

Eastern Europe and the Mediterranean Basin
“Come Back Home”

Proceedings Books



22 -23 April, 2023

Great Hall – REALD University, Vlorë (Albania)
and
Universitas Sancti Cyrilli A.D.1669, La Valletta (Malta)





International Academic
Research Center - UNICART



**Eastern Europe
and the Mediterranean Basin
“Come Back Home”**

2nd UNICARTourism International Conference

22 – 23 April 2023

Great Hall – REALD University, Vlorë (Albania)
and
Universitas Sancti Cyrilli A.D.1669, La Valletta (Malta)

Proceedings Book

All rights for translation, reproduction or adaptation are reserved.

© International Academic Research Center - European Tourism Quality Association

Cekani I., d'Ovidio F. D., Favia F., Iaquina P., Romita T., eds. (2023), *Eastern Europe and the Mediterranean Basin "Come Back Home"*, *Proceedings Book of 2nd UNICARTourism International Conference*. Reald University, Vlorë (Albania), and Universitas Sancti Cyrilli A.D.1669, La Valletta (Malta), 22-23 April. IARC-ETQA Publishers, Tirana-Bruxelles

ISBN 978-2-931089-37-8

Iris Cekani, Professor at the *Universitas Sancti Cyrilli A.D. 1669* (Malta), Co-Rector of the *International Academic Research Centre Str.* (Albania), Professor at the *University of Tirana* (Albania), Director of the *FMN Project for Eastern Europe*. Councilor of the Secretary General at the *Ministry of Internal Affairs*. Vice-Chairperson of the *Board NMC*. Prime Commissioner of the *KLN Ministry of Justice*.

Francesco D. d'Ovidio, Professor of *Social Statistics, Service Assessment Statistics and Sample Surveys* at the University of Bari Aldo Moro (Italy), Member of *AVA-ANVUR Committee* (Italy), Member of the *Centre d'Etudes sur le Développement International et les Mouvements Economiques et Sociaux* (Paris, France), Member of the *International Academic Research Center Str.* (Tirana, Albania), Member of the *International Social Tourism Academy Italy/Albania*.

Francesco Favia, Professor of *Marketing and Tourism Organization*, Rector of the *International Academic Research Center Str.* (Tirana, Albania), Delegate of the *Universitas Sancti Cyrilli A.D. 1669* (Malta), President of the *International Social Tourism Academy Italy/Albania*, Member of the Directive Committee of *European Tourism Quality Association* (Bruxelles, Belgium).

Pietro Iaquina, Adjunct professor of *Demography, Tourism Statistics and Legal Demography* at the University of Calabria (Italy), and *Medical Statistics* at the University of Bari. President of the *Technical Committee of Road Safety of the Puglia Region*, member of the *National Road Safety Council* at the CNEL, head of the *C.Re.M.S.S* (the *Road Safety Monitoring and Government Center of the Puglia Region*), Member of the *Centre d'Etudes sur le Développement International et les Mouvements Economiques et Sociaux* (Paris, France).

Tullio Romita, Professor of *Sociology of Tourism*, coordinator of the bachelor course in *Tourism Sciences* and of the Master's degree course *Enhancement of Tourism-Cultural Systems* at the University of Calabria (Italy). Scientific director of the *Centre for Research and Studies on Tourism* of the University of Calabria (CREST). Past president of the *Mediterranean Association of Sociology of Tourism*.



Introduction and information

In 2020, UNICART decided to start a cycle of monothematic conferences. Tale cycle started from the theme of tourism.

With the first edition we studied tourism, a great "suspended" of the pandemic period, as if the world we have known had ceased to exist, due to the crisis.

We chose to approach tourism in new and different ways and above all by offering tourists a feeling of belonging to a territory, as if they were discovering their roots.

With the 2nd UNICARTourism we talk about "returning home" to better support and protect it.

In Albania, Italy and many countries of the Balkan Areas as in all countries of the world, there are social phenomena which, due to their diffusion and their consequences on the territory and on people, have very relevant characteristics, to which, at times, they do not adequate attention is paid, because they are not fully understood (or at least understood in their effective relevance) neither by public decision-makers nor by the world of scientific research.

Today, many decades later, the new generations residing abroad are looking for their "roots", representing return tourism for our countries.

The 1st UNICARTourism International Conference took place at the University of Calabria (Arcavacata di Rende - Cosenza, Italy) from 18 to 19 December 2020, with the COVID-19 pandemic still hanging over travel and relationships. For these reasons, all the activities have been organized both in Live and Web Remote participation modes.

The 2nd UNICARTourism International Conference took place at the REALD University (Vlore-Albania) and conjointly at the UNIVERSITAS SANCTI CYRILLI A.D.1669 (La Valletta-Malta); all the activities were organized in both Live and Web Remote participation modes. The conference, like the previous one, intended to focus on "Roots Tourism", or the return tourism of past emigrants, or their descendants, but without forgetting the more usual aspects of tourism, as well as the collateral aspects of policies and regulations.

2nd UNICARTourism supported the study and development of all specified themes, sharing their potential with all the colleagues of the countries that have lived or are still living today the same experience, and in particular with all the areas close to Albania.

We thank all the participants who shared their research and analysis, contributing with their work to the success of this edition of the Conference.

In order to provide an easier and fast publication, this book collects all the papers developed on the basis of the accepted communications, in approximate order of registration in our database.

