

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**PREGLED DRUŽBENO ODGOVORNEGA DELOVANJA LOTERIJE
SLOVENIJE IN PREDLOGI RAZVOJNIH USMERITEV**

Ljubljana, september 2022

EVA URŠA KERME LJ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Eva Urša Kermelj, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Pregled družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije in predlogi razvojnih usmeritev, pripravljena v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Adriano Rejc Buhovac

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 DRUŽBENA ODGOVORNOST	4
1.1 Opredelitev družbene odgovornosti podjetij.....	4
1.1.1 Dimenzije družbene odgovornosti podjetij.....	6
1.1.1.1 Notranja dimenzija družbene odgovornosti.....	6
1.1.1.2 Zunanja dimenzija družbene odgovornosti.....	7
1.1.2 Individualna odgovornost in odgovornost podjetij.....	8
1.2 Vidiki in delovanje podjetij v okviru družbene odgovornosti	9
1.3 Pomen družbene odgovornosti za deležnike in podjetje	10
1.4 Merjenje učinkov družbene odgovornosti podjetja.....	12
1.4.1 Orodja, tehnike in najpogostejše metode za merjenje učinkov družbene odgovornosti	13
1.4.2 Logični model dejavnosti	15
2 DRUŽBENA ODGOVORNOST PODJETIJ V PANOGI IGER NA SREČO	17
2.1 Panoga iger na srečo	17
2.1.1 Ureditev panoge iger na srečo v tujini.....	17
2.1.2 Ureditev panoge iger na srečo v Sloveniji.....	19
2.2 Pregled izbranih slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo.....	20
2.2.1 Loterija Slovenije	21
2.2.2 Športna loterija	23
2.2.3 HIT	24
2.2.4 Camelot UK Lotteries.....	26
2.2.5 Hrvatska Lutrija.....	27
2.2.6 Österreichische Lotterien.....	28
3 ANALIZA OBSTOJEČIH SISTEMSKIH UKREPOV NA PODROČJU DRUŽBENE ODGOVORNOSTI V PODJETJU LOTERIJA SLOVENIJE	29
3.1 Metodologija raziskave.....	29
3.2 Analiza obstoječih aktivnosti na področju družbene odgovornosti v podjetju Loterija Slovenije.....	31
3.2.1 Pregled dobrih praks na področju družbene odgovornosti proučevanega podjetja ter drugih slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo.....	32

3.2.2	Obstoječi logični model družbene odgovornosti Loterije Slovenije	35
3.2.3	Primerjava ključnih izhodišč izbranih podjetij s podjetjem Loterija Slovenije	37
3.2.4	Izsledki intervjujev z izbranimi deležniki podjetja Loterija Slovenije	44
3.2.5	Analiza spletne strani Loterije Slovenije s poudarkom na dostopnosti in vidnem delu družbeno odgovornih vsebin	48
3.3	Predlogi za izboljšave družbeno odgovornega delovanja v Loteriji Slovenije..	50
3.3.1	Nov logični model družbeno odgovornega delovanja v Loteriji Slovenije ..	50
3.3.2	Predlogi za izboljšave obstoječih sistemskih ukrepov na področju družbene odgovornosti.....	53
3.3.3	Predloga za nove sistemske ukrepe na področju družbene odgovornosti	56
SKLEP.....		58
LITERATURA IN VIRI.....		60
PRILOGE		70

KAZALO TABEL

Tabela 1: Pregled opredelitev družbene odgovornosti podjetja	4
Tabela 2: Prikaz osnovnih podatkov izbranih podjetij v panogi iger na srečo	20
Tabela 3: Pregled števila različnih aktivnosti po področjih družbene odgovornosti	33
Tabela 4: Citati intervjuvancev glede na posamezne sklope.....	45

KAZALO SLIK

Slika 1: Logični model dejavnosti.....	16
Slika 2: Časovnica poteka raziskave	30
Slika 3: Obstoječi logični model družbene odgovornosti Loterije Slovenije.....	36
Slika 4: Nov logični model družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije	51

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Izhodiščna vprašanja polstrukturiranih intervjujev	1
Priloga 2: Pregled dobrih praks izbranih slovenskih in tujih podjetij skozi družbeni, okoljski in ekonomski vidik	2

SEZNAM KRATIC

angl. – angleško

SROI – (angl. social return on investment); družbeni donos na investicijo

ROI – (angl. return on investment); donos na investicijo

SIA – (angl. social impact assessment); ocena družbenih učinkov

GRI – (angl. Global Reporting Initiative); Pobuda za globalno poročanje

SKD – standardna klasifikacija dejavnosti

CEN – (angl. European Committee for Standardization); Evropski odbor za standardizacijo

EGBA – (angl. European Gambling and Betting Association); Evropsko združenje za igre na srečo in stave

WLA – (angl. World Lotteries Association); Svetovno loterijsko združenje

EL – (angl. European State Lotteries and Toto Association); Evropsko loterijsko združenje

HGP – Hotelsko gostinsko podjetje Gorica

SFRJ – Socialistična federativna republika Jugoslavija

CRM – (angl. customer relationship management); management odnosov s strankami

BI – (angl. business intelligence); poslovna inteligenca

RGA – (angl. Responsible Gaming Academy); Akademija odgovornega igranja

IMBA – Inštitut za molekularno biotehnologijo

EKO – ekološko

KAD – Kapitalska družba

SDH – Slovenski državni holding

FIHO – Fundacija za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij

FŠO – Fundacija za financiranje športnih organizacij

UVOD

Družbeno odgovornost pogosto razumemo negativno. V slovitim članku je Friedman zapisal: »Naloga podjetja je v osnovi ustvarjati dobiček in ne reševati planeta, zato naj se družbena odgovornost ne vpleta globoko v delovanje podjetja« (Friedman, 1970). To opozarja na glavno nerazumevanje vloge družbene odgovornosti – navzkrižje med interesi lastnikov podjetja in družbeno odgovornim delovanjem podjetja v interesu drugih deležnikov. Oblikovanje politike družbene odgovornosti naj bi bilo skladno z vrednotami in temeljno dejavnostjo podjetja, da bi preko domišljenih mehanizmov ustvarjali pozitivne učinke za deležnike, ti pa pozitivno vplivali nazaj na podjetje (Dunn, 2018). Odgovornost je sicer na ravni posameznika, a se aplicira širše v družbo in tako postaja nek neformalni standard celotne družbe (Hrast & Golob, 2016). Podjetja žal v precejšnji meri vpeljujejo mehanizme družbene odgovornosti zaradi pričakovanj družbe ali utečenih praks drugih podjetij, namesto da bi izhajala iz pričakovanj svojih deležnikov ter svojih osrednjih sposobnosti (Hunoldt, Oertel & Galander, 2020); (Lindgreen, Swaen & Maon, 2009). Na drugi strani je problem tudi, da se managerji, delujoči na področju družbene odgovornosti in zagovorniki njene implementacije, večkrat soočajo z neodobravanjem sodelavcev, ki dvomijo, da so mehanizmi družbene odgovornosti združljivi z dobičkonosnostjo podjetja (Wickert & Schaefer, 2015). Toda družbena odgovornost je veliko več kot donacije ali povezovanje s humanitarnimi organizacijami, je proaktivno sodelovanje z vsemi ključnimi deležniki, da bi zadovoljili njihove dolgoročne interese in na dolgi rok prispevali k poslovni uspešnosti podjetja (Dunn, 2018).

Družbena odgovornost podjetij je pravzaprav odgovornost nosilcev odločanja za vplive poslovnih odločitev ter dejavnosti v korist družbe in naravnega okolja. Takšne odločitve upoštevajo pričakovanja vseh deležnikov, so v skladu z zakonodajo in mednarodnimi normami ter prispevajo k trajnostnemu razvoju (IRDO, brez datuma). Zgoraj našteto ni vedno nujno v skladu z interesi lastnikov podjetja, hkrati pa od njih tega ne zahtevajo pravne norme (McWilliams, Siegel & Wright, 2006). Zapisani vidiki in razmišljanja so pomembni za razumevanje družbene odgovornosti in predstavljajo temelj za nadaljnje proučevanje, saj problematika izhaja iz dejstva, da je družbena odgovornost postala za podjetje nujen in neizbežen del poslovanja.

Panoga iger na srečo sodi med panoge, ki nimajo vselej pozitivnega vpliva na igralce in posledično na celotno družbo (Hu in drugi, 2017). Ob tem so pozitivni in negativni učinki iger na srečo večkrat soodvisni oziroma povezani. Tako lahko igranje na srečo igralca osrečuje (pozitiven učinek), a lahko povzroči izgubo denarja, nujnega za njegovo existenco, ali pa povzroči zasvojenost, ki se je ta ne zaveda (Gunter, 2019, str. 19). Ravno preplet pozitivnih in negativnih vplivov dela panogo iger na srečo drugačno in proučevanje družbene odgovornosti znotraj nje kompleksnejše. V panogi iger na srečo obstoječi ukrepi, kot je na primer odgovorno igralništvo, ki med drugim vključuje pomoč ob zasvojenosti,

prepoved igranja, omejitveni limit igranja, starostne omejitve in drugo, vzbujajo skrb o pravilnem pristopu in svojem obsegu (Macur, 2010).

Škodljive posledice, ki jih lahko nosi dejavnost podjetij v panogi iger na srečo, so po mnenju mnogih odgovornost teh istih podjetij. Škodljivim posledicam, če nastopijo, so podvrženi vsi in ne le tisti, ki kažejo znake odvisnosti (Productivity Commission, 2010). Čeprav so negativne posledice vidne pri manjši skupini igralcev, se je potrebno vprašati, če so pozitivne eksternalije loterij v smislu generiranja davčnih prihodkov za državo upravičene (Dadayan, 2016). Družbena odgovornost je tako eden izmed načinov, ki lahko tem podjetjem omogoči, da se uspešno spopadajo s temi škodljivimi posledicami in ustvarijo boljše podobo v družbi. Ključ do uspešnega družbeno odgovornega delovanja podjetja pa ni zgolj v izvedbi aktivnosti, ampak tudi v nadzoru in poročanju učinkov aktivnosti (Macur, 2010).

V magistrskem delu se osredotočam na družbeno odgovornost Loterije Slovenije. Loterija Slovenije deluje v panogi iger na srečo, ki obsega poleg loterije tudi kazinoje in stavnice. Loterija Slovenije svojo družbeno odgovornost izpostavlja skozi odgovorno prirejanje iger ter odgovorno komuniciranje. V letnem poročilu 2021 večkrat omenjajo svojo humanitarno naravnost in vlaganja v društva s človekoljubnim namenom. Pomen Loterije Slovenije za državo je precejšen, saj poleg sofinanciranja in drugih denarnih vlaganj v športne, humanitarne in invalidske organizacije prispeva državi dajatve od dobička in deleža od koncesije (Loterija Slovenije, 2022b). Problem pri opredeljevanju družbeno odgovornih učinkov Loterije Slovenije je predvsem, da člani zainteresiranih javnosti ne vidimo raziskovalnih ugotovitev, ki bi potrjevale neto pozitivne učinke na ravni deležnikov.

Namen magistrskega dela je prispevati k pravilnejšemu razumevanju vloge podjetij v panogi iger na srečo z vidika njihove odgovornosti do družbe, saj sta percepcija ter razumevanje te vloge večkrat napačni. Vodstvu Loterije Slovenija želim pomagati sprejeti pravilne odločitve za nadaljnje udejanjanje družbene odgovornosti. Končno je namen prispevati k razvoju stroke na področju družbene odgovornosti v podobni ali isti panogi, da bi lahko izvlečke dela uporabili tudi v svojih praksah.

Cilji magistrskega dela so:

- analizirati družbeno odgovorno delovanje Loterije Slovenije,
- identificirati dobre prakse primerljivih podjetij in
- predlagati možne izboljšave družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenija.

V teoretičnem delu sem ob pregledu strokovne in znanstvene literature postavila teoretično podlago za proučevanje izbrane teme. S spletnih strani in iz letnih poročil izbranih podjetij sem zbrala osnovne informacije ter z njimi opisala vsako izbrano podjetje. Raziskovalni del sem pričela s pregledom letnih in drugih poročil, spletnih strani, medijskih objav in ostalih relevantnih virov, iz katerih sem pridobila informacije o aktivnostih izbranih podjetij na področju družbene odgovornosti. Pridobljene informacije sem nato s pomočjo lestvice

uvrstila v preglednico, ki sem jo nato opisala ter tako ustvarila pregled dobrih praks izbranih podjetij in proučevanega podjetja. Za proučevano podjetje Loterija Slovenije sem ustvarila tudi logični model trenutnega stanja. S pomočjo zbranih informacij sem nato z vsebinsko analizo izvedla primerjavo aktivnosti na področju družbene odgovornosti med Loterijo Slovenije in skupkom dobrih praks izbranih podjetij. Cilj vsebinske analize je identifikacija prednosti in pomanjkljivosti družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije v primerjavi z izbranimi podjetji v panogi. Dodatno sem za boljši vpogled v dejansko stanje izvedla tudi tri intervjuje z deležniki Loterije Slovenije (nekdanji prodajni partner, aktivna igralka in nekdanji problemski igralec). Izvedla sem tudi analizo spletne strani Loterije Slovenije. Na podlagi izsledkov vsebinske analize aktivnosti Loterije Slovenije in skupka dobrih praks izbranih podjetij ter ugotovitev intervjujev sem nato pripravila štiri predloge možnih izboljšav obstoječih sistemskih ukrepov in dva predloga novih sistemskih ukrepov družbene odgovornosti. Tudi tu sem oblikovala logični model izboljšav in novih sistemskih ukrepov.

Preverjala sem naslednja raziskovalna vprašanja:

RV1: Kako lahko podjetja v panogah igralništva delujejo družbeno odgovorno?

RV2: Na kakšne načine lahko Loterija Slovenija prispeva k zmanjšanju svojih družbenih eksternalij?

RV3: Katera področja družbene odgovornosti Loterije Slovenije predstavljajo največji potencial z vidika družbenih učinkov?

RV4: Ali so donacije družbeno sprejemljiva oblika družbene odgovornosti Loterije Slovenije?

Magistrsko delo je sestavljeno iz štirih delov. Prvi del sestavljajo opredelitev družbene odgovornosti, področja družbeno odgovornega delovanja, njen pomen za deležnike in podjetja ter pristope k merjenju družbene odgovornosti. Drugi del se osredotoča na pregled ureditve panoge iger na srečo ter osnovnih podatkov slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo. Tretji del je raziskovalni, kjer opredelim namen, cilje ter raziskovalna vprašanja. S pomočjo pregleda dobrih praks slovenskih in tujih podjetij izvedem vsebinsko analizo področij družbene odgovornosti glede na posamezni vidik. S pomočjo izsledkov intervjujev, vsebinske analize in analize spletne strani oblikujem predloge za izboljšave obstoječih in novih sistemskih ukrepov na področju družbene odgovornosti Loterije Slovenije. Temu sledi oblikovanje logičnega modela predlaganih izboljšav. V sklepu magistrskega dela povzamem ključne ugotovitve ter zaključim s ključnim doprinosom za stroko in druge ciljne deležnike.

1 DRUŽBENA ODGOVORNOST

1.1 Opredelitev družbene odgovornosti podjetij

Koncept družbene odgovornosti podjetij se je od prvih zasnov odgovornosti, skrbi in zaveze podjetij do družbe spreminjal, dopolnjeval in še danes ni povsem enako razumljen (Šontaitė-Petkevičienė, 2015). Prva vprašanja o skrbi za družbeno odgovornost segajo že v trideseta leta prejšnjega stoletja, ko je v ospredje prišla tematika o družbeni odgovornosti podjetij na način, kako takšna podjetja delujejo ter kakšni so prijemi in načini za doseganje družbenih rezultatov. Prvi konkretniji zapis je v začetku štiridesetih let prejšnjega stoletja izdal Dodd Jr. Kronološki pregled opredelitev družbene odgovornosti je v tabeli 1.

Tabela 1: Pregled opredelitev družbene odgovornosti podjetja

Avtor	Leto	Opredelitev
Edwin M. Dodd Jr.	1932	Podjetja so ekonomske institucije, ki pa ne posedujejo zgolj finančne, temveč tudi socialno funkcijo. Direktorjem in managerjem je korporativna moč zgolj zaupana. Nezaželeno je poudarjati vidik, da poslovne korporacije obstajajo zgolj z namenom ustvarjanja dobička za delničarje, saj morajo hkrati uresničevati tudi družbene interese.
Howard R. Bowen	1953	Družbena odgovornost podjetja je zasledovanje in izpolnjevanje politik in »ukrepov«, ki predstavljajo željene cilje in vrednote naše družbe.
Theodore Levitt	1958	Družbena odgovornost podjetja je modna muha v domeni sebičnih in koristoljubnih managerjev, katerih prioritete niso zdravje in dobrobit podjetja ali skrb za družbo, temveč ustvarjanje profita z ugledom podjetja.
Joseph W. McGuire	1963	Družbena odgovornost podjetja je nekaj, kar nima in ne presega le ekonomske in zakonske obveze, temveč ima obveze in odgovornosti do družbe, ki segajo izven tega okvira.

se nadaljuje

Tabela 1: Pregled opredelitev družbene odgovornosti (nad.)

Milton Friedman	1970	Družbena odgovornost podjetja je samo ena, in to je ustvarjanje in večanje profita na prostem trgu brez prevar in goljufij. Vse ostalo je v domeni države in ne podjetij, saj je z vidika racionalnosti in ekonomskih načel nesmiselno.
Keith Davis	1973	Družbena odgovornost mora biti vključena v podjetje na način, da se odziva na različne zahteve, tako ekonomske, tehnološke in zakonske s skupnim ciljem doseganja družbenih in ekonomskih ciljev.
Archie B. Carroll	1979	Družbena odgovornost podjetja obsega ekonomska, zakonska, etična in diskrecijska oziroma filantropska pričakovanja, ki jih ima družba do podjetij v določenem času in prostoru.
Abigail McWilliams & Donald Siegel	2001	Družbena odgovornost podjetja so korporacijski ukrepi, ki so ugodni za družbeno blaginjo in naj bi bili sprejeti nad lastnimi (managerskimi) ali drugimi interesi podjetja.
European Commission	2011	Družbena odgovornost podjetja je odgovornost podjetij za njihove vplive na družbo in okolje v večjem obsegu, kot jim to narekujejo pravne norme.

Vir: lastno delo.

Zgoraj našteje opredelitve različnih avtorjev, ki so se nadgrajevale skozi leta razvoja koncepta družbene odgovornosti, združuje razmišljanje, da naj bi odločevalci v podjetjih stremeli k ustvarjanju vrednosti za celotno družbo in se ne ravnali zgolj po zakonskih in moralno etičnih smernicah. Ob tem je pomembno omeniti tudi pojma, ki prav tako določata družbeno odgovornost, in sicer zakonska oziroma predpisana odgovornost, imenovana tudi implicitna odgovornost, ter eksplicitna odgovornost, ki temelji na prostovoljnih politikah in lastnem interesu naslavljanja družbenih problematik (Dirk & Moon, 2008).

Danes tako še vedno ni enotne opredelitve družbene odgovornosti podjetij, saj jo omejuje njena konceptualna kompleksnost in kompleksnost implementacije. V slovenskem prostoru marsikatero podjetje za zgled in usmeritve jemlje ISO 26000, mednarodno usmeritev, ki so jo oblikovali strokovnjaki. Usmeritev pomaga podjetjem razumeti pomen družbene odgovornosti, vpeljati načela družbene odgovornosti v svoje delovanje in izmenjavo dobrih praks družbene odgovornosti med podjetji. V ISO 26000 družbeno odgovornost podjetij opredeljujejo kot odgovornost organizacij za posledice svojih odločitev in aktivnosti v družbi in okolju skozi transparentno in etično obnašanje. Delovanje organizacije naj bi pripomoglo k trajnostnemu razvoju, vključno z zdravjem ljudi in dobrobitjo družbe, hkrati

pa mora biti to popolnoma integrirano v njeno vsakodnevno delovanje, upoštevati mora pričakovanja delničarjev in veljavne pravne okvirje (ISO 26000 Post Publication Organization, 2016).

1.1.1 Dimenzije družbene odgovornosti podjetij

Notranjo in zunanjo dimenzijo družbene odgovornosti je zapisala Evropska komisija v Zelenem dokumentu (Commission of the European Communities, 2001).

1.1.1.1 Notranja dimenzija družbene odgovornosti

Pozitivni učinki uresničenih prijemov družbene odgovornosti v okviru notranje dimenzije se nanašajo na deležnike znotraj podjetja (Damnjanović, 2019). Evropska komisija je med notranje dimenzije v svojem zapisu zajela ravnanje z ljudmi pri delu, zdravje in varnost pri delu, prilagajanje spremembam ter okoljske vplive in naravne vire (Commission of the European Communities, 2001):

- **ravnanje z ljudmi pri delu** je področje družbene odgovornosti, katerega prijemi vključujejo predvsem pravično in enakopravno zaposlovanje vseh etničnih skupin ter odgovorne prakse podjetja s področja zaposlovanja. Zelo pomembno tako za ohranjanje kot pridobivanje kadra je zavedanje enakosti na delovnem mestu, varnost zaposlitve, možnosti rasti, ugodno razmerje med delom in zasebnim življenjem. Relevantna metodologija za merjenje učinkov tovrstnih prijemov je ključna;
- **zdravje in varnost pri delu** je področje družbene odgovornosti, ki je načeloma zakonsko dobro opredeljeno in podprto s predpisi, ki se pogosto dopolnjujejo. S porastom pogodbenih delavcev oziroma najete delovne sile je potrebno spremljanje izvajanja družbeno odgovornega ravnanja, in to ne zgolj lastnega, temveč tudi »tujega«, saj je vedno več sodelovanj med podjetji in drugimi organizacijami. Zaradi vedno večjih zahtev po kakovostnih, varnih ter zdravju prijaznih proizvodih je tudi varnost zaposlenih vedno bolj opredeljena in tudi izvajana;
- **prilagajanje spremembam** je področje družbene odgovornosti, ki naslavlja obvladovanje sprememb, ki vplivajo na življenje zaposlenih v neprestano spreminjajočem se poslovnem svetu. Predvsem gre za mehanizme, ki naj bi jih podjetje vzpostavilo za večanje varnosti zaposlitve in manjšanje negotovosti zaposlenih in drugih deležnikov, ki se kljub »varnosti panoge« spopadajo s strahom izgube v primeru gospodarskih kriz, večjega števila odpuščanja in drugih internih ali eksternih razlogov;
- **okoljski vplivi in naravni viri** je področje družbene odgovornosti, ki je vedno bolj opredeljeno s predpisi in zakoni, ki naslavlja okolje in ravnanje z naravnimi viri. Vedno večje je tudi zavedanje deležnikov glede ugodnih učinkov implementiranih procesov, ki zmanjšujejo negativne vplive podjetja na okolje in porabno naravnih virov. Gre za t. i. »win-win« situacijo, ko iskanje možnih rešitev za zmanjšanje okoljskega pritiska pozitivno vpliva tudi na uspešnost podjetja s poslovnega vidika.

1.1.1.2 Zunanja dimenzija družbene odgovornosti

Delovanje podjetja vpliva tudi širše: lokalno, regionalno ali celo globalno. V primeru zunanje dimenzije družbene odgovornosti Evropska komisija v svojem zapisu zajema lokalne skupnosti, poslovne partnerje, dobavitelje in kupce, globalne okoljske vidike in človekove pravice kot pomemben del dimenzije družbene odgovornosti (Commission of the European Communities, 2001):

- **lokalne skupnosti** so področje družbene odgovornosti, ki se nanaša predvsem na način integracije podjetja v skupnost, v kateri deluje. Podjetje naj bi integriralo svoje procese, način delovanja in vplive, to pa bi jim omogočilo vpogled v potrebe okolice in s tem tesnejše sodelovanje s skupnostjo, s katero je podjetje soodvisno. Najvidnejši prispevki podjetja lokalnim skupnostim so z vidika delovnih mest, ki jih nudi in skrbi za okolje, v katerem živijo, saj so rezultati zaposlenih večkrat neposredno povezani z njihovim zadovoljstvom na delovnem mestu, na poti na delo idr.;
- **poslovni partnerji, dobavitelji in kupci** so področje družbene odgovornosti, ki se ukvarja predvsem s tesnim povezovanjem s poslovnimi partnerji in dobavitelji, saj to pomeni tudi dobro poznavanje delovanja le-teh, njihovih poslovnih praks in skladnosti procesov, ki med njimi potekajo. Izbira poslovnih partnerjev in dobaviteljev je tesno povezana z lastnimi vrednotami in prepričanji podjetja, saj imajo dobre povezave močan vpliv tudi na kupce izdelkov ali storitev. Prisotni so tudi drugi ugodni vplivi, kot so nižje pogodbene cene, zanesljivost dobav, večja plačilna zanesljivost in drugi ugodnejši pogoji medsebojnega sodelovanja;
- **človekove pravice** so del družbene odgovornosti, ki je zelo dobro pravno opredeljen in podprt s strani nacionalnih in mednarodnih institucij. Vseeno se podjetja soočajo z vprašanji o pravičnih poslovnih praksah, načinih in obsegu prostovoljnega prispevanja k družbi, spremljanja, merjenja ter ocenjevanja prijemov svojih poslovnih partnerjev ter dobaviteljev. Človekove pravice na tem mestu obsegajo več kot le pravice delavcev, pravice do poseganja v lokalne skupnosti in zahtevajo več od podjetij, kot jim to narekujejo pravni akti;
- **globalna skrb za okolje** je del področja družbene odgovornosti, ki naslavlja okoljske vplive. Del je pomemben, saj kljub temu da podjetja delujejo lokalno, nosijo tudi globalni vpliv. Skrb za okolje je v domeni vseh, saj lahko s svojim odgovornim ravnanjem vplivajo na druge deležnike, povezane s podjetjem, in spreminjajo tudi njihove poglede, saj lahko »izgubijo« ključnega poslovnega partnerja ali dobavitelja, v kolikor si vrednote niso kompatibilne. Prizadevanje za boljšo prihodnost se začne pri posameznih manjših podjetjih ter po verigi navzgor sestavlja velik vpliv na sedanost in prihodnost, ki jo skupaj krojijo vsi delujoči akterji.

1.1.2 Individualna odgovornost in odgovornost podjetij

Družbena odgovornost, ki naj bi izhajala iz individualne želje po odgovornosti, je kompleksna za razumevanje, saj so gonilci odgovornosti do družbe in elementov, ki jih vključuje, različno zaznani. Glavne težave odgovornosti posameznika do družbe predstavlja predvsem dejstvo, da individualna odgovornost izhaja predvsem iz miselnosti, da je to nekaj, kar posamezniku potrjuje, da dela dobro in ga zato družba sprejema. Po drugi strani so lahko to odzivi na željo po pripadnosti neki skupini, ki ustvarja dobro, ali pa zgolj impulzivna odločitev za dobro dejanje zaradi slišane ali videne. Zaradi vprašanja iskrene nesebičnosti pa se pojavljajo tudi napačne percepcije posameznikov, ki želijo in delujejo družbeno odgovorno, saj se le-ti naj ne bi sami »hvalili« s svojimi dejanji. Družbena odgovornost podjetij je pravzaprav individualna odgovornost odločevalcev na vseh ravneh. Vsekakor družbena odgovornost ne sme ogroziti poslovne uspešnosti podjetij (razen z mandatom lastnikov), temveč mora biti strateško vključena v podjetje kot celoto (Benabou & Tirole, 2009).

Friedman je že leta 1970 tudi na področju opredelitev individualne odgovornosti do družbe, ki naj bi se posledično odražala v odgovornosti podjetja do družbe, nasprotoval. Individualna odgovornost je po njegovem mnenju odgovornost državljanov. Podjetje ni personificirano in posledično njegova odgovornost ne obstaja. Vsekakor je to zmeta, saj podjetje sestavljajo in vodijo ljudje, ki imajo različne naloge in odgovornosti, povezave med njimi pa so tiste, ki ustvarjajo pričakovanja in tudi obveze v smislu družbeno odgovornega ravnanja (Secchi, 2009).

Družbena odgovornost podjetij za doseganje najvišje skupne odgovornosti podjetja mora biti odražena v želji vodstva ter glede na skupne interese različnih ravni v podjetju. Tako je cilj vseh posameznikov na določeni ravni, da dosežejo najvišjo skupno odgovornost svoje ravni, hkrati pa naj bi vse ravni stremele k doseganju najvišje skupne odgovornosti podjetja. Ključno je upoštevanje interesov vseh deležnikov podjetja ter razumevanje vseh skupnosti, v katerih delujejo. Pogosto so »dobrodelna vlaganja« usmerjena na podlagi podpore odločevalcev podjetja in ne glede na dejanske potrebe družbe oz. vprašanje, kje bi takšna »dobrodelna vlaganja« ustvarila večje pozitivne učinke za celotno družbo. To dejstvo mnogokrat botruje vložkom v manj potrebne dele družbe (Benabou & Tirole, 2009).

Transparentno razkrita družbena odgovornost podjetij, ki se kaže v aktivnostih in učinkih, omogoča poglobljeno razumevanje vrednot podjetja. Pomen in pomembnost družbene odgovornosti podjetja za posameznika sta odvisna od odgovornosti posameznika do družbe, saj se lahko le glede na skupne interese poistoveti s prijemi podjetja (Sen & Bhattacharya 2001). Čeprav je načeloma percepcija posameznikov o podjetjih, ki delujejo družbeno odgovorno, pozitivna, to še ne pomeni, da bodo spremenili svoje vedenje, denimo, povečali obseg nakupov ali pa bili pripravljeni plačati več (angl. willingness to pay) (Wang & Anderson, 2011).

Družbena odgovornost podjetij lahko na nek način predstavlja tudi investicijo, ki bi podjetju prinesla pozitivne učinke. Gre za diferenciacijo v smislu dodane vrednosti za kupce izdelkov ali storitev in optimizacijo procesov v smeri zmanjšanja porabe neobnovljivih ali drugih virov, ki so neprijazni za okolje in družbo, v kateri deluje. Implementacija družbene odgovornosti in njeni prijemi so lahko vključeni v podjetje tudi z vidika izkoriščanja trendov družbe, ki narekujejo in zahtevajo večjo vključenost podjetij pri izvajanju svojih procesov, izdelovanju izdelkov in upravljanju storitev kakor tudi zavedanju pomembnosti okolja za trenutne in prihodnje generacije (McWilliams & Siegel, 2001). Pri implementaciji prijemov družbene odgovornosti je pomembno, da so le-ti skladni s cilji in vrednotami odločevalcev v podjetju oz. s cilji samega podjetja in njegovimi dejavnostmi na različnih področjih (izdelki in storitve, proces proizvodnje, okoljski vpliv, zaposleni, dobavitelji in poslovni partnerji ter geografska lokacija podjetja) (De Jong & Van der Meer, 2017).

1.2 Vidiki in delovanje podjetij v okviru družbene odgovornosti

Družbene odgovornosti ne opredeljuje zgolj njena definicija, temveč se širše združuje tudi z opredelitvami trajnostnega razvoja, trajnostne naravnosti podjetja in trojnim dobičkom. Vsi ti sovpadajo s pomenom koncepta družbene odgovornosti.

Trajnostni razvoj govori o družbenem, gospodarskem in okoljskem razvoju kot skrbi za zadovoljevanje potreb generacij tega časa brez oškodovanj prihodnjih generacij. Trajnostna naravnost podjetja govori o skrbi za okolje, družbo in ekonomijo kot prispevku podjetij k trajnostnemu razvoju (World Commission, 1987). Pri trajnostnem razvoju in s tem povezano trajnostno naravnostjo podjetij je pomembno orodje tako imenovan trojni dobiček, s katerim se vrednotijo ter podpirajo tudi trajnostni cilji. Ti zadevajo profit oziroma ekonomsko uspešnost, planet oziroma okoljsko uspešnost ter ljudi oziroma družbeno ali socialno uspešnost podjetij. Gre za trajnost konkurenčnih prednosti podjetja, kakovost managementa in možnost prilagoditve novim notranjim in zunanjim vplivom in spremembam (Gligor-Cimpoieru & Munteanu, 2015).

Epstein in Rejc Buhovac (2014) sta opredelila devet vidikov družbene odgovornosti oziroma trajnostne naravnosti podjetij, pri katerih so lahko same opredelitve znotraj posameznih vidikov razširjene glede na lastno percepcijo in razumevanje. Med vidiki, ki jih izpostavljata, navajata: »etiko, transparentnost poslovanja, upravljanje podjetja, poslovna razmerja, vpetost v lokalno skupnost, vrednost izdelkov oziroma storitev, politiko ravnanja z ljudmi pri delu, zaščito okolja in poslovno uspešnost« (Epstein & Rejc Buhovac, 2014). Pri etiki je pomembno vodstveno vključevanje, spodbujanje, spremljanje in vzdrževanje poštenih poslovnih praks ter standardov na vseh ravneh v podjetju ter z vsemi deležniki. Z etiko sovpada tudi politika ravnanja z ljudmi pri delu, ki zavezuje podjetje k izvajanju politike na način, da spodbuja tako osebni razvoj kot razvoj na delovnem mestu in spoštuje različnost med posamezniki. Samo poslovanje podjetja mora biti transparentno, kar deležnikom omogoča sprejemanje ugodnih odločitev na podlagi pravočasnih in iskrenih informacij o

izdelkih in drugih aktivnostih podjetja. Poleg transparentnosti poslovanja naj bi vodstvo s svojimi sredstvi upravljalo in ravnalo odgovorno, managerji in drugi odločevalci v podjetju pa naj bi se zavezali k upoštevanju interesov vseh deležnikov podjetja. Takšna naravnost podjetja bi vodila v poslovna razmerja, ki temeljijo na skladnosti skupnih interesov in vrednot, ki jih imajo s svojimi ključnimi poslovnimi partnerji, kar vodi v dobre poslovne prakse. Poleg tega je pomembna vpetost podjetja v lokalno skupnost, pri čemer managerji in zaposleni v podjetju skrbijo za obojestransko korist iz razmerja, v katerem upoštevanje vse značilnosti, razlike in posebnosti skupnosti, v kateri delujejo. Poleg širše gledane lokalne vpetosti podjetja, ki zajema različne aktivnosti, je osnovno in pričakovano vodilo, spoštovanje potreb in želja uporabnikov ter tako pravično in ustrezno vrednotenje izdelkov in storitev na način, da le-te predstavljajo najvišjo vrednost za kupca. Vedno bolj v ospredje pomembnosti prihaja tudi zaščita okolja, skozi katero naj bi podjetje stremelo k izvajanju svojih aktivnosti tako, da čim bolj prispevajo k trajnostnemu razvoju in ne ogrožajo okolja kot takega, skozi razvoj svojih izdelkov in storitev ter komponent, ki jih sestavljajo in/ali vključujejo. Kljub izrednemu pomenu družbene odgovornosti tako za podjetje kot vse njegove deležnike je še vedno predpogoj poslovna uspešnost, s katero podjetje poskrbi za donos na kapital in omogoča varnost in stabilnost za svoje deležnike ter tako sploh lahko na dolgi rok posluje (Epstein & Rejc Buhovac, 2014).

