



LUNDS
UNIVERSITET

Institutionen för tjänstevetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

**“Det kanske inte är det perfekta verktyget,
men det är det enda verktyget”**

En kvalitativ studie om certifieringar i hotellbranschen

Axel Essunger
Max Nygren

Antal ord: 12 411

Gruppenr: 1

Handledare:
Johan Hultman

Examensarbete
SEMK65
VT2026

Förord

Detta arbete har genomförts som avslutning av kandidatprogrammet Service Management med inriktning på turism och hotell vid Lunds universitet, Campus Helsingborg. Arbetet har gett oss möjlighet att med en akademisk uppsats rama in utbildningen med vårt stora intresse för hotellbranschen. Processen har bidragit med värdefulla insikter och kunskap och breddat vår förståelse för branschen men också oss själva.

Vi vill rikta ett stort tack till de personer som avsatt tid för att delta i denna studie och bidragit med sina erfarenheter och perspektiv. Vi vill också rikta ett stort tack till institutionen för det stöd som givits under arbetet med workshops, stöd och handledning under arbetet. Avslutningsvis vill vi rikta ett särskilt stort tack till vår handledare Johan Hultman som med positivism bidragit till förbättring, vägledning och av studien.

Max Nygren och Axel Essunger
Helsingborg, Maj 2026

Sammanfattning

Denna studie undersöker hur hållbarhetsansvariga inom den svenska hotellbranschen förstår hållbarhetscertifieringars roll i branschens klimatomställning samt hur hållbarhet tolkas i relation till cirkulär ekonomi. Bakgrunden till studien är hotellbranschens centrala position i omställningen mot mer hållbara verksamheter, samtidigt som hållbarhetscertifieringar fått en allt större betydelse som verktyg för att strukturera och kommunicera hållbarhetsarbete. Mot denna bakgrund syftar studien till att belysa certifieringars funktion och betydelse i hotellens hållbarhetsarbete, samt bidra med en ökad förståelse för branschens förhållningssätt till cirkulär ekonomi. Studien har genomförts med en kvalitativ forskningsansats och en abduktiv metod. Det empiriska materialet består av en innehållsanalys av certifieringslandskapet på den svenska hotellmarknaden, samt åtta semistrukturerade intervjuer med hållbarhetsansvariga på certifierade hotell. Analysen tar sin teoretiska utgångspunkt i cirkulär ekonomi och 9R-ramverket.

Resultatet visar att hållbarhetscertifieringar förstås som ett centralt och i många fall nödvändigt verktyg i hotellbranschens hållbarhetsarbete. Certifieringar fyller dels en strukturerande funktion genom att ge vägledning och legitimitet i hållbarhetsfrågor. Dels genom en strategisk funktion kopplad till konkurrenskraft, marknadspositionering och affärsmöjligheter, särskilt i relation till företagsgäster. Samtidigt framkommer kritik mot certifieringssystemens begränsningar. Flera respondenter beskriver att certifieringarna bidrar till viktiga förbättringar men att de inte i sig är tillräckliga för att driva en mer genomgripande hållbar omställning. Vidare visar studien att hållbarhet inom hotellbranschen i stor utsträckning förstås utifrån resurseffektivisering och reducering av förbrukning, medan andra cirkulära principer såsom återbruk och reparation ges mindre utrymme. Slutsatsen är att certifieringar spelar en betydande roll i hotellbranschens hållbarhetsarbete men att deras bidrag till en bredare cirkulär omställning framstår som begränsad. Denna begränsning kan förstås utifrån branschrepresentanternas reflektioner, där en ömsesidig påverkan mellan kvalitet, ekonomi och kompetens måste beaktas i förståelsen av hållbarhet och riktningen mot cirkulär ekonomi.

Innehållsförteckning

Förord	2
Sammanfattning	3
Innehållsförteckning	4
1. Inledning	5
1.1 Problemformulering	7
1.2 Syfte	8
1.3 Frågeställning	8
2. Litteraturöversikt	9
2.1 Hållbarhetsarbete och omställning	9
2.2 Certifieringar som marknadslogik och konkurrensmedel	11
2.3 Certifierings innehåll och begränsningar	13
3. Teoretiskt ramverk	15
3.1 Cirkulär ekonomi	15
3.2 9R-ramverket	16
4. Metod	19
4.1 Metodologi	19
4.2 Insamling av material och data	19
4.3 Analys av data & empiri	23
4.4 Etiska överväganden	24
5. Analys och Resultat	26
5.1 Mellan ansvar och konkurrenskraft	26
5.1.1 Certifieringar som legitimitet och konkurrensfördel	26
5.1.2 Positionering genom dubbla marknadslogiker	28
5.2 Hållbarhetens praktiska förutsättningar	30
5.2.1 Organisatoriska och strukturella förutsättningar	30
5.2.2 Balansen mellan hållbarhet, kvalitet och konsumtion	33
5.3 Kritik mot certifieringar och förståelse för hållbarhet	35
5.3.1 Transparens, benchmarking och systemkritik	35
5.3.2 Begränsad cirkulär förståelse, fokus på (R)educe	38
6. Diskussion och Slutsats	41
6.1 Diskussion och bidrag till framtida forskning	41
6.2 Slutsats	44
6.3 Framtida forskning	45
7. Källförteckning	47
8. Bilagor	50
8.1 Intervjuguide	50

1. Inledning

En grundläggande drivkraft för de flesta företag idag är att prestera bra ekonomiskt och ge en lönsam avkastning. En avkastning som i sin tur kan leda till investeringar och vidareutveckling av tjänster och erbjudanden. Hotellbranschen är inget undantag i detta avseendet. Snarare drivs hotellbranschen av låga marginaler, vilket ställer krav på hög kvalitet för att lyckas ekonomiskt. Samtidigt har gästnöjdhet en avgörande inverkan på gästflödet och det ekonomiska resultatet. Kvalitet och gästnöjdhet har en tydlig koppling till varandra och är grundläggande för att lyckas driva en långsiktigt ekonomiskt lönsam verksamhet.

Samtidigt står vi idag inför stora klimatmässiga utmaningar, vilket ställer krav på ett hållbart ansvarstagande i miljöfrågor, och där har hotellbranschen ett stort ansvar i att bidra med hållbara lösningar. Hotellbranschen står för cirka 10% av den globala BNP:n vilket även speglar och bidrar till de stora klimatutsläpp som de står för (World Tourism organization 2019, s. 6). Som en följd av detta krävs att företag blir mer hållbart ansvarstagande. Ett vanligt sätt att göra det på är genom att ansöka om olika hållbarhetscertifieringar. Däremot finns inte någon tydlig gradering inom hållbarhetscertifieringar vilket väcker frågor om incitament att göra mer än de minimikrav som sätts från certifieringarna.

Vidare diskuteras hållbarhetsarbete ofta i relation till ekonomi och företags långsiktiga lönsamhet. Inom forskning kring CSR och hållbarhet framhålls att ansvarstagande historiskt sett behövt grundats och legitimeras genom ekonomi (Kuokkanen 2023, s. 154). Samtidigt argumenterar Kuokkanen (2023, s. 154-155) för hur hållbarhet idag bör betraktas som en mer integrerad del av företagets kärnverksamhet och således inte som separerat uppdrag. Trots detta kan hållbarhetsmässiga investeringar fortsatt upplevas som riskfyllda, särskilt för hotellbranschen som präglas av låga marginaler och hög konkurrens. I detta sammanhang blir ett centralt perspektiv verksamhetens omställning från en idag, linjär ekonomi till en framtida cirkulär ekonomi. Detta då cirkulär ekonomi kan betraktas som ett verktyg att integrera hållbarhet mer naturligt i kontrast till ett linjärt fokus där hållbarhet snarare kan ses som tidskrävande och en ekonomisk börda.

Med perspektivet att branscher behöver genomgå en omställning till cirkulära principer och reducera klimatavtryck blir det intressant att titta på hållbarhetscertifieringars roll i omställningen. EU betonar att cirkulär ekonomi är en avgörande förutsättning för att uppnå klimatneutralitet. Genom att ha resurser i omlopp under en längre tid och minska konsumtionsavtrycket kan resursförbrukningen hållas inom planetens gränser. Återanvändning och reparation, vilket är centralt inom cirkulär ekonomi, lyfts som centrala delar i omställningen mot en mer hållbar omställning, där resurser behåller sitt värde under en längre tid (Europeiska Kommissionen 2020, s. 2) Cirkulär ekonomi anses därför som nödvändigt för att uppnå klimatneutralitet och att stärka samordningen mellan minskade växthusgaser och cirkuläraritet (Europeiska Kommissionen 2020, s. 16).

Efterfrågan på hållbarhet i hotellbranschen drivs av företagsgäster. Av de knappt 27 miljoner belagda rum i Sverige 2024, var 49,1% av dem företagsgäster (Visita 2025). När de bokar en hotellnatt har de ofta krav på sig från sin arbetsgivare att välja ett hotell som tar ansvar för miljön. Detta då företag många gånger har en hållbarhespolicy som kräver miljövänliga val av boende och resor. För att hitta dessa hållbara hotell som tar ansvar för miljön är det ofta certifieringar som man kollar efter. Detta då det ses som en stämpel på att de är miljövänliga och aktivt tar ansvar för att minska sin energiförbrukning och utsläpp. Däremot väcker detta frågan om arbetet med hållbarhet stannar där eller sträcker sig bortom certifieringar.

1.1 Problemformulering

Med bakgrundsförståelse för hotellbranschens ekonomiska struktur, i kombination med den klimatkris vi står inför, blir det relevant att kritiskt undersöka den ovan presenterade dynamiken. Certifieringar lyfts ofta fram som starkt marknadsföringsverktyg, direkt kopplade till konkurrensfördelar samt avgörande positioneringsverktyg. Samtidigt är hållbarhetscertifieringar brett fokuserade på sociala, ekonomiska, kulturella och ekologiska faktorer vilket väcker ytterligare frågor om dess faktiska inverkan på klimatmässigt hållbara praktiker.

I arbetet med denna studie gjorde vi därför en översiktlig genomgång av hotellbranschen i syfte att skapa en förståelse för hur certifieringslandskapet ser ut på den svenska hotellmarknaden. Genomgången behandlar fem städer och 101 hotell där det visar sig att 85,14% av hotellen använder sig av en hållbarhetscertifiering. Av de certifierade hotellen var alla certifierade med Green Key eller Svanen med undantag för ett fåtal hotell som certifierats med flertalet certifieringar däribland någon av de ovanstående. I närmare läsning av certifieringarna framgår det inte på något sätt nivågraderingar eller någon form av rankning. Detta väcker ytterligare frågor om certifieringar som koncept.

Mot denna bakgrund framträder en spänning mellan certifieringar som verktyg för att signalera hållbarhet och dess faktiska betydelse för mer genomgripande hållbara praktiker inom hotellverksamheter. Detta aktualiserar frågor kring certifieringens roll i hotellbranschens hållbarhetsarbete och om certifieringarna rentav riskerar att styra fokus mot andra aspekter av hållbarhet. Vidare är det med bakgrund i inledningen av relevans att skapa förståelse för hur hållbarhetsansvariga tolkar hållbarhetsarbetet i relation till cirkulär ekonomi. Utifrån detta formuleras studiens syfte och forskningsfrågor.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att undersöka hur hållbarhetsansvariga på hotell förstår rollen av hållbarhetscertifieringar i hotellbranschens klimatomställning. Studien avser att med förståelsen för hållbarhetsansvarigas tolkningar belysa certifieringars roll i omställning mot en mer hållbar bransch. Vidare kommer arbetet med hjälp av cirkulär ekonomi och det empiriska materialet som utgångspunkt syfta till att bidra med en ökad förståelse för den svenska hotellbranschens hållbara förhållningssätt. Detta kommer undersökas genom två separata frågeställningar.

1.3 Frågeställning

Fråga 1: (F1) *Hur förstås certifieringssystemens roll i den svenska hotellbranschens hållbarhetsarbete av hållbarhetsansvariga?*

Fråga 2: (F2) *Hur tolkar hållbarhetsansvariga i den svenska hotellbranschen hållbarhet i förhållande till cirkulär ekonomi?*

2. Litteraturöversikt

För att skapa en bakgrundsförståelse för hållbarhet i hotellbranschen och certifieringars roll i klimatomställning presenteras nedan tidigare forskning. Denna presentation är indelad i tre huvudteman för att belysa fenomenet ur olika perspektiv. Inledningsvis presenteras en bakgrund kring den tidigare forskningen på hållbarhetsarbete och omställning till en mer hållbar hotellbransch. Därefter presenteras ett mer ekonomiskt perspektiv och marknadslogiken kopplat till hållbarhetscertifikat. Avslutningsvis fördjupas förståelsen för certifieringars innehåll och begränsningar utifrån ett cirkulärt perspektiv.

2.1 Hållbarhetsarbete och omställning

Besöksnäringen har under de senaste decennierna utvecklats till en av världens största näringar och spelar en betydande roll för ekonomisk tillväxt, sysselsättning och lokal utveckling. Dessutom med förgreningar och involveringar i flera marknader såsom lokal handel, transport i form av exempelvis leveranser och resor till och från destinationer. Detta har gjort att sektorns expansion också medfört ökade klimatmässiga utmaningar kopplade till resursförbrukning och koldioxidutsläpp.

