

Samtalestatistikk 2021

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag.....	3
2. Innledning.....	5
3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen.....	6
4. Samtaler og meldinger fra eller om spillere	8
5. De som ringer eller sender meldinger.....	11
6. Spillerne som samtalene handler om	14
7. Pengespill	18
8. Konsekvenser for spiller (pengespill).....	25
9. Dataspill	27
10. Vedlegg	30

1. Sammendrag

2021 ble et år der tall kontakter til Hjelpelinjen kom tilbake til nivået før korona- pandemien. Vi ser også en tendens til at chat- tjenesten, som ble lansert i 2020, blir mer brukt. Gjennomgangen nedenfor tyder på at chat- samtaler erstatter både telefonsamtaler og e-poster, og det er oftere spillere selv som velger å ta kontakt via chat. I deler av statistikken vil vi slå sammen telefon- og chatsamtalene til én kategori, samtaler fra eller om spillere. Samtalene der det er toveis kommunikasjon gir flere opplysninger enn e-poster om for eksempel spillevaner, hvilke spill som spilles, konsekvenser, hvilken hjelp som trengs.

Samtidig som flere kontakter Hjelpelinjen, har det igjen vært en sterk økning i bruk av nettsiden www.hjelpelinjen.no. Antall brukere av nettsiden har økt med 58 prosent fra 2020 til 2021. Det kommer etter at det var en sterk vekst i bruk av nettsiden fra 2019 til 2020.

I 2021 ble det ved Hjelpelinjen gjennomført 767 samtaler fra eller om spillere. Totalt er dette en økning på sju prosent fra året før, men det er forskjeller i endringene. Her er noen hovedtall:

- Antall samtaler om spillere har økt med sju prosent (fra 716 i 2020 til 767 i 2021)
- Antall samtaler om pengespill har økt med seks prosent (fra 601 til 637)
- Førstegangssamtaler om pengespill har økt med seks prosent (fra 450 til 475)
- Antall samtaler om dataspill har falt med tre prosent (fra 134 til 130)

I tillegg har Hjelpelinjen mottatt meldinger på e-post. Tallet på meldinger om spillere er uendret fra 101 i 2020 til 102 i 2021.

Det er mest menn som omtales med pengespillproblemer, og i 2021 er kjønnsfordelingen lik som i 2020, med 16 prosent kvinner og 84 prosent menn.

- Kvinner har i størst grad problem med kasinospill, dernest bingospill
- Menn har i størst grad problem med kasinospill, dernest oddsspill
- For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 35,6 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 20,5 år.
- Spillerne selv tar i større grad kontakt på chat, mens pårørende som tar kontakt på vegne av en spiller oftere ringer.

Samtaler om kasinospill, der mange er fra utenlandske tilbydere, har blitt enda mer dominerende ved Hjelpelinjen.

For en del samtaler mangler vi data om hvilken type spill som er hovedproblemet. Det gjelder i år for 7 prosent av samtaler. Når det gjelder samtaler vi har data om, har kasinospillene sin andel økt noe fra i fjor. I 61 prosent av samtaler der type pengespill er nevnt, oppgir innringer kasinospill som hovedproblem. Samtaler om poker fortsetter å gå ned. For oddsspill er det en liten oppgang, mens det for bingospill er en mindre nedgang. For andre spill er hovedinntrykket at tallet på samtaler enten er stabilt, eller mindre endringer.

Flere samtaler om kasinospill handler om spill på utenlandske nettsteder i 2021 enn i 2020. For oddsspill er det en liten økning i samtaler som handler om både spill hos Norsk Tipping og utenlandske nettsteder.

Antall samtaler om dataspill har på nytt falt litt gjennom 2021. Og som tidligere år, oftest ringt inn av pårørende. Spillerne er stort sett mye yngre enn de som spiller pengespill. I tillegg er andelen menn eller gutter enda større enn for pengespill.

Action,- skyte,- og krigsspill er de spillformene som oftest nevnes for dataspill, og omfatter totalt 29 prosent av samtalene.

Hjelpelinjens nettside fikk ny drakt i januar 2020, samtidig som chat- tjenesten ble lansert. I vedlegget går det fram at det har vært en stor økning i brukere av nettsiden, hele 58 prosent. Veksten er langt større enn i kontakter til Hjelpelinjen, og rolig finner mange informasjonen de trenger for å søke videre hjelp på nettsidene.

2. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige har vært i drift siden 28. april 2003.

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- hjelpe mennesker i krise
- vise veg til annen hjelp, blant annet behandling
- samle informasjon om spilleavhengighet

Hjelpelinjen er organisert som et samarbeid mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og markedsføring, mens telefonen fysisk er lagt til Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Hjelpelinjen er blitt betjent fra sykehuset på Sanderud helt siden starten, og Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet har inngått en ny avtale for Hjelpelinjen sin drift i perioden fra 1. januar 2019 til og med 31. desember 2023.

Hjelpelinjens telefon har vært åpen for samtaler fra 09.00 til 18.00 på hverdager gjennom 2021. Chat- tjenesten er åpen fra klokken 11.00 til 15. 00 hver dag. Hjelpelinjen mottar også meldinger på e-post. Slik er det mulig å nå Hjelpelinjen også utenfor åpningstidene.

Ved sykehuset er det tilsatt daglig leder for Hjelpelinjen. Telefonen er betjent av helsepersonell som har fått spesialopplæring.

Samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtale og meldingene som ble mottatt i 2021. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtale skje på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Det samme gjelder for meldinger, og dette gjør at statistikkene på flere områder ikke har data fra alle som henvender seg.

Registrerte data gir likevel viktig informasjon om spilleproblemer, og gir en pekepinn på hvordan spilleproblemer utvikler seg i befolkningen.

I noen av de mest detaljerte statistikkene er det få samtaler i enkelte kategorier. Om vi da har data fra bare en eller to personer, vil dette bli vist som om vi har ingen data, dvs. 0 eller 0 prosent. Der det er hensiktsmessig vil imidlertid kategorier med svært få data (1 eller 2) bli slått sammen med andre nærliggende kategorier.

Hjelpelinjen mottar også henvendelser om personer som spiller spill som ikke blir regnet som pengespill. Opplysninger om slike spill blir presentert for seg. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Statistikkheftet for 2021 er den 18. årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen

Samtalen/chaten gjelder	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	pst
Enkeltpersoner med spilleproblemer	768	753	952	811	757	716	767	15 %
Andre seriøse Innringere/ chatere	79	86	67	91	43	81	92	2 %
Feilringinger / useriøse	625	515	740	1 438	1514	2954	4151	83 %
Sum	1 472	1 354	1 759	2 340	2314	3751	5010	100 %

I 2021 ble det gjennomført 767 samtaler/chater fra eller om spillere. Dette er en økning på 51 samtaler eller 8 prosent fra året før. Siden 2020 har tallet på samtaler om pengespill økt med seks prosent (fra 601 til 637). Samtaler om dataspill har økt med ni prosent (fra 134 til 147).

I tillegg mottok Hjelpelinjen 92 andre oppringninger/chatsamtaler fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2021 utgjorde slike samtaler hele 83 prosent. Disse er imidlertid korte, og utgjør en liten del av total samtaletid. De aller fleste er ikke useriøse eller tulletelefoner, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og oftest er dette Norsk Tipping.¹

Tabellen under viser både telefonsamtaler, chater og meldinger som er mottatt de tre siste årene.

