



Rapport av Svenskt Kvalitetsindex

Svenska spelbranschen 2024

Svenska spelbranschen 2024

Om studien

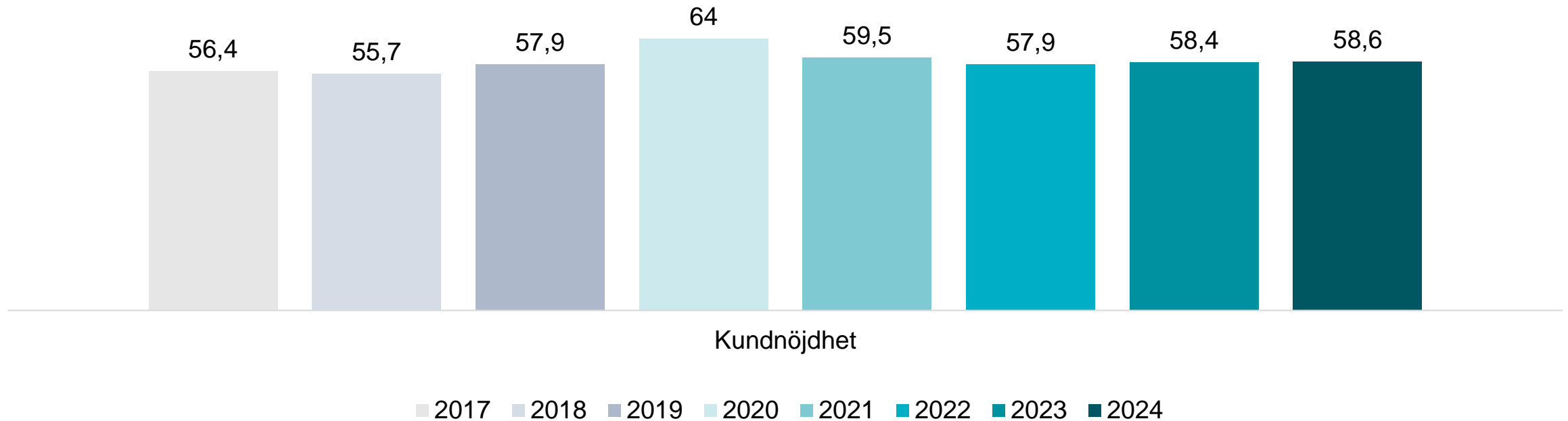
Om studien

- › **Studiens omfattning:** Undersökning om svenska spelbranschen och dess anseende.
- › **Antal intervjuer:** 1506 intervjuer totalt, fördelade mellan 998 som brukar spela om pengar eller köpa lotter och 508 som inte spelar.
- › **Metod:** Webb-baserad datainsamling i panel (Norstats guldpanel, slumpmässigt rekryterad).
- › **Urval:** Nationellt representativt – svenska allmänheten >18 år.
- › **Fältperiod:** Augusti-September 2024.