1.3 Pomen družbene odgovornosti za deležnike in podjetje

V veliko primerih je pomen družbene odgovornosti za deležnike podjetja in podjetje gledan ločeno, saj po mnenju nekaterih vse aktivnosti ne bi prinašale ugodnih učinkov tako za eno kot za drugo stran. Vendar naj bi v strategijo podjetja pravilno vključena družbena odgovornost prinašala koristi, ki bi se združevale in ustvarjale vrednosti tako za deležnike kot podjetje. Družbena odgovornost kot del identitete podjetja podpira vrednote podjetja, ki lahko postanejo vidni del delovanja. Vsekakor pa je družbena odgovornost brez prave predanosti v smeri sprememb znotraj in zunaj podjetja lahko zgolj orodje področja odnosov z javnostmi (kot način, s katerim podjetje prikriva probleme, s katerimi se sooča glede na svoje zakonske obveze). Pozitivni učinki, izhajajoči iz prijemov družbene odgovornosti, morajo biti vidni, oprijemljivi in realni. Tako se ti učinki lahko merijo in ocenjujejo, kar je pomembno tako za vpogled vpliva na deležnike podjetja in podjetje tudi iz naslova stroškov, planiranih vnaprej (Gligor-Cimpoieru & Munteanu, 2015).

V nadaljevanju so našteje povezave med posameznimi deležniki in podjetjem, ob tem pa je opisano tudi, na kakšen način se v vsaki povezavi odraža družbena odgovornost:

- **uporabniki in podjetje:** za uporabnike družbena odgovornost podjetij lahko prinese višjo kakovost izdelkov, bolj raznolike in izboljšane variante predhodnih izdelkov, nižje cene obstoječih in/ali novih izdelkov ter večje zadovoljstvo s samimi procesi podjetja, ki vključujejo tudi uporabnike (dobavne storitve, način plačila, podpora uporabnikom). Poleg tega podjetja s svojim družbeno odgovornim ravnanjem spodbujajo uporabnike,

da tudi sami delujejo v tej smeri in se zavedajo svojega doprinosa k skupnosti. Takšni uporabniki, ki so zadovoljni in ponosni, da kupujejo in uporabljajo izdelke ali storitve, za podjetje pomenijo pomemben vir širjenja pozitivnih informacij in pozitivne slike, ki jo imajo o podjetju in blagovni znamki. Družbeno odgovorni prijemi, ki so ugodni za uporabnike, lahko pomenijo večjo profitabilnost, prepoznavnost in unikatnost za podjetje. Izboljšava samih izdelkov in drugi prijemi družbene odgovornosti, ugodni za uporabnike, lahko za podjetje pomenijo tudi zmanjšanje stroškov zaradi optimizacije procesov, inovacije in tehnološke izboljšave, privabljanje potencialnih investitorjev in tudi izogib zakonskim obvezam, ki so predpisane (Księżak, 2016);

- **lokalna skupnost in podjetje:** družbeno odgovorno ravnanje podjetij za neko lokalno skupnost lahko pomeni večjo kakovost življenja in zdravja, boljšo interakcijo znotraj skupnosti, večje priložnosti za zaposlovanje in večjo skrb za okolje, v katerem živijo in delujejo, saj je vpliv podjetij na lokalno skupnost lahko precejšen (Carroll & Buchholtz, 2008). Podjetju večja vpetost v lokalno skupnost omogoča boljše razumevanje trenutnih in potencialnih uporabnikov izdelkov in storitev, zaupanje in pridobivanje ključnega kadra iz okolice, večjo prepoznavnost in boljše zavedanje o tem, kako družbeno odgovorno in drugačno od drugih, ki delujejo na tem območju, podjetje je (Księżak, 2016);
- **zaposleni in podjetje:** podjetja, ki imajo močan ugled na področju družbene odgovornosti in trajnostne naravnosti, lažje pridobijo dober kader in so s tem lahko bolj konkurenčna na trgu. Zavedanje zaposlenih, da podjetje uvaja različne programe in skrbi za svoje delavce, vodi v njihovo lojalnost, večjo motivacijo za delo in doprinos, zaupanje v varnost zaposlitve, zadovoljstvo delavcev in na koncu tudi ohranjanje ključnega kadra in s tem konkurenčne prednosti. Pozitivni vidik je prav tako tudi prenos družbenih vrednot in kulture v podjetju na zaposlene kot posledica družbeno odgovornih prijemov, kar se z ravni v podjetju širi navzven in postaja del lokalne skupnosti (Gligor-Cimpoieru & Munteanu, 2015);
- **poslovni partnerji in podjetje:** družbeno odgovorni prijemi v podjetju so lahko pogoj za začetek ali nadaljevanje sodelovanja s poslovnimi partnerji podjetja, saj je zavedanje o njihovi pomembnosti vedno večje. Prijemi in aktivnosti družbene odgovornosti za podjetje lahko pomenijo nove priložnosti za rast in razvoj, skupna vlaganja v družbeno odgovorne aktivnosti, možnost še večjega doprinosa k skupnosti in širši »javnosti«. Zaradi zavedne odločitve podjetja, da deluje v prid družbi, lahko pride do sprememb v njihovih proizvodnih, dobavnih ali drugih procesih, spremembah izdelkov in materialov, s katerimi delajo, kar omogoča iskanje novih poslovnih partnerjev ter povezav s koristjo tudi za podjetje, saj na ta način lahko pridobi dodatna sredstva in konkurenčno prednost na trgu (Han & Lee, 2021);
- **država in podjetje:** za državo se učinki družbeno odgovornih podjetij kažejo predvsem v tem, da lahko država vlaga manj v določena področja, ki jih že podjetja dovolj pokrivajo. Prav tako se glede na velikost podjetja in njegove družbene aktivnosti posledično večja tudi ugled države in pozitiven glas o vseh dejanjih. Podjetje lahko s svojimi družbeno odgovornimi aktivnostmi izgradi boljši odnos tudi z državo in na ta

način izkorišča ugodnosti iz naslova nagrad, denarnih dajatev ali pomoči države. Vsekakor je lahko namen družbeno odgovornega delovanja zgolj izogibanje kaznim in zadovoljevanje zakonsko predpisanega (Gligor-Cimpoieru & Munteanu, 2015).

1.4 Merjenje učinkov družbene odgovornosti podjetja

Učinki družbene odgovornosti (angl. social impact) so vse spremembe v naravnem, družbenem ali ekonomskem okolju, ki jih je povzročila načrtno izvedena družbeno odgovorna aktivnost. Gre za merjenje trajnosti ekonomskih in neekonomskih posledic in učinkov dejavnikov z vidika kvantitativnih in kvalitativnih pristopov k merjenju (Mitchell, 2021).

Družbena odgovornost se meri in spremlja skozi naslednje tri temeljne ravni, to so načela družbene odgovornosti, procesi družbene odgovornosti in rezultati družbene odgovornosti. Na rezultate družbene odgovornosti se nanašajo učinki družbene odgovornosti, ki imajo za razliko od rezultatov dolgoročne trajnostne spremembe. Zato je največji poudarek na merjenju učinkov družbene odgovornosti, pri čemer je pomembno razumeti, ali ta odgovornost podjetij resnično prinaša spremembe za družbo z ozirom na zahteve vseh deležnikov (Hopkins, 2005). Merjenje učinkov družbene odgovornosti bi se moralo osredotočati na družbene rezultate, saj se ti najbolje vidijo ne glede na to, kako različno posamezno podjetje razume koncept družbene odgovornosti (Wood, 1991). Rezultati družbene odgovornosti bi se morali odražati na področju notranjih učinkov na deležnike, ki zadevajo deležnike znotraj podjetja in se kažejo skozi etični kodeks podjetja, ter druge prijeme v povezavi z zaposlovanjem in poštenimi praksami ravnanja s človeškimi viri. Rezultati skozi zunanje učinke na deležnike, ki se nanašajo na deležnike zunaj podjetja in se kažejo skozi dobrodelnost podjetja, prilagajanje procesov, storitev in izdelkov na okolju in človeku prijazen način. Poleg teh so pomembni tudi zunanji institucionalni učinki, tisti, ki jih ima podjetje na širšo javnost in ne na posamezno skupino deležnikov (Hopkins, 2005).

Analiza družbenih vplivov podjetjem omogoča, da boljše ocenijo potrebe interesnih skupin in predvidijo njihove odzive, kar omogoča učinkovitejši management s skupnostjo in deležniki, kar ob pravilnem pristopu povečuje tudi prihodke podjetja. Poleg tega lahko upoštevanje družbenih vplivov pri vsakodnevnih operativnih in dolgoročnih strateških odločitvah poveča stroškovno učinkovitost in vodi v še več koristi za deležnike podjetja (Epstein, 2003).

Določitev vidikov družbene oziroma trajnostne uspešnosti je pomemben korak pred samim procesom izvajanja merjenja. Za vsakega od vidikov in načel je pomembno zastaviti strategijo, ki podrobneje opredeli, kaj dotični vidik družbene odgovornosti za podjetje pomeni. V sami strategiji se tako opredelijo zaveze in cilji kakor tudi omejitve in priložnosti ter šele nato sledi sprejem končne odločitve in osnovanje takšne strategije, ki vsebuje merljive cilje. Za podjetja, ki poskušajo izboljšati svojo trajnostno uspešnost, to večkrat predstavlja oviro. Ob določitvi smeri za doseganje trajnostne uspešnosti je potrebno

strategijo vpeljati v podporne politike, programe in sisteme podjetja ter zagotoviti usmeritev za odločanje na vseh ravneh v podjetju glede na zastavljeno strategijo. Vzpostavitev programov za doseganje trajnostne uspešnosti in ciljev podjetja je zelo pomembna, saj omogoča doseganje in izpolnjevanje zadane strategije. Ob izvajanju in vlaganju v programe za doseganje trajnostne uspešnosti morajo biti cilji in naloge vseh udeležencev jasno opredeljeni ter primerjani z dejansko uspešnostjo podjetja skozi doprinos teh aktivnosti (Epstein & Roy, 2003).

1.4.1 Orodja, tehnike in najpogostejše metode za merjenje učinkov družbene odgovornosti

Merjenje učinkov družbene odgovornosti se v stroki še razvija. Najpogosteje so navedena naslednja orodja in tehnike:

- **presoja strokovnjakov:** z opazovanjem in spontanimi pogovori z deležniki zbirajo potrebne dokaze o učinkih aktivnosti družbene odgovornosti. Ta tehnika se navadno uporablja pri merjenju rezultatov tistih aktivnostih, ki jih je težko številčno ali kako drugače meriti ali pa je za potrebe merjenja potrebno razviti kazalnike, za kar velikokrat ni dovolj strokovnega znanja (Epstein & Yuthas, 2014, str. 140). Strokovnjaki v podjetju skozi dvojni nadzor preverjajo, ali je doseženo tisto, kar je bilo opredeljeno, in/ali je opredeljeno še vedno primerno glede na spremembe v poslovnem okolju. Preverja način in raven komunikacije o trajnostni in poslovni uspešnosti, pri čemer upošteva cilje, ki jih podjetje ima za posamezne deležnike. Preverja razumevanje trajnostnih potreb deležnikov, saj to povečuje razumevanje trajnostnega koncepta poslovanja na višjih ravneh (Rejc Buhovac, Hren, Fink & Savič, 2019);
- **kvalitativne metode:** analize s pomočjo kvalitativnih metod temeljijo predvsem na opisovanju, pri čemer je poudarek na poglobljenem razumevanju proučevanega pojava z veliko mero pozornosti, empatije, brez predsodkov, orodje za merjenje pa predstavlja raziskovalec. Pri tej metodi ni formul in točnih navodil, temveč zgolj okvirji in predpriprave, ki pomagajo pri raziskovanju. Značilna je uporaba več metod in načinov zbiranja podatkov, zajema več ključnih akterjev in opazovanje med samo izvedbo. Med pogostejše kvalitativne metode tako štejemo študijo primera, različne oblike intervjujev in fokusne skupine (Kordeš & Smrdu, 2015);
- **kvantitativne metode:** so precej objektivne metode, pri katerih z zbiranjem številskih podatkov prikazujemo in analiziramo proučevane pojave. Med pogostejše kvantitativne metode spadajo ankete in eksperimentalne raziskave, pri čemer so pravila in tako rekoč »formule«
dodobra poznane, in omogočajo neko standardizacijo merjenja ob pravilni izbiri statističnih metod in drugih podrodij analize (Sukamolson, 2007);
- **monetizacija:** metode monetizacije zadevajo merjenje družbenih in okoljskih kazalnikov, pri čemer se njihovi rezultati pretvorijo v denarno vrednost in jih je tako mogoče primerjati s tradicionalnimi finančnimi kazalniki. Gre za analizo stroškov in

koristi in pomaga prepoznati potencialne učinke, ki bi bili brez te metode vrednotenja lahko spregledani (Maas, 2008).

V nadaljevanju podrobneje predstavljam nekatere od metod.

SROI (angl. social return on investment) je družbeni donos na investicijo in je izpeljanka iz donosa na investicijo (angl. return on investment, ROI), ki se uporablja pri finančni analizi ali analizi investicij. SROI za razliko od ROI ne meri zgolj finančnega donosa, temveč tudi širše družbene koristi neke investicije (Nicholls, Lawlor, Neitzert & Goodspeed, 2012), kot so spremembe pri ljudeh in v organizacijah (Kojc, Hrast & Mulej, 2014). Vključuje pregled aktivnosti, vložkov, rezultatov in vplivov v povezavi z aktivnostmi organizacije, vrednostno opredeljenimi družbenimi dejavnostmi ter gospodarskimi in okoljskimi koristmi in stroški, ustvarjenimi v okviru projekta (Arvidson, Lyon, McKay & Moro, 2010). Pri merjenju uporablja načine, ki so bistveni za deležnike. Z merjenjem družbenih, okoljskih in ekonomskih rezultatov nam pokaže, v kakšnem obsegu spremembe dosega družbeno korist (višji, kot je SROI, večji družbeni učinek dosega z vsakim evrom investicije) (Kojc, Hrast & Mulej, 2014). SROI se lahko uporablja bodisi za že izvedene projekte (evalvacijski) ali v procesu načrtovanja (napovedovalni). Izvaja se lahko z namenom strateškega planiranja in izboljševanja, za komuniciranje o vplivu in pritegovanju naložb ali za investicijsko odločanje (Nicholls, Lawlor, Neitzert & Goodspeed, 2012). SROI se za poglobljeno razumevanje proučevanega projekta navadno dopolni še s kvalitativnimi metodami (Arvidson, Lyon, McKay & Moro, 2010).

SIA (angl. social impact assessment) je metoda, ki vključuje proces raziskave, načrtovanja in managementa družbenih sprememb ali posledic bodisi pozitivnih ali negativnih oz. namenskih ali nenamenskih, ki izhajajo iz načrtovanih intervencij podjetja (politik, načrtov, razvoja ali projektov) (IAIA, brez datuma). Cilj metode je zagotoviti maksimiranje koristi in minimiziranje stroškov, še posebej tistih, ki zadevajo ljudi. V nekaterih primerih takšni stroški in koristi niso merljivi, zato tudi pogosto niso zadostno upoštevani s strani odločevalcev, pristojnih organov ali razvijalcev (npr. odnosi med zaposlenimi, način življenja, strahovi zaposlenih ipd.). Vnaprejšnja ustrezna opredelitev teh vplivov omogoča boljše odločanje glede načina posredovanja in sprejemanja ustreznih ukrepov za minimizacijo škode in maksimizacijo koristi pri posameznih aktivnostih (Vanclay, Estevens, Aucamp & Franks, 2015). Metoda se ukvarja z oceno družbenega učinka skozi značilnosti populacije, skupnostno in institucionalno strukturo, politične in družbene vire, spremembe posameznika in družbe ter vire skupnosti kot posledico projekta ali uvedbe nove politike v podjetju (The Interorganizational Committee, 1994). SIA je lahko razumljena kot dežnik, ki vključuje vse ocene vpliva na ljudi in na načine, na katere se ljudje in skupnost povezujejo znotraj njihovega družbenega, kulturnega, ekonomskega in naravnega okolja. Osredotoča se na vse vplive, ki jih ima neka sprememba na ljudi in njihov način življenja (Vanclay, Estevens, Aucamp & Franks, 2015).

Družbeni odtis (angl. social footprint) je kontekstualen pristop k merjenju, managiranju in poročanju o družbeni trajnostni uspešnosti podjetja. S pomočjo pristopa lahko izmerimo razliko med viri, ki jih ljudje potrebujejo, in viri, ki jih organizacija ponuja. Družbena trajnost se nanaša predvsem na ustvarjanje in ohranjanje načinov življenja. Posebnost pristopa je tudi ta, da so meritve izvedene v skladu s standardi, specifičnimi za posamezno organizacijo. Tako meri vplive organizacije na ljudi glede na to, kakšne dolžnosti in obveze ima organizacija do svojih delničarjev in ravno to jo loči od vseh drugih pristopov. Družbeni odtis se torej lahko razume kot uresničitev pozitivnih in/ali negativnih eksternalij podjetja v okolju, v katerem deluje in na katerega vpliva (McElroy, 2008).

GRI standards (angl. Global reporting initiative standards) so svetovno razširjeni standardi za poročanje o trajnostnem razvoju in se nanašajo na javno poročilo podjetja o svoji ekonomski, okoljski in družbeni uspešnosti v povezavi s svojimi procesi, izdelki in storitvami. Pogosto uporabljen termin pri GRI standardih je trajnostno poročanje kot sinonim za družbeno poročanje, poročanje o trojnem dobičku in drugem poročanju, ki zajema okoljske, družbene in ekonomske vidike uspešnosti organizacije. Za vsako področje GRI najprej opredeli kategorijo, nato vidik in nazadnje kazalnike (Hopkins, 2005). GRI standardi se delijo na splošne, ki vsebujejo osnovne podatke o organizaciji ter so aplikativni za vse organizacije, ki pripravljajo trajnostno poročilo. Na drugi strani so specifični standardi, ki jih GRI razdeli v tri kategorije – ekonomsko (GRI 200), okoljsko (GRI 300) in družbeno kategorijo (GRI 400) (GRI, 2016). Primer standarda: GRI 301-1: Materials used by weight or volume (po klasifikaciji vidimo, da sodi v okoljsko kategorijo (GRI 300) pod vidik materiali (GRI 301). Podjetju narekuje, da mora poročati o celotni teži ali prostornini obnovljivih oz. neobnovljivih materialov, ki so bili uporabljeni za proizvodnjo in pakiranje primarnih produktov in storitev podjetja (GRI, 2016).

1.4.2 Logični model dejavnosti

Logični model dejavnosti (angl. program logic model) prikazuje vzročno-posledično povezavo sklopov, ki naj bi v sledečem si zaporedju privedli do pričakovanih rezultatov in učinkov. Logični model je sestavljen iz vložkov, aktivnosti, neposrednih in posrednih rezultatov ter učinkov (W. K. Kellogg Foundation, 2004, str. 2). Načrtovani del logičnega modela zajema vložke tako denarne kot druge, s katerimi podjetje izvaja aktivnosti. Povezava med sklopi prikazuje, kako načrtovani del logičnega modela ustvarja neposredne in posredne rezultate. Posledica rezultatov dejavnosti, ki imajo ugoden širši vpliv na skupnost ali družbo, so dolgotrajni učinki. Prva dva sklopa, vložki in aktivnosti, morata biti skrbno preiščena, medtem ko so preostali sklopi rezultat prvih dveh (Epstein, 2017).

Logični model je bistven pri vrednotenju uspeha in družbenega učinka, saj olajša razmišljanje, načrtovanje in komunikacijo o projektnih ciljih in uspehih. To doseže tako, da bolj pregledno opredeli cilje in naloge na način, da jih razume tako vodstvo kot preostali zaposleni (Epstein, 2017). Največjo vrednost modela predstavljajo kreiranje, modificiranje

in ocenjevanje modela oziroma vsi procesi pri gradnji logičnega modela (W. K. Kellogg Foundation, 1998, str. 43). Na sliki 1 je predstavljen logični model dejavnosti, ki z imenom trajnostni učinki naslavlja posredne rezultate.

Slika 1: Logični model dejavnosti



Prerejeno po Epstein & Rejc Buhovac (2009).

V nadaljevanju so podrobneje opisani posamezni sklopi logičnega modela:

- **vložki** so lahko človeški, finančni, organizacijski, materialni in drugi. (W. K. Kellogg Foundation, 2004, str. 2). Predstavljajo temelj za doseganje učinkov, saj največ prispevajo k programu oz. posameznim načrtovanim dejavnostim (Wainwright, 2003);
- **aktivnosti** so načrtovana dejanja, s katerimi se opredeljuje način ravnanja z določenimi vložki. Gre za procese, dogodke, orodja, usposabljanja, svetovanja in tehnologije. Aktivnosti omogočajo izvajanje ter se uporabljajo za uresničitev zastavljenih ciljev, ki vodijo v različne rezultate (W. K. Kellogg Foundation, 2004, str. 2);
- **neposredni rezultati** predstavljajo neposredne produkte aktivnosti, kot so stvarni dokazi v obliki izboljšanj predhodnih stanj (npr. višja udeležba, večja ozavešenost, brošure, opravljeni tečaji) (W. K. Kellogg Foundation, 2004, str. 2). Neposredni rezultati niso razumljeni kot končni cilji projekta, lahko pa so sredstvo za doseg nekega večjega vpliva, ki lahko ugodno pripomore k dosegu končnega cilja projekta (Wainwright, 2003);
- **posredni rezultati** se navadno zgodijo po zaključenem projektu, so manj oprijemljivi in posledično težje merljivi. Ločimo med kratkoročnimi rezultati, običajno dosegljivi v obdobju treh let, ter dolgoročnimi rezultati, dosegljivi v obdobju desetih let (W. K. Kellogg Foundation, 2004, str. 2). Rezultati so lahko med seboj vzročno-posledično povezani. Pri posrednih rezultatih gre pogosto za spremembe v znanju, spretnostih, vedenju in boljšem počutju (Wainwright, 2003);
- **učinki** so dolgoročne trajnostne spremembe, ki zadevajo vse deležnike, na katere je podjetje želelo imeti vpliv, in tudi na tiste, ki jih je vpliv »nehote« dosegel. Učinki se nanašajo na rezultate, nenamerne pozitivne in negativne vplive, ne glede na to, kdo je prejemnik (podjetja, posamezniki, okolje). Učinki so tisti, ki povedo, kakšen doseg je imel dejansko projekt in kako uspešno je bil izveden (Wainwright, 2003).

2 DRUŽBENA ODGOVORNOST PODJETIJ V PANOGI IGER NA SREČO

2.1 Panoga iger na srečo

Panoga iger na srečo je v slovenskem prostoru s standardno klasifikacijo dejavnosti (SKD 92.00) opredeljena na dveh ravneh. Prvi nivo standardne klasifikacije dejavnosti (SKD 92.001) opredeljuje »dejavnost igralnic kot prirejanje iger na srečo v igralnicah in casinojih, tudi tistih plavajočih, pri čemer zajema obratovanje avtomatov za igre na srečo brez igralnih avtomatov, kot so namizni nogomet, fliperji« (Statistični urad RS, 2010). Naslednja raven standardne klasifikacije dejavnosti (SKD 92.002) opredeljuje »prirejanje iger na srečo, razen v igralnicah, kar zajema občasno in trajno prirejanje iger na srečo (številčne loterije, loterije s trenutno znanim dobitkom, kviz loterije, tombole, loto, športne napovedi, športne in druge stave.« (Statistični urad RS, 2010). Poleg tega v navedeno klasifikacijo spada tudi »prodaja srečk, loterijskih in stavnih listkov.« (Statistični urad, 2010). Prav tako je tudi pri tej klasifikaciji izvzeto »obratovanje igralnih avtomatov, kot so namizni nogomet in fliperji« (Statistični urad RS, 2010), ter dejavnost igralnic, opredeljenih v predhodni standardni klasifikaciji (SKD 92.001) (Statistični urad RS, 2010).

Panoga iger na srečo je v slovenskem prostoru precej jasno opredeljena in klasificirana ter omogoča jasno razumljen okvir svojega delovanja. Za razliko od slovenskega se v tujem prostoru opredelitve iger na srečo razlikujejo tako med kontinenti kot tudi ponekod med regijami znotraj držav.

2.1.1 Ureditev panoge iger na srečo v tujini

Države po svetu imajo različne zakonodaje, s katerimi regulirajo panogo iger na srečo. Določene države prepovedujejo nekatere ali celo vse oblike igranja iger na srečo. Francija, denimo, je še do pred nekaj desetletji prepovedovala vse igre na srečo z izjemo loterije, nato pa leta 1988 odpravila prepoved igranja na igralnih avtomatih ter kasneje 2010 še spletno igranje. Leta 2019 so v Franciji sprejeli nov člen t. i. Kode domovinske varnosti, katerega namen je bil poenostaviti razumevanje omejitev v panogi iger na srečo, ter nov pristop k omejevanju škodljivih praks in posledic. Država preko licenciranja regulira vse dovoljene sklope iger na srečo v Franciji (kazinoidi, igralni klubi in hiše, konjske dirke, pasje dirke in spletno igranje) (Richard & Mullenex, 2020). Nacionalna loterija je monopolna in je podeljena v upravljanje podjetju (trenutno je to Francaise des Jeux) za neomejeno časovno obdobje, vendar ostaja skrbno regulirana s strani države, ki lahko podjetju licenco kadarkoli omeji ali prekliče (Vuchot, Joly & Kawkabani, 2021). V večini federativnih držav (npr. ZDA) prepuščajo reguliranje panoge zveznim državam oz. entitetam, ki lahko delujejo neodvisno druga od druge (Ifrah & Feil, 2020). V Nevadi so tako dovoljene marsikaterere igre na srečo, stavnice in kazinoji, ki jih z zakoni in omejitvami regulirata tamkajšna komisija za igralništvo in odbor za nadzor iger na srečo. Omejitve in predpisi se nanašajo na pridobivanje

licenčnin za opravljanje iger na srečo, brez katerih ni mogoče zakonito delovati. Prav tako so vse igre, igralni avtomati, odvajanje davkov od iger na srečo ter drugo skrbno in redno spremljani s strani zgoraj omenjene komisije in odbora. Za Nevada je prav tako značilno, da prepoveduje loterije in loterijske igre na srečo v fizični ali spletni obliki (Rutledge & Light, 2021); (Nevada Gaming Control Board and Gaming Commission, 2021). V Nevadi predstavljajo kazinoji eno izmed močnejših panog, ki zagotavlja veliko delovnih mest. Ohranjanje iger na srečo v fizični obliki in s tem delovnih mest je glavni razlog, zakaj je prepoved loterije in loterijskih iger na srečo v interesu zvezne države. Drugoten razlog je tudi, da s tem štiti finančno šibkejšo populacijo, saj so loterija in loterijske igre na srečo hitreje dostopne širši populaciji tudi v nespecializiranih prodajalnah (npr. bencinski servisi), kar pa oteži tudi zaznavanje problemskih igralcev (Las Vegas then and now, 2021). Zvezna država Utah igre na srečo v celoti prepoveduje tako v fizični kot spletni obliki, kar je posledica zgodovinskih dejavnikov (omejevanje t. i. pregrešnih aktivnosti, kamor spada tudi igralništvo). Prebivalci zvezne države Utah se lahko udeležujejo dobrodelnih dogodkov in iger za zabavo, vendar z namišljenim denarjem, angl. monopoly money (Retter, 2020).

Kitajska igre na srečo dovoljuje zgolj na treh območjih države (Hong Kong, Macao in Tajvan) (Wai-Ming & Pan, 2020). Večina držav, v katerih so igre na srečo dovoljene, ima to dejavnost posebej regulirano in omejeno z licencami, ki jih podeljuje država (npr. Belgija, Francija, Združeno kraljestvo, Bolgarija) (Practical Law, 2020).

Ob tem je potrebno omeniti, da prihaja do razlik v načinu regulacije iger na srečo tudi glede na različne zvrsti (npr. loterije, kazinoji, konjske dirke ipd.), kar je rezultat različnih opredelitev iger na srečo po svetu. Tako ima npr. vsak avstralski teritorij veliko število pravnih aktov za loterije, kazinoje in športne stave (Nettleton & Addisons, 2020), medtem ko imajo nekatere države, npr. Malta, poenoten pravni akt za vse oblike iger na srečo (Zammit, Kimberley & Vella, 2020).

Tudi Evropska unija, ki na mnogih področjih deluje enotno, na tem področju nima poenotenih pravnih norm ter se opira na nacionalne pravne okvirje ter prepušča avtonomijo posameznim članicam, nudi pa jim prostovoljno vključevanje v program nadzora in izmenjave informacij med državami članicami. Evropska komisija na podlagi mnogih zahtev držav članic stremi k poenotenju pravnih okvirjev na ravni Evropske unije, predvsem zaradi regulacije spletnega igralništva (European Commission, 2021). Evropska komisija je v zelenem listu glede spletnega igranja iger na srečo v notranjem trgu (angl. Green paper on on-line gambling in the Internal Market) do sedaj za spletno igralništvo uvedla smernice in priporočila, ki spodbujajo države članice k zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov in preprečevanja igranja mladoletnih oseb ter odgovornega oglaševanja in promocij iger na srečo. Posebno pozornost posveča načinom za prepoznavo spletnih igralcev z namenom pravočasne zaznave problemskih igralcev. Predlagana je tudi uvedba ukrepov na straneh spletnega igralništva, kot je to samoomejevanje igranja, samoizključitev ter starostni, denarni in drugi limiti. Pozornost usmerjajo tudi na oglaševanje iger na srečo, kontrolo plačilnih procesov na spletnih straneh idr. (European Commission, 2011).

Kot že rečeno, imajo države Evropske unije na področju iger na srečo različne nacionalne zakone in pravne okvirje, a hkrati nekatere skupne cilje pri urejanju aktivnosti znotraj panoge iger na srečo. Sem sodijo aktivnosti, ki spadajo pod javni red in urejajo preprečevanje pranja denarja, kriminala, goljufije in korupcije. Javnemu redu sledi družbeni red, ki stremi k zaščiti mladoletnih in ranljivih skupin ter preprečevanju zasvojenosti in pomoči ob tem. Nazadnje je tu tudi varstvo potrošnikov, pri čemer gre za poštene in igralcu razumljive igre na srečo z znanim dobitkom in potrebnim vložkom (Vlada RS, 2010).

V svetu je pogosteje uporabljen pojem odgovornega igralništva v panogi iger na srečo. Odgovorno igralništvo zajema varne pristope k igralništvu v smislu ozaveščanj in izobraževanj potrošnikov o igranju in minimiziranju škode za vse zadevane deležnike (Tetřevová & Svědík, 2012), hkrati pa sestav prostovoljnih in regulativnih politik, ki zajema zaščito igralcev, preprečevanje igranja mladoletnim, varno spletno okolje in zaščito plačil, zasebnost in varovanje podatkov ter ukrepe v povezavi s potencialnimi kriminalnimi aktivnostmi (AGA, 2020).

2.1.2 Ureditev panoge iger na srečo v Sloveniji

V Sloveniji lahko v panogi iger na srečo delujejo loterije, kazinoji in igralnice le na podlagi koncesije in v skladu z Zakonom o igrah na srečo (ZIS), Ur. l. RS, št. 14/11,1995. Odgovorno igralništvo je v Sloveniji usmerjeno predvsem k zaščiti mladoletnih oseb, prepovedi ali samoprepovedi igranja, ozaveščanju ter nudenju pomoči ob zasvojenosti z igrami na srečo oziroma odgovornemu ustvarjanju in prirejanju iger na srečo v skladu s predpisanim zakonom in smernicami. Poleg tega so ukrepi podjetij v panogi usmerjeni bolj v varnost igralcev na spletu v smislu varnega plačevanja in skrbi pred zlorabami osebnih podatkov, kar je načeloma splošno vodilo za različne ponudnike v panogah, ki delujejo po spletu, in ne zgolj za panogo iger na srečo (Finančna uprava RS, 2022). V Strategiji razvoja iger na srečo v Sloveniji iz leta 2010 je kot obveznost prirediteljev iger na srečo opredeljeno tudi ozaveščanje igralcev o tveganjih pri igranju katerihkoli iger na srečo ter izobraževanje zaposlenih o odgovornem igralništvu in aktivnostih posameznega prireditelja (Vlada RS, 2010).

Prireditelji iger na srečo v Sloveniji lahko zasledujejo tudi priporočila in smernice na evropski ter svetovni ravni in jih vpeljejo v svoje poslovanje. Lahko se pridružijo organizacijam, kot je Evropsko združenje za igre na srečo in stave (angl. European gambling & betting association, EGBA), ki vključuje ukrepe za odgovorno igranje iger na srečo Evropskega odbora za standardizacijo (angl. European Committee for Standardization – CEN). Ti vključujejo zaščito ranljivih skupin potrošnikov, ukrepe za preprečevanje igranja mladoletnim, aktivnosti proti goljufiji in kriminalnemu ravnanju, zaščito zasebnosti in podatkov potrošnikov, pošteno igranje, odgovorno trženje in promocijo, zavezanost k zadovoljstvu potrošnikov ter tudi skrb za zaposlene in druge deležnike (EGBA, 2022).

2.2 Pregled izbranih slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo

V tabeli 2 so predstavljeni osnovni podatki Športne loterije, d. d., in podjetja HIT, d. d., kot dveh večjih in pomembnejših akterjev v panogi iger na srečo v slovenskem prostoru. Sledijo izbrana tuja podjetja: Camelot UK Lotteries, Hrvatska Lutrija in Österreichische Lotterien. V nadaljevanju sledi opis zgodovine podjetij, poslanstva, vizije, vrednot ter strateških usmeritev.

