

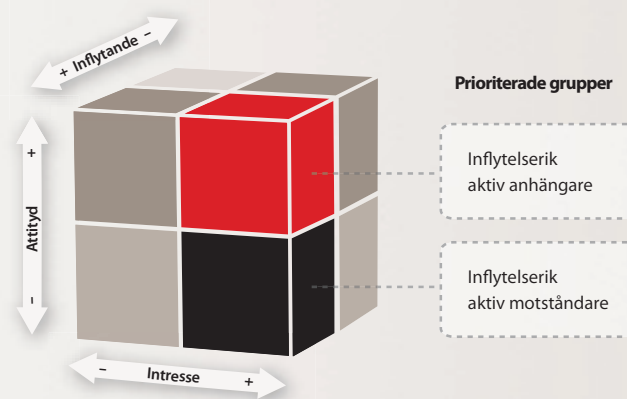
Svenska Spels intressenter

Analys och dialog

På uppdrag av Svenska Spel genomförde Intellectual Capital AB under hösten 2009 djupintervjuer med 107 av företagets interna och externa intressenter. Hela analysen med fördjupad information finns på svenskaspel.se.

Identifiering av urval av intressenter

Urvalet av intressenter för djupintervjuer har skett utifrån kriterierna inflytande på, uppfattad attityd till samt uppfattat intresse för Svenska Spels ansvarsarbete. Målet har varit att få en så bred spridning i intervjuerna som möjligt.



Definition av ansvarsbegreppen

Svenska Spel har identifierat tre områden där intressenterna särskilt ser behovet av prestation inom ansvarsområdet i relation till den affärsmässiga betydelsen:

Affärsetik – hög moral när det gäller konkurrens, produktion, marknadsföring, försäljning, redovisning, medarbetare, bolagsstyrning.

Svenska Spel definierar affäretiskt ansvar som företagets ansvar att säkerställa att människor inte utnyttjas, luras eller på annat sätt far illa av företagets verksamhet.

Socialt ansvar – att bidra till en positiv samhällsutveckling i stort. Svenska Spel definierar socialt ansvar som företagets ansvar att bidra till en positiv samhällsutveckling på de platser där företaget verkar.

Miljöansvar – minimering av negativ miljöpåverkan. Svenska Spel definierar miljöansvar som företagets ansvar att minimera negativ miljöpåverkan från sin verksamhet.

Intressentintervju 2009

Under hösten 2009 genomfördes 107 djupintervjuer med ett urval av Svenska Spels interna och externa intressenter. I analysen har intressenterna definierat sina mest framträdande förväntningar inom områdena affäretik, socialt ansvar samt miljöansvar. Man har dessutom bedömt betydelsen för affärsmässig framgång, uppfattad prestation samt uppfattad förnyelse inom området. Jämförelse har gjorts mellan nuläge 2009 jämfört med föregående år.

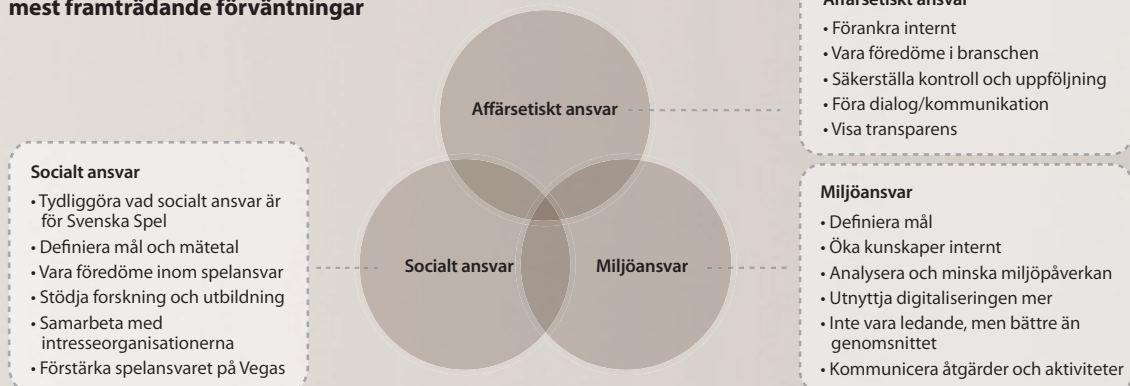
Huvudansvaret för att genomföra intressentanalysen ligger hos Svenska Spels CSR-avdelning. Under 2010 införs en genomgripande organisationsförändring inom Svenska Spel, där även ansvar och roller för verksamheten definieras.

