

Spelansvar & lönsamhet

- Kan man balansera lönsamhet och spelansvar inom spelbranschen?

Robert Karlsson & Jens Lindberg



13:2017

Datum för godkännande: 12.05.2017

Handledare: Christer Kullman

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Författare:	Robert Karlsson & Jens Lindberg
Arbetets namn:	Spelansvar & lönsamhet
Handledare:	Christer Kullman
Uppdragsgivare:	

Abstrakt:

Avhandlingen består av en kvalitativ undersökning gällande hur man inom spelbranschen förhåller sig till etik och moral i sin företagsamhet. Spelbranschen har en etisk och moralisk synvinkel där man från företagets sida hanterar samhällsansvar och strävar efter goda affärer.

Bakgrunden och syftet med arbetet är att spelbranschen är en marknad som växer snabbt och det är en speciell marknad då man tjänar pengar på kundernas förluster. Hur kan man ta ansvar för sina kunder men samtidigt minimera spelmissbruk. Hur gör man för att bidra till ett hållbart spelande men samtidigt tjäna pengar? Syftet är att undersöka om man kan balansera spelansvar och lönsamhet.

För att uppnå syftet testar vi teorier och utför intervjuer som analyseras. De analyseras med hjälp av kvalitativ analysmetod.

Slutsatsen är att man kan försöka balansera spelansvar och lönsamhet genom att fokusera på hållbart spelande och långsiktiga relationer. Vi kan inte se en konkret linje där balansen ligger men vi kan däremot konstatera att Pafs verksamhet är lönsam och man kan kombinera attraktiva produkter och spelansvar.

Nyckelord (sökord):

Spelansvar, etik, moral, lönsamhet, affäretik, samhällsansvar, spelbranschen, Paf, marknadsföring.

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
13:2017	1458-1531	Svenska	44 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
08.05.2017	12.05.2017	12.05.2017

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Business Economics
Author:	Robert Karlsson & Jens Lindberg
Title:	Responsible Gaming and Profitability
Academic Supervisor:	Christer Kullman
Technical Supervisor:	

Abstract:
<p>The thesis consists of a qualitative study regarding how the gaming industry relates to ethics and morality in their business. Our thought is that the gaming industry has. An ethical and a moral point of view where one part is managing corporate responsibility and strive for good business. The background and purpose of the work is that the gaming industry is a market that is growing rapidly and there is a specific market then to make money on its customers ' losses. How to take responsibility for their customers, but at the same time minimising problem gambling. How do you contribute to sustainable gaming but at the same time make money? The aim is to investigate whether you can balance the games responsibility and profitability in gambling. In order to achieve the aim, we test theories and conduct and analyze interviews using qualitative analysis method. The conclusion is that companies can try to balance responsible gambling and profitability by focusing on sustainable and long term relationships. We do not see a specific line where the balance lies, but we can, however, conclude that the PAF's business is profitable and you can combine attractive products and responsible gaming.</p>

Key words:
Games responsibility, ethics, morality, profitability, business ethics, corporate social responsibility, gaming industry, Paf, marketing.

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
13:2017	1458-1531	Swedish	44 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
08.05.2017	12.05.2017	12.05.2017

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	3
1. INLEDNING	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Motiv för ämnesval	7
1.3 Syfte	7
1.4 Materialbeskrivning	7
1.5 Metodredovisning	8
1.6 Teoretisk referensram	8
1.7 Avgränsningar	8
2 METOD	10
2.1 Metodval	10
2.1.1 Kvalitativ undersökningsmetod	10
2.2 Material	11
2.3 Vetenskaplig inriktning	11
3 TEORI	13
3.1 Spelutveckling i Finland och på Åland	13
3.2 Spelmissbruk	15
3.2.1 Spelande på Åland 2016	16
3.2.2 Upplevda konsekvenser bland spelande ålänningar	18
3.2.3 Kritik mot ÅSUB:s rapport	18
3.2.4 Penningautomatföreningen PAF:s spelansvar	18
3.3 Moral	19
3.4 Etik	20
3.4.1 Etik - teori om moral	21
3.5 Fyra sätt att tänka angående etik	23
3.5.1 Konsekvensetik	23
3.5.2 Pliktetik	23
3.5.3 Dygdetik	24
3.5.4 Diskursetik	24
3.6 Företagsetik	24
3.6.1 Spelansvar som etisk grund i företaget	26
3.7 Etik & moral i marknadsföring	26
3.7.1 Etisk marknadsföring	27
3.7.2 Ansvarsfull marknadsföring	28

3.8 Utmärkelser Paf erhållit genom arbete med socialt ansvarstagande	28
3.8.1 Konferens Paf Responsible Gaming Summit	29
3.9 Lönsamhet i allmänhet & lönsamhetsmått	29
3.9.1 Paf-koncernens lönsamhet	32
4. EMPIRI	35
4.1 Daniela Johansson, Chief Responsibility Officer, Paf	35
4.2 Per Sahlberg, Chief Finance Officer, Paf	38
4.3 Spelansvar och verktyg hos tre utvalda konkurrenter	39
4.3.1 Veikkaus Oy	39
4.3.2 Betsson Ab	40
4.3.3 LeoVegas Ab	40
5 ANALYS	41
5.1 Spelansvar och lönsamhet	41
5.2 Balansen mellan spelansvar och lönsamhet	42
6 SLUTSATS	45
KÄLLFÖRTECKNING	47
KÄLLOR	47
BILAGA 1	51
Intervjufrågor till Daniela Johansson 22.03.2017	51
BILAGA 2	52
Intervjufrågor Per Sahlberg 10.04.2016	52

1. INLEDNING

1.1 Problemformulering

Att spela på finska casinon är lättare än någonsin förut. Idag kan man spela olika casinospel precis när man vill, oavsett var man befinner sig. För en tid sedan var man tvungen att ta bilen eller kanske till och med flyget för att kunna besöka ett riktigt casino. Landbaserade casinon har länge lockat oss med glamour och exklusiva vinster. Las Vegas, Macau och Monaco är ett bra exempel på exklusiva speldestinationer. Här återfinns 100-tals fysiska casinon som alla erbjuder alla tänkbara casinospel som de vanligaste spelen som Black Jack, roulette och poker.

2016 var ett otroligt bra år för onlinecasinon och vi kan idag välja mellan ett 50-tal spelbolag som erbjuder spel på nätet. Det var bara 20 år sedan sen det första onlinecasinot öppnade "sina dörrar" och trots den korta tiden har onlinecasinon utvecklats med rasande fart. I och med att tillgängligheten om spel om pengar på nätet ökar så ökar även beroendet av att spela för underhållningens skull och framför allt beroende av att vinna stora pengar. (Fysiska vs nätcasinon, 2016)

En stor åländsk nyhet var det när en kvinna blev åtalad för bedrägeri gällande att hitta pengar för att kunna spela på internet. Hon började lägga småsummor på penningspel. Sakta men säkert blev summorna större. En månad år 2009 gick hon från att ha spelat för ungefär en hundralapp per månad till att spela bort 10 000 euro. För henne var det tanken på att kunna vinna som triggade henne att spela vidare. Om nätterna drömde hon om spel och vaknade ofta tidigt på morgonen för att hinna spela lite före jobbet. Sedan spelade hon hela arbetsdagen och fortsatte på kvällen. Hon gjorde allt för att vinna. Under de värsta månaderna kunde hon spela bort över 150 000 euro, utan att märka att hon gjorde av med så mycket pengar (Dahlström, 2016)

Nyheten fick oss att bli nyfikna och undersöka hur man från ett spelbolags sida tar tag i dylika kunder som har problem med att behärska sina ekonomiska medel. Vi undrar hur spelbolaget på Åland gör för att minska denna typ av kundkrets och hur de tillgodoser etik och moral i sina bedömningar.

På vårdguidens hemsida skriver redaktör Peter Tuominen (Tuominen Peter, 2016) att vara spelberoende innebär att man har ett syndrom som kallas för hasardspelsyndrom. När man drabbats av hasardspelsyndromet kan man inte kontrollera sitt spelande om pengar och det påverkar dels relationer, dels sin ekonomi och arbete. Att vara spelberoende är och räknas som ett psykiatriskt tillstånd på samma sätt som kännetecknas av alkohol och narkotikasyndrom.

I artikeln (Casino.com.2016), från Casinon.com, skriver de att forskning visar att missbrukare ofta är rastlösa och deprimerade vilket skulle tyda på att missbruket är en slags självmedicinering. Vid missbruk ökar aktiviteten i hjärnans belöningscentra vilket ger en lustkänsla hos missbrukaren. Detta skulle betyda att spelmissbrukare i första hand behöver hjälp med underliggande faktorer, dvs. störningen i dopaminaktiviteten. Så länge som störningen finns kvar söker missbrukaren ett sätt att få dessa lyckorus vilket gör att en spelmissbrukare utan tillgång till spel till stor risk fastnar i annat missbruk. Att ta bort tillgången är i detta fall inte lösningen på missbruksproblemet.

Spelbolagen har ett moraliskt dilemma när kärnverksamheten och affärsidén oftast är att sälja olika former av spel till kunder och på så sätt ge lönsamhet åt företaget. Men dessvärre har spelbolagen ett etiskt och moraliskt ansvarstagande gentemot samhället vad gäller risken att göra sina kunder spelberoende. Men samtidigt som det finns lagar och restriktioner om att ej försätta sina kunder i farozonen för spelmissbruk så har spelbolagen regler att följa gällande hur de bedriver sin verksamhet.

Spelbolagen ska ta hänsyn till spelmissbruket men ständigt gör man reklam om sina olika spelformer för att locka människor att spela mera. Dessa två sidor anser vi säger emot sig

själva och just därför har detta blivit ett intressant problem att studera vidare inom, för att helt enkelt se hur spelbolagen hanterar situationer om etiska och moraliska frågor och handlingar.

1.2 Motiv för ämnesval

Spel om pengar är en marknad som expanderat i en enorm takt det senaste åren. Nya spelbolag registreras hela tiden och marknaden blir bara större och större. Med ökade intäkter kommer eventuellt ökat ansvar om sina kunder. Därför tycker vi det är intressant att se på hur man kunde utveckla en balans mellan spelansvar och lönsamhet inom spelbolagen samtidigt som man ser efter en gott spelansvar och informerar sina kunder om risker. Spelbolaget Paf är intressant då det är ett lokalt spelbolag som genererar överskott till allmännyttiga ändamål på Åland.

1.3 Syfte

Syftet med detta arbete är att undersöka hur det landskapsägda penningautomatföreningen Paf upprätthåller ett ansvarsfullt spelande men samtidigt hur de försöker upprätthålla en lönsamhet, som kan ge avkastning. Kan man kombinera en god lönsamhet med ett bra ansvarstagande men ändå erbjuda attraktiva produkter? Kan vi se balansen mellan spelansvar i förhållande till lönsamheten? Vi vill även ta med frågeställningen om hållbart spelande kan öka intäkterna i framtiden.

1.4 Materialbeskrivning

Vi tar del av sekundärundersökningar i form av teorier och statistik om spelberoende och spelande bland befolkningen samt artiklar och böcker inom etik, företagsetik och moral. För att pröva teorierna som presenteras, har vi gjort två intervjuer, dels en med spelansvarschefen på Paf, för att kunna se likheter med deras syn på etik och moral som litteraturens, dels ekonomischefen i samma verksamhet för att få bredare insyn i hur Pafs lönsamhet är.

