

**Ansvaret ska genomsyra allt**

Svenska Spel ska vara det bästa alternativet på marknaden när det gäller att minska risken för spelberoende och tillhandahålla möjligheter för spelarna att kontrollera sitt spelande och på så sätt bibehålla ett sunt spelbeteende.

Svenska Spel satsar på:

- informerade val
- ökat registrerat spelande
- ålderskontroller
- ansvarsfull marknadsföring
- spelarkontakter
- ökad kunskap om spelbeteenden

**Intäktoptimerad och kostnadseffektiv verksamhet**

Intäkterna ska optimeras men ej maximeras, vilket innebär att planerad tillväxt ska analyseras och värderas gentemot ansvarstagandet. Verksamheten ska präglas av en hög kostnadseffektivitet, det vill säga aktiviteter för att nå uppsatt målsättning till lägsta kostnad. Kontinuerlig verksamhets- och processutveckling är viktigt för att säkerställa att den kvalitet och effektivitet som bolaget eftersträvar uppnås.

Att skapa internationella samarbeten mellan olika spelbolag är en stark trend. Svenska Spel har under många år ingått i bland annat Viking Lotto som är ett samarbete mellan Sverige, Norge, Danmark, Island och Estland. I Stryktips-poolen ingår för närvarande även isländska spelare.

För att behålla en lönsam verksamhet satsar Svenska Spel på:

- tydlig riktning
- tydlig uppföljning
- processförbättringar
- ökad samverkan både internt och externt
- tydliga roller och ansvar
- prioritering och fokusering.

**Medarbetare utvecklas på jobbet**

För att Svenska Spel ska lyckas både på spelmarknaden och på arbetsmarknaden krävs professionella och inspirerande ledare. Svenska Spel har ett starkt varumärke som arbetsgivare. Att upprätthålla varumärket kräver att det är tydligt för alla som arbetar hos oss vilka värderingar och prioriteringar vi har, det vill säga vår värdegrund och våra strategier och mål. Genom detta kan vi attrahera duktiga människor till Svenska Spel.

Inom målområdet Medarbetare satsar Svenska Spel på:

- chefsutvecklingsprogram
- utvecklat medarbetarsamtal, kallat Måldialogen, för tydliga mål och uppföljning
- tydliga medarbetar- och ledarskapsprofiler
- medarbetarundersökningar för att tillvarata medarbetarnas åsikter
- rollbeskrivningar för alla medarbetare. ■

## Mål och måluppfyllelse

Spel är ett nöje för vuxna, varför Svenska Spel har åldersgräns på samtliga spel. Det bästa Svenska Spel kan erbjuda sina kunder är spelglädje; det ska vara roligt att spela oavsett om man förlorar eller vinner. Bolaget ska erbjuda spel som motsvarar kundernas efterfrågan på spänning, underhållning och tillgänglighet i tid och rum. Och det på ett tryggt och säkert sätt.

Den kända svenska spelmarknaden har de senaste fem åren växt med någon eller några procent årligen. De utländska aktörerna har under dessa år växt till sig och har nu cirka 10 procent av spelmarknaden.

Den ökade konkurrensen och de privata aktörernas allt aggressivare satsningar på reklam har ändå inte resulterat i någon ökning av den totala spelarbasen eller av andelen spelare med problem. Enligt Svenska Spels spelkartläggningar de senaste fem åren har antalet spelare stadigt minskat samtidigt som kundernas snittålder ökat. Att den kända spelmarknaden ändå haft ekonomisk tillväxt under samma tid beror på att vissa spelare spenderar mer pengar på spel än tidigare.





### En majoritet gillar Svenska Spel

I motsats till spelmarknaden i stort har antalet spelare på svenskaspel.se ökat, medan snittinsatsen minskat. Med tanke på att svenskaspel.se har till uppgift att kanalisera spelare från utländska spelsajter till sin säkrare och mer ansvarsfulla spelmiljö är det en positiv utveckling.

Trots spelmarknadens expansion visar både Svenska Spels spelkartläggningar och Folkhälsoinstitutets undersökning 2009 att andelen spelare med problem har varit oförändrad de senaste tio åren, cirka 1–2 procent. Enligt Folkhälsoinstitutets undersökning har det skett en ökning av problemspel bland män 18–24 år, medan det minskat i vissa andra grupper.

Svenska Spels årliga spelkartläggning belyser spelarnas attityder och beteenden. Från 25 februari till 6 maj 2010 gjordes en stor postal enkät med slumpmässigt utvalda svenskar i åldern 16–75 år. Den effektiva svarsfrekvensen var mycket hög och antalet besvarade enkäter uppgick till 5 072 stycken, vilka utgör ett representativt urval av den vuxna svenska befolkningen. Kartläggningen visar bland annat:

- 84 procent (84) av den vuxna befolkningen spelar. 73 procent (74) är kunder till Svenska Spel. Könsfördelningen är i stort lika, men män spelar generellt oftare och för större summor än kvinnor.
- Spelarnas inställning till regleringen av den svenska spelmarknaden är fortsatt övervägande positiv och 86 procent (85) tycker att den helt eller delvis är bra.
- De vanligaste drivkrafterna bakom spelandet är chansen att vinna en storvinst och spänningen.
- Triss, Lotto och Stryktipset ligger fortfarande i topp vad gäller positiv image. Mest negativ image har kasinon, spel på internet och Vegas.

### Svensk rekordvinst: Drömvinsten 214 miljoner

För de flesta är spelandet ett nöje, en liten extra spänning och en stunds underhållning i vardagen. Ofta är spel också något som man ägnar sig åt tillsammans med andra, i en gemensam förhoppning om att en liten insats ska ge mångdubbelt tillbaka. Enligt 70 procent av de tillfrågade i den senaste spelkartläggningen är chansen till en storvinst den största drivkraften bakom spelandet. Varje vecka publiceras positiva nyheter i massmedia om Svenska Spel – och då handlar det oftast om just dem som lyckas förverkliga drömmen, storvinnarna.

