara med och bidra till att nollvisionen arbetas mot, kan de enligt Tingvall (2013) välja att certifiera sig enligt ISO 39001 och därmed hjälpa staten att öka trafiksäkerheten.

3.8 ISO 39001

I dagens samhälle finns det massor med organisationer som påverkar vår trafiksituation (Tingvall, 2013). Tjänstebilar, budbilar samt anställda som tar sig till och från organisationen rör sig i trafiksystemet och är med och sätter normen som följs i systemet (Tingvall, 2013). Organisationer borde enligt Tingvall (2013) ta ansvar för den trafik som de upphandlar, genererar och bedriver. Genom att använda ett ledningssystem kan organisationer bidra till att arbeta mot nollvisionen. För att hjälpa företag att arbeta med trafiksäkerhet och därmed ta ansvar i trafiken upprättades ISO standarden 39000 (Ibid). ISO är världens största utvecklare av frivilliga standards som företag kan anta (ISO, 2013-e). Enligt ISO (2013-a) kan standarder hjälpa organisationer att bli effektivare genom systematiskt arbete och kontinuerliga förbättringar. ISO 39000 är samlingsnamnet för trafiksäkerhetscertifiering medan ISO 39001 är ledningssystemet för trafiksäkerhet inom denna certifiering (Tingvall, 2013). ISO 39001 kan implementeras av alla organisationer som vill verka för en ökad trafiksäkerhet och således arbeta mot nollvisionen och minska antalet skadade och dödsfall i trafiken (Swedish standards institute, 2013-a). Syftet med standarden är att erbjuda organisationer ett systematiskt arbetssätt som kan förbättra deras trafikarbete och därmed minska deras negativa påverkan på trafiksystemet (Ibid).

Brorson et al (2009) nämner att det finns generella krav inom ISO standarder som företag ska uppnå. Företag måste definiera hur de ska upprätta ett ledningssystem för att följa standardens krav, dessa krav är kopplade till vilket område standarden berör (Ibid). Kraven kan uppfyllas genom framtagande av olika policys, mål och rutiner samt genom att företag ser till att uppdatera nuvarande rutiner (Ibid). De krav som ställs på företag är inte absoluta utan Brorson et al (2009) menar att det är upp till företagen att se till att standardens krav följs på ett godtyckligt vis och därmed kan godkännas av externa revisorer. ISO standarder ställer också krav på ständig förbättring vilket innebär att företag kontinuerligt ska leta efter förbättringsområden (Brorson et al, 2009). Vid tillämpning av en ISO standard bör företag måla upp kartor över alla sina

processer för att identifiera vad som kan förbättras.. Genom att identifiera och kartlägga sina processer kan företag finna förbättrings möjligheter både inom företaget samt utanför genom att se till deras leverantörskedja (Brorson et al, 2009). För att kunna dokumentera förbättringar bör organisationer mäta, kontrollera och använda sig av avvikelserapportering (Ibid). Genom användning av dessa verktyg kan organisationer påvisa de förbättringar som ledningssystemet medför (Ibid).

För att certifiera sig enligt en ISO standard krävs att organisationens ledningssystem uppfyller standardens krav (Swedish standards institute, 2013-b). En kontroll av ledningssystemet måste ske genom att organisationen anlitar en extern oberoende part, det vill säga ett ackrediterat certifieringsbolag som kan genomföra en revision och sedan utfärda ett certifikat om organisationen uppfyller standardens krav (Ibid). Lie (2013) anser att ISO 39001 är ett verktyg vilket kompletterar lagstiftningen och är tilltänkt alla organisationer som påverkar eller påverkas av trafiksystemet. Vid utveckling av standarden har kommittén Ledningssystem för trafiksäkerhet varit med och aktivt påverkat standardens innehåll (Swedish standards institute, 2013-a).

4. Empiri

I kapitel fyra kommer vi att redogöra för vår empiriska studie. Den innehåller två semistrukturerade intervjuer samt tre stycken epostintervjuer.

4.1 Trafikverket

Vi har genomfört en fysisk intervju med Claes Tingvall. Han representerar Trafikverket då han har god insikt i Trafikverkets organisation i och med rollen som trafiksäkerhetsdirektör. Tingvall är en ansedd person inom trafiksäkerhetssektorn och nollvisionen är ett ämne som ofta nämns tillsammans med honom. Utöver sina åtagande på Trafikverket är han ordförande i kommittén ”International standards organisation ISO/PC 241, management for traffic safety” som tog fram ISO 39001. Bakgrunden till ISO 39001 är enligt Tingvall nollvisionen; visionen om att nå noll dödsfall samt att allvarliga skador i trafiken undviks. Denna vision är enligt Tingvall det främsta målet inom Trafikverkets trafiksäkerhetsarbete och är en vision som kontinuerligt strävas efter.

Vid frågan om varför företag ska certifiera sig nämner Tingvall att de behöver ha kunskap om effekter som ISO 39001 kan bidra till. De möjliga effekter som kan uppkomma är enligt Tingvall: kostnadsbesparingar, bättre arbetsmiljö, förutsättningar för handel och ett förstärkt varumärke. Kostnadsbesparingar kan vara att företagets fordon minskar den genomsnittliga hastigheten så att bränsleförbrukningen minskar, vilket innebär lägre bränslekostnader samt minskad miljöpåverkan enligt Tingvall. En annan faktor Tingvall nämnde som kan reducera kostnader är att ledningssystemet effektiviserar verksamheten. Effektiviseringen sker genom ett mer strukturerat arbete vilket leder till ökad kontroll och förbättrade processer. Ett exempel som Tingvall nämnde var att en ökad kontroll på sina leverantörer kan innebära att tids- och kostnadskrävande kontrollering av leverantörers kvalitet kan reduceras.

Ytterligare tror Tingvall att arbetsmiljön kan förbättras i organisationer genom att ett ledningssystem kan bidra till ökad trafiksäkerhet och således kan de anställda känna sig trygga när de är ute i trafiken. Vår intervjuperson tror att en annan effekt av ledningssystem kan vara att det bidrar till förutsättningar för handel. Bland annat kan organisationens varumärke stärkas genom bättre överensstämmelse mot kundernas krav samt via CSR. Alltså menar Tingvall att användning av ett ledningssystem kan leda till ökad försäljning genom bättre

kravöverensstämmelse mot kunder via ökad kvalitet samt socialt ansvarstagande genom hela tillverkningskedjan. En certifiering kan också leda till förbättrade möjligheter att vinna och delta i upphandlingar då ett trafiksäkerhetssystem kan vara ett krav från köparen tror Tingvall. Enligt honom kan en certifiering leda till förbättrad kvalitet samt hjälpa företag att möta upphandlingskrav. Tingvall gav exempel om Toyota som tvingades byta leverantörer då deras tidigare leverantörer inte lyckades uppfylla Toyotas trafiksäkerhetskrav vid upphandling.

Vid frågan om huruvida dessa motiv till certifiering skulle kunna rangordnas svarade Tingvall att det är mycket svårt och att rangordning egentligen inte är möjlig då det beror på organisationen och dess mål. Han menar dock att ett av de allra viktigaste motiven är en driven ledning som brinner för trafiksäkerhet. Nästa motiv som Tingvall angav var att företag påverkas av certifieringskrav från kunder. Det tredje motivet som nämndes var att företag skulle få en ökad lönsamhet kopplat till tidigare nämnda kostnadsreduceringar.

Vid frågan om vad den viktigaste faktorn till spridning av standarden är anger Tingvall att det är viktigt att stora företag certifierar sig enligt ISO 39001 och sedan ställer krav på sina underleverantörer att de certifierar sig. Att staten inför regler och lagar kring trafiksäkerhet kan bidra till att företag drivs till att certifiera sig. Tingvall tror även att om företagen inser vikten av att koppla sitt trafikbeteende till dess varumärke kan det bli en faktor till att certifiera sig. Exempelvis menar Tingvall att bilister kan få en negativ uppfattning av ett företag om deras fordon beter sig illa i trafiken. Vilket kan leda till att dålig publicitet sprids om företaget. Om företag inser det skapas ett motiv till att certifiera sig. Genom certifieringen kan den dåliga publiciteten undvikas enligt Tingvall.

I frågan om det finns några företag som standarden är speciellt lämpad till angav Tingvall att standarden lämpar sig till alla typer av organisationer. Eftersom anställda och kunder måste kunna ta sig till och från organisationen och därmed förflytta sig i trafiken. Att organisationer som kommuner certifierar sig är enligt Tingvall en nyckelfaktor då de inom sin region kan ställa certifieringskrav vid upphandlingar och således bidra till att fler organisationer certifierar sig.

4.2 Nettbuss AB

Intervjun med Nettbuss var en fysisk intervju som genomfördes på deras kontor i Göteborg. Nettbuss är ett dotterföretag till NSB vilket är Norges motsvarighet till SJ. Nettbuss är Nordens näst största bussbolag med 7000 medarbetare och har en omsättning på cirka fem miljarder. Företaget verkar på de Norska, Svenska och Danska marknaderna för transporter via buss, både inom kommersiell- och kommunaltrafik. Intervjupersonen nämner att Nettbuss var det första företaget i världen att införa ISO 39001, de tog då hjälp av ackrediteringsbolaget *Det Norska Veritas* som tidigare har hjälpt organisationen att certifiera sig via bland annat ISO 14000.