	2019	2020	2021
Telefonsamtaler om spiller	757	532	560
Andre seriøse samtaler	43	63	63
Totalt seriøse samtaler	800	595	623
Chater om spiller		184	207
Andre seriøse chater		18	29
Totalt seriøse chater		202	236
Meldinger om spiller	159	101	102
Andre seriøse meldinger	30	29	20
Totalt seriøse meldinger	189	130	122
Henvendelser om spiller	916	817	869
Andre seriøse henvendelser	73	110	112
Totalt seriøse henvendelser	989	927	981

E-posttjenesten er et supplement til telefon- og chattetjenesten og er en mulighet for å ta kontakt med Hjelpelinjen også utenfor åpningstidene.

¹ Henvendelser om Norsk tipping økte med 871 samtaler fra 2020 til 2021.

I løpet av 2021 er det mottatt 102 eposter om enkeltspillere (101 i 2020) og 20 andre seriøse meldinger (29 i 2020).

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 83 % i 2021, mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 90 % og 88 prosent for chat- henvendelser.

Nettstedet *www.hjelpelinjen.no* hadde 80 508 brukere i 2021. Gjennomsnittlig var det i siste år 6 709 brukere i måneden og i snitt 6 273 nye brukere i måneden. I 2020 hadde nettstedet 50 880 brukere.

Seriøse samtaler ²	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Spillere	33 %	35 %	37 %	35 %	38 %	49 %	54 %
Pårørende/venner	57 %	56 %	55 %	53 %	54 %	48 %	44 %
Profesjonelle	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %
Arbeidsgivere	0,4 %	0,6 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Ukjent	6 %	5 %	5 %	9 %	4 %	1 %	0 %
Andre	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0 %	1 %	0,3 %	0,1 %
Sum	100 % (847)	100 % (839)	100 % (1 019)	100 % (902)	100 % (800)	100 % (716)	100 % (767)

Samtaler fra spillere utgjør i 2021 54 prosent av telefon- og chat- samtalene. Det er det høyeste nivået siden 2006, og det er chat- samtalene som drar opp andelen spillere. Pårørende utgjør i 2021 40 prosent og venner fire prosent.

En del av de seriøse samtalene (112 i 2021) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

² Fram til og med 2019 var seriøse samtaler basert på innringere på telefon. Fra og med 2020 telles telefonsamtaler og chatsamtaler sammen.

4. Samtaler og meldinger fra eller om spillere

Dette er samtaler med telefon eller chat der spillere, eller andre på vegne av spillere, har henvendt seg til Hjelpelinjen.

Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Januar	81	60	79	95	51	70	82
Februar	75	63	81	71	59	52	69
Mars	70	61	95	75	72	48	71
April	67	77	81	85	67	45	52
Mai	76	45	73	44	49	54	40
Juni	55	83	63	50	55	51	70
Juli	58	45	65	63	44	61	55
August	53	55	101	84	73	69	63
September	52	68	61	68	85	73	82
Oktober	53	64	88	64	99	64	66
November	71	66	91	67	56	69	61
Desember	57	66	74	45	47	60	56
Totalt	768	753	952	811	757	716	767

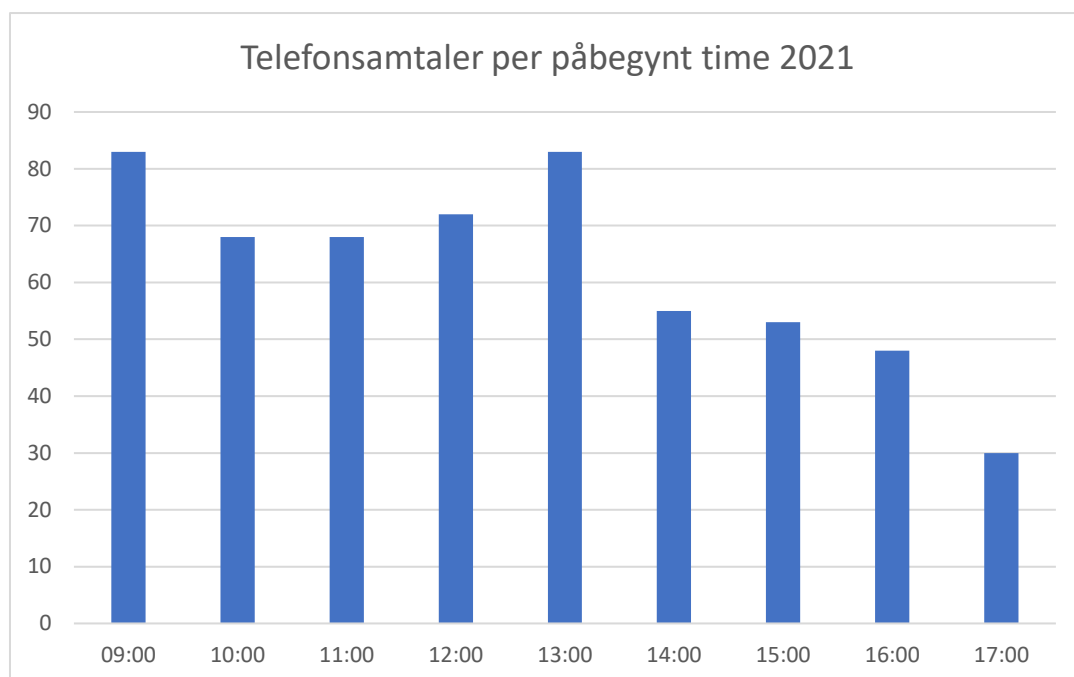
Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 21 088 telefon- samtaler som handler om spillere, og 391 chat- samtaler.

Gjennom 2021 har hjelpetelefonen vært åpen for telefoner fra 09.00 – 18.00 alle hverdager. I tillegg har chat- tjenesten vært åpen alle hverdager fra 11.00 – 15.00. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler, chat- samtaler og meldinger per ukedag i 2021

Fra eller om spillere	Telefon-samtaler		Chat-samtaler		Eposter	
	tall	prosent	tall	prosent	tall	prosent
Mandag	132	24 %	45	22 %	21	21 %
Tirsdag	127	23 %	46	22 %	20	20 %
Onsdag	113	20 %	45	22 %	15	15 %
Torsdag	87	16 %	35	17 %	24	24 %
Fredag	101	18 %	36	17 %	8	8 %
Lørdag	-	-	-	-	6	6 %
Søndag	-	-	-	-	8	8 %
Totalt	560	100 %	207	100 %	102	100 %

Mandager har flest telefonsamtaler, så avtar tall samtaler utover i uken. Chat- samtalene og meldingene er mer spredd over hele uken, selv om det er flest tidlig i uken.



Samtalene er spredd over hele åpningstiden, og det er flest samtaler om morgenen og midt på dagen.

Lengde på telefon- samtalene i 2021

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ³	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	28 min 4 sek	30 min 21 sek	560	283 timer	86 %
Andre reelle samtaler	7 min 30 sek	13 min 3 sek	63	13 timer	1 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 16 sek	1 min 34 sek	3813	99 timer	13 %
Totalt alle typer samtaler			4436	396 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 30 minutter. Den lengste varte i 1 time og 23 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i 7 minutter.

³ For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spillere utelatt dersom de er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spillere over 1 time har forekommet. Andre seriøse samtaler er utelukket dersom de er registrert med varighet over 1 time. Feilringinger og useriøse samtaler er utelatt om de er registrert med varighet over 15 minutter. Totalt 9 samtaler er utelukket.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på ett minutt og 34 sekunder. Disse utgjorde i 2021 86 prosent av samtalenene, men de er korte og utgjorde 13 prosent av reell samtaleid ved Hjelpelinjen.

