

Strategisk inriktning och mål

Svenska Spel har fyra strategiska målområden: Kund, Ansvar, Affärsmässighet och Medarbetare. Liksom visionen och värdegrunden utgår de ifrån ägarens uppdrag.

Planen för inriktning, mål och strategier omfattar en treårsperiod. Den revideras årligen och förlängs med ett år till en ny treårsperiod.

Glädje i kundmötet

Målområde Kund För att kunderna ska välja Svenska Spel måste bolaget ständigt arbeta med utveckling i alla dimensioner. Dels för att attrahera kunder från konkurrenterna till Svenska Spel dels för att behålla de trogna kunderna. Yngre generationer växer upp med nya spelvanor och teknikutvecklingen ökar tillgängligheten. Svenska Spel ska erbjuda roliga och spännande spel som svarar mot kundernas efterfrågan.

Svenska Spel ska vara ett trovärdigt alternativ till illegal spelverksamhet och kundernas första val i en tid då valmöjligheterna till spel är större än någonsin.

Bästa tänkbara ansvar

Målområde Ansvar Svenska Spel bryr sig om kunderna och tar ett ansvar för att spelandet ska förbli glädjefyllt. Kunderna ska uppfatta Svenska Spel som det mest ansvarsfulla spelbolaget.

Svenska Spel ska vara det mest ansvarsfulla alternativet på marknaden. Kunderna ska ha ett sunt och medvetet spelbeteende som bygger på spelglädje och spänning.

God affärsmässighet

Målområde Affärsmässighet Svenska Spel ska ha en intäkts- optimerad och kostnadseffektiv verksamhet. Att intäkts- optimeras innebär att alltid göra avvägningar mellan att öka intäkterna maximalt och de spelansvarståtgärder som krävs för att spelarna ska kunna ha ett sunt spelbeteende.

Verksamheten ska präglas av en hög kostnadseffektivitet och värderas utifrån ett affärsmässigt perspektiv, inte bara ett intäktsperspektiv.

Motiverade medarbetare

Målområde Medarbetare Svenska Spel ska vara en attraktiv arbetsgivare med ett gott ledarskap och med motiverade medarbetare som presterar sitt bästa.

För att Svenska Spel ska lyckas både på spelmarknaden och på arbetsmarknaden behövs professionella och inspirerande ledare. Svenska Spel har ett starkt varumärke som arbetsgivare och det kan stärkas än mer.

Det måste vara tydligt för medarbetarna vilka prioriteringar som gäller. De ska känna till uppdrag, värdegrund, strategier och mål, såväl som den egna rollen och ansvaret i arbetet. När var och en strävar mot samma mål och känner till och känner av betydelsen av sin insats uppstår arbetsglädje, kreativitet och trivsel. På så sätt kan bolaget attrahera duktiga medarbetare.





Legitimationskrav

Säkerheten för kunderna i butikerna har stärkts 2011, bland annat genom att legitimationskrav infördes vid vinstutbetalningar över 1 000 kronor. Så numera tar förutseende och informerade kunder med sig både id-kort och Spelkort när de besöker spelbutiken.

Mål och måluppfyllelse

Spel är ett nöje för vuxna, varför Svenska Spel har åldersgränser 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.

Målområde Kund: 63 % positiva

Svenska Spels årliga spelkartläggning belyser kundernas attityder och beteenden. Från den 16 februari till den 21 april 2011 gjordes en stor postal enkät med slumpmässigt utvalda svenskar i åldrarna 16–75 år. Den effektiva svarsfrekvensen var 52 procent och antalet besvarade enkäter uppgick till 5 131 stycken, vilka utgör ett representativt urval av den vuxna svenska befolkningen. Kartläggningen visar bland annat:

- 73 procent (74) är kunder till Svenska Spel. Kunderna består av ungefär hälften män och hälften kvinnor. Män spelar oftare och deras insatser är högre än kvinnornas, generellt sett.
- Chansen att vinna en storvinst och spänningen i att spela är de vanligaste drivkrafterna.
- Triss, Lotto och Stryktipset ligger fortfarande i topp vad gäller positiv image. Mest negativ image har kasinon, spel på internet och Vegas.