Vid frågan om varför Nettbuss valde att införa ISO 39001 fick vi svaret att den största anledningen var att få en utomstående granskning av företaget och således finna förbättringspotential. Intervjupersonen menar att, inom deras bransch förväntar sig kunderna en hög trafiksäkerhet, det är alltså ett måste att vara felfri på denna punkt och inte "halka efter". En certifiering enligt ISO 39001 erbjuder Nettbuss en utomstående revision som utvärderar om de arbetar med "rätt" saker och i enlighet med en internationell uppfattning av god trafiksäkerhet. Således blir certifiering ett "kvitto" på att deras trafiksäkerhetsarbete uppfyller en god samt internationell nivå. Vidare menar vår intervjuperson att de sedan tidigare hade ett välutvecklat trafiksäkerhetsarbete för att möta kundkrav på hög trafiksäkerhet, att anta ISO 39001 innebar därför inga större kostnader för Nettbuss. Dessutom tror vår intervjuperson att trafiksäkerhet i framtiden kommer bli ett krav vid upphandlingar, att vara tidig och tillämpa ett välutvecklat ledningssystem innebär således fördelar för företaget. Valet att certifiera sig var därför ett lätt beslut.

Positiva effekter som organisationen har upptäckt genom sin 39001 certifiering är att den utomstående granskningen vid certifieringen redan har gett utdelning. De har genom revisioner utvecklat en ny uppföljning av personskador vilket har bidragit till att de kan kontrollera och analysera olyckor bättre. Andra positiva effekter som har identifierats är ökat engagemang från de anställda. Ledningen har lyckats kommunicera ut målet med certifieringen av ISO 39001, vilket har skapat ökat engagemang och intresse för certifieringen från de anställda. Att de anställda är mer hängivna till certifiering skapar ett bättre utförande av bland annat händelserapportering, att sådant fylls i på ett korrekt sätt hjälper organisationen att utvecklas genom att de får mer och korrekt data att följa upp och analysera. Det bidrar också till förbättrad

trafiksäkerhet genom att de anställda kontinuerligt arbetar med trafiksäkerheten enligt intervjupersonen. Det kan exemplifieras via att de håller en laglig och säker hastighet i trafiken vilket i sin tur, utöver trafiksäkerheten, påverkar miljön på ett positivt vis. Vår intervjuperson menar även att en mer engagerad personal bidrar till att Nettbuss blir en mer attraktiv arbetsplats som kan locka ny anställda, vilket är mycket viktigt inom deras bransch där bussförare generellt har hög medelålder och är en bristvara. Intervjupersonen nämner även att deras varumärke stärks i och med ISO certifieringen, dels genom att de blir en mer attraktiv arbetsgivare och dels för att de visar att de ligger i framkant inom trafiksäkerhet. Något som visas både ut mot samhället och mot konkurrenter.

Vid frågan om en potentiell negativ effekt av certifieringen påpekar intervjupersonen att organisationen kan känna sig ”inlåst” i standarden. Att organisationen har en uppfattning om vad som är bäst för dem, medan revisionen påpekar att något annat måste prioriteras. En certifiering är något som skall passa alla företag och en generell lösning är inte alltid det som passar ett specifikt företag nämner vår intervjuperson, samtidigt som han nämner att den negativa effekten ofta går att lösa, men kan tänkas vara ett problem.

Vid frågan om det går att rangordna tre motiv till ISO 39001 certifiering nämner intervjupersonen:

1. Att den utomstående granskning som sker vid certifiering är det viktigaste motivet till certifiering då revisorerna med ett nytt perspektiv kan hjälpa organisationen att se förbättringspotential inom verksamheten.
2. Det andra motivet till att certifiera sig anser intervjupersonen vara att varumärket förstärks externt och därmed kan bolaget få nya kunder och vinna fler upphandlingar.
3. Det tredje motivet till certifiering som anges är att Nettbuss varumärke stärks internt då personalen ser vikten av att bolaget vill ligga i framkant. Certifieringen bidrar till att Nettbuss blir en attraktiv arbetsplats genom att de anställda får en bättre arbetsmiljö.

I framtiden tror vår intervjuperson att god trafiksäkerhet kommer bli ett krav vid upphandling, han jämför det med miljöledningssystem som ISO 14001 vilket enligt honom ofta är ett krav vid upphandling. Genom att Nettbuss är tidiga med att certifiera sig enligt ISO 39001, kan de påvisa sitt välutvecklade arbetssätt vid upphandlingar och således öka chansen att vinna dessa. Det blir

en konkurrensfördel gentemot sina konkurrenter som antingen inte är lika snabba att certifiera sig eller inte har certifierat sig alls. Ytterligare framtida utsikter ser vår intervjuperson att eventuellt fler resenärer väljer att resa med dem samt att kostnader för olyckor och underhåll kan minskas. Intervjupersonen tror att certifieringen i framtiden kan bli en fördel att innehava, framförallt på den kommersiella marknaden då vår intervjuperson menar på att den exempelvis kan motivera prisökningar.

4.3 Närkefrakt

Vår kontakt med Närkefrakt genomfördes via en strukturerad epostintervju på grund av den geografiska begränsningen. Närkefrakt är ett företag som verkar inom transportsektorn och har ca 300 fordon i sin flotta. Främst är företaget aktiva inom anläggningssektorn samt när- och fjärr-distribution (Närkefrakt, 2013). Deras huvudsakliga region som de arbetar inom är Närke (Närkefrakt, 2013).

Innan ISO 39001 certifieringen hade Närkefrakt sedan tidigare ett ledningssystem för trafiksäkerhet som är utformat enligt ISO 14001. Då ISO 14001 är uppbyggd på ett liknande vis som ISO 39001 var det ett naturligt steg för Närkefrakt att anpassa det nuvarande ledningssystemet till den internationella accepterade standarden ISO 39001. Ytterligare upplever Närkefrakt att ISO 39001 är en standard som är kopplad till företagets värderingar, eftersom de verkar inom området för tunga lastbilar blir trafiksäkerhet en viktig punkt inom organisationen. ISO 39001 är en internationell standard som kan bidra till att stödja företags grundvärderingar men också utveckla och kontinuerligt förbättra Närkefrakts trafiksäkerhetsarbete. Det påpekas också att det är viktigt att kunna påvisa mot kunder och myndigheter att Närkefrakt arbetar aktivt med en allt växande fråga.

Enligt Närkefrakt hjälper ISO 39001 dem att kontinuerligt utvärdera och förbättra sin verksamhet och att det kommer hjälpa organisationen att minska antalet olyckor med allvarligt skadade eller döda. Ytterligare nämner de att certifieringen bidrar till ett stärkt varumärke, bättre kvalitet mot kunder, bättre arbetsmiljö samt att miljövinster kan erhållas genom lägre genomsnittshastighet. Vid frågan om negativa följder med ISO 39001 certifiering som organisationen har identifierat svarar de att det kontinuerliga arbetet kan vara tidskrävande, kostnaderna för det kontinuerliga arbetet kan inte läggas över på kunden på en pressad marknad. Trots detta anser Närkefrakt att

trafiksäkerhet är ett viktigt område att arbeta med och att kostnader får hämtas hem på andra områden.

Vid frågan om det gick att rangordna motiven för deras ISO 39001 certifiering angavs svaret att det är mycket svårt att rangordna men vid ett försök ser de främsta motiven ut enligt följande punkter.

- Viktigt att arbeta med trafiksäkerhetsfrågor
- Går hand i hand i hand med företagets tidigare kvalitets-, arbetsmiljö- och miljöarbete
- Stärkt varumärke
- Möta kundkrav
- Ett hjälpmedel till att strukturera arbetet med trafiksäkerhet

Trots en nyligen införd ISO 39001 standard upplever Närkefrakt att certifiering redan har lett till ökad publicitet och således ett starkare varumärke.

4.4 Västvärmlands LBC

Vår kontakt med Västvärmlands LBC genomfördes via en strukturerad epostintervju på grund av den geografiska begränsningen. Västvärmlands LBC säljer transporttjänster och startades 2006 genom ett samarbete mellan Charlottenbergs LBC och Arvika LBC (Västvärmlands LBC, 2013). Organisationen är belägen i västra delen av Värmland och är ett transportbolag som erbjuder transporttjänster, maskintjänster och grusmaterialleveranser (Västvärmlands LBC, 2013).

Sedan tidigare är organisationen certifierade enligt ISO 9001 och ASF 2001:1 – certifiering för arbetsmiljö. Västvärmlands LBC har även arbetat med ett certifierat ledningssystem för trafiksäkerhet genom Sveriges Åkeriföretag som ett tillägg i ISO 14001. Det bidrog till att det inte var något stort steg att certifiera sig enligt ISO 39001. Efter att vi bätt Västvärmlands LBC utveckla sitt svar gällande hur de certifierade sig anger de att de blev certifierade enligt ISO 39001 genom en revision av Sveriges åkeriföretag den 4:e Oktober 2012.