01/06/2023

*Iris Cekani, Francesco D. d'Ovidio,
Francesco Favia, Pietro Iaquina, Tullio Romita*

Programme Committee:

Iris CEKANI (Albania/Malta)
 Francesco Domenico d'OVIDIO (Italy)
 Francesco FAVIA (Albania/Malta)
 Pietro IAQUINTA (Italy)
 Tullio Romita (Italy)

Organizing Committee:

Gianvico CAMISASCA (Italy)
 Maurizio CARDANOBILO (Italy)
 Giovanni A. COCCO (Italy)
 Antony COLEIRO (Malta)
 Silvia d'OVIDIO (Italy/Belgium)
 Paola DE SANTIS (Italy)
 Roberto GALANTI (Italy/Rep. Moldova)
 Riccardo MILICI (Italy/Liberia)
 Massimo RUGGERO (Italy)
 Francesco SASSONE (Italy)
 Paolo SNIDERO (Italy/Belgium)
 Skerdi SULOVARI (Albania)
 Engjëllushe ZENELAJ (Albania)

Secretariat:

Gabja CAUCHI (Malta)
 Hania HAREL (Malta)
 Gabriel HARKANGLE (Belgium)

Scientific Committee:

Nunzio ANGIOLA (Italy)
 Natalia ANTOCI (Republic of Moldova)
 Piervito BIANCHI (Italy)
 Giovanni BRONZETTI (Italy)
 Jonida BUSHI (Albania)
 Adriana BUZDUGAN (Republic of Moldova)
 Letizia CARRERA (Italy)
 Iris CEKANI (Albania)
 Eva CIPI (Albania)
 Ubaldo COMITE (Italy)
 Corrado CROCETTA (Italy)
 Francesco Domenico D'OVIDIO (Italy)
 Angela M. D'UGGENTO (Italy)
 Alketa ELEZI (Albania)
 Armelina FUSHEKATI LILA (Albania)
 Loredana GIANI (Italy)
 Maria HAMURARU (Republic of Moldova)
 Elena HORSKA (Slovak Republic)
 Kristal HYKAJ (Albania)
 Annarita IACOPINO (Italy)
 Pietro IAQUINTA (Italy)
 Alma IDRIZI (Albania)
 Orkida ILOLLARI (Albania)
 Giovanna MASTRODONATO (Italy)
 Faranak MEMARZADEH (U.S.A.)
 Peci NAQELLARI (Albania)
 Dafina NAZAJ (Albania)
 Maria Giovanna ONORATI (Italy)
 Antonella PERRI (Italy)
 Naci POLAT (Türkiye)
 Tullio ROMITA (Italy)
 Franco RUBINO (Italy)
 Hysen SOGOJEVA (Kosovo)
 Giovanni TOCCI (Italy)
 Ela TOLLKUCI (Albania)
 Elisabetta VENEZIA (Italy)
 Arjeta VESHI (Albania)
 Engjëllushe ZENELAJ (Albania)

The Conference is organized in close collaboration among:

- International Academic Research Center – USC, Tirana (Albania)
- Calabria University, Arcavacata di Rende – Cosenza (Italy)
- Universitas Sancti Cyrilli A.D. 1669, Valletta (Malta)
- REALD University College, Vlorë (Albania)
- Ministry of Culture (Albania)

Patronages:**Partner Institutions:**

University of Bari Aldo Moro (Italy)



University of Calabria (Italy)



REALD University College – Vlorë (Albania)



European University of Rome (Italy)



Universitas Sancti Cyrilli A.D. 1669 (Malta)



Giustino Fortunato University (Italy)



University of Gastronomic Science – Pollenzo (Italy)



Institut Supérieur des Finances et de COMMERCE I.S.F.C, Bukavu (Democratic Republic of Congo)



Slovak University of Agriculture in Nitra (Slovak)



State University – Chişinău (Moldova)



University of Dubrovnik – (Croatia)



University USHAF, Ferizaj (Kosovo)



History Institute for the Italian Risorgimento (Italy)



Italian Association for the Council of European Municipalities and Regions
- Lombardy Delegation (Italy)



Rubiconia Philopatrids Academy - Savignano on Rubicone (Italy)

RUBICONIA ACCADEMIA DEI FILIPATRIDDI



National Chamber of Mediation (Albania)



Lab Instruments – Training center (Italy)



Research Center and Tourism Studies - University of Calabria (Italy)

Centro Ricerche e Studi Turistici



CIRPAS - Interuniversity Research Center
"Population, Environment and Health" (Italy)



NIKOLAOS Foundation – Italy



European Tourism Quality Association – (Belgium)



European Academy Network – Bruxelles (Belgium)



World Diplomatic Cooperator NGO – (Monrovia – Liberia)



Honorary Consulate of Moldova A.P.



National Federation Ambassadors, Consuls and Diplomats (Italy)



ISBN: 978-2-931089-37-8

2nd UNICARTourism International Conference

REALD University, Vlorë (Albania)
Universitas Sancti Cyrilli A.D.1669, La Valletta (Malta)
22 - 23 April 2023
PROCEEDINGS BOOK

UNICART
INTERNATIONAL CONFERENCE
ACADEMIC RESEARCH & TOURISM



p. 317

La qualità dei bilanci di sostenibilità nel settore turistico: un focus sulle catene alberghiere

Francesco BADIA*

University of Bari Aldo Moro - Italy

Adriana DE CARNE

AlmavivA s.p.a - Italy

Sustainability reporting quality in the tourism sector: a focus on the hotel chains