Svenska spelbranschen 2024

Kundnöjdhet

Kundnöjdhet spelbranschen över tid



Kundnöjdhet jämfört med andra branscher 2024

Kundnöjdhet jämfört med andra branscher 2024



Kundnöjdhet jämfört med 2023



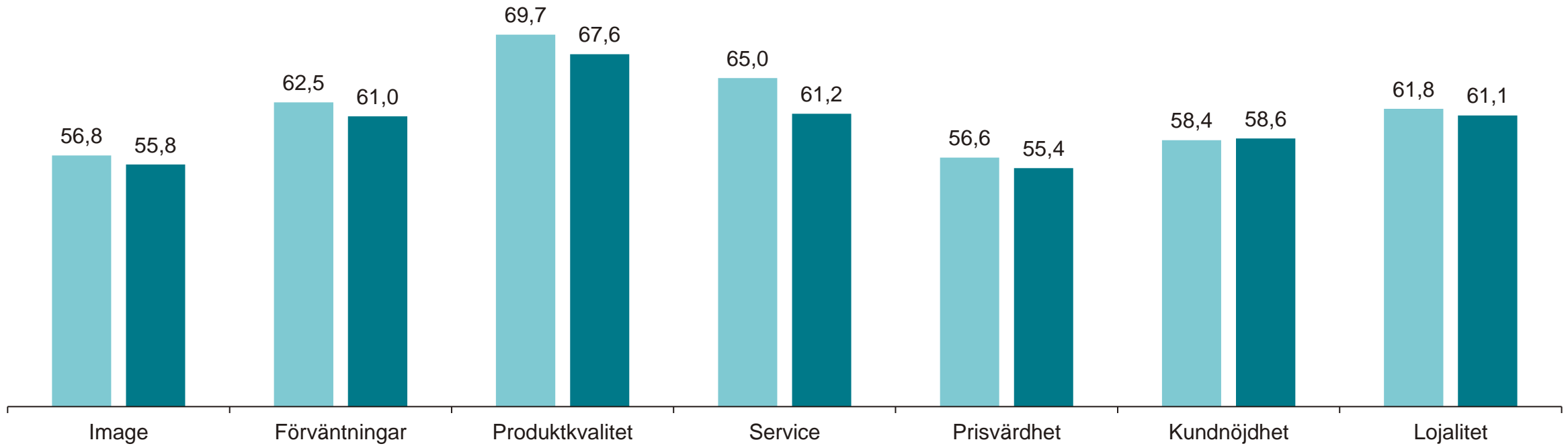


Kundprofil

Kundupplevelsen 2023 mot 2024

Spelare

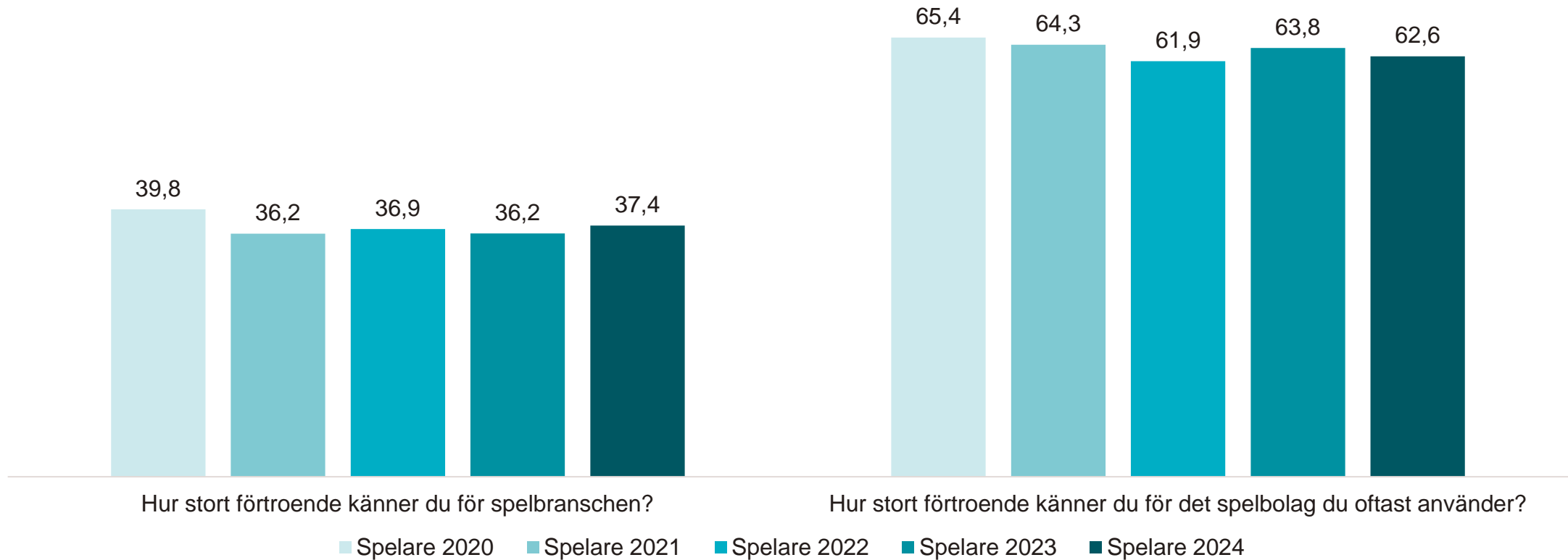
■ Spelbranschen 2023 ■ Spelbranschen 2024