Vidare kan branschens stora skala skapa negativa konsekvenser i form av miljöskador, föroreningar och slitage på natur- och kulturarv (Girard & Nocca 2017, s. 53). Å andra sidan framhäver Rodríguez, Florido och Jacob (2020, s. 12) att turismsektorn också har en betydande potential och roll att bidra till uppfyllandet av FN:s mål för hållbar utveckling (SDGs). Vidare visar Santos, Veiga, Dantas, Águas och Santos (2023, s. 652) att arbetet med hållbarhet till viss del kan förstås som cirkulärt men prioriteringen ligger främst på sådant som kopplas till ekonomiska fördelar och uppfyllandet av lagkrav. Således kan forskningen kring detta fenomen tolkas som präglad av en inneboende spänning mellan ekonomisk tillväxt och klimatmässig hållbarhet.

Denna spänning kan djupare förstås i relation till hur hotell- och turismsektorn historiskt organiserats utifrån en linjär ekonomisk logik där resurser utvinns, används

och kasseras vilket är ett system som präglat stora delar av näringslivet och däribland turismsektorn (Girard & Nocca 2017, s. 67). Trots denna marknadslogik markerar forskning, som tidigare nämnt, sektorns potential i att uppnå FNs mål i hållbar utveckling (SDGs) till följd av dess centrala roll i att hantera flera faktorer av hållbarhet (Rodríguez et al. 2020, s. 12). Detta illustrerar komplexiteten i hållbarhet som inte kan tolkas och förstås som ett isolerat fenomen utan ständigt i relation till andra faktorer.

Tidigare forskning kan därmed förstås i ljuset av att denna dynamik där hållbarhetsarbete blir allt svårare att separera från verksamhetens långsiktiga utveckling och konkurrenskraft. Vidare beskriver Rodríguez et al. (2020, s. 1-2) hur cirkulär ekonomi kan ses som ett möjligt perspektiv för ett mer hållbart arbetssätt både rent ekonomiskt och klimatmässigt. Flera forskare lyfter också fram hållbarhetsomställningen i relation till både klimatmässiga ambitioner och ekonomiska incitament. Kaszás, Jakab och Keller (2026, s. 4) framhåller att utvecklingen drivs både av utbudssidan, genom företags möjligheter att skapa konkurrensfördelar och kostnadsbesparingar, och av efterfrågesidan, där en växande efterfrågan på hållbara turismprodukter bidrar till att stärka incitamenten för cirkulära affärsmodeller. I detta sammanhang råder samstämmighet kring det faktum att hållbarhet inte kan tolkas och förstås som ett isolerat fenomen, utan måste behandlas i relation till ekonomiska begränsningar.

Med denna förståelse måste också den inneboende komplexitet som finns mellan dessa faktorer hanteras. Legrand, Sloan och Chen (2016, s. 436) visar att hotelloperatörer ofta upplever hållbarhetsinvesteringar som riskfyllda på grund av höga initiala kostnader och osäker återbetalningstid. I en bransch som kännetecknas av hård konkurrens och relativt små marginaler kan sådana investeringar därför prioriteras ned trots att hållbarhetsarbete samtidigt framställs viktigt för verksamhetens och branschens framtida utveckling. Detta pekar på en motsägelse inom branschen där hållbarhet å ena sidan framstår som nödvändigt och efterfrågat men där omställningen å andra sidan hindras av ekonomiska och organisatoriska begränsningar.

Utifrån tidigare forskning går det därför att tolka hotellbranschens hållbarhetsarbete som präglad av en flerdimensionell logik. Dels finns klimatmässigt tryck på verksamheter att minska sin miljöpåverkan och utveckla hållbara praktiker. Samtidigt finns ekonomiska incitament kopplade till konkurrenskraft, effektivisering och marknadsposition. I relation till certifieringar uppstår här en motsättning då certifieringar ofta framhålls som verktyg för hållbar omställning och strategiskt användbart i skapande av legitimitet och konkurrenskraft. Därmed blir det relevant att undersöka hur hållbarhetsarbete och certifieringar förstås i hotellbranschen, samt vilken roll certifieringar uppfattas spela i omställningen mot mer cirkulära hållbara verksamheter.

2.2 Certifieringar som marknadslogik och konkurrensmedel

Tidigare forskning kring hållbarhetscertifieringar inom hotell- och turismsektorn präglas i stor utsträckning av ett fokus på hur certifieringar påverkar verksamheters konkurrenskraft, marknadsposition och ekonomiska prestationer. Certifieringar framställs således inte enbart som verktyg för hållbar utveckling utan också som strategiskt viktiga i skapande av legitimitet och differentiering i en bransch med tät konkurrens och rivalitet. I takt med att hållbarhet fått en mer central roll i branschen tycks företag i större utsträckning inkludera certifieringar som verktyg i sitt varumärkesbyggande.

Baldassarre och Campo (2016, s. 428) menar att företag riskerar att förlora försäljning och konkurrenskraft om hållbarhetsstrategier inte kommuniceras externt, särskilt i relation till miljömedvetna konsumenter och företag med hållbarhetskrav i sina leverantörsled. Detta perspektiv måste å andra sidan nyanseras. Chen, Bernard och Rahman (2018, s. 332) beskriver hur hotell måste vara aktsamma i sin kommunikation av hållbarhetsarbete för att inte misstänkas för greenwashing vilket är ett fenomen som ökat i takt med högre globalt fokus på hållbarhet. I detta sammanhang kan certifieringar förstås som en extern part vars märkning skapar legitimitet och trovärdighet kring hållbarhetsarbete. Samtidigt väcker detta frågor om certifieringars symboliska värde i

skapande av legitimitet, fungerar som varumärkesexponering eller faktiskt driver verksamheter mot hållbarare arbetssätt.

Vidare visar Bernard och Nicolau (2022, s. 6) exempelvis att miljöcertifieringar kan generera kortsiktiga ökningar i hotellets marknadsvärde. Detta stärks delvis av Bianco, Bernard och Singal (2023, s. 8) som menar att hållbarhetscertifierade hotell uppnår högre prestanda i beläggning och ekonomiska nyckeltal jämfört med hotell utan certifikat. Bianco et al. (2023, s. 5) framhåller dessutom att certifieringar kan skapa konkurrensfördelar särskilt för mindre hotell och verksamheter som är tidiga med att implementera hållbarhetscertifieringar. Även Spencely (2019, s. 189) beskriver fördelar med certifieringar som kan bidra till minskade driftskostnader samtidigt som de stärker marknadsföringen gentemot miljömedvetna gäster. Sammantaget tycks flera studier peka mot att hållbarhetscertifieringar inte enbart motiveras av klimatmässiga ambitioner utan också har en stark koppling till ekonomiska incitament samt möjliggörande av en stärkt marknadsposition och konkurrenskraft.

Å andra sidan står forskningen kring certifieringars positiva ekonomiska effekter inte oemotsagd. Medan flera studier framhäver en tydlig koppling mellan certifieringar som ekonomiskt gynnsamma visar Bilbao-Terol och Bilbao-Terol (2020, s. 15) inga signifikanta samband mellan hållbarhetscertifieringar och högre priser på hotellboenden. Vidare menar Bilbao-Terol och Bilbao-Terol (2020, s. 15) att certifikats positiva inverkan på verksamheters ekonomi inte kan förstås som enskilt kopplade till certifieringar utan också grundar sig i ett bredare stöd för hållbar turism. Därmed kan certifieringars positiva effekt på verksamheters ekonomiska prestation nanseras och förstås som en pusselbit i ett större sammanhang. Skillnaden i argumentationen mellan Bilbao-Terol och Bilbao-Terol (2020) och Bianco et al. (2023) skulle kunna bero på dess metodologiska beslut kring urval. Bilbao-Terol (2020) har ett begränsat urval till södra Teneriffas kusthotell. Därmed blir denna studie inte lika aktuell i relation till detta arbete, som fokuserar på en svensk kontext.

Utifrån tidigare forskning går det därmed att förstå hållbarhetsarbetet i hotellbranschen som präglad av flera parallella funktioner. Certifieringen kan å ena sidan fungera som verktyg för att strukturera hållbarhetsarbete och legitimera verksamheters miljömässiga

ansvarstagande. Å andra sidan förstås som en strategisk resurs i skapandet av konkurrensfördelar och marknadspositionering. Detta väcker vidare frågor kring relationen mellan certifieringars symboliska och praktiska funktion samt hur hållbarhetsansvariga inom hotellbranschen själva förstår certifierings roll i relation till hållbar omställning.

2.3 Certifierings innehåll och begränsningar

Flera forskare har även riktat uppmärksamhet mot certifierings faktiska innehåll och vilka typer av hållbarhetspraktiker som prioriteras och belönas inom dessa system. Detta perspektiv blir särskilt relevant i relation till cirkulär ekonomi och frågan om certifieringar bidrar till en hållbar omställning eller främst fungerar som verktyg för effektivisering och legitimitet. Detta avsnitt kommer därför fokusera på aspekten innehåll, för att bidra med en bredare bakgrundsförståelse för certifieringssystem.

Flera certifieringar framställs idag som centrala verktyg för hållbar utveckling inom hotell- och turismnäringen. Green Key beskrivs exempelvis som en av de ledande standarderna för miljöansvar och hållbar verksamhet inom turismsektorn och hade år 2024 implementerats i 76 länder (Kaszás et al. 2026, s. 6). Green Key omfattar kriterier inom 13 hållbarhetsområden där verksamheter bland annat bedöms utifrån krav på minskad energianvändning, reducerad vattenförbrukning, användning av miljömärkta kemikalier, socialt ansvarstagande, avfallshantering och minskat matsvinn (Green Key, 2026). Certifieringars breda täckning kan därmed förstås som verktyg för att strukturera och standardisera hållbarhetsarbete inom hotellbranschen. Samtidigt väcker detta frågor kring vilka aspekter av hållbarhet som faktiskt prioriteras inom dessa system och hur omfattande omställningen blir i praktiken.

Denna problematik synliggörs i Kaszás et al. (2026, s. 13) systematiska genomgång av 13 framstående europeiska hållbarhetscertifieringar och totalt 1622 kriterier. Med stöd i ett cirkulärekoniskt perspektiv visar författarna att endast 17% av kriterierna kunde kopplas till cirkulära principer. Samtidigt som majoriteten av kriterierna fokuserar på reducering av resursförbrukning snarare än andra aspekter av cirkulär ekonomi fick

betydligt mindre utrymme (Kaszás et al. 2026, s. 13). Detta kan tolkas som att certifierings fokus i stor utsträckning ligger på effektivisering inom befintliga strukturer och minskad resursförbrukning vilket sannolikt också har ett ekonomiskt positivt avtryck. Det är i detta sammanhang viktigt att titta på andra perspektiv av begränsningar. Blackman et al. (2014, s. 49-50) nyanserar resonemanget genom att visa på att eko-certifieringar fungerar som ett organisatoriskt verktyg för att strukturera hållbarhet i kombination med betydande ekonomiska fördelar för både hotell och lokalsamhälle. Utifrån detta kan det argumenteras för att certifieringar fungerar som ett verktyg snarare än ett komplett system för hållbarhet. I förhållande till cirkulär ekonomi kan således certifieringar ses som en pusselbit i en större förändring än hela lösningen.

I detta sammanhang är också förståelsen för branschens klimatavtryck centralt. Det största miljöavtrycket i hotellbranschen kan enligt (Legrand, Cavagnaro, Schönrock Nielsen, Dubrocard 2023, s. 164) härledas till byggnader som förbrukar 40% av den årliga energiförbrukningen, 20% av den årliga vattenförbrukningen och samtidigt genererar upp till 30% av alla energirelaterade utsläpp av växthusgaser. Detta väcker frågor kring huruvida kriterierna har en övergripande täckning för omställning av fler aspekter.

Enligt de kriterier som sätts upp av Green Key visar på en stor bredd från klimatmässigt fokus till socialt och kulturellt ansvar (Green Key, 2026). I en vidare läsning av Svanens krav framgår att även de kriterierna är brett fokuserade på både sociala, kulturella och klimatmässiga aspekter (Svanen 2026). Detta bekräftas av Kaszás et al. (2026, s. 6) som framhåller att hållbarhetscertifieringar inom turismsektorn ofta försöker balansera flera olika dimensioner av hållbarhet, däribland sociala, kulturella och ekonomiska aspekter. Utifrån detta perspektiv kan den begränsade förekomsten av cirkulära kriterier delvis förstås som en konsekvens av certifieringar breda fokus på hållbarhet som större fenomen än klimatmässigt. Å andra väcker detta frågor kring om tolkningen av hållbarhet riskerar att underminera klimatkrisens roll i certifieringssystem till fördel för andra områden.