Abstract: In recent years, a general sense of awareness has been raised about the environmental impacts of human activities on our planet. Tourism is one of the most impactful sectors as its development affects local communities in multiple ways: the exploitation of energy, water, food, paper, and plastic by hospitality companies are proven to increase greenhouse gas emissions and depletion of raw materials. A growing number of companies, not only from the tourism sector, rely on sustainability, sometimes named as non-financial, reporting practices, to measure and communicate their approach towards sustainability. This research aims to contribute to the existing literature by analyzing such reporting systems to evaluate their quality and comparability in the tourism sector, with specific reference to the international hotel chains. Sustainability (or non-financial) reporting challenges companies to implement a real sustainable strategy and behavior, but the academic literature has already highlighted the risk that greenwashing attempts may be hidden behind sustainability reporting practices, especially by larger companies. Several studies have analyzed quality and completeness of information included in sustainability reports, but the existing literature has poorly investigated such reports in the tourism sector, especially for the hotel chains. The hotel chains indeed can be in theory, for the relevant dimension of their business, more subjected to risks of greenwashing. Starting from these premises, this research will contribute to the academic and professional debate by offering new insights concerning the quality of sustainability reports provided by international hotel chains. For this research, which constitutes a first exploratory study in this field, the world's top-ten companies for number of available rooms have been considered. From a methodological point of view, this work adopts a content analysis approach on the sustainability reports collected. The quality of these reports is analyzed through an assessment of six profiles of analysis: accuracy, clarity, timeliness, balance, comparability, and reliability. The aim of this article is to contribute to the development of the literature related to quality of sustainability reporting by adding the perspective of the tourism sector. The paper will also provide an assessment model able to measure the quality of sustainability (or non-financial) reporting for every kind of tourism organization. Moreover, the paper intends to give a contribution in relation to the 2030 Sustainable Development Goals Agenda: this research could help to evaluate how hotel chains are involved and engaged in contributing to sustainable development and promoting health and equality for their employees.

Keywords: Sustainability reporting; SDGs; Non-financial reporting; Hotel chains; Content analysis

JEL Classification: M14, M41

* Corresponding Author: francesco.badia@uniba.it

Introduzione

Il coinvolgimento delle compagnie alberghiere nell'adozione di modelli di business sostenibili può portare numerosi vantaggi in termini di performance e attrattività nei confronti di investitori e consumatori [1], nonché vantaggi competitivi in termini di costi e differenziazione rispetto alle altre compagnie [2]. È probabilmente questo il motivo per cui le imprese turistiche sono più coinvolte nelle tematiche sostenibili rispetto a quelle di altri settori [3]. I bilanci di sostenibilità costituiscono, in tale contesto, un rilevante strumento di gestione e comunicazione della sostenibilità, in grado di produrre una doppia serie di benefici per l'azienda: vantaggi interni, che si riflettono in una migliore organizzazione e gestione di processi interni all'azienda e vantaggi esterni, che si traducono in una migliore visibilità, e maggiore affidabilità per gli interlocutori esterni [4].

Il concetto di sostenibilità pone numerose sfide nei confronti delle imprese, soprattutto perché prevede la subordinazione dei criteri economici tradizionali rispetto a criteri basati su valori sociali ed ecologici, e risulta pertanto difficile ritenere che imprese operanti in un sistema capitalistico possano sacrificare l'idea di profitto per preservare le risorse e gli ecosistemi per le future generazioni [5]. Nonostante la popolarità delle pratiche di Responsabilità Sociale d'Impresa, vi sono dubbi circa il fatto che l'introduzione e sviluppo delle stesse sia legato esclusivamente alla volontà di fornire un'idea positiva delle aziende, essendo i report redatti solo dal punto di vista dell'impresa che lo realizza, e dunque non obiettivi e incompleti [6]. Seguendo le metodologie della *content analysis*, il presente articolo si inserisce in questo dibattito esaminando dal punto di vista quantitativo e qualitativo i report di cinque compagnie alberghiere internazionali, ponendo dunque la propria attenzione sul mercato turistico. La motivazione che ha portato alla realizzazione di questa ricerca risiede nell'assenza di una simile tipologia di analisi all'interno del comparto turistico e dalla volontà di indagare l'effettivo impegno da parte delle imprese del settore nell'ambito della sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

Metodo di ricerca

Nella redazione del bilancio di sostenibilità, l'azienda può decidere di utilizzare una propria metodologia di rendicontazione o utilizzare uno standard riconosciuto a livello nazionale o internazionale. Tra gli standard di riferimento globale per i sistemi di reporting sostenibile figurano i *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)*, definiti dalla *Global Reporting Initiative (GRI)*, il cui obiettivo è quello di fornire delle linee guida che permettano una visione più chiara degli impatti sociali e ambientali delle imprese e allo stesso tempo permettere agli azionisti e stakeholder di avere tutte le informazioni complete e necessarie per i propri investimenti [4]. Nonostante la grande diffusione di tali tipi di rendicontazione abbia portato molte imprese ad una maggiore trasparenza, questa ha causato una frammentazione delle informazioni e generato un'abbondanza di dati che rendono complicato per le imprese realizzare bilanci concisi e facilmente leggibili. È fondamentale, dunque, non solo divulgare le informazioni ma anche integrarle in modo tale da rendere più comprensibile il modo in cui l'impresa ottiene determinate performance e gli orientamenti futuri per ottenere un soddisfacente livello di sostenibilità.

Lo studio qui condotto è stato realizzato utilizzando la *content analysis*, definita come “una tecnica con cui viene raccolto ed analizzato il contenuto di un testo” [7]. Le analisi effettuate verranno inoltre sintetizzate attraverso l'utilizzo di tabelle e grafici che permettono una visione più chiara della comparazione. Per l'individuazione del campione oggetto di analisi, si è presa in considerazione la classifica elaborata dal sito *Statista* [8], che utilizza come parametro di valutazione il numero di camere presenti su scala internazionale di ciascuna catena. È

stata effettuata una ricerca all'interno dei siti web di ciascuna compagnia per raccogliere i report non-finanziari, spesso inseriti all'interno di sezioni dedicate, selezionando quelli più recenti, afferenti dunque all'anno 2020 o, se presente, 2021. Alcune di queste compagnie sono state necessariamente escluse dalla comparazione a causa della mancanza di report di sostenibilità o documenti equivalenti, informazioni incomplete o datate. Sono state dunque selezionate sei compagnie: Marriott International, Hilton Worldwide, IHG, Wyndham Hotel Group e Radisson Hotel Group. Dalla tabella 1, che offre un riepilogo dei documenti raccolti, è possibile notare come esistano diverse denominazioni per questo tipo di documentazione: *Environmental, social and governance report (ESG)*, *Sustainability and social impact report*, *Responsible Business Report*. Per convenzione, si utilizzerà il termine report di sostenibilità per indicare tutte le tipologie.