Under 2010 betalade Svenska Spel (exklusive Casino Cosmopol) sammanlagt ut vinster till ett värde av 12 126 820 465 kronor (12 269 924 391). Av dessa uppgick 347 vinster (330) till en miljon eller mer.

Årets högsta vinst utföll i mars då en vinnare i Skåne prickade in Drömvinsten (sju rätt på Lotto och minst två rätt på Joker på samma spelkvitto) och vann 214 595 981 kronor. Det är Svenska Spels och Sveriges största spelvinst någonsin. Därefter lyckades ytterligare sex spelare vinna Drömvinsten och blev mångmiljonärer. Totalt har 734 013 813 kronor betalats ut fördelade på de sju Drömvinsterna under 2010.

Sedan 16 augusti 2010 garanteras en ensam vinnare med 13 rätt på Stryktipset 10 miljoner kronor. Kort tid efter regeländringen kunde två stryktippare kassera in garantivinsten.

### Måluppfyllelse Kund

#### *Andelen uttalat positiva till varumärket Svenska Spel:*

Mål 60 procent av den vuxna befolkningen, resultat 64 procent (62).

### Spelansvar ger trygghet åt kunderna

Svenska Spel, som ett statligt ägt spelbolag, har inte vinstmaximering som krav, utan kan göra andra avvägningar mellan spelintäkter och ansvarstagande.

Som exempel på att ansvar går före vinst kan nämnas de uppsökande samtal med frekventa gäster som genomförs på kasinona, de obligatoriska krav på angivande av insatser som ställs på svenskspel.se innan man kan spela och de åldersgränser som finns vid köp av och utbetalning av vinster på samtliga Svenska Spels spelformer.

### Hållbar utveckling

Svenska Spel publicerar för fjärde året en Hållbarhetsredovisning enligt principerna för GRI (Global Reporting Initiative), se sidan 97. Syftet med redovisningen är att ge en balanserad bild av Svenska Spels insatser avseende hållbar utveckling.

Rapportering sker en gång per år som en del av årsredovisningen. Redovisningen gäller för kalenderåret 2010 och omfattar moderbolag och dotterbolag. Senaste rapporten (Hållbarhetsredovisning 2009) utkom i april 2010.

Redovisningen av Svenska Spels ansvarsarbete sker även i den samhällsrapport som Svenska Spels ägare Finansdepartementet begär in en gång per år. Allt ansvarsarbete inom Svenska Spel sker inom ramarna för de gällande tillstånd bolaget har.

Hållbarhetsredovisningen beskriver Svenska Spels arbete inom fokusområdena:

- Affärsetik och säkerhet
- Ekonomiskt ansvar
- Socialt ansvar och spelansvar
- Ansvar för medarbetare
- Miljöansvar

### Måluppfyllelse Ansvar

I Svenska Spels kvartalsvisa imageundersökning rankas bolaget som nummer ett bland spelbolagen i Sverige inom området spelansvar. Mer information om mål och måluppfyllelse för målområdet Ansvar finns i Hållbarhetsredovisningen på sidan 97.

### Måluppfyllelse Lönsamhet

De finansiella mål som styr koncernen utgörs i huvudsak av den resultatbudget som fastställs av styrelsen före ingången

av räkenskapsåret. Vid styrelsemötet efter halvårsskiftet presenteras en revidering av årsbudgeten i form av en prognos till årets slut. För 2010 redovisades följande mål och måluppfyllelse:

MSEK	Budget	Prognos	Utfall
Nettopelintäkter	9 689	9 626	9 624
Nettoomsättning från spelverksamhet m.m.	7 937	7 888	7 885
Personalkostnader	1 007	997	989
Övriga rörelsekostnader	2 057	2 070	2 101
Rörelseresultat	4 873	4 822	4 795

För att uppfylla det effektivitetssupdrag som Svenska Spel har arbetat bolaget med att se över arbetsprocesserna i organisationen för att på bästa sätt uppnå högre effektivitet och kostnadsbesparingar.

### Årlig undersökning pejar medarbetarnas trivsel

Vid utgången av 2010 var antalet anställda 2 263 (2 230). Omräknat till medelantalet anställda under året uppgår antalet till 1 764 (1 748). Könsfördelningen är 56 procent män (56) och 44 procent kvinnor (44).

Lönerna är individuella och differentierade. Lön och löneutveckling bestäms utifrån arbetsuppgifter, kompetens och resultat. Varje år genomförs en lönekartläggning för att analysera och identifiera eventuella avvikelser från de inriktningar som fastslagits. Åtgärdsplaner tas fram om analysen visar på behov av åtgärder.

Frisknivån, definierad som andelen medarbetare som under 24 månader haft en sjukfrånvaro på mindre än 3,5 procent, uppgår till 71,3 procent (74,9). Sjukfrånvaron uppgår till 3,8 procent (3,8).

Ett chefsutvecklingsprogram för befintliga och nya chefer har tagits fram i syfte att harmonisera ledarskapet med Svenska Spels uppdrag, vision, affärsidé, värdegrund och strategier vilka ligger till grund för den nya organisationen 2010.

### Måluppfyllelse Medarbetare

**Nöjd medarbetarindex:**\* Mål 85 på en 100-gradig skala, resultat 83 (89).

**Ledarskapsindex:**\* Mål 70 på en 100-gradig skala, resultat 70 (68). I Hållbarhetsredovisningen finns ytterligare fakta under avsnittet om Medarbetare. ■

\* Källa: Svenska Spels medarbetarundersökning 2010