

Samtalestatistikk 2022

Hjelpelinja for speleavhengige



 **Hjelpelinjen**
Er spill blitt et problem?

Innholdsfortegnelse

1.	Samandrag.....	3
2.	Innleiing.....	5
3.	Samtalene og meldingane til Hjelpelinjen.....	6
4.	Samtaler og meldingar frå eller om spelarar	8
5.	Dei som ringer eller sender meldingar	11
6.	Om spelarane.....	14
7.	Pengespel.....	18
8.	Konsekvensar for spelar (pengespel).....	25
9.	Dataspel.....	27
10.	Vedlegg.....	30

1. Samandrag

I 2022 vart det gjennomført 825 samtaler /chattar frå eller om spelarar. Det er ein auke på 8 prosent får året før. Det er framleis kasinospel og oddsspel som oftast er omtalt som det mest problematiske spelet. Men medan det er ein liten nedgang i andel som tek kontakt om kasinospel, er det ein auke i kontaktar om poker. Det er framleis spel hos ein utanlandsk tilbydar som dominerer når ein spelar har problem. For dei fleste andre spela er det stabilt kor mange som tek kontakt.

Litt overraskande har det ikkje vore nokon særleg auke i chat- samtaler, men tendensen til at det er yngre personar, og i større grad spelarane sjølve som tek kontakt held fram. Chat-tenesta vart innført i 2020, med intensjon om å senke terskelen for å ta kontakt, og nå ei yngre målgruppe.

Det ser også ut til at andelen som oppgir å ha høg gjeld på samtaletidspunktet (500 000 kroner eller meir), går noko ned. Truleg har det samanheng med at gjeldsregisterert fungerer etter intensjonen.

Her er nokre hovudtal frå 2022:

- Tal samtaler om spelarar har auka med åtte prosent (frå 767 i 2021 til 825 i 2022)
- Tal samtaler om pengespel har auka med femten prosent (frå 637 til 735)
- Førstegangssamtaler om pengespel er stabilt, og har auka med to prosent (frå 475 til 486)
- Tal samtaler om dataspel har falle med sju prosent (frå 130 til 121)

I tillegg har Hjelpelinja motteke meldingar på e-post. Talet på meldingar om spelarar har auka frå 102 i 2021 til 255 i 2022. Svært mange gjeld dataspel, og det er langt mindre informasjon om spelarane i e-postar enn i samtaler/chat.

Det er mest menn som blir omtalt med pengespelproblem, og i 2022 er 87 prosent av desse menn.

- Kvinner har i størst grad problem med kasinospel, dernest bingospel
- Menn har i størst grad problem med kasinospel, dernest oddsspel
- For spelarar med pengespelproblem er snittalderen 35,2 år. For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20 år.
- Spelarane sjølve tek i større grad kontakt på chat, medan pårørande som tek kontakt på vegner av en spelar oftare ringer inn.

Tal samtaler om dataspel har på nytt falle gjennom 2022, men det har vore ein auke i meldingar om dataspel. Som tidlegare år, er det oftast ein pårørande som tek kontakt om dataspel. Spelarane er også i snitt yngre enn dei som spelar pengespel, og andelen menn eller gutar er større enn for pengespel.

Den største gruppa som har teke kontakt om dataspel nemner at dei samtalen gjeld har problem med fleire typar dataspel. Det gjeld for 29 prosent av samtalene, dernest kjem action-

/skytte-/krigsspel i 17 prosent av samtale. Rollespel er i 2022 nemnd i 14 prosent. Andelen som har ringt inn om dataspel, men som er usikre på kva som er problemspelet eller der dette ikkje har vore tema, skaper usikkerheit om den reelle fordelinga.

Hjelpelinja si nettside fekk ny drakt i januar 2020, samtidig som chat- tenesta vart lansert. I vedlegget går det fram at det har vore ei stor auke i trafikk på nettsida det siste året. Heile 37 prosent vekt frå 2021. Men det ser også ut til at mange av treffa på sida kjem frå robotar. Det er difor vanskeleg å seie noko heilt sikkert om kor stor auken har vore.

2. Innleiing

Hjelpelinja for speleavhengige har vore i drift sidan 28. april 2003.

Målsettinga med Hjelpelinja er:

- Hjelp menneske i krise
- Vise veg til anna hjelp, mellom anna behandling
- Samle informasjon om speleproblem

Hjelpelinja er organisert som eit samarbeid mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og marknadsføring, medan svartenesta på chat, telefon og e-post fysisk er lagt til Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Hjelpelinja er blitt driven frå sykehuset på Sanderud heilt sidan starten, og Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet har avtale for drift ut 2023. Ved sjukehuset er det tilsett dagleg leiar for Hjelpelinja. Tenesta er betent av helsepersonell som har spesialkompetanse.

Telefontenesta på Hjelpelinja er open for samtaler frå 09.00 til 18.00 på kvardagar. Chat-tenesta er open frå klokka 11.00 til 15.00 kvar dag. Hjelpelinja tek også imot meldingar på e-post. Slik er det mogleg å nå Hjelpelinja også utanfor opningstidene.

Samtalestatistikken er utarbeidd på grunnlag av informasjon frå samtale og meldingane som vart mottekne i 2022. Samtalene føl ikkje ein fast struktur sidan det er dei som tek kontakt som i stor grad avgjer innhaldet i samtale. Difor har vi ikkje like mykje informasjon frå kvar innringar. Det same gjeld for meldingar, og dette gjer at statistikkane på fleire område ikkje har data frå alle som tek kontakt.

Registrerte data gjev likevel viktig informasjon om speleproblem, og er ein peikepinne på korleis speleproblem utviklar seg i befolkninga.

I deler av statistikken vil vi slå saman telefon- og chatsamtalene til éin kategori, samtaler frå eller om spelarar. Samtalene der det er tovegs kommunikasjon gir fleire opplysningar enn e-postar om til dømes spelevarar, kva spel som blir spelt, konsekvensar og kva hjelp som trengs.