1.5 Metodredovisning

Vi kommer att undersöka hur spelbolaget Pafs lönsamhet är och spelberoende som begrepp för att skapa en förståelse kring vad det går ut på och hur man kan använda det i praktiken med hjälp av teorier kring etik inom närliggande kategorier. Den teoretiska delen ska besvara frågor som “Vad är etik egentligen?”, “Hur kan man se på sitt företagande från ett etiskt synsätt?” och “Vad är de negativa effekterna av spelmissbruk?”.

För att visa hur man kan se på etik i praktiken talade vi med spelansvarschefen på spelbolaget Paf som berättar deras syn på ämnet och hur de går tillväga med detta. Det praktiska genomförandet kommer att fungera som ett exempel på hur det lokala spelbolaget ser på etik och hur de tänker kring balansering mellan lönsamhet och spelansvar. Metoder och resultat från den praktiska studien kommer att presenteras i den faktabaserade kunskapsdelen av arbetet.

1.6 Teoretisk referensram

Det finns många böcker som illustrerar vad ett företag med god etik innebär. Vi har valt ut ett antal aktuella böcker som kan ses i källförteckningen. Vi har även använt oss av en intressant studie utförd av Ålands statistik- och utredningsbyrå, där man har kartlagt andelen spelberoende på Åland. Nyttiga hemsidor på internet har använts till viss mån.

1.7 Avgränsningar

Vi begränsar oss enbart till det åländska spelbolaget Paf och dess huvudsakliga marknadsområde när det gäller att se till hur spelverksamhetens lönsamhet är. Vi kommer inte heller att analysera vart de intäkterna som landskapet Åland får in av penningautomatföreningen Paf går.

2 METOD

Vi kommer att arbeta med litteratur som hänvisar till etik i praktiken. Företagsetik är en fråga om vad som är rätt eller orätt och vi vill analysera den faktabaserade kunskapen vi fått in genom intervjusvar med att koppla ihop den med den litteratur vi använt av oss i teoridelen. Vi vill se sambanden mellan teoretisk företagsetik och hur det verkligen ser ut på spelmarknaden. Vi har sammanställt resultatet i detta arbete och presenterar en slutsats.

2.1 Metodval

För att undersöka det valda ämnet har vi valt att använda oss av en kvalitativ undersökningsmetod. Den kvalitativa undersökningen genomfördes i form av intervjuer med Daniela Johansson som är spelansvarschef på Paf och Per Sahlberg som är ekonomichef på Paf. Vi valde dessa två personer för att de har insyn i branschen men även för att de kan dela sina erfarenheter till oss.

2.1.1 Kvalitativ undersökningsmetod

Den kvalitativa undersökningsmetoden är att undersöka kvalitativ data för att upptäcka, lyfta upp och belysa de samband som erhålls för att kunna utveckla nya teorier och hypoteser. Den kvalitativa datan innehåller främst ord, text, symboler och handlingar.

I boken kvalitativa intervjuer skriven av Jan Trost (Trost, 2010), beskriver han den kvalitativa forskningen utmärks bland annat av raka frågor som ger komplexa och innehållsrika svar. I boken forskningsmetodik skriven av Holme, Solvang & Nilsson (Holme, Solvang, & Nilsson, 1997) beskrivs den kvalitativa metoden som en riktad prövning om informationen har generell giltighet. Undersökningen består av olika sätt man samlar information på, som kan ge en djupare förståelse av problemet som undersöks. Den kvalitativa metoden kännetecknas av ett nära samarbete med den källa informationen kommer ifrån.

Författarna Henry Olsson & Stefan Sörensen (Olsson & Sörensen, 2011) menar att med kvalitativ design är frågeställningarna ostrukturerade. Olika tankar fördjupas successivt och en teori kan växa fram. Informationen ska gå på djupet och resultatet hänför i sin tur till vissa fenomen. Ofta rör det sig om ett stort antal variabler på ett litet antal individer.

Bryman (Bryman & Nilsson, 2002) skriver att i en kvalitativ undersökning är det deltagarnas perspektiv som ligger i fokus, alltså vad deltagaren uppfattar det som är viktigt samt betydelsefullt.

2.2 Material

Vi har använt oss av aktuell litteratur och olika vetenskapliga artiklar för att få en bredare förståelse inom ämnet. Förutom litteraturen har vi haft ett personligt möte på Pafs huvudkontor där vi fick ta del av viktig information från intervjun samt letat fram befintlig statistik som finns publicerad på ÅSUB:s hemsida.

2.3 Vetenskaplig inriktning

Hermeneutik handlar om att tolka, förstå och förmedla upplevelser av olika fenomen, enligt Thornberg och Fejes i deras bok "Handbok för kvalitativ analys" (Fejes & Thornberg, 2015). De skriver att hermeneutik är lämplig att tillämpa då syftet med studien är att få tillgång till informanternas egna upplevelser av fenomen samt när informanterna ska ges stort utrymme att själva välja vad de vill tala eller skriva om.

Olika riktningar inom hermeneutiken finns tillhanda så man kan detaljerat rikta in sig på en viss typ. t.ex. existentiellt inriktad hermeneutik är förståelsen riktad mot att förstå författaren bakom texter och utsagor. Denna inriktning kallas även en psykologiskt inriktad tolkningslära.

Fejes & Thornberg (2015) skriver även att den allmän tolkningslära kan användas oavsett vilket empiriskt datamaterial som insamlats. Förståelsen av ett budskap är i fokus. Man ställer textdelar mot varandra och en tolkning är inte rimlig om delar i det empiriska materialet går mot helheten.

Inom hermeneutiken kan olika empiriskt datamaterial analyseras och tolkas. Det kan vara dagböcker, uppsatser, teckningar, brev och intervjuer.

3 TEORI

I detta kapitel kommer olika teorier att presenteras

3.1 Spelutveckling i Finland och på Åland

Spel om pengar blir allt vanligare och lättare för finska medborgare. En genomsnittsfinländare spelar bort nästan 400 euro varje år på penningspel. Det här är en så pass stor summa att finländarna placerar sig på femte plats på listan över storspelarna i hela världen skriver journalisten Gullmets på Yle Nyheter (Gullmets, 2015).

Information om hur det påbörjades med spelverksamhet i Finland listas upp på spelbolaget Veikkaus hemsida (Veikkaus spelutveckling.2016) De skriver att på 1910-talet klev landets ledande travföreningar fram och grundade Finska Travförbundet som en centralorganisation för travsporten år 1919. Hästar var det man började spela om i Finland år 1928 då totospelet började samtidigt som det första tototravet arrangerades i huvudstaden Helsingfors. Spelandet började kort efter att Kungstravet grundats i Lahtis år 1924.

Men utvecklingen följer med tiden och de första finska penningautomaterna kom till Finland samt Åland redan på 1920-talet, då privata affärsmän importerade penningautomater av typ Pajazzo från Tyskland. Kort efter införandet började man kritisera företagare, för att man använder människors spelbehov för sin egna vinning (Veikkaus).

Ungefär 10 år senare år, 1933, utfärdades det en förordning enligt vilken välgörenhetsorganisationerna hade ensamrätt till penningautomater. Konkurrensen mellan de olika organisationerna ledde snabbt till en ny förordning som gav Penningautomatföreningen (RAY) den 1.4.1938 ensamrätt till att bedriva spelverksamhet i landet. (Spelutvecklingens historia.) 2016)

Arbetarnas Idrottsförbund i Finland och Finlands Bollförbund grundade Oy Tippaustoimisto Ab 1940. Bolaget inledde verksamheten med endast ett spel: De första matcherna i

Stryktipset spelades i september 1940. En rad kostade då två mark. Den första omgångens första objekt var friidrottslandskampen Finland–Sverige–Tyskland och de övriga objekten var fotbolls- och bobollsmatcher. Det var starten för stryktipset. På den första omgången kryssade spelarna för totalt 140 000 rader för 280 000 mark. År 1969 startade rouletteverksamheten och då breddades utbudet ytterligare. (Spelutvecklingens historia.) 2016)

Det åländska spelbolaget Paf grundades 1966 i Mariehamn, av Folkhälsan på Åland, Rädda barnen, Finska Röda Korset och Dagens Barn-stiftelsen, med det tydliga uppdraget att skapa en vinst att dela ut till samhällsnyttiga ändamål, uppger Paf på sin hemsida (Paf:S resa 2016). Paf uppger att de har bedrivit spelverksamhet ombord på passagerarfärjor och kryssningsfartyg sedan 1967. År 1973 började man att etablera spelverksamhet på ålandsflaggade färjor.

Veikkaus uppger på sin hemsida att på 1990-talet kom sportspelen till Finland och finländarna blev de ivrigaste vadslagarna i världen. Årtiondet utmärktes av att spelen blev elektroniska. Online-system och internetspel infördes. Veikkaus lanserade sin webbplats 1995 och två år senare självbetjäningsspel på nätet som första nationella spelbolag i världen. (Spelutvecklingens historia 2016)

Internetsatsningen för Pafs del inleddes redan 1996 på försök och tog sedan fart i samband med lanseringen av Paf.com år 1999. Sedan dess har internetverksamheten haft en kraftig expansion. Noterbart är att tillväxttakten var enorm för de båda bolagen. Spelbolaget Veikkaus skriver att omsättningen fördubblades och spelutbudet tredubblades innan decenniets slut. 1990 fanns det endast 6 spel och i 1999 fanns det hela 17 olika penningsspel. (Spelutvecklingens historia 2016)

Idag är Paf.com en internationell spelwebbplats med fler än 200 spel inom många olika kategorier på internet. Paf bedriver också en omfattande fysisk spelverksamhet under namnet

Paf med omkring 1 500 spelautomater och 55 spelbord ombord på 28 fartyg på Östersjön, i Paf Casino på Åland och på senare tid, Casino Sunborn i Gibraltar.

I medeltal 376 anställda i Mariehamn, Helsingfors, Stockholm, Tallinn och Madrid. De är licensierade och kontrolleras av sin ägare, Ålands landskapsregering. (Paf, 2016a)

3.2 Spelmissbruk

I boken "Till spelfriheten" skriven av psykologen Linda Ortiz (Ortiz, 2006), skriver författaren att spel är för många människor ett trivsamt nöje med socialt positiv betydelse. Men spelandet kan för andra bli till ett stort problem. Att bli spelberoende är en lång process, från det som började som ett nöje till ett beroendetillstånd. Spelberoende kan idag betraktas som ett folkhälsoproblem. För problemspelarna leder spelandet till svåra psykosociala situationer. Negativa följder kan vara psykiskt negativ sinnesstämning, sämre hälsa och ofta ett hårt slag om den privata ekonomin när man är beroende av penningspel, enligt Ortiz.

Till penningspel hör spel som lotto, bingolotto, kasinospel, tips, spel på hästar samt pokerspelande eller vadslagning som sker över internet. Det gemensamma för alla dessa spelformer är att spelaren kan vinna pengar och att spelande medför en ruskänsla, vilket kan utvecklas till problembeteende skriver ÅSUB (Ålands Statistik- och Utredningsbyrå) i sin rapport "Ålänningars alkohol-, narkotika- och tobaksbruk samt spelvanor 2016" (Roos, 2016) Sedan 2013 har spelproblemen diagnostiserats på samma sätt och tillsammans med problem relaterade till alkohol- och narkotikabruk rapporterar ÅSUB (Roos, 2016).