Svenska spelbranschen 2024

Anseende

Förtroende - Spelare



Förtroende*

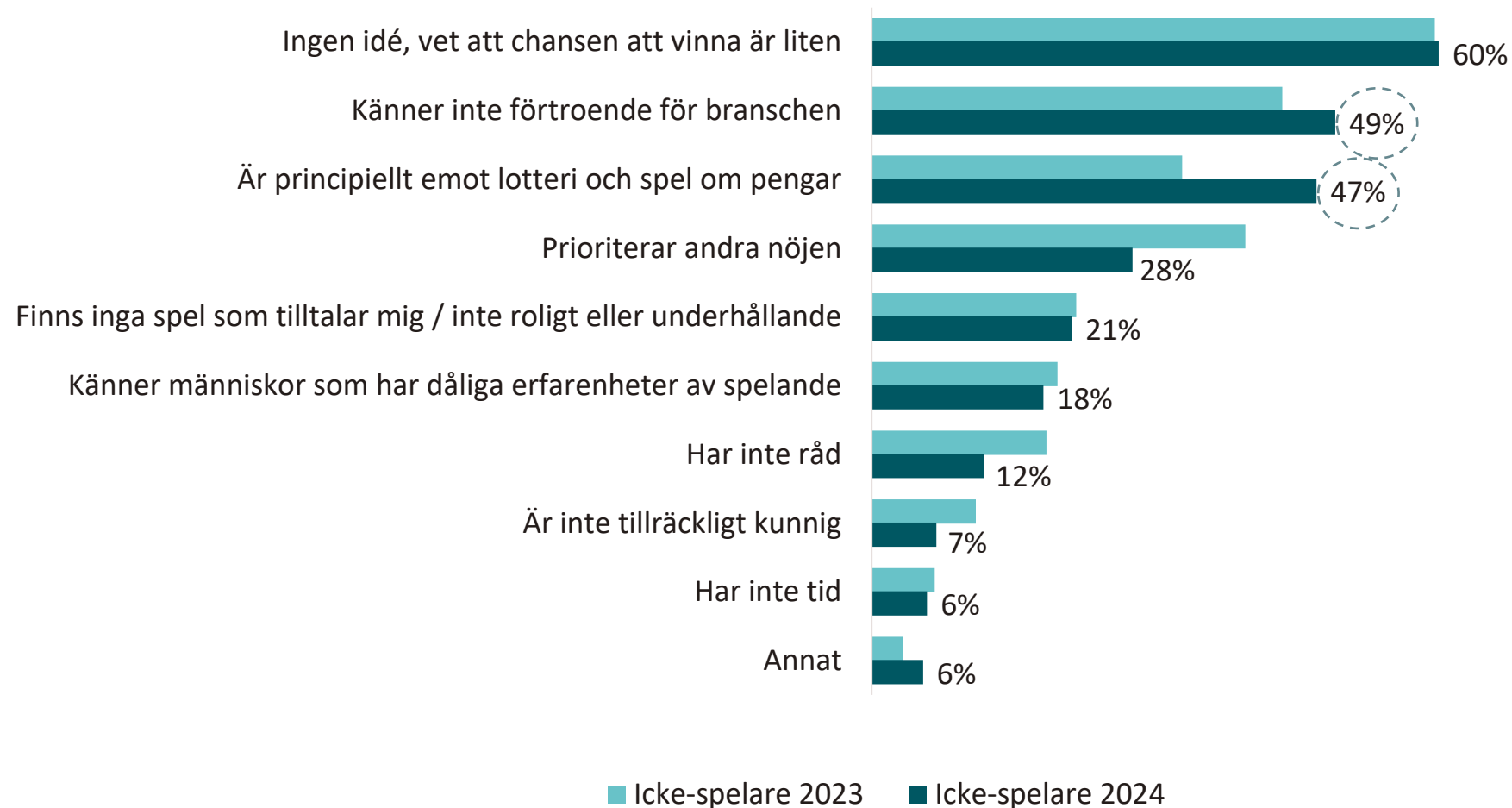
år	
2021	39,3
2022	38,9
2023	39,4

2024
37,1

*Spelare och icke-spelare

Liten vinstchans och lågt förtroende håller icke-spelare borta

”Varför väljer du att inte spela?”