Playscan™ för spelkontroll

Det franska spelbolaget La Française des Jeux har sedan 2009 använt sig av spelansvarsverktyget Playscan™ från Svenska Spels dotterbolag Playscan AB. Under 2011 har verktyget uppdaterats och stödjer nu kunderna fullt ut för onlinespel på sportspel, poker, bingo, Lotto och lotter. Playscan™ hjälper kunden att ha kontroll över sitt spelande på internet och används i Sverige av Svenska Spel, Miljonlotteriet och A-lotterierna.



Svenska Spels koncernledning stöder svensk idrott.

Enligt Svenska Spels spelkartläggningar de senaste sex åren har spelarbasen stadigt minskat, samtidigt som kundernas snittålder ökat. Att den kända spelmarknaden ändå vuxit under samma period beror på att vissa kundgrupper spenderar mer pengar på spel än tidigare.

I motsats till spelmarknaden i stort har antalet kunder på svenskaspel.se ökat, medan snittinsatsen minskat. Med tanke på att svenskaspel.se har ambitionen att attrahera spel från utländska spelsajter är det en positiv utveckling.

Måluppfyllelse Kund

Andelen uttalat positiva till varumärket Svenska Spel: Mål 60 procent av den svenska befolkningen, resultat 63 procent (64). (Källa: Svenska Spels imageracking 2011).

Målområde Ansvar: Bästa spelansvaret

Svenska Spel strävar efter balans mellan spelintäkter och ansvarstagande.

Som exempel på Svenska Spels ansvarstagande kan nämnas uppsökande samtal med gäster på kasinona, krav på att ange maxgräns för överföring till spelkonto innan man kan spela på svenskaspel.se samt åldersgränser för köp och utbetalning av vinster på samtliga spel. Trots spelmarknadens expansion visar både Svenska Spels spelkartläggningar och

Statens folkhälsoinstituts undersökning 2010 att andelen kunder med problem har varit oförändrad de senaste tio åren, 1–2 procent. Det har dock skett en omfördelning, då problemen ökat framför allt bland unga män 18–24 år, medan de minskat i andra grupper.

Hållbar utveckling

Svenska Spel publicerar för femte året en hållbarhetsredovisning enligt principerna för GRI (Global Reporting Initiative), se sidan 95.

Rapportering sker en gång per år som en del av årsredovisningen. Redovisningen gäller för kalenderåret 2011 och omfattar moderbolag och dotterbolag. Senaste rapporten (Hållbarhetsredovisning 2010) utkom i april 2011.

Redovisningen av Svenska Spels hållbarhetsarbete sker även i den samhällsrapport som Finansdepartementet begär in en gång per år.

Hållbarhetsredovisningen beskriver Svenska Spels arbete inom fokusområdena:

- Affärsetik och säkerhet
- Socialt ansvar och spelansvar
- Ansvar för medarbetare
- Ekonomiskt ansvar
- 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 110.

Målområde Affärsmässighet

För att uppfylla det effektivitetsuppdrag som Svenska Spel har ser bolaget över arbetsprocesserna i organisationen för att på bästa sätt uppnå högre effektivitet och kostnadsbesparingar. En strävan är också att höja kvaliteten på beslutsunderlagen för att ge ledningen bättre möjlighet att prioritera rätt.



Stöd till forskning

Spelforskningen i Sverige är ett ungt forskningsområde. Jämfört med alkohol- och narkotikaberoende har spelproblem ägnats liten uppmärksamhet.

För att öka kunskapen om spel och förebyggande insatser mot spelproblem inrättade Svenska Spel 2010 ett forskningsråd som årligen bidrar med fem miljoner kronor till forskning inom området. Under 2011 beviljade forskningsrådet anslag till tre forskare.