I 2020 varte samtalenene fra eller om spillere i snitt 24 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalenene/meldingene

	2020			2021		
	telefonsamtaler	chater	e-poster	telefonsamtaler	chater	e-poster
Generell informasjon	68 %	65 %	55 %	74 %	73 %	47 %
Støtte/veiledning	62 %	52 %	28 %	78 %	82 %	25 %
Informasjon om behandling	66 %	60 %	52 %	63 %	56 %	41 %
Økonomisk rådgivning	41 %	51 %	51 %	57 %	51 %	42 %
Oppfølging	9 %	3 %	12 %	11 %	11 %	10 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	19 %	17 %	19 %	26 %	26 %	13 %
Annen informasjon	13 %	18 %	21 %	12 %	15 %	38 %
N (antall)	532	184	101	560	207	102

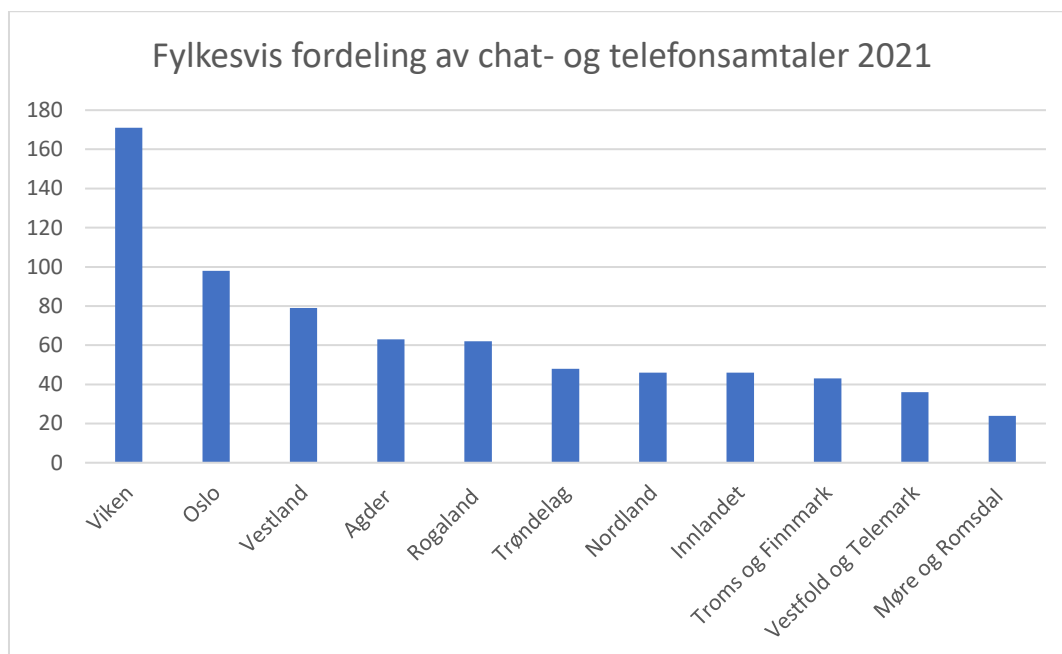
Det er oftest gitt generell informasjon samt støtte og veiledning. Forholdsvis ofte er det også gitt informasjon om behandlingstilbud og økonomisk rådgivning. Det er bare små forskjeller i hvilken hjelp det er gitt mellom telefon- og chat- samtaler.

Den som henvender seg, får alltid en form for støtte og veiledning. Men når samtalenene og tilbakemeldingene har et mer presist mål, er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

I to chat-samtaler en e-poster og fire samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2021.

5. De som ringer eller sender meldinger

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som har henvendt seg på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg mottatt 63 andre seriøse samtaler, 29 chat- samtaler og 20 meldinger som ikke er medregnet.



Flest samtaler kom fra Viken, Oslo, Vestland, Agder og Rogaland. I tillegg er det 51 tilfeller der spillerens hjemfylke ikke er registrert. Opplysninger om hjemfylke kommer sjelden fram i e-poster som mottas (kun 28 av 102).

I den videre gjennomgangen er spillerne som henvendelsene handler om presentert i to deler:

Først viser vi resultat for spillere med pengespillproblem. Her er det også *noen som i tillegg* har problem med dataspill. Her inngår totalt 460 telefonsamtaler, 177 chat- samtaler og 93 e-poster.

Deretter viser vi resultat for spillere som har problem med dataspill. Her inngår totalt 100 telefonsamtaler 30 chatsamtaler og 9 e-poster.

Hvem ringer om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	50 %	23 %	45 %
Pårørende	43 %	67 %	47 %
Venner	5 %	2 %	5 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	1 %	8 %	2 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	1 %
Andre	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	460	100	560

De fleste samtaleene blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende.

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 50 prosent av samtaleene. Litt færre, 43 prosent, kom fra pårørende. For de som har problem med dataspill, blir 67 prosent av samtaleene ringt inn av pårørende.

Hvem chater om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	84 %	40 %	77 %
Pårørende	14 %	53 %	20 %
Venner	2 %	7 %	2 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	0 %	0 %	0 %
Arbeidsgiver	0 %	0 %	0 %
Andre/ukjent	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	177	30	207

Hvem sender meldinger om spillere?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	73 %	0 %	67 %
Pårørende/venner	22 %	100 %	27 %
Andre / ukjent	6 %	0 %	6 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	93	9	102

Meldingene som Hjelpelinjen mottar gjelder oftest pengespill. Sammenlignet med telefonsamtaler, startes chater og sendes meldinger forholdsvis oftere av spillerne selv.

Tidligere samtale om samme spiller?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Nei	75 %	86 %	77 %
Ja	20 %	10 %	18 %
Ikke tema / usikker	5 %	4 %	6 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	637	130	767

I de fleste telefon og chat-samtalene (77 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det framgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (20%). Vi har ikke tall for hvor ofte de eventuelt har ringt. Andelen der dette ikke har vært tema har økt noe siden samtaler er slått sammen til både telefon- og chatsamtaler.

For pengespill er det samme andel førstegangssamtaler som i 2020. For dataspill er andelen førstegangssamtaler høyere, med 86 % mot 79 % i 2020. 45 prosent av meldingene som er mottatt er fra noen som har sendt melding før.

I store deler av samtalestatistikken er det gunstig ikke å telle samme spiller mer enn en gang. Da blir utvalget avgrenset til samtaler eller meldinger der spiller er omtalt for første gang.

6. Spillerne som samtalene handler om

82 prosent av chat og telefonsamtalene er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	15 %	15 %	15 %
Mann	85 %	85 %	85 %
N (antall)	637	127	764 ⁴

For å unngå at spillere blir talt flere ganger, gjør vi i tabellene nedenfor en avgrensning til førstegangs- samtaler der kjønn, alder, fødeland, sivil- /bostatus og hovedinntektskilde er registrert.

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	14 %	12 %	14 %
Mann	86 %	88 %	86 %
N (antall)	475	111	586 ⁵

Spillerens alder	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	1 %	50 %	11 %
18-24 år	20 %	23 %	21 %
25-39 år	47 %	23 %	42 %
40-59 år	21 %	4 %	17 %
60 år og eldre	11 %	0 %	8 %
N (antall)	449	112	561

Fordi chat- tjenesten nylig er lansert, ønsker vi å se aldersfordelingen for spillere som har tatt kontakt på denne måten.

Spillerens alder (chat)	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	2 %	38 %	7 %
18-24 år	31 %	29 %	30 %
25-39 år	49 %	25 %	45 %
40-59 år	15 %	8 %	14 %
60 år og eldre	5 %	0 %	4 %
N (antall)	131	24	155

⁴ I 4 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

⁵ I 1 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

Spillerens alder (telefon)	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	1 %	53 %	12 %
18-24 år	16 %	22 %	17 %
25-39 år	46 %	23 %	41 %
40-59 år	24 %	2 %	19 %
60 år og eldre	13 %	0 %	10 %
N (antall)	318	88	406

Sammenligner vi aldersfordelingen mellom telefon og chat, ser vi at det ikke er store forskjeller. Noen flere i den yngste gruppen har brukt chat, men den største forskjellen er at chat i liten grad blir brukt i de eldste aldergruppene.