Tabella 1 - *Tipologie di report e linee guida utilizzate*

Catena alberghiera	Tipologia di report	Anno	Linee guida
Marriott International	Sustainability and social impact report	2020	Global Reporting Initiative (GRI) Standards
Hilton Worldwide	Environmental, social and governance report (ESG)	2020	Global Reporting Initiative (GRI) Standards
IHG (InterContinental Hotels Group)	Responsible Business Report	2020	Global Reporting Initiative (GRI) Standards
Wyndham Hotel Group	Environmental, social and governance report (ESG)	2021	Global Reporting Initiative (GRI) Standards
Radisson Hotel Group	Responsible Business Report	2020	Global Reporting Initiative (GRI) Standards

Dalla tabella è possibile notare come tutte le cinque catene si avvalgano degli standard GRI per la stesura dei documenti.

Analisi quantitativa dei topic-specific standards

I sistemi di reporting relativi alla *Corporate Social Responsibility (CSR)* sono basati sul concetto della *triple-bottom-line*; pertanto, forniscono un resoconto degli aspetti economici e degli impatti sociali ed ambientali causati dalle attività aziendali. Seguendo il modello di reporting definito dalla GRI, le imprese inseriscono all'interno dei propri bilanci di sostenibilità i *topic-specific standards*, corrispondenti alle tre dimensioni della sostenibilità. I paragrafi seguenti mostrano la frequenza con cui tali standard appaiono all'interno dei report delle compagnie oggetto di analisi.

Performance economiche

Con riferimento agli indicatori specifici GRI relativi alle performance economiche, dall'analisi dei dati rilevati, è possibile elaborare le seguenti osservazioni: quattro compagnie su cinque inseriscono all'interno dei propri report gli standard relativi al valore economico direttamente generato e distribuito, quello relativo alle implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico, i dati relativi agli investimenti infrastrutturali e servizi finanziati, nonché le informazioni relative alla comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione; i dati relativi a impatti economici indiretti significativi, operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione, episodi di corruzione accertati e azioni intraprese, nonché quelli relativi all'approccio alla fiscalità sono inseriti all'interno dei report solo da una compagnia su quattro.

Da tali osservazioni si può dedurre che le imprese oggetto di analisi condividono e diffondono più facilmente dati relativi alle performance aziendali in materia di valore generato, opportunità, investimenti, piuttosto che dati che possano minare la reputazione dell'impresa, come la dichiarazione di casi accertati di corruzione. Nella maggior parte dei casi le imprese si limitano a trattare l'argomento in maniera generale e discorsiva, dichiarando il proprio impegno nel combattere qualsiasi forma di corruzione e atto illegale. Si tratta dunque di indicatori che precludono la possibilità di una misurazione quantitativa, e questa è probabilmente la principale causa della mancanza o presenza ridotta di tali indicatori all'interno dei report. Inoltre, per quanto riguarda le performance economiche, è necessario puntualizzare che, all'interno dei report analizzati, non sono presenti informazioni approfondite circa i dati finanziari ed economici dell'impresa: per gli approfondimenti, infatti, i report rimandano ai bilanci di esercizio annuali. Vi è la tendenza, nell'ambito della comunicazione aziendale, a nascondere ed oscurare le contraddizioni interne e i disordini, per presentare artificialmente una visione coerente ed armoniosa in cui le imprese operano secondo regole logiche e misurabili. Questo può agire da facciata nei confronti di problematiche caotiche, confuse e discorsive. Tuttavia, l'incomparabilità di alcuni indicatori, o più in generale delle performance di sostenibilità, non risiede necessariamente nell'incapacità delle imprese, ma nell'essenza stessa del concetto di sostenibilità, che risulta difficile da misurare, descrivere e comparare [9].

Performance ambientali

Rispetto ad indicatori e performance economiche, che hanno un ruolo marginale, i report di sostenibilità delle imprese alberghiere si concentrano maggiormente sugli aspetti ambientali e sociali. Gli indicatori di performance ambientali risultano essere infatti molto più numerosi e anche più diffusi all'interno dei report.

Dalla lettura dei report oggetto di analisi emergono le seguenti osservazioni: in generale, si nota come i dati più diffusi siano quelli relativi alle emissioni dirette e indirette di gas serra da parte delle imprese, la cosiddetta *Carbon Footprint*, utilizzata per calcolare l'impatto ambientale sia su larga scala che su piccola scala. Il dato relativo alla *Carbon Footprint* viene generalmente percepito dai consumatori come un importante indicatore della qualità e della sostenibilità di un'azienda; pertanto, le imprese si impegnano a inserirlo all'interno dei propri report. Inoltre, dal punto di vista della comunicazione aziendale, tale indicatore risulta particolarmente efficace perché dotato di un'ottima capacità di sintesi (descrive con un solo valore una realtà complessa), utilizza un'unità di misura chiara e semplice e fornisce un dato oggettivo e pertanto incisivo dal punto di vista comunicativo [10]. Uno dei punti di debolezza che emerge chiaramente dall'osservazione dei dati riportati, però, è la necessità di integrare più informazioni riguardo il consumo di acqua. La *water footprint* (impronta idrica) è infatti un indicatore utilizzato per misurare la quantità di acqua dolce utilizzata per la produzione di beni e servizi, prendendo in considerazione il consumo d'acqua dolce diretto e indiretto. Il primo è legato al prelievo di acqua, il secondo al consumo d'acqua necessario per ottenere un prodotto o servizio [11].