3. Teoretiskt ramverk

Detta avsnitt kommer att presentera teoretiska verktyg och ramverk i syfte att bidra med förståelse som senare kommer användas i tolkning av det empiriska materialet. Genom detta avsnitt illustreras inledningsvis cirkulär ekonomi som huvudsakligt ramverk för att därefter med 9R-ramverket som verktyg skapa vidare förståelse för hur cirkulär ekonomi praktiskt kan förstås.

3.1 Cirkulär ekonomi

Cirkulär ekonomi har under de senaste decennierna etablerats som ett centralt perspektiv inom forskning kring hållbar utveckling och resursanvändning. Perspektivet växte fram som kritik mot den linjära ekonomiska modell som länge präglat stora delar av det moderna näringslivet. En linjär ekonomi utgår från en struktur av resursförbrukning i kontrast till cirkulär ekonomi som introducerades av Pearce och Turner (1989). Begreppet cirkulär ekonomi syftar till att minimera resursförbrukningen och öka produkters livslängd, så länge det är möjligt, däremot framhävs det att inget system kan vara helt cirkulärt (Ghisellini et al. 2016, s. 15). Till skillnad från linjär ekonomi bygger cirkulär ekonomi på principen att resurser, produkter och material ska behålla sitt värde under så lång tid som möjligt. Detta exempelvis genom återanvändning, reparation, återvinning och reducering av resursförbrukning (Ghisellini et al. 2016, s. 11). Cirkulär ekonomi syftar därmed till att skapa ett ekonomiskt system där resursers livslängd på ett mer naturligt sätt förlängs i ett kretslopp.

Vidare beskrivs cirkulär ekonomi som ett försök att skapa ett grönt system som bygger för välmående miljö och hälsa för fler generationer framåt (Ghisellini et al. 2016, s. 27-28). Utifrån denna förståelse för cirkulär ekonomi i kontrast till linjär ekonomi, utgår denna studie från idén om att en högre grad av cirkulär ekonomi kan betraktas som en högre grad av hållbarhet både ur ett ekonomiskt perspektiv och ett klimatmässigt perspektiv.

Inom hotell- och turismsektorn har cirkulär ekonomi blivit allt mer relevant i relation till hållbarhetsarbete och klimatomställning. Rodríguez et al. (2020, s. 1-2) beskriver hur turismsektorn i stor utsträckning präglas av en linjär ekonomisk modell och därmed förbrukar stora mängder resurser i form av energi, vatten, livsmedel och stora mängder koldioxidutsläpp. Samtidigt kan förståelsen för cirkulär ekonomi tolkas som ett verktyg med stor potential för ökat hållbarhetsfokus i hotellbranschen. Trots det menar Rodríguez et al. (2020, s. 21) att turismsektorn inte visar någon tydlig övergång mot en mer cirkulär modell trots en ökad uppmärksamhet kring klimatomfattiga hot. Detta kan förstås som en låsning med alltmer akut behov av att hitta en nyckel och väg framåt mot mer hållbara praktiker. Ett sätt att förstå denna låsning är genom att zooma ut och se den större bilden. Kaszás et al. (2026, s. 4) framhäver som nämnt tidigare att utvecklingen mot mer cirkulära arbetssätt drivs av både klimatomfattiga ambitioner och ekonomiska incitament. Förståelsen för hur branschen idag är organiserad utifrån en linjär logik i kombination med ett till synes legitimerat hållbarhetsarbete i form av certifikat väcker frågor kring huruvida de kan samexistera. I linje med syftet blir det därför relevant att undersöka hur branschens representanter tolkar hållbarhetsarbete och arbetar mot en högre grad av hållbarhet.

Cirkulär ekonomi blir därmed mot denna bakgrund studiens riktmärke för vad som kan betraktas som hållbarhet. Med det synsättet kan cirkulär ekonomi bidra med förståelse i analysen kring hotellbranschens nuläge och riktning framåt. För att skapa en djupare förståelse kring vad cirkulär ekonomi är och hur det kan uppnås har denna studie inspirerats av Kaszás et al. (2026) som värderar cirkulär ekonomi på ett liknande sätt. Vidare har även förståelsen för cirkulär ekonomi inspirerats av Kaszás et al. (2026) som använder 9R-ramverket som illustrativ bild av cirkulära principer och arbetet mot mer cirkulär ekonomi.

3.2 9R-ramverket

För att skapa en mer praktisk förståelse för cirkulär ekonomi används i detta arbete 9R-ramverket som analytiskt verktyg. Ramverket presenteras av Kaszás et al. (2026, s. 9) som en modell för att förstå och implementera cirkulära principer i verksamheter

genom olika strategier. Vidare bygger 9R-ramverket på nio principer i syfte att minska resursanvändningen (Kaszás et al. 2026, s. 9). Dessa nio principer presenteras djupare i tabell 1. Tillsammans kan principerna ses som verktyg för ett mer cirkulärekoniskt förhållningssätt. Syftet med ramverket är att hitta olika metoder för att öka livslängd på produkter och material och på så vis skapa ett kretslopp, vilket överensstämmer med beskrivningen av cirkulär ekonomi.

Historiskt har flera försök gjorts att kapsla in cirkulär ekonomi med olika mängder "R" i syfte att hitta strategier för mer cirkulära praktiker. Sakai et al. (2011, s. 100) beskriver exempelvis 3R innehållande reduce, reuse och recycle som policies för strategiskt waste management. Samtidigt beskriver Kirchherr, Reike och Hekkert (2017, s. 226) 3R som den mest återkommande modellen i förklaring av cirkulär ekonomi. Detta trots att EUs officiella policyramverk för cirkulär ekonomi är 4R bestående av reduce, reuse, recycle och recover (Kirchherr et al. 2017, s. 226). Å andra sidan syftar dessa förklaringsmodeller till cirkulär ekonomi som fenomen. Till följd av denna studies specifika fokus på hotellbranschen lutar sig denna studie mot 9R-ramverket. Detta görs utifrån de argument som presenteras av Kaszás et al. (2026, s. 9), nämligen den detaljrikhet och heltäckande funktion som ramverket bidrar med. Detta blir särskilt relevant i denna studies fokus på hotellbranschen som har breda förgreningar och involveras gränsöverskridande i exempelvis fastighetsfrågor och leveransfrågor.

För att skapa en tydligare förståelse för hur 9R-ramverket kan tillämpas i relation till denna studies syfte lutar detta arbete sig mot den systematiska genomgång som presenteras av Kaszás et al. (2026, s. 9-10). I studien använder författarna sig av en innehållsanalys för att klassificera certifieringskriterier utifrån respektive "R" inom ramverket. Nedan presenteras en tabell inspirerad av Kaszás et al. (2026) definition av respektive "R". Genom detta möjliggörs analyser av vilka cirkulära praktiker som prioriteras inom certifieringssystem. I relation till denna studie blir 9R-ramverket därmed relevant som analytiskt stöd för att förstå hur personer med hållbarhetsansvar i den svenska hotellbranschen förstår cirkulär ekonomi i syfte att besvara studiens frågeställningar.

Tabell 1:

“R”	Principer	Exempel på standarder
Refuse (Avstå)	Välja bort sådant som är onödigt eller skadligt för miljön	Inga engångsartiklar eller miljöfarliga ämnen
Rethink/Redesign (Tänka om/Designa om)	Planera verksamheten mer hållbart från start	En hållbar renovering och designlösningar
Reduce (Minska)	Använda mindre resurser och energi	Vattensnåla kranar och led-belysning
Reuse/Repurpose (Återanvända/Ge nytt syfte)	Återanvändning av material och produkter	Återanvända förpackningar, samla regnvatten
Repair/Refurbish (Reparera/Renovera)	Laga eller reparera istället för att köpa nytt	Reparera möbler eller elektronik
Relocate (Omplacera)	Flytta inköp eller tjänster närmare för att minska transporter	Köpa lokala råvaror, uppmuntra till kollektivtrafik
Replace (Ersätta)	Byta ut mot bättre och mer hållbara alternativ	Inköp av mer energieffektiv utrustning, förnybara energikällor
Recycle (Materialåtervinna)	Sortera och återvinna avfall och material	Komposthantering, sortering av olika materialgrupper Såsom plast, papper, metall etc.
Recover (Energiåtervinna)	Återvinning av resurser och energi från avfall	Energiåtervinning eller värmepump

4. Metod

För att undersöka hur hållbarhetsansvariga inom hotellbranschen förstår hållbarhetscertifieringars roll i klimatomställningen har denna studie genomförts med en kvalitativ forskningsansats. Metodkapitlet redogör för studiens metodologiska utgångspunkter, insamling och bearbetning av empiri och etiska överväganden som gjorts under forskningsprocessen.

4.1 Metodologi

Denna studie har som målsättning att skapa förståelse för hållbarhetscertifieringars roll i omställning mot en mer cirkulär ekonomi och hållbar bransch. Detta genom att analysera hur hållbarhetsansvariga på hotell förstår arbetet mot en cirkulär omställning. Därav tar studien sin metodologiska utgångspunkt i en kvalitativ ansats i syfte att skapa en djupare förståelse för detta fenomen. Studien utgår därav från ett konstruktionistiskt perspektiv där resultatet utgår från människors erfarenheter och tolkningar, snarare än som objektiva fakta. Inledningsvis har de teoretiska och metodologiska övervägandena inspirerats av Kaszás et al. (2026, s. 9) kvalitativt systematiska genomgång av hållbarhetscertifikat och dess koppling till cirkulär ekonomi med 9R-ramverket som verktyg för dessa tolkningar. Denna studie i kombination med tidigare forskning väcker frågor som kräver vidare forskning och djupare analyser. Därför har kvalitativa metoder valts för att undersöka studiens frågeställningar. Insamlingen av empiri har till följd av ovanstående fördelats i två huvuddelar, innehållsanalys och kvalitativa intervjuer.

4.2 Insamling av material och data

Studien har genomförts med en abduktiv ansats. Detta då arbetet präglats av en växelverkan mellan teori och empiri. Teoretiska perspektiv användes inledningsvis för att skapa grundläggande förståelse för fenomenet, samtidigt som det empiriska materialet successivt bidrog till vidareutveckling och fördjupning av analysen. Den abduktiva forskningsansatsen möjliggjorde därmed en forskningsprocess där teori och empiri tolkades i relation till varandra. Detta var särskilt relevant i arbetet med att förstå hotellbranschens komplexitet och hållbarhetsansvarigas tolkningar av detta.

Därefter gjordes en innehållsanalys i syfte att skapa kunskap och förståelse för hållbarhetscertifikat på den svenska marknaden, samt vilka krav och kriterier som ställs på certifierade verksamheter. Likt Kaszás et al. (2016, s. 13) utvecklade vi innehållsanalysen genom att identifiera vilka certifikat som är mest framstående och vanligast förekommande, med skillnaden att vi fokuserade på den svenska hotellmarknaden. Genom att titta på fem svenska städers hotellutbud skapas en förståelse både för vilka hållbarhetscertifikat som är de vanligast förekommande, men även att få en uppfattning om hur stor andel av hotellen i dessa städer som innehar en certifiering. Här har en avgränsning gjorts till hotell i klassen 3-5 stjärnor. Vidare har avgränsningen gjorts då syftet med detta arbete är att kvalitativt undersöka just den svenska marknaden. Tidigare forskning har utgått från andra regioner både utifrån större perspektiv såsom Europa eller globalt men också mindre mer specificerade lokala avgränsningar.

Innehållsanalysen fyller två viktiga funktioner i detta arbete. Inledningsvis blir det, som tidigare nämnt, ett viktigt sätt att bilda sig en uppfattning om vilka certifikat som dominerar den svenska hotellmarknaden, samt vad kriterierna har för fokus och därmed vad hotellen har för krav på sig. Däremot fyller innehållsanalysen en mer central funktion i samband med formuleringen och förberedelsen av intervjuerna. Innehållsanalysen utgör i detta sammanhang en viktig del i forskningsprocessen, där den tillsammans med tidigare forskning används för att konstruera intervjuguiden (Se bilaga 1). Därtill används innehållsanalysen även i delar av analysen. Vidare har en semistrukturerad intervjuguide formulerats baserad på fynd och förståelse från innehållsanalysen. Den semistrukturerade intervjuguiden innehåller 34 frågor och följdfrågor. Intervjuerna varade i snitt 61 minuter per intervju, med ett spann på 48- till 76 minuter.

I sökandet av respondenter kontaktades 26 personer med hållbarhetsansvar på hotell varav åtta deltog. Detta har lett till att vissa typer av hotell är överrepresenterade. Framförallt ligger tyngdpunkten mot kedjor och en mindre andel enskilda hotell, något som möjligen kan påverka resultatet i detta arbete. Å andra sidan har personerna som

deltagit vid flera tillfällen haft tidigare erfarenheter av dels olika kedjor men också enskilda hotell och resonerat utifrån skillnader och likheter mellan dessa. Urvalet har även begränsats till hotell med en hållbarhetscertifiering vilket gör att arbetet inte har något material som resonerar utifrån perspektivet att avstå certifikat. Däremot är det ett strategiskt beslut som grundar sig i att denna studie syftar mer till att förstå certifieringars roll och att det därmed är av högre relevans att intervjua hotell med det perspektivet.