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 86 prosent, og 21 prosent er under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 88 prosent og 50 prosent av samtalerne gjelder barn/ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtaler om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (49 %) og 40-59 år (21 %).

Spillernes snittalder er 32,6 år⁶ (N= 561), og snittalder på de som tar kontakt på chat er 30,2 år (N=155)

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 35,6 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 20,5 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 34,2 år for menn, og 43,9 år for kvinner.

Spiller født i Norge	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Ja	83 %	90 %	84 %
Nei	17 %	10 %	16 %
N (antall)	470	108	578 ⁷

17 prosent av førstegangssamtaler som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har. For dataspillproblemer gjelder ti prosent av samtalerne en spiller som ikke er født i Norge.

⁶ Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelerdi i 5 års alderskategorier.

⁷ I 9 samtaler har ikke hvilket land spiller er født i vært tema.

Spillerens sivile status / bostatus	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Bor alene	32 %	12 %	28 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	13 %	60 %	22 %
Enslig forsørger	2 %	0 %	1 %
Gift/samboer	46 %	21 %	41 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	2 %	3 %	2 %
Ikke tema/annet	6 %	5 %	6 %
N (antall)	475	112	587

Spillerens hovedinntektskilde	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Lønnsinntekt egen	71 %	18 %	61 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	2 %	52 %	12 %
Trygd eller andre støtteordn.	18 %	19 %	18 %
Lommepenger	0,4 %	2 %	1 %
Studielån	8 %	9 %	8 %
Annet	1 %	0 %	1 %
N (antall)	455	107	562

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde er 46 prosent av spillere med pengespillproblemer gift eller samboende. 71 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (60 %), og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller trygd/andre støtteordninger som hovedinntektskilde (henholdsvis 52 %, 18 % og 19 %).

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40/chat- adressen?

	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
www.hjelpelinjen.no	67 %	79 %	69 %
Nettside spilloperatører	3 %	0 %	3 %
NT terminal (Multix)	1 %	0 %	1 %
Bingo	2 %	0 %	2 %
Brosjyre / tippemateriell	3 %	0 %	3 %
Familie / venner / kollega	7 %	3 %	6 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	5 %	3 %	5 %
Arbeidsgiver	0 %	0 %	0 %
Internett medier (nyheter)	10 %	14 %	10 %
TV	1 %	0 %	1 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	0 %	0 %	0 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	0 %	0 %	0 %
Kampanje	2 %	4 %	3 %
Annet/usikker	3 %	0 %	2 %
N (antall)	455	104	559

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁸. Hjelpelinjens egen nettside blir oftest nevnt som kilde, men nettmedier er også ofte nevnt.

Fra meldingene

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også e-poster. Kjønn og alder kommer ikke så ofte fram i e-postene som i samtaler, men for meldinger som handler om både pengespill og kjønn har 13 % (N=70) handlet om kvinner. Andel kvinner er dermed nesten på samme nivå som for samtaler og chat-samtaler.

Sammenlignet med 2019

- Antall samtaler om pengespill har økt med seks prosent (fra 601 til 637)
- Andel førstegangssamtaler er nesten uendret med 77 prosent mot 76 prosent i 2020
- Førstegangssamtaler om pengespill har økt med seks prosent (fra 450 til 475)
- I pengespill er andel kvinner og menn i førstegangs- samtalene stabil på henholdsvis 14 og 86 prosent
- Gjennomsnittsalderen for pengespillproblemer er stabil (36,5 år i 2020 og 35,6 i 2021)
- For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 20,5 år.

⁸ 28 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

7. Pengespill

Pengespill⁹ som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
Kasinospill (nett)	386	61 %	291	61 %
Poker	71	11 %	51	11 %
Odds	173	27 %	134	28 %
Liveodds	53	8 %	44	9 %
Tipping	29	5 %	25	5 %
Bingo	41	6 %	32	7 %
Databingo	22	4 %	19	4 %
NT terminal (Belago)	16	3 %	13	3 %
Hestespill	25	4 %	22	5 %
NT terminal (Multix)	23	4 %	17	4 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno, Joker og Nabolaget	36	6%	30	6 %
Skrapespill	7	1 %	6	1 %
Andre pengespill	3	1 %	3	1 %
Gevinstautomater	4	1 %	3	1 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Hvilket pengespill er ikke oppgitt	50	8 %	35	7 %
N (tall)		637		475

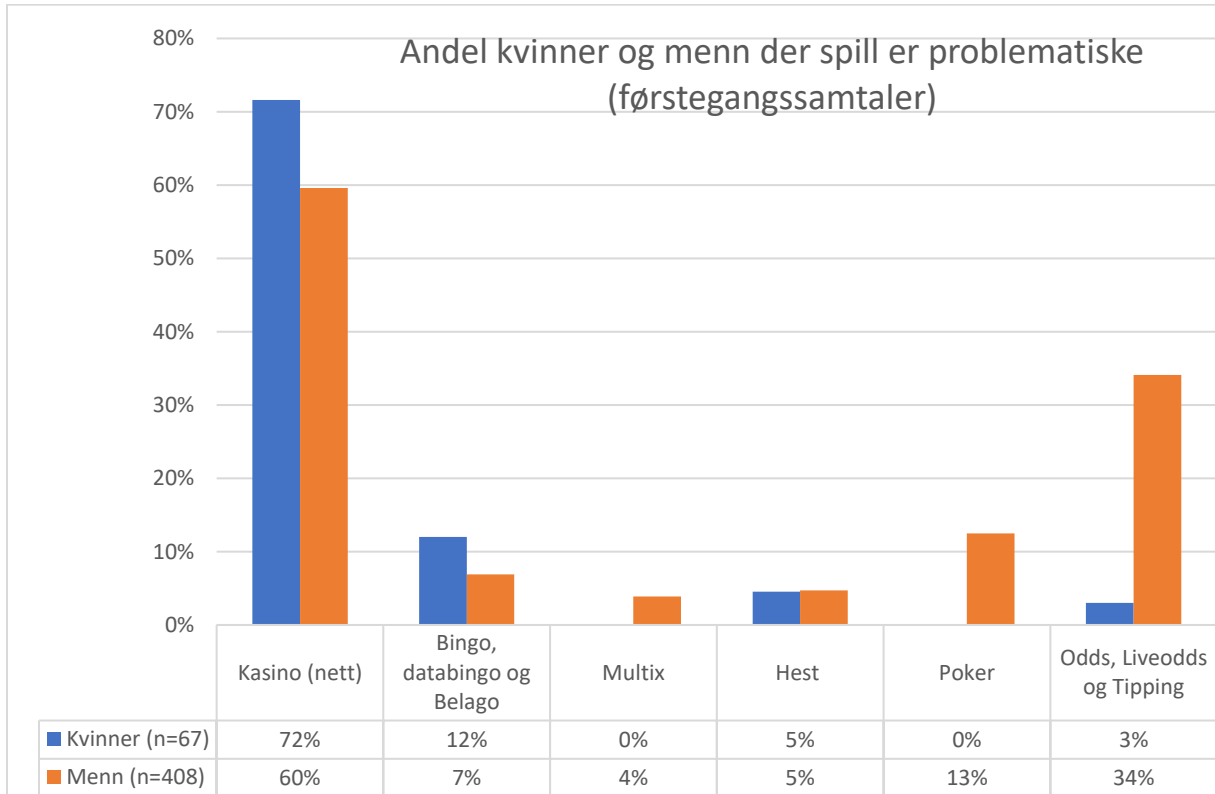
Nettkasino er oftest nevnt i samtalene. Andre spill som forholdsvis ofte er omtalt er poker og oddsspill (odds og liveodds). De fleste samtaler om poker gjelder spill på internett eller mobil og er ikke regulert spill i Norge.

Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

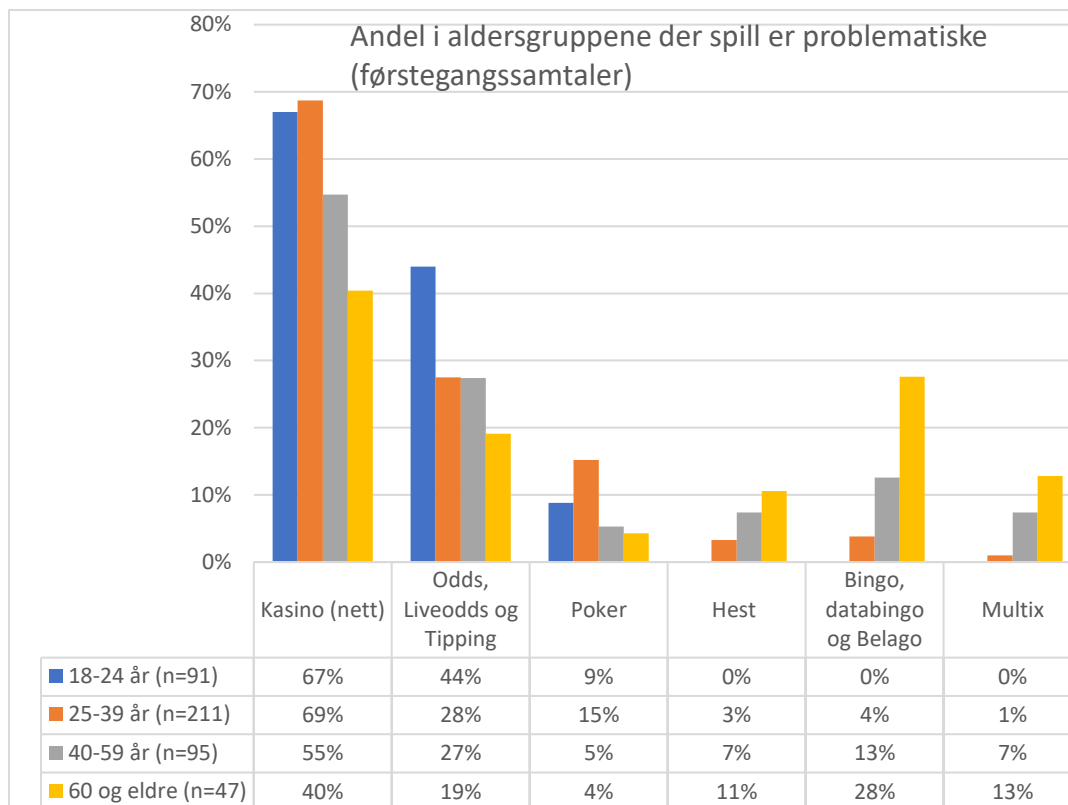
⁹ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her.

Problematiske pengespill etter kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrenset til førstegangssamtaler, og pengespill som er omtalt i mer enn 5 prosent av samtalene. Enkelte spill slås sammen. Bingo slås sammen med databingo og Norsk Tippings Belago-terminaler siden alt spill foregår i bingomiljø. Oddspill, Liveodds og Tipping slås også sammen til en kategori.



Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men flere spill nevnes prosentvis oftere for kvinner. Det gjelder kasinospill og bingospill. Sportspill og poker nevnes oftest for menn.

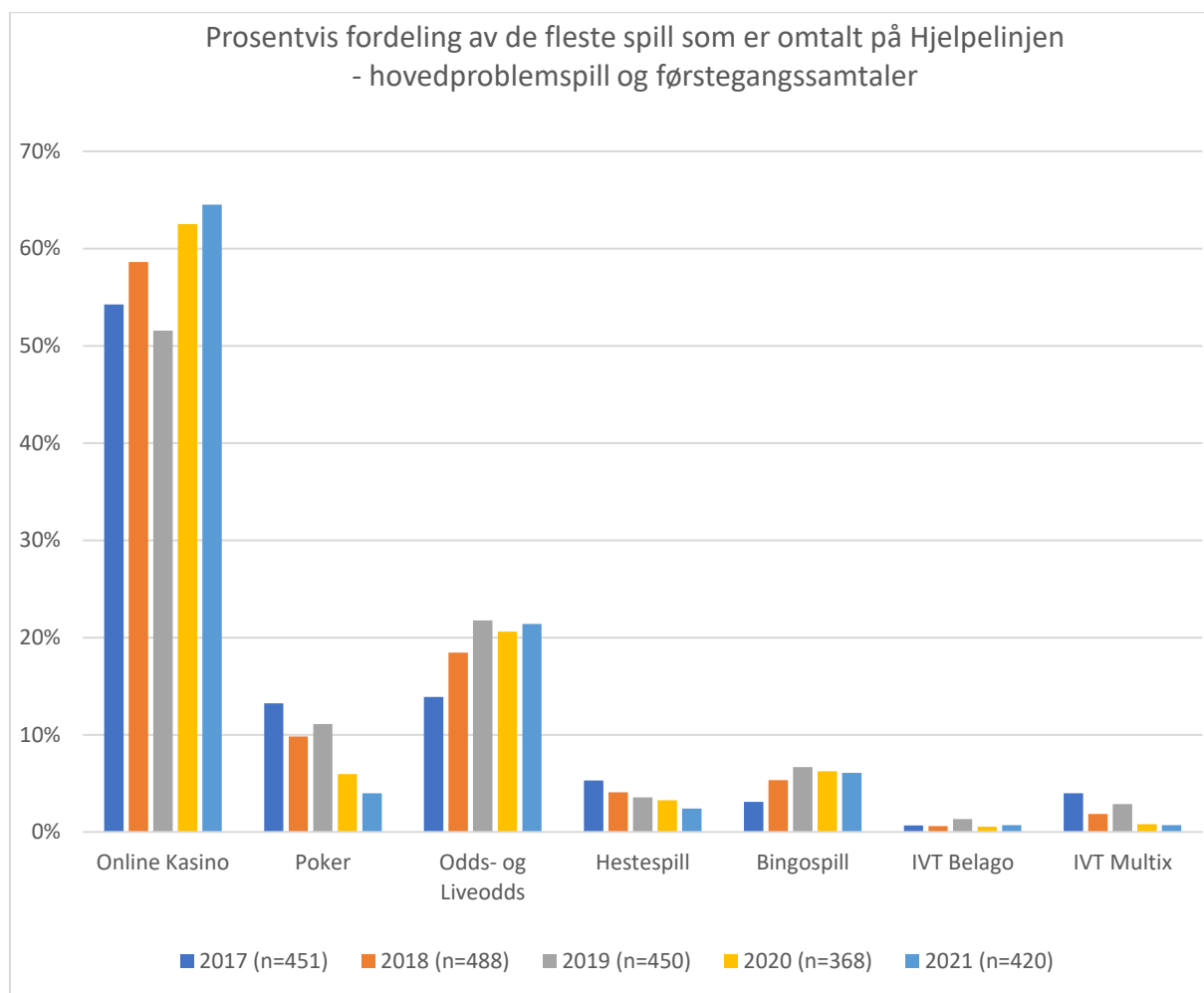


Yngre spillere (under 40 år) er oftest omtalt med kasinospill, sportsspill og poker. De eldste spillerne er fordelt på flere typer spill som Multix, hestespill, bingospill og kasinospill.