Le compagnie forniscono informazioni relative a consumi diretti e indiretti, ma, nello specifico, all'interno dei report la maggior parte delle compagnie si limita a dichiarare il proprio impegno verso la riduzione del consumo di acqua, mostrando, attraverso misure percentuali, gli scostamenti rispetto agli anni passati e riportando i dati relativi al consumo totale di acqua. Conoscere la *water footprint* permette di individuare gli sprechi d'acqua e capire quali interventi effettuare per preservare tale risorsa, e permette di rilevare problematiche legate alla gestione dell'acqua in azienda, pianificando soluzioni per ottimizzare il consumo idrico, ad esempio realizzando investimenti in modelli economici sostenibili. Le imprese sono sicuramente a conoscenza della scarsità delle risorse idriche, e della necessità di ridurre il loro consumo, ma è necessario fornire maggiori dati riguardo la propria *water footprint*. Questo permetterebbe infatti alle imprese di ottenere una visione chiara dei propri consumi e consenti-

rebbe agli stakeholder di conoscere l'effettivo impatto aziendale sulle risorse. In questo modo, impresa e stakeholder sarebbero in grado di sviluppare migliori strategie per ridurre tale impatto. Un'ulteriore riflessione riguarda i dati circa i rifiuti generati da parte delle imprese. Nonostante quattro compagnie su cinque dichiarino di inserire lo standard GRI 306-2 (Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento) all'interno dei propri report, solo una compagnia inserisce effettivi dati relativi alle quantità di rifiuti generate. Non tutte le catene decidono di dichiarare in termini quantitativi la quantità e l'intensità di rifiuti generati, e questo pone senz'altro dei limiti ad una comparazione effettiva tra le compagnie a causa della presenza di informazioni generali e poco approfondite. Sarebbe dunque auspicabile che tutte le imprese inserissero le stesse tipologie di misurazioni all'interno dei propri report, riducendo così le possibili ambiguità rilevate e permettendo un'effettiva valutazione circa i propri impatti nell'ambito dei rifiuti generati e degli sprechi.

Performance sociali

Dall'analisi dei risultati si osserva come tutte le compagnie inseriscano all'interno dei report informazioni riguardo le diversità negli organi di governo e tra i dipendenti e quelle riguardo i nuovi fornitori sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali; Quattro compagnie su cinque inseriscono gli indicatori relativi ai programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti, le attività oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani, la formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani, i contributi politici; Una compagnia su cinque inserisce informazioni riguardo il congedo parentale, la promozione della salute dei lavoratori, i lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, gli infortuni sul lavoro, il rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini, attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile, attività con impatti negativi sulle comunità locali, episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi.

La rendicontazione delle performance sociali rileva l'impatto delle decisioni aziendali sulla comunità e investe pertanto tematiche inerenti all'occupazione, le condizioni di lavoro e sicurezza. L'utilizzo di indicatori sociali dovrebbe infatti consentire di comprendere il ruolo svolto dall'organizzazione nella società civile e come l'impresa intenda raggiungere gli obiettivi sociali prefissati; dovrebbe evidenziare che il fine dell'impresa non è solo quello di creare profitto ma anche quello di creare valore aggiunto per la comunità e offrire un momento di riflessione sull'impegno dell'impresa verso un miglioramento della qualità del rapporto con i consumatori, sicurezza sul posto di lavoro, rispetto dell'ambiente [13].

Senz'altro, però, dall'analisi dei report oggetto di studio, risulta evidente come gli indicatori di performance sociali siano organizzati spesso secondo una struttura narrativa e discorsiva su argomenti selezionati, mancando di informazioni circa i mezzi utilizzati per la rendicontazione. L'impegno sociale delle imprese può difficilmente essere misurato e dunque si basa su asserzioni e dichiarazioni che non possono essere verificate dagli stakeholder. I dati più visibili riguardano i numeri e le percentuali di personale assunto appartenente a generi ed etnie diverse, le ore di formazione relative a tematiche sociali, le partnership con associazioni ed organizzazioni che si occupano di diritti umani. Pertanto, in mancanza di un modello strutturato che consideri le performance sociali in termini più concreti, risulta difficile valutare e comparare le performance tra le varie compagnie [14]. Tuttavia, è bene sottolineare che, secondo alcuni studi, le compagnie che seguono il modello di reporting GRI sembrano mostrare un impegno maggiore verso la responsabilità sociale d'impresa rispetto alle imprese che non seguono tale modello.

Riassumendo i risultati dell'analisi quantitativa effettuata (tabella 2), le compagnie inseriscono all'interno dei propri report in prevalenza indicatori ambientali, con particolare attenzione alla *carbon footprint*, *water footprint* e ai rifiuti generati.

Tabella 2

INDICATORI GRI	Marriott	Hilton	Radisson	IHG	Wyndham
indicatori economici	6	4	4	6	4
indicatori ambientali	16	12	15	12	13
indicatori sociali	13	10	13	9	14
TOTALE	35	26	32	27	31

Gli indicatori economici risultano essere in numero ridotto, perché, come accennato, per le informazioni approfondite circa i risultati economici aziendali si predilige l'utilizzo del bilancio annuale. La compagnia che utilizza il maggior numero di indicatori è la catena Marriott International, con un totale di 35 indicatori, mentre la catena Hilton risulta essere la compagnia che ne utilizza un numero minore, per un totale di 26 indicatori. L'aumento delle informazioni, tuttavia, non è necessariamente indicativo degli intenti manageriali circa le questioni ambientali e sociali [6]. È per questo motivo che la presente ricerca ha svolto una seconda analisi, di tipo qualitativo, per valutare i report delle compagnie utilizzando i principi GRI di rendicontazione per la definizione della qualità del report.

Analisi qualitativa dei report

La GRI individua sei principi per la definizione della qualità dei report: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità, tempestività. Tali principi sono stati applicati all'analisi delle informazioni e dati rendicontati da parte delle imprese all'interno dei report di sostenibilità, con riferimento agli indicatori economici, sociali ed ambientali individuati nei paragrafi precedenti. Seguendo la metodologia identificata da Badia et al. [15], è stata realizzata una classificazione dei principi qualitativi, come illustrato nella tabella 3, aggregando i principi di accuratezza e chiarezza e aggiungendo il principio di equilibrio.