I arbetet med att kontakta intervjupersoner med relevant bakgrund används ett målstyrt urval för att strategiskt få kontakt med deltagare som är relevanta för frågeställningen i detta arbetet. Det skulle också kunna argumenteras för att delar av urvalet är gjort utifrån ett bekvämlighetsurval där vi kontaktade personer i vår närhet och genom olika professionella nätverk. Däremot har det säkerställts att respondenterna haft relevant bakgrund för att kunna bidra med kvalitativt material som bidrar till besvarandet av forskningsfrågan. Därtill har vissa intervjuer bidragit med ytterligare kontakter som deltagit vilket skulle kunna betraktas som ett snöbollsurval. Denna form av urval är lämplig vid kvalitativ forskning då det syftar till att förstå något på djupet i komplexa frågor, snarare än att uppnå statistiska och kvantitativa generaliseringar (Mora-Contreras et al. 2025, s. 8927).

I tabellen nedan presenteras en översikt av respondenterna som deltagit i studien. Alla namn är fiktiva, det vill säga de är utbytta i syfte att upprätthålla anonymitet av de som deltagit i studien.

Tabell 2:

Respondenter:	Typ av hotell:	Roll på hotellet:	Datum	Längd på intervju:
Erik:	- 3-stjärnigt hotell - Innerstad - Tillhör kedja - Green Key	Receptionschef och ytterst ansvarig för hållbarhet samt certifiering	23/4 - 2026	65 minuter
Katja:	- 4-stjärnigt hotell - Innerstad - Tillhör kedja - Green Key	Receptionschef och ytterst ansvarig för hållbarhet samt certifiering	23/4 - 2026	54 minuter
Lars:	- 4-stjärnigt hotell - Innerstad - Tillhör kedja - Svanen	Receptionist och hållbarhetsansvarig, dvs organisera arbetet och rapportera till certifiering	24/4 - 2026	75 minuter
Petra:	- 4 / 5 stjärniga hotell - Kedja - Svanen	Hållbarhetskoordinator för hela kedjan	27/4 - 2026	76 minuter
Leif:	- 4 stjärnigt hotell - Affärshotell - Kedja - Svanen	Hotellchef och ytterst ansvarig för hållbarhetsfrågor och rapportering till certifikat	27/4 - 2026	65 minuter
Anna:	- 3-stjärnigt - Boutique hotell - Fristående - Innerstad - Svanen	Ägare och ansvarig för hållbarhetsfrågor och certifiering	29/4 - 2026	59 minuter
Olof:	- 4-stjärnigt - Innerstad - Fristående hotell - Svanen	Hotellchef och ansvarig för organisering av hållbarhetsarbete samt certifiering	30/4 - 2026	50 minuter
Karin:	- 4-stjärnigt - Innerstad - Tillhör kedja - Svanen	Hotellchef och ansvarig för hållbarhetsfrågor samt rapportering till certifikat	6/5 - 2026	48 minuter
Total:				Ca 8 timmar intervjumaterial ----- Snitt 61,5 minuter per intervju

4.3 Analys av data & empiri

I takt med att intervjuerna har genomförts påbörjades transkriberingen av dem. För det tog vi hjälp av transkriberingsprogrammet Sunet Scribe som är GDPR-godkänt och säkerställer respondenternas anonymitet. Där översätts ljudfilerna med inspelningarna från intervjuerna till text. Därefter gick vi igenom de transkriberade intervjuerna manuellt för att kontrollera att innehållet stämmer med det som faktiskt sades under intervjun, då dessa program sällan är helt felfria. Dessutom gjordes omskrivningar och korrigeringar av texten i syfte att säkerställa respondenternas anonymitet och att svaren inte är spårbara till varken person, verksamhet eller stad. Dokumentet med alla transkriberingar strukturerades även upp så att det bland annat blir tydligt med vem som säger vad. En viktig sak att ta i beaktande när man transkriberar är att en utskrift av ett samtal eller intervju är en översättning av muntligt till skriftligt språk. Skrivna texter och muntligt tal är förknippade med olika språkregler. Risker finns därför att ett välformulerat tal kan framstå som osammanhängande i en direkt utskrift. Man översätter en levande social interaktion med kroppsuttryck och tonfall som inte blir tydliga för läsaren (Kvale & Brinkmann 2014, s. 218). Till följd av detta har vi valt att vid tillfällen där förtydligande krävs, markera exempelvis skratt eller ironi som inte annars framgår. Vidare har vissa citat omformulerats till mer skriftligt korrekta meningar i analysen i syfte att skapa ett tydligare språk men utan att förvrida eller ändra innehållet.

När transkriberingarna var genomförda påbörjades arbetet med att koda materialet för att skapa en överblick över det som sagts i intervjuerna. Kodningen av materialet bygger på en tematisering där innehållet knyts till i detta fall tre huvudkategorier för att senare underlätta identifieringen av olika uttalanden som gjorts. Det finns flera uppenbara fördelar med att koda materialet. Gör man en noggrann kodning så tvingas man att bekanta sig med sitt material, särskilt om man har stora mängder material då man skapar sig en överblick av det man har samlat in, vilket är till stor nytta senare under arbetets gång (Kvale & Brinkmann 2014, s. 242). I detta arbete kodades materialet med hjälp av färgläggning. Det började med att vi identifierade olika teman i materialet som senare resulterade i teman för analysen. Varje tema markerades med en färg, i detta fall gul, blå och grå. Innehållet fördelas därefter i dessa teman vilket resulterade i att delar

av materialet reducerats. Denna process bidrog till att vi bekantade oss med materialet vilket ledde till en tydligare struktur för analysen.

4.4 Etiska överväganden

Inför att man genomför en kvalitativ intervju finns det ett flertal etiska riktlinjer och överväganden som man bör ta hänsyn till och reflektera över. Majoriteten av intervjuerna i detta arbete har genomförts digitalt via Zoom, med undantag för en intervju som genomfördes fysiskt. Inför intervjun eller i inledningen av varje intervju har respondenterna informerats om syftet med undersökningen och vad som ska undersökas. De har även informerats om att deltagandet sker helt frivilligt och att de inte behöver svara på samtliga frågor samt har rätt att dra sig ur om de vill. Dessa beslut är grundade i de etiska riktlinjer som presenteras av Kvale & Brinkmann (2014, s. 107).

Vidare informerades de även om konfidentialitetskravet, det vill säga att allt som sägs under intervjun som kan identifiera deltagarna kommer att anonymiseras och inte avslöjas för andra. Om man har för avsikt att publicera information som eventuellt kan kännas igen av andra så bör detta godkännas av respondenterna. Därav har det empiriska materialet anonymiserats under transkriberingen som nämnts ovan. Konfidentialitetskravet och att det som sägs i en intervju ska vara anonymt kan dock krocka med vissa grundläggande principer för vetenskaplig forskning, då man förväntas ge nödvändig och specifik information för att andra forskare ska kunna replikera studien (Kvale & Brinkmann 2014, s. 109). I denna studie prioriteras anonymiteten av flera skäl. Dels då detaljerad information om respondenternas position och typ av hotell presenteras i tabell 2 som bidrar till möjlighet att genomföra liknande studier. Men också då respondenterna är ledande personer som talar utifrån en professionell roll om värderingar och reflektioner kring verksamheter i en bransch som i detta avseende kan förstås som relativt avgränsad och identifierbar.

Utöver dessa överväganden har även social önskvärdhet tagits i beaktning. Det vill säga en överrapportering av beteenden som uppmuntras av samhället för att konstruera en mer gynnsam bild av sig själv (Yuheng Zhu, Greene & Dolnicar 2024, s. 1). Att ta hänsyn

till social önskvärdhet är avgörande för att kunna säkerställa giltigheten av de slutsatser som dragits av studien (Yuheng Zhu et al. 2024, s. 3). Detta har tagits i beaktning i utförandet av intervjuerna för denna studie. Genom att tydliggöra att allt som sades är anonymt och att den insamlade empirin från intervjuerna, såsom citat eller uppgifter om verksamheten, inte ska gå att kopplas till varken en specifik person, företag eller stad. Detta för att respondenterna ska känna sig trygga i att svara fritt på frågorna, och därmed förhoppningsvis undvika social önskvärdhet. Detta är dock något vi inte kan garantera har undvikits.

5. Analys och Resultat

Studiens analys tar sin utgångspunkt i teman som framkommit i det empiriska materialet. Inledningsvis analyseras hållbarhetsarbetet och certifieringar utifrån ett ekonomiskt perspektiv och skillnader mellan kundsegment. Därefter fördjupas analysen med praktiska förutsättningar och balansen mellan hållbarhet och kvalitet. Avslutningsvis görs en kritisk analys av certifieringar som verktyg och hur begränsad kompetens förstås i relation till cirkulär ekonomi.

5.1 Mellan ansvar och konkurrenskraft

5.1.1 Certifieringar som legitimitet och konkurrensfördel

Hållbarhetsarbete är som ovan redogjort en central faktor i dagens näringsliv. Hotellsektorn är inte något undantag utan kan snarare ses som en bransch till viss del i centrum av denna problematik. Med förgreningar i andra branscher såsom transportindustrin och livsmedelsindustrin är det av stor vikt att branschen hittar en hållbar väg framåt för att möta de stora utmaningar som ligger framför oss. I arbetet med denna studie gjordes en innehållsanalys för att skapa en bild och överblick av branschens hållbarhetsarbete. Där framgår tydligt att certifieringar spelar en central roll i branschens hållbarhetsarbete.

Genomgången av fem svenska städer visar att 85,14% av hotellen är certifierade med två stora framstående certifieringsorgan, nämligen Svanen eller Green Key. Certifieringarnas värde för branschen betonas i intervjuerna och framstår som än mer komplext i hållbarhetsarbetet än väntat. På frågan om hur certifieringar påverkar företags intäkter och kostnader svarar Petra följande:

Ja, men absolut. Dels så är det ju väldigt, väldigt många konferenser som kräver att man har en certifiering för att de ska kunna boka. Så för oss var det faktiskt inte ett frågetecken om vi skulle certifiera oss, utan det var bara hur snabbt kan vi göra det, där det handlar om miljonbelopp för oss om vi inte säkrar våra certifieringar.

Flera respondenter bekräftar denna bild av certifieringar och visar på ett starkt ekonomiskt motiverat beslut. Diskussionen om att ha en certifiering kan därför tolkas som förhållandevis liten och snarare betraktas som en norm vilket betonas av Katja: *“Det har ju stor påverkan för att vi är bokningsbara i alla bokningskanaler. Har vi inte miljöcertifiering så blir vi uteslutna av till exempel en myndighet.”* Denna bild antyder som nämnt ett starkt finansiellt incitament att certifiera verksamheter inom hotellbranschen.

Samtidigt kan detta tolkas som att certifieringar inte kan härledas till någon unik konkurrensfördel i det svenska hotell-landskapet då certifikat är så pass vanligt. Snarare kan det ses som ett unikt beslut att avstå certifikat. Leif förtydligar detta och beskriver certifikat och hållbarhetsarbete som något självklart: *“Det är en hygienfaktor, man kan inte välja bort det här”*. Å andra sidan står inte alla fast vid denna bild. Anna som arbetar som ägare av ett enskilt hotell, certifierat med Svanen, lyfter kritiken att just Svanen som är en skandinavisk certifiering inte har samma igenkänningsfaktor globalt. Därmed menar hon att den inte har samma kraft marknadsföringsmässigt mot kundgrupper utanför Skandinavien. I detta sammanhang efterfrågas en åtgärd för att hantera detta: *“Det som jag kanske tänkt skulle vara bra det är om Svanen kunde kroka arm med en global certifiering. För att översätta den till något större”*. Samtidigt markerar hon att betydelsen av certifieringar inte har samma kraft som de övriga respondenterna upplever i relation till konkurrens. Detta skulle kunna bero på skillnader i vilka kundgrupper respondenterna riktar sig mot. De flesta respondenter arbetar med ett brett fokus mot både affärsgäster och privata leisure-gäster medan Anna och hennes hotell främst har en inriktning mot den privata turismen. Detta skulle kunna förklara hennes uppfattning om att Svanen har en mindre betydande roll i skapandet av en hållbar profil.

Däremot betonar Anna certifieringens funktion att bidra med stöd och strukturering av hållbarhetsarbete *“Men det är bra att ha en certifiering som kan kontrollera det man gör [...] och på så vis var det en guidning, vad är det som är viktigt i vår bransch?”*. Detta citat poängterar en central uppfattning som framgår i flera intervjuer och bekräftas av andra respondenter, nämligen att man förlitar sig på certifieringar som

extern part i drivandet av riktningen för hållbar utveckling i hotellbranschen, något som Karin också tydligt framför: *“Vi är jättebra på att driva hotell. Vi är inte jättebra på att tänka på miljön. Det är inte vår expertisområde. Det lämnar vi till andra”*.