Når spillerne har problemer med mer enn ett spill, er det også registrert hvilket som er hovedproblemspillet.

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
Kasinospill (nett)	271	57 %
Odds	90	19 %
Poker	17	4 %
Bingo	22	5 %
Databingo	4	0,8 %
NT Belago	3	0,6 %
Hestespill	10	2 %
NT terminal (Multix)	3	0,6 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	11	2 %
Tipping	0	0 %
Skrapespill	3	1 %
Andre pengespill	4	1 %
Pengespill, men ikke spesifisert	34	7 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	3	0,6 %
Totalt	475	100 %

Om vi sammenligner spillene som er mest omtalt på Hjelpelinjen de fem siste årene, kan det gi et bilde på hvilke spill som øker blant dem som tar kontakt med Hjelpelinjen, og hvilke som sjeldnere er tema.



Av samtale om kasinospill er Norsk Tipping alene nevnt som tilbyder i tre prosent¹⁰ av samtale i 2021. I 31 prosent av samtale nevnes både Norsk Tipping og utenlandske operatører. I 57 prosent av kasinosamtale nevnes utelukkende utenlandske spilltilbydere.

Odds er totalt nevnt som hovedproblem for 19 prosent¹¹ av spillerne. I disse viser 16 % til Norsk Tipping som tilbyder. 29 prosent gjelder en utenlandsk tilbyder, og i 40 % av samtale vises det til både Norsk Tipping og en utenlandsk tilbyder.

4 prosent nevner poker. 53 prosent¹² av disse oppgir nettpoker. Resten nevner poker i vennelag eller pokerklubb eller en kombinasjon av vennelagspoker og nettpoker.

¹⁰ Totalt 271 samtale om kasinospill, der 7 (3 %) viser til Norsk Tipping, 84 (31 %) viser til både Norsk Tipping og utenlandske operatører. 153 (57 %) viser kun til utenlandske operatører. I 27 av samtale har tilbyder ikke vært tema, og to svar er i kategorien annet.

¹¹ Totalt 90 samtale om odds. 14 (16 prosent) viser til Norsk Tipping. 36 (40 prosent) samtale oppgir både Norsk Tipping og utenlandsk tilbyder, mens 26 (29 prosent) oppgir utelukkende utenlandsk tilbyder. I 14 samtale har ikke tilbyder vært tema.

¹² Totalt 22 samtale om poker. 9 (53 %) oppgir Internett. 3 (18 %) oppgir vennelag /pokerklubb, og 4 (24 prosent) oppgir internett/vennelagspoker. I en samtale er type pokerspill ikke oppgitt.

6 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovedproblemspill. Norsk Tipping sine Belago-terminaler er utplassert i bingohaller. Blant de 22 som nevner bingo oppgir 15 (68 %) fysiske bingolokaler og 4 (18 prosent nevner at de har spilt på nett hos Norsk Tipping eller andre operatører.

Hestespill var hovedproblemspill i 2 prosent av samtaleene i 2021. I to av samtaleene har tilbydere ikke vært tema. I resten er det registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹³.

Bare tre samtaler gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix).

Mange av samtaleene om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsteder. I 2021 handlet 50¹⁴ prosent av disse samtaleene utelukkende om spill tilbudt av en utenlandsk spilltilbyder. Om vi tar med samtaleene der både Norsk Tipping og en utenlandsk spilltilbyder har vært omtalt, har en utenlandsk tilbyder vært tema i 82¹⁵ prosent av samtaleene.

Når det gjelder meldinger som er mottatt, går det ikke så ofte fram hvilket spill som er problemspill. Men i 33 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 5 prosent kasinospill. Ni prosent nevner Bingo, 49 prosent nevner ikke særskilte spill.

Innringerne har kunnet nevne flere spill som problematiske, men tabellen under viser at de fleste likevel bare har nevnt ett eller to spill.

Hvor mange spill som er nevnt (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	262	55 %
2 spill	119	25 %
3 eller 4	53	11 %
5 eller flere	2	1 %
Totalt	436	100 %

¹³ Rikstoto er nevnt i 8 av 10 samtaler, i 2 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹⁴ 153 kasinosamtaler + 26 samtaler om odds eller liveodds + 9 samtaler om poker = 188 samtaler. Totalt antall samtaler for kasino, odds og poker er 378. $188 / 378 = 50 \%$.

¹⁵ 84 samtaler om kasino og 36 samtaler om odds handler om både Norsk Tipping og utenlandsk spilltilbyder. I tillegg kommer 4 samtaler om poker som oppgir nettpoker i tillegg til vennelagspoker. 186 kasinosamtaler + 49 oddssamtaler + 16 samtaler om poker = 312 samtaler. $312/378 = 82 \%$.

2018 til 2021 (hovedproblem - pengespill¹⁶)

Hovedproblemspill (eller det eneste)	2018	2019	2020	2021
Kasinospill (nett)	286	232	230	271
Poker	48	50	22	17
Odds	79	84	76 ¹⁷	90
Liveodds	11	14	-	
Tipping	0	6	4	0
Bingo	18	14	20	22
Databingo	8	9	3	4
NT terminal (Belago)	3	6	2	3
Hestespill	20	16	12	10
NT terminal (Multix)	9	13	3	3
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespill	6	6	10	14
Andre pengespill	3	0	7	3
Sum	488	450	389	437

Sammenlignet med 2020 dominerer samtaler om kasinospill på nett i enda større grad, og har ikke vært så høyt siden 2018. Samtaler om poker fortsetter å gå ned. Tallet på samtaler om Norsk Tippings terminaler, Belago og Multix, er trolig fremdeles preget av korona-nedstenginger. Det samme gjelder databingo. Dette er fysiske automater utplasserte i bingohaller og kiosker, og har i perioder vært steng ned som følge av smitteverntiltak. Oddsspill har hatt en oppgang både siden 2020, men også sammenlignet med de andre målepunktene her. For andre spill er det forholdsvis få samtaler, og hovedinntrykket at tallet samtaler er stabilt siden variasjonene ikke er store.

Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, eller annet (f.eks. nettbrett)¹⁸:

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemmet	397	84 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	90	19 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	38	8 %
Ikke PC, mobil eller annet	62	13 %
Usikker	8	2 %
Ikke tema	33	7 %
Totalt	475	

Utvalget er også her avgrenset til førstegangssamtaler og spillere som har pengespillproblemer. Det er for det meste nettspill de som samtalen gjelder har problem med.

¹⁶ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen (3 samtaler i 2020). Det er også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert (43 i 2018, 56 i 2019, 58 i 2020 og 34 i 2021).

¹⁷ Fra 2020 er Odds og Liveodds slått sammen for hovedproblemspill.

¹⁸ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet som elektronisk plattform.

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtale tidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der frekvens er omtalt
Til det er tomt for penger	79	17 %	19 %
Daglig	147	31 %	35 %
En eller flere ganger i uken	91	19 %	22 %
Sjeldnere enn hver uke	20	4 %	5 %
Spiller ikke nå (er «spillefri»)	38	8 %	9 %
Usikker	40	8 %	10 %
Ikke tema	60	13 %	
Totalt	475	100 %	282

Der spillefrekvens er tema, blir det oppgitt at 55 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 35 prosent spiller daglig. 19 prosent oppgir at de spiller til det er tomt for penger når de spiller.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke å vite nøyaktig hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrensar utvalget til innringere som også er spillere, er det flere (65 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 42 % spiller daglig (N=250)).