Tabella 3

Principi qualitativi	Classificazione
Accuratezza e chiarezza	<p>Livello 1: l'informazione è poco chiara e non accurata: presenza di pochi dati quantitativi e misurabili che possano essere replicati con risultati analoghi;</p> <p>Livello 2: Le informazioni sono abbastanza chiare ed accurate: vi è un adeguato numero di dati quantitativi, misurabili e replicabili;</p> <p>Livello 3: le informazioni sono molto chiare ed accurate: sono presenti tutti i dati considerati importanti per la comunicazione verso gli stakeholder, presentati in maniera strutturata e facilmente leggibile.</p>
Tempestività	<p>Livello 1: i dati contenuti nel report non riportano il periodo di tempo a cui fanno riferimento e quando hanno avuto luogo gli ultimi aggiornamenti;</p> <p>Livello 2: I dati contenuti nel report riportano chiaramente il periodo di tempo cui fanno riferimento, la data in cui saranno aggiornati e quando hanno avuto luogo gli ultimi aggiornamenti</p>
Equilibrio	<p>Livello 1: il report presenta solo argomenti favorevoli e non permette la valutazione della performance su base annua;</p> <p>Livello 2: il report presenta argomenti favorevoli e solo in parte quelli sfavorevoli;</p> <p>Livello 3: Il report presenta risultati e temi sia favorevoli che sfavorevoli. I dati contenuti nel report sono presentati in un formato che consente ai fruitori del report di valutare gli andamenti positivi e negativi della performance su base annua;</p>
Comparabilità	<p>Livello 1: assenza di comparazione con riferimento ai risultati ottenuti negli anni precedenti;</p> <p>Livello 2: presenza di una comparazione di dati e risultati senza un esplicito riferimento alla relazione tra i risultati attuali e quelli degli anni precedenti;</p> <p>Livello 3: presenza di una comparazione tra dati e risultati con riferimento agli anni precedenti</p>
Affidabilità	Adozione di un processo di controllo

Tali classificazioni hanno permesso di valutare i report delle compagnie, comparandone i risultati. La comparazione è riassunta all'interno dei grafici (Figura 1, 2, 3, 4).

Figura 1

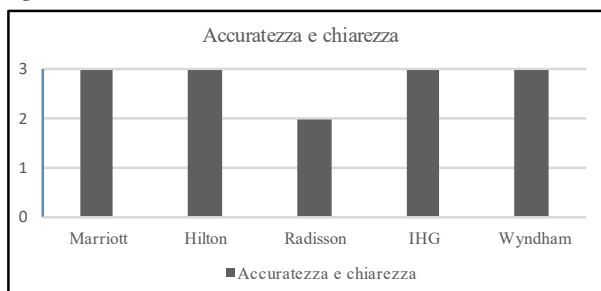


Figura 2

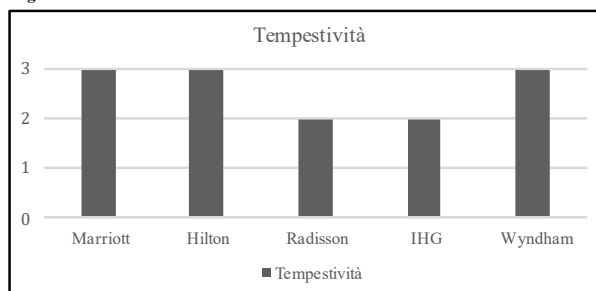


Figura 3

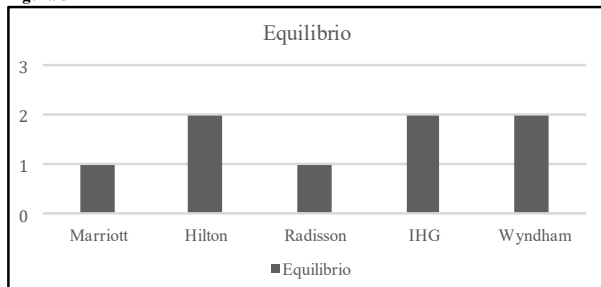
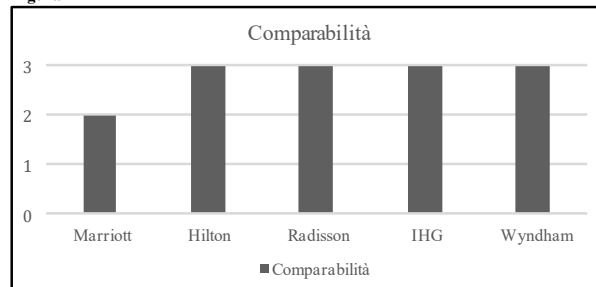


Figura 4



Accuratezza e chiarezza

Secondo la GRI, il principio di accuratezza si basa sul fatto che “le informazioni oggetto di rendicontazione devono essere sufficientemente accurate e dettagliate da consentire agli stakeholder di valutare le performance dell'organizzazione” [16]. Le informazioni possono essere espresse in modalità differenti, secondo dei principi qualitativi o secondo misurazioni quantitative dettagliate. Secondo il principio di chiarezza, “l'organizzazione deve rendere i dati disponibili in modo tale che risultino comprensibili e accessibili agli stakeholder che li utilizzano”. Sulla base di tali affermazioni, l'analisi dei report ha portato ai risultati descritti dalla figura 1. Il risultato è dunque soddisfacente, i report inseriscono informazioni accurate circa gli argomenti più rilevanti per gli stakeholder, presentando misurazioni di tipo qualitativo e quantitativo. Tutte le compagnie presentano un livello 3 di accuratezza e chiarezza, con la sola eccezione della catena Radisson che presenta un livello 2 di accuratezza, motivata dalla prevalenza di informazioni discorsive rispetto ai dati quantitativi e alle misurazioni presenti nei report delle restanti compagnie.