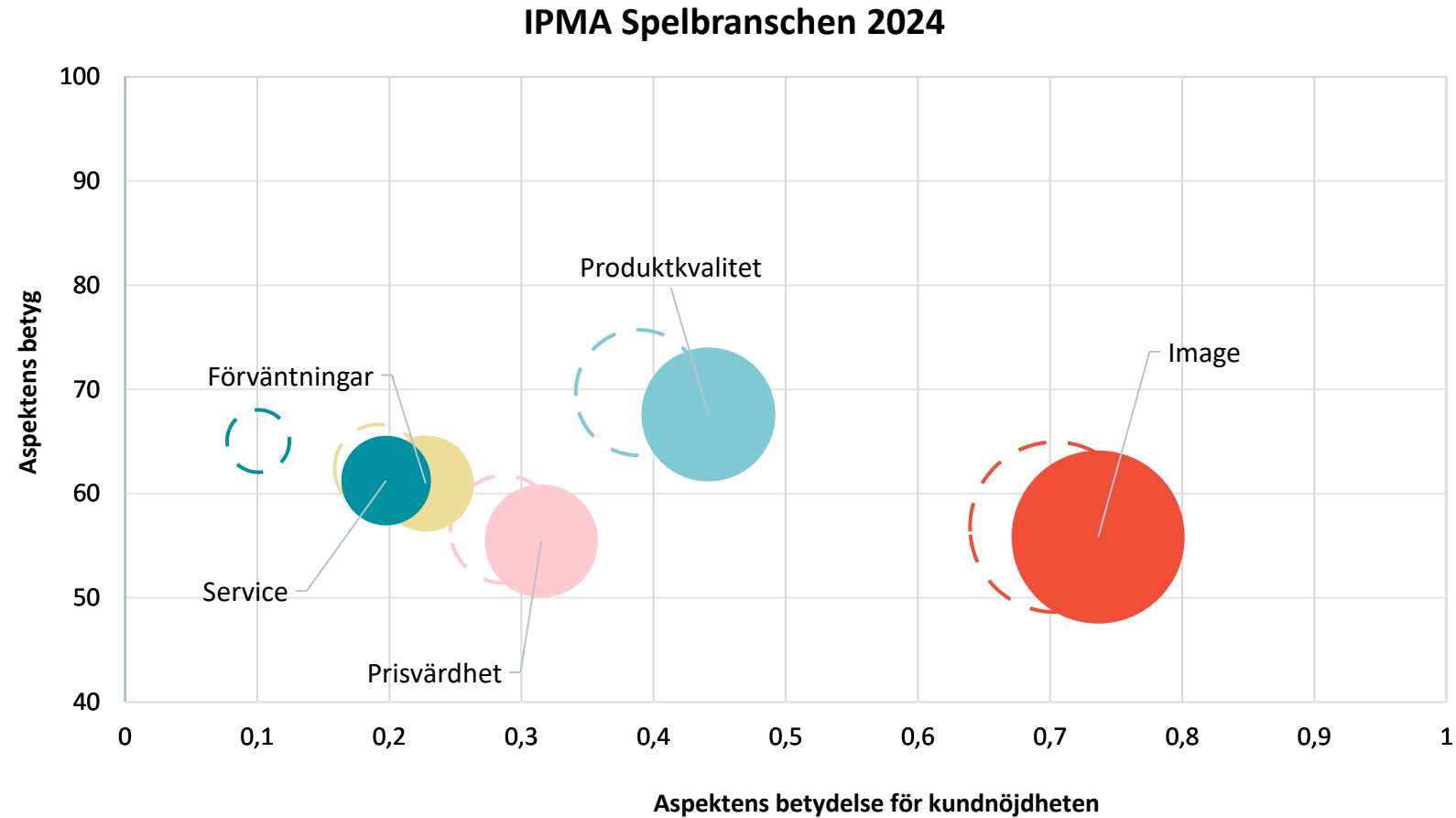


Svenska spelbranschen 2024

Vad driver nöjdheten i spelbranschen?

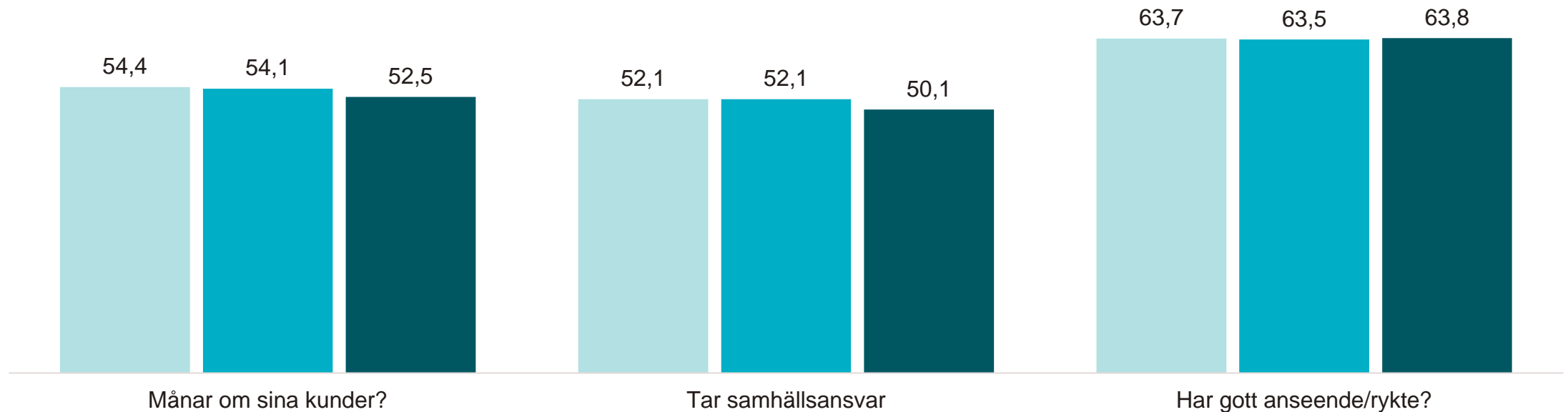
Drivkrafter för spelbranschen

Vad påverkar nöjdhet och lojalitet mest?