Utifrån detta framgår att respondenterna har stort förtroende för certifieringens struktur och förlitar sig på den riktning som sätts upp av dem. Samtidigt framstår här att det finns dubbla funktioner som verkar parallellt. Dels en strukturerande funktion i form av stöd och support i hållbarhetsfrågor men också ett starkt ekonomiskt incitament i den ekonomiska hävstång som certifieringarna bevisligen har. Rent teoretiskt skulle detta kunna förstås som en positiv riktning då certifieringarna har ett tydligt fokus på hållbarhet i branschen. Å andra sidan visar Rodríguez et al. (2020, s. 1-2) på hur branschen fortsatt är organiserad från en linjär logik vilket väcker frågor om certifieringar är ett tillräckligt verktyg för en långsiktigt hållbar bransch eller om det mer fungerar som ett verktyg för positionering av ansvarstagande och ekonomisk hävstång.

5.1.2 Positionering genom dubbla marknadslogiker

Utifrån tidigare analys kan man förstå signalvärdet från certifieringar som starkt kopplat till ekonomisk tillväxt och konkurrenskraft. Detta måste dock analyseras djupare i relation till vilken typ av gäst verksamheter riktar sig mot. Det empiriska materialet pekar mot en tydlig särskiljning till två segment av gäster och dess efterfrågan av just hållbarhet. På ena sidan har vi företagsgäster och då främst kunder med avtal eller upphandlingar som kräver hållbarhet och på andra sidan privata leisure-gäster vilket förklaras av Karin:

Som privatgäst så är du mindre intresserad av hållbarhet. Och kommer du som en konferensgrupp så är det mer snack kring hållbarhet. Oftast är ju deras verksamhet också att de jobbar med hållbarhet. Privatgäster är mindre intresserade av hållbarhet och mer intresserade av att äta god mat.

Denna distinktion mellan gäster illustrerar en intressant vinkel som är viktig att markera. Vad intervjuerna visar här är nämligen att gäster som individer har ett relativt

milt intresse för hållbarhet och istället prioriterar kvalitet, komfort och lyx i högre utsträckning. Å andra sidan kan efterfrågan på hållbarhet och certifikat mer förstås som ett uttryck för hur företagskundernas hållbarhetspolicys linjerar med hotellens. Således kan hotellbranschens metod att positionera sig ses som grundad i två parallella logiker som måste balanseras. Å ena sidan en Business-to-business-logik (B2B-logik) som grundar sig i att skapa en gemensam grund i policyfrågor och i detta fall då en gemensam riktning mot hållbarhet. Å andra sidan en Business-to-customer-logik (B2C-logik) som i större utsträckning grundar sig i komfort, kvalitet och verklighetsflykt som värderas högre än hållbar konsumtion vilket Karins citat ovan illustrerar.

Detta synsätt stärks i flera intervjuer och främst av de respondenter som arbetar mot både företagsgäster och leisure-gäster. Lars beskriver gästers resonemang i frågan om hållbarhetsarbete: *“Ah vad roligt att ni gör det, bra för er liksom, men det är inte därför man väljer att bo hos oss utan det är själva atmosfären”*. Å andra sidan nyanserar han detta: *“Jo, det är klart att vissa tänker på hållbarhet och på deras barnbarns framtid. Men jag tror inte att de väljer hotell utifrån de kriterierna”*. Denna bild av skillnaden i beslutsprocess mellan gäster stärks av flertalet respondenter. Dock visar detta på att efterfrågan på leisure-sidan är mild och snarare lutar mot kvalitet och komfort. Här uppstår en utmaning i hållbarhetsarbetet, nämligen att balansera dessa parallella logiker. Samtidigt verkar de kunna samexistera i dagens hotellbransch. Det väcker dock frågan om det beror på att hållbarhetsarbetet är knapphändigt och symboliskt starkt eller om det faktiskt finns en fungerande balans.

Med denna förståelse kan man tolka hållbarhetsarbete i form av certifieringar som samexisterande med två starka incitament, ekonomi och kvalitet. Samtidigt visar det sig att certifieringen kan fylla flera funktioner. Dels fungerar de som en ekonomisk hävstång för företag men också som verktyg för organisering av hållbarhetsarbete. Flera respondenter hade uppfattningen om att i en värld utan certifikat hade hållbarhetsarbetet inte stått i närheten av lika centralt, Olof säger:

Nej, jag tror inte att man hade hållit det, [...] viljan kanske finns där. Men jag tror det är lätt att man hade halkat iväg på något annat spår, så jag tror faktiskt att de här certifieringarna är jätteviktiga för oss.

Detta visar på ytterligare en stark drivkraft till att certifiera verksamheter i branschen. Lars poängterar detta och säger: *“Det kanske inte är det perfekta verktyget att jobba med, men det är det enda verktyget vi har att jobba med.”* Detta kan bero på flera faktorer. En tydlig faktor skulle kunna vara tydligheten som certifieringar medför. Ur ett konsumentperspektiv kan det bero på att certifikat är lätt att tolka.

Petra beskriver i ett resonemang hur en certifiering säger mer till konsumenter än exempelvis hur många kilo koldioxid en verksamhet släpper ut per dygn eller hur många liter vatten som förbrukas vilket kan kopplas till en större samhällsstruktur. Vidare säger Petra:

Så jag tror att så länge vi inte har ett samhälle som förstår det språket eller att vi har någon annan som översätter det språket så tror jag att en certifiering, det är ju det dom gör. Den översätter egentligen någonting som folk inte förstår men vill ha en devis på.

Sammanfattningsvis visar detta avsnitt på hur certifieringar har stark legitimitet för hållbarhetsarbete ur konsumentperspektiv och positioneringssynpunkt, där ekonomiska incitament verkar stå över hållbar omställning. Å andra sidan krävs vidare analyser för att förstå flera perspektiv och en djupare förståelse för hur hållbarhetsansvariga i hotellbranschen förstår sin roll i en omställning mot en mer cirkulär ekonomi och bransch.

5.2 Hållbarhetens praktiska förutsättningar

5.2.1 Organisatoriska och strukturella förutsättningar

Som tidigare nämnt har certifieringar en viktig roll för hotellens position på marknaden och att dra nytta av viktiga konkurrensfördelar, vilket flera respondenter återkommer till. Däremot framgår av vår dokumentanalys att certifieringar är förenligt med vissa

kostnader för hotellet, framförallt i det avseendet att det kostar att ansöka om certifieringen, men även årligen för att få behålla den. Men utöver kostnaden som själva certifieringen bidrar till, så tillkommer det ytterligare kostnader. För det första är det en lönekostnad för hotellet att avsätta en person som kan arbeta med de årliga uppföljningarna och allt arbete kring det. Sen blir det också en kostnad för själva organiseringen kring hållbarhetsarbetet utifrån de krav som certifieringen ställer. Vidare är det som allmänt känt dyrare med många hållbara och ekologiska produkter, vilket blir en mer direkt och tydlig påverkan på ekonomin. Detta nyanseras dock av Katja i följande citat:

[...] det gagnar ju mer än det kostar. Den summan man betalar är ju mycket kan man tycka för tillfället. Men det är ju inte det i längden. [...] Det betalar sig snabbt. Vi skulle ju som sagt bli uteslutna från många företagsupphandlingar. Det finns liksom inget val.

Detta är något som återkommer i flera av intervjuerna. De allra flesta respondenterna tycker att certifieringarna betalar av sig och därmed är värda att ha. Dessa kostnader och investeringar som man gör för att erhålla en certifiering bidrar och öppnar i sin tur upp för stora och viktiga kundgrupper som de annars inte hade fått, vilket bidrar med betydande intäkter. Dessutom finns det en stark moralisk upplevelse om att certifieringarna bidrar med att man gör någonting bra för miljön, som annars kanske inte hade gjorts. Detta skulle kunna tolkas som att respondenternas förståelse för hållbarhet snarare tar sin utgångspunkt i och prioriteras utifrån vad som anses ekonomiskt gynnsamt än faktiskt hållbart. Således kan förståelsen för hållbarhet utifrån ett cirkulärekonomiskt perspektiv ses som förhållandevis begränsad.

Men certifieringarna kommer inte helt utan problem. I intervjuerna framgår att certifieringarna inte fullt ut tar hänsyn till hotellens specifika behov och förutsättningar. Ett av de tydligaste exemplen på detta är om man jämför fastigheter mellan olika hotell. Vissa hotell har helt nybyggda fastigheter som är anpassade för de hållbarhetskrav som finns idag, medan många hotellfastigheter är betydligt äldre och byggda innan begreppet hållbarhet integrerades som en del av verksamhetens ansvarsområden. Dessa gamla byggnader gör det hela mer komplext, då en följd av det blir att det kan bli både

dyrare och betydligt svårare att nå upp till vissa krav som certifieringen ställer. Detta blir tydligt i ett citat från Anna som säger: *“Vi har en del utmaningar i våra fysiska fastigheter och att vi också är K-märkta i någon del av fastigheterna. Så vissa saker får vi inte lov att göra.”* Detta bidrar med en ny dimension och ett nytt dilemma som nyare hotell och fastigheter inte har.

Skillnaden mellan äldre och nyare hotell är att de nyare i betydligt större utsträckning är byggda för att kunna driva en hållbar verksamhet. Detta gör att förutsättningarna ser helt olika ut för olika verksamheter. Vissa delar går att renovera på äldre byggnader för att få fastigheter mer hållbara, exempelvis tätare fönster eller mer hållbara åtgärder vilket många gånger också är förenat med större investeringar. Det finns även andra faktorer gällande fastigheten är K-märkt, då man är begränsad av lagkrav kring vad som får och inte får göras på fastigheten. Den här förutsättningsskillnaden skulle kunna tolkas som en begränsning utifrån 9R-ramverkets princip av Rethink / Redesign eller Repair / Refurbish. Samtidigt markerar Ghisellini et al. (2016, s. 15) att inget system kan vara helt cirkulärt. Således måste omställning mot cirkulär ekonomi förstås i relation till branschens begränsningar och möjlighet att göra en förflyttning mot ett mer cirkulärt system.

En annan central aspekt att ta hänsyn till är verksamhetens organisatoriska förutsättningar, ofta kopplat till storleken på verksamheten och om de tillhör en kedja eller är ett fristående hotell. Olof, som har erfarenhet från att både ha arbetat på en kedja och nu arbetar på ett fristående hotell, förklarar det med följande citat: *“Du får ju det väldigt toppstyrt från kedjan. Medan här är det mer så vi får nog ta reda på det själv.”* Olof ser de skillnader som finns mellan kedjor och fristående hotell, vilket även stärks av flera andra respondenter. Stora kedjor har i större utsträckning metoder för att kunna dra nytta av varandras kunskaper och erfarenheter, tack vare sin stora skala. Detta gör att de kan ta lärdom av varandra och snabbare se vad som fungerar, respektive inte gör det. Å andra sidan kan mindre fristående hotell vara snabbare i sina beslut, då det inte behöver förankras i lika många steg. Detta gör hotellen mer flexibla i besluten kopplat till förändringar och nya cirkulära arbetssätt som ska implementeras.

Ytterligare en skillnad är just kompetensen inom hållbarhet. Petra förklarar det på följande sätt: *"Det är svårt för att många har väldigt stort intresse. Sen är det kompetensbrist ibland däremot, att det kanske handlar om att man har ett intresse när man faktiskt inte kan så mycket."* Detta illustrerar att man är olika rustad för att uppnå de krav och kriterier som ställs på hotellen från certifieringarna. Samtidigt utvecklar Erik resonemanget om intresset för hållbarhet på följande sätt:

Kanske fel person på fel plats och då blir det ju så för har man inget intresse av det så är det ju svårt och då finns det ett ansvar också att man ser till att det blir rätt person på rätt plats. Eller att man ger personer förutsättningar att lyckas.

Detta nyanserar resonemanget då man kan tolka det som att både intresset och kunskapen är viktiga komponenter för att lyckas med hållbarhetsarbetet, samtidigt som man har rätt förutsättningar från organisationen för att kunna uppfylla kraven som ställs.

Sammanfattningsvis kan man alltså se att det finns olika förutsättningar mellan hotellen, både fysiskt och organisatoriskt, för att uppnå certifieringens krav. Här väcks då frågan: är alla hotell med samma certifiering verkligen lika hållbara, trots deras olika förutsättningar? Utifrån kundens perspektiv kan det absolut verka så. Samtidigt pekar denna analys på att verkligheten är betydligt mer komplex.

5.2.2 Balansen mellan hållbarhet, kvalitet och konsumtion

Bortsett från skillnader mellan fysiska och organisatoriska förutsättningar som ovan presenteras, så finns även skillnader på faktorer som rör kvalitet. Många av respondenterna är inne på att man behöver hitta en balans mellan kvalitet och hållbarhet, vilket inte alltid är så lätt då dessa två aspekter ibland kan krocka. Olof förklarar det på följande sätt: *"Vi måste ju ändå hela tiden hålla en hög lyxnivå också. Det ska vara hållbart, men det ska ändå vara en lyxig känsla också. Det får inte dra ner lyxkänslan."* Detta kan tolkas som att hållbarhet och kvalitet, eller lyx som Olof benämner det, inte alltid går hand i hand. Snarare handlar det om hur långt man kan gå utan att tumma på kvaliteten i produkten man levererar, och därmed inte försämrar

gästens upplevelse i alltför stor utsträckning. Samtidigt har branschen gjort ett antal förflyttningar av gränsen för vad som upplevs som kvalitet och lyx inom ramen för hållbarhet. Ett återkommande exempel från intervjuerna på detta är städning av hotellrum och byte av handdukar, framförallt om man bor på hotellet flera nätter. Förut var det standard att få sitt rum städat varje dag, och en del av lyxkänslan av att bo på hotell. Flera respondenter lyfter att det nu har skett en förflyttning där det inte längre är något märkvärdigt i att få frågan om man som gäst vill avstå från att få sitt rum städat, eller att lägga handduken på golvet om man vill få den utbytt mot en ny och ren.

