

BOKHANDELSGRUPPEN

HÅLLBARHETSREDOVISNING 2019

Svenska stolar

OCH DERAS FORMGIVARE 1899 TILL IDAG
DAN GORDAN



FRIDA RAMSTEDT **Handbok i inredning och styling**

Texter
Thåström



chez **WOOD**

En kokbok för vardag, vila och fest



Innehållsförteckning

VD har ordet	sid. 3
Om den här rapporten	sid. 3
Vår verksamhet	sid. 4
Året i korthet	sid. 4
Vår vision och värdegrund	sid. 5
Styrning av hållbarhetsfrågor	sid. 6
Väsentlighetsanalys och prioriterade hållbarhetsområden	sid. 8
Fyra övergripande hållbarhetsstrategier	sid. 9
- Läsglädje	sid. 10
- Sortiment	sid. 13
- Miljö	sid. 17
- Medarbetare	sid. 21



Denna hållbarhetsredovisning utgör Volati Bok koncernens hållbarhetsrapport och inkluderar bolagen Akademibokhandeln Holding AB, Akademibokhandelsgruppen AB, Bokhandelsgruppen i Sverige AB med varumärket Akademibokhandeln samt dess dotterbolag Bokus AB med varumärket Bokus. Hållbarhetsredovisningen avser Bokhandelsgruppen i Sverige ABs lagstadgade hållbarhetsrapport och är en del av förvaltningsberättelsen för Bokhandelsgruppen i Sverige AB med organisationsnummer 556204-5004. Årets hållbarhetsredovisning avser verksamhetsåret 2019.

Foto s. 19: Håll Sverige Rent. Foto s. 20: Vi-skogen. Porträttfoto s. 4 och s. 16 Iris Alexandrov Klum. Foto s. 1, 2, 5, 7, 10, 17, 19, 21, 22, 23 Emma Ljungberg. Övriga foton tillhör Akademibokhandeln och Bokus. Illustrationer: Sara Ljungdahl Holst.

Bokhandelsgruppen i Sverige AB
Box 2100, 103 13 Stockholm
Lindhagensgatan 74, 8 tr, 112 18 Stockholm
E-post: kundservice@akademibokhandeln.se
Telefon: 010-744 10 00

VD har ordet

LÄSGLÄDJENS ROLL I ETT HÅLLBART SAMHÄLLE

På Bokhandelsgruppen arbetar vi aktivt med att uppfylla vår vision *Läsglädje för alla, varje dag*. Vårt mål är att med lönsamhet som grund bidra till ett hållbart samhälle där alla får uppleva läsglädje.

I en tid då samhällsdebatten upplevs mer polariserad, där tilliten till institutioner och medmänniskor skiljer sig stort i olika samhällsgrupper, och där filterbubblor blivit ett allt vanligare begrepp, har det aldrig varit viktigare att inspirera till läsglädje. Inte bara för att böcker förmedlar kunskap och ger nya perspektiv. Utan även för att läsande människor utvecklar sitt språk, och genom språket förstår vi varandra, samhället och oss själva. Genom läsglädjen vill vi bidra till ett hållbart och demokratiskt samhälle där alla har möjlighet att utbyta åsikter och bli hörda. Ett samhälle där människor vågar föra dialog, även med de som tycker annorlunda.

På Bokhandelsgruppen tar vi tillsammans ett stort ansvar för att förverkliga vår vision. Våra kunder är det viktigaste vi har, och med dem i fokus driver vi verksamheten affärsmässigt. Vi tar hänsyn till varandra, våra intressenter utanför företaget, vår planet och för framtiden.

Vårt hållbarhetsarbete fokuseras till fyra huvudområden; Läsglädje, Sortiment, Miljö och Medarbetare. I denna hållbarhetsredovisning kan du läsa mer om vad vi gör inom respektive



område. Samtidigt är vi ödmjuka inför uppgiften och är medvetna om konsumtionssamhällets påverkan på omvärlden och vilken roll vi har i det. Men genom att löpande granska, förbättra och ha mod att utmana oss själva hoppas vi kunna göra skillnad.

Detta är vår tredje hållbarhetsredovisning, men bara början på ett långsiktigt arbete för att ta ansvar för en hållbar verksamhet, som i sin tur bidrar till en hållbar omvärld.

Trevlig läsning!

Maria Edsman, VD

Om den här rapporten

Välkommen till Bokhandelsgruppens årliga hållbarhetsredovisning. Rapporten innehåller information från verksamhetsåret 2019. Informationen omfattar samtliga bolag inom koncernen. De franchisetagare som arbetar under Akademibokhandels varumärke bedriver sin verksamhet som självständiga näringsidkare och omfattas därför ej. Medarbetardata är

inhämtad från vårt interna HR-system och antalet anställda beräknas i Full Time Equivalents (FTE). Avfalls-, energi- och utsläppsdata är inhämtad från våra leverantörer samt från vår energikartläggning som godkändes 2017. För frågor om rapporten, kontakta kundservice@akademibokhandeln.se.

Vår verksamhet

Bokhandelsgruppen med huvudkontor i Stockholm är Sveriges ledande bokhandelsaktör med stark närvaro inom både fysisk bokhandel och e-handel. Med den gemensamma visionen *Läsglädje för alla, varje dag* möter vi marknaden med tre kunderbjudanden under varumärkena Akademibokhandeln, Bokus och Bokus Play.

Akademibokhandeln, med 103 butiker (75 centralägda och 28 franchise) samt e-handel, erbjuder ett väl

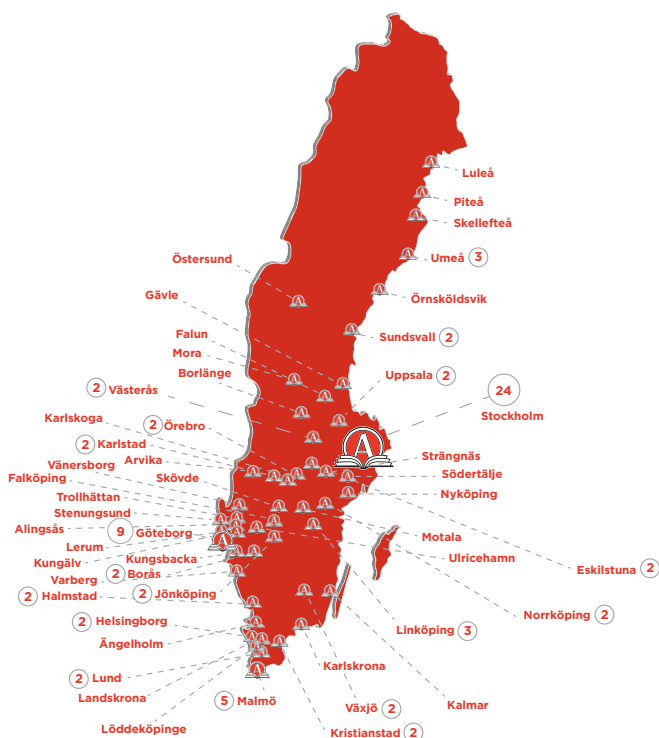
sammansatt sortiment av böcker samt inspirerande varor för alla som vill skriva, rita, pyssla, planera, förvara, spela och leka.



Bokus, med 20 års erfarenhet av e-handel, är den digitala bokspecialisten som erbjuder cirka 11 miljoner fysiska och digitala böcker.

Bokus Play, som lanserades 2018, är vår abonnemangstjänst för ljudböcker som erbjuder tusentals titlar att lyssna på.

Vi vänder oss till privatpersoner, företag, bibliotek och offentlig verksamhet. Koncernen omsatte under 2019 ca 1,8 miljarder kronor och det genomsnittliga antalet medarbetare uppgick till 456. Ägare är Volati Bok AB och företagsledningen.