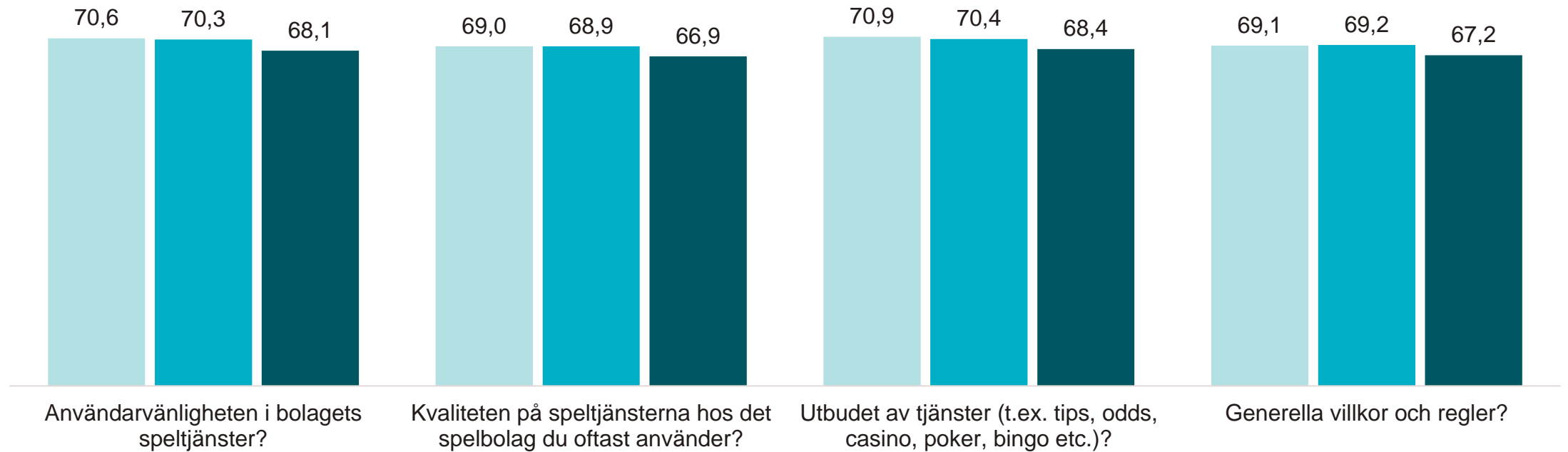
På frågenivå - Image

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



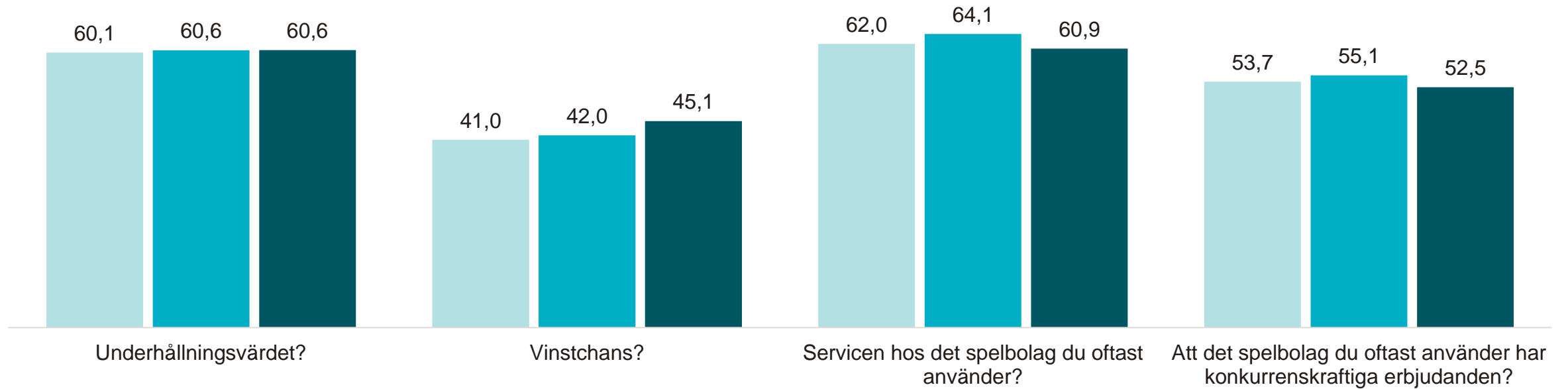
På frågenivå - Produktkvalitet

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