Samtidigt finns det ett stort fokus på att satsa på faktorer med en ekonomisk växelverkan. Det vill säga att man i hållbarhetsarbetet fokuserar på sådant som även ger ekonomisk vinning. Detta kan förstås i relation till Spencleys (2019, s. 189) argumentation om att certifieringar driver ett arbete med dubbelt fokus på både hållbarhet och ekonomisk vinning. De allra flesta respondenterna återkommer till faktorer som handlar om att minska på resursförbrukningen, även känt som "Reduce" i 9R-ramverket. För hotellen handlar det bland annat om att minska svinn, energiförbrukning, farliga kemikalier och så vidare. Detta är något som även har en stor roll i både Green Keys och Svanens kravställningar. En faktor som därmed spelar in är just balansen mellan hållbarhet och kvalitet, som ibland drar åt olika riktningar. Karin kommer här med en viktig insikt:

Det handlar ju inte bara om att ändra rutiner på hotellen. Utan det handlar ju lite om att ändra folks beteende. [...] Det är ju så att... till exempel hotellfrukost är ju en stor bov i matavfallsdramat. Folk fyller på och fyller på men äter inte upp.

Detta lyfter en tydlig begränsning i hållbarhetsarbetets räckvidd, nämligen att prioriteringarna många gånger ligger på att skapa långsiktigt värde för gäster, över att uppnå en hållbar verksamhet. Samtidigt kan man inte, som tidigare nämnt, ändra på för mycket i produktens kvalitet och utbud om inte gästerna accepterar det. Fokus bör då ligga på, som Karin ovan nämner, att ändra gästernas beteende då de har en viktig roll i att bidra till en hållbar verksamhet. Dilemmat att kvaliteten som gäster upplever går före att skapa en hållbar verksamhet, illustreras tydligt i ett uttalande från Petra:

För att vi behöver ju, hotellbranschen behöver ju inte finnas egentligen. Det är ju bara mer eller mindre en lyxprodukt. Och därför så tror jag att förflyttningen är mycket svårare att göra.

Detta blir dock en alltför filosofisk bild av verkligheten, för idag finns hotellbranschen och då måste man jobba utifrån där man står och med de resurser man har att tillgå, däribland certifieringar.

En vanlig kritik som uppstår, och som har återkommit i flera av intervjuerna, är att kraven som certifieringarna ställer inte alltid tar hänsyn till verksamhetens individuella förutsättningar. Istället är det ett väldigt stort fokus på exempelvis att minska, som tidigare nämnt, och att certifieringarna därför inte tar hänsyn till alla parametrar av 9R-ramverket. Detta synsätt på certifikat illustrerar ett beteende från verksamheter som motsäger en annan del av beteendet, nämligen att man vill vara hållbar och bidra till en cirkulär ekonomi, men inte till vilket pris som helst. Det blir en form av låsning där alltför stora satsningar riskerar att påverka verksamhetens ekonomiska funktion och konkurrenskraft negativt. Å andra sidan riskerar en begränsad omställning samtidigt att försvåra utvecklingen mot mer hållbara cirkulära arbetssätt inom hotellbranschen.

Därför kommer nästa avsnitt närmare behandla just respondenternas kritik mot certifikaten i syfte att skapa en djupare förståelse för hotellmedarbetares tolkning av problematiken kring klimatkrisen. Detta genom att titta på kritik mot certifieringar och systemet för hållbarhet i hotellbranschen samt problematisera utifrån förståelsen för hållbarhet med 9R-ramverket som förklaringsverktyg.

5.3 Kritik mot certifieringar och förståelse för hållbarhet

5.3.1 Transparens, benchmarking och systemkritik

Med bakgrund i ovanstående delar av analysen vet vi: (1) Att hållbarhetsarbete i den svenska hotellbranschen till stor del verkar grunda sig i ett förtroende för certifieringar. (2) Förutsättningarna att vara hållbar och uppnå de krav som ställs på verksamheter ser

olika ut till följd av både fysiska och organisatoriska faktorer. Däremot visar innehållsanalysen som gjorts i detta arbete att trots olika förutsättningar att bli hållbar, finns inte några direkta särskiljningar mellan verksamheters hållbarhetsarbete. Det väcker frågan om två hotell av olika karaktär med samma certifiering ska betraktas som lika hållbara?

I intervjuerna ställdes frågan om hur man arbetar med att särskilja sig från sina konkurrenter i arbetet med hållbarhet och möttes av ett milt intresse för just den aspekten. Petra säger: *“Alltså jag tror att tyvärr är det fortfarande inte så viktigt att behöva särskilja sig. Om jag ska vara helt ärlig.”* Olof bekräftar denna syn och markerar att särskiljningen primärt görs mot avtalskunder i syfte att vinna upphandlingar och avtal men också måste balanseras med krav på lyx och kvalitet som nämnt i *5.2 Hållbarhetens praktiska förutsättningar*. I dessa diskussioner framkommer också frågan om gradering eller rankning hade fungerat som verktyg för särskiljning vilket Anna besvarar med:

Det är ju där vi inte kan riktigt kolla på. Eftersom vi kan ju bara bo på ett annat hotell och uppleva det och med våra egna glasögon se. Men eftersom Svanen då inte har det här externa. Att det går inte att benchmarka helt enkelt.

Detta väcker återigen frågan om var drivkrafterna är riktade. Då man inte verkar ha ett naturligt sätt att särskilja sig blir det också viktigt att ifrågasätta huruvida intresset av att göra mer än certifieringars minimigräns finns.

Förståelse för hållbarhet i branschen bidrar med insikten om att det verkar finnas vissa försvårande omständigheter. I tidigare delar av analysen framgår tydligt att ekonomin många gånger styr beslut. De åtgärder som görs hållbarhetsmässigt har alltid en ekonomisk förankring vilket begränsar utbredningen av cirkulära principer. Dessutom framgår att kvaliteten begränsar möjligheten till hållbara insatser. I första hand är hotellen till för att leverera upplevelser och gäster förväntar sig en premiumupplevelse där hållbarhetsarbete tenderar att krocka med förväntan på lyx och kvalitet. Lars illustrerar hur dessa två funktioner kan krocka utifrån hotellets synvinkel:

...vi har ju väldigt mycket amerikanska gäster, och vissa förändringar ses inte med blida ögon. Till exempel, vi har ju inga sådana där, ni vet, ge bort-artiklar, engångsartiklar i rummen, till exempel, de vill ha mössa, rakhyvel och tofflor. Amerikaner är lite speciella, de vill ha allt. Och det har inte vi. Vi har så man kan fråga i receptionen om man har glömt det. Till exempel tandborstkit eller rakhyvel, så ger vi bort det. Men det är ingenstans annonserar vi att vi gör det. [...] Man tycker att det är fruktansvärt dålig service.

I detta sammanhang ses hållbarhet som förhållandevis begränsat och inmålat i ett hörn av kringliggande begränsande faktorer. Samtidigt verkar strukturen för branschens hållbarhet stå förhållandevis stadigt. Då efterfrågan på hållbara hotellupplevelser som nämnt ovan är förhållandevis lågt och avgränsad till särskilda kundsegment verkar inte behovet av särskiljning finnas.

Men flera respondenter tror å andra sidan att en tydligare särskiljning och transparens skulle skapa starkare incitament att driva ett mer omfattande hållbarhetsarbete. Detta har särskild relevans då branschen fortfarande har utmaningar kopplat till att uppnå en cirkulär ekonomi vilket Lars bekräftar genom att säga: *“det cirkulära... det borde man jobba med mer”*. Detta överensstämmer med Rodríguez et al. (2020, s. 1-2) argument om att branschen fortfarande bygger på ett linjärt fokus. För att bli mer hållbar föreslogs som nämnt ovan transparens som ett potentiellt verktyg för motivation till ett mer omfattande hållbarhetsarbete. I dessa diskussioner framkommer benchmarking som exempel. Idag arbetar många företag med benchmarking när det kommer till finansiella mått eller kopplat till gästnöjdhet och prestation både internt och externt. Däremot sker inte samma typ av benchmarking på hållbarhet. I intervjuer med representanter från framförallt kedjor framgår att de använder sig av Key performance indicators (KPI) internt gentemot varandra. Karin säger:

Ja, vi benchmarkar ju. Ett exempel är att vi mäter matavfallet varje dag. Vi väger det, vi fyller i hur många gäster vi har. Sen kan vi jämföra med hotell inom kedjan. Och så finns det ett mål på hur mycket vi ska minska, och så vidare. Alla jobbar ju aktivt med det. Sen... Allting registreras och vi vet precis hur mycket el vi förbrukar. Hur mycket linne vi

tvättar. Alltså... Där är statistik på allt. Och så försöker man ju hela tiden jobba för att minska miljöpåverkan. Genom det systemet, genom den datan som vi samlar in.

Däremot framgår att det inte finns några externa verktyg för benchmarking på ett mer heltäckande branschplan. Detta kan tolkas som en lösning där begränsningen från ekonomi och kvalitet i kombination med låg transparens står i vägen för ett högre cirkulärt fokus vilket måste förstås som en problematik.

Å andra sidan framstår en viss transparens i kontrast till ovanstående. Petra återkommer till vikten av transparens och beskriver hur relationen till certifieringsorganen bygger på transparens:

Jag tror allt handlar om transparens, [...] Allt handlar väl om bevisunderlag, [...] Alltså, vi skickar ju in till den personen vi har som kontaktperson. Sen så skickar ju han vidare det till en person som inte vet att det är oss han kollar på liksom.

Här framgår att hotellens arbete i hållbarhetsfrågor visst har en transparens. Däremot bygger den transparensen på kommunikationen mellan certifieringsorgan och hotell vilket därefter resulterar i en godkänd eller icke-godkänd certifiering. Således kan transparensen ses som begränsad. Dessutom framgår av intervjun med Lars att rapporteringen till certifieringar ger utrymme för viss grad av fusk och kryphål: *“det är säkert så att man kan alltid fuska sig till saker, på något sätt. Man kan ju falsifiera inköpslistor”*. I detta avseende framgår ytterligare ett perspektiv i strukturen för hållbarhetsarbete. Om möjligheten finns att delvis fuska eller falsifiera innehållet i syfte att skapa en certifiering kan det ses som undergrävande av huvudsyftet, att bidra till en hållbarare värld.

5.3.2 Begränsad cirkulär förståelse, fokus på (R)educer

Den ovanstående kritiken mot systemet verkar framförallt grunda sig i en lösning mellan motsägande faktorer i syfte att uppnå högre grad av cirkularitet. Å andra sidan finns det behov av att titta närmare på branschens arbete mot en cirkulär ekonomi utifrån 9R-ramverket i syfte att skapa vidare förståelse för denna lösning. Kaszás et al.

(2026, s. 13) poängterar hur tyngdpunkten i certifieringars krav lutar mot “reduce”. Detta är ett mönster som återkommer i denna studies empiriska material. På frågan om vad som är viktigast inom hållbarhet för hotellbranschen lyfter flera respondenter olika typer av minskningar. Exempelvis svarar Erik:

Jag tycker ju att en väldigt stor del är ju matsvinn. Typ alla hotell har ju bufféer av något slag, om det är lunch, om det är frukost, om det är middagsbuffé eller bara tallriksservering. Matsvinn är ju en jättestor del och någonting vi faktiskt kan påverka.

Flera respondenter återkommer till främst mat och städning men också vatten och energi som faktorer de är väl medvetna om och arbetar för att just *minska*. Samtidigt poängterar forskning att hotellbranschens största miljöavtryck kan härledas till fastigheter och mindre till matsvinn och drift (Legrand et al. 2023, s. 164). Förståelsen för detta kan till viss del besvaras av de förutsättningsskillnader som finns mellan olika verksamheter. Å andra sidan framgår att branschens hållbarhetsarbete och de framstående certifieringarna har ett brett fokus på många aspekter av hållbarhet. Detta kan på ett djupare plan förstås i relation till 9R-ramverket.

Utifrån förståelsen för att tyngdpunkten i hållbarhetsarbetet ligger på *Reduce* måste en viss nyansering göras. Ytterligare ett “R” som återkommer bland respondenterna i intervjuerna är *Recycle*, det vill säga vikten av att källsortera och återvinna, och att de ser det som en viktig del i hållbarhetsarbetet. Respondenten Erik förklarar på följande sätt hur de även hjälper sina gäster med just detta:

Det finns inte jättemycket plats för flera kärl på ett hotellrum men vi har information om att om ni ställer sakerna här så kommer vi sortera det i efterhand och vi är extremt duktiga på att göra det också. Vi har bra möjligheter i våra soprum. Så att källsortera och återvinna gör vi absolut.