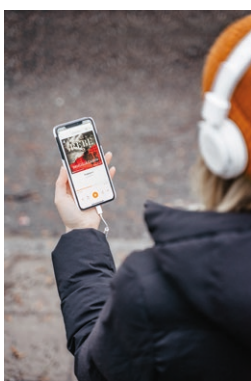


Året i korthet

- Akademibokhandelns omnikanalerbjudande fortsatte att generera intresse från kunderna.
- Trafiken till akademibokhandeln.se och Bokus Play växte kontinuerligt.
- Butiksrorelsen hade en tillväxt på 1,6 % för jämförbara butiker.
- Kedjans övriga sortiment (sortiment utöver böcker) har tagits emot väl med bl.a. egna märkesvaror under varumärket Stora A och lilla a.
- Under 2019 lanserades ett designsamarbete med naturfotografen Mattias A. Klum.
- Akademibokhandelns Vänner utsågs till Årets lojalitetsprogram i Retail Awards 2019.
- Under året stängdes tre butiker.



Mattias A. Klum



Vår vision och värdegrund

Läsglädje för alla, varje dag!

Vår vision är att alla ska få uppleva läsglädje varje dag. Att böcker ska öppna dörrar till nya världar, ge avkoppling, kunskap och inspiration. Läsglädje är också gemenskap – en godnattsaga vid läggdags, en läsupplevelse att dela med en vän.

Vår vision är att bidra till ett demokratiskt och hållbart samhälle där alla har möjlighet att utbyta tankar och åsikter. Läsande människor utvecklar sitt språk, kan uttrycka sig och skapa dialog. Genom språket förstår vi varandra, samhället och oss själva.

Vår vision är att inspirera till läsning, lärande och kreativitet. Att böcker i alla format ska finnas där människorna rör sig, i butiker och på nätet. Vi vill vara ett nav i kulturlivet, en mötesplats för alla, ett ställe där barn och unga inspireras och utvecklas, där litteratur från hela världen görs tillgänglig för alla, varje dag, dygnet runt.

Vår vision är att, med lönsamhet som grund, bidra till ett hållbart samhälle där även kommande generationer får uppleva läsglädje.

Vår värdegrund styr allt vi gör och utgörs av fem värdeord:

Våra **KUNDER** är det viktigaste vi har och vårt fokus i allt vi gör.

Vi har **MOD** att utmana oss själva och satsar på nya lösningar utifrån kundernas behov.

Vi tar **ANSVAR** i våra relationer och för en lönsam och hållbar verksamhet.

Vi arbetar **TILLSAMMANS**.

Vi tar vara på varandras kunskaper och erfarenheter, visar tillit och ger alla möjlighet att utvecklas och uppleva arbetsglädje.

Vi gör **SKILLNAD** för våra kunder, kollegor, ägare och samhället i stort.

Styrning av hållbarhetsfrågor

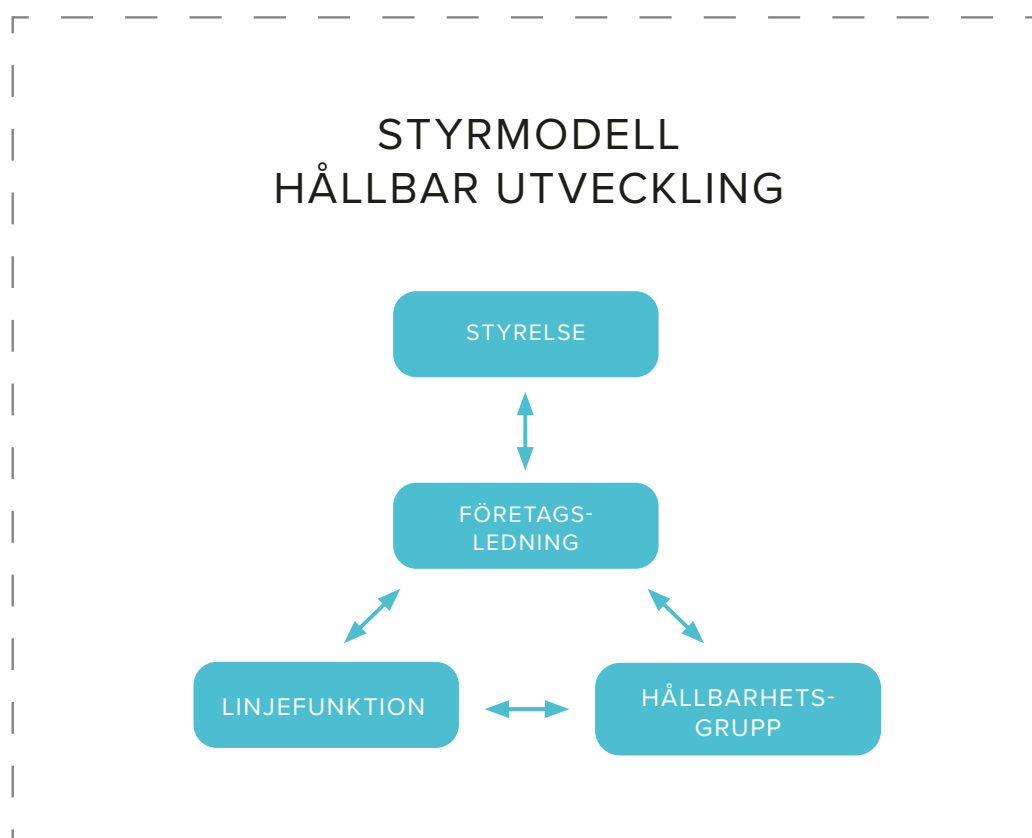
Bokhandelsgruppens hållbarhetsarbete är organiserat och uppdelat mellan olika funktioner i bolaget. Som vägledning i det dagliga hållbarhetsarbetet finns ett antal styrdokument och policyer framtagna. En visselblåstjänst är implementerad och riskanalyser görs regelbundet för att undvika avvikelser. Utöver detta informeras medarbetare kontinuerligt om aktuella hållbarhetsinitiativ.

ORGANISATION

Styrningen av Bokhandelsgruppens hållbarhetsarbete är uppdelad mellan styrelse, företagsledning, linjefunktioner och en intern hållbarhetsgrupp. Det yttersta ansvaret för hållbarhetsfrågorna ligger hos styrelsen som har delegerat ansvaret till företagsledningen. Det finns en intern hållbarhetsgrupp vars främsta uppgift är att driva hållbarhetsfrågor inom bolaget så att dessa är koordinerade över alla funktioner. Hållbarhetsgruppen förbereder även frågor och underlag till företagsledningen för beslut samt ansvarar för framtagandet av hållbarhetsredovisningen.

Hållbarhetsgruppens sammansättning speglar verksamheten och består av 10 medlemmar som representerar avdelningarna: Marknad, IT, HR, Sortiment, Logistik, Försäljning och drift Akademibokhandeln samt Försäljning och e-handel Bokus. Sammankallande är företagets marknadschef.

Det operativa hållbarhetsarbetet sker inom respektive avdelning där varje avdelningschef ansvarar för att leda arbetet utifrån våra prioriterade hållbarhetsområden.



STYRDOKUMENT

För att skapa vägledning och säkerställa det operativa arbetet med hållbarhet inom organisationen finns ett 20-tal policyer som reglerar styrningen. Dessa har informerats om på avdelningsmöten och är publicerade på intranätet så de är tydliga och lättillgängliga för alla medarbetare. För att säkerställa att nya medarbetare har god kännedom om våra policyer, informeras om dessa vid anställningsstart.

Flera av våra policyer gäller arbetsmiljön. De behandlar fysisk och psykosocial hälsa, kränkande särbehandling, arbetsplatsergonomi, säkerhet, droger och alkohol samt löner och kollektiva förhandlingar. Det finns även en diskrimineringspolicy samt en intern uppförandekod för samtliga medarbetare i företaget. Läs mer om vårt arbetsmiljöarbete på s. 23.