Tabela 2: Prikaz osnovnih podatkov izbranih podjetij v panogi iger na srečo

Družba	Lastništvo	Število zaposlenih	Promet od iger na srečo/ Celoten dobiček pred davki
Loterija Slovenije d. d.	<ul style="list-style-type: none"> 40 % Republika Slovenija (25 % Kapitalska družba – KAD in 15 % Slovenski državni holding – SDH), 40 % Fundacija za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij – FIHO, 10 % Fundacija za financiranje športnih organizacij – FŠO, 10 % v lasti zaposlenih, nekdanjih zaposlenih in upokojencev. 	Srednje velika družba (56 zaposlenih)	105.127.345 €/5.874.812 €
Športna loterija d. d.	<p>Zasebna lastnina – delniška družba:</p> <ul style="list-style-type: none"> 20 % Smučarska zveza Slovenije, 20 % Olimpijski komite Slovenije, 20 % Pošta Slovenije, d. o. o., 20 % Loterija Slovenije, d. d., 17,3 % Nogometna zveza Slovenije 2,66 % Mont, d. o. o., in 0,03 % ASK Kranjska Gora). 	Majhna družba (34 zaposlenih)	95.662.704 €/4.084.922 €
HIT d. d.	<p>Zasebna lastnina – delniška družba:</p> <ul style="list-style-type: none"> 40 % Republika Slovenija (Kapitalska družba – KAD in Slovenski državni holding – SDH). <p>Preostanek v manjših odstotkih različne slovenske občine in podjetja, pri čemer s 13,26 % prednjači Mestna občina Nova Gorica.</p>	Velika družba (1.619 zaposlenih)	74.500.000 €/ -9.800.000 €

se nadaljuje

Tabela 2: Prikaz osnovnih podatkov izbranih podjetij v panogi iger na srečo (nad.)

Camelot UK Lotteries Ltd.	Javno-zasebno: Camelot group je začasni upravljalec licence za obratovanje Loterije Združenega kraljestva.	Velika družba (1.039 zaposlenih)	9.741.624.011 € (8.373.900.000 £)/ 110.749.185 € (95.200.000 £)
Hrvatska Lutrija d. d.	Javno 100 % last Republike Hrvaške.	Velika družba (1.512 zaposlenih)	178.591.201 € (1.344.506.000 kn)/ 7.295.043 € (54.920.000 kn)
Österreichische Lotterien GmbH	Javno-zasebno: 100 % posredno lastništvo SKAZA Austrian Gaming Holding a.s. preko: <ul style="list-style-type: none"> • 73,81 % ÖLG Holding, • 26,17 Lotto-Toto Holding GmbH 0,02 Casinos Austria Aktiengesellschaft – »CASAG«.	Velika družba (522 zaposlenih)	833.920.000 €/ 9.441.000 €

Vir: Loterija Slovenije (2022b), Športna loterija (2021), HIT (2021), Camelot UK Lotteries (2020a), Hrvatska Lutrija (2022b), Österreichische Lotterien (2021a) in Banka Slovenije (2021).

2.2.1 Loterija Slovenije

Zgodovina podjetja Loterija Slovenije sega v leto 1890, ko je nekoliko okrnjeno in v manjšem obsegu delovala pod imenom »Srpska državna klasna lutrija« predvsem na ozemlju Srbije. Kmalu po drugi svetovni vojni se je leta 1952 preimenovala v Jugoslovansko loterijo in začela delovati tudi širše na celotnem ozemlju takratne Jugoslavije. Pot do samostojnega delovanja današnje Loterije Slovenije se je začela 1972 z ustanovitvijo Loterijskega zavoda Slovenije, ki se je leta 1981 preimenoval v Loterijo Slovenije. Delniška družba je postala nekaj let kasneje, in sicer 1998 (Loterija Slovenije, 2022a).

Leta 2005 je Loterija Slovenije postala članica Evropskega loterijskega združenja, leto kasneje se vključil tudi v Svetovno loterijsko združenje. V nadaljevanju razvoja tako podjetja kot ponudbe leta 2009 Loterija Slovenije pridobi certifikat odgovornega prirejanja iger na srečo, kar botruje premik igranja iz klasične fizične oblike na splet in uvedbo vplačil preko kanalov, kot je telefonsko sporočilo. V naslednjih letih Loterija Slovenije pridobi naslednje certifikate: certifikat družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo najvišje stopnje pri Svetovnem loterijskem združenju, certifikat Družini prijazno podjetje in certifikat kakovosti poslovanja ISO 9001 (Loterija Slovenije, 2022b).

Vizija podjetja je imeti najboljše igre in najboljši namen. Vizija je percepcija Loterije Slovenije v očeh širše javnosti kot zaupanja vredne, mednarodno povezane družbe, ki prireja igre z dobrim in poštenim namenom. Loterija Slovenije je zaznana kot družbeno odgovorna,

hitro in smiselno se odziva na izzive okolice, videna kot bistvena akterka pri zbiranju sredstev za financiranje že prej omenjenih organizacij (Loterija Slovenije, 2022b).

Za vizijo so v letnem poročilu 2020 zapisali naslednje: »Naše igre bodo postale del popularne kulture v Sloveniji. Ljudje jih bodo radi igrali, vsi segmenti družbe pa jih bodo sprejemali kot varne in z dobrodelnim učinkom« (Loterija Slovenije, 2022b).

Poslanstvo podjetja je ustvarjanje zabavnih in varnih loterijskih iger, ki jim zaupajo tako udeleženci kot splošna javnost. Družbeno odgovorno prirejanje iger in sofinanciranje športne, humanitarne ter slovenske invalidske organizacije je že dolgoletna skrb, ki jo še naprej gradijo (Loterija Slovenije, 2022b).

Vrednote v podjetju opisujejo z naslednjimi besedami: proaktivnost, skrbnost in transparentnost. Proaktivnost opisujejo s prevzemanjem odgovornosti za svoja dejanja, kot vodenje z zgledom in razvojno naravnostjo ter svojo prilagodljivostjo spremembam iz okolja. Zavedajo se svojega vpliva, ki ga v panogi, v kateri so, imajo, zato še posebej skrbijo za poštene rešitve, spoštujejo interese vseh deležnikov in širše družbe. Vrednoto transparentnost opisujejo skozi svojo integriteto, s čimer poudarjajo, da govorijo, kar mislijo, in delajo, kar govorijo, pri čemer so motivi sporočila in dejanja etični. Obenem se zavzemajo za celostno varnost tako informacij, procesov in osebnih podatkov ter oblikujejo rešitve, ki prispevajo k družbi (Loterija Slovenije, 2022b).

Cilji in strateške usmeritve

V svojem letnem poročilu so navedli tudi strateške cilje, in sicer v skladu s strategijo 2021–2025. Zapisali so štiri glavne cilje, ki jih opredeljujejo tako (Loterija Slovenije, 2022b):

1. z odgovornim prirejanjem iger do leta 2025 postopno doseči dvig letne ravni prometa na 120 milijonov evrov ob zagotavljanju rasti koncesijskih dajatev in čistega poslovnega izida;
2. igre, storitve in igralna mesta povezati v izvrstno izkušnjo igralca;
3. zgraditi skupnost sodelovalnih, osebno zavzetih sodelavcev, ki so v uresničevanje strategije rasti družbe aktivno vključeni;
4. pridobiti najvišje standarde odgovornosti na vseh ravneh in jih celostno uveljaviti v vsakdanjem poslovanju družbe.

Osnovna dejavnost Loterije Slovenije je prirejanje klasičnih iger na srečo. S svojo dejavnostjo deluje na področju celotne Slovenije ter se vključuje v prirejanje mednarodnih klasičnih iger na srečo (Eurojackpot ipd.). Zaradi specifičnosti panoge, v kateri deluje, se podjetje ravna tako po zakonsko določenih standardih in usmeritvah, kot tistih, ki so jih sprejeli samoiniciativno. S sprejetjem standardov in usmeritev se zavezujejo predvsem za spoštovanje načel in vrednot celotne družbe, dobrih poslovnih praks, transparentnosti poslovanja ter zagotavljanje ničelne tolerance zoper neetična in nezakonita ravnanja na vseh ravneh v podjetju (Loterija Slovenije, 2022b).

Standardi in usmeritve, po katerih deluje podjetje, so naslednji (Loterija Slovenije, 2022b):

- Slovenske smernice korporativne integritete (2014);
- Smernice OECD o notranjih kontrolah, etiki in skladnosti (2009);
- Evropski standardni družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo (European Responsible Gaming Standards – ERGS);
- WLA (World Lottery Association) standardi družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo;
- standarda informacijske varnosti ISO 27001 in WLA:SCS (Security Control Standard);
- standard kakovosti ISO 9001;
- certifikat Družini prijazno podjetje.

2.2.2 Športna loterija

Športna loterija d. d. je bila ustanovljena leta 1996 z namenom iskanja novih možnosti za financiranje slovenskega športa ter invalidskih in humanitarnih organizacij, od koder izhaja tudi njeno ime. Istega leta je pričela tudi s prirejanjem iger v skladu z Zakonom o igrah na srečo. Leta 1999 je kot prva v Sloveniji pričela s prirejanjem športnih stav, le leto kasneje pa je igralcem ponudila možnost spletnega igranja (Športna loterija, 2018).

Športna loterija je podpisnica »Standardov odgovornega prireditelja iger na srečo«, ki jih predpisujeta World Lotteries Association (WLA) in European State Lotteries and Toto Association (EL), na podlagi tega je sprejela tudi kodeks »Družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo«, ki ga je potrdilo Ministrstvo za finance Republike Slovenije. Prav tako ima certifikat WLA Responsible gaming framework level 4, ki sestoji iz štirih stopenj dosežkov in desetih programskih elementov. Četrta stopnja govori o konstantnem izboljšanju in je podeljena članicam, ki v svoje vsakodnevno delovanje vključujejo specifične programe in jih tudi nenehno izboljšujejo (World Lotteries, 2022b).

Poslanstvo podjetja temelji na ustvarjanju koristi za deležnike z odgovorno trajnostno rastjo ter razvojem, nudenjem širokega nabora iger, izobraževanjem igralcev glede varnosti igranja, pridobivanjem znanj in osebne rasti zaposlenih, zagotavljanjem varnosti na trgu iger, družbeno odgovornim prirejanjem iger, poštenim in transparentnim odnosom s poslovnimi partnerji (Športna loterija, 2018).

Vizijo podjetja opredeljujejo kot družbo z inovativnimi pristopi in odgovorno zabavo (Športna loterija, 2018).

Vrednote v podjetju opisujejo kot temelje organizacijske kulture ter zapišejo z naslednjimi besedami: družbena odgovornost kot odgovornost do vseh deležnikov skozi odgovorno prirejanje iger, preprečevanje zasvojenosti, varno igranje, podporo športu, financiranje humanitarnih športnih in invalidskih organizacij. Sledita trajnostna rast in razvoj z razvojem novih produktov in storitev ter ustvarjanjem strateških povezav s poslovnimi partnerji. Med

vrednote opredeljujejo tudi znanje, izobraževanje in inovativnost, poudarek na razvoju zaposlenih in inovativnem razvoju na področju iger, fleksibilnost in odzivnost, pri čemer naslavljajo pomembnost spremljanja informacij iz okolja, ter odprtost, transparentnost in gospodarnost, s čimer opredeljujejo odprtost, poštenost in skladnost svojega delovanja ter racionalno in gospodarno ravnanje z razporejanjem sredstev podjetja (Športna loterija, 2018).

Cilji in strateške usmeritve

Svoje strateške cilje v podjetju so postavili z namenom uresničevanja vizije družbe. Zapisali so naslednje (Športna loterija, 2018):

- rast bruto prihodka od prodaje portfelja produktov družbe;
- ohranitev položaja vodilnega ponudnika športnih stav s koncesijo Vlade Republike Slovenije;
- vzdrževanje standardov odgovornega prirejanja in varnega igranja iger na srečo;
- doseganje poslovne odličnosti;
- zagotavljanje večjega obsega sredstev za razvoj športa v Republiki Sloveniji;
- izgradnja korporativne identitete in identitete produktov družbe.

V podjetju svoje strateške usmeritve namenjajo ustvarjanju koristi za deležnike. Zapisali so naslednje usmeritve: racionalizacija, aktivacija in digitalizacija, s čimer ciljajo na razvoj in širitev portfelja produktov, izboljšanje učinkovitosti in uspešnosti prodajne mreže, sodelovanje s tujimi ponudniki iger na srečo ter tehnološki razvoj digitalnih prodajnih poti. Optimizacija predvsem naslavlja aktivno vlogo družbe pri pripravi zakonodaje, povezane s panogo. Družbeno odgovorno in varno iz naslova skrbi za prirejanje iger na srečo, varnega igranja, primerne oglaševanja in preprečevanja nelegalnih aktivnosti ter zagotavljanje visoke ravni tehnološke in informacijske varnosti. Kakovostno, odlično in učinkovito poslovanje skozi vzpostavitev standardov za pridobitev certifikatov kakovosti in varnosti poslovanja, izboljšanje managementa poslovnega procesa, razvoja kadra in organizacijske klime ter izboljšanje preglednosti in učinkovitosti poslovanja. Sodelujemo z namenom – delimo koristi naslavlja razvoj novih produktov skupaj s športnimi organizacijami. Postajamo vidni – gradimo identiteto predvsem zajema prenovitev celotne grafične podobe in slogana družbe, povezava znamke družbe in produktov skupaj s tržno prenovo le-teh, prenova komunikacijskega načrta družbe ter sprememba strukture oglaševanja ter medijskega zakupa (Športna loterija, 2018).

2.2.3 HIT

Nastanek družbe sega v januar 1984 z združitvijo TOZD Gostinstvo Nova Gorica (Hotel Sabotin), TOZD Park in TOZD Gostinstvo Rožna Dolina v enotno podjetje HGP (Hotelsko gostinsko podjetje) Gorica. Novembra 1986 se podjetje preimenuje v delovno organizacijo HIT (hoteli, igralnica, turizem). Junija 1989 se preoblikuje v podjetje HIT, leto kasneje pa v

preoblikovano družbo HIT d. d. Danes je HIT d. d. matična družba skupine HIT, ki nadzoruje 4 odvisne družbe – dve, ki delujeta v Sloveniji (HIT Alpinea d. o. o., HIT Larix d. o. o.) ter dve, ki delujeta v tujini – v Srbiji (HIT International d. o. o.) in v Bosni in Hercegovini (HIT Coloseum d. o. o.) (SI21, 2022).

Družba je imetnica osnovnega certifikata Družini prijazno podjetje. Prav tako so hoteli Mond, Lipa in Sabotin, družba HIT Alpnea in Kamp Špik del Zelene sheme slovenskega turizma in prejemnice okoljskega znaka Zeleni ključ, ki ga podeljuje Slovenska turistična organizacija. Podpisnica Zelene politike slovenskega turizma je družba HIT Larix, nosilec certifikata Travelife pa je Ramanda Resort Kranjska Gora (HIT, 2021).

Poslanstvo podjetja je razumevanje vseh potreb, zahtev, želja in pričakovanj tako gostov kot drugih deležnikov. Je skrb za ustvarjanje vrhunske igralniške ponudbe in drugih storitev, ki gostom pomenijo sprostitev in zabavo, izvedenih na profesionalen način ter z veliko mero skrbnosti in znanja. Za poslanstvo so zapisali: Soustvarjamo doživetja in priložnosti (HIT, 2022).

Vizija podjetja je predvsem večanje konkurenčnosti skozi povezanost produktov in storitev skupine ter učinkovito upravljanje odnosov z gosti. Za vizijo so zapisali: »Hit bo s pestrostjo in kakovostjo ponudbe postal najboljša izbira za ljubitelje igre v Evropi« (HIT, 2021).

Vrednote podjetja so odgovornost, strokovnost, spoštovanje in pripadnost. Odgovornost opišejo z odgovornim in gospodarnim ravnanjem, odgovornostjo do okolja in drugih segmentov. Strokovnost opisujejo skozi izmenjavo znanja, izpolnjevanja in izobraževanja ter opravljanjem dela na strokoven, učinkovit in zanesljiv način. Spoštovanje vseh deležnikov, krepitev medsebojnih odnosov in korektnost. Pripadnost izkazujejo s svojim ravnanjem, cilje družbe postavljajo pred lastne cilje (HIT, 2021).

Strateške usmeritve

V podjetju se zavedajo, da je znanje zaposlenih velika konkurenčna prednost, prav tako tudi digitalizacija in avtomatizacija, pri čemer večajo svojo fleksibilnost in odzivnost na spremembe iz okolja. Tako so za obdobje 2020–2024 zapisali naslednje strateške usmeritve (HIT, 2021):

- razvoj družbe Hit temelji na igralniški dejavnosti;
- potenciranje igralniške dejavnosti preko zanimivih in odličnih hotelsko-gostinskih obigralniških storitev;
- navezovanje in povezovanje produktov z lokalnim okoljem;
- pozicioniranje produktov na osnovi segmentacije gostov;
- znanje in uporaba informacijskih sistemov kot ključna konkurenčna prednost;
- povečanje stroškovne učinkovitosti z avtomatizacijo in digitalizacijo;
- vzpostavitev kvalitetnega srednjega managementa, ki s svojim znanjem prevzema odgovornost;

- individualna obravnava gostov na podlagi obsežne baze podatkov;
- smotrno in učinkovito upravljanje z energijo in objekti;
- odprodaja premoženja, ki ne podpira osnovne dejavnosti.

2.2.4 Camelot UK Lotteries

Maja leta 1994 je podjetje Camelot UK Lotteries prejelo licenco za opravljanje nacionalne loterije v Združenem kraljestvu. Od takrat naprej vse do danes imajo licenco in upravljajo s trenutno nacionalno loterijo. Od leta 2003 je podjetje vodilno na področju digitalnih inovacij (Camelot UK Lotteries, 2022a).

Poslanstvo podjetja je spreminjanje življenj vseh, ki »žanjejo« koristi mnogih dobrodelnih akcij in fundacij, in ne zgolj tistih, katerih življenja se spremenijo zaradi dobljenih dobitkov. Spreminjanje življenj skušajo dosegati s spodbujanjem igranja z majhnimi vložki, oblikovanjem iger na način, da se za vsakogar nekaj najde, da so igre dostopne kadarkoli in kjerkoli in z vsemi napravami, da svoje igralce ter njihove igralne vzorce dobro poznajo ter z njimi delijo izredne dobrodelne dogodke, ki jih izvajajo (Camelot UK Lotteries, 2021b).

Vizije podjetja ni bilo možno najti ne na spletni strani ne v letnem poročilu.

Vrednote podjetja navajajo z besedami: praznovanje uspeha, skupno dostavljanje, delovanje z integriteto, opolnomočenost, razmišljanje izven okvirja. Praznovanje uspeha zapisujejo skozi zavedanje truda in doprinosa drugih, praznovanja in deljenja uspeha ter pozitivne naravnosti in optimizma. Skozi skupno dostavljanje izpostavljajo timsko delo, ki privede do najboljših rezultatov, z deljenjem znanj, veščin, idej, mnenj in grajenja zaupanja v odnosih ter razumevanja vlog, odgovornosti in mnenj posameznikov v podjetju. Delovanje z integriteto, ko s podporo drug drugega in odločanjem na podlagi tistega, kar je prav za vse tiste, na katere naše delo vpliva. Opolnomočenost naslavlja predvsem s pogumom vprašati o neznanem, predlagati ideje, podati svoj pogled in sprejemanje odločitev, pomembnih za uresničevanje. Razmišljanje izven okvirjev opredeljujejo z radovednostjo, priložnostmi za učenje, načini za izboljšanje trenutnih aktivnosti podjetja in konstantno učenje iz napak (Camelot UK Lotteries, 2022b).

Strateške usmeritve

V svojem letnem poročilu so navedli tri ključne strateške usmeritve (Camelot UK Lotteries, 2020b):

- rast blagovne znamke (ohranjanje vidnosti in relevantnosti blagovne znamke, izboljševanje obsega iger z namenom zadovoljiti vse, širjenje v nove distribucijske kanale, kjer ljudje nakupujejo, izboljševanje digitalnih storitev za zagotavljanje boljše izkušnje igralcev);

- posebna skrb za igralce (analitična orodja za prepoznavo problemskih igralcev, izobraževanja poslovnih partnerjev in zaposlenih na prodajnih mestih, ozaveščanje o varnem igranju);
- delovanje z najvišjo integriteto (vlaganje v spletno varnost, izboljševanje tehnologij in sistemov).

2.2.5 Hrvatska Lutrija

Leta 1973 je bilo z uveljavitvijo Zakona o igrah na srečo ustanovljeno podjetje Lutrija Hrvatske na takratnem ozemlju SFRJ (Socialistična federativna republika Jugoslavija). Kasneje se je podjetje z dodajanjem novih iger na srečo in s tem večjim obsegom in dosegom leta 1993 preimenovalo v Hrvatsko Lutrijo d. o. o. (Hrvatska Lutrija, 2022a).

Hrvatska Lutrija je prejemnica certifikata Security control standard s strani World Lotteries Association in certifikata Responsible gaming framework level 4 s strani World Lotteries Association ter European Lotteries (Hrvatska Lutrija, 2022a). Prav tako je prejemnica certifikata ZelEn s strani enega izmed največjih ponudnikov električne energije na Hrvaškem - HEP OSKRBA d. o. o. (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Certifikat Security control standards je edini mednarodno priznan varnostni standard na področju loterij, ki podjetjem pomaga pridobiti ustrezno varnostno kontrolo s pomočjo splošno sprejetih dobrih praks ter jim hkrati omogoči, da se lahko zanesejo na integriteto svojega delovanja (World Lotteries, 2021a).

Responsible gaming framework level 4 certifikat sestoji iz štirih stopenj dosežkov in desetih programskih elementov. Četrta stopnja govori o konstantnem izboljšanju in je podeljena članicam, ki v svoje vsakodnevno delovanje vključujejo specifične programe in jih tudi nenehno izboljšujejo (World Lotteries, 2021b). Certifikat ZelEn potrjuje, da je uporabljena električna energija 100 % iz obnovljivih virov (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Hrvatska Lutrija je tudi članica Evropskega loterijskega združenja (angl. European Lotteries) in se preko dialoga z odločevalci na ravni EU in nižje poteguje za ohranjanje trenutno najbolj razširjenega in uspešnega modela nacionalnih loterij v Evropi, za varovanje koristi, ki jih imajo nacionalne loterije za družbo, za podporo nacionalnih loterij skozi načelo subsidiarnosti (European Lotteries, 2022).

Poslanstvo opisujejo z ustvarjanjem inovativne in vznemirljive izkušnje v svetu iger na srečo ter s spodbujanjem optimizma in ustvarja okolja za rast in razvoj tako znotraj podjetja kot za celotno družbo. Poslanstvo opredelijo z besedami inovativnost, vznemirljiva izkušnja, optimizem. Inovativnost je ustvarjanje novih in inovativnih produktov skozi identifikacijo prednosti trga in potreb igralcev. Vznemirljivo izkušnjo ustvarjajo z zabavo in upanjem, medtem ko optimizem spodbujajo s svojo vlogo v družbi (Hrvatska Lutrija, 2022b).

Vizijo so v podjetju zapisali takole: Srečnejša in igrivejša Hrvaška. Srečnejšo Hrvaško naslavljajo z igranjem iger na srečo, ki spodbudijo občutek sreče in upanja, prav tako to razumejo kot srečo igralcev, ko zmagajo in srečo delijo z drugimi, kar vpliva tudi na družbo. Igrivejšo naslavljajo s širokim izborom iger, kar dela igralce igrive na odgovoren in uravnotežen način (Hrvatska Lutrija, 2022b).

Vrednote družbe naslavljajo z integriteto, kreativnostjo, razvojem in vključenostjo. Integriteta bazira na dolgoletni tradiciji in identiteti ter percepciji podjetja kot zaupanja vrednem, ki se odziva odgovorno do širše družbe. Kreativnost se odraža skozi odziv na dinamičnost trga, inovativnost in kreativnost novih izdelkov, kar spodbujajo s kreativnim razmišljanjem in spodbujanje le-tega pri svojih zaposlenih. Skozi razvoj predvsem ciljajo na svoje zaposlene, katerih izobraževanje, investiranje v znanje in razvoj štejejo kot konkurenčno prednost na trgu. Vključenost podjetja se odraža v aktivnem sodelovanju ustvarjanja srečnejšega in igrivejšega okolja za igralce, ustvarjanju enakih možnosti za vse, posebej za tiste v težkih okoliščinah (Hrvatska Lutrija, 2022b).

Strateške usmeritve

V letnem poročilu so za obdobje 2018–2022 po izvedbi analize strateškega položaja Hrvatske Lutrije in analizi notranjega okolja, učinkovitosti poslovanja in analize trendov v industriji iger na srečo definirana štiri ključna področja strategije in pripadajoče iniciative, s katerimi se bo omenjena strategija udejanjala (Hrvatska Lutrija, 2021b):

- upravljanje z igralci – s poudarkom na privabljanju novih igralcev, novi platformi za igre, naprednih orodjih za odnose z igralci (CRM) in poslovno inteligenco (BI);
- modernizacija portfelja iger – s poudarkom na upravljanju portfelja vseh iger, oblikovanju novih in preoblikovanje obstoječih iger ter razvoju portfelja in prodajo srečk;
- prodaja 2022 – s poudarkom na modernizaciji, preoblikovanju in trženju prodajnih mest, razvoju novih poslovnih modelov ter nadaljnjem razvoju mreže avtomatov in klubov;
- napredek pri ravnanju z ljudmi pri delu – s poudarkom na nagrajevanju, razvoju in ohranjanju zaposlenih ter uvajanju sistemov za upravljanje s proizvodi in kanali.

2.2.6 Österreichische Lotterien

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1986 z namenom uvajanja določenih loterijskih iger v Avstriji. Istočasno so avstrijske loterije pridobile nadzor nad operacijo Toto – glavnim virom financiranja avstrijskega športa, ki jo je prej nadzorovala t. i. avstrijska monopolna uprava za igre na srečo. Cilj sprememb je bilo preoblikovanje takrat decentraliziranega trga, povečanje izkoriščanja tržnega potenciala in preprečevanje odtekanja avstrijskega igralskega kapitala v tujino v zgodnjih osemdesetih letih. V zelo kratkem času je avstrijska loterija postala velik ustvarjalec prihodkov s kar 5100 prodajnimi partnerji. V podjetju ponujajo

širok izbor iger na srečo najvišje kakovosti, oblikovane na inovativen in družbeno odgovoren način (Österreichische Lotterien, 2022).

Poslanstva na spletni strani ali v letnem poročilu ni mogoče zaslediti.

Vizijo v podjetju zapisujejo kot obogatitev življenj ljudi s ponudbo visoko kakovostnih igralnih produktov in storitev, ki konstantno presegajo pričakovanja (Österreichische Lotterien, 2021b).

Vrednote v podjetju opisujejo z besedami: zanesljivi, spoštljivi, svetovljanski, ponosni in odgovorni. Zanesljivost opravičujejo z varnostjo stav in iger, ponujanjem odgovorno oblikovanih iger, zaščito igralcev in integriteto kot temeljno vrednoto podjetja. Z besedo spoštljivi naslavlajo pravično igranje, enakost med posamezniki (brez predsodkov) (Österreichische Lotterien, 2021b).

Cilji

Poslovni cilji podjetja, po katerih se ravna, so opredeljeni v dokumentu Austrian Gaming Act (Avstrijskega igralniškega akta, op. a.) (Österreichische Lotterien, 2022): zaščita igralcev in mladoletnih, preprečevanje posledičnega kaznivega dejanja, povzročena s strani problemskih igralcev, preprečevanje organiziranega kriminala, skrb za finančno stabilnost trga (Federal Ministry of Finance of Republic of Austria, brez datuma).

3 ANALIZA OBSTOJEČIH SISTEMSKIH UKREPOV NA PODROČJU DRUŽBENE ODGOVORNOSTI V PODJETJU LOTERIJA SLOVENIJE

3.1 Metodologija raziskave

Cilj analize obstoječih sistemskih ukrepov Loterije Slovenije s področja družbene odgovornosti je razumeti obseg družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije v primerjavi z izbranimi slovenskimi in tujimi primerljivimi podjetji.

V okviru magistrskega dela sem si zastavila štiri raziskovalna vprašanja:

- RV1: Kako lahko podjetja v panogah igralništva delujejo družbeno odgovorno?
- RV2: Na kakšne načine lahko Loterija Slovenija prispeva k zmanjšanju svojih družbenih eksternalij?
- RV3: Katera področja družbene odgovornosti Loterije Slovenije predstavljajo največji potencial z vidika družbenih učinkov?
- RV4: Ali so donacije družbeno sprejemljiva oblika družbene odgovornosti Loterije Slovenije?

V nadaljevanju predstavljam časovnico o poteku raziskovanja (glej sliko 2). Podrobneje opišem metodi raziskovanja, in sicer vsebinsko analizo javno dostopnih podatkov in intervjuje.

Slika 2: Časovnica poteka raziskave

MAJ 2022		
Oblikovanje in vrednotenje področij družbene odgovornost za nadaljnjo analizo		
MAJ-JUNIJ 2022		
Analiza aktivnosti podjetij glede na posamezno področje družbene odgovornosti		
JUNIJ 2022		
Primerjava aktivnosti družbene odgovornosti podjetij z vsebinsko analizo		
JULIJ 2022		
Izvedba nestrukturiranih intervjujev	Medsebojna primerjava izsledkov posameznih intervjujev s citati	Analiza spletne strani Loterije Slovenije
JULIJ-AVGUST 2022		
Oblikovanje predlogov izboljšav in novih sistemskih ukrepov družbene odgovornosti Loterije Slovenije		
AVGUST 2022		
Zapis obstoječega in predlog novega logičnega modela družbene odgovornosti Loterije Slovenije		

Vir: lastno delo.

Vsebinska analiza aktivnosti posameznega vidika družbene odgovornosti

V empiričnem delu magistrskega dela sem s pomočjo javno dostopnih podatkov primerljivih slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo izvedla vsebinsko analizo (angl. content analysis) (primerjaj s Slapničar, 2004). Analizo družbene odgovornosti podjetij sem pričela z določitvijo področij družbene odgovornosti (npr. izobraževanje zaposlenih, nadzor nad doslednim izvajanjem ukrepov zaposlenih, varnost igranja, glej tudi tabelo 3). V tabeli 3 sem glede na dostopnost podatkov za vsako podjetje preštela število različnih družbeno odgovornih aktivnosti, ki jih izvajajo na posameznem področju. Za ovrednotenje posameznega področja družbene odgovornosti sem oblikovala lestvico ter na podlagi

dostopnih informacij le-te ovrednotila z vrednostmi 0–3: posamezna aktivnost podjetja ni omenjena (0); aktivnost je omenjena, a rezultati niso opisani (1); aktivnost je omenjena in rezultati so opisani (2) ter aktivnost je omenjena in rezultati oziroma učinki so opisani (3). Ovrednotenje aktivnosti je služilo kot vpogled v dejavnost drugih podjetij v panogi iger na srečo ter za kasnejše oblikovanje predlogov za izboljšave ter nove sistemske ukrepe družbene odgovornosti.

Intervjuji

V nadaljevanju sem kot metodo raziskave uporabila polstrukturiran intervju, ki je del kvalitativnega raziskovanja. Izbira polstrukturiranega intervjuja je temeljila na želji po globljem razumevanju doživljanja družbene odgovornosti, globljih opisov, osebnih izkušenj in bolečin vprašanih ter dejstvu, da gre v določenih primerih lahko za občutljivo in/ali nepoznano tematiko. Intervjuje sem s predhodnim dovoljenjem, jasnim namenom uporabe pridobljenih informacij in zagotovljeno anonimnostjo izvedla s telefonskim klicem. Intervju sem opravila s tremi osebami, ki so s proučevanim podjetjem bodisi bile ali so povezane z aktivnim igranjem, nekdanjim pogodbenim razmerjem in problemskim igranjem. Vsakemu intervjuvancu sem najprej predstavila namen in cilje magistrskega dela ter uporabno vrednost intervjujev. V nadaljevanju sem predstavila tudi osrednjo tematiko, družbeno odgovornost podjetij, skozi posamezne družbene, okoljske in ekonomske vidike, ki sem jih s čim bolj nevtralnimi primeri aktivnosti podjetij tudi podprla. Uvodoma sem postavila nekaj izhodiščnih vprašanj (priloga 1), sledeč pogovor pa se je glede na intervjuvanca razlikoval. Pogovor z intervjuvanci je v povprečju trajal od 40 do 60 minut, pri čemer sem si zapisovala ključna pripovedovanja ter jih kasneje dopolnila. Intervjuji so mi omogočili edinstven vpogled v družbeno odgovorno ravnanje Loterije Slovenije s perspektive izbranih deležnikov, kar sem upoštevala pri oblikovanju predlogov za izboljšave in nove sistemske ukrepe družbene odgovornosti.

Logični model

Za lažji pregled in razumevanje predlogov za izboljšave za Loterijo Slovenije sem najprej zapisala obstoječi logični model družbene odgovornosti podjetja (vložke podjetja, aktivnosti, neposredne rezultate, družbene, okoljske in ekonomske učinke ter poslovne učinke za podjetje), nato pa tudi predlog novega logičnega modela, ki temelji na pregledu najboljših praks slovenskih in tujih podjetij ter na izsledkih intervjujev.

3.2 Analiza obstoječih aktivnosti na področju družbene odgovornosti v podjetju Loterija Slovenije

S pomočjo izvedene vsebinske analize izbranih primerljivih podjetij v slovenskem in tujem prostoru, ki služi kot podlaga za analizo, sem v nadaljevanju primerjala ključna izhodišča izbranih podjetij z obstoječimi mehanizmi družbene odgovornosti Loterije Slovenije. Osredotočila sem se na aktivnosti, ki jih Loterija Slovenije izvaja, ter jih primerjala s celoto

izvajanih aktivnosti drugih podjetij v panogi. Nadalje sem izpostavila aktivnosti drugih podjetij na posameznih vidikih, na katerih Loterija Slovenije ne izvaja aktivnosti ali pa pri teh niso podani rezultati in/ali učinki.

3.2.1 Pregled dobrih praks na področju družbene odgovornosti proučevanega podjetja ter drugih slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo

Našteta podjetja so primerljiva s proučevanim podjetjem, hkrati pa imajo javno dostopnih dovolj podatkov za kakovostno primerjavo z izbranim podjetjem v panogi iger na srečo v slovenskem prostoru. V prilogi 2 je podrobnejši opis družbeno odgovornih aktivnosti, rezultatov ter učinkov za izbrana podjetja, kjer je bilo to glede na dostopnost informacij mogoče.

Tabela 3 prikazuje zgolj del aktivnosti podjetij, ki sem jih med proučevanjem virov lahko izpostavila kot najpogostejše in skupne vsem proučevanim podjetjem ali vsaj njihovi večini. V tabeli je prikazano število aktivnosti glede na posamezno področje kot seštevek vseh pomembnejših aktivnosti posameznega podjetja glede na različne vidike (družbeni, okoljski in ekonomski). Število aktivnosti posameznih podjetij tako kot število aktivnosti glede na posamezni vidik variira, pri vseh podjetjih pa prednjačijo aktivnosti družbenega vidika.