Några direkta motiv till certifiering enligt ISO 39001 anger Västvärmlands LBC till en början att det inte fanns, de anser att det var självklart att de skulle certifiera sig då de sedan lång tid tillbaka arbetat med ledningssystem för trafiksäkerhet. När vi ber dem utveckla sitt svar anger de

att det finns flera fördelar med att vara trafiksäkerhetscertifierad. Västvärmlans LBC menar att certifieringen bland annat hjälper dem att:

- Strukturera upp verksamheten genom bättre rutiner
- Ständigt förbättra
- Påvisa ett seriöst arbete

Certifieringen strukturerar upp verksamheten med hjälp av skriftligt dokumenterade rutiner som genomsyrar hela verksamheten. Enligt organisationen bidrar dessa rutiner till att de dagligen jobbar mot ständig förbättring i verksamheten. Genom ISO 39001 certifiering kan de påvisa gentemot deras kunder att de arbetar seriöst med frågor som exempelvis, överlastning, kör och vilotider samt förbättra sina rutiner kring dessa frågor. Organisationens vill även i och med sitt arbete kring frågor om trafiksäkerhet vara ett föredöme som yrkestrafikant. Vidare anger organisationen att det vid upphandlingar finns fördelar med att vara certifierad då vissa kunder kräver certifiering enligt ISO 39001. Om organisationen inte hade certifierat sig skulle de inte i dagsläget ha kvar vissa kunder.

4.5 Esperssons åkeri

Vår kontakt med Esperssons åkeri AB genomfördes via en strukturerad epostintervju på grund av den geografiska begränsningen. Esperssons åkeri är ett familjeägt transportföretag som inriktar sig på kyl, frys och värmetransporter inom livsmedelsbranschen (Esperssons åkeri, 2013). Organisationens har i dagsläget ca 50 anställda och bedriver sin verksamhet i Hörby (Esperssons åkeri, 2013). I början av 2013 blev organisationen certifierad enligt ISO 39001 och de är sedan tidigare certifierade enligt ISO 14001 och ISO 9001 (Esperssons åkeri, 2013). Vid certifieringen tog organisationen hjälp av en extern konsult från Sveriges Åkeriföretag (Esperssons åkeri, 2013).

Vid frågan om varför Esperssons åkeri valde att certifiera sig enligt ISO 39001 angav de att det var en självklar utveckling av deras trafiksäkerhetsarbete eftersom de sedan tidigare är certifierade inom miljö, kvalitet och arbetsmiljö. Förändringen av organisationens arbetssätt blev inte speciellt omfattande då organisationen redan arbetade med ledningssystem för trafiksäkerhet i verksamheten. En certifiering enligt ISO 39001 stödjer företagets grundvärderingar då organisationen arbetar aktivt med trafiksäkerhetsfrågor. Till exempelvis blir arbete med

trafiksäkerhet en naturlig del av de anställdas vardag. Att arbeta med trafiksäkerhet kan även minska deras utsläpp, bidra till en säkrare och bättre arbetsmiljö för de anställda samt bidra till att arbeta mot nollvisionen nämner Esperssons åkeri.

Genom att certifiera sig vill organisationen kunna:

- Skapa mervärde till sina kunder
- Stärka sitt varumärke
- Förbättra arbetsmiljön

I längden anser Esperssons att en certifiering kan gynna organisationen genom att kostnader för skador minskas och att miljövinster kan erhållas. Esperssons menar vidare på att de vill vara en förebild i trafiken, vilket certifieringen kan hjälpa dem med. Vid frågan om organisationen anser att det finns några negativa aspekter med certifieringen svarade de att investeringen i att övergå till ISO 39001 inte kan återbetalas genom höjda priser. Organisationen tror inte heller att en certifiering kan bidra till att de blir mer konkurrenskraftiga vid upphandlingar. Om ISO 39001 certifierade företag lyftes fram i media av stora aktörer inom transportbranschen som Transportgruppen, Sveriges Åkeriföretag och Transportarbetarförbundet anser företaget att de kan få en konkurrensfördel gentemot sina konkurrenter.

5. Analys

I kapitel fem kommer studiens insamlade empiri att analyseras gentemot studiens referensram, genom det kommer vi bygga grund för vår slutsats Både de certifierade organisationernas samt Trafikverkets motiv kommer att redogöras samt analyseras.

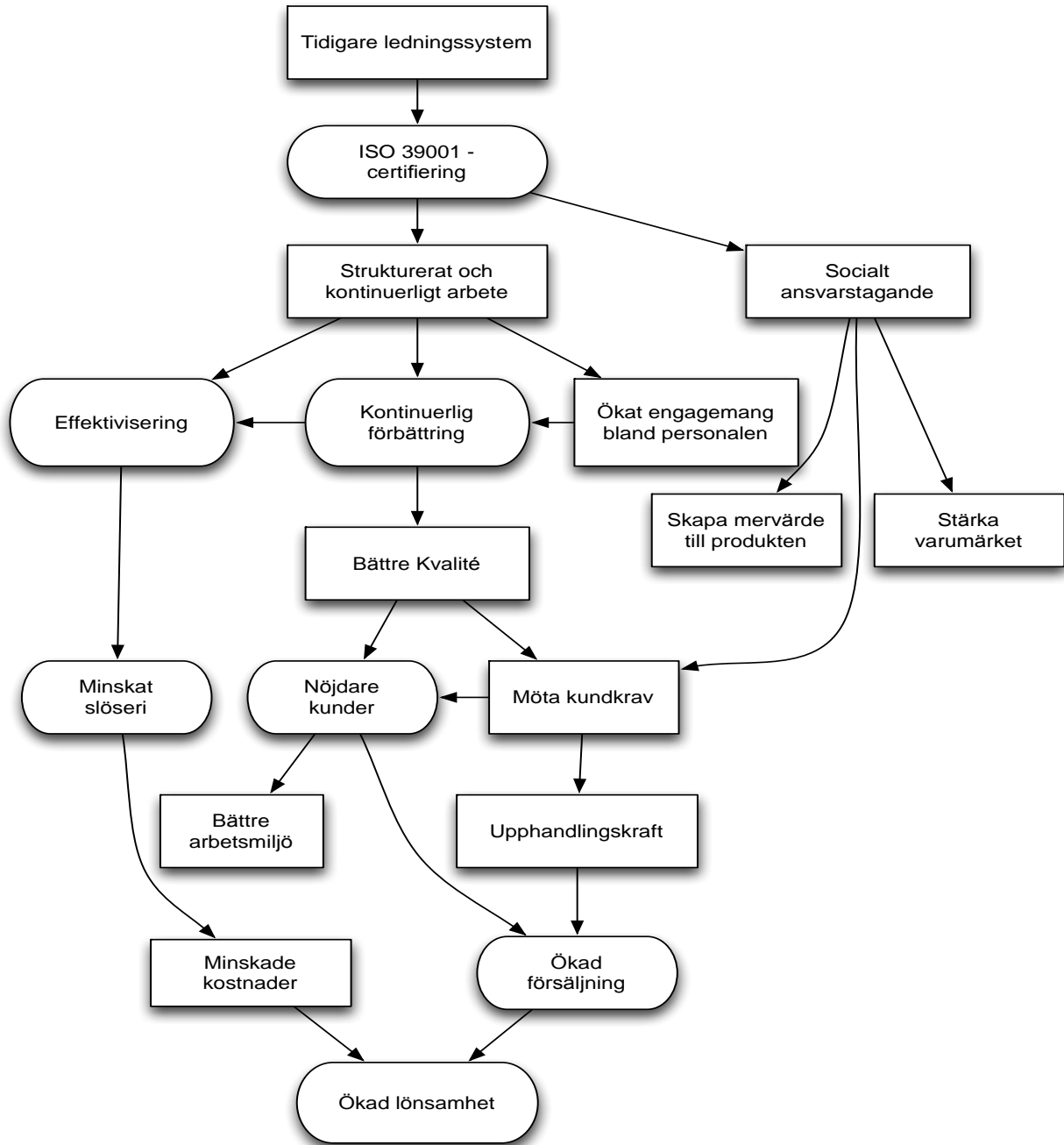
5.1 Intervjuade företag

I tabellen nedan framställs de olika fördelarna till certifiering som de intervjuade företagen har nämnt. Kryssen innebär att företagen nämnt fördelen med certifiering. Samtliga företag anser att ett stärkt varumärke, ett strukturerat arbetssätt, positiv miljöeffekt samt tidigare arbete med trafiksäkerhet är fördelar/motiv till att certifiera sig enligt ISO 39001. Dessa motiv är därmed de mest framstående motiven till en ISO 39001 certifiering. Alla företagen har tidigare utfört arbete med ledningssystem för trafiksäkerhet vilket bidrar till att en ISO 39001 certifiering blir mindre

kostsamt då arbete redan utförs inom området. Alla fördelar med en ISO 39001 certifiering som företagen nämner, redovisas på nästa sida i tabell 3. Dessa fördelar kan kopplas ihop så att de tillsammans bidrar till ökad lönsamhet för företaget. Kopplingarna redovisas i figur 3.

Tabell 3. Motiv till certifiering som stöds av intervjuade företag, egen sammanställning.

Fördelar	Nettbuss	Närkefrakt	Västvärmlands LBC	Esperssons åkeri
Stärkt varumärke	X	X	X	X
Strukturerat arbetssätt	X	X	X	X
Positiv miljöeffekt	X	X	X	X
Tidigare arbete med trafiksäkerhet	X	X	X	X
Bättre arbetsmiljö	X	X		X
Möta kundkrav	X	X	X	
Påvisa ett seriöst arbete	X	X	X	
Upphandlingskraft	X		X	
Utomstående revision	X			
Bättre kvalitet		X		
Minskade kostnader	X			
Skapa mervärde				X
Engagerad personal	X			
Förebild i trafiken				X



Figur 3. Karta över sammankopplade motiv och fördelar, egen sammanställning.