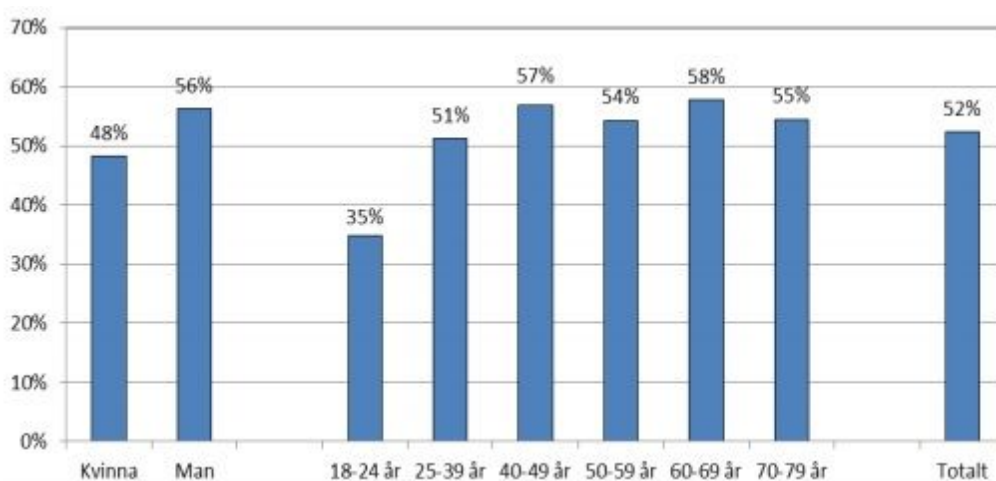
De mest beroendeframkallande spel anses vara de "snabba" spelen. De snabba spelen är just spelautomater, nätpoker, kasinospel, snabblotterier och skraplotter. Olika typer av spelautomater är ofta placerade i den vardagliga miljön och de är således därför lättillgängliga (Ortiz, 2006).

Författaren Ortiz hänvisar till en internationell forskning "Den statliga spelapparaten" utförd av Lars Westfelt (Lalander & Westfelt, 2004). Enligt studien är den typiske automatspelaren

en man mellan 18-24 år eller pensionär, ogift, låginkomsttagare, arbetslös, studerande, spelberoende.

3.2.1 Spelande på Åland 2016

Enligt en undersökning om “Andelen svarande som under de senaste tolv månaderna spelat penningspel” gjord av ÅSUB (Roos, 2016), redovisad i stapeldiagram i figur 1, att män hade under de föregående 12 månaderna spelat penningspel oftare än kvinnor. Att spela penningspel är vanligt i alla åldersgrupper men endast i åldersgruppen för unga vuxna hade mindre än hälften av de svarande spelat penningspel under de senaste tolv månaderna. Penningspelandet är relativt jämnt fördelade mellan könen och åldersgrupperna. Andelen svarande personer var 614 personer.



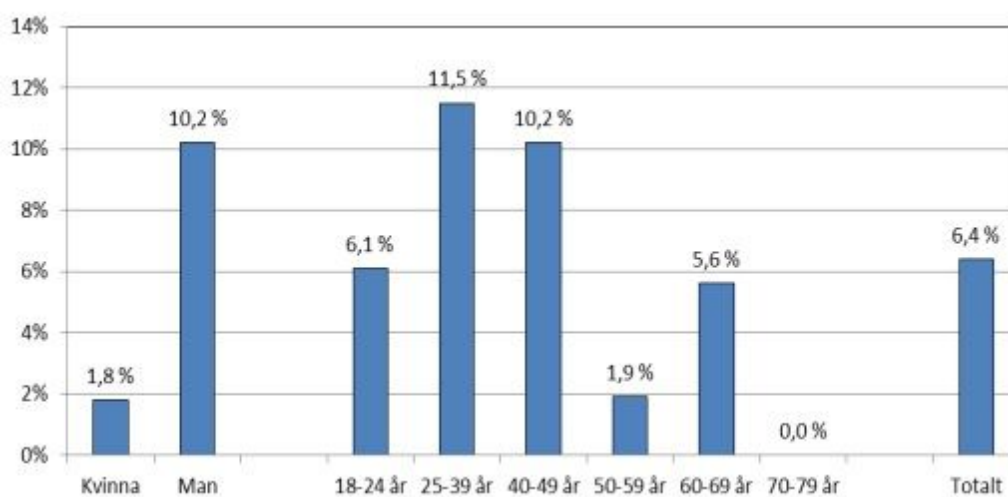
Figur 1 Andelen svarande som under de senaste tolv månaderna spelat penningspel
ÅSUB figur 40

Rapporten visar uppgifter på att i genomsnitt hade män spenderat 16 euro på penningspel under de senaste sju dagarna (största beloppet 300 euro, standardavvikelse 37 euro), medan kvinnor hade spelat i genomsnitt för 9 euro (största beloppet 400 euro, standardavvikelse 35 euro).

I figur 2 nedan visar man en granskning över eventuellt problemspelande bland den åländska befolkningen.

Man baserade svaren på frågorna i SOGS, (South Oaks Gambling Screen), som består av 20 frågor som mäter spelproblem och troligen patologiskt spelande det senaste året och 20 frågor som mäter spelproblem och troligen patologiskt spelande under livstiden. Instrumentet är utvärderat för att fungera i befolkningsstudier och passar därför i första hand för kartläggningar och utifrån den kan svarande identifieras som en patologisk spelare, problemspelare eller en spelare utan spelproblem enligt Folkhälsomyndigheten i Sverige (Sogs.2016) OGS 2016)

Statistikern (Roos, 2016) Roos, 2016) skriver att patologiskt spelande är den mest allvarliga nivån av penningspelande sett till dess konsekvenser. En patologisk spelare har svårigheter med att kontrollera sitt spelande, vilket resulterar i negativa följder bland annat för relationer och den personliga ekonomin. Även problemspelare har vissa svårigheter med sitt spelande, dock inte i samma grad som en patologisk spelare. En problemspelare kan identifieras genom att det finns tre eller fyra indikationer om spelandets negativa konsekvenser i den svarandes vardagsliv. Slutligen finns det de som spelar penningspel utan spelproblem och utan att spelandet påverkar vardagslivet på ett negativt sätt uppger Roos.



Figur 2 Andelen svarande som är problemspelare eller patologiska spelare

Not: I totala andelen ingår även svarande utan köns- eller åldersuppgifter. ÅSUB figur 41

Ingen av de svarande kvinnorna kunde identifieras som en typisk patologisk spelare, medan andelen patologiska spelare bland männen var 3,8 procent. Men undersökningsresultatet visar att det finns problemspelare bland båda könen. Andelen problemspelare bland kvinnorna var 1,8 procent och andelen hos männen 6,4 procent. Personer med spelproblem kunde därmed konstateras bland 1,8 procent av kvinnorna och 10,2 procent av männen. Statistiken visar att en signifikant skillnad kunde påvisas beroende på köns- och ålder: Män och de yngre svarande hade oftare spelproblem än kvinnor och de äldre än 50 år.

3.2.2 Upplevda konsekvenser bland spelande ålänningar

Den vanligaste negativa konsekvensen för en penningspelare är att personen spelar för mer pengar än hen egentligen har tänkt sig (17,5 % av de som spelat penningspel under de senaste tolv månaderna) och att man återvänder för att försöka vinna tillbaka det som man förlorat på spel (12,2 % av de som spelat penningspel under de senaste tolv månaderna).

De negativa konsekvenserna som penningspelare upplever är överlägset främst ekonomiska bekymmer. (Roos, 2016)

3.2.3 Kritik mot ÅSUB:s rapport

Man kan ställa sig kritisk till denna undersökning då den eventuellt är missvisande gällande kartläggningen av antalet problemspelare. En problemspelare kan förmodligen inte själv se sig som en spelare med problem. Därför kanske resultatet är något mildare än vad det egentligen skulle vara om en professionell person skulle ha gjort testet.

3.2.4 Penningautomatföreningen PAF:s spelansvar

Penningautomatföreningen PAF skriver på sin hemsida (Paf, 2016b), (2016) att spel på deras hemsida sker under eget ansvar och att det är ytterst alltid den enskilde individens beslut att bestämma hur mycket personen i fråga spelar. Men de skriver även att eftersom de strävar efter långsiktiga och givande relationer, ligger det i deras intresse att arbeta fram förebyggande hinder till spelproblem.

De skriver att stor vikt läggs på att informera om riskerna med spelande och skydda, inte minst ungdomar, från att etablera ohälsosamma spelvanor. Paf tillåter inte personer under 18

år att spela hos dem. Paf beskriver att de arbetar systematiskt med att studera spelbeteende genom ett egenutvecklat system som de kallar "Spelansvarsradarn". Målet är att upptäcka avvikelser eller negativa spelbeteenden. De har ett team som arbetar med dessa frågor och deras mål är att så tidigt som möjligt kontakta de spelare som anses vara i riskzonen. (Paf.com, 2016)

Alla som vinner över 20 000 euro kontaktas och i den kontakten ingår alltid rekommendationen att frysa spelkontot. Paf vill säkerställa också att kunderna får finansiell rådgivning och att de har kontakt med sin bank för att på bästa sätt kunna hantera vinsten. På Paf anses kunskap om spelberoende vara A och O och därför utbildas personalen kontinuerligt och företaget stödjer även forskningen inom området. Ett konkret resultat av projektet är Paf:s spelvårdsförsäkring som kan ge en spelberoende tillgång till professionellt stöd uppger paf (Paf, 2016), 2016)

3.3 Moral

I kapitel 2 i boken "Ekonomi och moral", sammanskriven av (Bonnedahl, Jensen, & Sandström, 2007) beskrivs ordet moral som något vanligt och välkänt, men det är även ett mångtydligt begrepp enligt Lübcke (Lübcke, 1988). Mångtydigheten vid själva begreppet moral kan vara vad som t.ex. betraktas som bra eller dålig moral. Något som inte heller gör moral begreppet tydligare är systerordet etik. Ordet etik poängterar han att används vanligare i samband med företag och företagsekonomi. Brytting skriver att ordet moral härstammar från det latinska ordet *mores* och betyder uppföranderegler eller sedvanor. Han anser att moralen betecknar vårt levnadssätt och hur vi beter oss mot varandra (Brytting, 2005)

Vad som definieras som rätt moral eller etik enligt den västerländska uppfattningen härstammar från de grekiska filosoferna och den judiska-kristna etiken som t.ex. de tio budorden. Inom dessa områden menar Lübcke att både ordet etik och moral överlappar (Lübcke, 1988)

Skillnaden mellan etik och moral enligt Philipson är att moral anses vara de värderingar som människors handlingar ger uttryck för. Han menar att våra gärningar, det vi gör, avslöjar vad vi står för och vad vi anser är rätt och fel. Med etik menas den teoretiska eller intellektuella reflektionen över moralen, mänskliga handlingar och deras värderingsmässiga förutsättningar. (Philipson, 2004b)

Koskinen beskriver ordet moral som alla de normer och värderingar som styr våra bedömningar samt beteenden vare vi vill det eller inte. Ordet moral finns alltid med oss menar Koskinen, man kan inte välja att ha med det eller inte. I alla ställningstaganden och handlingar vi gör finns ordet moral alltid i skuggan, medvetet eller omedvetet. Alla människor och därmed alla företag har en moral enligt Koskinen (Koskinen, 1999).