I nokre av dei mest detaljerte statistikkane er det få samtaler i einskilde kategoriar. Om vi då har data frå berre ein eller to personar, vil dette bli vist som om vi ikkje har data, dvs. 0 eller 0 prosent. Der det er hensiktsmessig vil likevel kategoriar med svært få data (1 eller 2) bli slått saman med andre nærliggande kategoriar.

Hjelpelinja mottek også henvendelsar om personar som spelar spel som ikkje blir rekna som pengespel. Opplysningar om slike spel blir presentert for seg. Her blir desse spela omtalt som *dataspel*.

Statistikkheftet for 2022 er den 19. årlege statistikkpakken frå Hjelpelinja.

3. Samtalene og meldingane til Hjelpelinjen

Samtalen/chatten gjeld	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	pst
Enkeltpersonar med speleproblem	753	952	811	757	716	767	825	8 %
Andre seriøse Kontakter/chattarar	86	67	91	43	81	92	92	2 %
Feilringingar / useriøse	515	740	1 438	1514	2954	4151	3385	74 %
Sum	1 354	1 759	2 340	2314	3751	5010	4557	100 %

I 2022 vart det gjennomført 825 samtaler/chattar frå eller om spelarar. Dette er ei auke på 58 samtaler eller 8 prosent frå året før. Sidan 2021 har talet på samtaler/chattar om pengespel auka med seks prosent (frå 637 til 735). Samtaler om dataspel har falle med 30 prosent frå 130 i 2021 til 91 i 2022.

I tillegg tok Hjelpelinja imot 92 andre oppringningar/chatsamtaler frå andre seriøse innringarar.

Hjelpelinja mottok ein del feilringingar eller useriøse samtaler. I 2022 utgjorde slike samtaler heile 74 prosent. Desse er korte, men utgjer likevel nesten 20 prosent av total samtaletid. Dei aller fleste er ikkje useriøse eller tulletelefonar, men samtaler der innringar eigentleg skulle ringe eit spelselskap, og oftast er dette Norsk Tipping.¹

Tabellen under viser både telefonsamtaler, chatar og meldingar som er mottokne dei tre siste åra.

	2020	2021	2022
Telefonsamtaler om spelar	532	560	617
Andre seriøse samtaler	63	63	49
Totalt seriøse samtaler	595	623	666
Chattar om spelar	184	207	208
Andre seriøse chattar	18	29	21
Totalt seriøse chattar	202	236	229
Meldingar om spelar	101	102	255
Andre seriøse meldingar	29	20	22
Totalt seriøse meldingar	130	122	277
Henvendelsar om spelar	817	869	1080
Andre seriøse henvendelsar	110	112	92
Totalt seriøse henvendelsar	927	981	1172

¹ Telefonar om Norsk tipping gjekk ned med med 1136 samtaler frå 2021 til 2022.

E-posttenesta er eit supplement til telefon- og chattenesta og er ei moglegheit for å ta kontakt med Hjelpelinja også utanfor opningstidene.

I løpet av 2022 er det mottatt 255 e-postar om enkeltspelarar (102 i 2021) og 22 andre seriøse meldingar (20 i 2021). I dei fleste analysane blir desse haldne utanfor fordi mange tidlegare har vore i kontakt med Hjelpelinja, og det er få opplysningar som kjem fram i e-postane.

Av seriøse meldingar er kontakter om einskildspelarar 92 % i 2022, medan tilsvarende del for telefonsamtaler er 93 % og 91 % for chat- samtaler.

Nettsida www.hjelpelinjen.no hadde 110 629 brukarar i 2022. Gjennomsnittleg var det i siste år 11 061 brukarar i måneden og i snitt 10 449 nye brukarar i månaden. I 2021 hadde nettstaden 80 508 brukarar.

Seriøse samtaler ²	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Spelarar	35 %	37 %	35 %	38 %	49 %	54 %	53 %
Pårørande/venner	56 %	55%	53 %	54 %	48 %	44 %	45 %
Profesjonelle	3 %	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %
Arbeidsgjevarar	0,6 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	0,6 %
Ukjent	5 %	5 %	9 %	4 %	1 %	0 %	0 %
Andre	0,2 %	0,3 %	0 %	1 %	0,3 %	0 %	0,2 %
Sum	100 % (839)	100 % (1 019)	100 % (902)	100 % (800)	100 % (716)	100 % (767)	100 % (826)

Prosentvis samtaler frå spelarar er nesten uendra frå 2022. Det har halde seg godt over 50 prosent dei to første heile åra chat- tenesta har eksistert. Pårørande stod i 2022 for 42 prosent og venner for tre prosent.

Ein del av dei seriøse samtale (92 i 2022) er tekne ut av den vidare gjennomgangen. Dette er samtaler av meir generell karakter, for eksempel med journalistar og helsepersonell der samtale ikkje handlar om einskildspelarar. Desse samtale inngår som ein naturleg del av den daglege drifta av tenesta, men er ikkje relevant i statistisk analyse av spelarar og problema deira. Samtale 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 meldingar frå eller om spelarar

Dette er samtaler på telefon eller chat der spelarar, eller andre på vegner av spelarar, har teke kontakt med Hjelpelinja.

Samtaler per måned

Samtaler frå eller om enkeltspelarar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Januar	60	79	95	51	70	82	70
Februar	63	81	71	59	52	69	54
Mars	61	95	75	72	48	71	75
April	77	81	85	67	45	52	67
Mai	45	73	44	49	54	40	56
Juni	83	63	50	55	51	70	47
Juli	45	65	63	44	61	55	58
August	55	101	84	73	69	63	82
September	68	61	68	85	73	82	74
Oktober	64	88	64	99	64	66	73
November	66	91	67	56	69	61	96
Desember	66	74	45	47	60	56	74
Totalt	753	952	811	757	716	767	826

Sidan starten i 2003 har Hjelpelinjen motteke 21 705 telefon- samtaler som handlar om spelarar, og 599 chat- samtaler.