Hvor mye spiller har tapt totalt på pengespill de siste 4 ukene (samtale tidspunktet)

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	21	4 %	6 %
Under 2 000 kr	12	3 %	3 %
Kr 2 000 til 5 999	34	7 %	9 %
Kr 6 000 til 9 999	27	6 %	7 %
Kr 10 000 til 19 999	57	12 %	15 %
Kr 20 000 eller mer	113	24 %	30 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	9	2 %	2 %
Usikker	105	22 %	28 %
Ikke tema	97	20 %	
Totalt	475	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det kun tre prosent som på samtale tidspunktet sier at de ikke har tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 45 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer og 30 prosent har tapt 20 000 eller mer. Merk også at 28 prosent er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Men om vi avgrensar utvalget til innringere som også er spillere, har 35 prosent tapt mer enn 20 000 kroner. 51 prosent har tapt mer enn 10 000 kroner. For de lavere tapene endrer heller ikke bildet seg så mye. Her oppgir 6 % at de har tapt mindre enn 2 000. (N=216).

8. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalen ved Hjelpelinjen har vi data om konsekvenser for følgende:

- Helsemessige forhold
- Sosiale relasjoner
- Jobb og utdanning
- Finansiering av spilling
- Spillegjeld

Vi avgrensner her utvalget til førstegangssamtaler fra spillere, både på telefon og chat, som tar kontakt på vegne av seg selv.

Helsemessige konsekvenser nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	22	8 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	82	29 %	34 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	212	75 %	88 %
Selv mordstanker eller – forsøk	39	14 %	16 %
Usikker	3	1 %	1 %
Ikke tema	40	14 %	
N (antall)		282	242

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 88 prosent konsekvenser av psykisk art. 16 prosent har hatt selvmordstanker, mens 34 prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrudd	19	7 %	13 %
Forsømmer barn	7	3 %	5 %
Forsømmer andre	8	3 %	5 %
Uteblir fra vennekrets	21	7 %	14 %
Annet	122	43 %	82 %
Ikke tema	133	47 %	
N (antall)		282	149

I samtaler med spillerne nevner over 37 prosent en eller flere svekkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær. Men det er få samtaler der dette har vært tema.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	78	28 %	50 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	64	23 %	41 %
Sluttet	3	1 %	2 %
Annet	16	6 %	12 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikke tema	125	44 %	
N (antall)	282		157

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier flest at spillingen ikke har ført til konsekvenser for jobb og utdanning. 41 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblemer. Men det er igjen få samtaler der dette har vært tema.

Om en har finansiert spilling med noe av følgende, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	68	24 %	26 %
Lånte penger	189	67 %	71 %
Ulovlige handlinger	19	7 %	7 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	6	2 %	2 %
Arv/forskudd på arv	5	2 %	2 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikke tema	17	6 %	
N (antall)	282		265

I samtaler der finansiering har vært tema, oppgir 71 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Det er få som har oppgitt salg av eiendeler (2 %), ulovlige handlinger (7 %), eller finansiering ved hjelp av arv (2 %).

Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	93	33 %	35 %
Under 25 000	14	5 %	5 %
25 000 – 99 999	34	12 %	13 %
100 000 – 499 999	71	25 %	26 %
500 000 – 999 999	18	6 %	7 %
1 000 000 – 1 499 999	10	4 %	4 %
1 500 000 eller mer	9	3 %	3 %
Ikke tema	14	5 %	
Totalt	282		268

Der spillegjeld har vært tema i samtale, sier 40 prosent at de hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer. 7 prosent hadde gjeld på en halv million kroner eller mer. 35 prosent oppgir at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 5 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner.

9. Dataspill

Samtaler som handler om dataspill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 130 samtaler er det utelukkende nevnt dataspill:

- Tallet samtaler har falt med fire prosent fra 134 i 2020 til 130 i 2021.
- 63 % av samtalene er en telefon eller chatsamtale fra pårørende, i 27 % har spilleren tatt kontakt selv. I chat- samtalene alene er andelen der spiller selv tar kontakt noe høyere – 41 %
- 84 % av samtalene er førstegangs-samtaler.
- 88 prosent av samtalene handler om gutter og menn.
- 50 % av spillerne som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 20,5 år.
- 60 % bor hos foreldre eller andre foresatte.
- 54 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden eller fra lomme penger.

Hjelpelinjen har også mottatt 9 meldinger som bare gjelder dataspill. 7 av disse er førstegangsmeldinger. Vi registrerer mindre informasjon fra meldinger enn fra samtaler. Derfor kommer gjennomgangen av dataspill i all hovedsak til å handle om det som registreres i samtalene.

I noen samtaler har spiller også problem med pengespill, og totalt er det gjennomført 147 samtaler med dataspill som tema. Av disse er 123 førstegangssamtaler.

Type spill (førstegangs-samtaler)

Rollespill	7 %
Flere typer dataspill	15 %
Action- /skyte-/krigsspill	28 %
Strategispill	20 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	2 %
Bilspill eller simulasjonsspill	2 %
Usikker	4 %
<u>Ikke tema</u>	<u>16 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	123

Action- /skyte-/krigsspill er oftest nevnt, og totalt i 28 prosent av samtalene. Rollespill er sjeldnere nevnt, og i 2021 av 7 prosent. Andelen som har ringt inn om dataspill, men som er usikker på hva som er problemspillet eller der dette ikke har vært tema, skaper usikkerhet om den reelle fordelingen.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

Mindre enn 2 timer	2 %
2 eller 3 timer	7 %
4 eller 5 timer	16 %
6 timer eller mer	57 %
Usikker	4 %
<u>Ikke tema</u>	<u>14 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	123

Konsekvenser av spillingen

Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problemspill. Av 123 førstegangs samtaler er 112 utelukkende om dataspill.

Lesere må være oppmerksom på at vi her ikke har avgrenset til innringere som ringer om seg selv. Årsaken er at de fleste samtalene kommer fra pårørende. Informasjonen om konsekvenser for spiller baserer seg dermed minst på informasjon fra spillerne selv.

Helsemessige konsekvenser nevnt i 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	19	17 %	21 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	45	40 %	49 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	41	37 %	45 %
Selvmordstanker eller – forsøk	3	3 %	3 %
Usikker	16	14 %	17 %
Ikke tema	20	18 %	
N (antall)	112		92

Der helsemessige konsekvenser er tema, blir det for de aller fleste oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

45 prosent oppgir konsekvenser av psykisk art. 49 prosent nevner fysiske konsekvenser.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrudd	2	2 %	3%
Forsømmer barn	7	6 %	9%
Forsømmer andre	13	12 %	17%
Uteblir fra vennekrets	29	26 %	37%
Annet	52	46 %	67%
Ikke tema	34	30 %	
N (antall)	112		78

I samtalene er sosiale konsekvenser ofte tema, og oftest at spillerne uteblir fra vennekretsen eller forsømmer andre.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	22	20 %	25 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	40	36 %	45 %
Sluttet	12	11 %	14 %
Annet	13	12 %	15 %
Usikker	4	4 %	5 %
Ikke tema	25	22 %	
N (antall)	112		87

Der dette har vært tema, sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 45 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem, og 14 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

10. Vedlegg

Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser hvor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen (anrop) og tallet på gjennomførte samtaler. Data over anrop får vi fra Telenor.

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2020	7 755	3 957	39 %
2020 i åpningstiden	4 447	3 858	51 %
2021	9 133	4 436	49 %
2021 i åpningstiden	5 132	4 432	86 %

I åpningstiden i 2021 har svarprosenten vært 86 prosent, dette er en stor økning sammenlignet med 2020 da den var 51 %.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir tastet på en telefon. Registreringen skjer selv om innringer legger på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen. Innringere som får opptattsignal og ringer opp igjen blir registrert med ett anrop for hver gang de slår nummeret. Differansen mellom tekniske anrop og samtaler er derfor ingen fullgod indikasjon på linjens tilgjengelighet og kapasitet.