Forskningsrådet består av erfarna forskare och representanter från olika samhällsintressen. Rådet bedömer inkomna ansökningar utifrån vetenskaplig kvalitet och samhällsrelevans. Läs mer i hållbarhetsredovisningen på sidan 118.



Ordförande i forskningsrådet är Stefan Borg, docent vid Karolinska Institutet och tidigare styrelseledamot i Svenska Spel.

Måluppfyllelse Affärsmässighet

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.

MSEK	Mål		Måluppfyllelse
	Budget	Prognos	Utfall
Nettopelintäkter	9 718	9 598	9 687
Nettoomsättning från spelverksamhet m.m.	7 923	7 839	7 919
Personalkostnader	-1 026	-1 016	-1 011
Övriga rörelsekostnader	-2 041	-2 009	-1 968
Rörelseresultat	4 856	4 814	4 940

Målområde Medarbetare: Hög motivation

Under 2011 har staben HR (Human Resource) förbättrat uppföljningen av medarbetarnas motivation, som tidigare skedde i den årliga medarbetarundersökningen. 2011 gjordes därutöver tre mindre kvartalsvisa mätningar för att ge verksamheten snabbare återkoppling på förändringar i motivationen samt hur arbetet fortlöper med att följa upp och stärka motivationen.

Ett femtiotal chefer har genomgått den chefsutbildning som initierades 2010 och där bland annat att leda i förändring ingår. På Casino Cosmopol följer man upp den framgångsrika interna satsningen, "Värdskap i världsklass", med vidareutveckling som en av flera ingredienser för chefer och medarbetare.

Vid utgången av 2011 var antalet anställda 2 199 (2 263). Omräknat till medelantalet anställda under året uppgår antalet till 1 774 (1 764). Könsfördelningen är 57 procent män (56) och 43 procent kvinnor (44). Svenska Spel strävar efter variation i kön och ålder, etniskt ursprung och kompetens då mångfald bidrar till större kreativitet, bättre beslut och därmed bättre affärsmässighet.

Lönerna bestäms utifrån arbetsuppgifter, kompetens och prestation. Varje år genomförs en lönekartläggning för att analysera och identifiera eventuella avvikelser från riktlinjerna. Åtgärdsplaner tas fram om analysen visar på behov av åtgärder. I den årliga medarbetardialogen utvärderas prestation och en utvecklings- och kompetensplan tas gemensamt fram av medarbetare och chef. Dialogen följs upp halvårsvis.

Frisknivån, definierad som andelen medarbetare som under 24 månader haft en sjukfrånvaro på mindre än 3,5 procent, uppgår till 70,0 procent (71,3). Sjukfrånvaron uppgår till 4,1 procent (3,8). Under 2011 genomfördes en hälsosatsning som premierade medarbetare som tävlade i motionslag.

Måluppfyllelse Medarbetare

ESI/Motivationsindex: Mål 85 på en 100-gradig skala, resultat 86 (83).

Ledarskapsindex: Mål 70 på en 100-gradig skala, resultat 73 (70). (Källa: Svenska Spels medarbetarundersökningar 2011.)

I hållbarhetsredovisningen finns ytterligare fakta under avsnittet Ansvar för medarbetare sidan 112.

Bedömningar för 2012

De viktigaste faktorerna som påverkar Svenska Spels utvecklingsmöjligheter under 2012 bedöms vara:

- Spelmarknaden i stort fortsätter öka.
- Konkurrensen ökar med nya aktörer, konstellationer och konsolideringar. Att skapa internationella samarbeten är en stark trend.
- Fortsatt utveckling av spel via mobil och kunddialog via sociala medier.
- Spelansvaret och omsorgen om kunderna blir allt mer avgörande för varumärket.
- Den rikstäckande tillgängligheten är en av Svenska Spels största tillgångar. Relationen med ombud och affärspartner ska fortsatt vårdas och utvecklas samtidigt som satsningar görs på svenskaspel.se och spel via mobil. ■

Svenska Spels vinst 2011

uppgick till 5 007 miljoner kronor. Pengarna
utbetalas till svenska staten och kommer på
så sätt hela samhället till godo.