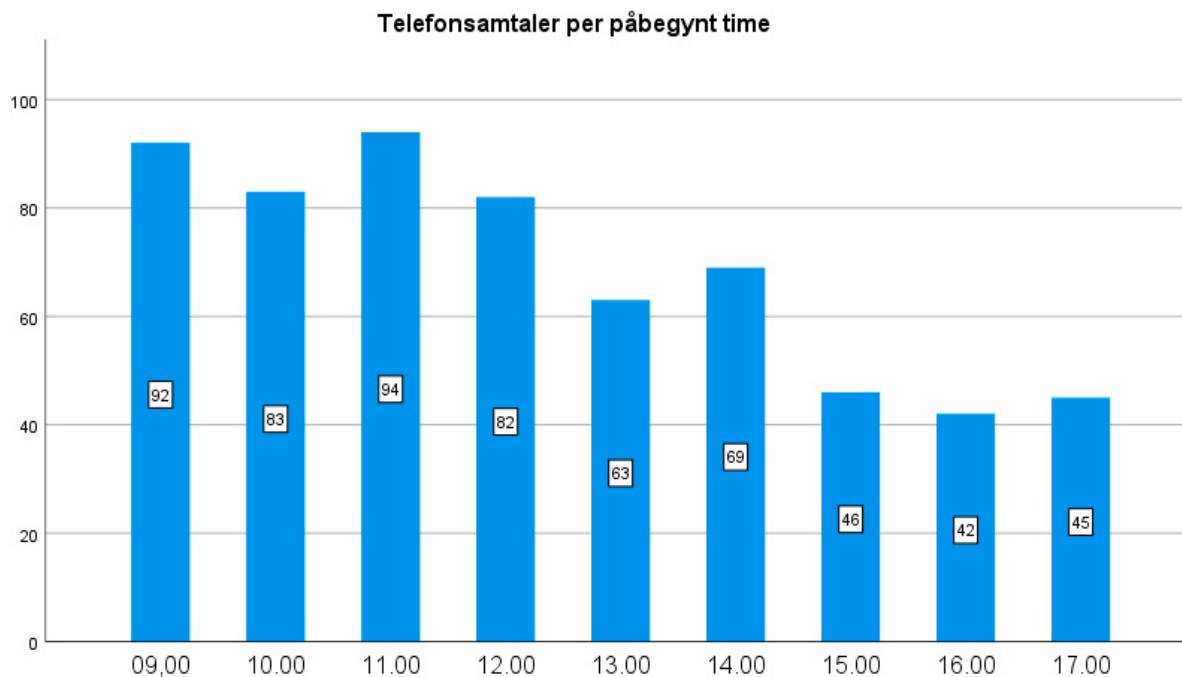
Gjennom 2022 har hjelpetelefonen vore open for telefonar frå 09.00 – 18.00 alle kvardagar. I tillegg har chat- tenesta vore opa alle kvardagar frå 11.00 – 15.00.

Under viser vi trafikken per vekedag og per time.

Samtaler, chat- samtaler og meldingar per vekedag i 2022

Frå eller om spelarar	Telefon		Chat-samtaler		E-postar	
	tal	prosent	tal	prosent	tal	prosent
Mandag	143	23 %	41	20 %	46	18 %
Tirsdag	117	19 %	58	28 %	59	23 %
Onsdag	137	22 %	34	16 %	42	17 %
Torsdag	122	20 %	36	17 %	46	18 %
Fredag	98	16 %	39	19 %	36	14 %
Lørdag	-	-	-	-	10	4 %
Søndag	-	-	-	-	16	6 %
Totalt	617	100 %	208	100 %	255	100 %

Mandagar har flest telefonsamtaler, så går tal samtaler nedover utover i veka. Chat- samtalene og meldingane er meir spreidde over heile veka, sjølv om det er flest tidleg i veka.



Lengde på telefonsamtalene i 2022

Samtalene er spreidde over heile opningstida, og det er flest samtaler om morgonen og midt på dagen.

	Middels varigheit (median)	Gjennomsnittleg varigheit	Tal samtaler ³	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handlar om spelarar	26 min 35 sek	29 min 42 sek	617	305 timer	78 %
Andre reelle samtaler	9 min 16 sek	15 min 24 sek	48	12 timer	3 %
Useriøse eller feilringingar	1 min 16 sek	1 min 31 sek	2950	74 timer	19 %
Totalt alle typar samtaler			3615	392 timer	100 %

Samtaler frå eller om spelarar varte i snitt nesten 30 minutt. Den lengste varte i 1 time og 15 minutt. Andre seriøse samtaler, for eksempel frå media, behandlarar eller støttegrupper varte gjennomsnittleg i 15 minutt.

³ For å utelukke samtaler med feilregistrert varigheit er samtaler om spelarar ikkje med om dei er registrert med varigheit over 2 timer. Samtaler om spelarar over 1 time har skjedd. Andre seriøse samtaler er utelukka dersom dei er registrert med varigheit over 1 time. Feilringingar og useriøse samtaler er ikkje med om dei er registrert med varigheit over 15 minutt. Totalt 5 samtaler er utelukka.

Useriøse telefoner eller feilringingar har ei snittvarigheit på eitt minutt og 31 sekund. Desse utgjorde i 2022 74 prosent av samtalenene. Sjølv om dei er korte utgjorde dei 19 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinja.

I 2021 varte samtalenene frå eller om spelarar i snitt litt over 30 minutt.

Hjelp som er gitt i samtalenene/meldingane

	2021			2022	
	telefon	chattar	e-postar	chattar	e-postar
Generell informasjon	74 %	73 %	47 %	85 %	31 %
Støtte/retteiing	78 %	82 %	25 %	76 %	13 %
Informasjon om behandling	63 %	56 %	41 %	48 %	22 %
Økonomisk rådgjeving	57 %	51 %	42 %	46 %	17 %
Oppfølging	11 %	11 %	10 %	10 %	8 %
Informasjon om sjølvhjelps- og støttegrupper	26 %	26 %	13 %	21 %	8 %
Annan informasjon	12 %	15 %	38 %	0 %	66 %
N (tal)	560	207	102	208	255