3.4 Etik

Ordet etik härstammar från grekiskans *ethos* som betyder att man teoretiskt och kritiskt reflekterar över moralen uppger webbsidan Wikipedia (Wikipedia, 2016), 2016). Etik är en vetenskaplig disciplin och en vetenskap om moralen där man ställer sig frågan om moraliska omdömens betydande funktion och frågan om hur moraliska omdömen kan berättigas. Etiken behandlar kritiskt frågorna om vad som präglas av en god handling och vilka särdrag en god människa kännetecknas av.

Samma webbsida (Wikipedia) skriver att etiken brukar delas in i tre huvudkategorier: teleologisk, deontologisk och dygdetisk.

Teleologisk etik påstår att det är handlingens konsekvenser som avgör en handling. Med deontologisk etik menar man att det finns absoluta principer som det alltid är fel att bryta mot oavsett konsekvens.

Den dygdetiska etiken har vikten vid hur individen bör vara.

Dygdetiken handlar inte enbart om de själva handlingar man gör, utan den ger även råd om vilka handlingar som människor bör sträva efter om de vill vara dygdiga. Etiken är det teoretiska och kritiska studiet av dessa skilda moraluppfattningar liksom av det moraliska språket. Det innebär att etiken är vetenskapen om moralen.

I boken "Etik och företagskultur" (Philipson, 2004a), hävdar författaren att om etik och värden ska kunna ha någon betydelse, får det inte bli en företeelse man ägnar sig åt då man inte har viktigare saker för sig. Etik och värden måste präglade allt tänkande inom företaget, på samma sätt som kostnadseffektivitet och kvalitetstänkande. Philipson skriver att etik och värden är ett sätt att tänka som påverkar hur man handlar och beter sig. Sättet att tänka ska vara primärt i förhållande till hur man agerar. Etik och värden ska alltså styra deras handlingar och direkt påverka hur de beter sig i företaget.

Philipson skriver att etik är en systematisk uppfattning om vilka handlingar som är rätta och orätta.

3.4.1 Etik - teori om moral

Etik handlar om att främja livsvillkor i samhället som tillåter olika grupper och individer att utveckla sina möjligheter fullt ut, anser (Brytting, 2005). Han menar att det handlar om ett ansvar för det gemensamma bästa.

Brytting skriver att allt som sker i företagen kan också omformuleras som objekt för en etisk analys. En investeringskalkyl kan ge bra underlag för olika beslut men är det i slutändan enbart återbetalningstiden och dess nuvärde som saken gäller? Hur påverkas andra långivare av förändringar i skuldsättningsgraden? Att fundera på hur människor påverkas av företagens val och handlingar är första steget på vägen mot att påbörja att se saker från ett etiskt perspektiv.

Enligt (Brytting, 2005) (Brytting, 2005) har ekonomi alltid iakttagits med en viss försiktighet. För långsiktigt företagande med stabilitet krävs det ekonomisk balans och affärsetik i företaget. Företagsetik ger grund att tillrättavisa företagens olika chefer att fatta beslut som gynnar helheten och för det gemensamma bästa.

Författaren skriver att det finns ett talesätt som säger att "vinst är att likna vid syre". Vi måste ha syre för att överleva, men vi lever inte för att enbart andas. Företagen finns för att tjäna människan, det är alltid människor som gör att företag kan tjäna pengar. Man måste då ta tillvara på människorna, de kan inte behandlas hur som helst.

Etiken handlar kort sagt om att ta ansvar som gynnar alla parter på bästa sätt. Brytting framtyder att människors olika värderingar står för många val i ett beslut och olika handlingar. Värderingar och värden ger en blick i vad som anses vara positivt eller negativt. Inom företagsvärlden kan man tolka värderingar som effektivitet där effektiviteten värderas före lyx. Man kan även säga att i företagsbranschen är ekonomi och effektivitet utgångspunkten bland värdena men det finns andra värden som t.ex. lönsamhet. Brytting menar att lönsamhet oftast är överordnat förändrande medan vissa värden kan tyckas vara varandras olikheter som t.ex. förändringar inom företaget och ha ett stabilt företag.

Bryttings exempel är att man kan kombinera olikheter med varandra inom företag genom att förändra personalens kompetens för att effekten av det ska ge en stabilare kundkrets.

Etiken handlar om att återspegla moraliska värden och normer och deras kopplingar till människors värden. Värden och normer är båda faktorer som är avgörande vid olika handlingsalternativ. Men när man ska skilja mellan rätt och fel är det våra normer som vägleder. Den normativa etikens syfte är att kunna värdera och formulera hållbarheten i olika normer, enligt (Brytting, 2005) Man anser att moral handlar om själva insatsen och etik handlar om insikten.

Etiken kan vara föreskrivande men såväl beskrivande det vill säga, normativ eller deskriptiv. Den deskriptiva etiken söker beteckna moraliskt eller omoraliskt beteende (Brytting, 2005)

3.5 Fyra sätt att tänka angående etik

3.5.1 Konsekvensetik

Enligt nationalencyklopedin (NE, 2016) är konsekvensetik, effektetik, teleologisk etik och normativ etisk teori det som hävdar att man kan avgöra huruvida en handling är rätt eller orätt med utgångspunkt i värdet. Sten Philipsons definition i boken "Etik och företagskultur" (Philipson, 2004) är att konsekvensetik kan beskrivas som det sätt en människa har för att avgöra vilken av två jämförbara handlingar som är mer värdefull. I boken "Företagsetik" skriven av Tomas Brytting (Brytting, 2005) skriver han om denna konsekvensetik ur en ekonomisk syn. Han skriver att konsekvensetik handlar om att de ekonomiska modellerna vanligtvis utgår från ett scenario där aktörerna handlar för att maximera sin vinst. Man söker flera handlingsalternativ som ger positiva konsekvenser. Det viktigaste är att sträva efter lönsamhet, vinst eller tillväxt och då syftar handlingarna på att uppnå någon av dessa.

Brytting skriver om olika varianter av konsekvensetik. Grunden fastställer att man bör handla så att konsekvenserna blir en maximering av de önskade värdena.

3.5.2 Pliktetik

Pliktetik är en etisk teori enligt vilken frågan om huruvida en handling är rätt, definierar nationalencyklopedin (NE, 2016) Det kan aldrig vara etiskt försvarbart att bryta mot vissa grundläggande etiska principer, exempelvis olika rättigheter.

Enligt (Philipson, 2004) innebär pliktetik att det finns handlingar som vi har en moralisk skyldighet att utföra.

Men (Brytting, 2005) ger pliktetiken ett annat sätt att se på saken. Han menar att alla människor har grundläggande rättigheter och därmed har man skyldigheter att följa dem. Marknadsekonomi försvaras ibland pliktetiskt genom hänvisningar till individernas rättigheter samt skyldigheter. Brytting skriver att inom ett företag kan pliktetik vara detsamma som att vara lojal mot sin arbetsgivare eller att lyda order från en överordnad.

3.5.3 Dygdetik

Nationalencyklopedin (NE, 2016) beskriver att dygdetik är en etisk teori som sätter individens handlingsbenägenheter i centrum. Dygdetiken strävar efter att förankra etiken i den konkreta vardagen. Varje människa är unik och måste bemötas på ett personligt sätt.

3.5.4 Diskursetik

I boken "Företagsetik" (Brytting, 2005) säger man att företrädarna för diskursetiken är att vad som är rätt och fel aldrig får bli en fråga om sociala konventioner.

3.6 Företagsetik

I litteraturen, "Att förstå företagsetik" (Frostenson, 2011) tydliggör man att företagsetik är en tillämpad form av etik. Med det menas att det handlar om etik som den ser ut i ett visst sammanhang, t.ex. företagsvärlden. Frostenson skriver att företagsetiken egentligen inte skiljer sig från etik i allmänhet annat än att sammanhanget har en tendens att villkora etiken oftast i sammanhanget är företaget och den miljö som det verkar i.

Företagsetik är sedan flera decennier ett etablerat område. Allt fler aktörer intresserar sig för CSR (Corporate Social Responsibility). Det talas om etik och CSR och att förstå i vilken mån CSR egentligen är företagsetiskt relevant och vad CSR betyder för företagen idag. Frostenson antyder att hur man ställer sig till CSR inte kommer från företagsetiska frågor utan snarare är det värderingarna, värdena och de olika normer som finns i alla lägena som styr. Genom att undersöka dessa får man en fördjupad förståelse av etiken i näringslivet utan att inte egentligen behöva ta ställning till CSR (Frostenson, 2011).

I den allmänna diskussionen om företagens ansvar, skriver (Frostenson, 2011), att det påstås att företag som tar ansvar vinner över tid. Effekterna minskar risker, stärker sina

intressentrelationer, förekommer och undviker tvingande lagstiftning samt förbättrar företagets förmåga att stärka varumärket och locka investerare. Men ytterst brukar diskussionen om företagets ansvar återföras på två huvudargument, som kan ses i figur 3. Lönsamhetsargumentet är den första av de två argumenten som innebär att ansvarstagandet över tid leder till bättre affärer i form av förbättrat anseende både för investerare och kunder. Det andra argumentet är "det moraliska argumentet". Det kännetecknas av ansvarstagandet är moraliskt rätt och riktigt. Företagen ska ta ansvar för att det är moraliskt rätt.

Men de båda argumenten är inte alltid helt klara. Företag eftersträvar lönsamhet och har en tendens att tillämpa lönsamhetsargumentet till en större del eftersom Frostenson menar att det är detta språk som talas i näringslivet snarare än det moraliska. Men kan man då kombinera etik och ekonomi?



Figur 3: De två grundargumenten för varför företag ska ta ansvar (Frostenson, 2011).

Enligt (Brytting, 2005) ansågs det under 60- och 70-talen att etikens och ekonomins tankesätt var oförenliga. Ekonomipristagaren Milton Friedman sade till exempel att varje företagsledning borde fokusera på att uppnå lönsamhet och strunta i alla former av välgörenhet. Att lägga pengar på välgörenhet kunde betraktas som en sorts stöld, menade han. Det är en stöld från ägarna eftersom pengarna hade kunnat användas till utdelning och en stöld från de anställda eftersom man hade kunnat höja deras löner. Man kan till och med betrakta det som en stöld från konsumenterna som måste betala onödigt mycket för företagets produkter. Även bland marknadsekonomins kritiker finns många som anser att företagsetik

inte kan fungera i praktiken eftersom hela det ekonomiska systemet förutsätter en grundläggande orättvisa eller att det sliter på naturresurserna.

Den kraftiga ekonomiska tillväxten under efterkrigstiden har inte heller varit oproblematiske. På sina håll har den lett till såväl miljöhot som orättvisor och till och med ren brottslighet skriver Brytting.

3.6.1 Spelansvar som etisk grund i företaget

Enligt Spelbranschens Etiska Råd, (SPER), är spelansvar en förutsättningen för spelglädje och innebär att verksamheten skall klara av att balansera olika typer av hänsyn i sin verksamhet. (SPER,2016)

Det mest grundläggande syftet med spelansvar är att minimera eller minska problematiskt spelande. Spelansvar kan betyda olika saker för olika parter och kan genomföras på olika sätt. Spelbolagens ansvarstagande innefattar alla områden, från utveckling av spel till hur och var de säljer och marknadsför sina olika produkter.

Spelen, marknadsföringen, distributionen och försäljningen, ska utformas på så sätt att risker för överdrivet spelande minimeras. Enligt professor Mark Griffiths (Griffiths, 2016) är ansvarsfullt spelande om att ge människor en möjlighet att utifrån informerade val, spela bra utformade spel i en säker och stödjande miljö. Griffiths menar också att socialt ansvarstagande ska genomsyra varje del av spelbolaget. Den långsiktiga hållbarheten är beroende av effektiva spelansvarsinitiativ och är nyckeln till långsiktigt lönsamma affärer.

