



**FÖR MER INFORMATION**

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex  
 ► johan.parmler@kvalitetsindex.se  
 ► 073-151 75 98

2022-12-19

# Nöjdheten tillbaka på samma nivå som innan pandemin

I november genomförde Svenskt Kvalitetsindex årets studie av kundnöjdhet och anseende inom spelbranschen, på uppdrag av Spelbranschens Riksorganisation (SPER). Det är sjätte året denna branschstudie genomförs och i år noteras en tillbakagång i såväl nöjdhet som anseende jämfört med pandemiåren 2020-2021.

Den svenska spelbranschen brottas fortsatt med ett lågt anseende bland en bred allmänhet, trots ny lagstiftning med bland annat hårdare krav på måttfull spelreklam och licensplikt. Även i år noteras kundbetyg som väcker frågor kring effekterna av branschens samlade förändringsarbete.

– Den uppgång i kundnöjdhet som vi såg 2020-2021 har dessvärre gått tillbaka, säger Johan Parmler. Om vi tittar på den långa trenden så tycks det som att branschen står och stampar. Under pandemin var man uppe på en nöjdhet över de magiska 60-strecket, till och med in och nosade på 65. De senaste två årens mätningar visar att det här tyvärr var ett undantag mer än en bestående förändring. Trots en mängd initiativ de senaste åren är man ändå nu tillbaka på betygsnivåer som vi såg innan pandemin.

Denna studie redovisar nöjdhet endast på bransch-nivå, därför publiceras ingen ranking av enskilda aktörer. Det kan dock konstateras att det fortsatt finns skillnader mellan aktörer och spelformer både när det gäller förtroende, anseende och kundnöjdhet.

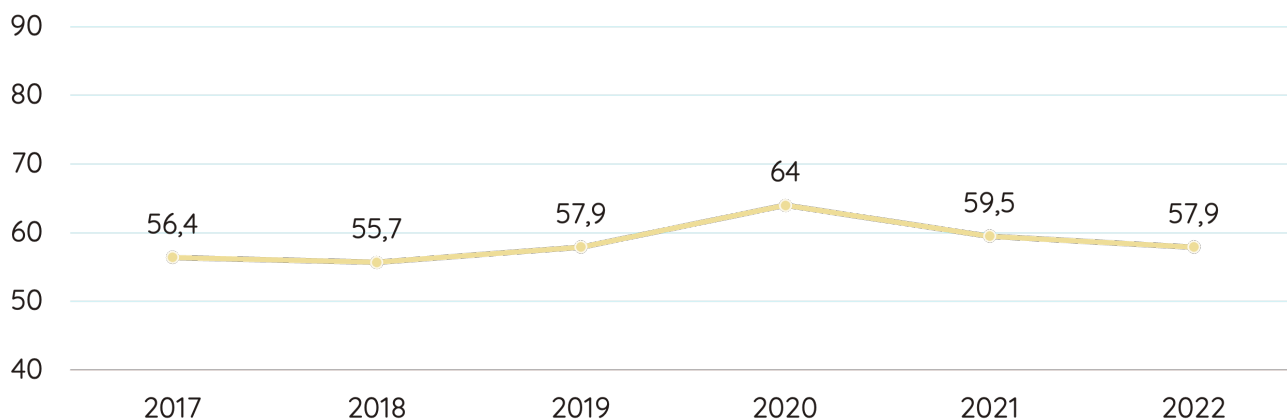
**Enskilda aktörer mer omtyckta än branschen**

SKI noterar att förtroendet för branschen som helhet fortsatt är på en nivå som inte kan anses acceptabel över tid, även om en svag positiv trend kan noteras bland den del av allmänheten som inte spelar. Det finns även fortsatt ett stort förtroendegap mellan enskilda aktörer och branschen. Gapet är närmare 30 indexenheter vilket är stort jämfört med andra branscher som SKI mäter.

– Vi upprepar tidigare budskap. Det finns fortsatt ett förtroendegap i branschen som tongivande aktörer måste ta på mycket större allvar än hittills om status quo ska kunna brytas, säger Johan Parmler.

**Kundnöjdhet**

SKI Spel, 2017-2022, Betyg 0 - 100



Anseende och förtroende bland spelarna i stort har alltså inte påverkats i någon betydande omfattning de senaste åren. Hos de respondenter som inte spelar alls – alltså en möjlig framtida kundgrupp – är branschens anseende på fortsatt mycket låg nivå även om en svag positiv trend kan skönjas.