Posamezna področja, predstavljena v tabeli, so ocenjena po sledečem pristopu: v kolikor aktivnost ni omenjena, ji pripada vrednost 0; v primeru, da je aktivnost omenjena, a rezultati niso opisani, je označena z vrednostjo 1; v kolikor je aktivnost omenjena in opisana z rezultati, je ta vrednotena z vrednostjo 2; v kolikor so poleg aktivnosti in rezultatov opisani tudi učinki, ji pripada vrednost 3. Takšno ovrednotenje mi je bilo v pomoč pri razumevanju in vpogledu v družbeno odgovornost drugih podjetij v panogi ter pri oblikovanju predlogov za izboljšave sistemskih ukrepov za Loterijo Slovenije.

Tabela 3: Pregled števila različnih aktivnosti po področjih družbene odgovornosti

Področja družbene odgovornosti	Loterija Slovenije d. d.	Športna loterija d. d.	HIT d. d.	Camelot UK Lotteries Ltd.	Hrvatska Lutrija d. d.	Österreichische Lotterien GmbH
Izobraževanje zaposlenih	2	2	1	2	3	1
Nadzor nad doslednim izvajanjem ukrepov zaposlenih	1	1	0	2	0	1
Varnost igranja	1	1	0	1	2	1
Omejevanje igranja	1	1	1	1	2	1
Ozaveščanje igralcev o možnih škodljivih posledicah igranja	1	2	1	2	1	1
Sodelovanje z lokalno skupnostjo	1	1	2	2	2	1
Spremljanje igralnih vzorcev z namenom prilagajanja ukrepov in načinov za zaščito igralcev	0	1	0	2	1	1
Odgovorno oglaševanje	2	2	0	1	1	1
Pomoč igralcem	2	2	1	1	1	1
ŠTEVILO AKTIVNOSTI V OKVIRU DRUŽBENEGA VIDIKA	10	17	8	21	30	18
Ponovna uporaba in reciklaža	1	0	1	1	1	1

se nadaljuje

Tabela 3: Pregled praks družbene odgovornosti (nad.)

Okolju manj škodljive tehnologije	1	1	2	1	2	1
Okolju prijazen prevoz	0	0	1	3	0	1
Ozaveščanje zaposlenih o pomembnosti varovanja okolja	1	0	0	1	0	1
Pogojevanje sodelovanja s partnerji, ki stremijo k zaščiti okolja	0	0	0	0	1	1
ŠTEVILO AKTIVNOSTI V OKVIRU OKOLJSKEGA VIDIKA	4	1	3	7	6	10
Varnost zaposlitve	1	0	0	1	2	1
Finančne in nefinančne ugodnosti za zaposlene	1	0	1	0	1	0
Lokalno zaposlovanje	0	0	0	1	0	0
Pomoč ob odpovedi zaposlitve	0	0	0	0	0	1
Boj proti korupciji in pranju denarja	1	1	1	1	2	1
Lokalna oskrbovalna veriga	0	0	1	0	2	2
ŠTEVILO AKTIVNOSTI V OKVIRU EKONOMSKEGA VIDIKA	4	1	2	6	6	10

Legenda: 0 – Aktivnost ni omenjena; 1 – Aktivnost je omenjena, rezultati niso opisani; 2 – Aktivnost je omenjena in rezultati so opisani; 3 – Aktivnost je omenjena in rezultati in učinki so opisani; Število aktivnosti glede na posamezno področje je seštevek vseh pomembnejših aktivnosti področja

Vir: lastno delo.

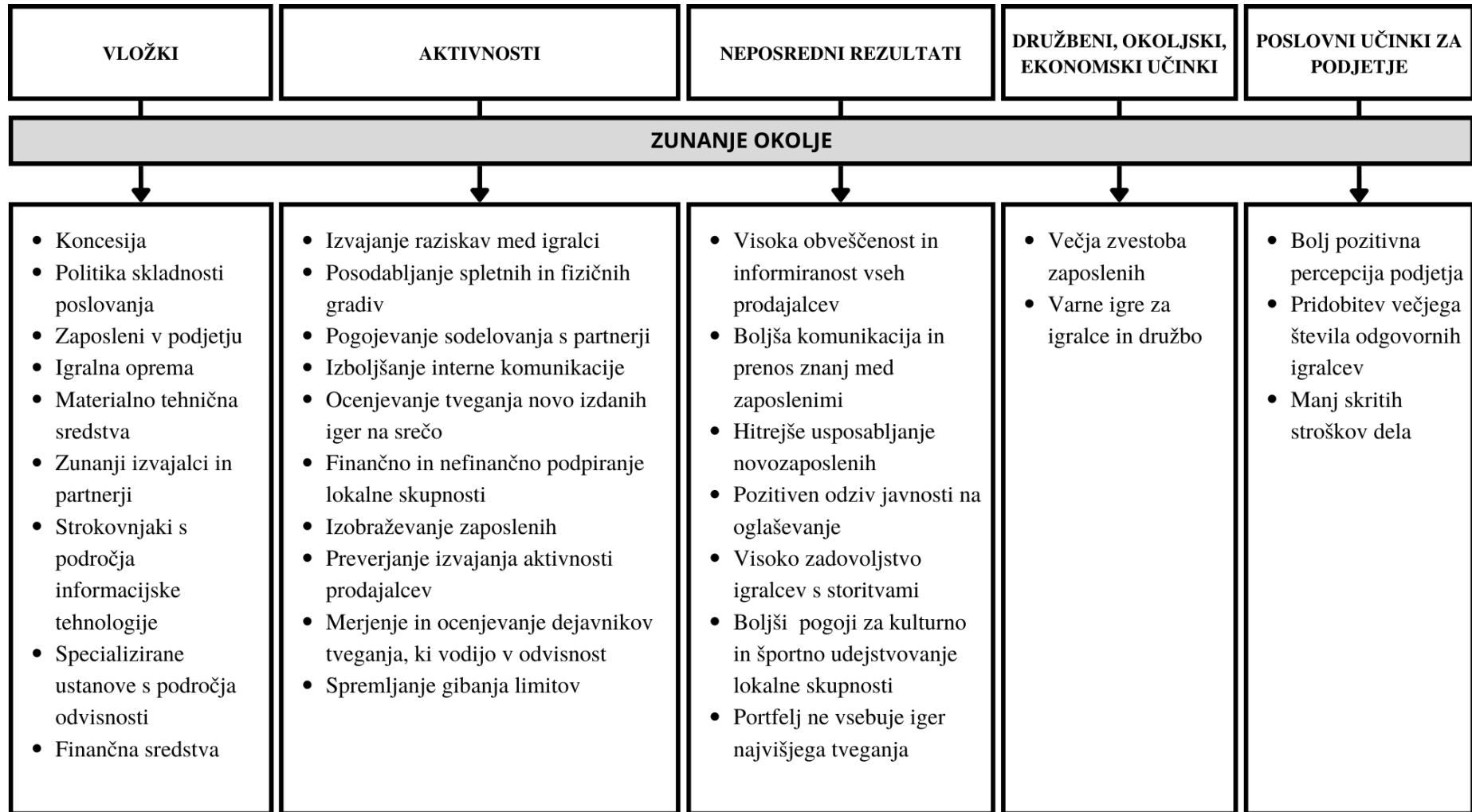
3.2.2 Obstoječi logični model družbene odgovornosti Loterije Slovenije

Na sliki 3 je prikazan obstoječi logični model družbene odgovornosti Loterije Slovenije. Sestavljen je iz vložkov, aktivnosti, neposrednih rezultatov, družbenih, okoljskih in ekonomskih učinkov ter poslovnih učinkov za podjetje. Oblikovala sem ga na podlagi analitičnih ugotovitev, predstavljenih v predhodnih točkah. Glede na število izvedenih aktivnosti so v podjetju navedli le nekaj neposrednih rezultatov. Družbene, okoljske in ekonomske učinke je bilo zelo težko izluščiti, saj jih izrecno ne navajajo.

Iz logičnega modela, ki je povzet po analizi podjetja iz predhodnjih poglavij, sem izluščila predvsem pomanjkljivosti, ki so mi v nadaljevanju v pomoč pri oblikovanju predlogov za izboljšanje obstoječih in oblikovanje novih aktivnosti. Izstopajoče in najbolj ključne pomanjkljivosti podjetja so:

- pri izvajanju aktivnosti skritih nakupov kot rezultat navajajo zadovoljstvo uporabnikov s storitvami, čeprav je tovrstna aktivnost v praksi drugih podjetij izvajana s ciljem preverjanja izvajanja ukrepov prodajalcev;
- oglasne vsebine podjetja se v veliki meri osredotočajo na družbeno naravnost podjetja skozi ozaveščanje družbe o financiranju športnih, humanitarnih in invalidskih organizacij, manj pozornosti pa namenjajo ozaveščanju družbe o škodljivih posledicah iger na srečo;
- izobraževanje je osredotočeno predvsem na zaposlene Loterije Slovenije, medtem ko prodajne partnerje, ki so v dnevnem stiku z igralci (po pričanju intervjuvanca, ki je več let deloval kot prodajni partner, op. a.), površno in na neprimeren način opremljajo z informacijami glede ozaveščanja igralcev o varnem igranju in pomenu družbene odgovornosti (zgolj brošure in okrožnice, brez dejanskih udeležb na izobraževanjih);
- sodelujejo z ambulanto za odvisnost na področju raziskav, a glede na dostopnost informacij je težko razbrati, ali izkoriščajo celoten potencial sodelovanja;
- glede na velik vpliv podjetja na družbo ter poudarjanja svoje odgovornosti do družbe specifično ne navajajo učinkov, ki bi jih imele njihove družbeno odgovorne aktivnosti;
- z vračanjem finančnih sredstev od iger na srečo podpirajo številne organizacije, projekte in društva, vendar rezultatov financiranja ne navajajo;
- trenutne aktivnosti podjetja so smiselne in pokrivajo kar nekaj vidikov odgovornosti do družbe, a so še vedno v zaostanku v primerjavi s tujimi podjetji.

Slika 3: Obstoječi logični model družbene odgovornosti Loterije Slovenije



Vir: lastno delo.

3.2.3 Primerjava ključnih izhodišč izbranih podjetij s podjetjem Loterija Slovenije

- Izobraževanje zaposlenih

Loterija Slovenije za vsakega novozaposlenega izvaja sistematično uvajanje (t. i. onboarding), katerega namen je pomoč pri razvoju in napredku s pomočjo mnenj in nasvetov izkušenega zaposlenega. Medtem ko druga izbrana podjetja kot predpogoj ob uvajanju predpisujejo tudi obvezna usposabljanja novozaposlenih za izvajanje delovnih nalog kakor tudi usposabljanja s področij odgovornega igranja iger na srečo ter zasvojenosti. Ob naštetem zahtevajo uspešno opravljena izobraževanja tudi od pogodbenih partnerjev in oblikovalcev iger.

Zaposleni Loterije Slovenije se udeležujejo konferenc, programov in delavnic ter treningov, na katerih se izobražujejo o kibernetiki in informacijski varnosti, korporativni družbeni odgovornosti, vodenju, asertivnem in etičnem komuniciranju, pristopu k identifikaciji mladih igralcev ter družbeno odgovornem prirejanju iger na srečo. Zaposleni so s svojo udeležbo izpopolnili strokovna znanja, osebne vrednote ter se naučili boljše prepoznave odvisnosti pri igralcih. Preostala podjetja svojim zaposlenim nudijo vsakoletne programe usposabljanja za pridobivanje novih znanj in vpogledov v prakse drugih podjetij, udeležbo na profesionalnih seminarjih in konferencah, obiske podjetij s primerljivo dejavnostjo ter eksterna in interna izobraževanja. Tematike izobraževanja zgoraj omenjenih podjetij obsegajo družbeno odgovorno igranje, preprečevanje pranja denarja in boja proti korupciji, stave in igre, varnostno politiko, marketing, etiko, informacijsko varnost, komunikacijo in obvladovanje stresnih situacij. Zaposleni so med izobraževanjem pridobili nova znanja in predznanja za nadaljnje samoizobraževanje s pomočjo literature, ki jim jo zagotovi podjetje, boljše zavedanje in poznavanje področja ter samozavest. Nekatera ostala podjetja skrbno spremljajo število izobraževalnih ur, izobraževanj in izobraževalnih ur na posameznega zaposlenega.

V Loteriji Slovenije pridobljeno znanje med sabo delijo v obliki gradiv z okrožnicami, predavanji in po intranetu. Vzpostavili so tudi platformo "Srečomat", namenjeno zaposlenim v neposrednem stiku z igralci, katere namen sta boljša informiranost in večja povezanost prodajalcev. Zaradi primernih oblik obveščanja in deljenja znanj so zaposleni o vseh informacijah na področju odgovornega prirejanja iger na srečo dobro obveščeni. Druga podjetja svojim zaposlenim po različnih platformah omogočajo samoizobraževanje in medsebojno deljenje ključnih informacij. Svoje partnerje na mestih posrednega vpliva preko lastnih kanalov ozaveščajo o pomembnosti zaščite igralcev.

Loterija Slovenije preverja zaposlene, identificira potenciale, zastavlja cilje in preverja njihovo doseganje z letnimi razgovori in modelom ključnih kompetenc, s čimer skrbi za rast zaposlenih in pridobivanje ključnih znanj za naprej. Zaposlenim omogoča sodelovanje pri ocenjevanju in izboljševanju družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo. Ostala podjetja pri zaposlenih in pogodbenih partnerjih preverjajo razumevanje pomembnosti odgovornega

igranja s pomočjo raziskave z anketo. Z namenom identifikacij področij pomanjkljivih znanj, ponekod tudi preko klicev, izvajajo redna preverjanja znanj svojih zaposlenih s področja podpore in usmerjanja igralcev k varnemu igranju. Druga podjetja svoje zaposlene spodbujajo k civilnemu šolanju ter jim pri tem finančno pomagajo. Za namen prepoznave in razvoja talentov imajo vzpostavljen program mentorstva, ki ga sestavljajo za to posebej izobraženi zaposleni.

- Nadzor nad doslednim izvajanjem ukrepov

Loterija Slovenije preverja upoštevanje navodil zaposlenih. Od prodajalcev pričakuje strokoven in predan odnos pri prepoznavanju potencialne odvisnosti in skrbi za zmanjševanje tveganja odvisnosti od iger na srečo. Prav tako navajajo, da so izvedli raziskavo skriti nakup, ki je izmerila zadovoljstvo igralcev s storitvami na specializiranih ter partnerskih prodajnih mestih. Druga podjetja nadzor nad doslednim izvajanjem ukrepov opredeljujejo jasneje, in sicer prav tako s pomočjo preverjanj preko skritih nakupov na ključnih prodajnih mestih (dokazovanje starosti, preverjanje potencialne samoizključitve, sposobnost prepoznave problemskih igralcev, nudenje pomoči ter brošur z navodili za igralce). Vzpostavili so evidence, v katere lahko zaposleni na prodajnih mestih beležijo situacije, v katerih izdelka niso prodali, ker oseba ni izpolnjevala pogoja minimalne starosti.

- Varnost igranja

Loterija Slovenije svoje igre razvija skladno s številnimi standardi in kriteriji, ki zmanjšujejo možnost za nastanek tveganja za igralce. Vse zadnje novolansirane igre so bile uvrščene v kategorijo najnižjega tveganja za razvoj odvisnosti. Ob tem v svojem portfelju nimajo iger z najvišjim tveganjem za razvoj odvisnosti glede na določene kriterije, po katerih merijo dejavnike tveganja. Tudi v drugih podjetjih pri razvoju novih iger in pri obstoječih igrah ocenjujejo tveganje za nastanek odvisnosti, ob tem podajajo tudi oceno potencialnega tveganja za tveganju bolj izpostavljene skupine (mladoletni). Poleg navedenega nekateri sodelujejo z različnimi zdravstvenimi in strokovnimi ustanovami za zdravljenje odvisnosti od iger na srečo, v katerih pridobijo informacije o razlogih zdravljenja, ter tako stremijo k preoblikovanju iger in razvoju takšnih z manj tveganja.

Loterija dejavnike tveganja za vsako novo razvito igro preverja skozi vnaprej določene ravni (na ravni izdelka oz. storitve, ravni situacije in ravni organizacije). Na podlagi ocene tveganja ima vse svoje igre označene tudi z barvami in opisi pomenov barv, ki odražajo potencialno tveganje za nastanek odvisnosti. Tudi druga podjetja imajo vzpostavljene mehanizme za preverjanje dejavnikov tveganja, za katere uporabijo vnaprej razvita orodja. Tudi drugod svoje igre barvno označujejo in pisno opredeljujejo pomen.

Za varnost igranja je pomembna tudi spletna varnost, pri čemer Loterija Slovenije pri registraciji računa ob osnovnih podatkih zahteva tudi vpis davčne številke in naslova stalnega prebivališča. Druga podjetja poleg identifikacije z osebnim dokumentom le-to

preverijo tudi s pomočjo centralne baze prebivalcev. Varnost igranja omogočajo tudi preko možnosti anonimnih prijav opažanj kršenja takšnih pravil, ki bi povzročala škodo podjetju, prijavitelju ali drugim udeleženiim. Poleg močne identifikacijske politike tako Loterija Slovenije kot ostala podjetja skrbijo za varnost osebnih podatkov in finančnih transakcij ter preko internih vdornih testov skrbijo za varnost sistemov.

- Omejevanje igranja

Loterija Slovenije ima z namenom omejevanja igranja ob primarni starostni omejitvi vzpostavljene tudi druge mehanizme, kot so dnevni in mesečni limiti, omejevanje možnosti zvišanja limita, spremljanje gibanja limitov posameznega igralca, kupcem omogoča možnost samoprepovedi igranja, jim nudi vprašalnik za oceno lastnih igralnih navad in odnosa do iger na srečo ter jim onemogoča igranje na kredit. Druga podjetja so igranje omejila z aktivnostmi, kot so zahteva po nastavitvi nekaterih osebnih limitov pred začetkom igranja, nudenje časovnih limitov glede na pretekle vzorce porabljenega časa za igranje in nudenje testa za igralčevo oceno potencialne zasvojenosti glede na tip igre skupaj z napotki za ukrepanje. Nekateri nudijo tudi spletna orodja, s pomočjo katerih lahko igralec izračuna in s tem pridobi boljši vpogled v porabo sredstev, ob tem pa tudi samorefleksijo v obliki kviza in vpogled v statistično primerjavo lastnih igralnih vzorcev z igralnimi vzorci ostalih. Ob tem imajo vzpostavljeno tudi omejitve vrednosti začetnih vplačil ter zmanjšujejo vrednosti najvišjih vplačil in omejujejo maksimalen limit. Vzpostavljen imajo tudi sistem opozarjanja ob približevanju osebnemu limitu. Igralcu nudijo tudi možnost nepovratne samoizključitve.

- Ozaveščanje igralcev o možnih škodljivih posledicah igranja

Loterija Slovenije svoje igralce o odgovornem igranju obvešča fizično z brošurami in letaki z navodili za igralce ter elektronsko z vsebinami in usmeritvami na spletnem portalu. Z izvajanjem raziskav med igralci in splošno javnostjo ter kasnejšimi rezultati obvešča o problematiki in možnih izboljšavah za igralce. Z oznako odgovornega igranja na svojem promocijskem materialu igralce opominja na pravilen pristop k igram na srečo. Druga podjetja svoje igralce ozaveščajo z opozorilnimi znaki ponastavitve limitov, predlogi opustitve ali zmanjšanja igranja, v kolikor stran večkrat obišejo. Prav tako spodbujajo zaposlene k ozaveščanju igralcev o problematiki prekomernega igranja, ustvarjajo kampanije o škodljivih posledicah in nevarnostih igranja ter sodelujejo pri raziskavah, ki preverjajo korelacijo med igranjem iger in odvisnostjo ter dokazujejo različne vrste stroškov odvisnosti, povezanih z igranjem. Poleg navedenega imajo ponekod na voljo celotno podstran na strani podjetja, na kateri si igralci lahko preberejo o škodljivih posledicah igranja iger na srečo, si pogledajo videoposnetke z nekdanjimi odvisniki od iger na srečo, preberejo izsledke raziskav ali pogledajo zanimivejše videoposnetke, ki skozi zgodbo predstavijo širši pomen težav z odvisnostjo.

- Sodelovanje z lokalno skupnostjo

Na področju sodelovanja z lokalno skupnostjo Loterija Slovenije finančno in nefinančno podpira neprofitne in prostovoljske dejavnosti ter projekte s področja pomoči ljudem v nesreči, s področja kulture, športa, vzgoje mladih, zdravstva, znanosti, izobraževanja, pomoči odvisnikom od iger na srečo ter varovanja okolja. Ob tem financira slovenske invalidske, humanitarne in športne organizacije iz naslova vplačil od iger na srečo. Druga podjetja poleg omenjenih aktivnosti Loterije Slovenije podpirajo lokalne prireditve in skupnosti z namenom združevati ljudi, nudijo sodelovanje pri izdelavi zaključnih del na fakultetah, podeljujejo štipendije, podpirajo uporabo lokalnih živil v kulinariki v svojih kuhinjah ter druge dogodke in sponzorstva v povezavi z zdravstvom in živalmi.

- Spremljanje igralnih vzorcev z namenom prilagajanja ukrepov in načinov za zaščito igralcev

Loterija Slovenije na podlagi spremljanja igralnih vzorcev in prilagajanja ukrepov ne navaja konkretnih aktivnosti, navede le, da spremljajo gibanje limitov posameznega igralca ter ustrezno ukrepajo v primeru tveganja za odvisnost. Druga podjetja izvajajo raziskave in ankete z namenom prilagajanja zahtev in omejitev. Vzpostavljen imajo tim, katerega namen je spremljanje igralnih poti igralcev, centralno odločanje, hitrejše prepoznavanje problemskih igralcev in reševanje ter oblikovanje nadaljnega razvoja ukrepov ter načinov za zaščito igralcev. Prav tako imajo analitično orodje, ki zaznava igralčeve vzorce ter ga tako usmerja k publikacijam in mehanizmom za omejevanje igranja (limiti), ter program, ki skozi statistično primerjavo posameznikovih igralnih vzorcev z vzorci drugih igralcev predlaga posamezniku prilagoditev lastnih. Sodelujejo z institucijami, ki raziskujejo biološke mehanizme odvisnostnih vedenj v človeških možganih. Izsledki raziskav jim predstavljajo osnovo za prilagajanje ukrepov za zaščito igralcev.

- Odgovorno oglaševanje

Loterija Slovenije pogojuje sodelovanje z zunanjimi partnerji s spoštovanjem strateških usmeritev podjetja na področju odgovornega prirejanja iger na srečo ter od zunanjih partnerjev pričakuje etično in družbeno odgovorno ravnanje med sodelovanjema. Druga podjetja v primeru sodelovanj z zunanjimi izvajalci le-te izobrazijo o pomenu in standardih odgovornega prirejanja, vse oglasne vsebine preverijo, potrdi pa jih tudi oseba, zadolžena za tržno komuniciranje.

V Loteriji Slovenije se pri oglaševanju izogibajo ciljnemu oglaševanju določenemu segmentu igralcev ter nagovarjanju k igranju, v kolikor bi ogrožali sebe in druge. Z oglasi želijo sporočiti, da igralci s sodelovanjem v igrah podpirajo različne organizacije in s tem prispevajo skupnosti. Druga podjetja navajajo podobno, pri čemer omenjajo še interni kodeks ravnanja odgovornega oglaševanja ter v splošnem izogibanja načina oglaševanja, ki bi bil za igralce problematičen.

- Pomoč igralcem

Loterija Slovenije igralcem nudi pomoč strokovnjakov preko brezplačne telefonske številke, ki jim je na voljo na spletni strani, in fizično v brošurah na prodajnih mestih. Za lažje prepoznave posameznikov, nagnjenih k odvisnosti, na področju raziskav sodelujejo z več specializiranimi ustanovami, ki se ukvarjajo z odvisnostjo. Navajajo, da imajo novo aplikacijo za pomoč igralcem. Druga podjetja poleg kontaktnih številčk nudijo tudi informacije o ustrezni pomoči in njeni izbiri, kontaktiranje igralca ob zaznavi problemskih vedenj in usmerjanje stran od škodljivih dejanj.

- Ponovna uporaba in reciklaža

V Loteriji Slovenije strogo skrbijo za ločevanje odpadkov in ločeno zbirajo odpadni papir, poleg tega vse gradivo in fizične srečke tiskajo zgolj na papir s FSC - Forest Stewardship Council certifikatom, ki je znak zaščite in odgovornega ravnanja z gozdovi. Tudi druga podjetja strogo ločujejo odpadke, zmanjšujejo porabo plastike pri storitvah in proizvodih ter varno reciklirajo. Pri sodelovanju s partnerji, ki reciklirajo odpadke, tesno spremljajo procese reciklaže in ponovne uporabe, biološke odpadke preko partnerjev dostavijo do lokalnih kmetov, ki jih uporabijo za kompost. Spremljajo procese predelave ali uničenja in hranijo pridobljena poročila o količinah oddanih vrst odpadkov, ustreznem ločevanju, reciklaži in ponovni uporabi. Tudi nekatera druga podjetja imajo na svojih produktih znak FSC.

- Okolju manj škodljive tehnologije

V Loteriji Slovenije so vlagali v računalniško in drugo opremo, poslovne in delovne prostore, ogrevanje in hlajenje, solarno elektrarno na strehi poslovne stavbe in nove strežniške centre, ki so energetsko učinkovitejši. Poleg tega spodbujajo uporabo elektronskih prodajnih in komunikacijskih kanalov s poslovnimi partnerji z namenom zmanjšanja porabe papirja.

V drugih podjetjih so vlagali v digitalizacijo procesov, da bi se izognili fizičnemu dokumentiranju, druge sisteme za učinkovitejše ogrevanje in hlajenje, v učinkovitejše in varčnejše tehnologije, lažje zamenljive dele opreme in varčnejša materialno-tehnična sredstva (varčne žarnice, baterije za polnjenje). Stremeli so k zmanjšanju porabe električne energije.

Pri nakupu sredstev za vsakodnevno uporabo kupujejo takšna, ki so okolju prijaznejša (milo, čistilna sredstva), pri nakupu vozil posebno pozornost namenjajo okoljskim standardom in povsod, kjer je to mogoče, skrbijo za uporabo najvišjega možnega deleža obnovljivih virov ter se izogibajo nečistim oblikam energije.

- Okolju prijazen prevoz

Na področju okolju prijaznega prevoza Loterija Slovenije ne navaja aktivnosti. V drugih podjetjih zaradi specifične široke panoge ponujajo najem električnih koles ter električne polnilne postaje za vozila. V sodelovanju s ponudnikom izposoje koles so finančno podprli projekt in namestili kolesa pred poslovno stavbo. Na področju optimizacije prevoza so poslovne partnerje kategorizirali drugače, glede na lokacijo in službene poti načrtovali na način, da so se poti ter prevoženi kilometri zmanjšali.

- Ozaveščanje zaposlenih o pomembnosti varovanja okolja

Loterija Slovenije je za zaposlene izvedla izobraževanje o varstvu okolja. V podjetju zaposlene ozaveščajo o pomenu varovanja okolja z namenom, da bi le-ti tudi zunaj delovnega časa s svojim življenjskim slogom čim manj obremenjevali okolje. Druga podjetja s svojimi dejanji spodbujajo zaposlene k uporabi varčnejše opreme in pripomočkov za večkratno uporabo in jih ozaveščajo o pomenu varovanja okolja. Prav tako svoje zaposlene ozaveščajo preko vzpostavljenega foruma ter z občasnimi terenskimi izlety in dogodki o trajnosti.

- Pogojevanje sodelovanja s partnerji, ki stremijo k zaščiti okolja

Loterija ne navaja aktivnosti iz naslova pogojevanja sodelovanja s partnerji. Druga podjetja sodelovanje pogojujejo s skladnostjo standardov in norm s področja varstva in zaščite okolja, pogojujejo minimalne pogoje vključevanja obnovljivih virov, pri najemu storitev čistilnega servisa ali nakupa sredstev za čiščenje pogojujejo uporabo in nakup sredstev z EKO oznako in drugih, ki čim manj ali ne škodujejo okolju. Spet drugi pri izboru storitev čistilnega servisa dajo prednost tistemu, ki deluje na okolju prijaznejši način. Sodelovanje z nekaterimi drugimi partnerji pogojujejo s spremljanjem in proaktivnim sodelovanjem pri implementaciji družbene odgovornosti ter trajnosti.

- Varnost zaposlitve

Število zaposlenih v Loteriji Slovenije skozi leta ostaja konstantno, z manjšimi nihanji. Ljudje v podjetju ostajajo več let, nihanja zaposlenih pa se pojavljajo predvsem ob zamenjavah tistih, ki so odšli v pokoj. Varnost in skrb za zaposlene izkazujejo s preprečevanjem vseh oblik diskriminacije ter poudarjanjem dobrega psihofizičnega počutja z različnimi prireditvami in delavnicami o zdravem in aktivnem življenju. Prav tako imajo kot prejemniki certifikata »Družini prijazno podjetje« implementirane določene aktivnosti za uravnavanje zasebnega in poklicnega življenja. Ponujene aktivnosti s pomočjo raziskav med zaposlenimi tudi preverjajo, ovrednotijo in izboljšujejo. Ob tem skrbijo za zaposlene tudi po prenehanju zaposlitve, in sicer tako, da je vsak zaposleni vključen v prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje. Druga podjetja ob skrbi za ohranjanje delovnih mest navajajo tudi zaposlovanje ranljivih skupin. Z nenehnim omogočanjem rasti, napredovanj in

izobraževanj povečujejo lojalnost zaposlenih. Rezultati raziskav, izvedenih znotraj podjetja, kažejo, da zaradi dobrega delovnega okolja ljudje radi delajo za podjetje.

- Finančne in nefinančne ugodnosti za zaposlene

V Loteriji Slovenije za vse svoje zaposlene vodijo dodatno pokojninsko zavarovanje kot sestavni del finančne politike podjetja ter hkrati vsem bivšim zaposlenim omogočajo vključitev v Društvo upokojencev Loterije Slovenije, katerega namen je podpora njihovih dejavnosti. Druga podjetja poleg vlaganj v dodatni pokojninski steber navajajo tudi druge finančne in nefinančne ugodnosti predvsem v obliki prostih dni ob posebnih dogodkih, možnosti sodelovanja v družbeno koristnih delih in aktivnostih skupnosti v času delovnika, možnosti prakse in štipendije za otroke zaposlenih ter nekaterih ugodnosti pri poslovnih partnerjih.

- Lokalno zaposlovanje

Loterija Slovenije na področju lokalnega zaposlovanja ne navaja aktivnosti. Ostala podjetja stremijo k lokalnemu zaposlovanju, saj prepoznavajo ugodne učinke iz naslova krajšega časa migracij na delo in z dela, povezovanja ljudi iz iste skupnosti in zmanjšanju ogljičnega odtisa.

- Pomoč ob odpovedi zaposlitve

Loterija Slovenije na področju pomoči ob odpovedi zaposlitve ne navaja aktivnosti. Preostala podjetja zaposlenim ob odpovedi pripravijo paket pomoči s strokovno podporo, jim pomagajo pri pripravi za nadaljnje razgovore, jim nudijo podporo v delavnicah za spremembo poklicne poti, aktivno pa sodelujejo tudi z organizacijami za spodbujanje zaposlovanja.

- Boj proti korupciji in pranju denarja

Loterija Slovenije sodeluje v delovni skupini v okviru Evropskega združenja loterij (European Lotteries), katere namen je boj proti nezakonitim prirediteljem iger na srečo. Druga podjetja zaposlenim omogočajo izobraževanja o korupciji in pranju denarja, spodbujajo zaposlene k prijavi zaznanih škodljivih dejanj in zagotavljajo njihovo zaščito. Poleg navedenega imajo nekatera podjetja vzpostavljeno strategijo različnih ukrepov za boj proti korupciji, ki jih spremljajo in ocenjujejo, spet druga vzpostavljen sistem, preko katerega lahko vsak prijavi kakršnokoli škodljivo dejanje in je pri tem tudi zaščiten s strani podjetja. Podjetja izvajajo tudi prakso podpisa izjave s strani zaposlenih o zaupnosti in nepristranskosti ter izobraževanja, v kolikor jim delovno mesto omogoča sprejemanje odločitev z večjimi finančnimi posledicami.

- Lokalna oskrbovalna veriga

Na področju lokalne oskrbovalne verige Loterija Slovenije ne navaja izvedenih aktivnosti. Nekatera druga podjetja stremijo k podpori lokalnih ali vsaj nacionalnih dobaviteljev ne glede na manjšo finančno učinkovitost, saj le-to povečuje nacionalno ekonomijo.

3.2.4 Izsledki intervjujev z izbranimi deležniki podjetja Loterija Slovenije

Z namenom pridobiti boljši vpogled v družbeno odgovorno delovanje podjetja Loterija Slovenije s perspektive izbranih deležnikov podjetja sem izvedla tri polstrukturirane intervjuje. Izvedla sem jih z bivšim prodajnim partnerjem (oseba A), aktivnim igralcem (oseba B) in problemskim igralcem (oseba C) ter tako pridobila pomemben vpogled v razumevanje družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije iz treh različnih perspektiv.

Oseba A je brezposelna in je bila več desetletij prodajni partner Loterije Slovenije, oseba B je zaposlena aktivna igralka, ki redno igra z manjšimi zneski, oseba C pa je zaposlen nekdanji problemski igralec, ki je vsakodnevno igral z zmernimi zneski. Oseba A je že zaradi možnosti vplačevanja na delovnem mestu večinoma vplačevala tam ali na bencinskem servisu, igralnega računa ni imela. Oseba B navaja, da je prvenstveno igrala fizično, a se je kmalu odločila za spletno igranje, saj jo je bilo sram tako pogosto vplačevati. Oseba C navaja, da je imela rutino vsakodnevnega vplačevanja fizično, največ na bencinskem servisu na avtomatih ali pri prodajalcu, kdaj tudi na prodajnem mestu loterije, po spletu pa v primeru odsotnosti z dela, bolezni ali nenadni odločitvi vplačila.

Intervjuje sem analizirala s pomočjo desetih sklopov, v katere sem vključila različne vidike vprašanih. S primerjavo podatkov, pridobljenih iz vseh treh intervjujev, sem dobila tudi vpogled v objektivno verodostojnost odgovorov in s tem karseda resničen opis dejanskega stanja družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije skozi oči intervjuvancev.