2008 intervjuades åtta av de nu 17 intressentgrupperna

- Ombud
- Ägare
- Myndigheter
- Samarbetspartners
- Leverantörer
- Lokala samhället
- Intresseorganisationer
- Aktörer i branschen



Svenska Spels intressenters mest framträdande förväntningar



Intressentdialogen

Intressenter	Exempel på intressenternas förväntningar	Exempel på dialog under 2009
Spelare I butik och restaurang, Casino Cosmopol, svenskaspel.se och genom föreningar.	<ul style="list-style-type: none"> • Transparens • Konkurrenskraftig återbetalning • Stöd till idrotten och spelberoende 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundsupport och reklamationshantering • Fokusgrupper • Spelkartläggningen (årlig undersökning om spel och spelmarknaden) och andra undersökningar
Medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Dialog/kommunikation • Minskad miljöpåverkan • Utbildning • Föredöme inom spelansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelbunden kommunikation genom företagets intranät • Medarbetarsamtal • Attitydundersökning om inställning till spelansvar • Regelbundna frukostmöten
Ledning	<ul style="list-style-type: none"> • Säkerställa kontroll och uppföljning i ansvarsarbetet • Öka miljökunskapen internt • Spelansvar naturlig del i alla processer 	<ul style="list-style-type: none"> • Spelakademin • Frukostmöten med medarbetare, politiker och andra intressenter • CSR-konferens
Styrelse	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre miljöpåverkan • Stöd till spelberoendeforskning • Tydliggöra sponsringsstrategier • Debatt kring spelets risker 	<ul style="list-style-type: none"> • Styrelsemöten • Bolagsstämma • Spelakademin • Redovisning av hållbarhetsarbetet i revisionsutskott och styrelse
Ombud	<ul style="list-style-type: none"> • Föredöme i branschen • Förbättra spelupplevelsen • Tydligare kommunikation om 18-årsgräns 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombudsforum • Nätverksträffar • Besök av distriktsansvariga • Ombudsutbildningar inkl. spelansvar
Affärspartners Restauranger och bingohallar	<ul style="list-style-type: none"> • Tydligare kommunikation • Stödet till idrott och ungdomsverksamhet • Kommunikation av spelets negativa sidor • Mer spelansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 ggr per år utskick av partnertidningen Vegas News • Utbyte med restauratörer om hur de upplever och vill utveckla samarbete med Svenska Spel ur ett spelansvarsperspektiv • Dialog med kundansvarig
Föreningar	<ul style="list-style-type: none"> • Ökad digitalisering • Stöd till den breda idrotten • Stöd för forskning och utbildning • Stöd av spelberoendebehandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Idrottsgala • Säljkontakter • Workshop med föreningar inför beslut om 18-årsgräns
Leverantörer T.ex. reklambyråer, undersöknings- och säkerhetsföretag	<ul style="list-style-type: none"> • Analys för att minska miljöpåverkan • Samarbete med intresseorganisationerna • Förebyggande insatser mot spelproblem och stöd till behandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Upphandlingar • Avstämningsmöten • Spelmässor
Ägare Staten	<ul style="list-style-type: none"> • Föredöme i branschen • Marknadsföring med avseende på samhällspåverkan • Stärkt Vegas spelansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • Bolagsstämma • Spelakademin • Avstämningsmöte med Finansdepartementet och Socialdepartementet

Om intressentdialogen

Matrisen visar exempel på respektive intressentgrupps förväntningar, dialoger, åtgärder under 2009 samt fokus 2010.