Tempestività

Secondo i principi di rendicontazione GRI, il criterio della tempestività prevede che “i dati contenuti nel report riportino chiaramente il periodo di tempo cui fanno riferimento, la data in cui saranno aggiornati e quando hanno avuto luogo gli ultimi aggiornamenti, oltre a identificare chiaramente eventuali revisioni di precedenti informative unitamente ai motivi della revisione stessa” [16]. Seguendo tali indicazioni e applicando la classificazione delineata nei paragrafi precedenti, i report sono stati classificati secondo quanto riportato nella figura 3.

Anche per quanto riguarda il criterio della tempestività, le compagnie mostrano una certa coerenza con riferimento ai principi di rendicontazione GRI. Tre compagnie su cinque inseriscono informazioni esplicite e chiare circa il periodo di riferimento, la data dell'ultimo report e la cadenza con cui i report vengono stilati, nonché eventuali revisioni. Due compagnie presentano invece un livello 2 di tempestività, giustificato dalla presenza di un riferimento esplicito al periodo di riferimento utilizzato per la rendicontazione, in cui manca però un riferimento alla cadenza con cui i report vengono aggiornati e alla data dell'ultimo report realizzato.

Equilibrio

Secondo il principio dell'equilibrio, i report dovrebbero riportare informazioni che fanno riferimento ad aspetti favorevoli e sfavorevoli per l'impresa, garantendo pertanto una certa obiettività ed evitando scelte, omissioni o formati di presentazione che possano influenzare in modo inappropriato i giudizi di coloro che leggono i report e le decisioni degli stakeholder [16]. Partendo da tale riflessione, i report sono stati classificati secondo i livelli mostrati nella figura 4. In questo caso, nessuna compagnia raggiunge il Livello 3 con riferimento all'equilibrio: tre compagnie raggiungono il livello 2 e due compagnie raggiungono un livello pari a 1. Tale risultato evidenzia come la maggior parte delle imprese tendano ad evitare la rendicontazione di informazioni che possano minare la reputazione della compagnia, concentrando la propria attenzione sui dati che mostrano invece il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'impresa. Le compagnie che sono state classificate secondo il livello 2 inseriscono all'interno dei report dati relativi agli anni passati ma tali dati, pur risultando "sfavorevoli", sono riportati con l'obiettivo di mostrare i progressi fatti durante il periodo di rendicontazione e pertanto giustificati da tale intento. Questo permette di ritenere che nessuna delle compagnie analizzate possa essere classificata secondo un livello 3 di equilibrio, che prevederebbe la presenza omogenea di dati favorevoli e sfavorevoli.

Comparabilità

Il principio di comparabilità è necessario ai fini della valutazione delle performance. È importante che gli stakeholder siano in grado di comparare le informazioni sulle attuali performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione rispetto alle sue performance passate, ai suoi obiettivi e alle performance di altre organizzazioni [16]. Su tali basi, i report delle compagnie analizzate sono stati classificati come segue (figura 4). Nella valutazione delle compagnie analizzate, quattro compagnie su cinque mostrano un livello 3 di comparabilità in quanto inseriscono all'interno dei report dati relativi alle performance passate, permettendo una valutazione degli andamenti, con la sola eccezione della compagnia Marriott che inserisce piuttosto delle comparazioni tra i risultati attuali e gli obiettivi a lungo termine dell'impresa e pertanto si classifica ad un livello 2. In un'ottica generale, dunque, le compagnie offrono un livello soddisfacente di comparabilità, indicando i progressi e i cambiamenti avvenuti nel corso degli anni più recenti, selezionando e rendicontando le informazioni in maniera coerente, presentando i dati in modo tale da permettere agli stakeholder di valutare i cambiamenti delle performance nel tempo.

Affidabilità

Il principio dell'affidabilità prevede che l'impresa debba "raccolgere, registrare, compilare, analizzare e presentare le informazioni e i processi impiegati nella redazione del report in modo tale che risultino esaminabili e sia possibile definirne qualità e materialità" [16]. Nell'analisi effettuata, ci si è limitati a verificare che le compagnie si fossero avvalse di un processo di controllo e verifica da parte di organizzazioni esterne, secondo il criterio dell'assenza o della presenza di tale controllo. Il risultato ottenuto vede tutte le compagnie avvalersi di un sistema di verifiche esterne, soprattutto nell'ambito delle emissioni di gas serra e impronta idrica generata.

Sintesi dei risultati

Con riferimento all'analisi qualitativa effettuata, si ritiene che le compagnie mostrino un buon livello di affidabilità e di accuratezza e chiarezza, un livello soddisfacente di tempestività e comparabilità e un basso livello di equilibrio. È possibile evidenziare come le imprese presen-

tino diverse similitudini nell'ambito della rendicontazione di informazioni che permettono effettive misurazioni e divergenze nell'ambito di dati che invece possono essere presentati solo in ottica qualitativa. Nell'ambito di questi ultimi, infatti, ogni organizzazione fornisce informazioni discorsive senza seguire uno schema definito, e questo non permette una comparazione del tutto precisa e completa.

Inoltre, con riferimento al principio dell'equilibrio, i risultati dell'analisi effettuata mostrano ancora un basso livello di omogeneità tra le informazioni favorevoli e sfavorevoli fornite dalle imprese. Come già evidenziato, le imprese tendono a non inserire all'interno dei report informazioni che ne possano minare la reputazione; pertanto, vi è la necessità di compiere passi avanti in tal senso, fornendo ai lettori dei report e agli stakeholder un certo livello di trasparenza dei dati riportati.