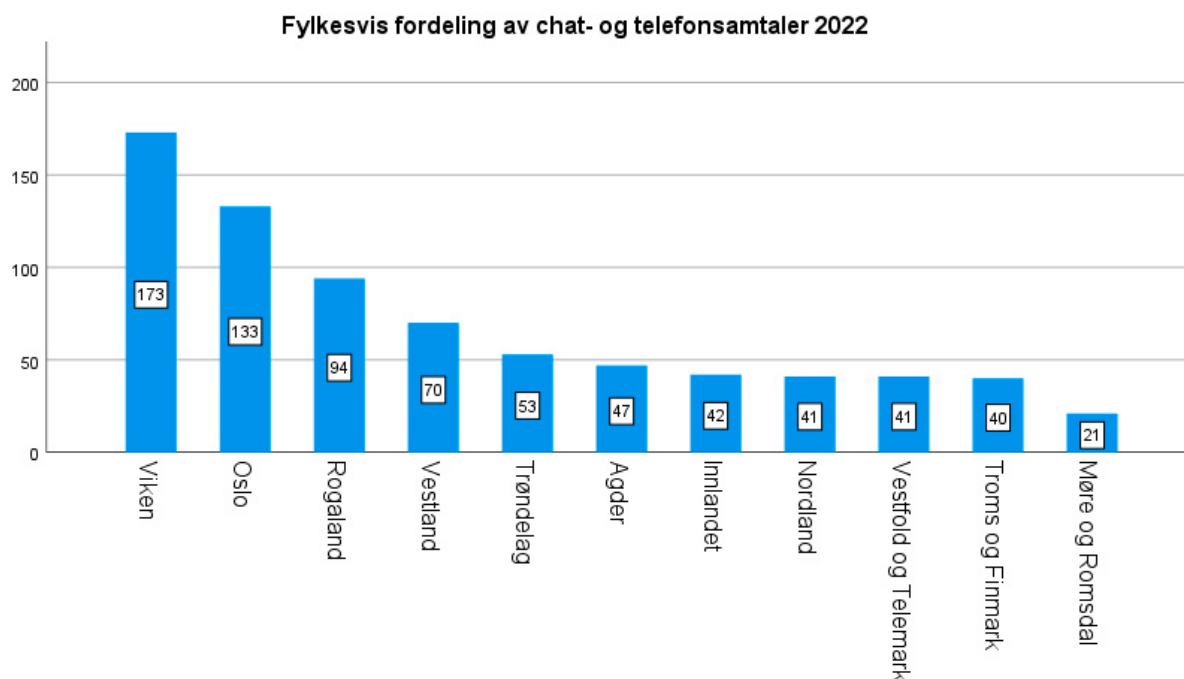
Det er oftast gitt generell informasjon samt støtte og retteiing. Ganske ofte er det også gitt informasjon om behandlingstilbod og økonomisk råd. Det er berre små forskjellar i kva hjelp det er gitt mellom telefon- og chatsamtaler.

Den som tek kontakt, får alltid ei form for støtte eller retteiing. Men når samtalenene og tilbakemeldingane har eit meir presist mål, er støtte/retteiing nødvendigvis ikkje registrert.

I tre chat-samtaler og tre telefonsamtaler er det ikkje registrert kva hjelp som er gitt i 2022.

5. Dei som ringer eller sender meldingar

Gjennomgangen er avgrensa til spelarar eller dei som har teke kontakt på vegner av spelarar. Hjelpelinja har i tillegg motteke 63 andre seriøse samtaler, 29 chat- samtaler og 20 meldingar som ikkje er rekna med.



Flest samtaler kom frå Viken, Oslo, Rogaland, og Vestland. I tillegg er det 71 tilfelle der spelaren sitt heimfylke ikkje er registrert. Opplysningar om heimfylke kjem sjeldnare fram i e-postar. I 124 av 255 e- postar var heimfylke ikkje registrert. Flest e-postar kom frå Viken (29), Oslo (24) og Rogaland (17).

I den vidare gjennomgangen er spelarane som kontaktane handlar om presentert i to delar:

Først viser vi resultat for spelarar med pengespelproblem. Her er det også *nokre som i tillegg* har problem med dataspel. Her er det totalt 546 telefonsamtaler, 188 chat- samtaler og 246 e-postar.

Deretter viser vi resultat for spelarar som har problem med dataspel. Her er det totalt 71 telefonsamtaler 20 chatsamtaler og 9 e-postar.

Kven ringer om spelarane?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Spelarane sjølve	51 %	9 %	46 %
Pårørande	43 %	86 %	48 %
Vener	4 %	3 %	3 %
Profesjonelle (td.. lege eller sos.ktr.)	2 %	3 %	2 %
Arbeidsgjevar	1 %	0 %	1 %
Andre	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	546	71	617

Dei fleste samtalenene blir ringt inn av spelarane sjølve eller pårørande.

Der pengespel er problemspel ringde spelarane sjølve i 51 prosent av samtalenene. Litt færre, 43 prosent, kom frå pårørande. For dei som har problem med dataspel, blir 86 prosent av samtalenene ringt inn av pårørande

Kven chatar om spelarane?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Spelarane selv	73 %	65 %	72 %
Pårørande	26 %	35 %	26 %
Venner	0 %	0 %	1 %
Profesjonelle (t.d. lege eller sos.ktr.)	0 %	0 %	0 %
Arbeidsgjevar	0 %	0 %	0 %
Andre/ukjent	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	188	20	208

Kven sender meldinger om spelarane?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Spelarane selv	86 %	33 %	84 %
Pårørande/venner	14 %	67 %	15 %
Andre / ukjent	0 %	0 %	6 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	246	9	255

Meldingane som Hjelpelinja mottek gjeld oftast pengespel. Samanlikna med telefonsamtaler, blir chatar starta og meldingar sendt oftare av spelarar sjølve.

Tidligere samtale om samme spelar?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Nei	66 %	80 %	68 %
Ja	27 %	12 %	25 %
Ikkje tema / usikker	7 %	8 %	7 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	735	91	826

I dei fleste telefon og chat-samtalene (66 %) er spelaren omtalt ved Hjelpelinjen for første gong, og som det framgår er det også ein del samtaler der spelar eller andre har ringt før (25 %). Vi har ikkje tal på kor ofte dei eventuelt har ringt. Andelen der dette ikkje har vore tema har auka noko sidan samtaler er slått saman til både telefon- og chatsamtaler.