Figur 3 är en karta över de olika fördelarna som nämns i teorin och empirin. Vi har kopplat samman dessa, dels med egna analyser men också med hjälp av den teoretiska referensramen. Figur 3 beskriver att en ökad lönsamhet är en följd av en ISO 39001 certifiering. Inget av företagen nämner att ökad lönsamhet är ett motiv till certifiering men de nämner däremot andra fördelar som är direkt eller indirekt kopplade till ökad lönsamhet.

I figur 3 redogörs ej för tre av fördelarna som företagen nämner, dessa är; påvisa ett seriöst arbete, vara en förebild i trafiken och utomstående revision. Anledningen är att vi anser att dessa går under en annan typ av fördel som redovisas. Att påvisa ett seriöst arbete nämner tre av fyra företag kan hjälpa dem bevisa ett kvalitativt trafiksäkerhetsarbete vilket kan hjälpa dem stärka deras upphandlingskraft, alltså går denna fördel under *upphandlingskraft*. Att vara en förebild i trafiken går under *stärkt varumärke*. Tingvall menar exempelvis på att, dåligt beteende i trafiken försämrar varumärket. En utomstående revision går under *strukturerat arbete* eftersom den ingår vid certifiering och är ett krav för att bli certifierad.

Alla boxar i figur 3, både ovala och rektangulära stöds av vår teoretiska referensram, de intervjuade företagen stödjer de rektangulära boxarna. Sammanhanget för figur 3 kommer att redogöras för genom analysen. Förslagsvis läses kapitel 5.1.2 -5.1.5 med figur 3 nära tillhands för att förenkla läsandet och förståelsen för analysen.

5.1.2 Certifiering – ISO 39001

Dinitto (1999) nämner att en anledning till att certifiera sig kan vara att uppgradera sitt ledningssystem till en internationellt accepterad standard. Naveh et al (2006) nämner att innovativa företag ofta väljer att certifiera sig då de sedan tidigare arbetar med ledningssystem. Samtliga företag i vår empiriska undersökning har tidigare arbetat med ledningssystem inom trafiksäkerhet. Därför nämner företagen att övergången till ISO 39001 blev mindre omfattande och att det var ett självklart beslut att certifiera sig. Ett certifierat ledningssystem innebär ett strukturerat arbete och ett kontinuerligt förbättringsarbete (Swedac, 2013). Ytterligare kan en certifiering påvisa att organisationer tar ett socialt ansvar (Grankvist, 2009). Eftersom trafiksäkerhet är en samhällsfråga kan organisationer genom att certifiera sig enligt ISO 39001 ta ett socialt ansvar. Samtliga företag nämner att ISO 39001 kan hjälpa dem påverka miljön positivt. En ISO 39001 certifiering innebär därför ett socialt ansvarstagande samt ett strukturerat och kontinuerligt arbete.

5.1.3 Strukturerat och kontinuerligt arbete

Ett strukturerat och kontinuerligt arbete kan leda till att företag blir mer effektiva genom att de kan eliminera onödiga processer (Swedac, 2013). Det kan också leda till att organisationer kontinuerligt förbättrar verksamheten (Porter et al, 2006). ISO (2013-d) menar att ett strukturerat och kontinuerligt arbete utöver nämnda faktorer kan leda till ökat engagemang hos personalen.

Dessa tre faktorer är även kopplade till varandra. En mer engagerad personal innebär att organisationen kan erhålla fler förbättringsförslag (Howard 1996). Fler förbättringsförslag kan i sin tur leda till att en effektivisering av organisationen sker (Douglas et al. 1999). Alltså kan ett strukturerat och kontinuerligt arbete leda till effektivisering, kontinuerlig förbättring och ökat engagemang hos personalen vilka också har interna kopplingar till varandra.

Effektivare organisation

Swedac (2013) och Sandholm (2008) stödjer att ett strukturerat arbetssätt ökar en organisations effektivitet. Att öka en organisations effektivitet och reducera onödiga processer innebär att organisationen kan minska slöseri av resurser och därmed undvika kostnader för dubbelarbete. Minskat slöseri kan i sin tur leda till minskade kostnader för organisationen. Enligt Tingvall (2013) innebär en certifiering av ISO 39001 ett systematiskt och kontinuerligt förbättringsarbete, alltså kan en certifiering enligt ISO 39001 leda till en effektivare organisation och således mindre slöseri som senare mynnar ut i minskade kostnader.

Samtliga företag i vår empiriska undersökning nämnde att en fördel som de kan erhålla via en ISO 39001 certifiering var att de kan strukturera sitt arbetssätt med trafiksäkerhet. Det medför att alla företagen kan effektivisera sin organisation och således minska sina kostnader. Att minska kostnader kan leda till att organisationer kan öka sin lönsamhet – förutsatt att intäkterna är oförändrade eller högre. Ett exempel som nämndes var att ett strukturerat arbetssätt skulle kunna sänka deras fordons medelhastighet, en sänkt medelhastighet kan leda till minskade bränslekostnader genom lägre bränsleförbrukning per mil. Det stödjer att ett strukturerat arbete kan leda till minskade kostnader och indirekt ökad lönsamhet.

Kontinuerlig förbättring

Att arbeta med certifieringar och således kvalitetssäkra sin organisation inom olika områden innebär att strukturera arbetet i linje med certifieringen samt att kontinuerligt förbättra organisationen för att behålla certifieringen (ISO, 2013-c). Att kontinuerligt förbättra är därför en central punkt vid certifiering. En certifiering kan ytterligare stödja organisationen med kontinuerlig förbättring då det krävs revision av en utomstående part (Swedish standards institute, 2013-b). Då dessa revisioner är ett krav vid certifiering är dessa därför en del av det strukturerade och kontinuerliga arbetet med en certifiering. Vid revision kan förbättringsförslag

erhållas från de utomstående revisorerna genom att de kommer in med andra perspektiv och ser förbättringspotential som organisationen själva kan undgå. Ett av företagen nämnde att den utomstående revisionen bidrar till att organisationen inte blir ”hemmablind” och kan få förbättringsförslag. Det strukturerade och kontinuerliga arbetet en ISO 39001 certifiering innebär att organisationen kontinuerlig förbättrar sin kvalitet inom trafiksäkerhetsarbete. Samtliga företag anger att en ISO 39001 medför strukturerat och kontinuerligt arbete vilket medför att företagen kan förbättra sin kvalitet.

Kvalitetsförbättring

Sörqvist (2000) menar att förbättrad kvalitet kan leda till nöjdare kunder. En bättre kvalitet kan också leda till att organisationen möter kundkrav bättre (Jerabek et al, 2006). Ett av företagen nämner att certifieringen kan bidra till bättre kvalitet mot kunder, medan alla företagen nämner att ett strukturerat arbete är en följd av certifieringen. Indirekt innebär en ISO 39001 certifiering att företag bör få en bättre kvalitet baserat på figur 3. En förbättrad kvalitet kan leda till dels nöjdare kunder men också att organisationen kan möta kundkrav.

Kundnöjdhet

Enligt Sandholm (2008) kan en bättre kvalitet leda till minskad kostnad för kvalitetsbrist. Att minska andelen kvalitetsbrist kan öka kundnöjdheten genom att kunden får rätt kvalitet på varan eller tjänsten direkt och därmed slipper reklamera den. Nöjdare kunder via en förbättrad kvalitet kan i sin tur speglas i att organisationen får en bättre arbetsmiljö. Sörqvist (2000) menar att en bättre kvalitet innebär att kunderna blir mer tillfredsställda och nöjda vilket exempelvis kan leda till färre reklamationer. Exempelvis kan en ISO 39001 certifiering leda till att chauffören kontinuerligt förbättrar sin körning vilket leder till att de erbjuder en bättre kvalitet via en säkrare resa. Både kunderna och chauffören slipper därmed exponeras för olyckor vilket förbättrar arbetsmiljön för chauffören samt ökar kundnöjdheten. Sörqvist (2000) menar att en ökad kundnöjdhet kan leda till ökad försäljning dels genom att kunderna blir mer lojala men också genom att organisationer tillhandahåller en tillfredställande kvalitet. Dessa två faktorer gör att kunderna kan välja att samla sina köp alternativt återkomma oftare. Det leder till ökad försäljning. En ökad försäljning innebär ökade intäkter – förutsatt att priset är oförändrat eller högre. En ökad försäljning kan i sin tur leda till att verksamhetens lönsamhet ökar – förutsatt att kostnaderna är oförändrade eller lägre. I vår undersökning är det endast ett företag som nämner

att deras kvalité kan bli bättre samtidigt som inget av företagen nämner att deras kunder kan bli nöjdare. Däremot nämner tre av fyra företag att deras arbetsmiljö kan f rb ttas. Inget av företagen nämner kopplingen mellan nöjdare kunder och en bättre arbetsmiljö vilket vår referensram påpekar  r effekter av den ökade kvalitén. Vilket analyserats ovan  r ett strukturerat och kontinuerligt arbete grunden till en bättre kvalité som senare kan leda till en bättre arbetsmiljö. Utöver en bättre arbetsmiljö kan nöjdare kunder leda till ökad försäljning och därmed en ökad lönsamhet på f ruts tningar att kostnaderna och priset är oförändrade alternativt att kostnaderna är lägre.

