

Ansvar för medarbetare

Svenska Spel har ett starkt varumärke som arbetsgivare. Att upprätthålla varumärket kräver att det är tydligt för alla som arbetar på Svenska Spel vilka värderingar företaget har.

Svenska Spel strävar efter att förankra en stark, gemensam kultur i hela koncernen som bygger på en levande värdegrund, ett starkt medarbetarskap och ett tydligt och modernt ledarskap.

Omarbetad värdegrund

Svenska Spels värdegrund ska bidra till en gemensam kultur som skapar stolthet inom bolaget och attraherar nya medarbetare. Värdegrunden har under 2011 omarbetats och förklarats. Det bärande budskapet i den är att vi på Svenska Spel ska vara tillgängliga, omtänksamma och engagerade.

Värdegrundsbaserat ledarskap

Svenska Spels ledare ska leda både verksamhet, människor och sig själva. Det handlar om att inspirera och utveckla sina medarbetare, sina kollegor och Svenska Spel. För att kunna bidra till bolagets utveckling måste medarbetarna känna till vad som förväntas av dem och ges rätt förutsättningar och kompetens för att leva upp till det. Medarbetarna ska även få klara mål och tydlig återkoppling på prestation. Svenska Spels ledare ska också verka för en god arbetsmiljö med högt i tak där medarbetarna kan vara engagerade, bidra med idéer till företagets utveckling och våga fatta beslut.



Vår värdegrund. På Svenska Spel är vi ...

... tillgängliga

Vi lyssnar på våra kunder och varandra och bygger långsiktiga relationer. Vi gör det enkelt för kunden att välja oss genom att leverera rätt spel, i rätt tid och i rätt kanaler. Vi bidrar till kundens helhetsupplevelse genom att kombinera närvaro, snabbhet och personlig service. Vi hjälper till när en kollega, oavsett ort eller avdelning, behöver vår kompetens för att lösa en uppgift.

... omtänksamma

Vi bryr oss om våra kunder och arbetar målmedvetet för att erbjuda trygg och lättillgänglig spelglädje. Vi är stolta över vårt uppdrag och låter ansvaret gå före vinstmaximering. Vi bemöter vår omgivning, såväl internt som externt, med öppenhet, respekt och förtroende.

... engagerade

Vi älskar spänning och drömmar och brinner för att leverera attraktiva spel som är till glädje för alla. För att möta framtidens konkurrens och kundbehov låter vi nytänkande, professionalism och genomförandekraft genomsyra alla delar av vårt arbete. Vi är generösa med vår entusiasm, uthållighet och drivkraft – vi ger våra kunder och varandra det lilla extra. Vi strävar efter ett inspirerande ledarskap som främjar motivation och personlig utveckling.



INTRESSENT: MEDARBETARE

– Alla ska kunna spela och må bra hos oss

Therese Lindström är säljchef på svenskaspel.se och tillhör ett team på elva personer som ansvarar för allt som händer på sajten vad gäller aktiviteter och mötet med kunderna. Tillsammans har de ambitionen att erbjuda spelglädje på ett ansvarsfullt sätt.

Vad är spelglädje för er?

–Vi försöker alltid se på spelglädje ur ett kundperspektiv. Det handlar inte om vad som är kul att producera utan vad som är roligt för våra kunder att uppleva. I många fall handlar spelglädje om tillgänglighet och enkelhet, att allt fungerar och att kunden känner sig trygg och väl omhändertagen. Alla ska kunna spela och må bra hos oss. Vi jobbar också med att utveckla sociala möjligheter, som att chatta medan man spelar och att erbjuda forum där man som kund får tycka till.

Hur tar ni ansvar i det dagliga arbetet?

–Ansvar kring onlinespel, som till exempel poker, är en väldigt viktig fråga. Spelen går fortare och riskerna är lite större, jämfört med exem-

pelvis att köpa en lott i butik. Kunderna uppskattar de ansvarsverktyg vi har på svenskaspel.se, till exempel att de kan ha bra kontroll över sina insatser och den tid de lägger ner på spelet.

När vi jobbar med en kampanj eller en aktivitet handlar det om att göra ständiga avvägningar och fundera om det är något som Svenska Spel ska erbjuda eller inte. För oss är ansvaret en fråga om differentiering – det är det som ska skilja oss från våra konkurrenter. Vi som jobbar här måste förstå vårt varumärke och vad det står för. Man ska känna sig trygg hos Svenska Spel.

Vilka är utmaningarna?

–Det finns utmaningar kopplade till både ansvar och spelglädje. Vi måste hålla ansvarsfrågan levande och ha den i ryggraden. Utmaningen är att det inte finns en klar mall över vad det innebär att ta ansvar, utan det varierar mellan kund och situation. En utmaning kopplad till spelglädje är den snabba teknikutvecklingen där vi måste ligga i framkant för att kunna erbjuda spelglädje inom framtida spel och tekniker.

Läs mer om vår
intressentdialog
på sidan 101.



Mångfald och jämställdhet

Arbetet för mångfald inom Svenska Spel ska främja lika rättigheter och möjligheter för kvinnor och män – oavsett sexuell läggning, ålder, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning. Vi anser att det skapar en dynamisk och trevlig arbetsmiljö som präglas av en respekt för och tar tillvara på allas olikhet. Men även för att det speglar mångfalden hos våra kunder. Vår utgångspunkt är att mångfald bidrar till en bättre affär. Läs mer om lönekartläggningen och könsfördelning för chefer på sidan 115.

Utveckla varumärket som arbetsgivare

Svenska Spel har ett starkt varumärke som arbetsgivare. Att upprätthålla varumärket kräver att det är tydligt vilka värderingar och prioriteringar som gäller. Genom detta kan Svenska Spel attrahera duktiga människor.

Svenska Spel har formulerat följande mål inom medarbetarområdet:

- ESI/Motivationsindex ska uppgå till minst 85 på en 100-gradig skala. Resultatet blev 86.
- Ledarskapsindex ska uppgå till minst 70 på en 100-gradig skala. Resultatet blev 73.

Medarbetarundersökning

Svenska Spel genomför årligen en stor medarbetarundersökning där medarbetarna får tycka till om sin arbetssituation och bidra med idéer till hur företaget kan bli bättre. Därutöver genomfördes 2011 några mindre mätningar för att ge verksamheten snabbare återkoppling på de handlingsplaner som tagits fram.

Aktiviteter och resultat 2011

- Omarbetad vision och värdegrund infördes.
- Som en del i medarbetardialogen har mål formulerats på medarbetarnivå.
- Roller och ansvar har definierats.
- Chefsutvecklingsprogram och ledarutbildningar har genomförts.
- Schemaläggningen inom kasinoverksamheten effektiviserades.

Fokus 2012

- Implementering av värdegrunden.
- Utveckling av målstyrningen i organisationen.
- Fortsatta satsningar på ledarutveckling med bland annat management audit (utvärdering) för de 50 högsta cheferna.
- Tydliggöra karriärvägar och utveckla förmågan att identifiera talanger i bolaget.
- Öka Svenska Spels attraktivitet som arbetsgivare.
- Satsning på Hälsa i vardagen, exempelvis genom nytt samarbete med företagshälsövård, chefsstöd och riktade aktiviteter. ■