For pengespel har andelen førstegangssamtaler gått ned til 66 % frå 75 % i 2021. For dataspel er det same tendens, der har andel førstegangssamtaler gått ned frå 86 % i 2021 til 80 % i 2022. 56 prosent av e-postane er mottekne frå nokon som har sendt e- post før.

I store deler av samtalestatistikken er det gunstig ikkje å telje same spelar meir enn ein gong. Då blir utvalet avgrensa til samtaler eller meldingar der spelar er omtalt for første gong.

6. Om spelarane

87 prosent av chat- og telefonsamtalene er gjennomført om menn. Tabellen under viser alle samtaler der spelar sitt kjønn er registrert.

Spelaren sitt kjønn	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Kvinne	12 %	13 %	12 %
Mann	87 %	86 %	87 %
N (tal)	735	91	826 ⁴

For å unngå at spelarane blir talde fleire gongar, gjer vi i tabellane nedanfor ei avgrensing til førstegangs- samtaler der kjønn, alder, fødeland, sivil- /bustatus og hovedinntektskjelde er registrert.

Spelaren sitt kjønn	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Kvinne	12 %	12 %	12 %
Mann	88 %	88 %	88 %
N (tal)	486	73	559 ⁵

Spelararns alder	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Under 18 år	2 %	55 %	9 %
18-24 år	25 %	24 %	25 %
25-39 år	44 %	17 %	41 %
40-59 år	16 %	1 %	14 %
60 år og eldre	14 %	3 %	12 %
N (tal)	465	71	536

Fordi chat- tenesta vart lansert for å nå ei yngre spelargruppe, ønsker vi å sjå aldersfordelinga for spelarane som har tatt kontakt på denne måten.

Spelaren sin alder (chat)	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Under 18 år	2 %	67 %	8 %
18-24 år	42 %	17 %	40 %
25-39 år	36 %	17 %	34 %
40-59 år	11 %	0 %	10 %
60 år og eldre	8 %	0 %	7 %
N (tal)	125	12	137

⁴ I 6 av samtalene oppga ikkje innringer kjønn.

⁵ I 1 av samtalene oppga ikkje innringer kjønn.

Spelaren sin alder (telefon)	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Under 18 år	2 %	53 %	9 %
18-24 år	18 %	25 %	19 %
25-39 år	47 %	17 %	43 %
40-59 år	17 %	2 %	15 %
60 år og eldre	16 %	3 %	14 %
N (tal)	340	59	399

Samanliknar vi aldersfordelinga mellom telefon og chat, ser vi at det først og fremst er aldersgruppa 18 til 24 år at det er store forskjellar.

Blant spelarar med pengespelproblem er andelen menn 87 prosent, og 27 prosent er under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet berre gjeld dataspel er andelen menn 88 prosent og 55 prosent av samtalene gjeld barn/ungdom under 18 år.

Blant spelarar med pengespelproblem handlar dei fleste samtalene om spelarar i aldersgruppene 18 til 24 år (25%) og 25 til 39 år (44 %).

Spelarane sin snittalder er 33,0 år⁶ (N= 553), og snittalder på dei som tek kontakt på chat er 29,2 år (N=137)

For spelarar med pengespelproblem er snittalderen 35,2 år. For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20 år.

Snittalder for spelarar med pengespelproblem er 33,8 år for menn, og 44,1 år for kvinner.

Spelar fødd i Norge	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Ja	84 %	91 %	85 %
Nei	16 %	9 %	15 %
N (tal)	523	79	602 ⁷

16 prosent av førstegangssamtalene som handlar om pengespelproblem gjeld ein spelar som ikkje er fødd i Noreg. Dette er stabilt frå 2021, men andelen gjorde eit hopp frå 2019 til 2020. Vi har ikkje registrert opplysningar om kva fødeland desse spelarane har. For dataspelproblem gjeld ni prosent av samtalene ein spelar som ikkje er fødd i Noreg.

	2019	2020	2021	2022
Spelar fødd utanfor Norge⁸	7 %	15 %	17 %	16 %

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

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

⁸ Samtaler/chattar om pengespel

Spelaren sin sivile status/bustatus	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Bur alene	29 %	11 %	27 %
Bur hos foreldre/andre føresette	12 %	76 %	21 %
Einsleg forsørger	1 %	0 %	1 %
Gift/sambuar	43 %	10 %	39 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøgskule e.l.	4 %	0 %	3 %
Ikkje tema/anna	10 %	2 %	3 %
N (tal)	523	79	602

Spelaren si hovudinntektskjelde	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Lønnsinntekt eiga	62 %	15 %	56 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	2 %	61 %	10 %
Trygd eller andre støtteordn.	20 %	11 %	19 %
Lomme pengar	0,4 %	4 %	1 %
Studielån	8 %	6 %	8 %
Ikkje tema/anna	8 %	3 %	8 %
N (tal)	523	107	602

Der vi har kunnskap om sivil- /bustatus og inntektskjelde er 43 prosent av spelarar med pengespelproblem gift eller sambuande. 62 prosent av dei har eiga lønsinntekt. Spelarane av dataspel bur oftast heime hos foreldrene (76 %), og har andre i husstanden si lønsinntekt, eiga løn eller trygd/andre støtteordningar som hovudinntektskjelde (høvesvis 52 %, 18 % og 19 %).

Kvar har innringar fått vite om telefonnummeret 800 800 40/chat- adressa?

	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
www.hjelpelinjen.no	68 %	75 %	69 %
Nettside speloperatørar	3 %	3 %	3 %
NT terminal (Multix)	1 %	0 %	1 %
Bingo	1 %	0 %	1 %
Brosjyre / tippemateriell	1 %	0 %	3 %
Familie / vener / kollega	5 %	3 %	5 %
Lege, sos.ktr., anna off. ktr.	7 %	3 %	6 %
Arbeidsggjevar	0 %	0 %	0 %
Internett medier (nyheiter)	14 %	14 %	14 %
TV	1 %	0 %	1 %
Trykte medier (f.eks avis, vekeblad)	0 %	0 %	0 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	0 %	0 %	0 %
Kampanje	1 %	1 %	1 %
Anna/usikker	1 %	0 %	1 %
N (tal)	523	79	602

Utvalet er avgrensa til førstegangssamtaler der dette har vore tema⁹. Nettsida til Hjelpelinja blir oftast nemnt som kjelde, men nettmedier, 14 %, er også ofte nemnt.