Exempel på åtgärder under 2009

- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Utvecklad betalningslösning på internet
- Förbättrade säkerhetsåtgärder på Casino Cosmopol
- Tillstånd till höjd återbetalning på Stryktipset
- Säkerhetsåtgärder för att motverka kriminalitet och rån

- Ny värdegrund
- Intern miljöutbildning

- Ny värdegrund
- Uppdaterad miljöpolicy
- Certifiering enligt European Lotteries spelansvarsstandard

- Ny sponsringsstrategi
- Inriktningsbeslut om inrättande av forskningsråd
- Beslut om stöd till Självhjälpsprogrammet och Stödkontakten under 2010

- Ny spelansvarutbildning i samarbete med Spelinstitutet
- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Fördubblat antalet ålderskontroller och förbättrat resultaten

- Över 80 procent godkända provköp av 2 438 st
- Ansvarskampanjer hos affärspartners för att poängtera åldersgränsen på Vegas och påminna om att kontrollera legitimation
- Förstärkta rutiner kring hantering av färgade sedlar
- Miljöbilar för samtliga förare samt utbildning i Eco-driving

- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Beslut om stöd till Självhjälpsprogrammet och Stödkontakten under 2010

- Förbereda Svenska Spels nya uppförandekod, även omfattande leverantörer

- Kontinuerlig redovisning av ansvarsåtgärder och effekterna av dem
- Bestyrkt hållbarhetsredovisning

Exempel på fokusområden 2010

- Lansering av nytt självtest
- Åldersgränser på alla spel
- Ytterligare förbättringar av trygghet och säkerhet
- Utveckling av Spelkoll i fler kanaler
- Distansavtal för avstängning

- Ny chefsutbildning i spelansvar
- Miljöutmaning och miljöutbildning för samtliga
- Spelpolitiskt forum
- Webbkamera som komplement till videokonferenser

- Fortsatt öppenhet i intressentdialogen

- Implementering av den nya värdegrunden
- Forskningsråd
- Miljöcertifiering ISO 14001

- Utredning om energieffektivisering för digitala skärmar och terminal
- Införa 18-års åldersgräns vid köp av lotter

- Implementering av nytt centralsystem som skapar förutsättning för nya spelansvarsåtgärder

- Säkerställa 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Driva säljarbetet i linje med gott spelansvar

- Ökad samverkan med idrotten
- Kommunicera Svenska Spels arbete kring samhällsansvar

- Ny värdegrund
- Nya nyckeltal
- Uppdaterad miljöpolicy



Intressentdialogen

Intressenter	Exempel på intressenternas förväntningar	Exempel på dialog under 2009
Myndigheter Lotteriinspektionen och Statens folkhälsoinstitut	<ul style="list-style-type: none"> • Kontroll och uppföljning gentemot ägardirektiv • Driva dialog gällande marknadsföring av spel • Kommunikation av vad som görs inom ansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • Löpande avstämningar med Lotteriinspektionen, OSS (Oberoende Spelsamverkan) • Löpande dialog med Statens folkhälsoinstitut
Intresseorganisationer T.ex. branschorganisationer för spelbolag, spelberoendeförbund och behandlingshem	<ul style="list-style-type: none"> • Bättre ålderskontroll • Minskad miljöpåverkan – klimatkompensation av det som inte kan reduceras • Stöd till aktiviteter för att engagera intressenter 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialog med förmånstagare (RF och Ungdomsstyrelsen), ombudens intresseorganisationer, SHR (Sveriges Hotell- och Restaurangägare), Sveriges Bingoarrangörers Centralorganisation (SVEBICO), CSR Sweden • Besök hos spelberoendeföreningar • Paneler med representanter från spelförbund
Aktörer i branschen Reglerade spelbolag	<ul style="list-style-type: none"> • Transparens • Inte utnyttja företagets särställning • Analys för att minska miljöpåverkan • Ansvarsarbete som ska genomsyra verksamheten 	<ul style="list-style-type: none"> • SPER (Spelmarknadens Etiska Råd) • Spelakademin. • Återkommande VD-träffar i de reglerade spelbolagen
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Minskad marknadsföring • Statligt bolag ledande i miljöarbetet • Stöd till behandling av spelberoende även om det inte ligger inom Svenska Spels ansvar • Stärkt spelansvar på Vegas • Åldergränser på alla spel • Kreativ marknadsföring av spelansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • Spelakademin • Kontinuerliga presskontakter
Lokala samhället Kommuner där Svenska Spel bedriver verksamhet	<ul style="list-style-type: none"> • Stöd till idrott och föreningsliv • Påverkan på övriga spelbolag att ta större spelansvar • Minskad marknadsföring 	<ul style="list-style-type: none"> • Kunskapsutbyte med Gotlands kommun • Deltagande vid frukostmöten anordnade av kommunerna • Dialog med det lokala samhället i de fyra kasinootterna
Nationella samhället Riksdagsledamöter	<ul style="list-style-type: none"> • Transparens • Föredöme i branschen • Analys för att minska miljöpåverkan • Stödjande av spelberoendeforskning och behandling 	<ul style="list-style-type: none"> • Frukostmöten, Spelakademin • Möten med riksdagsledamöter under våren 2009 i samband med inlämnandet av Svenska Spels remissvar • Seminarium som diskuterade framtidens spelreglering under Almedalsveckan
Globala samhället EU-parlamentariker	<ul style="list-style-type: none"> • Föredöme i branschen • Analys för att minska miljöpåverkan • Tillhandahålla en trygg miljö för spelarna 	<ul style="list-style-type: none"> • Under året besökte representanter från Svenska Spel Bryssel • Spelets pris och Pokerutredningen översattes till engelska för distribution till EUs medlemsländer
Samarbetspartners T.ex. butikskedjor och idrottsförbund	<ul style="list-style-type: none"> • Tydlig kommunikation av vad företaget gör • Ingen aggressiv reklam • Analys för att minska miljöpåverkan • Konsekventa åldergränser • Stöd till föreningslivet 	<ul style="list-style-type: none"> • Ombudsgala • Dialog med kundansvarig