3.7 Etik & moral i marknadsföring

Etisk marknadsföring är en metod som hänvisar till pålitliga och ansvarsfulla taktiker och handlingar som visar prov på såväl integritet som ärlighet mot kunder och ägare (Wikipedia marknadsföringsetik.), 2016).

När ett företag marknadsför sig finns det vissa krav man måste ta i beaktande och de kraven ställs utifrån Konsumentskyddslagen. Ett huvudkrav på reklam är att den ska följa vad som kallas ”god marknadsföringssed”. Dessa krav finns för att skydda konsumenterna från vilseledande och osund marknadsföring. Med god marknadsföringssed menar man i huvudsak att det är taget från normsystemet, som utvecklats inom näringslivet som består av just normer. Exempel på vad som rör god marknadsföringssed är hur företagen uttrycker sig i sin marknadsföring eller hur företagen väljer att närma sig kunden vid försäljning (Wikipedia marknadsföringsetik.), 2016).

Enligt boken, “Praktisk marknadsföringsetik” (Svensson, 2006) ökar intresset för etik i företagets marknadsföring, i syfte att återupprätta allmänhetens förtroende för företagen och branschen i fråga samt för reducera andelen ingripanden från staten. Konsumenternas efterfrågan är i idag andra faktorer än produktens pris och dess kvalitet, utan hur företaget står sig gentemot samhället. Detta kan ge företag en konkurrensfördel om de har ett etiskt förhållningssätt i sin marknadsföring. Svensson säger att reklamen ska vara utformad med rättvisande och passande känsla av socialt ansvar och ska vara i linje med vad som i näringslivet allmänt kännetecknas som en god affärssed.

3.7.1 Etisk marknadsföring

När man annonserar på nätet, bör man ha i åtanke regler och riktlinjer som skyddar konsumenterna, men även riktlinjer som hjälper företag genom att upprätthålla trovärdigheten för internet som marknadsföringskanal (Larsson, 2016)

I Finland har man konsumentombudsmannen vars centrala arbetsuppgifter är att övervaka att konsumentskyddslagen och flera andra lagar som stiftats till skydd för konsumenten följs (Kkv.2016). Övervakningen är särskilt inriktad på lagenligheten hos marknadsföring, avtalsvillkor och indrivning. Målet med övervakningen är att företag ska upphöra med eller ändra sin lagstridiga marknadsföring eller sina orimliga avtalsvillkor. Konsumentskydden tar inte hänsyn om hur företagets intressen skyddas. Det innebär att om företag är av en annan åsikt måste de vända sig till myndigheter som marknadsdomstolen och dra fallen vidare i domstol vilket kan vara en kostsam historia som tar tid (Kkv.2016), u.n).

Etisk marknadsföring kännetecknas av det som i konsumentskyddslagen har stadgats. Konsumentskyddslagen omfattar riktlinjer för marknadslotterier, vars främsta uppgift är att skydda konsumenterna. Konsumentskyddslagen sätter restriktioner för marknadsföring av lotterier vars huvudsyfte är att förhindra att konsumenternas beslutfattande påverkas på ett otillbörligt sätt eller i strid mot god sed (Marknadsföringslotterier.2015). Ett otillbörligt sätt menar konsumentskyddslagen att konsumenternas ekonomiska beslutfattande påverkas på ett opassande sätt. I strid mot god sed antyder konsumentverket en konflikt som uppstår med de allmänt accepterade etiska värden och principerna i vårt samhälle (Marknadsföringslotterier.2015).

3.7.2 Ansvarsfull marknadsföring

Ansvarsfull marknadsföring för spelbolag är enligt Professor Mark D. Griffiths (Griffiths, 2016), att spelbolagen ska vara ärliga och rättvisa i sina meddelanden och skildringen av spel i all typ av marknadsföring och reklam. Marknadsföringen får inte på något sätt inrikta sig mot och/eller utnyttja minderåriga och ungdomar i reklam och marknadsföringsmaterial. Professor Griffiths menar även att spelbolagen aldrig får använda marknadsföring eller annan reklam för spel som på något sätt antyder att spelande kan lösa ekonomiska och/eller andra problem i livet.

3.8 Utmärkelser Paf erhållit genom arbete med socialt ansvarstagande

Det åländska spelbolaget Paf har av den internationella branschtidningen eGaming Review utsetts till spelbranschens mest socialt ansvarstagande företag skriver Erik Rosenberg på hemsidan poker.se (Rosenberg, 2015)

Rosenberg skriver i sitt reportaget, där han intervjuat dåvarande VD Anders Ingves, att Paf är oerhört stolta över priset och ser det som ett kvitto på att Paf är branschledande inom spelansvar och socialt ansvarstagande. Ansvar är något som genomsyrar hela verksamheten.

Paf är av tron att ansvar är något som skapar långsiktiga kundrelationer och lojalitet bland sina spelare.

Rosenberg skriver att i augusti 2015 lyfte Paf upp spelansvarsfrågan på ledningsnivå i samband med att ledningsgruppen utökades med spelansvarschefen Daniela Johansson. Syftet med att lyfta upp ansvarsfrågan på ledningsnivå är att säkerställa att spelansvar och socialt ansvarstagande prioriteras i Pafs affärsbeslut.

3.8.1 Konferens Paf Responsible Gaming Summit

Konferensen har som syfte att öka kunskapen om spelansvar och ansvarsfullt spelande. 2015 års upplaga av konferensen belyste spelansvarsfrågan från ett internationellt lagstiftar- och forskningsperspektiv med inbjudna talare och deltagare från bland annat Italien, Estland, Finland, Spanien, Storbritannien och Sverige. Syftet med Paf Responsible Gaming Summit är att öka kunskapsutbytet och samarbetet inom spelbranschen gällande spelansvar. (Paf, 2015)

3.9 Lönsamhet i allmänhet & lönsamhetsmått

Lönsamhet är det primära målet för alla affärssatsningar. Utan lönsamhet kan en verksamhet inte överleva på lång sikt.

Med ett lönsamt företag menar man att företagets intäkterna är större än kostnaderna. Men för att bedöma om lönsamheten eller vinsten är tillräcklig måste den sättas i relation till något nyckeltal som t.ex. det kapital som ägarna har satsat. Därigenom ökar jämförbarheten över tiden, mellan olika företag. (Hogia.2017), u.n)

För att kunna sätta lönsamheten i ett ekonomiskperspektiv är det bra att lägga lönsamheten i olika relationstal för att mäta om lönsamheten varit attraktiv eller om den ej vart det. I boken "Företagets lönsamhet, finansiering och tillväxt" (Johansson & Runsten, 2005) står det att ett lönsamhetsmått som kan användas är räntabilitet, som definieras allmänt som relationen mellan ett redovisningsmässigt resultat och ett redovisningsmässigt kapital. Denna relation ska uttrycka den avkastning eller förräntning kapitalet ger.

Räntabilitetsmåttet bör vara minst ett tal mellan 12-15 % för att verksamheten ska tyckas gå bra. (Johansson & Runsten, 2005)

Ett annat lönsamhetsmått är nyckeltalet soliditet som syftar till att bedöma ett företags betalningsförmåga på lång sikt. Man brukar använda begreppet soliditet för att visa hur stor andel av företagets tillgångar som finansierats med eget kapital. (E-conomic.2016), u.n) En huvudregel är att ju större andel eget kapital som finansierar företaget, desto högre och bättre är soliditeten. En soliditet på 100 % innebär finansiering med enbart eget kapital och en soliditet på 0 % innebär att det inte finns något eget kapital alls. En hög soliditet innebär låg finansiell risk medan en låg soliditet kan innebära hög risk för verksamheten. Man brukar kalla en hög soliditet för ”god soliditet” och låg soliditet för ”dålig soliditet”. (E-conomic.2016), u.n)

Normalvärdet för en verksamhets soliditet är 20-30% medan allt över 30% är bra soliditet. (Carlson Michael, 2016)

För att ännu vidga utbudet av nyckeltalen väljer vi att tillägga det finansiella nyckeltalet rörelsemarginal. Rörelsemarginal är ett nyckeltal som anger hur stor andel i procent av omsättningen som blir kvar för att täcka räntor och skatt samt ge vinst, efter att företagets kostnader har betalats. Rörelsemarginalen räknas ut med hjälp av rörelseresultatet vilket är lika med rörelseintäkterna minus rörelsekostnaderna. Rörelseresultatet är med andra ord resultatet av verksamheten, dock utan att de finansiella posterna som till exempel skuldräntor och skatt. Rörelsemarginalen anges i procent och det gäller att ju högre marginal, desto mer välmående är företaget. Om rörelsemarginalen ökar innebär det att det blir en större andel kvar av varje intjänad euro från försäljningen. (E-conomic.2015), u.n)

Rörelsemarginalen tillämpas för att följa företagets utveckling och för att jämföra företag inom samma bransch. Eftersom rörelsemarginalen är oberoende av hur företaget finansierats är nyckeltalet mest lämpligt för jämförelser på lönsamhet mellan konkurrenterna i samma

bransch men som skiljer sig åt finansiellt och har olika skatterättslig hemvist.

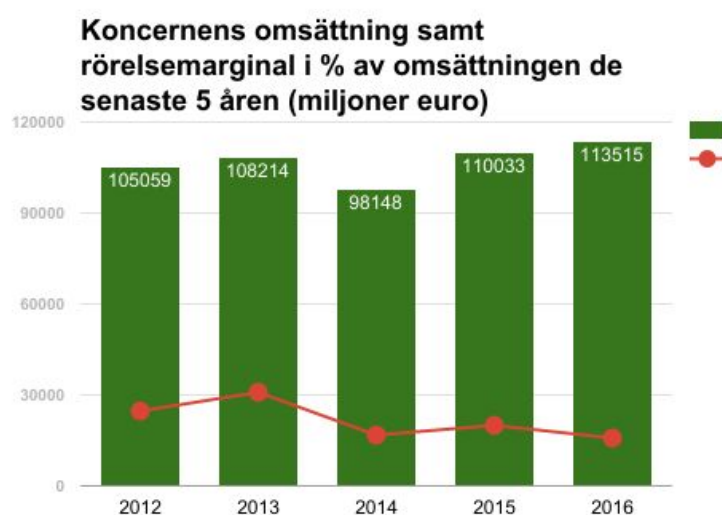
(E-conomic.2016)

3.9.1 Paf-koncernens lönsamhet

När vi nu väljer att se till Paf koncernens årsberättelse (Paf, 2016) för räkenskapsperioden 2016 så kan vi se att koncernens omsättning var den största i verksamhetens historia.

Omsättningen förbättrades från den tidigare perioden vars omsättning var 110 miljoner euro till 113,5 miljoner euro, vilket är en ökning på 3,18%. Onlineverksamhetens omsättning ökade med ca 7% till 81.9 miljoner € från tidigare års 76 miljoner €. Spelomsättningen för den fysiska verksamheten minskade med -7% från 33.6 miljoner till 31.5 miljoner.

Ur figur 4 kan vi se koncernens utveckling de senaste fem åren samt rörelsemarginalen i % av omsättningen. Rörelsemarginalen i procent 2012 var 23,5%, 2013 28,5%, 2014 17.1%, 2015 18.2% samt 2016 13.9%. Koncernens rörelseresultat försämrades med -22% från 20 till 15,8 miljoner €. Några orsaker som tynger rörelseresultatet är de ökade personalkostnaderna, från 22,6 till 25 miljoner € en ökning på 10,6%. Medeltalets anställda ökade från 345 till 376 personer, som är en förklaring på de ökade personalkostnaderna.