Frå meldingane

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også e-postar. Kjønn og alder kjem ikkje så ofte fram i e-postane som i samtaler/chatar, men for meldingar som handlar om både pengespel og kjønn var 81 % om menn og 19 % kvinner. Andel kvinner er dermed noko høgare enn for samtaler og chat-samtaler.

Samanlikna med 2021

- Tal samtaler om pengespel har auka med 16 prosent (637 til 735)
- Andelen førstegangssamtaler har gått ned til 68 prosent mot 77 prosent i 2021
- Førstegangssamtaler om pengespel har auka med to prosent (fra 475 til 486)
- I pengespel er andel kvinner og menn i førstegongs- samtalene stabil på høvesvis 12 og 88 prosent
- Gjennomsnittsalderen for pengespelproblem er stabil (35,6 i 2021 og 35,2 i 2022)
- For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20,2 år.

⁹ 26 samtaler er ikkje medrekna fordi dette ikkje var tema eller fordi innringer var usikker.

7. Pengespel

Pengespel¹⁰ som er omtalt i samtale

Ein del innringarar nemner fleire spel som problematiske.

Spel som er nemnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tal	prosent	tal	prosent
Kasinospel (nett)	430	59 %	280	58 %
Poker	91	12 %	54	11 %
Odds	204	28 %	133	27 %
Liveodds	96	13 %	63	13 %
Tipping	55	8 %	32	7 %
Bingo	61	8 %	46	10 %
Databingo	50	7 %	40	8 %
NT terminal (Belago)	18	2 %	14	3 %
Hestespel	29	4 %	21	4 %
NT terminal (Multix)	26	4 %	18	4 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/Extra/ Keno, Joker og Nabolaget	36	5%	23	5 %
Skrapespel	13	2 %	7	1 %
Andre pengespel	9	1 %	9	2 %
Gevinstautomatar	3	0,4 %	2	0,4 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Kva pengespel er ikkje oppgitt	81	11 %	49	10 %
N (tal)		735		486

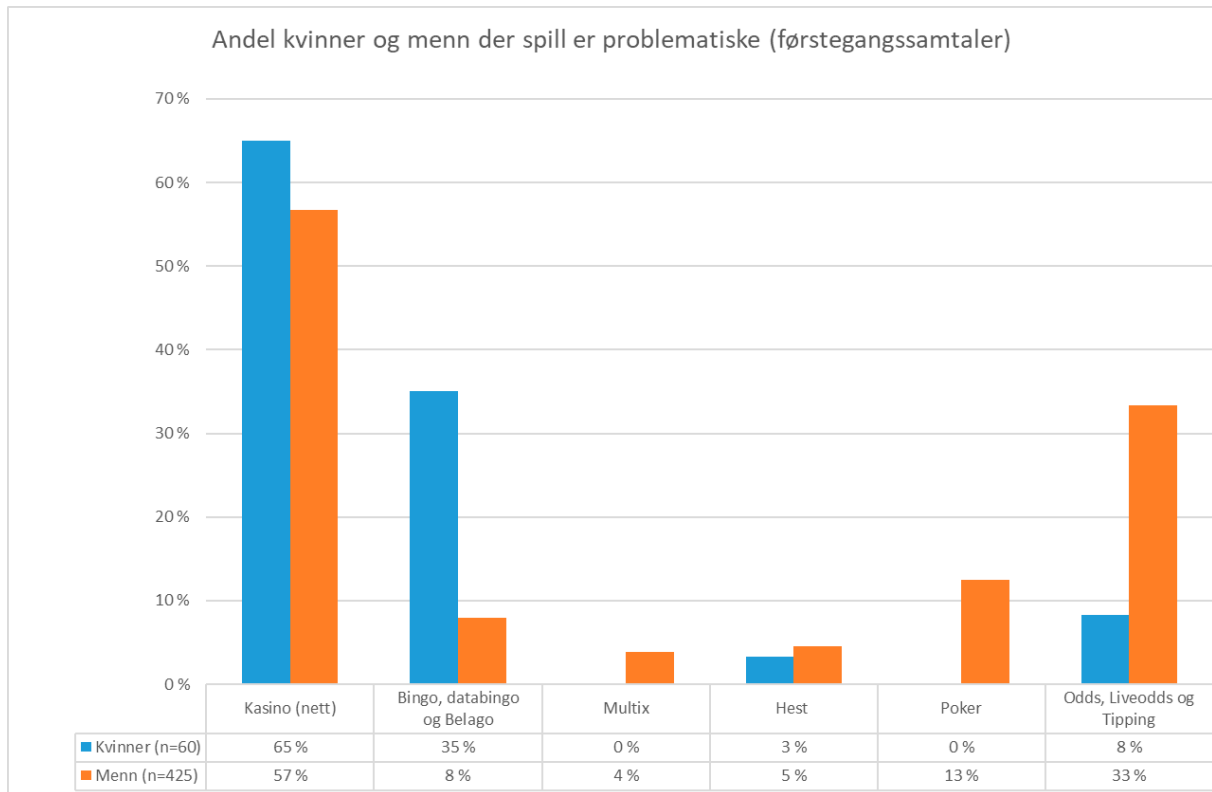
Nettkasino er oftast nemnt i samtale. Andre spel som høvesvis ofte er omtalt er poker og odds (odds og liveodds). Dei fleste samtale om poker gjeld spel på internett eller mobil, og er ikkje regulert spel i Noreg.

Som eit bilete på kva spel som er problematiske brukar vi resultatata frå førstegangssamtale. Då unngår vi å telje same spelar fleire gonger.