Sklopi so mi omogočili lažjo analizo, interpretacijo in smiselno primerjavo izpovedi intervjuvancev. V tabeli 4 sem tako navedla pet sklopov, pri katerih sem našla primerljive citate vseh vprašanih – ozaveščanje igralcev o odgovornem igranju, odgovorno oglaševanje, pomoč igralcem, seznanjenost z limiti višine vplačil ter predlogi za izboljšave .

Tabela 4: Citati intervjuvancev glede na posamezne sklope

Sklop	Oseba	Primer citata
Ozaveščanje igralcev o odgovornem igranju	Oseba A	»Kdaj sem ponudil brošure, povedal malo vsebine, če je bil interes in če so pogledovali proti njim ...«
	Oseba B	»Ne. Sem vplačala, kar sem mislila, in šla ...« (Odgovor na vprašanje, ali jo je pri fizičnem vplačilu prodajalec kdaj vprašal, ali je prepričana o znesku vplačila, ali ponudil brošuro z navodili za igralce.)
	Oseba C	»Na igrah, ki sem jih igral, nisem ... Edino ta znak, ki je bil gor na avtomatu za stave, samo se niti nisem ukvarjal s tem ...« (Odgovor na vprašanje, ali je seznanjen s prijemi ozaveščanja javnosti o odgovornem igranju.)
Odgovorno oglaševanje	Oseba A	»Mislim, da na način, kot ste rekli, ne. Povedo pa, da podpirajo družbo preko financiranja, kar gre od prodaje iger, delijo srečo med ljudi ...« (Odgovor na vprašanje, ali Loterija Slovenije v oglasih dovolj opozarja na nevarnost zasvojenosti in pomenu varnega igranja.)
	Oseba B	»... kot da problem ne obstaja ...«
	Oseba C	»Preko reklam sem slišal, da del denarja, ki ga zaslužijo, dajo za neke organizacije, za šport ...«
Pomoč igralcem	Oseba A	»... Sem mnenja, da ti ga moraš prepričati, da naj ne igra toliko, še posebej, če je to zadnji denar ...«
	Oseba B	»Verjetno bi napisala na google in upala na nekaj pametnega. Ne vem, kje bi drugače našla pomoč ...«
	Oseba C	»Tudi če bi bilo hujše, ne bi iskala pomoči ... Malo je tabu tema, pa tudi neprijetno mi je ... Tam bi me takoj odrezali ... Sploh ne bi mogel več igrati ...«
Seznanjenost z limiti višine vplačil	Oseba A	»V času, ko sem delal, pred dvema letoma, limita ni bilo, lahko sem pokasiral tudi 600 evrov od ene osebe, za sedaj ne vem, kako je ...«
	Oseba B	»Uuu, to je pa veliko, lahko bi imeli nižje, če izhajam iz sebe ... se mi zdi, da imajo to kar malo skrito ... te limite in ostalo ... tako droben tisk ...« – (op. a., potem, ko sem ji povedala višine spletnih limitov.)
	Oseba C	»Nisem ... Ko sem se prijavil, sem hotel samo igrati, nisem se nekaj ukvarjal z drugimi stvarmi ... Pa takrat tudi vedel nisem, da je to opcija ...« (Odgovor na vprašanje, ali je ob prijavi/registraciji nastavila osebne limite.)
Predlogi za izboljšave	Oseba A	»Predvsem varnost ... Da bi prišli oni po denar, imeli varnostnika, da se ne bi tresel vsak večer ...«
	Oseba B	»To, da imajo minimalni znesek za vplačilo in izplačilo pet evrov ... Če ti ostaneta dva evra na računu, kaj boš, imel cel lajf ta denar gor ...«
	Oseba C	»Ja, lahko bi ... Po moje lahko največ, sploh iz moje izkušnje, ko sem igral bolj ali manj fizično, naredi prodajalec ... Sploh pa če igraš na istem placu ...«

Vir: lastno delo.

- **Fizična prodaja in stik z igralci**

Po izkušnjah intervjuvancev prodajalci Loterije Slovenije ne preverjajo starosti, kljub temu da je bila oseba B takrat stara zgolj 18 let, kakor tudi ne opozarjajo ljudi ob pogostih večjih vplačilih na istem prodajnem mestu, kot v primeru osebe C. Oseba A od Loterije Slovenije ni prejela posebnih usmeritev glede omejitev prodaje, zgolj navodila, naj ne prodaja mladoletnim, naj spremlja osebe z visokimi vplačili, in obrazložitev glede osnov prodaje in rokovanja s kupci. Za igre na avtomatu Športnih stav je, v kolikor je šlo za na videz mlajšo osebo, obvezno preverila osebni dokument, saj je prejela strožja navodila s strani Športne loterije kot partnerja.

- **Ozaveščanje igralcev o odgovornem igranju**

Oseba A ni prejela posebnih navodil o ozaveščanju igralcev, ravnala je po lastni presoji in delila znanje, pridobljeno z branjem gradiva. Osebi B in C ozaveščanja med svojim igranjem nista zaznali.

- **Odgovorno oglaševanje**

Oseba B meni, da se o tem ne govori dovolj, in ponudi primerjavo z oglasi drugih področij odvisnosti. Za področje odvisnosti od alkohola in drog se spomni kar nekaj oglasov, medtem ko se o zasvojenosti z igrami na srečo ne govori dovolj. Oseba A navaja, da se njej kakor tudi nekaterim strankam zdijo posamezni oglasi nesmiselni in tudi sporni. Meni tudi, da Loterija Slovenije ne opozarja dovolj na nevarnosti zasvojenosti in pomembnosti varnega igranja v oglasih in se osredotoča zgolj na oglaševanje in opozarjanje ljudi na žrebanja.

- **Pomoč igralcem**

Oseba B ni seznanjena z možnostmi, ki jih ponuja Loterija Slovenije za pomoč igralcem. Oseba C se za rešitev svojih problemov z igranjem ni obrnila na pomoč, ponujeno s strani Loterije Slovenije, čeprav je zanjo vedela, problem je reševala sama. Oseba A pozna vrste pomoči in kje jih igralci lahko poiščejo, čeprav posebnih usmeritev glede tega ni dobila. Ob zaznavi problemskega igralca je samoiniciativno ponujala brošure in pogovor.

- **Seznanjenost z limiti višine vplačil**

Osebi B in C za limite nista vedeli. Oseba B navaja, da je omejitev višine vplačila zaznala zgolj ob igranju demo verzije HIP igre na spletni strani. Oseba A navaja, da v fizični prodaji ni imela predpisanih nobenih limitov (prechal je z delom pred dvema letoma, op. a.).

- **Višina vplačil**

Oseba A navaja, da če je prišla oseba vplačati višji znesek ali želela vplačati več listkov, je oseba A za nasvet poklicala direktorja prodaje in predhodno izračunala znesek skupnega vplačila, preden ga je vnesla v sistem, ter osebo opozorila in vprašala, ali res želi vplačati

takšno vsoto. Od Loterije Slovenije kljub temu, da jih je spraševala, ni dobila konkretnih usmeritev, dejali so ji zgolj to, da naj presodi sama. Navaja tudi, da je imela nekaj rednih strank, ki so večkrat na mesec vplačevale visoke zneske, ter osebo z ekstremnimi vplačili.

Oseba B je vplačevala manjše zneske večkrat tedensko. Pri vplačilih in izplačilih po spletu jo je zmotilo, da so omejena na 5 evrov, sploh izplačila, saj pravi, da ti lahko tako na računu ostane znesek manjši od 5 evrov, ki si ga ne moreš izplačati. Oseba C je vsakodnevno vplačevala zmerne zneske, vendar je bila mesečna vsota precejšnja.

- **Pogled na družbeno odgovornost Loterije Slovenije**

Oseba B je za družbeno odgovornost že slišala, vendar jo tesno povezuje z odgovornostjo do okolja. Navaja, da je za kakšno družbeno odgovorno aktivnost Loterije Slovenije že slišala, vendar meni, da je to težko prepoznati. Potem ko sem ji navedla primer družbeno odgovorne aktivnosti Loterije Slovenije – financiranja invalidskih, kulturnih in športnih organizacij, je podala mnenje, da se ji to ne zdi družbeno odgovorno, temveč je to zgolj vračanje denarja družbi pod pretvezo.

Oseba C se je že srečala z družbeno odgovornimi aktivnostmi, vendar jih ni znala tako opredeliti. Ve, da z delom dobička podpirajo različne organizacije. Nihče ji nikoli ni podrobneje predstavil družbeno odgovornih aktivnosti, vendar sama tudi meni, da to ni delo prodajalca na bencinskem servisu, kjer je največ igrala.

Oseba A se je seznanjala z družbeno odgovornimi aktivnostmi in novostmi v podjetju z obveznim prebiranjem brošur in novic na intranetu. Objave in zapisi na intranetu so se ji zdeli zelo posplošeni in težko razumljivi. V večini povezuje družbeno odgovorne aktivnosti s financiranjem invalidskih, kulturnih in športnih organizacij.

- **Pogled na panogo**

Vse osebe menijo, da ne moremo označiti panoge kot pozitivne ali negativne, saj je to bolj odvisno od posameznika kot od same panoge. Oseba B sicer pravi, da bi lahko bila panoga bolj regulirana in bolj usmerjena v igro za zabavo s pomočjo nižjih limitov.

- **Opažene druge pomanjkljivosti**

Oseba B pravi, da spletna stran ni pregledna oz. prijazna igralcu. Prav tako meni, da so minimalni zneski vplačil in izplačil nesmiselni. Zdi se ji tudi, da je potem, ko si ustvariš račun, premalo dostopnih informacij.

Oseba C meni, da so v primerjavi s hitro dostopnostjo iger preostale stvari dosti težje dostopne. Kot glavno pomanjkljivost vidi predvsem to, da na koncu dneva prodajalci želijo zgolj ustvarjati dobiček in izvajajo le nujno oz. kar je predpisano.

Oseba A je izhajala z vidika delovnega razmerja in navedla, da je zaznala predvsem pomanjkanje varnosti (ni bilo varnostnika ob transportu velikih količin denarja v trezor), razumevanja (ne smeš manjkati niti v primeru bolezni, težko zaposliš dodatnega delavca, ne smeš zapustiti delovnega mesta, npr. za odhod na stranišče ali med malico) in pohvale (največkrat skupaj z grajo).

- **Predlogi za izboljšave**

Oseba A navaja, da je pogrešala skrb nadrejenih zanjo, saj je bil v večini njihov odnos zgolj usmerjen v prodajo in rezultate. Če je imela kakršnekoli težave, nadrejeni niso pokazali razumevanja, včasih je bila na delovnem mestu tudi bolna, zato je mnenja, da bi se morali truditi za izboljšanje kadrovskega področja.

Oseba B je mnenja, da so možnosti izboljšav predvsem v omejevanju igranja, vendar se zaveda, da je to področje občutljivo, saj bi to lahko pomenilo izpad dohodka. Drugih predlogov nima.

Oseba C meni, da je največ možnosti za izboljšave na področju človeških dejavnikov. Sama meni, da so prodajalci tisti, ki lahko največ doprinesejo k preprečevanju problemskega igranja. Izhaja predvsem iz svoje situacije.. Prodajalce bi lahko spodbudili k natančnejšemu opravljanju svojih nalog z izobraževanjem in ozaveščanjem pa tudi primernim plačilom. Prav tako kot možnost za izboljšave vidi v uvedbi omejevanja igranja in limitov tudi pri fizičnem igranju.

3.2.5 Analiza spletne strani Loterije Slovenije s poudarkom na dostopnosti in vidnem delu družbeno odgovornih vsebin

Ob vstopu na spletno mesto Loterije Slovenije nas najprej nagovori zapis: »Eni čakajo na konec dneva. Drugi čakajo vikend. Jaz komaj čakam žrebanje« (Loterija Slovenij, 2022d). Nad zapisom so nam na voljo posamezne povezave do samostojnih iger ali sklopov iger ter paketi. Čisto na vrhu spletne strani vidimo povezavo do primarne prej opisane spletne strani Loterije Slovenije, seznam prodajnih mest, zbrani rezultati iger ter možnost preverbe fizično vplačanega igralnega listka. V nadaljevanju spletne strani sledijo navedene igre s podatki o možnih vsotah žreba, času do dneva žrebanja ter možnost klika na rezultate ali igro. Tik pred koncem uvodne strani je ponujena možnost prijave na novice, povezava do informacij varstva osebnih podatkov in kontakt loterije, povezave do socialnih omrežij Loterije Slovenije in znak »Igrajte odgovorno 18+« pa so na samem dnu spletne strani (Loterija Slovenije, 2022d).

Prav tako so na koncu spletne strani zapisane naslednje rubrike s povezavami: Loterija Slovenije, Družbena odgovornost, Za igralce, Za medije, Pravna obvestila, ki vsebujejo tudi podrubrike (Loterija Slovenije, 2022d).

V rubriki »Loterija Slovenije« si je po nadaljnjih povezavah možno ogledati informacije o podjetju, informacije za delničarje ter informacije javnega značaja (Loterija Slovenije, 2022d).

Sledeča rubrika je »Družbena odgovornost«, na njeni povezavi Sreča za vse dobimo informacije o odstotku vrnjenih sredstev od prodaje iger na srečo, o plačanem davku, številu podprtih organizacij, društvih ter drugo. Prav tako si lahko ogledamo zemljevid podprtih projektov. Na povezavi Sreča za vse si lahko preberemo o odgovornem prirejanju, kar podpirajo z dokumentoma o kodeksu in standardih družbenega prirejanja iger na srečo. Pod odgovornim prirejanjem si lahko ogledamo tudi kategorije iger, pri čemer najdemo barvne oznake iger na srečo in njihov pomen. Sledi odgovorno igranje, kjer najdemo podatke o starostni omejitvi in limitih vplačil, test za preverbo odnosa do iger na srečo in povezave s kontakti ter koristnimi članki (v angleškem jeziku). Pod odgovornim igranjem najdemo tudi dokument z naslovom: Vodnik za igralke in igralce, v katerem so povzeti namen, poslanstvo, omejitve igranja, napotitev na pomoč, izkazana podpora iz naslova prodaje iger na srečo ter osnovne informacije glede skladov iger ipd. (Loterija Slovenije, 2022d).

Naslednja rubrika je »Za igralce«, v kateri si je možno ogledati tekoča obvestila, izplačane dobitke rednih žrebanj, informacije o vplačilih, izplačilih ter žrebanjih skozi odgovore na vprašanja. V podrubriki Igralni račun najdemo nekatere osnovne informacije glede registracije, prijave v igralni račun, vplačevanja iger, glede načinov polnjenja igralnega računa, nastavitve osebne limita z navodili in višinami, spremembe osebnih podatkov ter samoprepovedi igranja, pri čemer so napisana navodila in pogoji ter nadaljnji koraki. V rubriki »Za igralce« so tudi navodila za igranje vseh ponujenih iger, prodajne akcije in cenik posameznih iger s kombinacijami možnih vplačil (Loterija Slovenije, 2022d).

Naslednja rubrika je »Za medije«, v kateri so podane naslednje povezave: sporočila za javnost, logotipi, fotografije in oglasna sporočila, pri čemer si lahko ogledamo videoposnetke. Zadnja rubrika v meniju so »Pravna obvestila«, ki zajemajo povezave do pravnih obvestil, varstva osebnih podatkov, preprečevanja pranja denarja in do piškotkov. V podrubriki Varstvo osebnih podatkov je navedena izjava o varstvu osebnih podatkov, namen in obdobje hrambe, varnost finančnih transakcij, pravice v zvezi z osebnimi podatki in drugo (Loterija Slovenije, 2022d).

Na dnu vsake od podrubrik zasledimo še zapis, in sicer: »Sreča za vse = odgovorno prirejanje iger + odgovorno igranje + odgovorno poslovanje + financiranje invalidskih, humanitarnih in športnih organizacij« (Loterija Slovenije, 2022d). Če pogledamo spletno stran Loterije Slovenije skozi uporabniški račun, pa vidimo naslednje. Ob kliku na ikono profila vidimo svoje ime in priimek, pod katerim je številka igralnega računa, e-naslov ter možnost povezave do profila ali odjave od računa. Na uvodni strani profila vidimo stanje na igralnem računu ter podrobneje seštevke vseh sredstev, dobitke, neporabljenih sredstev za obdobje manj in več kot 45 dni, prikazane številsko in v obliki grafikona. Na voljo imamo izplačilo ali vplačilo denarnih sredstev. Nižje na uvodni strani profila imamo podatke profila, pri

čemer nam je na voljo vpogled v promet na igralnem računu. Tu si lahko ogledamo ves promet glede na posamezno igro, nakazila na igralni račun, vplačila iger, dobitke, izplačila na tekoči račun, administrativne popravke in nagrade za obdobje 180 dni, za starejše pa lahko izpolnimo zahtevek za izpis prometa. Nakazila, vplačila, dobitki in ostalo so navedeni posamezno, datumsko in vrednostno, pri čemer je na voljo tudi možnost ponovnega vplačila posameznega igralnega listka. Takoj za prometom na igralnem računu imamo na voljo rubriko shranjenih listkov in samodejno igranje, ki ji sledi možnost spremembe e-naslova, podatki o osebnem limitu s pripisom zadnjih sprememb in času začetka veljavnosti; če ni bil nastavljen, velja limit predpisan s strani Loterije Slovenije. Sledi možnost obveščanja po e-naslovu ali SMS-sporočilu glede dobitkov in podobno. Nadalje je na voljo sprememba gesla in nazadnje ukinitvev računa, kjer so informacije o korakih (Loterija Slovenij, 2022d).

Ob pregledu posameznih iger je možno ugotoviti, da imajo posamezne igre, kot so Loto, Eurojackpot, Vikingloto in podobne igre, omejeno število kombinacij na posamezno vplačilo oziroma »listek«. Prav tako imajo HIP igre različne omejitve vplačil na posamezno igro, višine le-teh se nekoliko razlikujejo glede na barvno oznako tveganja za zasvojenost. Igre z najnižjim tveganjem imajo manjše vrednosti maksimalnih vplačil na igro kot druge bolj tvegane. V primeru pregleda vseh obstoječih srečk je pri posamezni poleg navodil in zneskov tudi verjetnost dobitka, a ne po posamezni vrednosti, se pravi po procentualnem številno polnih srečk (Loterija Slovenije, 2022d).

V primeru nezadetka v demo verziji se izpiše: »Pomembna je zabava. Poskusite še enkrat.« V primeru dobitka se izpiše: »Odlično! Vaš dobiček znaša x. Čestitamo!« (Loterija Slovenije, 2022d).

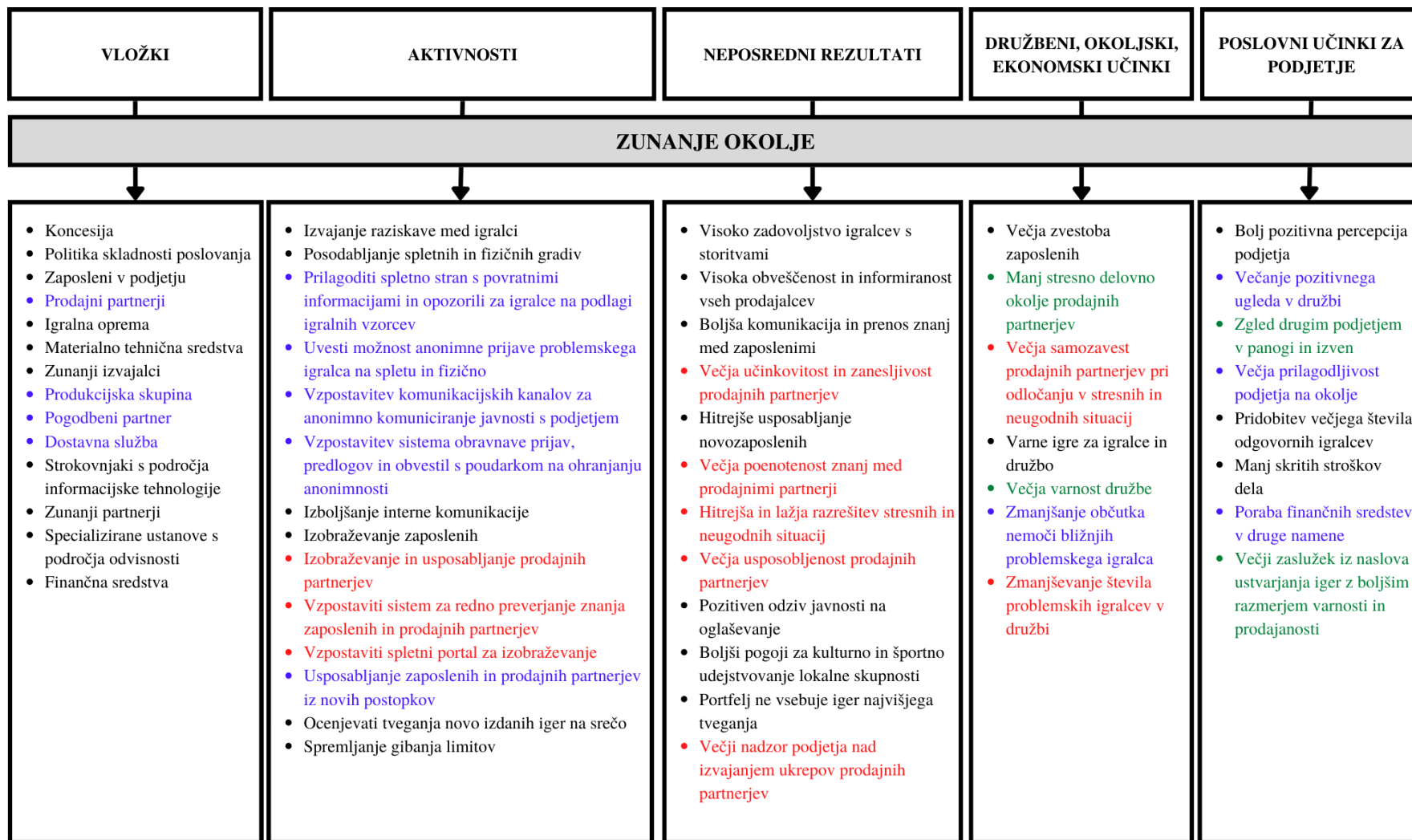
3.3 Predlogi za izboljšave družbeno odgovornega delovanja v Loteriji Slovenije

V nadaljnjih poglavjih sem najprej podala nekaj predlogov za izboljšave trenutnih sistemskih ukrepov družbene odgovornosti, predvsem s pomočjo vsebinske analize slovenskih in tujih podjetij ter izvlečka intervjujev. Nato sem na podlagi intervjujev in analize spletne strani ter lastnega pogleda na obravnavano tematiko oblikovala nekaj predlogov novih sistemskih ukrepov družbene odgovornosti. V zaključku poglavja sem v ločenih logičnih modelih skozi vložke, aktivnosti, neposredne rezultate ter učinke predstavila predlagane izboljšave ter nove sistemske ukrepe družbene odgovornosti bolj postopkovno.

3.3.1 Nov logični model družbeno odgovornega delovanja v Loteriji Slovenije

Na sliki 4 je prikazan nov logični model družbeno odgovornega delovanja v Loteriji Slovenije. Oblikovala sem ga na podlagi primerjave aktivnosti proučevanega podjetja z dobrimi praksami drugih domačih in tujih podjetij, analize spletne strani ter izsledkov intervjujev. Obarvano besedilo je pojasnjeno v legendi pod sliko.

Slika 4: Nov logični model družbeno odgovornega delovanja Loterije Slovenije



se nadaljuje

Slika 4: Nov logični model predlogov za izboljšavo družbeno odgovornega delovanja (nad.)

	<ul style="list-style-type: none"> • Podajanje predlogov ukrepov zoper posameznega problemskega igralca na podlagi opozoril računalniškega analitičnega programa • Finančno in nefinančno podpiranje lokalne skupnosti • Preverjanje izvajanje aktivnosti prodajalcev • Vzpostaviti centraliziran sistem spremljanja in analiziranja izrednih situacij na prodajnih mestih • Merjenje in ocenjevanje dejavnikov tveganja, ki vodijo v odvisnost • Pogojevanje sodelovanja s partnerji • V uporabo uvesti nov računalniško analitični program • Ustvariti fizične in spletne obrazce za zahtevo izdelave članske kartice • Priprava informativne kampanje o novem sistemu članstva • Vzpostavitev sistema prevzema članskih kartic • Integracija nove tehnologije za potrebe sistema članstva v obstoječe sisteme • Izvedba kampanje ozaveščanja o škodljivih posledicah iger na srečo 	<ul style="list-style-type: none"> • Večji nadzor podjetja nad izvajanjem ukrepov prodajnih partnerjev • Možnost prilagajanja usposabljanj in izobraževanj • Individualna dousposabljanja glede na rezultate rednih preverjanj • Spodbujanje igranja z manj denarja • Zmanjševanje števila problemskih igralcev • Učinkovitejša in lažja prepoznavna problemskih igralcev • Boljše razumevanje igralnih navad igralcev • Več možnosti za pomoč problemskim igralcem • Možnost ciljnega in posamezniku prilagojenega omejevanja • Večje zavedanje škodljivih posledic iger na srečo v družbi • Večji nadzor nad igranjem v fizični obliki • Poenotenje ukrepov pri spletnem igranju in igranju v fizični obliki • Večja obveščenost Loterije Slovenije zaradi zagotavljanja anonimnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • Manj konfliktov v družini in družbi • Igralci in družba se počutijo bolj vključene v delovanje podjetja • Spremembe igralnih vzorcev posameznika • Zmanjšanje vložkov igralcev • Možnost porabe denarja v druge namene • Srečnejša družba 	
--	---	---	--	--

Legenda: Črna barva besedila – postavke iz obstoječega logičnega modela, ki jih ne spreminjam; rdeča barva besedila – predlogi za manjše izboljšave obstoječega logičnega modela; modra barva besedila – predlogi inoviranja obstoječega logičnega modela; zelena barva besedila – učinki predlogov izboljšav in inoviranj

Vir: lastno delo.

3.3.2 Predlogi za izboljšave obstoječih sistemskih ukrepov na področju družbene odgovornosti

V nadaljevanju sem podala štiri predloge za izboljšave obstoječih sistemskih ukrepov na področju družbene odgovornosti ter vsakega posebej obsežneje opisala.

Predlog 1: Izboljšanje sistema nadzora nad prodajnimi partnerji

Loterija Slovenije že izvaja preverjanje izvajanja ukrepov preko skritih nakupov, pri čemer navajajo, da je cilj preverjati zadovoljstvo uporabniške izkušnje igralca. Ob tem bi lahko cilje skritih nakupov razširili tudi na preverjanje izvajanja ukrepov družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo ob predpostavki, da bi prodajne partnerje prej tudi ustrezno dousposobili. Prodajnega partnerja bi preverili glede na prepoznavanje problemskih igralcev, preverjanje identitete ob sumu, da je oseba mlajša od 18 let, ter pravilnega postopanja v obeh primerih. Če oseba testa ne bi uspešno opravila, bi morala obvezno opraviti dousposabljanje. Za usposabljanje prodajnih partnerjev bi potrebovali bodisi zunanje ali interne izvajalce izobraževanj in finančna sredstva. Prav tako bi po vzoru Camelot UK Lotteries lahko vzpostavili sistem za beleženje situacij, ko prodajni partner izdelka neki osebi ne proda, saj zanjo meni, da je bodisi problemski igralec ali oseba ne more dokazati primerne starosti. Ta sistem bi lahko na enostaven način vzpostavila skupina zaposlenih. Vse zgoraj naštete aktivnosti bi morali centralizirano spremljati in analizirati, saj bi jim to omogočalo prilagajanje tako izobraževanja zaposlenih kakor tudi ukrepov. Te bi prodajnemu partnerju omogočili hitrejšo razrešitev zanj velikokrat stresnih in neugodnih situacij ter hkrati v večji meri onemogočali igranje problemskim igralcem in mladoletnim. Neposredni rezultati uvedbe predloga bi bili: hitrejša razrešitev stresnih in neugodnih situacij, večja usposobljenost prodajnih partnerjev ter večji nadzor podjetja nad izvajanjem ukrepov z vidika beleženja izrednih situacij. Neposredni rezultati aktivnosti bi vodili v naslednje družbene učinke: večjo samozavest prodajnih partnerjev, manj stresno delovno okolje, večjo varnost družbe ter zmanjševanje števila problemskih igralcev. Poslovni učinek aktivnosti bi bil bolj pozitivna percepcija podjetja.

Predlog 2: Izboljšanje sistema spremljanja igralnih vzorcev

Loterija Slovenije na področju omejevanja že ponuja dnevne in mesečne limite in možnost samoizključitve. Lahko bi omejevanje še razširili na podlagi spremljanih igralnih vzorcev. Vzpostaviti bi morali računalniški analitični program. V kolikor bi ta na nekem računu zaznal pogosta visoka vplačila, bi se tej osebi avtomatsko začela pojavljati pojavna okna z obvestili glede odgovornega igranja. Prav tako bi obvestilo o zaznavi potencialnega problemskega igralca na nekem računu pridobilo osebje Loterije Slovenije, zadolženo za koordinacijo pomoči takšnim igralcem. Tak avtomatiziran sistem bi igralcem, ki bi veliko vplačevali, zniževal limite ali pa bi to počela oseba, zaposlena v Loteriji Slovenije, na podlagi opozorila avtomatskega računalniškega sistema.

Prav tako bi lahko glede na to, da že vodijo statistiko igranja posameznega igralca, le-to posodobili na način, da bi imel vsak igralec ves čas prijave na vrhu strani izpisan svoj trenutni izračun stanja glede na vsa vplačila in vse dobitke (razlika). V primeru, da bi oseba presegla povprečje dnevni vplačil vseh uporabnikov, bi prejela obvestilo, da vplačuje nadpovprečno. V ta namen bi morali posodobiti in prilagoditi spletno stran ter jo povezati z analitičnim računalniškim programom. Ena od oseb iz intervjuja je bila ob predstavitvi mnenja, da bi jo to prepričalo, da bi igrala manj, saj bi ob pogledu na izgubljen denar verjetno doživela streznitev. Prav tako bi lahko omogočali vsakemu igralcu dostop do njegove tekoče in grafično uporabniku prijazno urejene statistike igranja, s pomočjo katere bi dobil boljši vpogled v svoje igralne vzorce in možnost samorefleksije. Avtomatiziran računalniški sistem bi Loteriji Slovenije omogočal tudi boljšo statistično spremljanje igralnih vzorcev v splošnem in jim omogočal vpogled v popularnost posameznih iger, generalne vzorce igranja ter posledično lažje prilagajanje iger z namenom varnejše igralne izkušnje za igralce.

Za uvedbo takšnega sistema bi bilo potrebno vzpostaviti skupino zaposlenih ali najeti zunanje izvajalce, ki bi vzpostavili računalniški analitični sistem, ter oblikovati skupino, ki bi nato z njim upravljala. Poleg navedenega bi potrebovali tudi finančna sredstva.

Neposredni rezultati uvedbe tega predloga bi bili: spodbujanje igranja z manj denarja (zaradi opozoril ter detajlnega neprestanega prikaza pretekle porabe denarja), zmanjševanje števila problemskih igralcev ter večje razumevanje igralnih navad igralcev. Rezultati aktivnosti bi vodili v sledeče družbene učinke: poraba denarja v druge namene, zmanjševanje števila problemskih igralcev, manj konfliktov v družini in družbi in srečnejša družba. Poslovna učinka uvedbe predloga bi bila: večji zaslužek iz naslova lažjega ustvarjanja iger z ustrežnejšim razmerjem varnosti in prodajnosti ter širjenje zgleda drugim podjetjem v panogi in izven.

Predlog 3: Prenova aktivnosti na področju ozaveščanja javnosti

Trenutno Loterija Slovenije igralce ozavešča z znakom odgovornega igranja, brošurami za igralce in spletnimi sporočili. Igralce bi lahko ozaveščali o škodljivih posledicah iger na srečo bolj neposredno, z oglasnimi vsebinami na televiziji. Ena izmed intervjuvanih oseb je izrazila mnenje, da se o tem premalo ve in sliši v primerjavi z vsebinami o škodljivosti drugih odvisnosti, kot sta npr. alkoholizem in kajenje. Lahko bi ustvarili kampanje v obliki dogodkov v živo in izvedli anketo med prebivalstvom o tej temi. Prodajnim partnerjem bi lahko podali navodila, da ob določeni višini vplačila igralca opozori na možne škodljive posledice, mu ponudi brošuro ter mu v pogovoru poskuša pojasniti, da vplačuje z visokim zneskom. Z namenom zagotavljanja primernega odnosa prodajnih partnerjev bi jih morali o tej temi izobraziti in nato redno dousposablјati bodisi fizično ali po spletu.

Za izvedbo bi potrebovali produkcijsko skupino, skupino zaposlenih ter finančna sredstva. Aktivnosti, ki bi jih morali izvesti, so sledeče: oblikovanje ideje in izvedba kampanje ozaveščanja o škodljivih posledicah iger na srečo v obliki dogodkov v živo, podprtih preko

televizije, radia in drugih oglasnih vsebin. S strani zaposlenih bi prodajne partnerje izobrazili in usposobili o pristopih in načinih ozaveščanja in ravnanja.

Neposredni rezultati uvedbe predloga bi bili: večje zavedanje škodljivih posledic iger na srečo v družbi in možnost prilagajanja usposabljanja in izobraževanja glede na rezultate rednih preverjanj. Neposredni rezultati aktivnosti bi vodili v sledeče družbene učinke: spremembo odnosa do iger na srečo, zmanjšanje števila problemskih igralcev v družbi in srečnejšo družbo.

Predlog 4: Izboljšanje sistema izobraževanje in usposabljanja

Loterija Slovenije svoje novozaposlene usposablja s t. i. postopnim uvajanjem (onboarding). To bi lahko nadgradili z bolj sistematičnim sistemom usposabljanja, kot ga ima vzpostavljenega Camelot UK Lotteries. Tako bi ob postopnem uvajanju pred pričetkom aktivnega dela kot prodajni partner oseba morala opraviti tečaje o odgovornem prirejanju iger na srečo, zaznavi problemskih igralcev, odvisnosti ter o nastopu ob opravljanju manj prijetnih nalog (preverjanje osebnih izkaznic ali neprodaje določeni osebi). Tečaj bi bil na voljo v fizični in spletni obliki, oseba pa bi v vsakem primeru morala opraviti test kot predpogoj, da lahko opravlja delo. Vsaka oseba bi bila tudi redno testirana, saj bi morala obnovitvene teste na spletu opraviti vsaj enkrat letno, v kolikor bi želela nadaljevati z delom za Loterijo Slovenije. Loterija Slovenije bi glede na vzorce in zaznane problemsko področje morala pripravljati tudi dodatna obvezna izobraževanja ter teste, ki bi jih s pomočjo intranet omrežja razširila med odgovorne. V ta namen bi morali vzpostaviti ustrezen sistem za testiranje. V kolikor bi nek prodajni partner na spletnem testu dosegel nizek rezultat, bi za to zadolžen zaposleni Loterije Slovenije z obiskom na delovnem mestu z njim opravil dodatno usposabljanje in test razumevanja.