För att säkerställa hållbara leverantörskedjor finns en sortimentspolicy och en leverantörspolicy. Dessa innehåller tydliga riktlinjer för hur vi väljer säkra och ansvarsfulla produkter samt hur hållbara leveran-

törsrelationer skapas och bevaras. Dessutom finns en uppförandekod för leverantörer som bifogas alla avtal. Läs mer om vår uppförandekod på s. 16.

Leverantörspolicyn omfattar också hantering av gåvor samt beskriver hur våra medarbetare ska agera gentemot leverantörer och samarbetspartners i olika situationer. Samtliga medarbetare har rapporterings-skyldighet till närmaste chef om någon leverantör skulle bjuda på något som kan uppfattas som en muta.

Miljöaspekten är integrerad i ett flertal policyer. Till exempel finns en resepolicy med särskild tonvikt på miljö. Miljöhänsyn beaktas även specifikt i en separat miljöbilaga som är en integrerad del i leverantörsavtalen och betonar vikten av ett ömsesidigt miljöarbete med våra leverantörer. Läs mer om vårt miljöarbete på s. 17.

INTERN INFORMATION

Att medarbetarna har kunskap om hållbarhet är väsentligt för att hållbarhetsarbetet ska utvecklas optimalt. Vi informerar därför löpande om våra initiativ och framsteg genom olika kanaler. Medarbetare på våra kontor får ta del av information på månatliga informationsmöten och våra butiksmedarbetare

får informationen via sälj- och regionkonferenser som sker ett par gånger per år. Det finns också ett intranät, som alla medarbetare har tillgång till, med information om vårt hållbarhetsarbete samt policyer kopplade till hållbarhet.

AVVIKELSEHANTERING VIA VISSSELBLÅSARTJÄNST

Våra medarbetare uppmanas att rapportera till närmsta chef, alternativt till chefs chef, om de misstänker avvikelser från våra policyer. Det finns en visselblåstjänst där alla medarbetare anonymt kan slå larm och informera om ett allvarligt missförhållande om det inte är möjligt att vända sig till någon i företaget. Tjänsten hanteras av en extern part,

WhistleB, och är avsedd att användas för allvarliga felaktiga ageranden och som ett komplement till gängse rapportering. Visselblåstjänsten kan användas för att lämna information om allvarliga oegentligheter så som ekonomisk korruption, allvarliga trakasserier eller diskriminering, säkerhetsrisker på arbetsplatsen och miljöbrott.

VÅRA RISKER

Vi genomför årligen en riskanalys utifrån fyra aspekter: strategiska, operationella, finansiella respektive legala risker. Detta arbete görs i ledningsgruppen och rapporteras till styrelsen två gånger per år. Modellen

för detta är likadan för vår ägare, Volati, samtliga bolag. Utöver detta uppdaterar vi årligen vår kontinuitetsplan och reviderar löpande krisledningsplanen.

Väsentlighetsanalys och prioriterade hållbarhetsområden

År 2017 genomförde vi en väsentlighetsanalys för att ta ställning till vilka hållbarhetsområden våra intressenter anser är viktigast att fokusera på. I analysen identifierades nio prioriterade hållbarhetsområden som vi har fokuserat på sedan dess.

PROCESS FÖR VÄSENTLIGHETSANALYS

Väsentlighetsanalysen påbörjades genom att hållbarhetsgruppen identifierade flertalet relevanta hållbarhetsområden för verksamheten. Sedan identifierades sex intressentgrupper som ansågs ha störst påverkan och intresse för verksamheten: kunder, medarbetare, leverantörer, ägare, myndigheter och intresseorganisationer.

Ett urval respondenter från respektive intressentgrupp deltog i en enkätundersökning där de ombads prioritera bland de valda hållbarhetsområdena. Resultatet sammanställdes sedan av hållbarhetsgruppen

som även bedömde områdenas miljömässiga, sociala och ekonomiska påverkan.

Vidare genomfördes en riskanalys för att identifiera hållbarhetsrisker i hela värdekedjan. Riskerna bedömdes dels utifrån sannolikheten för att de skulle inträffa, dels utifrån konsekvens om så skulle ske. De flesta större risker återfanns inom områdena hållbara leverantörskedjor, miljöpåverkan och produktsäkerhet. I samråd med företagsledningen ansågs slutligen nio prioriterade hållbarhetsområden vara mest väsentliga att fokusera på.

PRIORITERADE HÅLLBARHETSOMRÅDEN:

- Nolltolerans avseende barnarbete hos leverantörer och underleverantörer.
- Säkra produkter till bra kvalitet.
- Bra arbetsvillkor hos leverantörer och underleverantörer.
- Dataintegritet och säkerhet.
- Minskat CO₂-utsläpp från transporter.
- Minskat emballage och förpackningsmaterial.
- Kompetensutveckling.
- Mångfald.
- Läsförbättrande satsningar.

Fyra övergripande hållbarhetsstrategier

Utifrån väsentlighetsanalysen har vi formulerat fyra övergripande hållbarhetsstrategier; Läsglädje, Sortiment, Miljö samt Medarbetare. Inom strategierna behandlas de prioriterade hållbarhetsområdena.

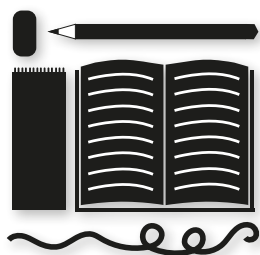


Läsglädje

Vi ska arbeta aktivt med initiativ som främjar läsning och sprider läsglädje. Läsning och språk är avgörande både för individers och samhällets utveckling.

Prioriterade områden

- Utveckla satsningar som främjar och inspirerar till läsning
- Kundintegritet
- Datasäkerhet

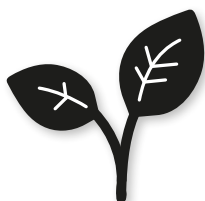


Sortiment

Vi ska säkerställa ett hållbart och långsiktigt kunderbjudande. Tillsammans med våra leverantörer ska vi se till att våra produkter är säkra och produceras ansvarsfullt.

Prioriterade områden

- Nolltolerans mot barnarbete
- Säkra produkter
- Hållbar leverantörskedja



Miljö

Vi ska arbeta aktivt för att minimera vår miljöbelastning, främst genom att minska utsläpp från transporter och miljöpåverkan från emballage.

Prioriterade områden

- Transporter
- Emballage



Medarbetare

Vi ska vara en trygg, säker och utvecklande arbetsplats med bred mångfald.

Prioriterade områden

- Kompetensutveckling
- Mångfald

Läsglädje



Vår vision är att bidra till ett demokratiskt och hållbart samhälle där alla har möjlighet att utbyta tankar och åsikter. Läsande människor utvecklar sitt språk, kan uttrycka sig och skapa dialog. Genom språket förstår vi varandra, samhället och oss själva. Vidare är vår vision är att inspirera till läsning, lärande och kreativitet.

Vi satsar på läsglädjen bland unga, bland annat genom vårt eget Läsborgarmärke samt branschinitiativ såsom Läslov och Världsbokveckan. Vi främjar också läsglädje genom erbjudanden och mervärden i vår medlemsklubb Akademibokhandeln Vänner samt många inspirerande och kunskapshöjande evenemang i våra butiker.

På Bokhandelsgruppen är vi stolta över att kunna erbjuda flera försäljningskanaler, olika format och smarta tjänster under de starka och uppskattade varumärkena Akademibokhandeln, Bokus och Bokus Play. Att dra nytta av de styrkor vi har inom Bokhandelsgruppen är en viktig del i arbetet med att sprida läsglädje till alla – varje dag.