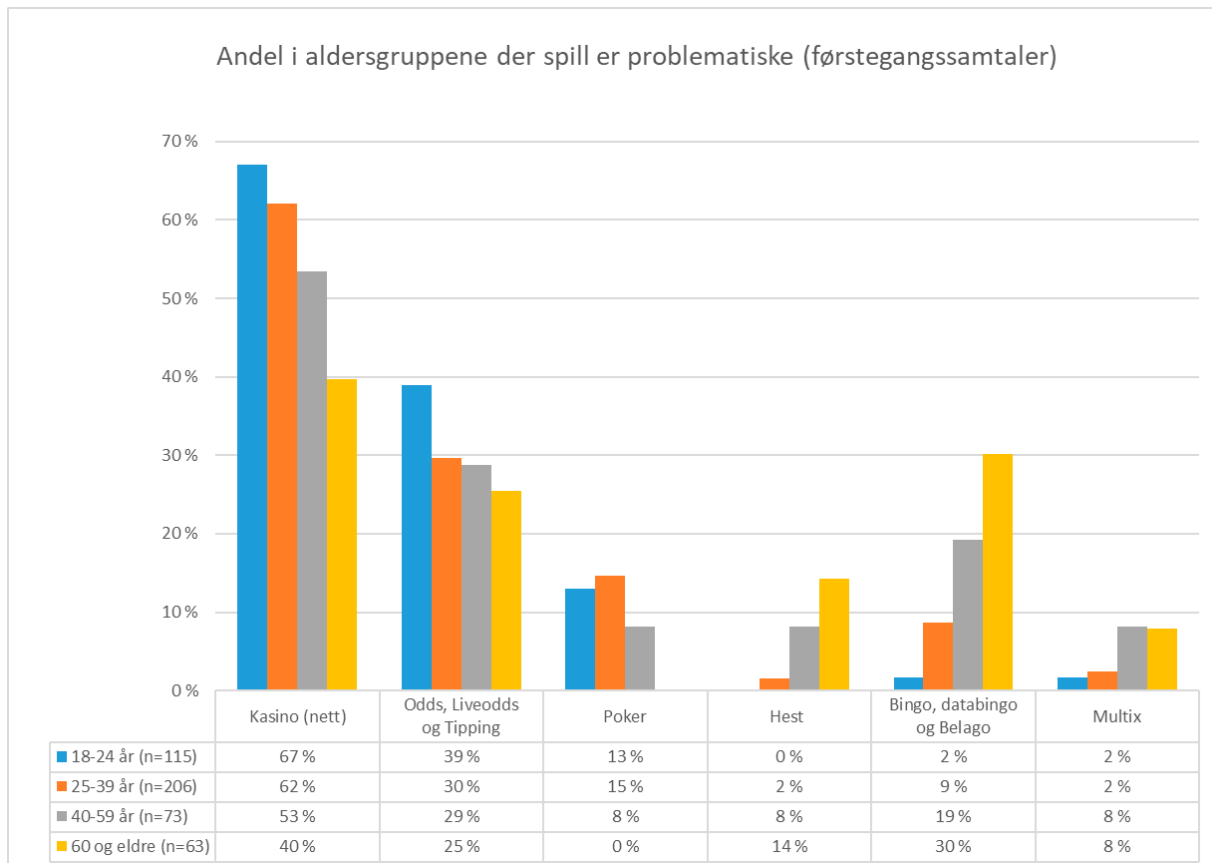
¹⁰ Dei som utelukkande har nemnt dataspel (spl som ikkje er pengespl) er ikkje presentert her.

Problematiske pengespel etter kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrensa til førstegangssamtaler, og pengespel. Vi slår saman nokre av spela. Bingo blir slått saman med databingo og Norsk Tipping sine Belago-terminalar, sidan alt spel føregår i bingomiljø. Oddsspel, Liveodds og Tipping blir slått saman til ein kategori.



Samtalene ved Hjelpelinja handlar oftast om menn, men nokre spel blir nemnde prosentvis oftare for kvinner. Det gjeld kasinospel og bingospel. Sportsspel og poker blir nemnt oftast for menn.