Za izvedbo bi potrebovali: zaposlene, zunanje izvajalce izobraževanj in usposabljanj ter finančna sredstva. Aktivnosti, ki bi jih morali izvesti, so sledeče: izvesti izobraževanja in usposabljanja zaposlenih in prodajnih partnerjev ter vzpostaviti sistem za redno preverjanje znanja zaposlenih in prodajnih partnerjev. Neposredni rezultati uvedbe predloga bi bili: večja usposobljenost zaposlenih in prodajnih partnerjev, učinkovitejša in lažja prepoznavna problemskih igralcev, hitrejša in lažja razrešitev stresnih in neugodnih situacij, možnost prilagajanja izobraževanj in usposabljanj glede na rezultate rednih preverjanj ter individualna dousposabljanja. Neposredni rezultati aktivnosti bi vodili v sledeče družbene učinke: večja samozavest prodajnih partnerjev, manj stresno delovno okolje, večja varnost družbe in srečnejša družba. Poslovni učinek učinkovite uvedbe predloga in prilagoditve izobraževanj bi bili prihranki iz naslova zmanjšanja potrebe po nadzoru fizičnih prodajnih mest ter poraba finančnih sredstev v druge namene.

3.3.3 Predloga za nove sistemske ukrepe na področju družbene odgovornosti

V nadaljevanju sem podala dva predloga za nove sistemske ukrepe na področju družbene odgovornosti ter vsakega posebej obsežneje opisala.

Predlog 1: Sistem članstva

Loterija Slovenije bi za vse igralce uvedla enoten sistem članstva. Predlog ima dve variaciji – bodisi bi se igralec moral včlaniti za igranje katerekoli igre bodisi bi zahtevo po članstvu omejili zgolj na igre, pri katerih so možna višja vplačila oz. je tveganje za nastanek odvisnosti višji. Za izvedbo le-tega bi potrebovali naslednje vložke: pogodbenega partnerja, ki bi vzpostavil sistem, priskrbel opremo in izdeloval članske kartice ter to vzdrževal, dostavno službo, produkcijsko skupino ter finančna sredstva. Enoten sistem članstva bi deloval na zelo podoben ali celo enak način, kot ga že poznamo za spletno igranje, vendar bi bil razširjen tudi na tiste, ki vplačujejo fizično. Loterija Slovenije bi od vsakega, ki se včlani bodisi po spletu ali preko fizičnega obrazca, zahtevala enake podatke za preverjanje zadostne starosti in zmožnosti igranja. Loterija Slovenije bi vsakemu članu nato generirala člansko kartico, ki bi jo lahko igralec bodisi prevzel na željenem prevzemnem mestu ali pa bi mu jo poslali po pošti. Kartica bi bila povezana s spletnim igralnim računom in tako sistemske poenotena za vsakega igralca. Prav tako bi bili na račun vezani vsi limiti in druge omejitve ter v primeru, da igralec izkoristi možnost, tudi samoizključitev.

Kartica bi bila uporabljena na način, da bi vsako prodajno mesto opremili s čitalcem kartic, dolžnost prodajalca pa bi bila, da skenira kartico vsake osebe, ki želi igrati, v nasprotnem primeru mu sistem, povezan z blagajno prodajnega mesta, ne bi dovolil prodaje. Igralec bi se moral hkrati prodajalcu identificirati tudi z osebnim dokumentom, s katerim bi izkazal, da je kartica njegova. Za izvajanje opisanih aktivnosti bi predhodno usposobili vse prodajne partnerje in druge prodajalce.

Ob skeniranju kartice bi se prodajalcu izpisali ključni podatki o kupcu – ali sploh lahko igra, koliko še lahko vplača v tistem trenutku, ob tem pa bi lahko dodali tudi možnost preverjanja dobitkov, preverjanja stanja na računu ter podobno. Vsako vplačilo bi se nato avtomatsko zabeležilo v sistem, hkrati pa bi se vsi podatki računa posodobili. Sistem bi omogočal tudi lažji nadzor nad splošnimi in osebnimi limiti vsakega igralca, ki jih je trenutno v fizičnih prodajalnah nemogoče spremljati.

V obdobju prehoda na nov sistem bi morale podjetje pripraviti informativne brošure, objave na spletu in televizijske ter radijske oglase z obrazložitvami novega sistema članstva.

Ta predlog cilja predvsem na zagotovitev večje varnosti igranja v fizičnih prodajalnah, saj ob pregledu varnostnih mehanizmov igranja na spletu in varnostnih mehanizmov igranja v fizičnih prodajalnah vidimo, da je slednjih manj.

Neposredni rezultati uvedbe tega predloga so: možnost poenotenja ukrepov pri spletnem igranju in igranju v fizični obliki, večji nadzor nad fizičnim igranjem, olajšanje identifikacije problemskih igralcev ter možnost ciljnega in posamezniku prilagojenega omejevanja igranja. Predlog bi imel naslednje družbene učinke: manj stresno delovno okolje prodajnih partnerjev, možnost porabe finančnih sredstev v druge namene (potencialno zmanjšanje porabe sredstev s strani igralcev za igranje) ter spremembe igralnih vzorcev posameznikov. Ekonomski učinek za podjetje bi bil zmanjšanje porabe finančnih sredstev (manjše število fizičnih nadzorov zaradi avtomatskega sistema ter manj dousposabljanja prodajnih partnerjev za reševanje neugodnih situacij). Poslovna učinka za podjetje bi bila naslednja: zgled drugim podjetjem v panogi in izven ter večanje pozitivnega ugleda v družbi. Ob tem bi bilo podjetje tudi bolj prilagodljivo na okolje, predvsem z vidika uvedenih predlaganih sistemskih ukrepov, ki bi jih lahko uporabili ob spremembi bodisi zakonodaje bodisi razmer na trgu.

Predlog 2: Sistem anonimnih prijav

Loterija Slovenije bi vzpostavila sistem anonimnih prijav, ki bi deloval na več področjih. Kdorkoli bi lahko preko posebnega obrazca na spletu, klica na telefonsko številko ali fizično na določenih prodajnih mestih oddal prijavo. S pomočjo anonimnega sistema bi lahko oseba z izbiro različnih vrsti prijave oddala prijavo zoper prodajalca, ki bi se vedel neprofesionalno ali ne bi vestno izvajal svojih nalog, še posebej s področja varnosti in odgovornega prirejanja iger na srečo. Prav tako bi oseba lahko oddala prijavo zoper problemskega igralca in s tem opozorila pristojne, ki bi na podlagi prijave in morebitnih dodanih dokazil lahko takšnega igralca bodisi spremljali ali zoper njega ukrepali. Prijavo bi lahko podali tudi ob opažanju kakršnihkoli drugih spornih aktivnosti v prodajalni ali s strani prodajalca.

Predlog izhaja iz primerov dobrih praks, ki jih je z mano delil intervjuvanec – nekdanji prodajni partner. V njegovi karieri je k njemu pristopilo že več oseb, katerih bližnji so bili problemski igralci, in ga prosilo, naj jim več ne prodaja. Nekateri so mu podali zgolj opis osebe, nekateri celo sliko. Po posvetu glede takšnih primerov z direktorjem prodaje in glede na lastno presojo je takšne osebe odklonil.

Anonimne prijave bi Loteriji Slovenije služile predvsem kot pomoč, na podlagi katere bi lahko nato pristojne osebe v podjetju izvedle nadaljnjo raziskavo in po potrebi ukrepale.

Anonimna prijava zoper prodajalca bi lahko vsebovala zgolj pripombe na profesionalnost njegovega obnašanja na eni strani, lahko pa bi Loterijo Slovenije opozorila na prodajalčevo nespoštovanje vzpostavljenih varnostnih mehanizmov (npr. v kolikor bi prodajal mladoletnim, ne bi preverjal osebnih dokumentov, ko bi bilo to očitno potrebno, bi kupcem vsiljeval igranje oz. kakorkoli drugače ne bi skrbel za odgovorno in varno igranje).

Anonimna prijava zoper problemskega igralca bi omogočala družini, partnerjem ali osebam, drugače povezanih s problemskim igralcem, prijavo takšnega početja. Intervjuvanec C – bivši problemski igralec je v intervjuju dejal, da se za pomoč ne bi obrnil na Loterijo

Slovenije iz nelagodja. Iz intervjuja je razvidno tudi, da druge osebe težko pomagajo problemskemu igralcu, saj so omejeni zgolj na podporo in prepričevanje k prenehanju. Ob anonimni prijavi bi lahko kdorkoli, ki zazna problemskega igralca, o tem obvestil Loterijo Slovenije, odgovorne osebe znotraj podjetja pa bi nato zadevo podrobneje raziskale in spremljale aktivnosti problemskega igralca. V kolikor bi lastna raziskava Loterije Slovenije na podlagi podane anonimne prijave pokazala, da gre res za problemskega igralca, bi lahko podjetje zoper take osebo ukrepalo. Prijava bi lahko vsebovala tudi različna dokazila, oseba, ki bi podala prijavo, pa bi se lahko na lastno željo tudi sestala s predstavnikom Loterije Slovenije, in če bi le-ta presodil, da je prijava utemeljena, bi lahko podjetje učinkoviteje ukrepalo.

Sistem anonimnih prijav bi Loteriji Slovenije omogočal večjo obveščenost in hkrati povezanost s strankami, ki bi zaradi anonimnosti sistema lažje podajala takšne informacije. Hkrati bi sistem omogočal bližnjim problemskih igralcev lažji stik s podjetjem in uspešnejše reševanje situacije.

Za izvedbo bi potrebovali: zaposlene, prodajne partnerje in finančna sredstva. Aktivnosti, ki bi jih morali izvesti, so sledeče: vzpostaviti telefonsko linijo, spletni obrazec in fizične nabiralnike za oddajo anonimnih prijav, predlogov in obvestil, vzpostavitev sistema obravnave prijav, predlogov in obvestil s poudarkom na ohranjanju anonimnosti, izobraziti in usposobiti zaposlene in prodajne partnerje in uvesti možnost anonimne prijave problemskih igralcev na spletu in fizično.

Neposredni rezultat uvedbe tega predloga bi bil večja obveščenost Loterije Slovenije, saj bi se zaradi zagotavljanja anonimnosti več ljudi odločalo za prijavo ter podajanje predlogov in obvestil. Neposredni rezultati bi vodili v zmanjšanje občutka nemoči bližnjih problemskega igralca (zaradi možnosti podaje anonimne prijave zoper svojega bližnjega, ki razvija navade problemskega igralca) ter igralci in družba se počutijo bolj vključene v delovanje podjetja. Poslovni učinek uvedbe predloga je večanje pozitivnega ugleda podjetja v družbi.

SKLEP

Namen magistrskega dela je prispevati k celostnemu razumevanju družbene odgovornosti podjetij v panogi iger na srečo ter jim preko primerjave dobrih praks tujih podjetij predstaviti možnosti izboljšav v Loteriji Slovenije. Z magistrskim delom želim podjetje spodbuditi h kritičnem razmišljanju o implementaciji ustreznih sistemskih ukrepov na področju družbene odgovornosti na način, da poskrbi za kar največje število deležnikov. Nenazadnje je njen namen prispevati tudi k razvoju stroke družbene odgovornosti, saj so izvlečki dela praktično uporabni tako v isti kot podobnih panogah.

Pri raziskovanju sem uporabila metodo vsebinske analize. Analizirala sem aktivnosti na področju družbene odgovornosti izbranih slovenskih in tujih podjetij v panogi iger na srečo – Športna loterija, HIT, Camelot UK Lotteries, Hrvatska Lutrija in Österreichische Lotterien.

V zgornjo analizo podjetij sem vključila tudi proučevano podjetje – Loterijo Slovenije. Aktivnosti podjetij sem nato primerjala po vnaprej določenih področjih glede na posamezni vidik družbene odgovornosti (družbeni, okoljski in ekonomski vidik). Izvedla sem tudi tri polstrukturirane intervjuje, ki so mi ponudili vpogled v razumevanje družbene odgovornosti proučevanega podjetja z vidika deležnikov podjetja, kar mi je pomagalo pri oblikovanju boljših predlogov novih sistemskih ukrepov. Intervjuvanci so bili: nekdanji prodajni partner Loterije Slovenije, aktivna igralka in nekdanji problemski igralec.

S pregledom dobrih praks izbranih slovenskih in tujih podjetij sem lahko odgovorila na uvodoma zastavljena raziskovalna vprašanja: »(RV1): Kako lahko podjetja v panogah igralništva delujejo družbeno odgovorno?«. Z oblikovanjem področij za pregled praks družbene odgovornosti izbranih podjetij sem menja, da podjetja v panogi iger na srečo lahko poskrbijo za varnost igralcev, ustvarjajo igre z manj tveganji, ozaveščajo igralce in širšo javnost glede negativnih posledic igranja ter jo izobražujejo s področja odgovornosti do družbe ter njenega pomena zanjo. Prav tako lahko odgovorim na sledeče raziskovalno vprašanje: »(RV2): Na kakšne načine lahko Loterija Slovenije prispeva k zmanjšanju svojih družbenih eksternalij?«. Kakor je razvidno iz drugih primerov podjetij v panogi, le-ta skrbijo za varnost v družbi z izvajanjem večjega nadzora nad igranjem iger na srečo, prepoznavanjem problemskih igralcev, ozaveščanjem družbe o nevarnosti igranja in pomenu iger na srečo ter stremijo k spremembi pogleda družbe na igre na srečo. Odgovorim lahko tudi na raziskovalno vprašanje« (RV4): Ali so donacije družbeno sprejemljiva oblika družbene odgovornosti Loterije Slovenija?«. Vsekakor tudi druga številna podjetja financirajo in vlagajo v projekte lokalnih skupnosti ter se vključujejo v donatorstvo in s tem prispevajo k družbi. Vsekakor pa je ta glede na pomen družbene odgovornosti več kot le finančni vidik in je potrebno pogledati na širše učinke, ki jih donacija podjetja v družbi sproži, bodisi je to večja povezanost lokalne skupnosti, možnost za druženje različnih subkultur ipd.

Ugotavljam, da glede na specifiko panoge podjetja namenjajo največ pozornosti družbenemu vidiku družbene odgovornosti. Slednja ugotovitev je prav tako odgovor na moje sledeče raziskovalno vprašanje: »(RV3): Katera področja družbene odgovornosti Loterije Slovenija predstavljajo največji potencial z vidika družbenih učinkov?«. Glede na pričanja intervjuvancev in dobre prakse tujih podjetij je glede na panogo, kot že rečeno, največji poudarek na družbenemu vidiku, saj na eni strani intervjuvanci opažajo pomanjkljivosti varnostnih mehanizmov, navajajo stiske in nelagodja pri iskanju pomoči ter na drugi strani izbrana podjetja svoje aktivnosti v večini navajajo skozi družbeni vidik. Glede na pozitivne in številne ideje, povzete po praksah drugih podjetij v panogi, menim, da je prav zato na tem področju, predvsem za varnost igralcev in zmanjševanje negativnih eksternalij, prostor za izboljšave ravno tu. Z analizo sem ugotovila tudi, da podjetja različno poročajo o svojih aktivnostih na področju družbene odgovornosti. Večina jih našteje aktivnosti, nekateri navajajo tudi rezultate, veliko redkeje pa opišejo tudi učinke, ki jih imajo njihove aktivnosti na deležnike podjetja. Na primeru proučevanih podjetij ugotavljam, da podjetja ne poročajo

o specifičnih vsebinskih in pomenskih aktivnostih na način, da bi javnosti točno sporočale, kaj je podjetje izvedlo, s kakšnim ciljem ter kakšnim namenom. Poročila so velikokrat tudi slabo strukturirana in težje razumljiva. Glede na vpliv in tveganje, ki ga izbrana podjetja predstavljajo za družbo, je moč trditi, da na področju ne naredijo dovolj oziroma o tem ne poročajo. Tako bi lahko zaključila, da se podjetja v panogi iger na srečo popolnoma ne zavedajo obsežnosti in razsežnosti družbene odgovornosti, saj v svojih poročilih redko navajajo učinke oz. je le-te težko razbrati, v kolikor nima predhodnjih znanj s področja. Primerjave podjetij med seboj in z Loterijo Slovenije so mi predstavljale vpogled v dobre prakse družbeno odgovornega delovanja v panogi ter posledično osnovo za oblikovanje predlogov izboljšav sistemskih ukrepov družbene odgovornosti. Prej omenjeno osnovo za oblikovanje predlogov sem dopolnila še z izsledki intervjujev, ki so mi predstavljali unikatno dodano vrednost, saj so skozi lastne izkušnje ter videnja potrdili, da je prostora za izboljšave, predvsem z družbenega vidika, še veliko. S svojimi zgodbami ter pričanji so intervjuvanci pripomogli k oblikovanju predlogov nekaterih sistemskih ukrepov družbene odgovornosti podjetja.

Z raziskovanjem sem ugotovila, da se podjetja v panogi ne ukvarjajo s sistematičnim spremljanjem oziroma merjenjem učinkov. Za učinkovitejše delovanje z vidika družbene odgovornosti je nujna vzpostavitev sistema za spremljanje, merjenje in ovrednotenje učinkov s pomočjo kazalcev. Podjetja morajo stremeti k temu, da znajo javnosti jasno in razumljivo sporočati, katere družbene probleme naslavlja in kako uspešni so pri tem.

Zaradi specifičnosti panoge iger na srečo, ki ima lahko v družbi mnoge negativne posledice, so ugotovitve magistrskega dela uporabne tako za nadaljnje raziskovanje kakor tudi za praktično uporabo v enaki, podobni in ostalih panogah.

Omejitve raziskave so predvsem različne opredelitve, globina ter razsežnost pojma družbene odgovornosti, saj do danes še ni povsem enotno opredeljen in razumljen. Zato je samo delo težko omejiti ter pridobiti kvalitetne in uporabne podatke, ki se lahko aplicirajo na tako specifično panogo, kot so igre na srečo. Gre za področje raziskave, s katerim se lahko glede na lastne omejitve predstavi celoto na povsem drugačen način, saj so načini in metode proučevanja abstraktne in jih je potrebno prilagajati glede na proučevan primer. Omejitve raziskave segajo zaradi specifičnosti panoge tudi v način pridobivanja podatkov, saj je lahko to za družbo zelo občutljiva in subjektivna tematika.

LITERATURA IN VIRI

1. AGA. (2020). *State of the states 2020*. Pridobljeno 27. novembra 2021 iz https://www.americangaming.org/wp-content/uploads/2020/06/AGA-2020-State_of_the_States.pdf
2. Arvidson, M., Lyon, F., McKay, S. & Moro, D. (2010). *The ambitions and challenges of SROI*. Middlesex University Research Repository.

3. Banka Slovenije. (2021). *Povprečni letni devizni tečaj*. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz <https://www.bsi.si/statistika/devizni-tecaji-in-plemenite-kovine/povprezni-devizni-tecaji/povprezni-letni-devizni-tecaj/01.01.2021>
4. Benabou, R. & Tirole, J. (2009, 6. november). Individual and corporate social responsibility. *Economica*, 77, 1–19.
5. Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper.
6. Camelot UK Lotteries. (2020a). *2019/20 Annual report & accounts: Camelot*. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz <https://www.camelotgroup.co.uk/uploads/Camelot-2020-Annual-Report-Full-Report.pdf>
7. Camelot UK Lotteries. (2021a). *Responsible and trusted*. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz <https://annualreport2021.camelotgroup.co.uk/wp-content/uploads/2021/09/Camelot-AR2021-Doing-Business-Responsibly.pdf>
8. Camelot UK Lotteries. (2020b). *Full reports and financial statements*. Pridobljeno 5. junija 2022 iz <https://annualreport2021.camelotgroup.co.uk/wp-content/uploads/2021/09/Camelot-AR2021-Full-Reports-Financial-Statements.pdf>
9. Camelot UK Lotteries. (2021b). Camelot UK Lotteries: *About us*. Pridobljeno 1. junija 2022 iz <https://annualreport2021.camelotgroup.co.uk/about-us/>
10. Camelot UK Lotteries. (2022a). Media briefing sheet. Pridobljeno 1. junija 2022 iz <https://www.camelotgroup.co.uk/uploads/BRIEFING-SHEET-May-2022.pdf>
11. Camelot UK Lotteries. (2022b). Camelot UK Lotteries: *Our values*. Pridobljeno 1. junija 2022 iz <https://www.camelotgroup.co.uk/careers/why-camelot/our-values/>
12. Carroll, A. B. (1979). A Three-dimensional conceptual model of corporate Performance. *Academy of management Review*, (4) 479–505.
13. Carroll, A. B. & Buchholtz, A. K. (2008). *Business and Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management* (9. izd.). Stamford: Cengage Learning.
14. Commission of the European Communities. (2001). *Green paper: Promoting a European framework for corporate social responsibility*. Pridobljeno 14. marca 2021 iz https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/DOC_01_9
15. Dadayan, L. (2016). Rockefeller Institute of Government. *State revenues from gambling: Short-Term Relief, Long-Term Disappointment*. Pridobljeno 2. oktobra 2020 iz <https://rockinst.org/issue-area/state-revenues-gambling-short-term-relief-long-term-disappointment/>
16. Damnjanović, M. (2019). Investing in employees in Serbian companies – internal dimension of CSR. *IRENET - Society for Advancing Innovation and Research in Economy*, 5, 441–448.
17. Davis, K. (1976). Social responsibility is inevitable. *California Management Review*, 19(1), 14–20.
18. De Jong, M. & Van der Meer, M. (2017). How does it fit? Exploring the congruence between organizations and their corporate social responsibility (CSR) Activities. *Journal of Business Ethics*, 143(1), 71–83.

19. Dirk, M. & Moon, J. (2008). »Implicit« and »explicit« CSR: a conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, 33(2).
20. Dodd Jr., E. M. (1931). For whom are corporate managers trustees. *Harvard Law Review*, 45, 1145.
21. Dunn, W. (2018, 20. februar). CSR Training Institute. *CSR is about more than donating to charity*. Pridobljeno 2. oktobra 2020 iz <https://www.csrtraininginstitute.com/2018/02/20/csr-is-about-more-than-donating-to-charity/>
22. EGBA. (2022). *EGBA standards*. Pridobljeno 27. maja 2022 iz <https://www.egba.eu/responsibility/egba-standards/>
23. Epstein, M. (2017). IPADE BUSINESS SCHOOL – Social impact 1967–2017. IPADE Business school. 3–27.
24. Epstein, M. J. (2003). The identification, measurement, and reporting of corporate social impacts: past, present, and future. *Advances in Environmental Accounting and Management*, 2, 1–30.
25. Epstein, M. J. & Roy, M.-J. (2003). Improving sustainability performance: specifying, implementing and measuring key principles. *Journal of General Management*, 29(1), 15–31.
26. Epstein, M. J. & Rejc Buhovac, A. (2009). *Performance measurement of not-for-profit organisations*. Mississauga: The society of management accountants of Canada.
27. Epstein, M. J. & Rejc Buhovac, A. (2014). *Making sustainability work : best practices in managing and measuring corporate social, environmental, and economic impacts* (2nd ed. completely revised and updated). Greenleaf; Berrett-Koehler.
28. Epstein, M. J. & Yuthas, K. (2014). *Measuring and improving social impacts : a guide for nonprofits, companies, and impact investors*. Greenleaf Publishing.
29. European Commission. (2011, 24. marec). *GREEN PAPER – on on-line gambling in the Internal Market*. Brussels, COM(2011) 128 final. Bruselj: European Commission.
30. European Commission. (2021). *Commission work in the field of online gambling services*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz https://ec.europa.eu/growth/sectors/gambling/initiatives_en
31. European Lotteries. (2022). *For the benefit of society*. Pridobljeno 1. junija 2022 iz <https://www.benefit4society.eu/>
32. Federal Ministry of Finance of Republic of Austria. (brez datuma). *Regulation of games of chance*. Pridobljeno 2. junija 2022 iz <https://www.bmf.gv.at/en/topics/taxation/regulation-of-games-of-chance.html>
33. Finančna uprava RS. (2022). *Igre na srečo*. Pridobljeno 15. decembra 2021 iz http://www.fu.go.si/drugo/posebna_podrocja/igre_na_sreco/
34. Friedman, M. (1970, 13. september). The social responsibility of business is to increase profits. *New York Times Magazine*, 32–33.
35. Gambling with responsibility. (2022). *Gambling addiction*. Pridobljeno 10. junija 2022 iz <https://www.smv.at/en/gambling-betting/gambling-addiction>

36. Gligor-Cimpoieru, D. C. & Munteanu, V. P. (2015). CSR benefits and costs in a Strategic Approach. *Annals of the University of Craiova, Economic Sciences Series, 1*, 90–99.
37. GRI. (2016). *GRI 301: MATERIALS*. Pridobljeno 27. maja 2022 iz <https://www.globalreporting.org/standards/media/1008/gri-301-materials-2016.pdf>
38. Gunter, B. (2019). *Gambling Advertising: Nature, Effects and Regulation*. Emerald Publishing Limited.
39. Han, S. L. & Lee, J. W. (2021). Does corporate social responsibility matter even in the B2B market?: Effect of B2B CSR on customer trust. *Industrial Marketing Management*, 93, 115–123.
40. HIT. (2019). *Igre na srečo; napotki za varno in zabavno igranje*. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz https://cdn.hit.si/documents/123/file/Igre-na-sreco-SLO_2017.pdf
41. HIT. (2021). *Letno poročilo za leto 2020*. Pridobljeno 10. junija 2022 iz <https://cdn.hit.si/documents/1383/file/letno-porocilo-druzbe-hit-dd-nova-gorica-in-skupine-hit-za-leto-2020.pdf>
42. HIT. (2022). *HIT: Identiteta*. Pridobljeno 18. junija 2022 iz <https://www.hit.si/si/skupina-hit/identiteta>
43. Hopkins, M. (2005). Measurement of corporate social responsibility. *International Journal of Management and Decision Making*, 6(3/4).
44. Hrast, A. & Golob U. (2016). IRDO. *Kako slovenska podjetja razvijajo družbeno odgovornost?*. Pridobljeno 25. oktobra 2020 iz <http://www.irdo.si/irdo2016/referati/hrast-golob-podnar.pdf>
45. Hrvatska Lutrija. (2021a). *Hrvatska Lutrija's sustainability report for 2020*. Pridobljeno 20. junija 2022 iz https://www.lutrija.hr/static/assets/Korporativni/Dokumentacija_Web/Nefinancijka_iz_vjesca/HL_Sustainability_report.pdf
46. Hrvatska Lutrija. (2021b). *Godišnji plan poslovanja Hrvatske Lutrije d. o. o za 2021. godinu*. Pridobljeno 30. junija 2022 iz https://www.lutrija.hr/static/assets/Korporativni/Dokumentacija_Web/Izvjescia_Web/Instantice/Godisnji_plan_poslovanja_HL_2021.pdf
47. Hrvatska Lutrija. (2022a). *Upoznajte nas*. Pridobljeno 20. junija 2022 iz <https://www.lutrija.hr/hl/upoznajte-nas>
48. Hrvatska Lutrija. (2022b). *Godišnje izvješće: o stanju društva za 2021 godinu*. Pridobljeno 20. junija 2022 iz https://www.lutrija.hr/static/assets/Korporativni/Dokumentacija_Web/Nefinancijka_iz_vjesca/Godisnje_izvjesce_2021.pdf
49. Hrvatska Lutrija. (2022c). *Društveno odgovorno poslovanje*. Pridobljeno 20. junija 2022 iz <https://www.lutrija.hr/hl/drustveno-odgovorno-poslovanje>
50. Hu, Y., Wang, B., Liu, L., Li, G., Huang, X. & Guo, D. (2017). Is lottery playing always harmful? Development of the lottery playing health scale. *Social Behavior and Personality*, 45(9), 1563–1572.

51. Hunoldt, M., Oertel, S. & Galander, A. (2020). Being responsible: how managers aim to implement corporate social responsibility. *Business & Society*, 59(7), 1441–1482.
52. IAIA. (brez datuma). *Social impact assessment*. Pridobljeno 6. decembra 2021 iz <https://www.iaia.org/wiki-details.php?ID=23>
53. Ifrah, J. & Feil, J. (2020, 1. avgust). What legislation applies to gambling? USA(National/Federal). *Thomson Reuters. Practical Law*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz <https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/qacompare/report/country/424d576880a8418db0800b2489e36c3e?comp=pluk&navId=8D75C64443EDBE58187CE73CA4A3A9BC&transitionType=Default&contextData=%28sc.Default%29>
54. IRDO. (brez datuma). *Pogosto zastavljena vprašanja (FAQ) – Ali je definicija družbene odgovornosti ena sama?*. Pridobljeno 3. oktobra 2020 iz <http://www.irdo.si/o-druzbeni-odgovornosti/>
55. ISO 26000 Post Publication Organisation. (2016). *ISO 26000 Basic training material*. Pridobljeno 19. aprila 2022 iz https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/standards/docs/en/ISO_26000_basic_training_material_annexslides_2017.pptx
56. Kojc, S., Hrast, A. & Mulej, E. M. (2014). IRDO. *Merjenje družbenih učinkov socialnih podjetij v Sloveniji*. Pridobljeno 15. maja iz <http://www.irdo.si/skupnicd/cdji/cd-irdo-2015/referati/07-sabina-kojc,-anita-hrast,-m.pdf>
57. Kordeš, U. & Smrdu, M. (2015). Osnove kvalitativnega raziskovanja. Pridobljeno 10. maja 2021 iz <http://www.hippocampus.si/isbn/978-961-6963-99-2/index.html>
58. Księżak, P. (2016). The benefits from CSR for a company and society. *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*, 3(4), 53–65.
59. Las Vegas then and now. (2021). *No lottery in Nevada? Why?*. Pridobljeno 2. novembra 2021 iz <https://lasvegasthenandnow.com/no-lottery-in-nevada-why/>
60. Levitt, T. (1958). The danger of social responsibility. *Harvard Business Review*, 41-50.
61. Lindgreen, A., Swaen, V. & Maon, F. (2009). Introduction: corporate social responsibility implementation. *Journal of Business Ethics*, 85, 251–256
62. Loterija Slovenije. (2020a). *Kodeks družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo*. Pridobljeno 25. aprila 2022 iz <https://www.loterija.si/files/druzbeno-odgovornost/kodeks-druzbeno-odgovornega-prirejanja-iger-na-sreco-230920.pdf>
63. Loterija Slovenije. (2020b). *Standardi družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo*. Pridobljeno 25. aprila 2022 iz <https://www.loterija.si/files/druzbeno-odgovornost/standardi-druzbeno-odgovornega-prirejanja-iger-na-sreco-230920.pdf>
64. Loterija Slovenije. (2022a). *Zgodovina*. Pridobljeno 28. aprila 2022 iz <https://www.loterija.si/loterija-slovenije/o-podjetju>
65. Loterija Slovenije. (2022b). *Z izjemno ekipo do sreče za vas*. Pridobljeno 10. maja 2022 iz <https://www.loterija.si/files/loterija/za-delnicarje/skupscina/letno-porocilo-loterije-slovenije-za-letno-2021.pdf>
66. Loterija Slovenije. (2022c). *Igralni račun: Loterija Slovenije*. Pridobljeno 1. junija 2022 iz <https://www.loterija.si/igralni-racun>

67. Loterija Slovenije. (2022d). *Loterija Slovenije*. Pridobljeno 1. junija 2022 iz <https://www.loterija.si/>
68. Maas, K. (2008, 10. junij). Social impact measurement: Towards a guideline for managers. *EMAN-EU 2008 Conference*.
69. Macur, M. (2010). Družbeno odgovorno igralništvo - model evalvacije. *Raziskave in razprave*, 3(1), 3–27.
70. McElroy, M. (2008). *Social footprints: measuring the social sustainability performance of organizations*. Thetford Center.
71. McGuire, J. W. (1963). *Business and society*. New York: McGraw-Hill.
72. McWilliams A. & Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: A Theory of the firm perspective. *Academy of Management Review*, 26(1), 117–127.
73. McWilliams, A., Siegel, D. S. & Wright, P. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. *Journal of Management Studies*, 43(1), 1–18.
74. Mitchell, N. (2021). *Social impact: definition and why is social impact important?* [objava na blogu]. Pridobljeno 13. novembra 2021 iz <https://careerhub.students.duke.edu/blog/2021/09/03/social-impact-definition-and-why-is-social-impact-important/>
75. Nettleton, J. & Gauci, S. (2020, 1. julij). What legislation applies to gambling? *Thomson Reuters. Practical Law*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz <https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/qacompare/report/country/424d576880a8418db0800b2489e36c3e?comp=pluk&navId=8D75C64443EDBE58187CE73CA4A3A9BC&transitionType=Default&contextData=%28sc.Default%29>
76. Nevada Gaming Control Board and Gaming Commission. (2021). *Gaming status and regulations*. Pridobljeno 2. novembra 2021 iz <https://gaming.nv.gov/index.aspx?page=51>
77. Nicholls, J., Lawlor, E., Neitzert, E. & Goodspeed, T. (2012). *A guide to social return on investment*. CabinetOffice.
78. Oršulič, N. (2019, 28. november). *Mario Musa: Igranje naših igara donosi dobrobit cjelom društvu*. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz <https://lidermedia.hr/poslovna-scena/hrvatska/mario-musa-igranje-nasih-igara-donosi-dobrobit-cjelom-drustvu-129272>
79. Österreichische Lotterien. (2021a). *Eigentümerstruktur der ÖLG*. Pridobljeno 15. januarja 2022 iz <https://www.lotterien.at/fileadmin/data/Unternehmen/austrian-lotteries-ownership-structure.pdf>
80. Österreichische Lotterien. (2021b). *Annual Report 2020*. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz <https://www.lotterien.at/fileadmin/data/Downloads/ENGLISCH/Annual-Reports/casinos-austria-group-annual-report-2020.pdf>
81. Österreichische Lotterien. (2022). *Österreichische Lotterien: overview*. Pridobljeno 12. junija 2022 iz <https://www.lotterien.at/en/company/about-us/overview>
82. Paepe, P. (2020, 1. november). What legislation applies to gambling? *Thomson Reuters. Practical Law*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz <https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/qacompare/report/country/424d576880a84>