Considerazioni finali

L'analisi effettuata presenta senz'altro delle limitazioni nel numero di report analizzati e nella selezione di imprese che utilizzano le linee guida GRI, limitazioni giustificate dal tentativo di rendere meno dispersiva l'analisi. Nonostante tale selezione, però, le imprese risultano comunque organizzare le informazioni all'interno dei propri report in maniera divergente, inserendo una selezione di indicatori che differisce da un report all'altro e fornendo le informazioni in maniera qualitativa o quantitativa a seconda delle preferenze aziendali. I report non presentano pertanto una struttura omogenea e definita per tutti i report e questo rende la comparazione limitata e parziale. Una delle barriere più importanti nei confronti della comparabilità delle performance di sviluppo sostenibile è inoltre la natura qualitativa di molti indicatori GRI, che non possono essere misurati chiaramente o confrontati. Meno del 50% degli indicatori si concentra su aspetti quantitativi, e la motivazione risiede nella natura stessa del concetto di sostenibilità: un concetto multidimensionale, pluridisciplinare e difficilmente misurabile. In quest'ottica, i report si limitano spesso a dichiarazioni generali che sottolineano il supporto dell'impresa nei confronti di principi virtuosi piuttosto che azioni identificabili [9].

Secondo l'Organizzazione Mondiale del Turismo, la sostenibilità deve essere raggiunta attraverso un processo in divenire, in cui l'uso delle risorse, la direzione degli investimenti, l'orientamento degli sviluppi tecnologici e i cambiamenti istituzionali possano combinare i bisogni del presente e quelli del futuro. Senz'altro le imprese turistiche sono ben integrate in questo sistema, promuovendo un uso oculato delle risorse con l'obiettivo di preservare le destinazioni e il benessere delle comunità locali. Sempre più turisti e consumatori utilizzano come criterio di selezione anche la sostenibilità nelle proprie scelte di destinazioni e strutture, e tale fattore non può più essere ignorato dalle compagnie alberghiere. Numerosi passi avanti sono stati fatti nell'ambito dei sistemi di reporting sostenibili, e tale rendicontazione risulta più che mai imprescindibile in una società in cui gli impatti sociali ambientali ed economici rappresentano un fattore decisionale fondamentale nell'ambito delle strategie imprenditoriali e degli investimenti da parte degli stakeholder. Vi sono sicuramente margini di miglioramento: emerge soprattutto la necessità di modelli definiti, strutturati e regolamentati, che possano essere di riferimento per le imprese nella realizzazione di report coerenti e omogenei. Future ricerche in merito potrebbero sicuramente soddisfare tale esigenza, unite alla volontà di istituzioni che possano provvedere alla definizione di modelli universali.

Riferimenti

- [1] F. Buffa, M. Franch, U. Martini e A. Tamanini, «Scelte strategiche e pratiche ambientali nelle Pmi alberghiere. Verso un nuovo modello di business sostenibile,» *Sinergie. Italian Journal of management.*, vol. 37, n. I, 2019.
- [2] J. Pereira-Moliner, X. Fon, J. F. Molina-Azorin, J. J. Tarì, M. D. Lopez-Gamero e E. M. Pertusa-Ortega, «The Holy Grail. Environmental management, competitive advantage and business performance in the Spanish hotel industry,» *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 27, n. 5, pp. 714-738, 2015.
- [3] M. Singal, «The link between firm financial performance and investment in sustainability initiatives,» *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 55, n. 1, pp. 19-30, 2014.
- [4] P. Riva e S. Dallai, «Il bilancio di sostenibilità. Il modello GRI (Global Reporting Initiative),» *Ruoli di corporate governance*, pp. 586-606, 2020.
- [5] M. Milne e R. Gray, «W(h)ither Ecology? The triple bottom line, the global reporting initiative, and corporate sustainability reporting,» *Journal of Business Ethics*, vol. 118, n. 1, pp. 13-29, 2013.
- [6] G. Michelon, S. Pilonato e F. Ricceri, «CSR reporting practices and the quality of disclosure: An empirical analysis,» *Critical Perspectives on Accounting*, vol. 33, pp. 59-78, 2015.
- [7] W. Neuman, «Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches,» *Teaching Sociology*, vol. 30, n. 3, 2003.
- [8] Statista, «Leading hotel companies worldwide as of June 2020, by number of guestrooms,» 2021. [Online]. Available: <https://www.statista.com/statistics/197859/total-number-of-guestrooms-of-us-hotel-companies-worldwide/>.
- [9] O. Boiral e J. Henri, «Is Sustainability Performance Comparable? A Study of GRI Reports of Mining Organizations,» *Business & Society*, vol. 56, n. 2, pp. 283-317, 2017.
- [10] QuiFinanza, «Come misurare le proprie emissioni di CO2,» 2021. [Online]. Available: <https://quifinanza.it/green/carbon-footprint-cose-come-misurarla/494997/>.
- [11] QuiFinanza, «Cos'è e come si calcola l'impronta idrica,» 2021. [Online]. Available: <https://quifinanza.it/green/impronta-idrica-definizione-calcolo/521843/>.
- [12] D. Crowther, *Social and Environmental Accounting*, Financial Times/Prentice Hall, 2000, p. 190.
- [13] P. Tenuta, *Indici e modelli di sostenibilità*, Milano: Franco Angeli, 2009, p. 128.
- [14] B. G. Luke, «Measuring and reporting on social performance: From numbers and narratives to a useful reporting framework for social enterprises,» *Social and Environmental Accountability Journal*, vol. 36, n. 2, pp. 103-123, 2016.
- [15] F. Badia, E. Bracci e M. Tallaki, «Quality and Diffusion of Social and Sustainability Reporting in Italian Public Utility Companies,» *Sustainability*, vol. 12, n. 11, p. 4525, 2020.
- [16] Global Reporting Initiative, «Raccolta consolidata dei GRI Sustainability Reporting Standards,» 2019.
- [17] Cerved, «Cos'è il bilancio di sostenibilità e quando è obbligatorio per le aziende (2021),» 2022. [Online]. Available: <https://www.cerved.com/community/news/cose-il-bilancio-di-sostenibilita-e-quando-e-obbligatorio-per-le-aziende/>.
- [18] World Travel and Tourism Council, «ESGs. Sustainability reporting in travel & tourism,» 2017.