Exempel på åtgärder under 2009

- Formalisering av SPER (Spelbranschens etiska råd)
- Beslut att stödja Självhjälpsmanualen och Stödkontakten
- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Fortsatt miljöarbete med fokus på tjänste-godstransporter, energi och papper
- Beslut om 18-års åldersgräns vid köp av lotter
- Formalisering av SPER (Spelbranschens etiska råd)
- Svenska Spels spelansvar medför höga krav på alla reglerade aktörer.
- Beslut om 18-årsgräns vid köp av lotter
- Beslut att stödja Självhjälpsmanualen och Stödkontakten
- Svenska Spel hållbarhetsgranskar enligt GRI
- Beslut har tagits om att Svenska Spel ska miljöcertifieras enligt ISO 14001
- Samarbete med Supporterlaget för positiv supporterkultur
- Hjärnfonden
- Inriktningsbeslut att inrätta ett forskningsråd
- Beslut att stödja Självhjälpsmanualen och Stödkontakten
- Svenska Spels remissvar till Spelutredningen överlämnades 1 april
- Dialog kring Svenska Spels samhällsekonomiska rapport Spelets pris
- Pilot av nya självtest
- Dialog med branschorganisationen European Lotteries kring spelrelaterade EU-frågor
- Dialog kring Svenska Spels remissvar till Spelutredningen samt samhällsrapporten Spelets pris
- Kampanj Supporterlaget

Exempel på fokusområden 2010

- Kontinuerlig och transparent information.
- Nyhetsbrev om Svenska Spel i samhället.
- Återkommande möte med intressorganisationer
- Fortsatt stöd till Hjärnfonden
- Inrättande av forskningsråd
- Miljöcertifiering ISO 14001
- Ny spellagstiftning
- Arbete kring SPERs (Spelbranschens etiska råd) riktlinjer
- Kontinuerliga VD-möten i SPER
- Fortsatt ambition vara i världsklass vad gäller spelansvar
- Fortsatt arbete med Svenska Spels miljömål
- Fortsatt satsning på Spela lagom-programmet
- Förstärkt spelansvar på Vegas
- Självhjälpsprogrammet
- Stödkontakten
- Miljöcertifiering ISO 14001
- Miljöcertifiering ISO 14001
- Forskningsrådet inrättas
- Fortsatt stöd till Hjärnfonden
- Utveckling av spelansvarsverktygen på svenskspel.se
- Dialog kring Svenska Spels hållbarhetsredovisning
- Implementering av 18-års åldersgräns vid köp av lotter