- 18db0800b2489e36c3e?comp=pluk&navId=8D75C64443EDBE58187CE73CA4A3A9BC&transitionType=Default&contextData=%28sc.Default%29
83. Productivity Commission. (2010). Gambling. Pridobljeno 15. novembra 2021 iz <https://www.pc.gov.au/inquiries/completed/gambling-2010/report/gambling-report-volume1.pdf>
 84. Rejc Buhovac, A., Hren, A., Fink, T. & Savič, N. (2019). *Trajnostne poslovne strategije in trajnostni poslovni modeli v slovenski praksi*. Ljubljana: SPIRIT Slovenija.
 85. Retter, B. (2020, 23. julij). *Learn why Utah isn't taking any bets* [objava na blogu]. Pridobljeno 2. novembra 2021 iz <https://www.bestuscasinos.org/blog/learn-why-utah-isnt-taking-any-bets/>
 86. Richard, A. & Mullenex, D. (2020, 1. oktober). What legislation applies to gambling? France. *Thomson Reuters. Practical Law*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz <https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/qacompare/report/country/424d576880a8418db0800b2489e36c3e?comp=pluk&navId=8D75C64443EDBE58187CE73CA4A3A9BC&transitionType=Default&contextData=%28sc.Default%29>
 87. Rutledge, K. & Light, G. (2021). USA – Nevada. Pridobljeno 2. novembra 2021 iz <https://iclg.com/practice-areas/gambling-laws-and-regulations/usa-nevada>
 88. Secchi, D. (2009). The cognitive side of social responsibility. *Journal of Business Ethics*, (88), 565–581.
 89. Sen, S. & Bhattacharya, C. (2001). Does doing good always lead to doing better? Consumer Reactions to Corporate Social Responsibility. *Journal of Marketing Research*, 38(2), 225–243.
 90. SI21. (2022). *Kronološki razvoj družbe in skupine Hit*. Pridobljeno 30. junija 2022 iz https://www.si21.com/f/docs/Gospodarstvo/Kronoloski_razvoj_druzbe_in_skupine_Hit.docx
 91. Slapničar, S., (2004). Poročanje o družbeni odgovornosti. V J. Prašnikar (ur.), *Razvojnoraziskovalna dejavnost ter inovacije, konkurenčnost in družbena odgovornost podjetij*. Ljubljana: Častnik Finance, 1–19.
 92. Statistični urad RS. (2010). *Standardna klasifikacija dejavnosti 2008*. Pridobljeno 14. novembra 2021 iz <https://www.stat.si/doc/pub/skd.pdf>
 93. Sukamolson, S. (2007). *Fundamentals of quantitative research*. Academia. Chulalongkorn University.
 94. Šontaitė-Petkevičienė, M. (2015). CSR reasons, practices and impact to corporate reputation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 503–508.
 95. Športna loterija. (2018). *Strategije 2018–2022*. Pridobljeno 13. junija 2022 iz <https://www.sportna-loterija.si/strategija/>
 96. Športna loterija. (2021). *Letno poročilo 2020*. Pridobljeno 13. junija 2022 iz https://www.sportna-loterija.si/wp-content/uploads/2022/06/LP_2020.pdf
 97. Športna loterija. (2022). *Odgovorno igranje*. Pridobljeno 15. junija 2022 iz <https://www.sportna-loterija.si/odgovorno-igranje/>

98. Šteblaj, T. (2021). Poročanje o aktivnostih na področju odgovornega prirejanja iger na srečo v letu 2020. Pridobljeno 3. novembra 2021 iz <https://help.e-stave.com/wp-content/uploads/2021/02/POROCANJE-2020.pdf>
99. Tetřevová, L. & Svědík, J. (2012). Gambling industry and corporate social responsibility – the Czech Experience. *WSEAS Transaction on Business and Economics. University of Pardubice*, 2(9), 116–125.
100. The Interorganizational Committee. (1994). *Guidelines and principles for social impact assessment*. U.S. Department of Commerce National Oceanic; Atmospheric Administration; National Marine Fisheries Service.
101. Tportal.hr. (2021, 11. november). *Lutrija osvojila nagrado HRVATSKI INDEKS ODRŽIVOSTI (HRIO)*. Pridobljeno 13. novembra 2021 iz <https://www.tportal.hr/biznis/clanak/lutrija-osvojila-nagradu-hrvatski-indeks-odrzivosti-hrio-20211111/print>
102. Vanclay, F., Estevens, A.M., Aucamp, I. & Franks, D. (2015). *Social impact assessment: Guidance for assessing and managing the social impact of projects*. International Association for Impact Assessment.
103. Vlada RS. (2010). *Strategija razvoja iger na srečo v Sloveniji*. Pridobljeno 20. novembra 2021 iz https://www.gov.si/assets/ministrstva/MF/Financni-sistem/DOKUMENTI/Igre-na-sreco/Priloga-1_Strategija-razvoja-iger-na-sreco.pdf
104. Vuchot, A., Joly, C-R. & Kawkabani, R. (2021). The Gambling Law Review: France. *The Law Reviews*. Pridobljeno 8. maja 2022 iz <https://thelawreviews.co.uk/title/the-gambling-law-review/france>
105. W. K. Kellogg. (1998). *Evaluation handbook*. Pridobljeno 15. maja 2022 iz https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjWxcmTuen3AhUCRPEDHYg4AcsQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.wkkf.org%2F~%2Fmedia%2F62EF77BD5792454B807085B1AD044FE7.ashx&usq=AOvVaw0YGF_2EenObI-D97ibkM75
106. W. K. Kellogg Foundation. (2004). *Logic model development guide*. Battle Creek, Michigan: W.K. Kellogg Foundation.
107. Wai-Ming, Y. & Pan, C. (2020, 1. julij). What legislation applies to gambling? *Practical Law. Thomson Reuters*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz <https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/qacompare/report/country/424d576880a8418db0800b2489e36c3e?comp=pluk&navId=8D75C64443EDBE58187CE73CA4A3A9BC&transitionType=Default&contextData=%28sc.Default%29>
108. Wainwright, S. (2003). *A guide to resources*. Edinburgh: The Scottish Council for Voluntary Organisations.
109. Wang, A., & Anderson, R. (2011). A multi-staged model of consumer responses to CSR communications. *The Journal of Corporate Citizenship*, (41), 51–68.
110. Wickert, C. & Schaefer, S. M. (2015). Towards a progressive understanding of performativity in critical management studies. *Human Relations*, 68(1), 107–130.
111. Wood, D. (1991). Corporate social performance revisited. *The Academy of Management Review*, 16(4), 691–718.

112. World Commission. (1987). *Report of the World commission on environment and development: our common future*. Pridobljeno 2. novembra 2021 iz <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
113. World Lotteries. (2022a). *World lotteries association: Security standard*. Pridobljeno 12. junija 2022 iz <https://www.world-lotteries.org/services/industry-standards/security-and-risk-management/security-standards>.
114. World Lotteries. (2022b). *World lotteries association: Responsible gaming framework*. Pridobljeno 12. junija 2022 iz <https://www.world-lotteries.org/services/industry-standards/responsible-gaming-framework/framework>
115. Zammit, J. A., Kimberley, G. & Vella, A. (2020, 1. junij). What legislation applies to gambling? Malta. *Practical Law*. Pridobljeno 30. maja 2021 iz <https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/qacompare/report/country/424d576880a8418db0800b2489e36c3e?comp=pluk&navId=8D75C64443EDBE58187CE73CA4A3A9BC&transitionType=Default&contextData=%28sc.Default%29>.

PRILOGE

Priloga 1: Izhodiščna vprašanja polstrukturiranih intervjujev

- Kakšen je bil vaš stik z Loterijo Slovenije?

Aktivni igralec:

- Ali ste že slišali za družbeno odgovornost in z njo povezane iniciative?
- Ali ste slišali, kaj Loterija Slovenije počne na področju družbene odgovornosti?
- Kakšni so vaši vzorci igranja?
- Ali veste, kje poiskati pomoč, v kolikor bi jo potrebovali?
- Ali ste seznanjeni z limiti vplačil? Ste jih kdaj uporabili?
- Ali se vam zdi področje iger na srečo urejeno na način, da je varno za uporabnika in družbo?
- Ali veste, kje najti pomoč, v kolikor bi razvili problemski odnos do igranja?

Nekdanji prodajni partner:

- Ali so vas opremili z informacijami o družbeni odgovornosti podjetja in kako ravnati pri prodaji?
- Ali ste kdaj igralce ozaveščali o pomembnosti varnega igranja in možne zasvojenosti? Kako?
- Ali ste imeli kdaj visoka vplačila s strani enega igralca? Je znesek presegal dnevni limit?
- Ali ste imeli v času delovnega razmerja kakšna izobraževanja? Ste se jih udeležili?
- Kakšen je vaš pogled na oglaševanje Loterije Slovenije?

Nekdanji problemski igralec:

- Kakšni so bili vaši začetki igranja iger na srečo? Kako se je nadaljevalo?
- Zakaj menite, da ste razvili problemski odnos do iger na srečo?
- Kdaj ste se problema zavedali? Kako ste se z njim spopadli?
- Ali ste za soočanje s svojimi težavami izkoristili ponujeno pomoč Loterije Slovenije? Ali ste zanjo sploh vedeli?
- Kaj bi po vašem mnenju podjetje lahko naredilo, da bi preprečilo vaš problem?
- Kaj bi po vašem mnenju podjetje lahko naredilo, da bi bilo igranje varnejše?

Priloga 2: Pregled dobrih praks izbranih slovenskih in tujih podjetij skozi družbeni, okoljski in ekonomski vidik

Pregled dobrih praks izbranih slovenskih in tujih podjetij skozi družbeni vidik:

- Izobraževanje zaposlenih

Na področju izobraževanja zaposlenih je Loterija Slovenije za vsakega novozaposlenega izvedla sistematično uvajanje (t. i. on-boarding), pri katerem je izkušenejši zaposleni novemu sodelavcu pomagal pri razvoju in napredku z mnenji, nasveti ter pojasnili (Loterija Slovenije, 2022b).

Vsi zaposleni so se z namenom še učinkovitejšega medsebojnega povezovanja ter kulture sodelovanja izobraževali na področju asertivnega in etičnega komuniciranja. Zaposleni v neposrednem stiku z igralci so se redno udeleževali izobraževanj in treningov o družbeno odgovornem prirejanju iger na srečo (Loterija Slovenije, 2020a). Prav tako so usposabljali zaposlene za izvedbo identifikacije mladih igralcev (kadar zakonodaja predpisuje spodnjo starostno mejo) (Loterija Slovenije, 2022b).

V letu 2021 so se zaposleni izobraževali o kibernetiki in informacijski varnosti, hkrati so na tem področju izvedli teste za vse zaposlene. Del vodstvene ekipe se je udeležil izobraževanja s področja vodenja (Loterija Slovenije, 2022b).

Udeležili so se tudi različnih konferenc, na katerih so pridobivali znanja in izkušnje. Predsednica uprave in sodelavka iz razvoja sta bili članici evropske skupine za družbeno odgovornost v poslovanju in odgovorno igranje pri European Lotteries (Evropsko združenje, op. a.), kjer sta pridobili znanja in izkušnje. Del zaposlenih se je udeležil tudi prvega celotedenskega seminarja o korporativni družbeni odgovornosti v organizaciji Evropske skupine za korporativno družbeno odgovornost. Vsi so pridobljena znanja delili z vsemi zaposlenimi v obliki gradiv preko okrožnic, predavanj ter intraneta. Na področju družbene odgovornosti so odgovornosti z namenom deljenja znanja obiskali več kot 1000 prodajnih mest. V ta namen so ustvarili posebno spletno platformo »Srečomat«, namenjeno prodajalcem, katere cilj je lažje učinkovitejše informiranje ter večja povezanost zaposlenih (Loterija Slovenije, 2022b).

Implementiran imajo t. i. model ključnih kompetenc, ki temelji na vrednotah družbe, ki jih zaposleni uporabljajo pri svojem delu. Ta model zaposlenim pomaga pridobiti tista znanja, ki so pri njihovem delu potrebna. Vsak zaposleni se mora udeležiti tudi letnega pogovora, na katerem izvedejo preverjanje ključnih kompetenc in doseganje zastavljenih ciljev, ob tem pa zastavijo tudi cilje za prihodnje leto. Letni razgovori predstavljajo glavno orodje ciljnega vodenja, identifikacije potencialov in usmerjanja izobraževanja posameznih zaposlenih (Loterija Slovenije, 2022b).

V Loteriji Slovenije na področju izobraževanja zaposlenih navajajo več rezultatov svojih aktivnosti. Kot rezultat usposabljanja in uvajanja novozaposlenih navajajo boljši prenos znanj in boljšo komunikacijo med zaposlenimi ter hitrejše usposabljanje novozaposlenih. Kot rezultat obsežnih aktivnosti informiranja in ozaveščanja zaposlenih o družbeno odgovornem prirejanju iger na srečo navajajo 99-odstotno obveščenost vseh prodajalcev z aktualnimi informacijami o odgovornem prirejanju iger na srečo. Kot rezultat izobraževanja in usposabljanja na področju družbeno odgovornega igranja navajajo večjo usposobljenost in razumevanje zaposlenih o pomenu starosti igralcev, prepoznave odvisnosti od iger na srečo ter načina ukrepanja. Ob tem kot splošni rezultat vseh aktivnosti izobraževanja in usposabljanja navajajo izpopolnjevanje strokovnih znanj, osebnih vrednot ter krepitev predanosti zaposlenih (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija svojim zaposlenim omogoča udeležbo na izobraževanjih in posvetih o odgovornem igranju s poudarkom na preprečevanju pranja denarja in boja proti korupciji v športu (Šteblaj, 2021). Udeležili so se 21 izobraževanj o stavih in igrah, informatiki in varnostni politiki ter marketingu (Športna loterija, 2021). Za vsakega novozaposlenega izvedejo predavanja o zasvojenosti. Vsem zaposlenim je omogočen dostop do platform, na katerih se lahko samoizobražujejo z izmenjavo informacij (Šteblaj, 2021). Družba je razumevanje pomembnosti odgovornega igranja s strani zaposlenih in pogodbenih partnerjev preverjala z anketo (Športna loterija, 2021).

Kot rezultat naštetih aktivnosti izobraževanj zaposlenih je moč navesti boljše zavedanje in širše poznavanje področja odgovornega igranja, hkrati pa pridobitev potrebnega nabora vedenj in poznavanja tematike s strani novozaposlenih, s čimer se okrepi sprejemanje poslanstva družbe (Šteblaj, 2021).

HIT na tem področju izvaja izobraževanja zaposlenih s področja strokovnih znanj znotraj organizacije kakor tudi s pomočjo zunanjih sodelavcev. Svojim zaposlenim omogoča tudi obiske podjetij s primerljivo dejavnostjo (HIT, 2021). V svojem letnem poročilu statistično opredeljujejo število udeležencev ter število skupnih izobraževalnih ur kakor izobraževalnih ur vsakega zaposlenega glede na tip izobraževanja (HIT, 2021).

Camelot UK Lotteries od vsakega zaposlenega in pogodbenega partnerja v prodaji zahteva uspešno opravljen "Healthy Play" trening, medtem ko morajo oblikovalci iger opraviti tudi "Game Awareness in Player Protection" trening. Cilj izobraževanja zaposlenih je ob pridobitvi znanj in zavedanju problematike tudi vzbujanje samozavesti pri opravljanju t. i. "manj hvaležnih nalog", kot so zahtevanje osebne izkaznice, nudenje pomoči ob sumu na problemskega igralca ipd. Po potrebi posamezne zaposlene napotijo na dodatna izobraževanja. Posebna skupina t. i. "Camelot Contact Center Team" je preko klicev redno preverjala znanje zaposlenih in pogodbenih partnerjev v prodaji, predvsem s področja podpore in usmerjanja igralcev k varnemu igranju (Camelot UK Lotteries, 2020a).

V Camelot UK Loteries navajajo rezultate naštetih aktivnosti, pridobljene s pomočjo preverjanj t. i. "Camelot Contact Center Team", pri čemer so imeli zaposleni in pogodbeni partnerji v prodaji povprečje 87 % pravih odgovorov, kar je za 2 % presehalo pričakovanja podjetja (Camelot UK Loteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija za vsakega novozaposlenega izvede uvodno usposabljanje, ki ga mora ta opraviti, preden lahko prične z delom. Usposabljanja zaposlenih izvaja znotraj organizacije kakor tudi v sodelovanju z zunanjimi sodelavci. Obsegajo posvetovanja, profesionalne seminarje in konference. Zaposlenim v fizični in elektronski obliki nudijo literaturo za samoizobraževanje. Pri usposabljanju poudarjajo naslednje teme: etiko, dostop do informacij, finančni menedžment, notranji nadzor in kontrolo, odgovorno igranje ter zaščito oškodovancev, ki v dobri veri prijavijo primere korupcije. Ob izobraževanjih v okviru službe zaposlene spodbujajo tudi k civilnemu šolanju za pridobitev stopnje izobrazbe ter jim pri tem finančno pomagajo. Vzpostavili so program mentorstva s ciljem prepoznavanja in razvoja novih talentov. V ta namen so zaposlene s posebnimi veščinami izsolali v mentorje, katerih naloga je pomoč zaposlenim pri razvoju svojih talentov. Za vsa izvedena usposabljanja vodijo statistiko glede na število ur izobraževanja vsakega zaposlenega (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Hrvatska Lutrija navaja rezultate, da zaradi izvedenih aktivnosti na področju izobraževanja zaposlenih zaposleni ne nameravajo zapuščati podjetja, saj imajo možnost razvoja svojega potenciala. Izobraževanja zaposlene motivirajo ter s tem večajo zvestobo podjetju, hkrati pa jih bolje pripravijo na vsakodnevne naloge, pri katerih so posledično učinkovitejši. Učinki aktivnosti Hrvatske Lutrije so, da z izobraževanjem zaposleni pridobijo občutek vrednosti, kar pozitivno vpliva na njihovo samopodobo, pridobljeno znanje pa jim olajša dnevne naloge, zaradi česar so zaposleni zadovoljnejši (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien od vsakega novega zaposlenega, maloprodajnega posrednika oz. partnerja zahteva, da v dveh mesecih od pridružitve opravi usposabljanje s področja odgovornega igranja iger na srečo. Izvajajo tudi vsakoletni program usposabljanja kot del RGA – Responsible Gaming Academy (Akademija za odgovorno igranje, op. a.), pri čemer vodje in ostali zaposleni pridobivajo nova znanja in vpoglede v prakse drugih podjetij s strani strokovnjakov na tem področju. Ob RGA izvajajo tudi druga redna usposabljanja in izobraževanja o odgovornem igranju, informacijski varnosti, varnosti podatkov, preprečevanju pranja denarja in mehkih veščinah, kot sta ustrezna komunikacija in obvladovanje konfliktnih situacij. Ob samih izobraževanjih se trudijo preko različnih kanalov ozaveščati svoje partnerje na mestih posrednega vpliva (trafike, bencinski servisi ipd.) o pomembnosti zaščite igralcev (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Nadzor nad doslednim izvajanjem ukrepov zaposlenih

Na področju nadzora nad doslednim izvajanjem ukrepov zaposlenih Loterija Slovenije preverja upoštevanje navodil zaposlenim, izhajajočih iz družbeno odgovornega prirejanja

iger na srečo (Loterija Slovenije, 2022b). Od prodajalcev se pričakuje strokoven in predan odnos pri prepoznavanju potencialne odvisnosti in skrbi za zmanjševanje tveganja odvisnosti od iger na srečo (Loterija Slovenije, 2020a). Navajajo, da so izvedli raziskavo skriti nakup. Raziskava je merila zadovoljstvo igralcev, in sicer je izmerila 89-odstotno zadovoljstvo s storitvami na specializiranih in 79-odstotno na partnerskih prodajalnih mestih. Spletni igralci so v raziskavi izrazili visoko zadovoljstvo z uporabniško izkušnjo. Z dobljenimi rezultati skrbijo za izvajanje aktivnosti v smeri povečanja strokovnosti prodajnega osebja (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija je izvajala naključna preverjanja prodajnih mest, pri čemer je preverjala izvajanje aktivnosti preverjanja starosti igralcev, prepoznavo problemskih igralcev ob prvem stiku ter vidnost letakov in vizitk s kontakti za pomoč (Šteblaj, 2021).

HIT na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

V Camelot UK Lotteries redno preverjajo izvajanje nalog na prodajnih mestih s pomočjo »skritih nakupov« (v kolikor prodajalec na testu pade, mu nudijo dodatna izobraževanja o pomembnosti odgovornega igranja in nato ponovno testirajo). V prodajalnah so uvedli evidenco, v katero prodajalci zabeležijo aktivnost neprodaje izdelka zaradi nepredložitve ustreznega identifikacijskega dokumenta s strani kupca. Zaposleni in partnerji v prodaji so v 91 % primerih pravilno reagirali pri preverjanju s t. i. »skritimi nakupi«, kar je preseglo zastavljen cilj podjetja 90 % (Camelot UK Lotteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

Österreichische Lotterien izvajajo redne nadzore svojih zaposlenih glede prodaje mladotnim in tistim, ki so uporabili možnost samoizključitve. Po zadnjih informacijah navajajo, da noben zaposleni ni bil odpuščen, ki bi prekršil katero od zgoraj omenjenih pravil (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Varnost igranja

Na področju varnosti igranja Loterija Slovenije skrbi za razvoj iger skladno s številnimi standardi in najmanjšim možnim tveganjem za igralce. Lansirali so nove srečke, uvrščene v najnižjo kategorijo tveganja za nastanek zasvojenosti. V svojem portfelju iger nimajo igre z visokim tveganjem za nastanek odvisnosti. Navajajo, da so razvili sistem za izvedbo računalniških žrebanj, ki so ga neodvisno certificirali. Svoje igre in storitve gradijo na principu masovne udeležbe z nizkimi vložki in ne na posameznih visokih vplačilih (Loterija Slovenije, 2022b). Pri vseh, obstoječih in novih igrah, merijo dejavnike tveganja, ki vodijo v odvisnost ali kako drugače škodijo družbi. Dejavnike tveganja preverjajo na treh ravneh: ravni izdelka oz. storitve, ravni situacije (lokacija in število igralnih mest) in ravni organizacije (pristop k tržnemu komuniciranju) (Loterija Slovenije, 2020b). Vse igre so označene z barvno kodo, ki odraža potencialno tveganje za nastanek odvisnosti, pri čemer z rdečo (najvišjo stopnjo tveganja) ni označena nobena izmed iger (Loterija Slovenije, brez

datuma). Na področju varnosti so obnovili požarne pregrade, večali ozaveščenost in raven kibernetске varnosti. Vzpostavljen imajo avtomatski vdorni test z namenom preverjanja reakcij informacijskega sistema na možne napade in škodoželjne uporabnike. Posodobili so operacijski sistem na trenutnih napravah v prodajni mreži, kar je bilo nujno potrebno zaradi razloga novega načina varnega povezovanja in komunikacij (Loterija Slovenije, 2022b).

Vzpostavljen imajo močan identifikacijski mehanizem, ki od igralca pri registraciji osebnega spletnega igralnega profila ob osnovnih podatkih zahteva tudi vpis davčne številke in naslova stalnega prebivališča (Loterija Slovenije, 2022c).

Športna loterija je vzpostavila sistem barvnih oznak glede na oceno tveganja za vse novo vpeljane igre ter uporabniku omogočila lažji dostop do preglednice, ki pojasnjuje pomen posamezne barve (Šteblaj, 2021). Ob tem so z internimi vdornimi testi odkrivali varnostne pomanjkljivosti in izboljšali sistem, s tem pa zagotovili večjo varnost igranja (Športna loterija, 2021).

HIT na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

Camelot UK Lotteries so na tem področju vzpostavili program kontaktiranja igralcev, ki že dolgo igrajo in so glede na njihove igralne vzorce izpostavljeni tveganju za odvisnost. S komunikacijo o odgovornem igranju poskušajo takšne igralce odvrniti od škodljivih tveganj. Stremijo k oblikovanju iger z nizkim tveganjem, ki niso posebej privlačne ranljivim skupinam in mlajšim, pri tem pa uporabljajo tri orodja: GamGard, ki na podlagi strukturnih in situacijskih karakteristik igre poda oceno tveganja: Asterig, ki meri dimenzijo potencialnega tveganja iger na podlagi številskih rezultatov in omogoča primerjavo iger, ter Risk Checklist, ki podaja oceno tveganj glede na obliko igre, npr. privlačnost za mlajše. Prizadevajo si za neprestano izboljševanje sistemov zaščite informacijske varnosti svojih informacijskih sistemov (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija na tem področju izvaja aktivnosti zaščite osebnih podatkov, podatkov osebnega računa in podatkov finančnih transakcij. Izvajajo tudi aktivnosti obveznega označevanja iger glede tveganj, na vsakem produktu pa je izpisana tudi številka za pomoč igralcem. Vsaka igra je ob nastanku testirana in pridobi oceno tveganja, na podlagi katere jo nato barvno označijo. Hrvatska Lutrija navaja dejstvo pomanjkanja dokazanih pritožb glede izdaje osebnih podatkov igralcev kot rezultat njihovih aktivnosti na tem področju. Prav tako navajajo rezultat sodelovanja s "Klubom liječenih ovisnika o kocki" (Klubom ozdravljenih odvisnikov z igrami na srečo, op. a.), preko katerih so pridobili informacije o osebah, ki so iskale njihovo pomoč. Velika večina igralcev je razvila odvisnost med igranjem iger z visokim tveganjem, ta informacija pa je Hrvatski Lutriji v veliko pomoč pri nadaljnjem oblikovanju iger (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien pri vsakem novem produktu izdela oceno potencialnega tveganja za tveganje bolj izpostavljene skupine (mladoletni, problemski igralci ipd.) pred samo uvedbo produkta v prodajo. Österreichische Lotterien prav tako skrbi za zaščito igralcev in

njihovih osebnih ter drugih podatkov med igranjem na spletu. Vzpostavljen imajo tudi t. i. »whistleblower« (»žvižgač«, op. a.), program, ki omogoča vsakemu anonimno prijaviti kakršnokoli kršenje pravil, ne da bi to povzročilo posledice v podjetju, pri samem prijavitelju in tistih, ki so bili udeleženi v incidentu (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Omejevanje igranja

Na področju omejevanja igranja imajo v Loteriji Slovenije za spletno igranje vzpostavljene varnostne mehanizme, kot so dnevni (500 evrov) in mesečni (2.500 evrov) limit, omejene možnosti zvišanja limita, spremljanje gibanja limitov posameznega igralca ter ustrezno ukrepanje v primeru suma kakor tudi onemogočanje igranja na kredit. Igralcem je na voljo možnost samoprepovedi igranja ter navodila za njeno vložitev in informativni vprašalnik za samooceno lastnih igralnih navad ter odnosa do iger na srečo (Loterija Slovenije, 2020a).

Športna loterija ima vzpostavljene starostne omejitve v obliki minimalne starosti igralca, prav tako imajo vzpostavljene tudi dnevne in mesečne denarne omejitve. Ob tem igralcu nudijo tudi možnost samoomejevanja glede na dnevno ali mesečno porabo denarja ali samoomejevanje glede na porabljen čas za igranje iger na srečo (Športna loterija, 2022).

HIT ima na tem področju vzpostavljene ukrepe samoprepovedi in prepovedi vstopa v igralnice z namenom preprečevanja problemskega igranja, hkrati pa nudi tudi kontrolni test odnosa do iger na srečo za igralčevo lastno oceno potencialne zasvojenosti (HIT, 2021).

Camelot UK Lotteries so na področju omejevanja igranja izvajali naslednje aktivnosti: zmanjšali so začetno vplačilo pri spletnem igranju ter vrednost dnevnega limita vplačil ter v sistem dodali opozorilo ob približevanju osebnemu limitu pri spletnem igranju. Pri spletnem igranju imajo prav tako vzpostavljeno močno identifikacijsko politiko, s čimer preprečujejo igranje mladoletnim, saj na splošno stremijo k preprečevanju igranja mladoletnih kakor tudi prekomernega igranja. Igralcem nudijo tudi mnoga spletna orodja: t. i. "Budget Calculator Tool", ki igralcu nudi boljši vpogled v mesečno porabo sredstev, t. i. "Self-Assessment Tool", ki igralcem v obliki kviza nudi možnost samorefleksije njihovega igranja. Ob tem sodelujejo tudi s podjetji Gamban in GAMSTOP, ki problemskim igralcem preko blokiranja dostopa do spletnega igranja nudita pomoč pri boju z odvisnostjo. Camelot UK Lotteries so po implementaciji orodij izvedli notranjo revizijo količin sredstev na računih in nastavljenih omejitev uporabnikov ter odkrili pozitivne spremembe v primerjavi s preteklostjo (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija igralcem ponuja več orodij oz. mehanizmov samoomejevanja igranja. Igralci lahko omejijo maksimalno vplačilo za posamezno igro, maksimalno vplačilo na igralni račun in maksimalni dvig z računa, na voljo imajo tudi več možnosti nepovratne samoizključitve. Vsi produkti kakor tudi prodajni kanali vsebujejo jasno sporočilo, da je igranje iger na srečo prepovedano osebam pod 18 let (Hrvatska Lutrija, 2021a). S pomočjo statističnih podatkov glede uporabe novih orodij za samoizključitev so lahko v Hrvatski Lutriji zaznali porast igralcev, ki so to možnost uporabili. Na podlagi pridobljenih podatkov

so z namenom nadaljnje raziskave oblikovali in objavili anketo, ki jim je omogočila boljši vpogled v možnosti nadaljnjih izboljšav (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien ob registraciji računa za spletno igranje od igralca zahteva identifikacijo z osebnim dokumentom, s čimer oseba potrdi, da je starejša od 18 let. Dodatno opravijo še preverjanje s pomočjo avstrijske centralne baze prebivalcev. Dodatno na spletu od vsakega uporabnika, ki dokaže ustrezno starost, zahtevajo, da določi omejitve glede vplačevanja sredstev in časa igranja. Ob tem imajo tudi prednastavljene omejitve vplačil na določeno časovno obdobje. Prav tako je vsakemu uporabniku na voljo tudi nepovratna samoizključitev za določeno časovno obdobje. Podjetje si pridržuje pravico, da iz igre izključi kateregakoli uporabnika, v kolikor bi na podlagi spremljanja vplačil ta kazal znake škodljivega vedenja. Na svoji spletni strani ponujajo tudi različne teste glede na tip igranih iger z namenom samoocene potencialne nagnjenosti k odvisnosti (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Ozaveščanje igralcev o možnih škodljivih posledicah igranja

Na področju ozaveščanja igralcev o možnih škodljivih posledicah igranja Loterija Slovenije igralcem ponuja potrebne informacije o odgovornem igranju v fizični obliki na vseh prodajnih mestih ter v elektronski obliki v brošuri in navodilih za igralce (Loterija Slovenije, 2022b). Loterija Slovenije na tem področju vzpodbuja raziskave glede stališč igralcev, prodajalcev ter splošne javnosti (Loterija Slovenije, 2020b). S temi raziskavami poskušajo pridobiti podrobno razumevanje o potencialni problematiki dejavnosti ter pridobiti informacije o pomanjkljivosti posameznih področij in o tem ozaveščati igralce (Loterija Slovenije, 2022b). Loterija Slovenije ima na vsem promocijskem materialu kakor tudi na vseh svojih igrah znak odgovornega igranja (Loterija Slovenije, brez datuma). Ob prenovi spletnega portala v letu 2020 so posodobili tudi vsebine in usmeritve v zvezi z družbeno odgovornim prirejanjem iger na srečo in odgovornim igranjem (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija igralcem v elektronski in/ali fizični obliki nudi letake, brošure in članke o odgovornem igranju. Izvedla je tudi anketo o nevarnostih igranja iger na srečo med igralci ter rezultate ankete objavila na spletni strani. Glede na njene rezultate imajo igralci dovolj primernih informacij. Rezultat izvedenih ukrepov je večje zavedanje igralcev o problematiki ter posledično hitrejše odkrivanje in odpravljanje morebitnih težav s prekomernim igranjem (Šteblaj, 2021)

HIT je ustvaril brošuro z naslovom “Napotki za varno in zabavno igranje”, v kateri z igralci deli varnostne napotke za igro (HIT, 2019).

Camelot UK Lotteries se na tem področju udeležujejo tako, da ustvarjajo kratke zapise na spletni strani, v katerih poudarjajo pomen zabave ter opozarjajo igralce na nevarnost odvisnosti. Hkrati pa jih opozorijo tudi na možnosti različnih preoblikovanj računa (omejitve časa, sredstev ipd.), če stran velikokrat obiščejo. Na opozorila z možnostjo spremembe

nastavitev računa je od vzpostavitve ukrepa kliknilo 6338 igralcev, kar kaže, da je ta ukrep v manjši meri učinkovit (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija svoje zaposlene vzpodbuja k ozaveščanju igralcev glede problematike igranja iger na srečo ter izboljšanju komunikacije z igralci. Na različnih socialnih omrežjih in drugih platformah so izvedli nekaj kampanj z namenom ozaveščanja javnosti o nevarnostih iger na srečo (spletna stran »Neka igra ostane igra«, video kampanje, promocijsko – poučno kampanjo »Enough is enough« idr.) (Hrvatska Lutrija, 2021a). Ob tem že deset let kontinuirano izvajajo projekt z naslovom »Ko zapravo pobjeđuje?« (Kdo zares zmaga?, op. a.), katerega cilj je preprečevanje igranja iger na srečo mladostnim ter razvoju kritičnega in pravilnega odnosa do iger na srečo (Oršulić, 2019). Finančno pomagajo tudi projektu z naslovom »Društveni i ekonomski troškov ovisnosti o kockanju u RH« (Družbeni in ekonomski stroški odvisnosti od iger na srečo v RH, op. a.), katerega cilj je dokazati obstoj stroškov odvisnosti od iger na srečo skozi vnaprej opredeljene kazalnike. Projekt naj bi vse organizatorje iger na srečo enako zavezal k zaščiti igralcev (Tportal.hr, 2021).

Österreichische Lotterien je ozaveščanju igralcev namenila posebno spletno stran, na kateri lahko igralci izvedo vse o nevarnosti odvisnosti z razlago, sekcijo pogostih vprašanj in odgovorov ter z videoposnetki intervjujev tako z nekdanjimi odvisniki kot z različnimi strokovnjaki. Ob tem spletna stran ponuja tudi izsledke raziskav s področja odvisnosti z igrami na srečo. Različne težave z odvisnostmi so prikazali tudi z zanimivimi igranim videoposnetki (Gambling with responsibility, 2022).