På frågenivå - Prisvärdhet

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

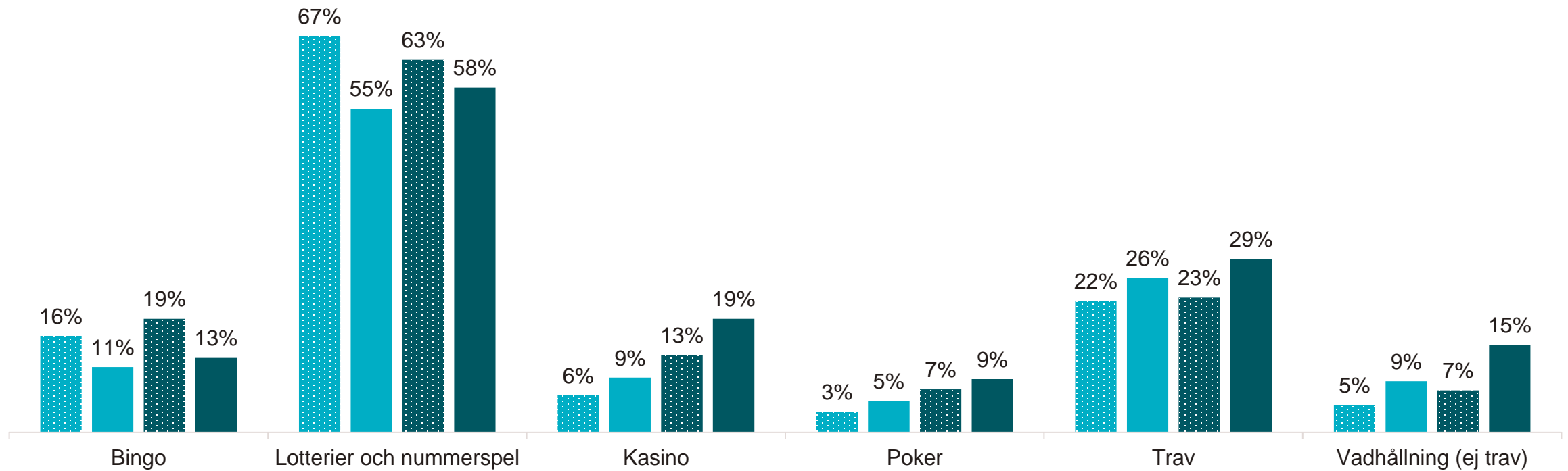


Svenska spelbranschen 2024

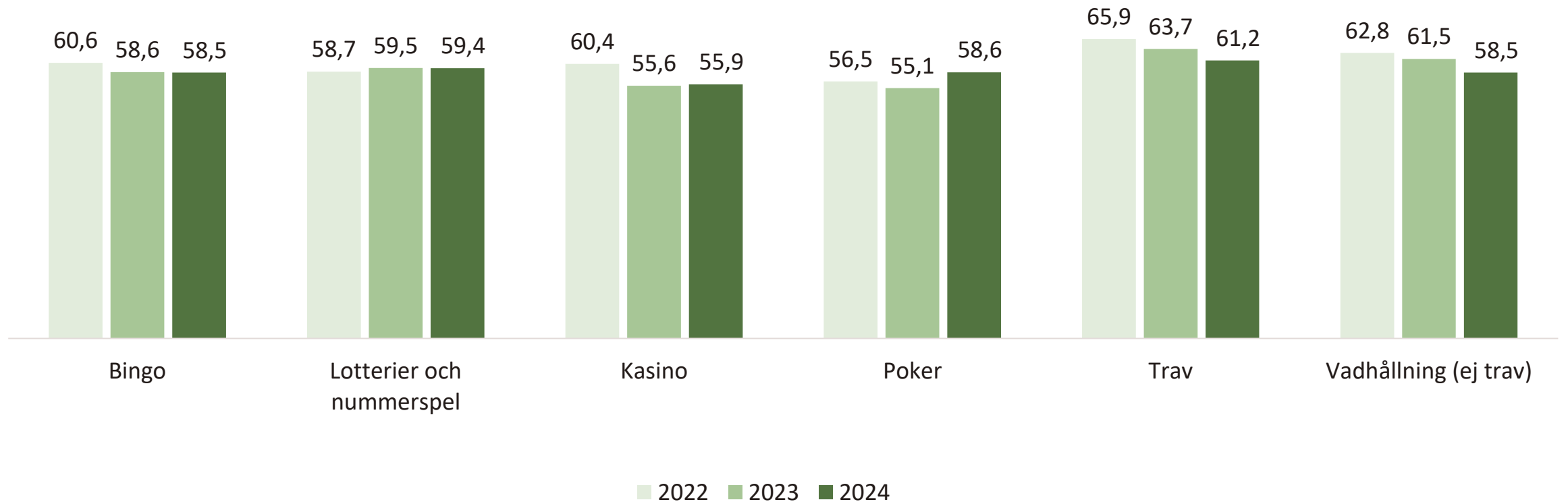
Svenska spelare

Vad spelar vi?