Anrop fra fast- og mobiltelefon i 2021:

Mobiltelefon	8 692	95,2 %
Fasttelefon	178	1,9 %
Ikke registrert	263	2,9 %
Totalt	9 133	100,0 %

Det er registrert at 95 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon.

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2021

Ny samtaleregistrering

Samtalen gjelder: **Spiiler (Innringler av spilleren selv eller andre på vegne av)**

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere. Kontaktdom: **Telefon**

Spiilers hovedinnkrets/ide: **Telefon**

Spiilers født i Norge: **Ja**

Spiilers hovedproblem på PC, mobil eller annet (dvs. tsebrrett, terminal eller TV): **Ikke tema**

Spiilers alder: **Ukjent**

Spiilers kjønn: **Ukjent**

Spiilers svile status/Bostatus: **Ikke tema**

Dato: **15.03.2017 13:32**

Samtalesart: **Har spiller spillegjeng nå?**

Spiller født i Norge: **Ikke tema**

Bostedstype for spiller: **Ikke tema**

How ofte spilles omtale spill vanligvis nå: **Ikke tema**

How mye spilleren har tapt de siste fire uker totalt: **Ikke tema**

Spill tema: **Ikke tema**

Hovedproblem: **Ikke tema**

Spiiler vet spiller har prøvvert: **Ikke tema**

Ikke oppgitt - men pengespill: **Ikke tema**

Ikke oppgitt - men dataspill: **Ikke tema**

Poker: **Ikke tema**

Kasinospill: **Ikke tema**

Bingo: **Ikke tema**

Dalabingo: **Ikke tema**

Belago (Norsk Tipping): **Ikke tema**

Spiiler: **Ikke tema**

Multix (Norsk Tipping): **Ikke tema**

Plassering: **Ikke tema**

Gevinstaatomater: **Ikke tema**

Lokasjon: **Ikke tema**

Tipping: **Ikke tema**

Odds: **Ikke tema**

Operatør: **Ikke tema**

Operatør: **Ikke tema**

Hestespill: **Ikke tema**

Type spill: **Ikke tema**

Skrapespill: **Ikke tema**

Lotto/Kinglotto/Extra/Keno/Loker/EuroJackpot/Nabolaget: **Ikke tema**

Panlotteriet: **Ikke tema**

Andre pengespill: **Ikke tema**

Underholdnings-/ferdighessspill med innsats og premier: **Ikke tema**

Dataspill: **Ikke tema**

Hvilket: **Ikke tema**

Tid: **Ikke tema**

Pengebruk: **Ikke tema**

Om problemer med flere spill, spilles noen av disse på PC, andre terminaler, mobil eller TV? **Ikke tema**

Kjennskap til hjelpelinjen: Ikke tema

Multix og Belago (Norsk Tipping): Ikke tema

Brosjyre/kapong hos kommisjonær: Ikke tema

Bingo: Ikke tema

Tekst TV/TV: Ikke tema

Hjemmesiden vår: Ikke tema

Hjemmesiden til et spilliselskap: Ikke tema

Trykte medier: Ikke tema

Internett medier (nyheter): Ikke tema

Telefonkatalogen/Opplysningen: Ikke tema

Familie/Venn/Kolleger: Ikke tema

Leges/sosialkontroll/annet off kontor: Ikke tema

Annet: Ikke tema

Arbeidsgiver: Ikke tema

Kampanjer/spesiale informasjonsstiltak 1: Ikke tema

Kampanjer/spesiale informasjonsstiltak 2: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Helsemessige konsekvenser: Ikke tema

Nei: ingen: Ikke tema

Fysiske: Ikke tema

Psykiske: Ikke tema

Selvmodstanker eller -forsøk: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende: Ikke tema

Nei - ingen av disse: Ikke tema

Ulovlige handlinger: Ikke tema

Lånne penger: Ikke tema

Salg av eiendeler/leiidom: Ikke tema

Arv eller forskudd på arv: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Tema i samtalen: Ikke registrert

Generell informasjon: Ikke tema

Støtte/veiledning (til innringler): Ikke tema

Økonomisk rådgivning: Ikke tema

Informasjon om behandling: Ikke tema

Informasjon om selvhjelpsgrupper: Ikke tema

Oppfølgingsamtale: Ikke tema

Annet: Ikke tema

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning: Ikke tema

Nei: ingen: Ikke tema

Fravær, konsentrasjonsproblem: Ikke tema

Sluttet i arbeid eller skole: Ikke tema

Annet: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Avslutt samtale

Avbryt

13:32 15.03.2017

Feilringinger eller useriøse telefonsamtaler

3813 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Prosent
Forespørsler vedr Norsk Tipping	2 699	71 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	99	3 %
Forespørsler andre operatører	142	2 %
Andre forespørsler	73	2 %
Tulletelefoner	301	8 %
Ikke registrert	499	13 %
Totalt	3 813	100 %

Seriøse henvendelser som ikke handler om enkeltpillere

92 samtaler, chat- samtaler og eposter er mottatt der henvendelsen hovedsakelig handler om spilleproblemer av mer generell karakter.

Innringer / avsender	Tall	Prosent
Journalister	3	3 %
Studenter / skoleelever	0	0 %
Forskere	0	0 %
Behandlere	4	4 %
Annet	57	61 %
Personer med problemer - annen atferd	19	21 %
Problem med aksjehandel	11	12 %
Ikke registrert	0	0 %
Totalt	63	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Totalt	Unike	Brukere	Brukere	Brukere	Nye brukere	Brukere	Nye brukere	Brukere	Nye brukere
Januar	Første kvartal ¹⁹		3 381	3 184	3 123	2 915	4 727	4 544	4 749	4 504
Februar	10780	8830	2 893	2 703	2 832	2 650	7 524	7 374	4 942	4 670
Mars			3 282	3 084	3 517	3 317	4 836	4 356	6 474	6 185
April	3 559	2844	3 569	3 376	3 224	3 050	3 199	3 037	6 272	5 983
Mai	4 196	3 353	2 825	2 636	2 857	2 699	3 571	3 389	7 481	7 105
Juni	4 351	3 161	3 639	3 448	2 628	2 465	3 290	3 117	7 763	7 379
Juli	3 712	2 760	3 017	2 853	2 689	2 536	3 392	3 220	7 053	6 484
August	4 414	3 072	2 951	2 769	2 636	2 485	3 468	3 271	6 771	6 127
September	4 035	2 912	3 052	2 908	3 062	2 918	4 153	3 910	7 624	7 014
Oktober	3 708	2 874	3 137	2 955	3 789	3 619	4 123	3 900	7 508	6 968
November	3 825	2 975	3 342	3 157	3 392	3 239	4 077	3 864	6 866	6 403
Desember	3 603	2 735	3 221	3 068	3 125	2 984	4 520	4 311	7 005	6 459
Snitt per måned	3849	2 960	3 192	3 012	3 073	2 906	4 240	4 024	6 709	6 273
Sum for året	46 183		38 309		36 874		50 880		80 508	

Nettstedet hadde 80 508 brukere i 2021. Gjennomsnittlig var det i siste år 6 709 brukere i måneden og i snitt 6 273 nye brukere i måneden.

Google Analytics har endret sine måleparametre i løpet av perioden vist ovenfor, slik at tallene ikke er direkte sammenlignbare. Men fra 2019 er tallene sammenlignbare, og snitt brukere per måned har økt siden da.

Google Analytics benytter begrepene *brukere* og *nye brukere* og skriver selv:

Brukere: Med dette menes brukere som har innledet minst en økt på nettsiden.

Nye brukere: Antall førstegangsbrukere i dataperioden.

¹⁹ Vi mangler tall brutt ned på måned for første kvartal 2017.