- Sodelovanje z lokalno skupnostjo

Na področju sodelovanja z lokalno skupnostjo Loterija Slovenije finančno in nefinančno spodbuja neprofitne in prostovoljske dejavnosti ter projekte na področju pomoči ljudem v nesreči, kulturi, športu, vzgoji mladih, zdravstvu, znanosti, izobraževanju, pomoči odvisnikom od iger na srečo ter varovanju okolja. S tem prispeva k višji kakovosti življenja in razvoju lokalnih in regionalnih skupnosti ter stremi k boljši kakovosti življenja čim večjega števila ljudi, pri čemer upošteva načela ekonomskih koristi, uravnoteženosti in dovoljšnje razpršenosti. Ob navedenem nudi podporo ter financira slovenske invalidske, humanitarne ter športne organizacije v obliki vračil denarja iz naslova vplačil iger na srečo (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija je aktivna predvsem s sponzorskimi sredstvi z namenom podpreti slovenski šport in usmerjati koncesijske dajatve v financiranje športnih, invalidskih in humanitarnih organizacij (Športna loterija, 2021).

HIT se v lokalno skupnost vključuje s podporo kulturnih dogodkov ter športnih, izobraževalnih ter humanitarnih dejavnosti. Med epidemijo COVID-19 so tako pomagali lokalnim šolam z donacijo rabljene računalniške opreme. Njihova poslovna stavba in hotel Sabotin sta vključena v verigo Unicefovih varnih točk za otroke v stiski (HIT, 2021).

Rezultat aktivnosti podpore športnih klubov in organizacij je kakovostnejše preživljanje prostega časa mladih (HIT, 2021).

Camelot UK Lotteries se vključuje v lokalno skupnost tako, da z denarjem od iger financira različne skupnosti in projekte. Navajajo, da so skupno namenili kar 1,1 milijarde funtov v različne organizacije skupnosti (domovi skupnosti, vaški domovi, mladinski domov ipd.), ki pomagajo združevati ljudi. Za ovrednotenje investicije so v podjetju izvedli raziskavo z 2000 odraslimi, ki je pokazala, da so investicije v projekte, ki povezujejo skupnost, večinsko med ljudmi zaželeno in da si ljudje na tem področju želijo napredka, pri čemer jih omejuje pomanjkanje denarnih sredstev. Ob tem pa podajajo, da so s skupnimi sredstvi, ki so jih do sedaj zbrali igralci (preko 41 milijard funtov), pripomogli k izboljššanju življenj ljudi v državi (Camelot UK Lotteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija na tem področju izvaja aktivnosti vključevanja v pomoč ob naravnih in drugih nesrečah v obliki nepovratnih finančnih sredstev. Del svojega dobička namenja financiranju aktivnosti mladih (izobraževanje, znanost, umetnost, šport in zdravstvo), sodelujejo z različnimi fakultetami na državni ravni na področju sodelovanja pri izdelavi zaključnih del, podeljevanja štipendij in vključevanja v specialistična izobraževanja kakor tudi ob različnih dogodkih (npr. Karierni dan), podpirajo projekte, povezane z ohranjanjem kulturne dediščine, kakor tudi športne in kulturne prireditve ter druge dnevne tematske dogodke, ki ozaveščajo o družbenih problematikah (Hrvatska Lutrija, 2021a). Ustanovili so tudi Fundacijo Hrvatske Lutrije za podporo najranljivejših skupin v državi (pregled in smotrno porazdeljevanje nepovratnih sredstev) (Oršulić, 2019). Hrvatska Lutrija kot rezultat svojih aktivnosti štipendiranja dijakov in študentov navaja, da so posledice načina štipendiranja in vključevanja v specialistična izobraževanja, ob sami zagotovitvi finančnih sredstev za študij tudi nefinančne, saj takšen način financiranja in vključevanja v specialistična izobraževanja spodbudi mlade h kreativnosti in logičnemu razmišljanju, s tem pa podjetje pridobi kakovosten kader za prihodnost. Hrvatska Lutrija ima skoraj za vsak izpeljan projekt opredeljen namen ali cilj in naveden rezultat (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien v svojih kazinojih, ki imajo ob igralnicah tudi restavracije, podpirajo projekt »Ark of taste« (Zibelka okusov, op. a.), ki poskuša oživeti uporabo lokalno vpetih živil v kuhinjo ter s tem preprečiti »izumrtje« tradicionalne prehrane. Zavezali so se k podpori avstrijske ekonomije z vključevanjem lokalnih dobaviteljev v svojo dobavno verigo, tako avstrijski dobavitelji predstavljajo kar 92 % vseh. Finančno in promocijsko podpirajo nekatere lokalne prireditve, kulturne projekte ter festivale, podpirajo tudi športne ekipe oseb z motnjami v razvoju ter projekt Tech2People, pri čemer finančno podpirajo tehnologijo eksoskeletona, ki omogoča hojo ljudem kljub paralizi. Izkazujejo tudi podporo različnih atrakcij, kot so avstrijski živalski vrt, muzeji ter gledališča na dan loterije z brezplačnim vstopom v zameno za predložitev loterijskega izdelka, prav tako podpirajo in sponzorirajo nekatere druge projekte avstrijskega živalskega vrta (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Spremljanje igralnih vzorcev z namenom prilagajanja ukrepov in načinov za zaščito igralcev

Na področju spremljanja igralnih vzorcev z namenom prilagajanja ukrepov in načinov za zaščito igralcev Loterija Slovenije ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

Športna loterija izvaja lastne raziskave in ankete z namenom pridobivanja bistvenih odgovorov igralcev. Če je potrebno, prilagajajo zahteve in/ali omejitve (glede vplačil, izplačil, igralnega časa ipd.) (Šteblaj, 2021).

HIT na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

Na tem področju je Camelot UK Lotteries implementiral analitično orodje Mercury, ki glede na vzorce posameznega igralca prepozna potencialno tveganje za odvisnost in ki lahko nato z različnimi znaki, kot so nastavitev nižjega igralnega limita, usmeritvami do publikacij pomaga tej osebi in celo prepreči nadaljnja tveganja (pri izboljševanju programa uporabljajo strokovnjake na področju vedenja uporabnikov). Rezultati analize aktivnosti analitičnega orodja Mercury, ki so jo izvedli neodvisni strokovnjaki s področja vedenja ljudi, bodo služili kot podlaga za nadaljnje aktivnosti na tem področju (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija je na tem področju med igralci izvedla več internih in eksternih anket o razumevanju pomena odgovornega igranja. S pomočjo rezultatov anket so statistično opredelili povezave med igranjem iger, ki jih ponujajo, in potencialno zasvojenostjo ter prikazali odstotek problemskih igralcev v vzorcu. Informacije, pridobljene z anketami, jim služijo kot izhodišče za nadaljnji trud v smeri zmanjšanja negativnega vpliva na igralce. Podobne rezultate kažejo tudi podatki, pridobljeni iz zdravstvenih domov, s katerimi sodelujejo s ciljem zmanjšanja škodljivih posledic na igralce (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien na tem področju deluje predvsem s pomočjo dveh mehanizmov – orodja oz. programa MENTOR (program povratnih informacij na podlagi vzorcev vedenja) za spodbujanje igralcev k spremembam svojih igralnih navad skozi statistično primerjavo njihovih igranj z igranjem vseh registriranih igralcev in RESPONSIBLE GAMING CIRCLE - (Krog odgovornega igranja, op. a), tima, ki je vzpostavljen z namenom spremljanja igralnih poti igralcev, centralnega odločanja, hitrejšega prepoznavanja in reševanja ter oblikovanja nadaljnjega razvoja ukrepov ter načinov za zaščito igralcev. V letu 2020 so začeli sodelovanje z IMBA – Inštitutom za molekularno biotehnologijo, ki raziskuje biološke mehanizme odvisnostnih vedenj v človeških možganih (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Odgovorno oglaševanje

Na področju odgovornega oglaševanja so v Loteriji Slovenije sprejeli nov Kodeks tržnega komuniciranja, ki naslavlja trenutne mednarodne smernice s področja odgovornega prirejanja iger na srečo. V razpisnih dokumentacijah svojih novih kampanj pogojujejo sodelovanje z zunanjimi partnerji s spoštovanjem strateških usmeritev podjetja s področja

odgovornega prirejanja iger na srečo ter od njih pričakujejo etično in družbeno odgovorno ravnanje pri sodelovanju. Izogibajo se ciljnemu oglaševanju točno določenemu segmentu populacije, privabljanju in kakršnemukoli nagovarjanju k igranju, v kolikor bi to ogrozilo lastno eksistenco oz. eksistenco bližnjih. S svojimi oglasi želijo sporočiti, da s sodelovanjem v igrah igralci pomagajo uresničevati poslanstvo podjetja – podpirati invalidske, humanitarne in športne organizacije. V ta namen so posneli serijo oglasov v sodelovanju s košarkarji na vozičkih. Ob tem so poudarili tudi, da Loterija Slovenije vseskozi skrbi za odgovorno in varno prirejanje iger na srečo (Loterija Slovenije, 2022b). Raziskava CEM (Customer Experience Management) je glede komunikacijske učinkovitosti je pokazala, da je skupek oglasov v sodelovanju s košarkarji na vozičkih v širši javnosti dosegel nadpovprečne rezultate. Anketiranci so v oglasu kot najbolj všečno izpostavili igralce, glasbo in slogan (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija upošteva načela odgovornega oglaševanja in trženja, vse oglasne vsebine kot tudi proizvodi so opremljeni z oznako odgovornega igranja. Pri oglaševanju upoštevajo ciljne skupine ter se pri tem trudijo zaščititi ranljive in mladoletne. Vse oglasne vsebine preveri in potrjuje odgovorna oseba za tržno komuniciranje. V primeru sodelovanja pri oglaševanju z zunanjimi sodelavci tudi te ustrezno izobrazijo o pomenu in izvajanju standardov odgovornega prirejanja. Rezultat izvedenih ukrepov je pogled družbe v javnosti kot neagresivnega in odgovornega oglaševalca, ki poudarja ustrezne ciljne skupine in vsebino, to pa je posledica zavedanja vseh sodelujočih akterjev o pomenu izpolnjevanja in vključevanja standardov v oglaševalsko aktivnost (Šteblaj, 2021).

HIT na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

Pri Camelot UK Lotteries se zavzemajo za varno in odgovorno oglaševanje ter ustvarjajo kratke zapise na spletni strani, v katerih poudarjajo pomen zabave ter opozarjajo igralce na nevarnosti odvisnosti (Camelot UK Lotteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija je sprejela dokument “Smjernice odgovornog oglašavanja I komercialne komunikacije (Smernice odgovornega oglaševanja in tržnega komuniciranja, op. a.), v katerih opredeljujejo smernice za oglaševanje, skozi katere stremijo k točnosti in resničnosti ter razumljivosti, enopomenskosti in miroljubnosti oglasov. Poudarjajo tudi, da morajo biti oglasi usmerjeni na polnoletno populacijo ter morajo vsebovati opozorila o tem, da gre za igre na srečo in da ob igranju obstaja tveganje, hkrati pa morajo oglasi vsebovati tudi usmeritve glede iskanja pomoči. Vsak oglas mora jasno izražati, da je proizvod namenjen zgolj zabavi (Hrvatska Lutrija, 2020b).

Österreichische Lotterien imajo v oddelku za oglaševanje in trženje vzpostavljen kodeks ravnanja odgovornega oglaševanja z namenom zagotovitve skladnosti oglaševanja ter prodaje s smernicami, ki so namenjene v izogib ciljnemu oglaševanju ranljivim skupinam ter spodbujanja igranja na način, ki bi bil za igralce problematičen (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Pomoč igralcem

Na področju pomoči igralcem Loterija Slovenije sodeluje z več specializiranimi ustanovami na področju odvisnosti (Center za zdravljenje odvisnosti, Zdravstveni dom Nova Gorica, Inštitut za zasvojenosti in travme ter Zavod za psihoterapijo – Sprememba v srcu), predvsem na raziskovalnem področju z namenom učinkovitejše in lažje prepoznave posameznikov, nagnjenih k odvisnosti (Loterija Slovenije, 2022b). V podjetju igralcem nudijo pomoč strokovnjakov na brezplačni telefonski številki, ki je na voljo na spletni strani in v brošurah na prodajnih mestih (Loterija Slovenije, 2020a). Vzpostavili so novo aplikacijo za pomoč igralcem. Navajajo, da so njihove igre za igralca in širšo družbo varne, saj so v neodvisnem certificiranju odgovornega prirejanja iger na srečo dosegli 96,4 točke od skupno stotih možnih ter po poročanju Ambulante za zdravljenje zasvojenosti Nova Gorica ni bilo zaznati težav igralcev (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija morebitnim problemskim igralcem nudi informacije o ustrezni pomoči in zdravljenju v obliki brošure v fizični obliki in spletni strani. Sodelujejo tudi z Zdravstvenim domom Nova Gorica in njihovim centrom za zdravljenje zasvojenosti, kjer je bila razvita posebna aplikacija, ki beleži podatke pacientov v zvezi z igrami na srečo. Rezultati izvedenih ukrepov se kažejo v rezultatih ankete med igralci, ki kažejo na ustrezno in zadostno pomoč, prav tako pa družba ne dobiva drugih negativnih povratnih informacij v zvezi s pomanjkanjem pomoči ali informacij. Glede na dovoljšnjo opremljenost prodajnih mest z brošurami, izobraženostjo zaposlenih o zasvojenosti lahko igralci enostavno in hitro poiščejo ustrezne informacije in pomoč. (Šteblaj, 2021)

HIT na tem področju ob kontrolnem testu za samooceno nudi še seznam kontaktov, s katerimi lahko problemski igralci poiščejo strokovno pomoč.

Camelot UK Lotteries nudijo podporo tistim, ki so osvojili denarne nagrade, saj se zavedajo čustvenih in psihičnih vplivov na igralca (svetovanje glede porabe denarja, anonimne skupine »zmagovalcev«, ki se lahko pogovarjajo o izkušnji ipd.). Igralcem na vsakem prodajnem mestu kakor tudi na spletu nudijo potrebne kontakte, s katerimi lahko poiščejo pomoč, hkrati pa ob zaznavi problemskega igralca podjetje vzpostavi kontakt in se ga trudi usmeriti stran od škodljivih dejanj (Camelot UK Lotteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija stremi k temu, da je v njihovih prodajalnah, na produktih in na spletni strani na voljo kontaktna telefonska številka za pomoč problemskim igralcem. Na svoji spletni strani in v prodajalnah ponujajo informacije o pomoči za problemske igralce v obliki brošur (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien ponuja igralcem možnost pomoči po spletnem obrazcu na njihovi uradni spletni strani bodisi preko brezplačne telefonske linije za pomoč igralcem. V primeru večjih zmag menedžer oddelka za večja izplačila stopi v kontakt z zmagovalcem in mu ponudi pomoč in svetovanje (Österreichische Lotterien, 2021b).

Pregled dobrih praks izbranih slovenskih in tujih podjetij skozi okoljski vidik:

- Ponovna uporaba in reciklaža

Na področju ponovne uporabe in reciklaže Loterija Slovenije vse gradivo in fizične srečke tiska zgolj na papir s FSC certifikatom, katerega nosilka je neodvisna organizacija, ustanovljena z namenom zaščite in odgovornega ravnanja z gozdovi. V podjetju velja stroga politika ločevanja odpadkov in ločenega zbiranja odpadnega papirja po nadstropjih poslovne stavbe. Ob tem odpadni papir zbirajo tudi na lokacijah prodajaln Loterije Slovenije (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

V HIT se zavezujejo k zmanjševanju porabe plastike pri svojih storitvah in proizvodih ter varnemu recikliranju uporabljenih žarnic (HIT, 2021).

V Camelot Lotteries v sodelovanju s partnerji reciklirajo večino odpadkov, proizvedenih v njihovem podjetju – plastika in steklo sta namenjena ponovni uporabi, medtem ko so splošni odpadki uporabljeni za proizvodnjo energije (elektrika), organski so odpeljani v anaerobni predelovalni obrat, kjer se preko nastalih plinov pridobiva energija (anaerobic digestion plant), preostanek pa je predan lokalnim kmetom za kompost. V podjetju navajajo, da je bilo od vseh oddanih odpadkov kar 91 % recikliranega in 6 % uporabljenega za gorivo. Poleg navedenega so v podjetju zamenjali uporabo pribora ter posodic za enkratno uporabo v pisarnah s tistimi iz bambusa za možnost reciklaže in ponovne uporabe. Na vseh svojih produktih imajo Forest Stewardship Council - FSC znak, ki so ga pridobili, saj so produkti trajnostni in možni reciklaže (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija redno sodeluje s podjetji za ravnanje z odpadki, od katerih pridobivajo poročila o količinah oddanih škodljivih in neškodljivih odpadkov, pri čemer stremijo k letnemu zmanjševanju ter možni nadaljnji predelavi. V svojem poročilu prikazujejo razmerje med škodljivimi in neškodljivimi odpadki tudi številsko. Uporabljen papir in izdelki so označeni s FSC znakom, kar pomeni, da so izdelani iz trajnostno pridobljenih virov, s katerimi se gospodari trajnostno (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien imajo ravnanje z odpadki opredeljeno in dokumentirano volumensko ter glede na škodljivost, kar tudi številsko prikazujejo in primerjajo glede na preteklo leto. Podrobno spremljajo, kako in kje se odpadki na koncu predelajo ali uničijo (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Okolju manj škodljive tehnologije

Na področju okolju manj škodljive tehnologije so v Loteriji Slovenije vlagali predvsem v računalniško in drugo opremo, poslovne in delovne prostore, ogrevanje in hlajenje, pri vseh pa so izbirali na način, ki bi najmanj obremenjeval okolje. Z naložbo v solarno elektrarno na

strehi poslovne stavbe izkoriščajo manj električne energije, ob tem so investirali v nove strežniške centre, ki zaradi nove tehnologije porabijo polovico manj električne energije kot predhodni ter tako manj onesnažujejo okolje z emisijami ogljikovega dioksida (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija je vzpostavila sistem (IBM Enterprise Content Management – ECM) e-hrambe za upravljanje z dokumenti, kar zmanjšuje stroške in vpliv na okolje iz naslova dokumentov v fizičnih oblikah (Športna loterija, 2021).

V podjetju HIT stremijo k načelom trajnostnega razvoja skozi boljši izkoristek energije, k zmanjševanju vplivov na okolje ter večji uporabi obnovljivih virov skozi izgradnjo sončne elektrarne na strehi tehniškega centra Nova Gorica. Za ogrevanje imajo ponekod že vgrajene toplotne črpalke (hotel Špik). Vzpostavljene imajo sisteme za (kogeneracijo) soproizvodnjo toplotne in električne energije s ciljem zmanjševanja emisij toplogrednih plinov, za katere navajajo, da so se zaradi vzpostavljenih sistemov v preteklem letu občutno zmanjšali. Pred leti so zgradili novo kotlovnico na lesno biomaso (hotel Kompas), zaradi katere dosegajo večjo energetske učinkovitost (HIT, 2021).

V Camelot UK Lotteries so z vidika tehnologij vložili v okolju bolj prijazen sistem hlajenja podatkovnega centra, kupili so energetske učinkovitejše in manj okolju škodljive klimatske naprave ter zamenjali obstoječe žarnice z varčnejšimi (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Na tem področju Hrvatska Lutrija stremi k digitalizaciji poslovnih procesov, saj verjamejo, da se z digitalizacijo le-ti skrajšujejo, dosega se finančne učinke in hkrati se direktno znižuje količina proizvedenih odpadkov (Hrvatska Lutrija, 2022c). Ob tem ima Hrvatska Lutrija vzpostavljene tudi minimalne okoljske standarde na področju dobave energentov (električna energija, gorivo) ter drugih snovi in naprav v vsakodnevni rabi (Ad Blue, klimatske naprave, čistila za čiščenje prostorov ipd.). Pri modernizaciji in nakupu službenih vozil se prav tako upoštevajo okoljski standardi, da bi karseda zmanjšali vpliv na okolje (Hrvatska Lutrija, 2021a). Na področju digitalizacije so že dosegli nekaj rezultatov, saj sta njihovo interno glasilo ter proces izdelave naročilnic popolnoma digitalna (Hrvatska Lutrija, 2022c).

V podjetju Österreichische Lotterien so zaradi digitalizacije procesov notranje in zunanje komunikacije bistveno zmanjšali porabo papirja. V oddelku informacijske tehnologije stremijo k uporabi opreme, katere deli so lažje nadomestljivi, ter ostalih posameznih elementov, kot so baterije za polnjenje. Za obratovanje glavne stavbe podjetja uporabljajo delež obnovljive energije v obliki vetrne energije, sončne energije ter velik delež nekoliko bolj nečiste energije v obliki hidroelektrične energije (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Okolju prijazen prevoz

Na področju okolju prijaznega prevoza Loterija Slovenije in Športna loterija ne navajata nobenih izvedenih aktivnosti.

HIT na tem področju v Hotelu Mond svojim gostom ponuja najem električnih koles ter električne polnilne postaje za vozila, slednje ponujajo tudi v Ramada Resort in hotelu Kompas (HIT, 2021).

Camelot UK Lotteries so sklenili sodelovanje z lokalnim ponudnikom izposoje koles, ki so jih finančno podprli in namestili postajo s kolesi tudi pred svojo poslovno stavbo. Rezultat aktivnosti se kaže v precejšnjem obsegu izposojenih koles in prevoženih kilometrih ter s tem manjšem obsegu izpustov. Aktivnost je zajela tudi širši pomen, saj so ljudje ponovno uvideli pozitivne učinke kolesarjenja, zaradi česar so aktivnejši in se boljše počutijo (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

V Österreichische Lotterien kategorizirajo poslovne partnerje glede na lokacijo in posledično učinkoviteje načrtujejo službene poti ter s tem zmanjšujejo število prevoženih kilometrov (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Ozaveščanje zaposlenih o pomembnosti varovanja okolja

Loterija Slovenije ozavešča zaposlene o pomembnosti varovanja okolja preko interne strani podjetja, da bi le-ti tudi izven delovnega časa s svojim življenjskim slogom čim manj obremenjevali okolje. Spodbujajo uporabo elektronskih prodajnih poti pri svojih poslovnih partnerjih ter komunikacijo po elektronski pošti z namenom zmanjšanja porabe papirja. V sodelovanju z Ekologi brez meja so za vse zaposlene izvedli izobraževanje o varstvu okolja (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija in HIT ne navajata nobenih izvedenih aktivnosti.

Camelot UK Lotteries z aktivnostmi varovanja okolja vključuje svoje zaposlene na način, da jih spodbuja k uporabi jedilnega pribora za večkratno uporabo, k ustreznemu ločevanju odpadkov in uporabi varčnejših tehnologij (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Hrvatska Lutrija na tem področju ne navaja aktivnosti.

Österreichische Lotterien svoje zaposlene ozavešča o pomembnosti vpliva na okolje, z vzpostavljenim forumom ter z občasnimi terenskimi izleti in dogodki »govorimo o trajnosti« (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Pogojevanje sodelovanja s partnerji

Na področju pogojevanja sodelovanja s partnerji, ki stremijo k zaščiti okolja, Loterija Slovenije, Športna loterija, HIT in Camelot UK Lotteries ne navajajo nobenih izvedenih aktivnosti.

Hrvatska Lutrija pred izborom poslovnih partnerjev zahteva njihovo skladnost s standardi in normami s področja varstva in zaščite okolja (Hrvatska Lutrija, 2022b). Sodelujejo le s ponudniki električne energije, ki zadostujejo minimalnim pogojem vključevanja porabe obnovljivih virov (Hrvatska Lutrija, 2021b). Za svoje potrebe uporabljajo zgolj električno energijo iz obnovljivih virov (Hrvatska Lutrija, 2022c). Pri nakupu čistilnih in drugih kemičnih sredstev oz. uslug podjetij, ki delujejo s takšnimi sredstvi, se odločajo za tiste, ki najmanj škodijo okolju (npr. čistilni servisi) (Hrvatska Lutrija, 2021a).

V Österreichische Lotterien sodelovanje z dobavitelji in partnerji pogojujejo s spremljanjem in proaktivnim sodelovanjem pri implementaciji aktivnosti družbene odgovornosti ter trajnosti. Zahtevajo tudi, da zunanji partnerji, ki opravljajo storitev čistilnega servisa, uporabljajo sredstva z oznako EKO (ekološko) (Österreichische Lotterien, 2021b).

Pregled praks izbranih slovenskih in tujih podjetij skozi ekonomski vidik:

- Varnost zaposlitve

Na področju varnosti zaposlitve Loterija Slovenije stremi k ohranjanju delovnih mest, kar je dokazala tudi v času epidemije. (Loterija Slovenije, 2022b). Loterija Slovenije se je preko Listine raznolikosti Slovenije, kot ene izmed evropskih iniciativ, zavezala k preprečevanju vseh oblik diskriminacije. Oblikovali so politiko raznolikosti, katere vodilna misel je enakost možnosti za vse ter prepoznava individualnih spretnosti. Tako v podjetju ohranjajo enako razmerje spolov zaposlenih. Zavedajo se pomembnosti zdravlja in dobrega počutja zaposlenih, zato izvajajo aktivnosti s področja ohranjanja in spodbujanja dobrega psihofizičnega počutja zaposlenih s športnimi, kulturnimi in drugimi prireditvami ter delavnicami o zdravem in aktivnem življenju (Loterija Slovenije, 2022b).

V podjetju skrbijo za svoje zaposlene z uravnavanjem poklicnega in zasebnega življenja, kar potrjuje prejem polnega certifikata »Družini prijazno podjetje«. Po prejemu prej omenjenega certifikata je med zaposlenimi izvedla raziskavo o usklajevanju dela in družine, pri čemer je dosegla visoke rezultate (minimalna ocena 4,5/5). Skrb za zaposlene traja tudi po prenehanju zaposlitve, saj so vsi zaposleni deležni dolgoletne plačne politike podjetja, ki vse zaposlene vključuje v prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje (Loterija Slovenije, 2022b).

Loterija Slovenije je predanost zaposlenih preverjala s sodelovanjem v vseslovenski raziskavi »Zlata nit«, ki jo je izvedla med zaposlenimi, ter na podlagi vprašanj o pogledu in odnosu do družbe, v kateri so zaposleni, dosegla visoke rezultate (minimalna ocena posameznega odgovora je bila 4,16/5) (Loterija Slovenije, 2022b).

Loterija Slovenije kot rezultat svojih aktivnosti oz. politike ravnanja z zaposlenimi navaja predvsem visoko lojalnost zaposlenih ter nizko fluktuacijo. Iz letnega poročila je razvidno, da so zaposleni del podjetja v večji meri vsaj 10 let in nekateri tudi več kot 20 let. Vzorec novih zaposlovanj ostaja zadnjih 10 let relativno nespremenjen, saj število zaposlenih niha

med 58 in 63 zaposlenimi, pri čemer gre pri nihanjih v večini za zaposlovanje z namenom nadomestitve letno upokojenih zaposlenih (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija in HIT ne navajata nobenih izvedenih aktivnosti.

Camelot UK Lotteries na tem področju skrbi za zaposlene z vidika ohranjanja delovnih mest kljub dolgotrajnejšemu omejenemu delovanju zaradi zdravstvene krize. Zaposlujejo tudi ranljive skupine (Camelot UK Lotteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija na tem področju izvaja aktivnosti, s katerimi omogoča svojim zaposlenim nadaljnji razvoj z izobraževanjem in usposabljanjem ter usmerjanjem na področja, za katera delavec kaže potencial. Prav tako jim nudi pomoč ob posebnih dogodkih (ropi ali oboroženi napadi ipd.) ter se tudi v manj ugodnih časih (npr. zdravstvena kriza v zadnjih letih) trudi ohranjati delovna mesta. Kot rezultat svojih aktivnosti Hrvatska Lutrija navaja, da je veliko število zaposlenih (46 %) v podjetju že 15 let in več, kar pojasnjujejo z veliko pripadnostjo zaposlenih podjetju kot posledica dobrega delovnega okolja (Hrvatska Lutrija, 2021b).

Österreichische Lotterien na tem področju navaja, da so se v obdobju epidemije zavzeli za ohranitev najvišjega možnega števila delovnih mest oseb, katerih narava dela omogoča le fizični pristop (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Finančne in nefinančne ugodnosti za zaposlene

Na področju finančnih in nefinančnih ugodnosti za zaposlene Loterija Slovenije omogoča vsem upokojenim sodelavcem vključitev v Društvo upokojencev Loterije Slovenije, ki ga podjetje podpira pri njihovih dejavnostih. Za vse zaposlene vodijo tudi prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, ki je že vrsto let sestavni del finančne politike podjetja (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija in Camelot UK Lotteries ne navajata nobenih izvedenih aktivnosti.

HIT je ob pridobitvi certifikata Družini prijazno podjetje navedel nekaj ukrepov oz. aktivnosti, ki jih bodo upoštevali v prihodnje. Uvedli so otroški časovni bonus, ki staršem omogoča odsotnost ob predšolskih in šolskih obveznostih; kadrovske štipendije in možnost prakse za otroke staršev ter druge ugodnosti v sodelovanju s poslovnimi partnerji (HIT, 2022).

Hrvatska Lutrija na tem področju omogoča v enaki meri vsem, zaposlenim za nedoločen čas in ostalim, določene finančne ugodnosti in dela proste dni. Prav tako vlagajo v dodatni pokojninski steber za zaposlene (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien na tem področju ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

- Lokalno zaposlovanje

Na področju lokalnega zaposlovanja Loterija Slovenije, Športna loterija in HIT ne navajajo nobenih izvedenih aktivnosti.

V Camelot UK Lotteries na tem področju stremijo k lokalnemu zaposlovanju, saj s tem pripomorejo tako h krajšemu času migracij na delo in z dela, povezovanju ljudi iz istih skupnosti kakor tudi zmanjšanju lastnega ogljičnega odtisa (Camelot UK Lotteries, 2021a).

Na tem področju Hrvatska Lutrija in Österreichische Lotterien ne navajata nobenih izvedenih aktivnosti.

- Pomoč ob odpovedi zaposlitve

Na področju pomoči ob odpovedi zaposlitve Loterija Slovenije, Športna loterija, HIT, Camelot UK Lotteries in Hrvatska Lutrija ne navajajo nobenih izvedenih aktivnosti.

Österreichische Lotterien zaposlenim ob odpovedi preko svoje kadrovske službe pripravi paket pomoči, s katerim jim omogoči strokovno podporo ob odhodu, pripravo za nadaljnje razgovore, možnosti za nadaljnjo poklicno pot, priporočila ter podporo zunanjih strokovnjakov s ciljno usmerjenimi delavnicami za spremembo poklicne poti. Prav tako sodelujejo s fundacijo za spodbujanje zaposlovanja (Vienna Employment Promotion Fund), ki skrbi za pomoč pri načrtovanju nove poklicne poti, nadaljnja izobraževanja ter iskanje zaposlitve (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Boj proti korupciji in pranju denarja

Na področju boja proti korupciji in pranju denarja je Loterija Slovenije aktivna s sodelovanjem v delovni skupini za boj proti nezakonitim prirediteljem v okviru European Lotteries (Evropsko združenje loterij, op. a.). V delo skupine je kot predstavnica podjetja vključena pravnica Loterije Slovenije (Loterija Slovenije, 2022b).

Športna loterija je omogočila svojim zaposlenim udeležbo na spletnem seminarju na temo »Korupcija v športu, v organizaciji« ter posvet o odkrivanju in preprečevanju pranja denarja v organizaciji (Šteblaj, 2021).

HIT je na tem področju sprejel etični kodeks (HIT, 2021).

Camelot UK Lotteries ima vzpostavljeno kulturo visoke integritete in se jo preko politik, urjenj in procesov na področjih boja proti podkupovanju in korupciji trudi vzdrževati. Prav tako vzpodbujajo svoje zaposlene, da vsakršno zaznano dejanje, ki bi bilo v nasprotju s to kulturo, prijavijo in se zavezujejo, da jih bodo zaščitili (Camelot UK Lotteries, 2020a).

Hrvatska Lutrija na tem področju skozi strategijo načrtuje 37 različnih ukrepov za boj proti korupciji, katerih implementacijo spremlja na polletnih in letnih intervalih. Ukrepi variirajo od notranjih revizij in samoevalvacije. Vsi člani upravnega odbora so dolžni podpisati izjavo o fiskalni odgovornosti ter skupaj s člani nadzornega sveta tudi izjavo o preprečevanju

navzkrižja interesov, vsi zaposleni na delovnih mestih, ki jim omogočajo sprejemanje odločitev z večjimi finančnimi posledicami, pa morajo podpisati izjavo o zaupnosti in nepristranskosti, ob tem ukrepi obsegajo tudi izobraževanja in urjenja ter javne objave večine poročil (Hrvatska Lutrija, 2021a). Hrvatska Lutrija navaja, da kot rezultat njihovih aktivnosti na tem področju v letu 2020 niso imeli nobenega pravnega spora zaradi koruptivnega vedenja (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien na tem področju izvaja t. i. "whistleblower system" (system žvižgač, op. a.), katerega namen je, da lahko vsak prijavi kakršnokoli koruptivno ali za podjetje drugače škodljivo dejanje ter predloži dokaze, pri tem pa so vsi udeleženi kakor tudi "žvižgač" zaščiteni (Österreichische Lotterien, 2021b).

- Lokalna oskrbovalna veriga

Na področju lokalne oskrbovalne verige Loterija Slovenije in Športna loterija ne navajata nobenih izvedenih aktivnosti.

HIT si prizadeva za vključevanje v lokalno okolje ter poslovne cilje uresničuje z roko v roki z lokalnimi partnerji in dobavitelji (HIT, 2021).

Na tem področju Camelot UK Lotteries ne navaja nobenih izvedenih aktivnosti.

Hrvatska Lutrija na tem področju, na katerem je to finančno in vsebinsko možno, sodeluje z lokalnimi dobavitelji znotraj države. Trajnostna oskrba je ena izmed obveznih tem urjenja za zaposlene na povezanih področjih (Hrvatska Lutrija, 2021a). Hrvatska Lutrija kot rezultat svojih aktivnosti navaja, da je kar 95,2 % vseh dobaviteljev, s katerimi poslujejo, lokalnih s Hrvaške (Hrvatska Lutrija, 2021a).

Österreichische Lotterien se zavezuje k podpori lokalnih avstrijskih dobaviteljev ali vsaj dobaviteljev na ravni Evrope pri dobavi pisarniškega materiala, sistemov, naprav in drugega, kljub temu, da je to finančno manj učinkovito. Österreichische Lotterien navajajo, da se njihove zaveze v veliki meri uresničujejo, saj je kar 92,27 % dobaviteljev iz Avstrije, velika večina preostalih (6,55 %) pa iz preostale Evrope (Österreichische Lotterien, 2021b).