M ta Kundkrav

Jerabek et al (2006) menar att en bättre kvalité kan leda till ökad överensstämmelse mot kundkrav. En bättre kravöverensstämmelse nämner både Dinitto (1998) och Naveh et al (2006)  r en anledning till att företag certifierar sig. Ytterligare menar ISO (2013-a/b) att en certifiering kan hjälpa företag att m ta kundkrav men också m ta krav vid upphandlingar. Att produkten eller t nsten uppfyller rätt nivå av kvalité  r något kunder förväntar sig. Douglas et al (1999) påpekar att en ökad kundnöjdhet kan erhållas genom en bättre kvalité som m ter kundkrav. Vidare leder m tande av kundkrav till att kunderna blir nöjdare (Ibid). Det innebär att m tande av kundkrav kan leda till nöjdare kunder och därmed kan effekter av nöjdare kunder som figur 3 visar erhållas.

Ytterligare kan ett ökat m tande av kundkrav bidra till en stärkt upphandlingskraft genom att företag m ter de krav som kan existera vid upphandlingar. Tre av fyra företag menar att ISO 39001 kan hjälpa dem m t kundkrav och genom det stärka deras upphandlingskraft. En stärkt upphandlingskraft kan i sin tur leda till ökad försäljning och således ökade intäkter – förutsatt att de inte förlorar annan försäljning. Om företag ökar sina intäkter kan de således också öka sin lönsamhet– byggt på den f ruts tningen att intäkterna ökar mer än kostnaderna.

Engagerad personal

Howard (1996) menar att ett strukturerat och kontinuerligt förbättringsarbete innebär att de anställda blir mer engagerade i att förbättra organisationen. Även ISO (2013-a) nämner att en anledning till att certifiera sin verksamhet  r att engagera personalen. Ett av våra företag nämner att en certifiering kan hjälpa dem att engagera personalen och säkerhetsställa att arbete

genomförs korrekt. En effekt av certifiering som nämndes av ett av företagen var att händelserapporteringen inom organisationen förbättrades vilket skapade möjligheter att följa upp och således utveckla samt förbättra organisationen. Kontinuerlig förbättring kan därför ske genom att engagera personalen så att de vill hjälpa till att förbättra organisationen.

5.1.4 Socialt ansvar

Utöver det strukturerade och kontinuerliga arbetet kan en ISO 39001 certifiering innebära ett socialt ansvar. ISO 39001 är en certifiering kopplad till trafiksäkerhet, något som kan anses som socialt ansvarstagande då trafiksäkerhet påverkar samhället och miljön. Enligt Grankvist (2009) är det viktigt att företag ser till att vara goda samhällsmedborgare. Fyra av fyra företag i vår undersökning nämner att certifieringen kan skapa positiva miljövinster. Dels via minskade bränsleutsläpp och genom att olyckor på vägarna – vilka kan bidra till farliga utsläpp – minskas, därmed kan trafiksystemet bli säkrare och mer miljövänligt. ISO 39001 hjälper organisationer att ta ansvar för miljön och bedriva ett hållbart arbete samtidigt som trafiksäkerheten förbättras. Svanen (2013) nämner att socialt ansvar kan skapa ett mervärde till produkten. Den faktorn menar ett av våra företag att ISO 39001 kan bidra till. Att skapa ett mervärde till produkten kan stärka produktens position på marknaden och Grankvist (2009) menar att kunder i större utsträckning köper produkter från företag som tar ett socialt ansvar. Vidare menar Grankvist (2009) att företag som möter kundernas värderingar via ett socialt ansvar kan stärka sitt varumärke. Fyra av fyra organisationer påpekar att en ISO 39001 certifiering bidrar till att deras varumärke stärks. Dessa två faktorer, mervärde till produkten och stärkt varumärke kan tillsammans men också enskilt hjälpa företag att möta kundkrav. Vilket tidigare redogjorts för i analysen kan en bättre kravöverensstämmelse i slutändan leda till ökad lönsamhet via ökade intäkter.

5.1.5 Ökad lönsamhet

De presenterade fördelarna i figur 3 leder indirekt eller direkt till ökad lönsamhet. Med ökad lönsamhet menas att företaget tjänar mer pengar. I grund och botten leder alltså en ISO 39001 certifiering till ökad lönsamhet genom ett strukturerat arbetssätt och ett socialt ansvarstagande. Samtliga företag i vår empiriska studie nämnde att socialt ansvarstagande och ett strukturerat samt kontinuerligt arbetssätt är en fördel av ISO 39001. Det innebär i enlighet med figur 3 att alla våra företag kan erhålla en ökad lönsamhet. En ökad lönsamhet är också det som ligger till

grund för en certifiering av ISO 39001 oavsett vilka motiv och fördelar som företagen vill erhålla eftersom alla motiven kan härledas till en ökad lönsamhet.

5.2 Trafikverket

Trafikverket ansvarar för planering av det Svenska statliga transportsystemet, de är även ansvariga för att underhålla vägar och järnvägar (Trafikverket, 2013-b). Myndigheten ansvarar även för genomförandet av kunskapsprov och körprov (Trafikverket, 2013-b). Deras roll är därför till stor grad kopplad till trafiksäkerheten i vårt transportsystem. En nollvision har tagits fram av Trafikverket för att minska antalet olyckor och skadade i trafiken (Trafikverket, 2012-d). Tingvall (2013) menar på att nollvisionen innefattar ett strukturerat arbete för att nå ett mindre antal skadliga olyckor. Genom ISO 39001 kan organisationer engageras att arbeta strukturerat med trafiksäkerhet och därmed hjälpa till att arbeta mot nollvisionen (Tingvall, 2013). Att arbeta för nollvisionen är således Trafikverkets motiv till att företag ska certifiera sig enligt ISO 39001. Eftersom nollvisionen är en del av Trafikverkets ansvarsområde stödjer de att företag certifiera sig eftersom de är en så stor del av systemet, utan deras hjälp kan inte nollvisionen nås. Trots att Trafikverket ser de positiva fördelar som företag kan erhålla av en certifiering är de en statlig organisation som har ansvar för samhällets välbefinnande. Grundat i det ligger Trafikverkets intresse i att stödja nollvisionen, inte i att företag exempelvis ska kunna förstärka deras varumärke. Även om de anser att det är viktigt med högpresterande företag, är det inte deras största fokus. De lägger istället stor vikt vid att företag bidrar till att nå nollvisionen och hjälper till att öka trafiksäkerheten.

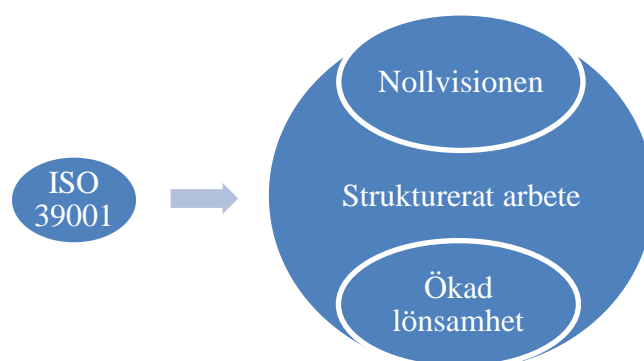
5.3 Jämförelse

Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 och företagens motiv till att ISO 39001 certifiera sig skiljer sig åt. Trafikverkets motiv är att ISO 39001 är ett hjälpmedel för att engagera företag – vilka är en stor del i trafiken – till att kontinuerligt arbeta med att förbättra trafiksäkerheten och således stödja arbetet för nollvisionen. Företagens motiv är i grund och botten ökad lönsamhet vilket kan urskiljas i figur 3. Nollvisionen och ökad lönsamhet är inte något som går hand i hand. Nollvisionen är en vision för samhället och den stora massan medan ökad lönsamhet är en vision för det enskilda företaget och därför skiljer de sig åt.

För att arbeta mot nollvisionen krävs ett systematiskt arbete med trafiksäkerhet (Tingvall, 2013). ISO 39001 är en metod för att bedriva ett strukturerat och kontinuerligt arbete med

trafiksäkerheten inom organisationer (Tingvall, 2013). Således blir ISO 39001 ett hjälpmedel att nå nollvisionen. Samtidigt innebär en certifiering enligt ISO 39001 en kvalitetssäkring av organisationens trafiksäkerhet. Kvalitetsarbete kan enligt vår teoretiska referensram leda till ökad lönsamhet. Enligt vår empiriska undersökning finner vi också att en ökad lönsamhet kan uppnås via olika fördelar som ISO 39001 kan erbjuda organisationer. Exempelvis kan en effektivare verksamhet leda till mindre slöseri i verksamheten vilket i sin tur leder till att kostnaderna minskar vilket bidrar till en ökad lönsamhet, se figur 3.