Vidare markeras *Refuse* av flera respondenter. Anna beskriver exempelvis hur man aktivt avstår miljöfarliga kemikalier: “Nu använder vi knappt kemikalier på housekeeping längre, det har nästan försvunnit”. Just detta är något som fler

respondenter stort markerar att man idag gjort en förflyttning i sitt arbete med städning. Således kan branschen förstås som delvis cirkulär i större utsträckning än vad som görs gällande i tidigare forskning. Samtidigt kvarstår fastigheter som en faktor med stor miljöpåverkan och samtidigt en begränsad möjlighet att bli mer cirkulär och vidare utmaningar mot en högre grad av cirkularitet. Respondenten Lars kommer däremot med en intressant nyansering kring huruvida bland annat *Recycle* fullt ut är cirkulärt. Lars resonerar att avfall förbränns för att sedan bli till koldioxid, utan att fångas upp och kunna användas igen. “*Jag ser inte att livscykelperspektivet är hela vägen*”, säger Lars.

Vidare blir det i detta sammanhang intressant att skapa förståelse för hur de hållbarhetsansvariga personerna i hotellbranschen förstår vidden av cirkulär ekonomi. För att få svar på det ställdes återkommande frågan hur man arbetar för att bli mer cirkulär och nå en cirkulär ekonomi. Respondenternas svar antyder många gånger en begränsad förståelse för vad cirkulär ekonomi innebär. Erik svarar exempelvis genom att återkomma till matsvinn för att sedan uttryckligen fråga om vad fenomenet är för något:

Jo, det gör vi absolut. Som vi pratade om innan, med matsvinn och sånt där... Att vi minskar matsvinnet, det är klart att det påverkar vår ekonomi [...] Men jag vet inte om jag är med riktigt på vad cirkulär ekonomi innebär. Är vi inne på rätt spår?

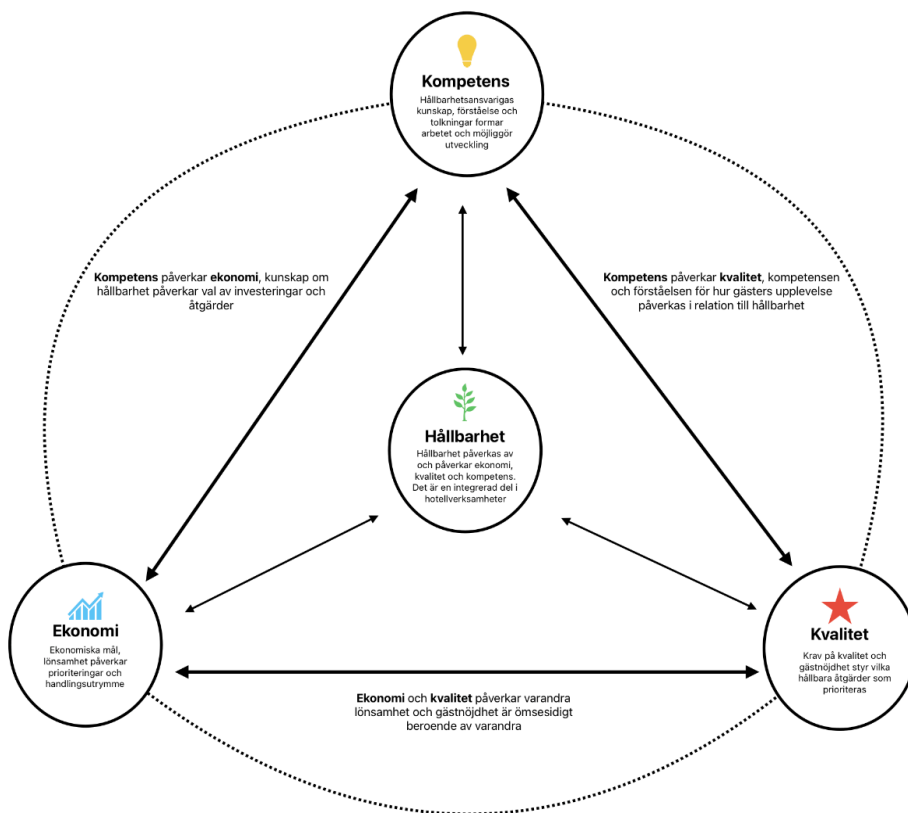
Detta antyder en viss okunskap i hållbarhet vilket bekräftar Petras argument från 5.2 *Hållbarhetens praktiska förutsättningar*, att det finns ett intresse men inte alltid kunskap. Således skulle kompetens kunna ses som ytterligare en begränsande omständighet för att nå en framtida mer cirkulär ekonomi. Sammanfattningsvis kan hållbarhetsarbete i branschen förstås som delvis standardiserat och begränsat av en komplex kombination av omkringliggande krafter. Mot den bakgrunden presenteras nedan en diskussion av analysen för att tydliggöra denna bild.

6. Diskussion och Slutsats

Detta avsnitt kommer med en diskussion bidra med samlad förståelse för analysen av denna studies bidrag till forskningsdebatten. Därefter presenteras slutsatser och svar på studiens frågeställningar och syfte. Avslutningsvis diskuterar vi begränsningar och möjlighet till framtida forskning.

6.1 Diskussion och bidrag till framtida forskning

I denna del av arbetet diskuteras analysen i syfte att belysa hur resultaten kan tolkas och förstås i relation till tidigare forskning för att framställa studiens bidrag till den forskningdebatten. Analysen har visat på en komplexitet i branschens hållbarhetsarbete i relation till omkringliggande faktorer baserat på hållbarhetsansvarigas tolkningar och förståelse för branschens struktur. Utifrån dessa tolkningar kan vi presentera en illustrerande modell som är framtagen i syfte att belysa hållbarhetsarbete i hotellbranschen som lutande mot en tvärfunktionell logik (se figur 1).



Figur 1.

Denna figur illustrerar hur ekonomi, kvalitet och kompetens gemensamt förhåller sig till hållbarhet och kan bidra till att besvara studiens syfte och frågeställningar. Analysen presenterade inledningsvis hållbarhetsarbete som tydligt sammanlänkat med certifieringssystem och då främst Green Key och Svanen. Dessa certifieringars betydelse för branschen visar sig ha flera parallella funktioner. Ursprungligen framstår certifieringar som ett verktyg för strukturering och organisering av hållbarhetsarbete. Samtidigt framgår underliggande ekonomiska incitament till att använda sig av certifieringssystem vilket bekräftas av flera tidigare studier om certifieringar i hotellbranschen (Baldassarre & Campo 2016; Bernard och Nicolau 2022; Bianco et al. 2023; Spencely 2019). Analysen pekar vidare på flera ekonomiska fördelar i att utnyttja certifieringssystem. Dels framgår hur certifieringar har stark koppling till möjligheten att knyta avtal och upphandlingar med stor ekonomisk betydelse som övervinner de kostnader som certifieringar kommer med.

Det visar sig även att de krav som ställs på verksamheter har en tydlig tyngdpunkt mot faktorer som härleds till *reduce* såsom minskad elförbrukning, matsvinn och vattenförbrukning. I detta sammanhang framhåller respondenterna också hur dessa faktorer har parallella funktioner. Dels en hållbarhetsmässigt positiv resursminskning men samtidigt också något förknippat med stora kostnadsbesparingar. Detta stärks även av tidigare forskning som presenteras. Spencely (2019, s. 189) betonar hur certifieringar kan bidra med minskade driftkostnader. Samtidigt framhåller analysen hur hållbarhetsåtgärder ständigt vägs mot ekonomi vilket skulle kunna ses som en förklaring till den begränsade graden av cirkulär ekonomi. Å andra sidan skulle 3R eller 4R ramverken som förklaringsverktyg till cirkulär ekonomi förändra denna syn. Utifrån de ramverk skulle hotellbranschen kunna tolkas som mer cirkulär. Däremot menar vi att de ramverk i en analys av hotellbranschen blir knapphändiga. Således kan motivet till certifieringar fortsatt problematiseras och förstås som begränsat av ekonomiska drivkrafter.

Dessutom måste branschens struktur och primära uppdrag inkluderas i denna diskussion. Inledningsvis presenterades ekonomi i relation till kvalitet. I detta sammanhang kan kvalitet förstås i relation till gästernas förväntningar. För att som

verksamhet vara ekonomiskt hållbar på lång sikt krävs ett högt fokus på kvalitet. Analysen visar här hur hållbarhetsarbetets räckvidd ibland tenderar att begränsas av kvalitet. Detta då upplevelsen av kvalitet riskerar att minska av hållbarhetsinsatser. Här görs däremot en särskiljning mellan olika typer av gäster som definieras utifrån två logiker. 51% av svenska hotellnätter spenderas av privatgäster vars motiv är att unna sig lyx, komfort och kvalitet, något som analysen benämner som B2C-logik. De resterande gästnätterna spenderas av företagsgäster. Här framhålls en B2B-logik som bygger på att hitta gemensam grund i hållbarhetspolicys mellan hotell och företag. Å andra sidan har individen många gånger inte samma agenda som företaget vilket således gör att man skulle kunna argumentera för att gäster som individer och därmed en större majoritet prioriterar komfort, lyx och kvalitet. Detta problematiserar delar av den tidigare forskningen som framhåller en ökad efterfrågan på hållbara turismupplevelser. Således uppstår ytterligare en begränsning av hållbarhetens räckvidd som måste kombineras med dels ekonomi men också kvalitet.

Utifrån denna mer komplexa bild av branschens krav på hållbarhet som samexisterande med kvalitets- och ekonomiska krav görs i analysen en fördjupning. Således kan hållbarhet inte längre behandlas som ett isolerat fenomen utan snarare som en integrerad del av verksamhetens ekonomiska och kvalitetsmässiga förutsättningar. I detta avseende blir kompetens en central faktor i att navigera i denna dynamik. Analysen visar att hållbarhetsarbete i hotellbranschen kräver en förståelse för hur ekonomiska, kvalitetsmässiga och hållbarhetsrelaterade mål påverkar varandra många gånger. Samtidigt framgår att kompetens i hållbarhetsfrågor upplevs begränsad och grundad i ett ekonomiskt perspektiv på dess räckvidd. Dessutom visar analysen att personer med hållbarhetsansvar ofta tillsätts utifrån intresse för hållbarhet enskilt än strategiskt i relation till den större bilden. Detta skulle kunna förstås som att hållbarhetsarbete formas av individuella tolkningar av certifieringens krav. Studien bidrar därmed med en fördjupad förståelse för hur hållbarhetsarbete i hotellbranschen kan ses som ett samspel mellan ekonomi, kvalitet och kompetens. Således blir denna studies bidrag i relation till tidigare forskning en form av sammansättning av tidigare enskilt studerade perspektiv till en mer komplex helhetsbild av samspel och spänningar.

6.2 Slutsats

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur hållbarhetsansvariga på hotell förstår hållbarhetscertifieringarnas roll i hotellbranschens klimatomställning. Genom förståelsen för hållbarhetsansvarigas tolkningar, vill studien belysa certifieringarnas roll i omställningen mot en mer hållbar och cirkulär bransch. Detta har undersökts genom två olika frågeställningar, för att bidra med en ökad förståelse kring den svenska hotellbranschens hållbara förhållningssätt. Dessa kommer att besvaras utifrån det som framkommit i analysen och diskuterats i diskussionsavsnittet.

Den första frågeställningen vi hade var *“Hur förstås certifieringssystemens roll i den svenska hotellbranschens hållbarhetsarbete av hållbarhetsansvariga?”* Utifrån det som framkommit i analysen och diskussionen kan hållbarhet förstås som förkroppsligat genom certifieringarna. Som en av respondenterna var inne på kan certifieringarna förstås som ett verktyg som översätter de hållbarhetsåtgärder som behöver göras för att hotellbranschen ska gå mot en mer hållbar och cirkulär omställning. Med hjälp av tredjepartsaktörer, i det här fallet företagen bakom certifieringarna, tolkar vi det som att det sker en ansvarsförskjutning från hotellen till certifieringarna. Hotellmedarbetare och hållbarhetsansvariga förlitar sig på att certifieringarna är utformade på ett sätt som bidrar till en hållbar omställning. Detta symboliseras tydligt genom citatet *“Vi är jättebra på att driva hotell. Vi är inte jättebra på att tänka på miljön. Det är inte vår expertisområde. Det lämnar vi till andra”*. Man förlitar sig alltså på att andra har utformat ett system som är genomtänkt och ska bidra med förändring. Därmed kan certifieringar förstås som ett centralt verktyg i hållbarhetsarbetet och omställningen till en mer hållbar verksamhet.