■ 2023 - i fysisk form ■ 2023 - På internet ■ 2023 - i fysisk form ■ 2024 - på internet



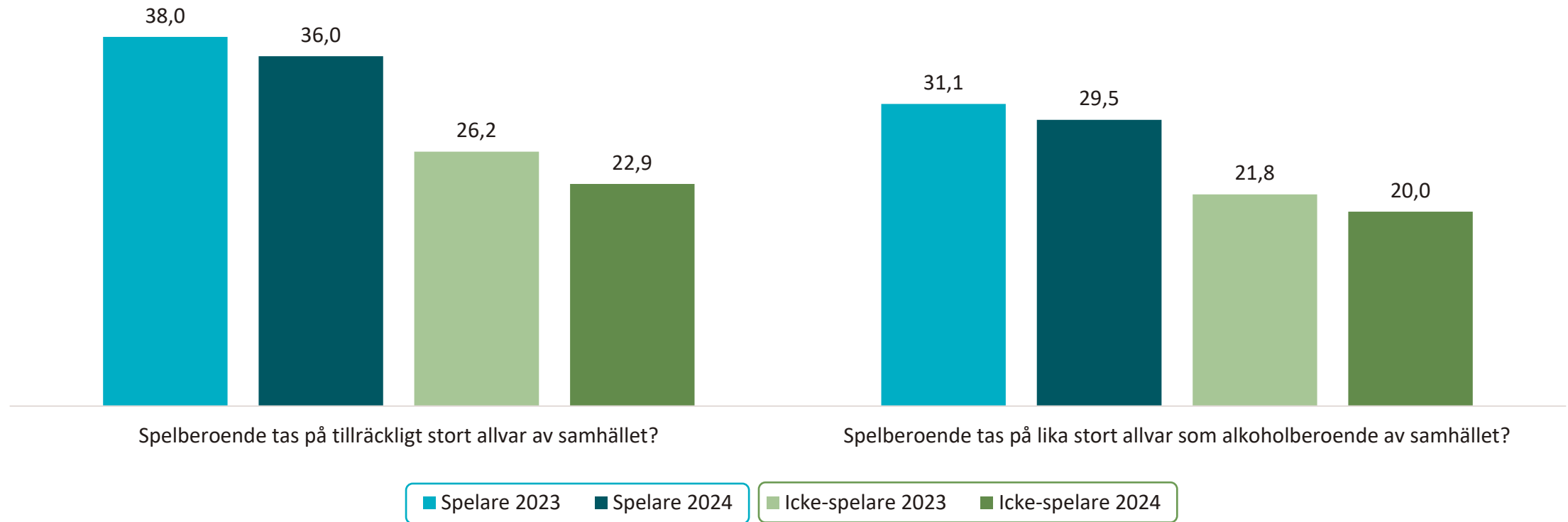
Historik över total nöjdhet per spel



Svenska spelbranschen 2024

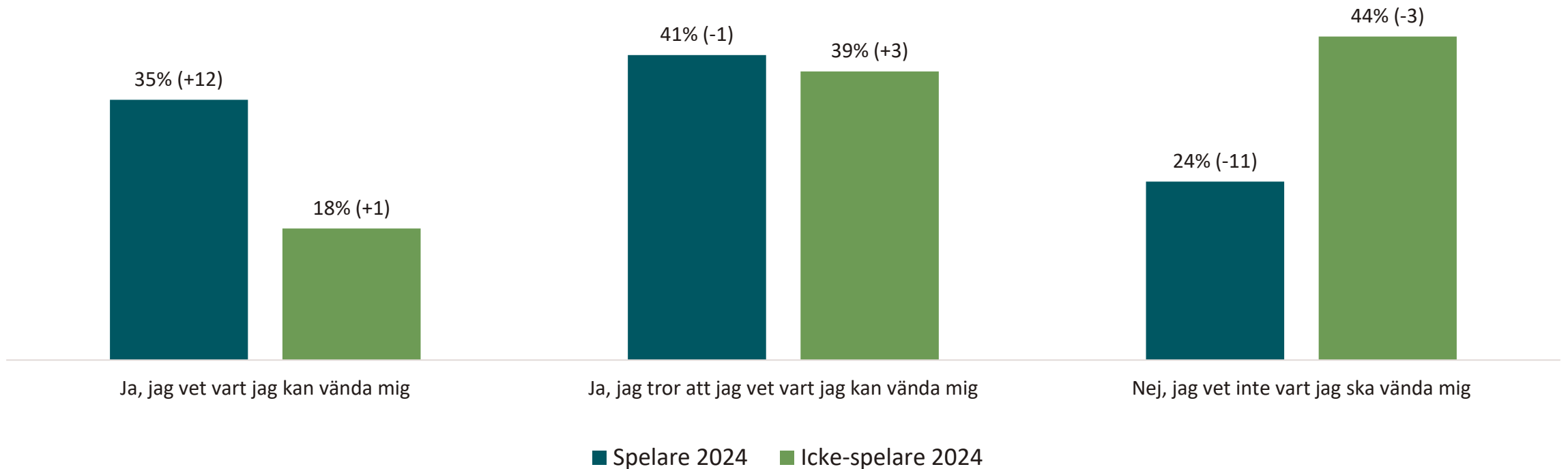
Spelets risker

Spelberoende – tas inte på tillräckligt stort allvar



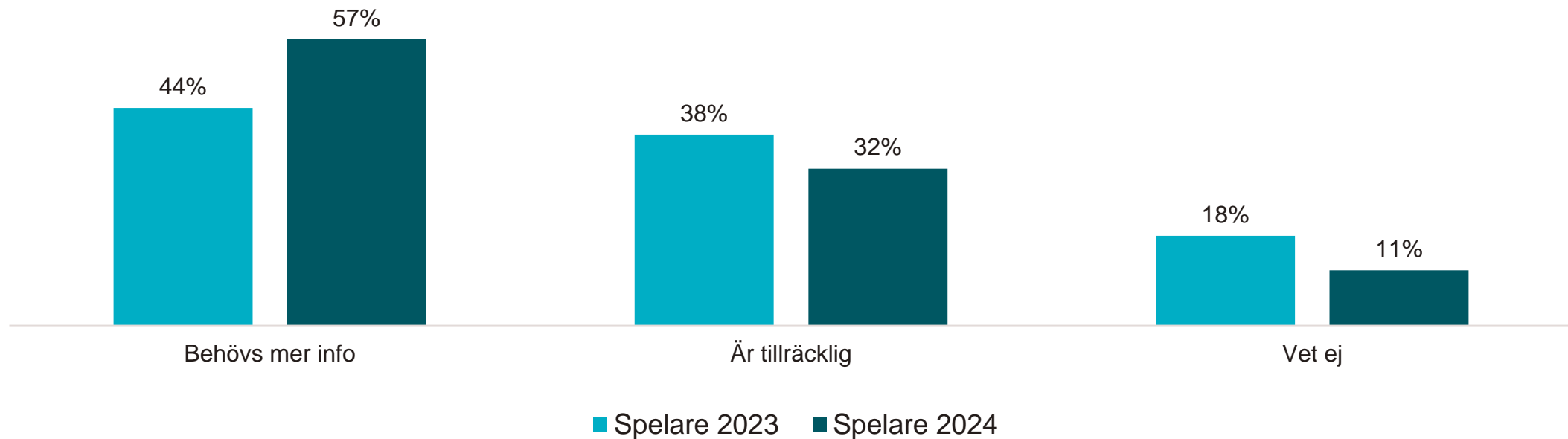
Hjälp vid spelberoende

”Vet du vart du kan vända dig om du eller en anhörig skulle behöva hjälp med spelberoende?”



Spelare tycker det behövs mer info om spelets risker

”Är informationen som ges om spelets risker i samhället tillräcklig?”



Svenska spelbranschen 2024

Slutsats

Slutsats

- Kundnöjdheten för spelbranschen ökar 0,2 enheter, från 58,4 till 58,6 (*inom felmarginalen*). Nöjdast är de som anger att man spelar *veckovis*.
- Variabeln *servicekvalitet* får lägre betyg av aktiva spelare. Drivkraftsanalysen visar att "allt" har blivit viktigare.
- Förtroendet för branschen ökar något bland spelare, men minskar något för det spelbolag man oftast använder - gapet är fortsatt stort.
- Vi ser ett förtroendetapp bland icke-spelare. Den positiva trenden är bruten.
- Färre i år som är osäkra kring spellicens, fler vet vart de ska vända sig vid spelproblem.