LÄSBORGARMÄRKET

Läsborgarmärket lanserades av Akademibokhandeln hösten 2011 för att ge inspiration och uppmuntran för den som just knäckt läskoden och kämpar för att få flyt i läsningen. Efter fem lästa böcker belönas barnet med det vita läsborgarmärket, som hämtas gratis i någon av Akademibokhandelns butiker mot uppvisande av ett läskort. Efter ytterligare fem lästa böcker erhålls det röda märket och efter 15 böcker det svarta.



EVENEMANG I BUTIK

Under 2019 arrangerade Akademibokhandeln cirka 850 lärande och inspirerande evenemang runt om i landet. Flera av dessa handlade om hållbarhet ur någon aspekt. Exempelvis föreläste Mattias A. Klum, i samband med lanseringen av hans kollektion hos Akademibokhandeln, om sitt arbete som naturfotograf och om sitt miljö-engagemang. Intresset för evenemangen har vuxit och vi kommer att fortsätta utveckla detta område.



AKADEMIBOKHANDELNS VÄNNER

Akademibokhandelns Vänner har cirka 2,1 miljoner engagerade och bokintresserade medlemmar över hela landet. Medlemmarna erbjuds läsglädje i form av tips och inspiration kring böcker och läsning, inbjudningar till evenemang, rabatterade priser och mycket mer.

Akademibokhandelns Vänner fick utmärkelsen Årets Lojalitetsprogram 2019 i Retail Awards.



En medlemsklubb med

2 100 000

engagerade medlemmar.



LÄSLOV

Idén till att omvandla höstlovet till ett Läslov föddes 2014 i ett samarbete mellan Bonnier-förlagen och Akademibokhandeln. Idag är Läslov ett rikstäckande samarbete som drivs av Läs rörelsen tillsammans med elevorganisationer, bokförlag, bibliotek, bokhandel, idrottsföreningar, fackliga organisationer, kulturinstitutioner och företag i ett stort nätverk. Läslovet är numera även en del av regeringens insatser för barns läsning. Under 2019 genomförde vi ett tjugotal läslovsevenemang i våra butiker. Även Bokus arbetar med Läslovet som en viktig del av sin kommunikation mot barnfamiljer. Vi ser fram emot att fortsätta arbeta med Läslovet under kommande år och hoppas på ett fortsatt ökat intresse, så att Läslovet i framtiden blir lika självklart som sportlovet.

VÄRLDSBOKVECKAN

Världsbokveckan, som har sitt ursprung i Världsbokdagen 23 april, är en nationell satsning initierad av Svenska Bokhandlareföreningen år 2015. Syftet med Världsbokveckan är att fokusera på barns läsning och lyfta den fysiska bokhandelns roll inom detta viktiga område. Satsningen genomförs gemensamt av Sveriges alla bokhandlare.

Under 2019 års Världsbokvecka delades 25 000 gratisböcker ut i bokhandeln och 2 500 skolbarn gjorde ett studiebesök i en fysisk bokhandel. Akademibokhandeln är delaktig och drivande i denna branschsatsning genom att ha en representant i den så kallade Världsboksgruppen. Gruppen planerar nu Världsbokveckan 2020 där fokus kommer ligga på att få fler skolklasser att besöka bokhandeln.

NYA INITIATIV FÖR BARNS LÄSNING

Under senhösten 2019 tog Bokhandelsgruppen ett initiativ till en branschgemensam insats för att sätta barns läsning i fokus. Medarbetare från Bokhandelsgruppen samlades tillsammans med nyckelpersoner från Sveriges mest tongivande barnboksförlag till ett samtal kring hur vi kan stimulera barns läsning och gemensamt arbeta för att sätta frågan högre upp på samhällsagendan. En uppsjö kreativa idéer att jobba vidare med kom fram.

Samtalet genomfördes några veckor före PISA 2018 presenterades, där det framkom att svenska elevers

läsförståelse hade ökat för andra mätningen i rad. Men enligt Skolverket är svensk skola fortfarande mindre likvärdig än skolan i övriga Norden och ingen förbättring har skett de senaste åren. Skolverket menar vidare att elever som går i skolor med en mindre gynnsam socioekonomisk elevsammansättning riskerar att få sämre undervisning. Med anledning av detta permanentar vi nu delar av denna grupp till ett forum, som under 2020 arbetar vidare med syfte att öka det branschöverskridande arbetet med att främja barns läsning i samhället.

VI VÄRNAR MÄNNISKORS INTEGRITET

Det är av stor vikt för oss att efterleva Dataskyddsförordningen (GDPR) och vår hantering av personuppgifter uppfyller kraven; inga onödiga data samlas in eller lagras. Vi ser kontinuerligt över våra rutiner och processer, för att förbättra och förenkla vår hantering.

Under våren 2019 infördes en rensningsrutin inom medlemsklubben Akademibokhandels Vänner som innebär att medlemmar som varit inaktiva under 36 månader automatiskt tas bort från medlemsbasen.

Kunder och anställda har möjlighet att ta del av vår hantering, få registerutdrag, begära att personuppgifter tas bort eller blir rättade. All information om hantering av personuppgifter finns på våra hemsidor tillsammans med kontaktuppgifter.

Utöver detta säkerställer vi kontinuerligt att vi använder de senaste möjliga mjukvaruversionerna för att minimera riskerna för dataintrång. Vi har under 2019 genomfört penetrationstester och en omfattande extern säkerhetsgenomgång på våra interna och externa applikationer och digitala tjänster. Vi har tydliga rutiner och processer för att säkerställa att vi inte har konton och accesser kvar på tidigare anställda och konsulter.

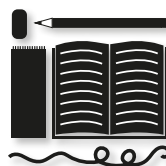
Läsborgarmärket räddade Sammys sommar



"Jag heter Therese och är mamma till Sammy, 10 år. För drygt ett år sen bytte Sammy skola efter två katastrofala år. Hans studieteknik hade blivit lidande och läsningen var långt under kraven. I nya skolan fick han nya pedagoger och vänner, och skolan blev snabbt rolig! Med trygg miljö kom läsningen igång, och plötsligt hade vi en liten bokmal här hemma. Våren 2019 kom och Sammy blev plötsligt väldigt nere. Det visade sig att han trivdes så bra med sin nya skola att han absolut inte ville ha något sommarlov. Första sommarlovsveckan kom, och andra. Då fick jag se en annons på nätet om Läsborgarmärket och Akademibokhandeln. Jag presenterade detta för Sammy, och nu idag hämtade han ut sitt andra läsborgarmärke. Han läser varje dag! Han är inne på bok nr 12 och jag kan verkligen säga att Akademibokhandeln och Läsborgarmärket har räddat vår sommar! Han har kunnat njuta av ledigheten, vilket jag tror har varit mycket tack vare detta. Om jag som förälder hittat på något liknande för honom hade det inte blivit samma sak. Jag har en 10-åring som är glad och som njuter av sin ledighet i jakt på sina märken. Tack för att ni räddade vår sommar!

Therese, mamma till Sammy"

Sortiment



Inom Bokhandelsgruppen erbjuder vi Sveriges bredaste sortiment av böcker i alla format samt inspirerande och kreativa varor för alla som vill skriva, rita, pyssla, planera, förvara, spela och leka. I våra butiker finns ett noga utvalt sortiment av böcker och övriga produkter, skräddarsytt för varje butik för att möta våra kunders efterfrågan på allra bästa sätt. På våra e-handelssajter akademibokhandeln.se och bokus.com erbjuder vi en betydligt större bredd, med mer än 11 miljoner fysiska och digitala böcker. Sedan 2018 erbjuder vi även Bokus Play, en smart abonnemangstjänst för ljudböcker.

Det sortiment som vänder sig till kunden som vill skriva, rita, pyssla, planera, förvara, spela och leka hade under 2019 en fortsatt ökad efterfrågan från våra kunder, och är något vi har stort fokus på inom företaget. Det är även ett område som har hög prioritet ur ett hållbarhetsperspektiv.