Figur 4: Koncernens omsättning samt rörelsemarginal i % av omsättningen de senaste 5 åren (miljoner euro)

Material och tjänster ökade från 27,9 till 25 miljoner €. Paf beskriver att kostnadsökningen består till stor del av rörliga kostnader som ökat i takt med omsättningen. Vid avskrivning och nedskrivning har kostnaderna ökat med ca 24% från 5,4 till 6,7 miljoner €. En stor nedskrivning är deras casino Sunborn i Gibraltar på en 0,5 miljon €.

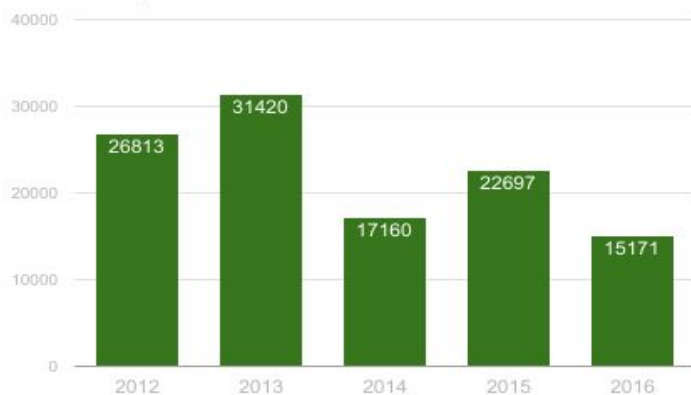
Ur Pafs årsberättelse kan vi se att verksamheten har en soliditet på 84,5% vilket är en minskning på ca 1,2% (85,6%). De har även en avkastning på eget kapital på 15,8% 2016. (Paf, 2016)



Figur 4: De senaste åren har Paf utgivit 102 miljoner euro till samhällsnyttiga ändamål.

Bidrag och lån som fördelas ut till olika samhällsnyttiga ändamål på Åland har minskat med ca -4,7% från ca 21 miljoner till 20 miljoner. Ur figur 5 ovan kan vi konstatera att på fem års tid har Paf:s överskott till samhällsnyttiga ändamål blivit totalt ca 102 miljoner €.

Paf:s resultat de senaste åren (miljoner euro)



Figur 6: Paf:s resultat de senaste fem åren (miljoner euro)

Ur figur 6 kan vi se resultatets utveckling de senaste 5 åren. Företaget har en vinst 2016 på ca 15,1 miljoner €. Det är en minskning på ca -33,1% från föregående år.

4. EMPIRI

I detta kapitel kommer vi redovisa den insamlade datan, inhämtad via två personliga möten. Intervjuerna inleddes med en kort presentation att själva studien och syftet med avhandlingen.

För att få ett annat perspektiv på begreppet etik och moral inom spelbranschen och vilka banor man ska tänka i när man försöker se om man kan balansera lönsamhet och vinst, kontaktade vi penningautomatföreningen Paf och hade två möten med föreningens Chief Responsibility Officer, Daniela Johansson samt föreningens Chief Financial Officer, Per Sahlberg. I och med att vi frågar direkt hur spelbolaget ser på våra frågor anser vi att resultatet kan verka jävigt. För att kunna eventuellt styrka intervjusvaren så har vi valt att även undersöka just hur tre konkurrerande spelbolag går tillväga för att upprätthålla ett ansvarsfullt spelande.

4.1 Daniela Johansson, Chief Responsibility Officer, Paf

Spelansvarschefen på Paf Daniela Johansson berättar att penningautomatföreningen Paf är landskapsägt. I och med det ställs även krav på verksamheten från landskapet hur Paf ska bedriva sina affärer på ett ansvarsfullt sätt. Johansson säger att Paf har licenser på Åland, i Estland samt Spanien. Licenserna kräver att man upprätthåller ett hållbart spelande i sin verksamhet. Johansson säger att Paf lyder under åländska lotterilagen. Den finska lotterilagen omfattar endast bolag med finsk licens, egentligen Veikkaus Oy. Marknadsföringsförbudet gäller alla operatörer förutom förstås Veikkaus Oy. Det finns inga specifika marknadsföringsregler kopplade till Pafs åländska tillstånd utan generella marknadsföringsregler tillämpas. Paf däremot tiklinjer i sin interna policy om hur man marknadsför på ett ansvarsfullt sätt som är i enlighet med branschstandard.

Johansson säger att Pafs affärsstrategi är att fokusera på hållbara kundrelationer där spelet hålls på en hållbar nivå för spelaren. Från Pafs sida satsar man mycket på och tror att spelansvar är bra för affärerna och är det en viktig del i deras affärsstrategi. Hon säger att “ur en affärssynvinkel är inte riskspelande eller spelberoende bra för verksamheten som spelbolag, risk spelet utgör ingen hållbar affär”. Långsiktiga relationer är bra ur affärssynvinkel samtidigt som Paf förstås vill att kunderna ska ha en rolig och underhållande spelupplevelse säger Johansson.

För att kunna upprätthålla affärsstrategin så har föreningen olika verktyg för att kunna skapa förutsättningar för hållbart spelande. Man har verktyg som är anpassade för både den fysiska spelverksamheten och onlineverksamheten. Den fysiska verksamheten består av Casino Mariehamn, spelautomater samt spelautomaterna på båtarna runt Östersjön. För den fysiska verksamheten finns det inte lika många verktyg som det finns för onlineverksamheten då förutsättningarna för den ser annorlunda ut. I och med den spellicens som Paf har i Estland, för den fysiska verksamheten ombord på färjorna, finns ett verktyg som kallas för “ticket system”. Biljett systemet möjliggör spel på spelautomater där man som resenär använder sin personbiljett där det kontrolleras om man är över 18 år.

Inom den onlinebaserade verksamheten uppmuntrar man kunderna att använda sig av verktyg för att upprätthålla ett hållbart spelande. Johansson säger att man konceptuellt kan dela in verktygen i följande tre olika grupper: Medvetenhet “Awareness tool”, gränssättningsverktyg och självtest.

Johansson beskriver den första gruppen, medvetenhet, som en sorts påminnelse som uppmärksammar kunden om hennes/hans/hens spelbeteende där man får översikt om sitt spelande t.ex. vinster/förluster senaste månaden. Hon menar att när man talar om problemspelande så hör ofta pengar och tid till de största faktorerna och därför erbjuder Paf även data om mängden tid man tillbringat på hemsidan.

Den andra gruppen, gränssättningsverktyg, är en verktygssamling som innebär att kunden själv kan begränsa sina insatser och deponeringar till en önskad summa. När summan

uppnåtts kan man inte överföra pengar till sitt kundkonto. Man erbjuder även kunden att ha möjligheten att frysa sitt konto under en tid, maximalt sex veckor eller så kan man välja att frysa enbart någon eller några specifika kategorier menar Johansson.

I den tredje kategorin kan man utföra självtest som visar resultat baserat på forskning och standardvärden om man är i farozonen för ett spelberoende.

Johansson tillägger även att de har ett verktyg kallat "Radarn" där syftet är att hitta kunder med ett riskabelt spelbeteende och proaktivt kontakta kunderna och göra dem uppmärksamma på detta. Åtgärden vid riskfyllt beteende är att man kontaktar kunderna och på olika sätt gör dem uppmärksamma på deras spelbeteende och informerar om de olika verktyg som kunden kan använda för att kontrollera sitt spelande. Paf tar också ibland beslutet att låsa en kunds konto som ett sista steg ifall man inte lyckats nå kunden genom de olika kontakterna.

Grundkravet för erhålla en godkänd spellicens är att man uppfyller kraven kopplade till spellicensen. Kraven för att erhålla en spellicens ser olika ut beroende på marknad.

Johansson förklarar att det i spelbranschen idag diskuteras kring hur man kan hitta riskfyllda spelbeteenden genom att analysera speldata och hur man kan hitta riskspelare tidigare. Hon nämner även att en aktuell fråga är hur på bästa sätt göra spelaren medveten om det riskabla spelbeteendet för att få kunden att göra en beteendeförändring.

Spelbolaget har även infört etiska riktlinjer kring ansvarsfullt spelande i deras affärspolicy där Johansson beskriver den etiska synen som en bred riktlinje som inte enbart beaktar ett ansvarsfullt spelande utan som hur man ska betraktas som en bra affärspartner, såsom riktlinjer mot korruption. Den etik och moral som företaget besitter i sina policyer utformar även synen på det ansvarsfulla spelandet kontra lönsamhet.

Företagets främsta syfte är att skapa avkastning på ett ansvarsfullt sätt åt ägaren och för att kunna locka kunder kräver det en bra produkt. Bara för att man beaktar spelansvar kring en

produkt betyder det inte enligt Johansson att det ska bli en tråkig produkt, eller en dålig upplevelse för kunden. Kortsiktigt kan åtgärder på grund av spelansvaret leda till kostnader såsom utveckling kring olika funktionaliteter men även förlorade intäkter för frysning av ett spelkonto. Men Johansson säger att man på lång sikt ser spelansvar som affärsmässigt positivt. Hon säger att det är hård konkurrens om kunder i spelbranschen och därför är det viktigt att upprätthålla långsiktiga relationer med sina kunder enligt verksamhetens affärsstrategi.

4.2 Per Sahlberg, Chief Finance Officer, Paf

Ekonomidirektören Per Sahlberg berättar att Paf har en god lönsamhet trots en hård konkurrens på onlineverksamheten. Trots den hårda konkurrensen lyckas man få vinst år efter år och man tror från Pafs sida att det ansvarsfulla speltänket kan vara det som lockar nya kunder och håller dem kvar. Sahlberg säger att lönsamheten i verksamheten lyckas man hålla trots att man inte kan eller vill lägga samma summa pengar på marknadsföring som sina konkurrenter. Han menar att konkurrenternas marknadsföring är något mer aggressiv där man från konkurrenternas sida erbjuder allt från insättningsbonusar till mängder av *free-spins* som lockar till spel för nya kunder. Från Pafs sida erbjuder man till viss del också bonusar säger Sahlberg, men dessa bonusar anser han vara en så kallade "ärliga" bonusar, där man inte behöver spela för en viss summa innan bonusen kan användas, man har alltså inte några krav som t.ex. omsättningskrav. Han menar att Paf vill få sin lönsamhet genom att erbjuda en bra produkt men att man inte lockar kunderna på samma sätt som sina konkurrenter.

Målsättningen är att behålla sina kunder och skapa långsiktiga relationer snarare än att försöka vinstmaximera på varje enskild kund. Den stora vinsten ligger på kunderna som inte har spelproblem utan vinsten ligger hos de kunder som upplever spelandet som positivt, och när man väljer vem man ska spela hos så väljer man kanske Paf för att man är ärliga om vad man erbjuder och hur man hanterar kunder för att man håller det man lovar.

Men Paf har även andra målsättningar som att t.ex. vinna marknadsandelar. Detta innebär att vissa kostnader lätt uppstår men att intäkterna brukar komma ikapp i framtiden, vilket kan ge lite sämre lönsamhet på kort sikt.

Sahlberg säger att det är svårt att kunna analysera om ökat spelansvar leder till förbättrade intäkter men man lägger större resurser på att utveckla ansvarsdelen gentemot kunden, dels för att ägaren vill det, dels för att det är så Paf kan skilja sig från konkurrenterna och det anser han att Paf blir bättre och bättre på.