– Vi vet från tidigare studier i andra branscher att det tar tid att bygga anseende och förtroende. I denna studie finns få tydliga indikationer på att branschen går i positiv riktning, säger Johan Parmler. Vi upprepar därför budskapet att aktörer med hög nöjdhet och gott anseende också måste ta ett större ansvar för branschen och inte bara för sin egen utveckling.

### Spelets risker

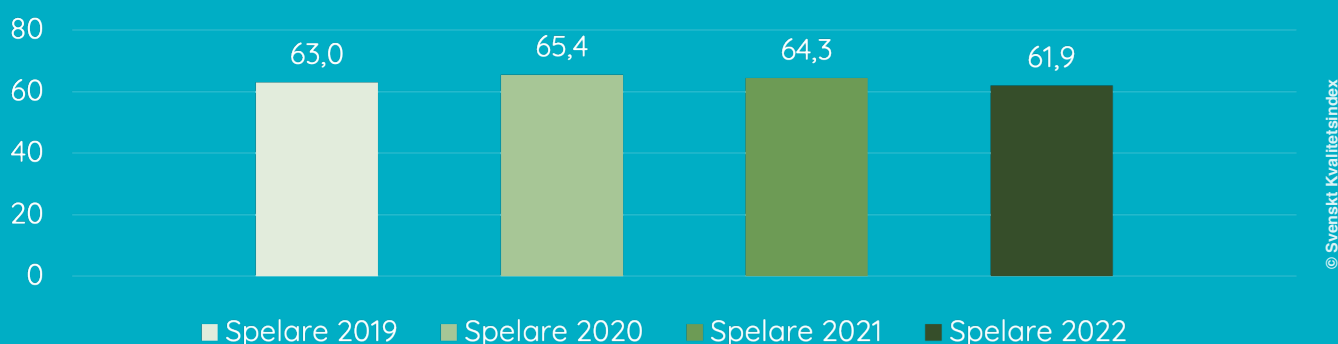
Likt tidigare år anser även de som spelar att det behövs mer information i samhället om spelets risker. Sex av tio spelare anser att det behövs mer information.

– En av tre spelare vet inte vart de ska vända sig om de själva, eller någon anhörig, skulle behöva hjälp med spelberoende, säger Johan Parmler. Bland de som inte spelar upplevs samhällsinformationen ännu sämre varav nästan hälften svarar att de inte vet vart de skulle vända sig för hjälp vid eventuellt spelberoende.

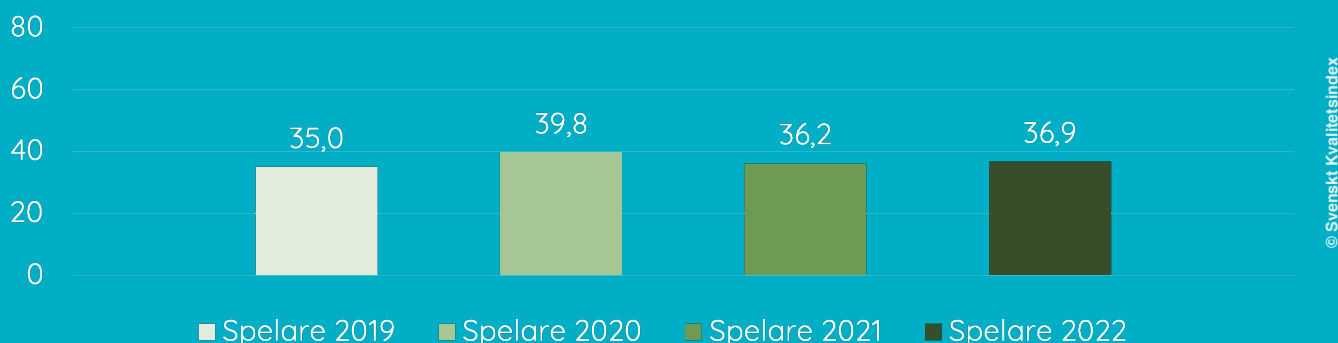
## Fråga:

Hur stor förtroende känner du för...

... det spelbolag du oftast använder?



... spelbranschen i stort?



### Not, om studien 2022

Undersökningen genomfördes under november 2022 via en webbaserad datainsamling ur ett demografiskt representativt urval om drygt 1 500 respondenter (ca 1 000 spelare och ca 500 icke-spelare), vilket ger ett statistiskt säkerställt branschsnitt.