Oavsett i vilken kanal våra kunder köper eller konsumerar våra produkter ska de alltid vara säkra att använda samt vara tillverkade på ett ansvarsfullt sätt, oberoende av om vi köper in en märkesvara eller lanserar en produkt under eget varumärke.

BÖCKER

För kategorin böcker strävar vi alltid efter att tillhandahålla ett så brett och inspirerande sortiment som möjligt i alla våra försäljningskanaler. Ibland kan det dock finnas tveksamheter om vissa boktitlar är lämpliga i vårt sortiment. Vid en strikt juridisk tolkning kan en titel ligga på rätt sida lagen, men trots detta befinna sig i en moralisk eller etisk gråzon. Vid sådana tillfällen kan vi välja att inte erbjuda den titeln till våra kunder. Vårt mål är att aldrig ta in böcker som innehåller hets mot folkgrupp, förtal, barnpornografi, barnaga, olaga våldsskildring eller då det är uppenbart att författaren gör intrång i annans upphovsrätt.

För att ytterligare underlätta bedömningen för våra inköpare finns en sortimentspolicy framtagen som guide vid svåra gränsdragningsfrågor. Vi uppmuntrar även våra kunder och omvärld att göra oss uppmärksamma på tveksamma boktitlar. Under 2019 inkom fler synpunkter än tidigare på vilka titlar vi bör eller inte bör tillhandahålla, och synpunkterna stod inte sällan i konflikt med varandra. Att göra tydliga gränsdragningar kring vilka titlar vi tillhandahåller i vårt sortiment är således komplicerat. Men med ledning av vår vision "att bidra till ett demokratiskt och hållbart samhälle där alla har möjlighet att utbyta tankar och åsikter" ämnar vi ändå fortsätta tillhandahålla ett så brett och inspirerande sortiment som möjligt, så länge titlarna inte avviker från vår sortimentspolicy.

BOKUS PLAY

Bokus Play är en abonnemangstjänst för ljudböcker där kunden kan välja mellan ett basabonnemang som ger tillgång till en bok i månaden eller ett premiumabonnemang som ger tillgång till obegränsad lyssning. Det är en smart tjänst och en viktig del av vårt långsiktiga kunderbudande där kunden inte behöver betala mer än den vill konsumera. Bokus Play-abonnenter får förmåner och rabatter på både Akademibokhandeln och Bokus vilket skapar möjlighet att ta del av läsglädje på flera sätt.





EGNA MÄRKESVAROR

Sedan 2017 erbjuder Akademibokhandeln produkter under det egna varumärket Kollektion Stora A. Året därpå adderades varumärket Kollektion Lilla a, med produkter för barn som börjat uppskatta skapande, pysslande och den stora konsten att läsa, skriva och räkna. Varumärkena speglar den långa erfarenhet och gedigna kunskap som Akademibokhandeln står för, och produkterna håller alltid högsta kvalitet. Efterfrågan på produkterna inom våra egna varu-

märken ökar och under året lanserade vi många nya produkter. Inom Kollektion Stora A lanserades exempelvis ett designsamarbete med naturfotografen Mattias A. Klum. Produkterna är hållbart producerade och pryds av Klums fotografier, delvis med syfte att uppmärksamma ekologisk mångfald och miljö. Även inom Kollektion Lilla a lanserades nya produkter men fokus låg i hög grad på produktutveckling, för att förbättra existerande produkter och göra dem mer hållbara.



HÅLLBARA PRODUKTER

Efterfrågan på pennpatroner ökade under året, från en redan hög nivå, och är ett tydligt tecken på återbruk hos våra kunder. Istället för att köpa nya pennor så köper man påfyllning till sina befintliga och ökar livslängden på dem. Detta är något vi vill uppmuntra och därför uppmärksammade vi möjligheten till återbruk av pennor i exempelvis nyhetsbrev under året.

Även kundernas efterfrågan på leksaker ökar stadigt. Vi är stolta över att vi under året introducerade leksaker av återvunnen plast och satsade på lärande leksaker där barn kan bygga solcellsdrivna robotar och bilar, med möjlighet att bygga in återvunnet skräp.



ALTERNATIV TILL PLASTKASSE

Akademibokhandeln bidrar aktivt till att minska användandet av plastkassar på flera sätt. Bland annat genom att uppmuntra våra kunder att återanvända kassar när de handlar i våra butiker, läs mer på s. 19. Vi säljer också flertalet kassar med praktisk innerficka i fina mönster som är perfekt att ha med i väskan eller fickan. Materialet är lättviktig vattenavstötande polyester av hög kvalitet som kan återanvändas många gånger. Utöver detta erbjuder vi även en slitstark tygkasse tillverkad i miljövänlig ekologisk bomull, som ett alternativ till plastkasse.

FÖRPACKNINGSFÖRBÄTTRINGAR

Under året accelererade vi arbetet med att reducera mängden förpackningsmaterial på produkterna vi erbjuder, med störst fokus på att minska mängden plast. Detta arbete görs med flera av våra leverantörer där vi tillsammans ser över vilka alternativ till plast som finns, och hur vi kan ersätta plasten i både produktförpackningar och emballage tillsammans med leverantörerna.

Längst har vi kommit tillsammans med vår leverantör Pictura, som erbjuder produkter som kort,

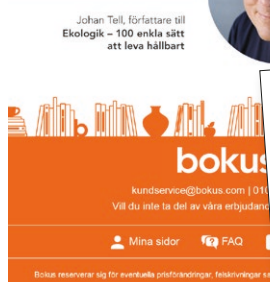
presentpapper och andra presentinslagningstillbehör. Exempelvis har plastspolen i mitten av de flesta av Picturas presentsnören och presentband ersatts med en kraftpappersspole, och plastlocket på välgörenhetskort i presentbox samt plasten från sidenbandförpackningen är borttagen. Tillsammans resulterade dessa tre åtgärder i att vi reducerade mängden plast under årets julkampanj med 1,2 ton jämfört med om vi inte skulle ha vidtagit åtgärderna.

PRODUKTSÄKERHET

Att våra produkter är säkra att använda är en prioriterad fråga för oss. Därför säkerhetstestas produkter genom både produkttester och stickprovskontroller. Under 2019 granskade vi ett tiotal produkttester och stickprovskontroller.

Arbetet med produktsäkerhet intensifierades ytterligare under året genom att flertalet kategoriansvariga gick en fördjupad utbildning i produktsäkerhet. De har sedan lyft frågan med våra leverantörer i ännu högre utsträckning.

Samtidigt såg vi en ökad frekvens av tillsynsbesök från olika kommuners miljöförvaltningar i våra butiker. Tillsynsbesöken välkomnas av oss eftersom produktsäkerhet är en högprioriterad fråga för oss som vi ständigt vill förbättras inom. Utfallet från kontrollerna var övervägande positivt, men i några fall resulterade det i anmärkningar på enstaka produkters märkningsbrister, främst avsaknad av fullständig adress till tillverkare eller importör. När detta kom till vår kännedom agerade vi snabbt för att säkerställa att märkningarna rättades till och vi hade en god myndighetsdialog.



KAMPANJER MED TEMA HÅLLBARHET

Efterfrågan på ekologiska produkter ökar märkbart och vi strävar efter att ständigt erbjuda våra kunder mer hållbara produkter samt att informera om hållbarhet. Under året genomfördes därför flera kampanjer med inriktning hållbarhet inom både Akademibokhandeln och Bokus.

Inom Akademibokhandeln genomfördes exempelvis en kampanj på temat "Lev hållbart och rädda planeten", med böcker om hur man räddar mat, plastbantar samt med Naturskyddsföreningens bok *Ett hållbart liv*. Utöver det genomfördes kampanjer om byggsatser som uppmanar till återanvändning av skräp för att konstruera leksaker.