Det sker en diskussion med ägarna om hur det går för Paf där styrelsen löpande får information och är delaktiga i vissa beslut. Ägarna vill att Paf ska göra väl ifrån sig men inte till kostnad av att jobba på ett sätt som är vanligt på marknaden idag. Det kanske är mer framgångsrikt för konkurrerande spelbolag på kort sikt men tiden kommer att komma ikapp och där har Paf en fördel gentemot sina kunder då man redan har spelansvaret på agendan mycket högre än sina konkurrenter. T.ex. vid ansökning om en ny licens behöver man uppfylla olika krav och dessa krav kan Paf möta när man har ett så inarbetat spelansvar i verksamheten.

4.3 Spelansvar och verktyg hos tre utvalda konkurrenter

4.3.1 Veikkaus Oy

Veikkaus ser till att de som är under 18 år inte spelar Veikkaus spel. De utbildar personalen på försäljningsställena att fråga efter legitimation och därmed förhindra minderåriga från att kunna spela. Veikkaus övervakar även att åldersgränserna iakttas på de olika försäljningsställena runtom landet. (Veikkaus förebyggande av spelproblem.2016)

Veikkaus gör en ansvarighetsutvärdering av alla spelidéer. I spel med högre risk har gemensamma gränser fastställts för alla spelare. Spelbolaget tydliggör den information som en spelare behöver om spelet, t.ex. spelregler, vinstsummor och uppgifter om objektet.

Veikkaus har restriktioner angående att de inte marknadsför en oriktig bild av vinstmöjligheterna när man spelar. De följer upp ändringar som sker i kundernas spelbeteende och riktar inte direktmarknadsföring till spelare vars spelande har blivit riskfyllt. (Veikkaus förebyggande av spelproblem.2016)

På försäljningsställena, casinona och spelhallarna erbjuds information och stödmaterial till personer vars spelande inte är under kontroll. Casinot kan även bestämma om spelförbud för en kund. (Veikkaus förebyggande av spelproblem.2016)

När man spelar på onlinecasinot så uppmuntrar Veikkaus att man registrerar sig och att man spelar som stamkund eftersom det gör identifieringen av en spelare mer korrekt. Det är då t.ex. möjligt att fastställa spelgränser, använda spelspärar och följa upp spelandet.

I Veikkaus spel kan spelaren fastställa euro- och tidsgränser för sitt spelande och spärra spel. Kunden kan själv fastställa ett spelförbud som på en gång förhindrar allt digitalt spelande och skilt förhindra tillträde till Casinot och spelsalarna. Kunden kan följa upp sin spelhistorik från sammandragsrapporten på spelkontot. (Veikkaus förebyggande av spelproblem.2016)

4.3.2 Betsson Ab

På spelbolaget Betsson Ab har man som sina konkurrenter även olika typer av gränsvertyg för att hjälpa kunderna. Betsson Ab erbjuder ett webbaserat självhjälpsprogram helt gratis för de spelare som vill ta kontrollen över sitt spelande. Betsson vill ge sina kunder möjligheten att sätta egna gränser, både när det gäller budget och hur ofta man spelar. (Betsson.2016)

Betsson erbjuder även sina kunder hjälp med att ta en time-out. Kunden väljer själv hur länge kontot ska vara stängt, dock upp till max 6 månader. Om inte det hjälper med en time-out så kan man spärra sitt konto under allt från 24 timmar till 6 månader. När kontot har spärrats kan det inte öppnas igen förrän självavstängningsperioden är slut. (Betsson.2016)

4.3.3 LeoVegas Ab

Mobilcasinot och spelbolaget LeoVegas spelverksamhet bygger på onlinespel som är roliga och attraktiva i underhållningssyfte, enligt egen utsago. Alla anställda på LeoVegas, oavsett position, måste vara certifierade inom ansvarsfullt spelande. Utbildningen och certifieringen

till personalen är utformad i samarbete med experter från bolaget Sustainable Interaction AB och innehåller bland annat anvisningar i hur spelrelaterade problem förebyggs men också hur relationen till kunderna kan förbättras ytterligare. (LeoVegas ansvarsfullt spelande.2016)

Verktyg och stöd LeoVegas har implementerat är ett antal funktioner som identifierar och hjälper potentiella problemspelare. Detta är verktyg för att hjälpa kunderna att kontrollera sitt spelande, så som att kunna sätta insättningsgräns, förlustgräns, omsättningsgräns, tidsgräns, tidsnotifiering, spelhistorik, pausa konto och avstängning. Dessutom erbjuds självtest för att tidigt kunna identifiera om spelandet riskerar att utvecklas till ett problem. Mobilcasinot har även en sorts åtgärd som snabbt och enkelt gör att man kan permanent stänga av sitt användarkonto om spelandet riskerar att utvecklas till ett problem. (LeoVegas ansvarsfullt spelande.2016)

5 ANALYS

I detta kapitel kommer insamlad teori och utförda intervjustudier att jämföras. Vi försöker hitta samband mellan teori och empiri och analysera svaret. Vi ställer oss kritiska till de kvalitativa undersökningarna då personerna i fråga kan vara partiska i sina svar då de arbetat kring känsliga frågor om Paf. För att stärka vissa av deras påståenden kommer vi analysera de tre spelbolagen som vi undersökte tidigare.

5.1 Spelansvar och lönsamhet

Spelansvar och hållbart spelande är något som Paf engagerar sig mycket i sin verksamhet. För att upprätthålla ett hållbart spelande har de visat att de faktiskt rör sig om hela verksamheten då de har insatt etiska riktlinjer i sin affärspolicy. De arbetar med förbättringar av befintliga verktyg och med att utveckla nya verktyg som hjälper kunderna att hålla ett ansvarsfullt spelande. Pafs affärsstrategi är att fokusera på hållbara kundrelationer där spelande hålls på en hållbar nivå. Från verksamhetens sida ser man bara positivt på att man arbetar för långa och stadiga kundrelationer. Där finner vi samband med det som professor

Griffith (Sper.2016) talar om i sin teori om vad ansvarsfullt spelande är och vad dess syfte är att uppnå. Han anser att spelansvaret inte enbart har ett etiskt perspektiv utan det är också en positivt framkallande konsekvens som gynnar affärerna. Vi anser att spelansvarsfrågan är en stor fördel när det gäller att sköta goda affärer och skapa nya kunder samt upprätthålla en god kundkrets till sina befintliga kunder. Griffith (Sper.2016) menar att spelbolag som är socialt ansvarstagande ska ha det med i en del av spelbolaget och i sina kärnaffärer. Den långsiktiga hållbarheten är beroende av effektiva spelansvarsfrågor och initiativ, där både Johansson Griffiths är på samma spår gällande att det är nyckeln till långsiktiga lönsamma affärer. Paf vill ju inte vinstmaximera utifrån varje enskild kund, utan ekonomidirektören Sahlberg menar att den stora vinsten ligger hos de spelare som upplever spelet som ett nöje och som något positivt.

Vi anser att Paf är en etisk inriktad verksamhet där man utöver licensens minimikrav ytterligare har vidtagit åtgärder för att vara ett tryggt spelbolag. Här kan man jämföra Pafs ställningstagande till spelansvar och hur man agerar mot sina kunder då Paf just inte använder sig av bonusar för att locka och främja till spelande som går över gränsen. Man använder i stort sett liknande verktyg, för att motverka spelmissbruk, som sina konkurrenter men man väljer att ta åt sig informationen på ett annat sätt.

5.2 Balansen mellan spelansvar och lönsamhet

Daniela Johansson nämner att spelansvar och hållbart spelande är grundpelaren i deras verksamhet. Hon anser att onlinebranschen i sig är hårt utsatt för konkurrens då det finns ett flertal spelbolag att välja mellan. Vi har valt att i detta arbete se till hur spelbolaget kan hitta jämvikt av att kombinera lönsamhet och spelansvar.

Vi anser att för att en kombination av lönsamhet och ett gott arbete om spelansvar ska kunna kombineras på ett bra sätt så behöver även andra faktorer inverka. Man behöver se till behovet att utbilda sin personal för att kunna erbjuda kunden en bättre tjänst och en bättre produkt. Man behöver se till övriga faktorer som spelutveckling för att skapa nya attraktiva erbjudanden som får kunder att vända sig till verksamheten. Man vill uppnå lönsamhet

genom att erbjuda attraktiva produkter men för att kunna väga in balansen med spelansvaret har man åtagit sig att hjälpa kunder som inte har haft ett hållbart spelande för kunden själv. Man har från Pafs sida konstruerat olika hjälpverktyg som hjälper kunden att vara vaksam över sitt egna spelbeteende och att kunden ska ha information om sitt spelande hos dem. Men som även Brytting nämner i sin bok "Företagsetik" (Brytting, 2005) kan man likna företagets vinst vid syre. Det kan jämföras med att vi inte enbart lever för att andas. Brytting säger att företag finns för att tjäna människan. Det är alltid människan som gör att företag kan tjäna pengar och då måste man ta vara på människorna och inte behandla dem hur som helst. Vi tycker att Paf tar hand om sina kunder eftersom en riskspelande person inte är bra för affärerna, utan man försöker hålla kundrelationerna mer långsiktiga just så att det uppstår hållbart spelande och långsiktiga intäkter på en god nivå.

Men när man ytterligare ser till affärsetiken på Paf så kan man referera till Magnus Frostensons bok "Att förstå företagsetik" (Frostenson, 2011) där han menar att företagets ansvar kan återföras på två huvudargument, lönsamhetsargumentet och det moraliska argumentet. Vi tycker att Paf hör till lönsamhetsargumentet då definitionen lyder att ansvarstagandet leder över tid till bättre affärer i form av förbättrat anseende både för investerare och kunder.

Vi menar att Paf har en bra lönsamhet samt att de tar ett bra spelansvar, vilket visar på att lönsamhet och spelmissbruk inte behöver hänga ihop. Det är dessvärre svårt att kunna se om ökat spelansvar leder till bättre lönsamhet. Men vi kan se utifrån Pafs årsberättelse (Paf, 2016) att deras soliditet är 84,5 % vilket motsvarar en bra soliditet då normalvärdet för en verksamhet ligger runt 20-30 % enligt E-conomics (E-conomic.2015) Räntabiliteten styrker att verksamheten är lönsam då avkastningen är 15,8 % av det egna kapitalet där enligt författarna (Johansson & Runsten, 2005) en god räntabilitet är mellan 12-15 %.

Spelare kan välja ett spelbolag för att de har ett bra spelansvar och ett bra ansvar mot kunden vilket tydliggörs då Johansson nämner att Paf vill anses vara ett schysst bolag mot sina

kunder och man tror att det ska leda till en bättre lönsamhet för spelbolaget. Paf vill skilja sig från sina konkurrenter genom att man lägger fokus på spelansvarsfrågan och att man från verksamhetens sida vill få intäkter genom sina lojala kundrelationer, menar Sahlberg.

Johansson och Sahlberg förtydligar att spelbolaget vet om att spelansvar kostar pengar. Från verksamhetens synvinkel ser man inte negativt på kostnaden utan den kortsiktiga kostnaden kommer troligtvis att förvandlas till en mer långsiktig intäkt över tid. Vi tycker att Paf ser fördelarna med att ha ett aktivt arbete om spelansvar samt att det får kosta pengar, då detta kommer att gynna företaget på lång sikt.