Den andra frågeställningen i denna studien var *“Hur tolkar hållbarhetsansvariga i den svenska hotellbranschen hållbarhet i förhållande till cirkulär ekonomi?”* Till att börja med hade flertalet respondenter en begränsad förståelse och kunskap kring vad cirkulär ekonomi faktiskt innebär, vilket även det kan kopplas till att de i stor utsträckning förlitar sig på de certifieringar som finns. Samtidigt upplever ändå vissa respondenter att hotellbranschen inte fullt ut är cirkulär, utan att den snarare historiskt sett har varit

väldigt linjär och att cirkularitet är ett förhållandevis nytt begrepp som inte har tagit så stor plats i hållbarhetsarbetet än. Fokus har dock legat mycket på *reduce*, det vill säga att minska flertalet resurser, såsom matsvinn och energiförbrukning. Samtidigt finns det en upplevelse av att man gör något bra i och med användandet av certifieringar, då den bidrar till att man gör något som man annars inte hade gjort. Till följd av branschens struktur, som kan illustreras genom triangeln som presenterats i diskussionsavsnittet, så upplever hotellmedarbetare att de ändå gör så gott man kan utifrån förutsättningarna. Detta kan förklaras av en bristande kompetens för hållbarhet i hotellbranschens kontext med de spänningar som finns, med ett högt fokus på ekonomi och kvalitet som måste balanseras med hållbarhet.

Sammanfattningsvis kan man se att det finns ett starkt förtroende för dagens certifieringssystem bland hållbarhetsansvariga på hotell och att de upplevs bidra till en hållbar omställning, samtidigt som de hjälper branschen med att översätta och implementera väldigt abstrakta mål. Samtidigt krävs det en viss kompetens om hållbarhet för att kunna hantera de komplexa spänningar som hotellbranschen naturligt har, där man måste balansera hållbarhet med ekonomiska krav och nivå av kvalitet för att inte försämra gästnöjdheten. Certifieringar kan således inte betraktas som ett komplett verktyg för omställning till cirkulär ekonomi men en viktig funktion i skapandet av riktning

6.3 Framtida forskning

I och med nya insikter i denna studie och en modell för hur hållbarhetsarbetet kan förstås i den svenska hotellbranschen, så dyker det upp nya frågor och vinklar som skulle vara intressanta att undersöka djupare framöver. Framtida forskning skulle kunna testa denna bild som presenterats här vidare i andra miljöer, mer avgränsade geografiska platser såsom regioner, eller att generalisera bilden till en större kontext. Denna studie är avgränsad till svenska städer och hotell som har 3-5 stjärnor för att få en viss konsekvens i resultatet, men det kan såklart undersökas vidare i andra kontexter.

Vidare hade det även varit intressant att undersöka hur denna modell hade sett ut i relation till andra aktörer inom besöksnäringen. En sådan jämförelse hade kunnat bidra till en djupare förståelse för om den spänning som identifierats i denna studie även kan förstås som en del av ett större mönster i besöksnäringen. Utöver det så hade det varit intressant att undersöka hur modellen, som presenterades tidigare med spänningarna kring hållbarhet, kan lösas ut och hanteras. Redan idag finns en handlingsplan av EU som presenterades inledningsvis, samtidigt finns det bevisligen fortsatta utmaningar som måste hanteras. Kan det vara så att mer kompetens kring hållbarhet och en förståelse för hotellbranschens utmaningar hade fått hållbarhetsarbetet i branschen att blomstra?

Det hade även varit intressant att undersöka om faktorerna i modellen påverkar varandra olika starkt beroende på verksamhetens storlek, organisationsform eller kundsegment. Upplever exempelvis kedjehotell och fristående hotell samma typ av spänningar mellan hållbarhet, ekonomi och kvalitet, eller ser dessa olika ut beroende på organisatoriska förutsättningar?

Sammantaget visar studien att certifieringar fyller en viktig funktion i hotellbranschens hållbarhetsarbete, men också att en hållbar omställning är ett komplext fenomen som påverkas av flera parallella faktorer. Därmed finns fortsatt behov av forskning som både fördjupar förståelsen för certifieringars praktiska betydelse och belyser vilka förutsättningar som krävs för att skapa en mer cirkulär hotellbransch på lång sikt.

7. Källförteckning

Baldassarre, F. & Campo, R. (2016). Sustainability as a marketing tool: To be or to appear to be? *Business Horizons*. 59(4):421-429.

Bernard, S. & Nicolau, J.L. (2022). Environmental certification and hotel market value. *International Journal of Hospitality Management*. (101)

Bianco, S. Bernard, S. & Singal, M. (2023). The impact of sustainability certifications on performance and competitive action in hotels. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 108, 1-10.

Bilbao-Terol, A. & Bilbao-Terol, C. (2020). Measuring the economic impact of a voluntary sustainable tourism certification. *Sustainability*. 12(13). 1-18.

Blackman, A. Naranjo, M.A. Robalino, J. Alpízar, F. Rivera, J. (2014) Does Tourism Eco-Certification Pay? Costa Rica's Blue Flag Program. *World Development*. Vol. 58, p41-52. 12p.

Chen, A. Bernard, S. & Rahman, I (2018). Greenwashing in hotels: A structural model of trust and behavioral intentions. *Journal of Cleaner Production*.

Europeiska Unionen (2020). *MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET, RÅDET, EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN SAMT REGIONKOMMITTÉN. En ny handlingsplan för den cirkulära ekonomin. För ett renare och mer konkurrenskraftigt Europa.*
https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9903b325-6388-11ea-b735-01aa75ed71a1.0002.02/DOC_1&format=PDF

Ghisellini, P. Cialani, C. Ulgiati, S. (2016). A review on circular economy: the expected transition to a balanced interplay of environmental and economic systems. *Journal of Cleaner Production*. 114:11-32

Girard, L.F. & Nocca, F. (2017). From linear to circular tourism. *Aestimum: Centro Studi di Estimo e di Economia Territoriale* Vol. 70, p51-74. 24p.

Green Key 2. (2026). *Kriterier*.

<https://greenkey.se/kriterier/> [2026-03-12]

Kaszás, N. Jakab, B & Keller, K. (2026). Rethinking Tourism Sustainability Certification: a Circular Economy Approach - Analysis of the Circular Economy Criteria for Sustainability Certificates in Tourism. *Circular economy and sustainability*. 6(1).

Kirchherr, J. Reike, D. Hekkert, M. (2017). Conceptualizing the circular economy: an analysis of 114 definitions. *Resour Conserv Recycl*. 127:221–232.

Kuokkanen, H. (2023) The Future of CSR in the hospitality industry. Kap 12. i Gardini, M.A. Ottenbacher M.C. Schuckert, M. (ed.) *The Routledge Companion to International Hospitality Management*.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014), *Den kvalitativa forskningsintervjun 3:e upplagan* (ISBN 9789144101675)

Legrand, W. Cavagnaro, E. Schønrock Nielsen, R. Dubrocard, N. (2023) Sustainability without Limits. Kap 13. i Gardini, M.A. Ottenbacher M.C. Schuckert, M. (ed.) *The Routledge Companion to International Hospitality Management*.

Legrand. W, Sloan. P, Chen. J.P. (2016), *Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations 3:e upplagan* (ISBN 9781138915374)

Rodríguez, C. Florido, C. & Jacob, M. (2020). Circular Economy Contributions to the Tourism Sector: A Critical Literature Review. *Sustainability* 12(11):1–27

Sakai, S. Yoshida, H. Hirai, Y. Asari, M. Takigami, H. Takahashi, S. Tomoda, K. Peeler, V. Wejchert, J. Schmid-Unterseh, T. Douvan, R. Hathaway, R. Hylander, D. Fischer, C.

- Oh, J. Jinhui, L. Chi, K. (2011). International comparative study of 3R and waste management policy developments. *J Mater Cycles Waste Manage* 13:86–102.
- Santos, M.C. Veiga, C. Dantas, S.S. Águas, P. & Santos, J.A. (2023) Key drivers for the adoption of circular economy practices in the tourist accommodation sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 15(6):633-655)
- Spencely, A. Sustainable tourism certification in the African hotel sector.(2019) *Tourism Review*. Vol. 74, Issue 2, pp. 179-193.
- Svanen (2026). *Svanenmärkning av Hotell och andra logiverksamheter*.
<https://www.svanen.se/bli-svanenmarkt/kriterier-ansokan-avgifter/hotell-logiverksamhet-055/>
- Visita (2025). *Hotellåret 2024*.
https://visita.se/?s=hotell%C3%A5ret%202025&post_type=file
- World tourism organization, (2019) *Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production Patterns into Tourism Policies*
(ISBN 978-92-844-2059-9)
- Yuheng Zhu, O. Greene, D. Dolnicar, S. (2024). Should the risk of social desirability bias in survey studies be assessed at the level of each pro-environmental behaviour? *Tourism Management*. Vol 104, pp. 1-6.

8. Bilagor

8.1 Intervjuguide

Bakgrund:

- ☐ Kan du berätta lite om din roll på hotellet kopplat till hållbarhet?
- ☐ Vad upplever du är det viktigaste när det kommer till hållbarhet i din bransch idag?
- ☐ Hur säkerställer ni att hållbarhetsarbetet inte stannar på policynivå, utan omsätts i konkreta arbetssätt i den dagliga verksamheten?

Hållbarhet och ekonomi

- ☐ På vilket sätt samspelar eller krockar hållbarhetskrav och ekonomiska mål i er verksamhet?
- ☐ Vilka hinder eller utmaningar påverkar er möjlighet att genomföra hållbara investeringar och initiativ, och hur arbetar ni för att hantera dem?
- ☐ *Hur resonerar ni generellt sett kring investeringar i hållbarhetsåtgärder och eventuell avkastning?*
- ☐ *Blir det någon skillnad mellan den typen av investering och andra investeringar som rör verksamheten (ex renovering)?*
- ☐ Idag pratar man mycket om omställning till cirkulär ekonomi och cirkulära principer, arbetar ni med den typen av omställning? *På vilket sätt?*
- ☐ Har certifieringen påverkat era kostnader eller intäkter på något sätt?

Certifieringar Pt1 - Cirkulär ekonomi

- ☐ Om vi tittar på certifieringar som används i branschen (Green Key och Svanen), upplever ni att de krav som ställs på er som verksamhet är välgrundade och bidrar till hållbar omställning? *På vilket sätt?*
- ☐ Finns det krav och kriterier som känns onödiga eller fokuserade på fel faktorer? *(bortom cirkulär ekonomi?)*

- ☐ När vi har analyserat certifieringar ser vi att hållbarhetsarbetet ofta kretsar kring att minska, återanvända, avstå eller tänka om. Vilka av dessa områden upplever du att ni främst prioriterar, och varför?

Certifieringar Pt2 - Hållbarhetsarbete kopplat till certifikat

- ☐ Arbetar ni med de krav som certifieringen ställer på er i det dagliga arbetet eller gör ni det främst i samband med rapportering?
- ☐ *Om bara i samband med rapportering, varför det?*
- ☐ *På vilket sätt arbetar ni med det i det dagliga arbetet och vilka rutiner har ni?*
- ☐ Förändrar certifieringen ert arbetssätt? *På vilket sätt?*
- ☐ Upplever ni att certifieringens krav är svåra att uppnå? Är det några speciella delar som är extra svåra eller är det FÖR enkelt?
- ☐ Hur upplever du att certifieringens krav fungerar i relation till, och tar hänsyn till verksamhetens förutsättningar?
- ☐ Hur påverkar återkommande uppföljning och revision ert långsiktiga arbete?
- ☐ Upplever du att certifieringarna driver kontinuerlig förbättring eller snarare blir en tidskrävande rapportering? Varför/Varför inte?

Certifieringar Pt3 - Positionering

- ☐ Upplever ni att certifieringen ställer en lägsta nivå för hållbarhetsarbete, eller driver det hotellen att gå längre än så?
- ☐ *Hade en gradering eller rankning likt kvalitetsbedömning eller Bream förändrat hållbarhetsarbete?*
- ☐ Hur skiljer ni er från andra hotell som har samma certifiering?
- ☐ Upplever ni att certifieringar är ett internt verktyg för att strukturera hållbarhetsarbete eller ett externt verktyg för att kommunicera hållbarhet? *vilken är mest utslagsgivande?*
- ☐ Hur upplever du att gäster tolkar och värderar olika certifieringar?
- ☐ Finns det en risk att certifieringar fungerar mer som signalvärde än som faktisk förändring?

- ☐ Hur arbetar ni för att undvika att ert arbete med certifieringar ska uppfattas som greenwashing?

Certifieringar Pt4 - Hinder

- ☐ Vilka begränsningar ser du i dagens certifieringar när det gäller att driva verklig hållbar omställning?
- ☐ Finns det aspekter av hållbarhet som ni anser är viktiga men som inte fångas upp av certifieringarna?
- ☐ Kan certifieringar ibland hämma innovation? Hur?

Avslutning

- ☐ Om certifieringar inte fanns, hur tror ni att ert hållbarhetsarbete hade sett ut då?
- ☐ Hur ser du på certifieringarnas roll i hotellbranschens framtida klimatomställning?
- ☐ Tror du att certifieringar kommer att bli mer eller mindre viktiga framöver? Varför?
- ☐ Finns det något du önskar tillägga?
- ☐ Finns det någon person du tror skulle vara intressant att intervjua framåt?
- ☐ Går det bra om vi återkommer om något skulle behöva ställa någon kompletterande fråga?