På Bokus lyfter vi löpande vårt Köp- och säljtorg för begagnade böcker. Vi genomförde även en kampanj om att rädda världen, med böcker om miljö, hållbarhet och klimatkrisen kombinerat med specifika tips i nyhetsbrev på hur man kan leva mer hållbart.

HÅLLBARA LEVERANTÖRSKEDJOR

Koncernen äger inga egna fabriker. Produktion sker hos kontrakterade leverantörer, främst i Europa och Asien. Produkter under våra egna varumärken Kollektion Stora A och Kollektion Lilla A produceras i Baltikum, Österrike, Kina och Indien. För att kunna påverka våra leverantörer att ta ansvar för miljö och medarbetare eftersträvar vi långsiktiga affärsrelationer.

Vår uppförandekod för leverantörer och vår miljöbilaga är sedan ett flertal år tillbaka en integrerad del i alla förekommande avtal. Uppförandekoden baseras på nationell lagstiftning och internationellt vedertagna standarder, såsom FN:s Global Compact, och täcker samtliga hållbarhetsområden (människliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption). Miljöbilagan innehåller detaljerad information kring våra produkter; vilka substanser som är otillåtna i dem eller om de omfattas av särskild lagstiftning.

Uppförandekoden innehåller även bestämmelser om att leverantörerna ansvarar för att föra kraven vidare i kedjan samt ger oss rätt att på egen hand, eller med hjälp av en oberoende tredje part, följa upp hur kraven efterlevs genom exempelvis självskattningsformulär och inspektioner. Leverantörerna förväntas i sin tur åtgärda eventuella avvikelser som identifieras vid en sådan uppföljning. Om leverantörerna inte lyckas åtgärda kritiska avvikelser inom rimlig tid har vi rätt att avsluta leverantörssamarbetet. Vi ser dock långsiktigt på våra leverantörsrelationer och jobbar hellre nära leverantörerna med att lösa avvikelserna snarare än att lättvindigt avsluta relationen, vilket vi i längden inte tror gynnar vare sig samhället, våra kunder, oss eller den enskilda leverantören. År 2019 signerade samtliga leverantörer, som vi skrivit nytt avtal eller omförhandlat befintligt avtal med, vår uppförandekod.

Under året gjorde vi en fördjupad genomlysning av våra viktigaste leverantörers efterlevnad av uppförandekoden. Kartläggningen inleddes med en övergripande leverantörsscreening i ett standardiserat verktyg, som anpassades till vår verksamhet av vår hållbarhetsrådgivare Ethos, för att identifiera var våra insatser skulle inriktas. Efter att ha identifierat ett tjugotal leverantörer genom denna screening fick de fylla i ett självskattningsformulär, som genom gott samarbete med våra leverantörer resulterade i en svarsfrekvens på 100%. Inget alarmerande framkom i dessa genomlysningar, men vi uppmärksammades på ett antal avvikelser som främst handlade om att de inte dokumenterar i tillräcklig utsträckning. Framåt kommer vi arbeta med att skapa fördjupad förståelse för avvikelserna och hur vi tillsammans med leverantörerna kan jobba för att avhjälpa dem. Vi kommer även att välja ut ett antal av de undersökta leverantörerna för fördjupad analys och audits på plats hos dem.

Vår ambition är högre än att enbart leva upp till lagkravet. Därför erbjuder vi miljömärkta produkter i största möjliga mån. Exempelvis är pappret i stora delar av vårt svenska boksortiment och vissa produkter inom vårt övriga sortiment märkta med Svanen eller FSC (Forest Stewardship Council), och vi blev som första bokhandelsföretag i Sverige medlem i FSC under 2017. Dessutom säljer vi tygkassar i miljövänlig ekologisk bomull med miljöcertifieringarna Global Organic Textile Standard (GOTS), ECO-CERT, Oeko-Tex®.



Mattias A. Klum om kollektionen med Akademibokhandeln



I mer än 30 år har jag rest runt i hela världen och njutit av den fantastiska natur som finns. Jag har haft tur, jag har kommit nära det vilda på alla kontinenter. Med mina kameror har jag försökt fånga det jag upplevt och det som har berört mig. Att dessa bilder nu fått nytt liv i en serie hållbart framtagna produkter hos Akademibokhandeln känns väldigt roligt och spännande. Med kollektionen vill vi fira delar av den återstående skönheten på jorden. Det känns viktigt eftersom jag tror det finns ett glapp mellan det vi människor känner till och hur vi agerar. Jag är övertygad om att det som vi blir fascinerade av och älskar vill vi också kämpa för att bevara. Därför var det även självklart för mig att produkterna i kollektionen skulle vara hållbart producerade. Vi lever i en tid där vi sätter ofantlig press på vår jord. Så i den mån man ska producera någonting så bör produkterna tillverkas på ett så hållbart sätt som möjligt. Det är ingen uppoffring. Det är den enda vägen för framtiden.

Mattias A. Klum, naturfotograf och författare





Vi har identifierat att vår främsta miljöpåverkan genom hela värdekedjan återfinns inom de tre områdena energiförbrukning, varutransporter och materialförbrukning. Vi strävar alltid efter att arbeta förebyggande och applicerar försiktighets- och substitutionsprincipen i allt vi gör.

ENERGIFÖRBRUKNING OCH UTSLÄPP FRÅN DEN EGNA VERKSAMHETEN

Bokhandelsgruppens energiförbrukning består främst av el till belysning, datorer, bildskärmar och servrar i våra 75 centralägda butiker och tre kontor (Energikartläggning, 2017). I majoriteten av lokalerna köper vi själva in grön el. I de fåtal lokaler där el ingår i hyresavtalet är målsättningen att vid omförhandling av hyresavtalen förmå hyresvärden att köpa in grön el.

Ytterligare en målsättning är att all butiksarmatur ska vara utbytt till LED år 2023. Av våra 75 centralägda butiker är i dagsläget 42 helt omställda till LED-belysning och ytterligare 10 är delvis omställda. Vi planerar att ställa om ca 11 butiker årligen för att uppnå vårt mål. Omställningen har sin grund i att LED-armaturer har betydligt längre hållbarhet än metallhalogen, som fortfarande används i en del butiker, samtidigt som energiförbrukning är lika stor för båda alternativen. Fördelen med LED är även att det avger mindre värme, det innebär att våra ventilationssystem inte behöver producera lika mycket kyla, vilket kräver mer energi än att producera värme enligt Energimyndigheten.

Vi tvingas emellanåt handskas med föråldrad teknik såsom datorer och skärmar som behöver bytas ut. 98% av den uttrangerade utrustningen som vi skickar tillbaka till vår leasingpartner återanvänds. Vår partner gör i ordning utrustningen så att den kan återanvändas i stället för att skrotas. De har egna rekonditioneringscenter och certifierade partners som tar hand om material ifrån kasserad utrustning. Utrustningen säljs sedan vidare, främst i Europa och endast till länder med kapacitet att hantera elektroniskt avfall. Vår driftpartner driver serverhallarna med enbart grön el, dessutom har de ett modernt köldmedium för serverhallarna som är miljöklassat, till skillnad mot gamla freonbaserade medel.

Vi återanvänder i största möjligaste mån IT-utrustning, när personal och konsulter slutar hos oss. Det är en del av våra interna processer att säkerställa att detta görs.

Tjänsteresor är ytterligare ett område som bidrar till organisationens utsläpp av växthusgaser och därför har vi tydliga interna rutiner i vår resepolicy gällande klimatsmarta resor för att säkerställa att samtliga medarbetare arbetar efter hög miljöstandard.