I figur 3 redovisas att ISO 39001 certifiering kan leda till ökad lönsamhet. Trots att motiven till certifiering mellan Trafikverket och företagen skiljer sig åt, existerar en gemensam grundfaktor i form av strukturerat arbete. Det innebär att samma fördelar kan erhållas vid certifiering av ISO 39001. Alltså arbetar företag mot en ökad lönsamhet samtidigt som de arbetar mot nollvisionen. Parallellt kan dras till att trafiksäkerhetsarbete i grund och botten är en process som bidrar till arbete mot nollvisionen men också erbjuder företag organisatoriska fördelar. Exempelvis kan ett strukturerat arbetssätt med hjälp av ISO 39001 leda till lägre medelhastighet hos företagens fordon. En lägre hastighet kan minska bränsleförbrukningen och därmed bränslekostnaderna. Således kan företagets lönsamhet öka. Vidare kan en lägre hastighet medföra att trafiksäkerheten ökar vilket bidrar till nollvisionen genom minskad risk för olyckor. Via ISO 39001 utförs därför arbete både för att öka företags lönsamhet och mot nollvisionen. Vilket visas i figur 4.



Figur 4. ISO 39001 och strukturerat arbete, egen sammanställd.

6. Slutsats

I kapitel sex kommer vår slutsats att redogöras. Våra frågor kommer att besvaras baserat på en analys av den empiriska studien kopplat till teorin.

- *Vilka motiv existerar för företag att anta ett kvalitetssäkringssystem i form av ISO 39001?*

I grund och botten leder företagens motiv till ökad lönsamhet enligt vår analys. Lönsamhet blir därför det som driver företag att certifiera sig enligt ISO 39001. Samtliga företag anger att positiva fördelar som en ISO 39001 certifiering kan ge är ett strukturerat arbetssätt och en positiv miljöeffekt. Dessa två faktorer är grundpelarna av ISO 39001 enligt vår analys. Vidare är ett förstärkt varumärke samt tidigare arbete med ett ledningssystem för trafiksäkerhet framstående motiv enligt företagen.

- *Vilka/vilket är Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 certifiering?*

För att arbeta mot en nollvision i trafiken vill Trafikverket enligt Claes Tingvall att företag certifierar sig enligt ISO 39001. Trafikverket vill att organisationer ska ta sitt ansvar i trafiksystemet, utan deras hjälp blir det svårare att arbeta för en nollvision.

- *Skiljer sig dessa motiv åt och på vilket sätt?*

Motiven skiljer sig åt. Trafikverket stödjer ett samhälleligt problem, företagen däremot stödjer en organisatorisk fördel. Däremot kan det urskiljas att nollvisionen och en certifiering via ISO 39001 innebär i grunden, samma typ av arbete och därmed kan samma fördelar erhållas.

7. Slutdiskussion

I kapitel 7 kommer vi att föra en slutdiskussion där vårt resultat diskuteras. Vi kommer även föreslå förslag till fortsatt forskning.

Vi vill inleda den här diskussionen med att klargöra att vår slutsats är baserad på vår empiriska undersökning kopplat till den teoretiska referensramen. Det kan tänkas att det existerar många fler motiv samt kopplingar som kan appliceras i vår karta (Figur 3). Det vi har kommit fram till är en teori om hur trafiksäkerhetsarbete kan leda till ökad lönsamhet genom de fördelar våra intervjuade företag nämner att en ISO 39001 certifiering kan erbjuda dem. Vad Trafikverket som samhällstjänare erhåller av den här uppsatsen är att de kan styrka att trafiksäkerhetsarbete kan skapa organisatoriska fördelar för organisationer. Trafikverket skulle då kunna påvisa att organisatoriska fördelar kan erhållas via trafiksäkerhetsarbete. Det skapar möjligheten för dem att engagera företag och således få hjälp med att arbeta mot nollvisionen genom ett säkrare trafiksystem.

De fördelar som identifierats kan tillsammans bidra till minskade kostnader samt/eller ökad försäljning, det vill säga ökad lönsamhet. Att ökad lönsamhet kan vara den faktiska bakgrunden till att anta en certifiering är en logisk slutsats då företag strävar efter att vara lönsamma. Ytterligare stärks denna slutsats av tidigare studier kring kvalitetssäkring som visar på att en certifiering kan öka ett företags lönsamhet. Inget av företagen nämner ökad lönsamhet som en direkt fördel av certifiering, det kan bero på att det kan anses ”inkorrekt” – framförallt i Sverige – att medge lönsamhet som en drivande faktor. Företagen vill snarare peka på att de tar ett socialt ansvar. Då en strukturerad epostintervju delvis har använts, har företagen fått tid till att söka svar till våra intervjufrågor. Det går därför att fundera kring om de motiv som företagen anger är deras verkliga motiv till certifiering eller om de anger motiv som är allmänt accepterade. I god tro litar vi på de intervjuade företagen har givit oss korrekt information. Ytterligare är vi medvetna om att uppsatsen kan upplevas positiv till certifiering vilket beror på att fördelar har undersökts. De nackdelar som har framkommit vid intervjuerna har varit få och inte speciellt utvecklade, organisationerna har inte helt kunnat definiera eventuella negativa aspekter som kan uppstå till följd av certifiering.

Trafikverket arbetar för att nå nollvisionen vilket är en central policy för trafiksäkerhet. Genom ISO 39001 kan företag engageras att arbeta med trafiksäkerhet. Därför är det en rationell slutsats att nollvisionen är Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 certifiering hos företag. Claes Tingvall är trafiksäkerhetsdirektör på Trafikverket och vi anser att han är en person med stor insikt i Trafikverket och därför kompetent nog att ta deras perspektiv. Trots det hade eventuellt en person till från Trafikverket blivit kontaktad för att stärka Claes åsikter.

Företagens motiv till certifiering är att öka sin lönsamhet och Trafikverkets motiv till att stödja ISO 39001 är att sträva mot nollvisionen. Dessa stämmer därför inte överens. Däremot är det intressant att själva arbetssättet kan uppnå båda dessa fördelar. Trots olika motiv kan organisationer erhålla samma fördelar via sitt strukturerade arbete tillsammans med kontinuerlig förbättring. Även om samma fördelar kan erhållas kan självklart motivet spegla hur företaget väljer att arbeta med ISO 39001. Om företags motiv är att öka sin lönsamhet kan det tänkas att de väljer att fokusera mer på exempelvis effektivisering av processer kopplat till trafiksäkerhet. Om motiven snarare är nollvisionen kan det tänkas att de väljer att koncentrera sig mer på att arbeta med trafiksäkerhet.

7.1 Förslag till fortsatt forskning

Tingvall nämner många fördelar som företag kan få av att certifiera sig enligt ISO 39001. Dessa fördelar stämmer i stor utsträckning överens med vad företagen vill ha enligt vår empiriska undersökning. Ett intressant område för fortsatta studier är därför att studera hur ISO 39001 kan spridas. Exempelvis hur Trafikverket kan gå tillväga för att stödja standarden samt hur ISO kan marknadsföra standarden.

Det hade även varit intressant att studera huruvida vårt resultat stämmer överens med andra branscher samt med andra transportmarknader inom andra länder än Sverige. Därför kan en liknande studie om motiv föras på ett annat lands transportmarknad men också inom andra branscher då ISO 39001 skall vara tillämpbar för alla typer av organisationer.

Vidare har den här studien undersökt motiv till varför företag inom transportmarknaden i Sverige certifierar sig enligt ISO 39001. Resultatet blev att företagen certifierade sig för att ha möjlighet att öka sin lönsamhet. Studien har inte mätt lönsamhet i faktiska siffror och det hade varit intressant att se studier inom området om hur mycket lönsamheten faktiskt ökar.

En annan aspekt som hade varit intressant att studera efter att standarden blivit accepterad i större utsträckning är ämnet upphandlingar. Standarden kan komma att bli ett upphandlingskrav i framtiden därför kan det bli intressant att studera huruvida det blir ett krav vid certifiering och om certifierade företag därmed kan vinna fler upphandlingar.

8. Referenslista

I kapitel 8 redogörs för vår referenslista. Alla källor som har använts i uppsatsen redovisas nedan. Ytterligare framför vi våra intervjufrågor tillsammans med svar som vi ställt till de olika företagen.

8.1 Artiklar

Michael Bloor & Fiona Wood (2006). Key words in qualitative research methods: Transcription, *SAGE research methods*, DOI: 10.4135/9781849209403

Darnall, N. (2006). Why Firms Mandate ISO 14001, *Certification, Business & Society* 45: 354-381, doi:10.1177/0007650306289387

DiNitto, J. (1998), Why ISO? Why now?, *Transfusion*, 38: 5–8. doi: 10.1046/j.1537-2995.1998.38198141490.x

Douglas A, Kirk D, Brennan C & Ingram A (1999); Maximizing the benefits of ISO 9000 implementation, *Total Quality Management*, vol. 10, p. 507-513

Garvin, David.A. (1984). What does product quality really mean? *Sloan Management Review*, Vol. 26, Nr. 1. 25-43.

Koe Hwee Nga, J, (2009). The influence of ISO 14001 on firm performance. *Social Responsibility Journal*. Vol. 3 pp. 408-422,

Naveh E, Marcus A (2006). "Financial performance, ISO 9000 standard and safe driving practices effects on accident rate in the U.S. motor carrier industry" *Accident Analysis and Prevention* 39 (2007) 731–742

Porter, M. Kramer, M. (2006) *Harvard Business Review*. Vol. 84 Issue 12, p. 78-92.