Vi kan urskilja från intervjuerna att spelbolaget anser att deras arbete med spelansvar är att förebygga och informera sina kunder om hur man ska hålla ett hållbart spelande, för det är ju ändå kunden som har sista ordet i sina val.

Vi anser att Paf handlar ur ett moraliskt perspektiv framförallt då det gäller spelansvar som utmynnar i både moraliska och etiska värderingar inom verksamheten. Moralen är det som leder vårt beteende att agera på ett etiskt sätt för att inte känna skuld för det man gör. Vi tycker Paf verkar utifrån en konsekvensetisk synvinkel. Brytting (Brytting, 2005) skriver att konsekvensetik handlar om att de ekonomiska modellerna i regel bygger på ett scenario där aktörerna handlar för att maximera sin vinst. Man söker flera handlingsalternativ som ger positiva konsekvenser. Det viktigaste är att sträva efter lönsamhet, vinst eller tillväxt och då syftar handlingarna på att uppnå någon av dessa.

Brytting skriver om olika varianter av konsekvensetik. Grunden fastställer att man bör handla så att konsekvenserna blir maximering av de önskade värdena. I detta fall handlar man etiskt med spelansvar för att i längden kunna nå det önskade värdet, som är att ge avkastning till ägaren, Landskapsregeringen.

6 SLUTSATS

Vi konstaterar genom våra litteraturstudier och intervjuer med Daniela Johansson och Per Salberg att Paf kännetecknas som ett bolag som tar sin verksamhet på fullaste allvar när de ser på de olika följderna som kan förekomma, samtidigt som de strider mot dessa då de strävar till att maximera sin avkastning. De strävar till att försöka hålla spelet på en god nivå där man egentligen motarbetar syftet att öka sin vinst. Men det är just i denna etiska aspekt man anses vara just det där schyssta bolaget. Man strävar efter att göra en ärlig vinst på både gott och ont då man inte kan garantera en värld där ingen råkar ut för ett problemspelande. Vår mening är att verksamheten är uppbyggd på etiska värdegrunder där affärsstrategin är att sträva efter hållbart spelande och främja långsiktiga kundrelationer. Ur en etisk och moralisk synvinkel utformar Paf sina värderingar och handlingar på ett sätt som ska främja det sociala ansvarstagandet och det är någonting som denna bransch behöver. Verksamhetens etiska grunder utgör hela verksamhetens tankesätt kring hur man ska sköta sina affärer och hur man ska ta hand om kunden i det långa loppet. Kunden är utsatt i denna bransch och där har de etiska värderingarna lett till ett moraliskt tankesätt gällande hur man ska handskas med denna typ av affärer och risker som affärerna utgör.

För de få personer som drabbas av hasardspelsyndromet arbetar Paf med att hjälpa dem så att myndigheterna kan få ge behandling till dem som drabbats. För att kunna bearbeta och åtgärda riskspelarna har verksamheten olika verktyg både i förebyggande syfte men även för dem som har blivit utsatta för hasardspelsyndromet.

Paf har ett flertal olika verktyg för att underlätta ett ansvarsfullt spelande för kunden. Dock anser vi även att det är svårt för spelbolaget att hjälpa de utsatta då de i vissa fall inte inser själva att de har ett problem. Vi anser att både förebyggande och kontroll är svårt. Därför ligger ett stort ansvar hos Landskapsregeringen att ha professionella program som hjälper dem som diagnostiserats för hasardspelsyndromen.

Inom den fysiska verksamheten finns det förbättringar som vi anser borde verkligas. Bland annat kan bolaget satsa på en betalterminal för kort i maskinerna som kontrollerar kundens ålder där kunden kan välja en limitgräns. Då anser vi att det förekommer en bättre kontroll inom den fysiska verksamheten.

Den tekniska utvecklingen inom spelindustrin har gjort så att det är betydligt enklare att spela varsomhelst och när som helst, men tekniken har även gjort att kontrollen över en kunds spelande blivit "bättre". Den nya utvecklingen inom *big data* gör att spelbolagen kan hitta ett spelmissbruksmönster i ett tidigt skede. Dock anser vi att bolagen kommer ha det svårt att hantera datan och vad som bör göras. Paf har, som sina konkurrenter, system för att samla data och erbjuder kunderna liknande verktyg. Frågan är bara hur man väljer att behandla denna data och i vilken utsträckning man från företagets sida vill engagera sig i spelansvar och tänka även på kundens bästa. Från Pafs sida är man inte lika aggressiv i sin marknadsföring eller givmild i hur man delar ut bonusar. Paf ger ärliga bonusar som innebär att man inte har omsättningskrav på insatsen innan man kan förverkliga bonusen eller ta ut eventuella vinster. Vi tycker att Paf just här skiljer sig från sina konkurrenter i spelansvarsfrågan och de tar mer allvarligt på denna typ av marknadsföring och kundstrategier. Man vill hålla spelandet nere på en stadig nivå.

Vi kan nu dra slutsatsen att Paf försöker balansera spelansvaret och lönsamheten genom att man har just en affärsstrategi som lyder att man ska fokusera på hållbart spelande med långsiktiga kundrelationer. Man har tagit spelansvarsfrågan upp till ledningsnivå där man tydligt ser att ett hållbart spelande genomsyrar hela verksamheten och att man är mån om sina kunder.

Vi kan däremot inte se en konkret linje var exakt balansen mellan spelansvar och lönsamhet ligger. Men vi kan däremot konstatera att Pafs verksamhet är lönsam och att man kan ha en god lönsamhet och erbjuda attraktiva produkter samtidigt som man lägger mycket resurser och kapacitet på ansvarstagandet gentemot sina kunder.

KÄLLFÖRTECKNING

KÄLLOR

References

Betsson. (2016). Retrieved from

<https://customer-service.betsson.com/sv/ansvarsfullt-spelande/information>

Bonnedahl, K. J., Jensen, T., & Sandström, J. (2007). *Ekonomi och moral- vägar mot ökat ansvarstagande* (1. uppl. ed.). Malmö: Liber. Retrieved from

<http://libris.kb.se/resource/bib/10233492>

Bryman, A., & Nilsson, B. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder* (1. uppl. ed.). Malmö:

Liber ekonomi. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/8770897>

Brytting, T. (2005). *Företagsetik* (2., [omarb. och utvidgade] uppl. ed.). Malmö: Liber

ekonomi. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/9894067>

Carlson Michael. (2016). *BAS nyckeltal* (5., uppdaterade uppl. ed.). Stockholm: Wolters Kluwer.

Casino.com. (2016). Retrieved from

<https://www.casinon.com/artiklar/biologiska-orsaker-till-spelberoende/>

Dahlström. (2016). Päivi spelade bort miljoner. Retrieved from

<https://svenska.yle.fi/artikel/2016/03/19/paivi-spelade-bort-miljoner>

E-conomic. (2015). Retrieved from

<https://www.e-conomic.se/bokforingsprogram/ordlista/rorelsemarginal>

E-conomic. (2016). Retrieved from

<https://www.e-conomic.se/bokforingsprogram/ordlista/soliditet>

- Fejes, A., & Thornberg, R. (2015). *Handbok i kvalitativ analys* (2., utök. uppl. ed.). Stockholm: Liber. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/17177173>
- Frostenson, M. (2011). *Att förstå företagsetik* (1. uppl. ed.). Malmö: Liber. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/12130720>
- Gullmets. (2015). Finländarna är duktiga på att spela bort pengar. Retrieved from <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/03/01/finlandarna-ar-duktiga-pa-att-spela-bort-pengar>
- Hogia. (2017). Retrieved from http://www.ekonomi-info.nu/grundlaggande_begrepp_3287.asp
- Johansson, S., & Runsten, M. (2005). *Företagets lönsamhet, finansiering och tillväxt* (3., [rev.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/9964736>
- Kkv. (2016). Retrieved from <https://www.kkv.fi/sv/om-oss/konsumentombudsman/>
- Koskinen, L. (1999). *Etik, ekonomi och företagets själ-kan hög moral och god ekonomi förenas?*. Stockholm: Prisma. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/7408636>
- Lalander, P., & Westfelt, L. (2004). *Den statliga spelapparaten*. Stockholm: Centrum för socialvetenskaplig alkohol- och drogforskning (SoRAD) Stockholms universitet Stockholm. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/9683975>
- Larsson. (2016). Etisk marknadsföring. Retrieved from <http://www.xn--marknadsfring-qmb.biz/etisk-marknadsforing/>
- LeoVegas ansvarsfullt spelande. (2016). Retrieved from <http://leovegasgroup.com/app/uploads/2016/09/Ansvarsfullt-spelande-LeoVegas.pdf>
- Lübcke, P. (1988). *Vår tids filosofi*. Stockholm: Forum.
- Marknadsföringslotterier. (2015). Retrieved from

<https://www.kkv.fi/sv/beslut-och-publikationer/publikationer/konsumentrombudsmannens-riktlinjer/enligt-substans/marknadsforingslotterier/>

Olsson, H., & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen* (3. uppl. ed.). Stockholm: Liber.

Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/12233128>

Ortiz, L. (2006). *Till spelfriheten* (1. utg. ed.). Stockholm: Natur och kultur. Retrieved from

<http://libris.kb.se/resource/bib/9828148>

Paf. (2015). *Årsberättelse*. ().Paf.

Paf. (2016a). *Årsberättelse*. ().

Paf. (2016b). Paf.com company information. Retrieved from

<https://www.paf.com/company-information/rg-company-information.html>

Philipson, S. (2004a). *Etik och företagskultur*. Lund: Studentlitteratur. Retrieved from

<http://libris.kb.se/resource/bib/9528625>

Philipson, S. (2004b). *Etik och företagskultur-att leda med värden*. Lund: Studentlitteratur.

Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/9528625>

Roos. (2016). *Ålänningars alkohol-, narkotika och*

tobaksbruk samt spelvanor

2016. ().

Rosenberg. (2015). Utmärkelse för ansvar. Retrieved from

<https://poker.se/nyhet/77964201/paf-vinner-pris-for-socialt-ansvarstagande>

Sogs. (2016). Retrieved from

<https://www.folkhalsomyndigheten.se/documents/projektwebbar/spelprevention/matinstru-ment-sogs-r.pdf>

Spelutvecklingens historia. Retrieved from

<https://www.veikkaus.fi/sv/yritys#!/om-veikkaus/historia>

Sper. (2016). Retrieved from <http://www.sper.se/spelansvar/>

Svensson, C. A. (2006). *Praktisk marknadsföringsetik*. Lund: Studentlitteratur. Retrieved from <http://libris.kb.se/resource/bib/10172222>

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer* (4:3 ed.) Studentlitteratur AB, Lud. Retrieved from <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-131246>

Tuominen Peter. (2016). Hasardspelsyndromet. Retrieved from <http://www.1177.se/Fakta-och-rad/Sjukdomar/hasardspelsyndrom-spelberoende/>

Veikkaus förebyggande av spelproblem. (2016). Retrieved from <https://www.veikkaus.fi/sv/yritys#!/ansvar/forebyggande-av-spelproblem>

Veikkaus spelutveckling. (2016). Retrieved from <https://www.veikkaus.fi/sv/yritys#!/om-veikkaus/historia>

Wikipedia. (2016). Etik. Retrieved from <https://sv.wikipedia.org/wiki/Etik>

Wikipedia marknadsföringsetik. Retrieved from <https://sv.wikipedia.org/wiki/Marknadsf%C3%B6ringsetik>