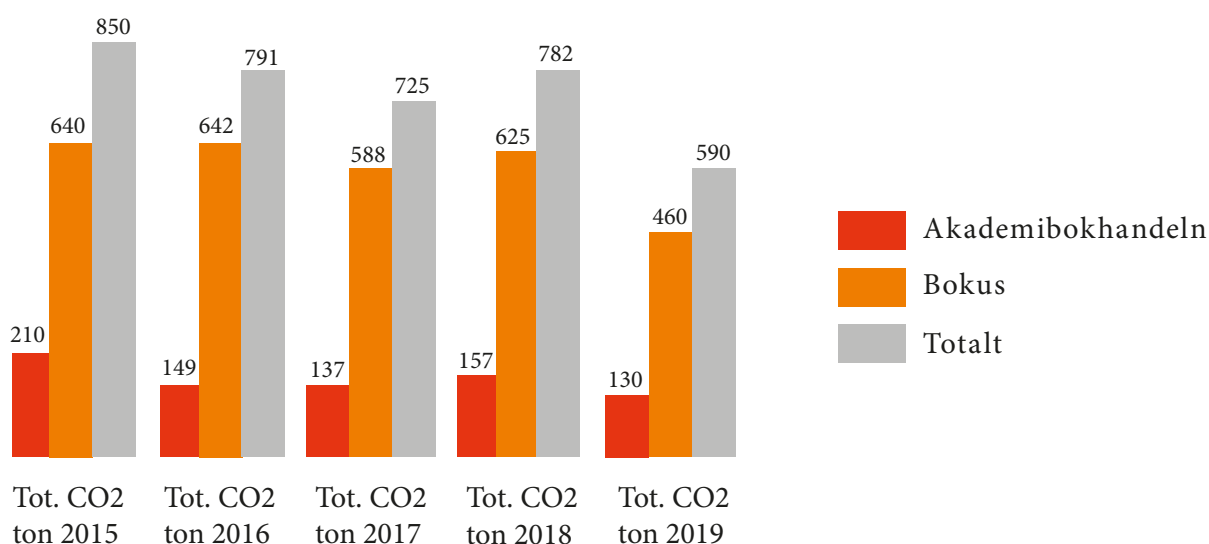
UTSLÄPP FRÅN VARUTRANSPORTER

Ett viktigt fokusområde är att minska koldioxidutsläppen från varutransporter kopplade både till butik och e-handel. Vi har under flera år arbetat aktivt för att minska antal leveranser till och mellan våra butiker, exempelvis genom direkta leveranser mellan leverantör och butik och fasta beställningsdagar. Vidare så jobbar vi aktivt med att konsolidera e-handelsordrar så att kunden får en samlad leverans även om hen beställt flera böcker som vi köper in från olika leverantörer.

Utöver detta så har de flesta av våra leverantörer uppdaterat sina fordonsflottor till mer miljövänliga transportalternativ, vilket bidragit till minskade koldioxidutsläpp under året. Koldioxidutsläppen från våra

nationella varutransporter har minskat de senaste åren, och därför beslutades under 2018 att fokus framåt skulle ligga på att även minska utsläppen från internationella varutransporter från främst Storbritannien. Detta har gett stor effekt och importen från Storbritannien genererar idag cirka 30% mindre koldioxidutsläpp jämfört med föregående år. Skillnaden syns främst inom e-handeln, men ger ett stort utslag på våra totala utsläpp under året.

Det sammantagna resultatet är att koldioxidutsläppen från våra varutransporter nu nått den lägsta nivån sedan vi började mäta år 2015.



EMBALLAGE OCH AVFALL

Vårt mål är att alltid ha det mest funktions- och miljöanpassade emballaget som är möjligt. Med funktions- och miljöanpassat material menas material som skyddar effektivt under transporter och samtidigt är möjligt att sortera och återvinna på mest miljövänliga vis i butik eller hos slutkonsument.

Inom butiksdistribution handlar det främst om vilket fyllnadsmaterial våra leverantörer använder för att undvika transportskador och hur det kan återvinnas. År 2017 genomfördes en test där fyllnadsmaterial vid transporter byttes ut från plast till skrynkelpapper i fem av våra butiker. Det visade sig att mängden skrynkelpapper som behövdes var större än mängden

plast, vilket i sin tur skapade utrymmesproblem för återvinning i butik.

Med anledning av detta kartlades förutsättningarna för sortering av avfall i hela vårt butiksnät under 2019. Resultatet av kartläggningen ligger till grund för fortsatta dialoger med butikernas fastighetsägare för att se över möjligheterna till förbättrade sorteringsmöjligheter. Målet är att allt fyllnadsmaterial som når våra butiker skall sorteras och återvinnas till 100%. På sikt är vår målsättning att det pappersemballage som levereras till våra butiker ersätts med återvunnet eller FSC-märkt material.

Under året bytte både Bokus och Akademibokhandeln ut det emballage som används inom respektive e-handel. Det nya emballaget är FSC-certifierat och inga plastband används, vilket innebär att det kan återvinnas som 100% pappersförpackning. Emballaget finns i fem olika storlekar, mot tidigare fyra, och kan anpassas efter innehållet. Onödigt stora emballage kan därmed i högre mån undvikas och paketet tar mindre plats under transporten. Detta ger en effektivare logistikkedja med mindre utsläpp som följd. Bytet av emballage genomfördes under årets sista kvartal och förhoppningen är att under nästa år kunna presentera mätbara effekter av bytet.

Utöver detta arbetar vi med våra leverantörer för att reducera mängden förpackningsmaterial som används på produkterna vi erbjuder, framför allt mängden plast. Läs mer på s. 13.



FÖRPACKNINGS- OCH TIDNINGSINSAMLINGEN, FTI

Det emballage vi använder omfattas av producentansvaret för förpackningar. För att uppfylla vårt producentansvar är vi anslutna till FTI och redovisar förbrukningsstatistik samt betalar en förpackningsavgift

för det emballage vi använder. FTI hjälper till med insamling och återvinning av förpackningsmaterial, samråder med Sveriges kommuner och rapporterar förpackningsvolymerna till Naturvårdsverket.

MINSKAD KONSUMTION AV PLASTPÅSAR

Sedan 1 augusti 2017 tar Akademibokhandeln betalt för plastpåsar i butik för att minska förbrukningen av plast. Detta har resulterat i att konsumtionen av plastpåsar i butik har minskat med 68% på tre år. Cirka 3,8 miljoner färre plastpåsar konsumeras i Akademibokhandeln butiker idag jämfört med för tre år sedan. Vi informerar även kunder om plastens negativa miljöpåverkan, bland annat i medlemstidningen Läs och på Akademibokhandeln hemsida. Överskottet från Akademibokhandeln försäljning av plastpåsar skänks till Håll Sverige Rent som arbetar för minskad nedskräpning och kunskaps-

spridning om nedskräpning, samt till SOS Barnbyar.

Samarbetet med Håll Sverige Rent syftar till att förbrukningen av plastpåsar ska minska i Akademibokhandeln butiker årligen, och genom vårt bidrag stödjer vi Håll Sverige Rents utbildningsprogram Grön Flagg för skola och förskola. Grön Flagg ger pedagoger, barn och ungdomar verktyg att skapa upptäckarglädje kring hållbarhetsfrågor som förhoppningsvis resulterar i ett livslångt engagemang kring hållbar utveckling.

3 773 100

Så många färre plastpåsar konsumeras i Akademibokhandeln idag jämfört med för tre år sedan.



Grön Flagg ger pedagoger, barn och ungdomar verktyg att skapa upptäckarglädje kring hållbarhetsfrågor.

BUTIKSDRIFT

Vår målsättning är att i förhandlingar med partners till Akademibokhandels butiker alltid säkerställa funktions- och miljömässiga avtal. Under 2019 upphandlades nya städavtal för 14 butiker. Dessa innehåller krav på miljövänliga rengöringsmedel och innebär även åtgärder som exempelvis att soppsåsar kastas av butikens medarbetare när de är fulla och inte av städpersonal, för att undvika att soppsåsar slängs halvfulla.