Richard S. Allen, Ralph H. Kilmann, (2001) "The role of the reward system for a total quality management based strategy", *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 14 Iss: 2, pp.110 – 131

Howard, N. L. (1996). Pros and cons of TQM for student affairs. *New Directions for Student Services*, 1996: 17–31. doi: 10.1002/ss.37119967604

R. Bampton, C. Cowton (2002) The e-interview, *Forum: Qualitative Social Research Volume 3*, No. 2, Art. 9

T. Melo, J.I Galan (2010). Effects of corporate social responsibility on brand value. *Journal of Brand management* vol 18, 6 s. 423-437

Socialstyrelsen, (2012). Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete – handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS: 2001:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. *Socialstyrelsen publikationer. s.1-59*

8.2 Rapporter

Jerabek, R. Lundmark, E. (2003). *Effekter av kvalitetsledningssystem enligt ISO 9000 – En studie av 66 svenska företag våren 2003*. Canea Consulting Group.

Trafikverket. (2012-d) *Säker trafik -Nollvisionen på väg*.

8.3 Böcker

Bryman A, Bell E. (2007). *Business research methods*. (2. Uppl) New York: Oxford University press

Brorson T, Almgren R. (2009). *ISO 14001 för små och medelstora företag*. (Utgåva 4). Kristianstad: SIS förlag AB

Grankvist P.(2009). *Corporate Social Responsibility i praktiken* (2. Uppl). Malmö: Liber

Holme I, Solvang B. (1997). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder* (2. Uppl) Lund: Studentlitteratur AB

Häger B. (2001). *Intervjuteknik*. (1. Uppl) Borås: Liber

Johansson C, Lindgren M & Lissgårde P. (1993). *Att lyckas med ISO 9000 – en ingående studie av 23 certifierade företag*, Ord och form AB, Uppsala

Olsson, H. Sörensen, S. (2001). *Forskningsprocessen – kvalitativ och kvantitativ perspektiv*. (1. Uppl). Falköping: Elanders Gummessons.

Sandholm L. (2008). *Kvalitetsstyrning med total kvalitet*. (6:1. Uppl) Lund: Studentlitteratur AB

Starring B, Svensson P. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. (1. Uppl) Lund: Studentlitteratur AB

Wallén G. (1996). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. (2. Uppl) Lund: Studentlitteratur AB

8.4 Internetkällor

Anders Lie, 2013, Power Point, <http://ebookbrowse.com/3-iso-39001-bakgrund-och-innehall-anders-lie-trafikverket-ppt-d419829924> Besökt: 2013-04-01

Arne Öhman, 2013. Motivation, <http://www.ne.se/lang/motivation>, Nationalencyklopedin, Besökt: 2013-04-23.

Esperssons åkeri, 2013. Om oss, <http://www.esperssons.se/?p=4&sid=4> Besökt: 2013-05-08

Fairtrade. 2013. Vad är Fairtrade? <http://fairtrade.se/om-fairtrade/vad-ar-fairtrade/> Besökt: 2013-04-25

ISO, 2013-a, standards och dess fördelar, <http://www.iso.org/iso/home/standards/benefitsofstandards.htm> Besökt: 2013-04-19

ISO, 2013-b, Ledningssystem; ”Management system standards” <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards.htm> Besökt: 2013-04-19

ISO, 2013-c, Standards, <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm> Besökt: 2013-05-19

ISO, 2013-d, Certifiering, <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification.htm> Besökt: 2013-05-19

ISO, 2013-e, om oss, <http://www.iso.org/iso/home/about.htm> Besökt: 2013-05-20

Närkefrakt. 2013. Om företaget, <http://www.narkefrakt.se/foretaget/aff%C3%A4rside> Besökt: 2013-05-06

Svanen. 2013. För företag, <http://www.svanen.se/Foretag/> Besökt: 2013-04-25

Svanen. 2013. Varför Svanen märka? <http://www.svanen.se/Foretag/Varfor-Svanenmarka/>
Besökt: 2013-04-25

Swedac, 2013, Ledningssystem,
<http://www.swedac.se/sv/Omraden/Certifiering/Ledningssystem/> Besökt: 2013-04-18

Swedac, 2013, Ackreditering eller certifiering, <http://www.swedac.se/sv/Det-handlar-om-fortroende/Vad-ar-ackreditering/Ackreditering-eller-certifiering/> Besökt: 2013-05-19

Swedish standards institute, 2013-a, Ledningssystem, <http://www.sis.se/ledningssystem/sis-tk-511#> Besökt: 2013-04-12

Swedish standards institute, 2013-b, ISO 9001 frågor och svar,
<http://www.sis.se/tema/ISO9001/Fragor-och-svar-om-ISO-9001/> 2013-05-03

Trafikverket, 2013-a, Nollvisionen, <http://www.trafikverket.se/Privat/Trafiksakerhet/Vart-trafiksakerhetsarbete/Trafiksakerhetsmal/Nollvisionen/> Besökt: 2013-04-01

Trafikverket, 2013-b, Om Trafikverket, Vem gör vad, <http://www.trafikverket.se/Om-Trafikverket/Trafikverket/Vem-gor-vad-av-myndigheterna-inom-transportområdet/> Besökt:
2013-04-16

Trafikverket, 2013-c, Trafikverket, Prioriterade insatsområden,
<http://www.trafikverket.se/Foretag/Trafikera-och-transportera/Trafikera-vag/Sakerhet-pa-vag/Tillsammans-for-Nollvisionen/Prioriterade-insatsomraden1/> Besökt: 2013-04-16

Trafikverket, 2013-e, Tillsammans för nollvisionen,
<http://www.trafikverket.se/Foretag/Trafikera-och-transportera/Trafikera-vag/Sakerhet-pa-vag/Tillsammans-for-Nollvisionen/Om-samverkansarbetet-Tillsammans-for-Nollvisionen/>
Besökt: 2013-05-06

Trafikverket, 2013-f, Integrering av ISO 39001 i verktyget för Trafiksäkerhetsrevision, <http://www.trafikverket.se/Privat/Trafiksakerhet/Vart-trafiksakerhetsarbete/Skyltfonden/Projekt/Slutforda-projekt/Ovrigt/Ovrigt/Integrering-av-ISO-39001-i-verktyget-for-Trafiksakerhetsrevision/> Besökt: 2013-06-28

Göteborgs Universitetsbibliotek, 2013, Källkritik, <http://www.ub.gu.se/skriva/kallkritik/> Besökt: 2013-05-27

Västvärmlands LBC, 2013, Om oss, <http://www.vvlbc.se/index.php?page=om-oss> Besökt: 2013-05-07

8.5 Figurer

Figur 1. Uppsatsens disposition (egenskapad).

Figur 2. Sörqvist, L. (2000) s.45. Kundtillfredsställelse och kundmätningar. Lund: Studentlitteratur AB

Figur 3. Sammankopplade motiv till certifiering (egenskapad).

8.6 Tabeller

Tabell 1. Litteratursökning (egenskapad).

Tabell 2. Författare som stödjer olika motiv till certifiering (egenskapad).

Tabell 3. Motiv till certifiering som stöds av intervjuade företag (egenskapad).

8.7 Primära källor

Matts-Åke Belin, Trafikverket, 2013-04-09 Extern handledare

Claes Tingvall, Trafikverket, Fysisk intervju 2013-04-11

Nettbuss 2013-04-26, Fysisk intervju 2013-04-26

Närkefrakt, Strukturerad epostintervju 2013

Västvärmlands LBC, Strukturerad epostintervju 2013

Esperssons åkeri, Strukturerad epostintervju 2013

Bilagor

Bilaga 1, Intervjufrågor Claes Tingvall

Temat

- Vem är Claes Tingvall?
 - – Bakgrund (arbete, roller, studier osv.)

- Vad är ISO 39000?

- ISO 39001 och vad är skillnaden mellan 39000?

- Hur var du med och arbetade med uppförandet av standarden?
 - – Hur gick tankarna vid uppförandet?
 - – Följdes någon generell metod för uppbyggnaden?

- Vad anser du att ISO 39001 kan bidra till?
 - -Fördelar med certifieringen?

- Vilka motiv existerar för uppförandet av ISO39001?
 - – Går dessa att rangordna?
 - – Om det ej går att rangordna, tror du externa eller interna motiv väger tyngst?

- Varför bör företag certifiera sig? Och vad tror du deras anledningar till certifiering är?

- Vad tror du är den viktigaste faktorn för att ISO 39000 skall spridas?

- Vilka företag anser du att certifieringen passar speciellt bra för?
 - – Varför? Beror det på t.ex. olika mål bland företag? Eller generellt till att de använder sig av vägburna fordon?

Bilaga 2, Intervjufrågor till ISO 39001 certifierade företag

□

- Hur gick tankarna vid beslutet av att införa standarden?
 - Fanns det någon specifik huvudfaktor?

- Stöttar certifieringen era grundvärderingar? På vilket sätt kan den hjälpa er att uppfylla era mål?

- Vad anser du att ISO 39001 kan bidra till i er verksamhet och varför?
 - Vilka positiva effekter upplever och förväntar ni er med certifieringen?
 - Finns det några upplevda eller förväntade negativa effekter med certifieringen?
(Ni får gärna utveckla era svar på dessa två underfrågor!)

- Vilka motiv existerade för införandet av ISO39001?
 - Går dessa att rangordna?
 - Om det ej går att rangordna, finns det något motiv som fyller en viktig funktion inom er verksamhet?

- Vilka fördelar tror du att ni har fått gentemot era konkurrenter efter att ni certifierat er?

- Vid certifieringen, tog ni då hjälp av någon utomstående part?

Tack för er medverkan!