Vidare byttes leverantören av arbetskläder ut under 2019 vilket innebär att vi idag köper in arbetskläder

som är mer hållbara, både för bärare och producent. Våra arbetskläder består i första hand av bomull för att andas, vara slitstarka och funktionsdugliga för arbete i butik. Samtliga plagg har Oeko-Tex® Standard 100-märkning, vilket innebär att varje komponent i plagget är fritt från skadliga ämnen. Ett av plaggen är helt tillverkat i Fairtrade-bomull, med Fairtrade- och EU-blommanmärkning för att värna om både rättvis handel och miljö.

VI-SKOGEN OCH KLIMATKOMPENSATION

Bokus klimatkompenserar alla kundfrakter i Sverige genom ett samarbete med Vi-skogen. Vi räknar ut vårt sammanlagda utsläpp av koldioxid och andra växthusgaser som våra transporter till kunder genererar. Uträkningen baseras på redovisning från våra leverantörer Schenker, Citymail och PostNord, och inkluderar leveranser både till privatpersoner och företag. Vi skänker sedan motsvarande belopp till Vi-skogen, som använder pengarna för att bidra till att träd planteras i östra Afrika. På så sätt kompenserar Bokus fraktens negativa klimatpåverkan.



VI-SKOGEN



KÖP- OCH SÄLJTORG FÖR BEGAGNADE KURSBÖCKER

Bokus driver Köp- & säljtorget, en marknadsplats för begagnad kurslitteratur. Det är en kostnadsfri och omtäckt tjänst som erbjuder studenter möjlighet att köpa

och sälja begagnade kursböcker. Köp- och säljtorget drivs utan vinstintresse.



LÅNA & LÄS – EN BOKTJÄNST I TIDEN

En inspirerande och hållbar tjänst för bokälskare som ger tillgång till 55 böcker i Akademibokhandels butikker att låna och läsa under ett helt år. Ett bra alternativ om bokhyllan redan är full eller för den som vill minska sin konsumtion. Kunden har en bok hemma åt gången att läsa och njuta av i sin egen takt. Den sista boken som lånas får man behålla. Låna & Läs är en tjänst för Akademibokhandels Vänner.



Låna&Läs

Akademibokhandels läsecirkel 2019/2020

Medarbetare



Medarbetarna är kärnan i vår verksamhet. Att kunna erbjuda en utvecklande och trygg arbetsmiljö är grunden till framgång. Våra medarbetare är mycket engagerade och lojala. Antal anställda (FTE) under 2019 var 456. Då många jobbar deltid, framförallt i butik, är det faktiska antalet medarbetare högre.

Uppdelning butik och kontor	Butik	Kontor	Total
Antal medarbetare	363	93	456
Bolaget	Kvinnor	Män	Total
Antal medarbetare (FTE)	343	113	456
Varav företagsledning inkl. VD	7	3	10
Lönesättande chefer exkl. företagsledning	Kvinnor	Män	Total
Kontor	8	5	13
Butikshefer	56	16	72
Styrelse	Kvinnor	Män	Total
Volati bok AB	1	4	5

KOMPETENSUTVECKLING

Att attrahera, utveckla och behålla medarbetare är avgörande för att vi ska nå framgång och åstadkomma goda resultat. Medarbetarnas kompetensutveckling diskuteras i årliga motivations- och målsamtal som följs upp tre gånger under året. För att inspirera medarbetare att utvecklas till chefsroller erbjuder vi olika typer av utbildningsprogram och kompetensutveckling, både för butiks- och kontorspersonal.

Under samlingsnamnet Butiksakademin erbjuder Akademibokhandeln utbildning och kompetensutveckling för butiksmedarbetare. Under 2019 påbörjades arbetet med ett nytt aspirantprogram, med målsättningen att öka andelen medarbetare i butik som utvecklas till en tjänst som butikschef. Som en del av Butiksakademin deltar även alla nyanställda butiksmedarbetare i ett digitalt introduktionsprogram på intranätet.

Vidare utbildar HR-avdelningen alla nyanställda butikschefar i arbetsmiljö, arbetsrätt och schemaläggning. Varje höst får flera butikschefar en intern utbildning i bemanningsoptimering och schemaläggning.

Sedan cirka åtta år tillbaka arbetar vi med ett antal interna säljcoacher vars uppgift är att besöka butiker för att utbilda och coacha medarbetare inom försälj-

ning. Vi har ett internt forum för att sprida säljtips och för att uppmuntra varandra att använda kunskaperna från säljutbildningen. Utöver detta arrangeras årligen utbildningsdagar inom sortimentkategorierna böcker och övrigt sortiment för säljare, där författare och leverantörer närvarar för att inspirera och höja kunskapen om sortimentet bland säljarna.

Koncernen har även stöd från ägaren Volati som ser det som en framgångsfaktor att deras bolag har tillgång till rätt kompetens på ledningsnivå och nyckelpositioner. Detta arbete bedrivs huvudsakligen genom kompetens- och utbildningssatsningarna Volati Management Program, Volati Academy och Volati Management Meeting. Under året fick en medarbetare möjlighet att gå Volati Academy, som bland annat behandlar områdena strategi och ledarskap.

Våra värdeord genomsyrar allt vi gör. För att hålla dem levande genomför vi regelbundet workshops där vi diskuterar vår företagskultur. Under 2019 implementerades en ledarprofil för samtliga företagschefer med utgångspunkt i våra värdeord, med syfte att säkerställa ett gott ledarskap. Läs mer om våra värdeord på s. 5.





LIKABEHANDLING OCH MÅNGFALD

Vi tror att vår verksamhet fungerar bättre ju fler perspektiv som finns representerade bland våra medarbetare. Vi vill att personalsammansättningen ska spegla vår marknad och våra kunder och vi rekryterar nya medarbetare utifrån kompetens, oavsett bakgrund.

För oss innebär mångfald att samtliga medarbetare, oavsett etniskt ursprung, kön, ålder, religion, sexuell läggning eller funktionshinder, behandlas lika och har samma möjligheter och rättigheter. Inga former

av kränkande särbehandling eller trakasserier tolereras någonstans inom koncernen. Om detta ändå skulle förekomma, vidtas omedelbara åtgärder enligt en tydlig handlingsplan som finns tillgänglig för alla.

Vi har även en extern visselblåsartjänst där medarbetare anonymt kan anmäla oegentligheter i de fall man inte vill vända sig till någon inom företaget. I medarbetarundersökningen som genomfördes under våren 2019 ställdes ett flertal frågor angående diskriminering och resultaten var goda.

ARBETSMILJÖ

Vi arbetar proaktivt och systematiskt med arbetsmiljön och utbildar regelbundet nyanställda och befintliga chefer i arbetsmiljö. Som en del i det proaktiva arbetsmiljöarbetet genomför butikscheferna även en säkerhetsutbildning vid anställningens början och därefter vartannat år.

I skyddsronder diskuterar skyddsansvariga, skyddsombud och övriga berörda inom verksamheten årligen frågor om fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö. Där ingår även diskussioner för att fånga upp eventuell diskriminering, som en del av vårt aktiva arbete mot diskriminering.

HR-avdelningen har kompetens inom konflikthantering och medling för att i ett tidigt skede kunna förhindra och hantera konflikter och problem i den sociala arbetsmiljön. Att vi har en god arbets-

miljö styrks av vår låga sjukfrånvaro på 4,3%. Vår HR-funktion informerades under 2019 om fyra arbetsrelaterade incidenter, varav ingen ledde till sjukfrånvaro.

Ett gott samarbete mellan butik och kontor är viktigt för oss och alla medarbetare på kontor har en så kallad vänbutik, som de årligen besöker och har ett regelbundet utbyte med under året.

Under 2019 genomfördes för första gången på flera år en större medarbetarundersökning där det framkom att vårt Employee Net Promotor Score var 43, jämfört med benchmark 30 inom detaljhandeln generellt. Vi fick även ett resultat över branschsnittet inom många andra områden, såsom arbetsglädje, lojalitet och ledarskap.