Bilaga 3, Intervjusvar Närkefrakt

- Hur gick tankarna vid beslutet av att införa standarden? -Fanns det någon specifik huvudfaktor?

Svar från Närkefrakt: Vi har arbetat med ledningssystem i över tio år och hade sedan tidigare ett Trafiksäkerhetssystem enligt 14001. Eftersom frågan kändes aktuell när den nya standarden kom 2012 var det ett naturligt steg för oss att omarbete vår befintliga standard enligt den nya internationella inför den kommande systemrevisionen.

- Stöttar certifieringen era grundvärderingar? På vilket sätt kan den hjälpa er att uppfylla era mål?

Svar från Närkefrakt: Närkefrakt, vars kärnverksamhet är en omfattande vägtrafik med tunga lastbilar har följaktligen ett påtagligt inflytande på trafikmiljön och därmed trafiksäkerheten och kan genom ett systematiskt trafiksäkerhetsarbete bidra till ökad säkerhet. Dessutom ser vi att detta är en fråga som blir allt mer viktig, att gentemot våra kunder och myndigheter kunna visa att vi arbetar med frågan och bidrar på ett aktivt sätt. Det systematiska arbete som standarden kräver möjliggör för oss att mäta, följa upp och arbeta med påverkan kring de områden som innebär en störst risk i trafikmiljön.

- Vad anser du att ISO 39001 kan bidra till i er verksamhet och varför? o –Vilka positiva effekter upplever och förväntar ni er med certifieringen?

Svar från Närkefrakt: Arbetet med standarden innebär att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att olyckor och olycksfall i trafiken förebyggs och en tillfredsställande trafiksäkerhet uppnås i enlighet med vår policy och våra mål, att minska antalet trafikolyckor med allvarligt skadade eller döda. Utöver detta ser vi ett stärkt varumärke, bättre kvalitet gentemot våra kunder, förbättrad arbetsmiljö för våra chaufförer och miljövinster i och med lägre hastigheter.

- Finns det några upplevda eller förväntade negativa effekter med certifieringen? (Ni får gärna utveckla era svar på dessa två underfrågor!)

Svar från Närkefrakt: Arbetet kring detta är tidskrävande och omfattande, något som vi i dag inte kan ta ut av kunden/ få igen i kronor eftersom branschen i dagsläget präglas av mycket låga marginaler.

- Vilka motiv existerade för införandet av ISO 39001? o – Går dessa att rangordas?
- Om det ej går att rangordas, finns det något motiv som fyller en viktig funktion inom er verksamhet?

Svar från Närkefrakt:

- Viktigt att som företag arbeta med dessa frågor.
 - Går hand i hand med vårt kvalitets, arbetsmiljö, och miljöarbete.
 - Stärkt varumärke
 - Kundkrav
 - Ett hjälpmedel att få struktur i arbetssättet med dessa frågor.
- Vilka fördelar tror du att ni har fått gentemot era konkurrenter efter att ni certifierat er?

Svar från Närkefrakt:

- Publicitet
 - Stärkt varumärke
- Vid certifieringen, tog ni då hjälp av någon utomstående part?

Svar från Närkefrakt: Vi hade lite hjälp av en utomstående konsult men det största arbetet gjorde vi själva. Tack för er medverkan!

Bilaga 4, Intervjusvar Västvärmlands LBC

Svar på intervjun angående ISO 39001, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

- Hur gick tankarna vid beslutet av att införa standarden?
Vi certifierade oss för trafiksäkerhet genom Sveriges Åkeriförening som ett tillägg i ISO 14001:2004 standarden redan 2006-12-26. Så att införa enligt nya ISO 39001 var inget

stort beslut att ta utan vi jobbade vidare enligt det ledningssystem som vi har men självklart blev det lite justeringar för att det ska fungera med denna nya standarden.

- Stöttar certifieringen era grundvärderingar? På vilket sätt kan den hjälpa er att uppfylla era mål?

Vi är certifierade i ISO 9001, ISO 14001, ISO 39001 samt AFS 2001:1. Arbetet med certifieringen styr upp vår verksamhet och strukturerar upp både i vardagen och i ledningen. Vi arbetar dagligen med dessa frågor och är i stor hjälp vid måluppfyllelse och diverse daglig problemlösning. Det styr upp vår verksamhet med skriftliga och dokumenterade rutiner som genomsyrar hela företaget.

- Vad anser du att ISO 39001 kan bidra till i er verksamhet och varför?

Vi som företag anses arbeta seriöst med dessa frågor hos våra kunder och medlemmar. Att arbeta med certifiering är ett dagligt arbete och vi jobbar för att göra ständiga förbättringar i vår verksamhet.

- Vilka motiv existerade för införande av ISO 39001?

Inga direkta motiv då vi jobbat med ledningssystem en längre tid och då trafiksäkerhet fick en helt egen standard vart det självklart för oss att vi skulle certifiera oss enligt denna standard.

- **Efter att ha bitt Västvärmlands LBC utveckla sitt svar:** Det finns flera motiv, att vara trafiksäkerhetscertifierad ger ett intryck av att vi är seriösa och att vi jobbar med frågor så som överlass, kör och vilotider mm som hör till ämnet. Det styr samtidigt upp våra egna rutiner för att jobba hårt med dessa frågor. Vi skall i och med detta vara ett föredöme i trafiken som yrkestrafikanter. Detta är flera positiva effekter.

- Vilka fördelar tror du att ni har fått gentemot era konkurrenter efter att ni certifierat er? Vi ser stora fördelar med att vara certifierade, vissa kunder skulle vi inte ha kvar om vi inte varit certifierade. Då detta är ett krav i vissa upphandlingar/ansbud.

- Vid certifieringen, tog ni då hjälp av någon utomstående part?

Nej, vi har certifierat oss helt i egen regi. **Efter att ha bett Västvärmlands LBC att utveckla sitt svar:** Sveriges Åkeriförening certifierade oss enligt ISO 39001 genom en revision den 4:e Oktober 2012.

Bilaga 5, Intervjusvar Esperssons Åkeri

- Hur gick tankarna vid beslutet av att införa standarden? o -Fanns det någon specifik huvudfaktor?

Svar från Esperssons Åkeri: Vi såg det som en självklar utveckling av vårt trafiksäkerhetsarbete eftersom vi har varit trafiksäkerhetscertifierade enligt sedan 2005 och arbetat med certifiering inom kvalitet, arbetsmiljö och miljö sedan 1996.

- Stöttar certifieringen era grundvärderingar? På vilket sätt kan den hjälpa er att uppfylla era mål?

Svar från Esperssons Åkeri: Ja absolut! Trafiksäkerhet är viktigt och vi arbetar med detta genom vårt engagemang i Sveriges Åkeriföretag, NTF, Trafikverket och på andra sätt i satsningar med information till skolbarn mm. Vi hoppas att vi genom vårt ständiga arbete med trafiksäkerhetsfrågor och genom information till våra anställda får detta att bli en naturlig del av det dagliga arbetet och på så sätt hjälpa oss att uppnå våra mål. Då tänker vi främst på en nollvision när det gäller dödade i trafiken samt att minska antalet skadade. Vi räknar även med att det bidrar till miljövinster i form av minskade utsläpp och bättre och säkrare arbetsmiljö för våra anställda.

- Vad anser du att ISO 39001 kan bidra till i er verksamhet och varför? o –Vilka positiva effekter upplever och förväntar ni er med certifieringen?

Svar från Esperssons Åkeri: Vi vill stärka vårt varumärke och fungera som en förebild i trafiken. Det är ett sätt att ge mervärde till våra kunder. Skillnaden i vårt arbetssätt är inte så stort eftersom vi arbetat aktivt med dessa frågor sedan tidigare. Vi ser det som en naturlig koppling till förbättrad arbetsmiljö då vi är arbetsmiljöcertifierade sedan 2006.

- Finns det några upplevda eller förväntade negativa effekter med certifieringen? (Ni får gärna utveckla era svar på dessa två underfrågor!)

Svar från Esperssons Åkeri: Den tid som vi lagt på arbetet inför certifieringen får vi se som en investering i verksamheten. Annars kan det ses som en negativ effekt att det blir kostsamt vid en övergång eftersom de kostnader som en certifiering innebär inte är något som vi kan ta ut som betalning från kunden via höjda priser.

- Går dessa att rangorda?
- Om det ej går att rangorda, finns det något motiv som fyller en viktig funktion inom er verksamhet?

Svar från Esperssons Åkeri: Motiven som vi nämnt ovan i punkt 3.

- Vilka fördelar tror du att ni har fått gentemot era konkurrenter efter att ni certifierat er?

Svar från Esperssons Åkeri: Tyvärr tror vi inte att certifieringen gör oss mer konkurrenskraftiga i en upphandling. Däremot vinner vi förhoppningsvis på den i längden genom minskade kostnader för skador mm samt gör miljövinster som våra konkurrenter inte har. Skulle sedan NTF, Sveriges Åkeriföretag, Transportgruppen och Transportarbetareförbundet arbeta medialt med att lyfta fram de företag som är certifierade enligt 39001 så hade det blivit en större vinst med själva certifieringen.

- Vid certifieringen, tog ni då hjälp av någon utomstående part?

Svar från Esperssons Åkeri: Vi har utfört arbetet själv men med konsultation av en extern konsult från Sveriges Åkeriföretag.

Tack för er medverkan!