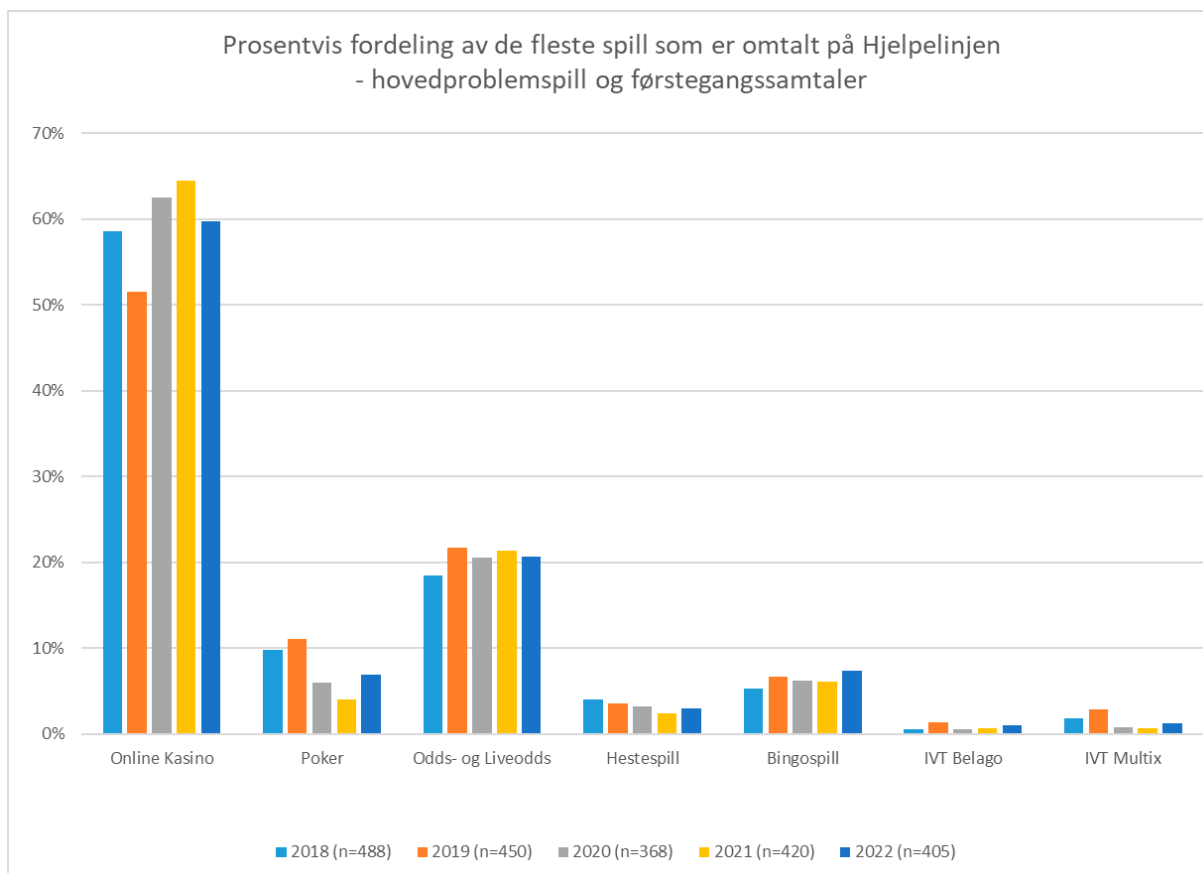


Yngre spelarar (under 40 år) er oftast omtalt med kasinospel, sportsspel og poker. Dei eldste spelarane er oftast omtalt med spel som Multix, hestespel, bingospel og kasinospel.

Når spelarane har problem med meir enn eitt spel, er det også registrert kva som er hovudproblemspelet.

Hovedproblemspelet (eller det einaste)	tal	prosent
Kasinospel (nett)	242	50 %
Odds	84	17 %
Poker	28	6 %
Bingo	19	4 %
Databingo	11	2 %
NT Belago	4	0,8 %
Hestespel	12	3 %
NT terminal (Multix)	5	1 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	8	2 %
Tipping	10	2 %
Skrapespel	0	0 %
Andre pengespel	7	1 %
Pengespel, men ikkje spesifisert	49	10 %
Dataspel (spel som ikkje er pengespel)	7	1 %
Totalt	486	100 %

Om vi samanliknar spela som er mest omtalt på Hjelpelinja dei fem siste åra, kan det gje eit bilete på kva spel som aukar mellom dei som tek kontakt med Hjelpelinja, og kva som sjeldnare er tema.



Av samtalene om kasinospill er Norsk Tipping åleine nemnt som tilbydar i fem prosent¹¹ av samtalene i 2021. I 32 prosent av blir både Norsk Tipping og utanlandske operatørar nemnde. I 56 prosent av kasinosamtalene er det utelukkande utanlandske speltilbydarar som blir nemnde.

Odds er totalt hovudproblem for 17 prosent¹² av spelarane. I desse viser 8 % til Norsk Tipping som tilbydar. 38 prosent gjeld ein utanlandsk tilbydar, og i 42 % av samtalene blir det vist til både Norsk Tipping og ein utanlandsk tilbydar.

¹¹ Totalt 242 samtaler om kasinospill, der 11 (5 %) viser til Norsk Tipping, 78 (32 %) viser til både Norsk Tipping og utanlandske operatørar. 136 (56 %) viser kun til utanlandske operatørar. I 15 av samtalene har tilbydar ikkje vært tema, og to svar er i kategorien annet.

¹² Totalt 84 samtaler om odds. 7 (8 prosent) viser til Norsk Tipping. 35 (42 prosent) samtaler oppgir både Norsk Tipping og utanlandsk tilbydar, mens 32 (38 prosent) oppgir utelukkande utanlandsk tilbydar. I 10 samtaler har ikkje tilbydar vært tema.

6 prosent nemner poker. 61 prosent¹³ av desse oppgir nettpoker. Resten nemner poker i venelag eller pokerklubb eller ein kombinasjon av venelagspoker og nettpoker.

7 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovudproblemspel. Norsk Tipping sine Belago-terminalar er utplassert i bingohallar. Blant dei 19 som nemner bingo oppgir 12 (63 %) fysiske bingolokaler og 5 (26 %) nemner at dei har spelt på nett hos Norsk Tipping eller andre operatørar.

Hestespel var hovudproblemspel i 3 prosent av samtale i 2022. I to av samtale har tilbyder ikkje vore tema. I resten er det registrert spel frå Norsk Rikstoto¹⁴.

Berre fem samtaler gjeld spel på Norsk Tipping sine terminalar (Multix).

Mange av samtale om kasinospel, oddsspel og poker handlar om spel på utanlandske nettstadar. I 2022 handla 52¹⁵ prosent av desse utelukkande om spel tilbydd av ein utanlandsk speltilydar. Om vi tek med samtale der både Norsk Tipping og ein utanlandsk speltilydar har vore omtala, har ein utanlandsk tilbyder vore tema i 86¹⁶ prosent av samtale.

Når det gjeld meldingar som er mottekne, går det ikkje så ofte fram kva spel som er problemspel. Men i 33 førstegongsmeldingar om pengespel nemner 5 prosent kasinospel. Ni prosent nemner Bingo, 49 prosent nemner ikkje særskilde spel.

Innringarane har kunna nemne fleire spel som problematiske, men tabellen under viser at dei fleste likevel berre har nemnt eitt eller to spel.

Kor mange spel som er nemnt (i 1. gangs samtaler)	tal	prosent
1 spel	288	59 %
2 spel	125	26 %
3 eller 4	61	13 %
5 eller flere	10	2 %
Totalt	486	100 %

¹³ Totalt 28 samtaler om poker. 17 (61 %) oppgir internett. 3 (11 %) oppgir vennelag /pokerklubb, og 5 (18 %) oppgir internett/vennelagspoker. I ei samtale er type pokerspel ikkje oppgitt.

¹⁴ Rikstoto er nemnt i 10 av 12 samtaler, i 2 samtaler har tilbyder ikkje vært tema.

¹⁵ 136 kasinosamtaler + 32 samtaler om odds eller liveodds + 17 samtaler om poker = 185 samtaler. Totalt tal samtaler for kasino, odds og poker er 354. $185 / 354 = 52 \%$.

¹⁶ 78 samtaler om kasino og 35 samtaler om odds handlar om både Norsk Tipping og utenlandsk speltilydar. I tillegg kjem 5 samtaler om poker som oppgir nettpoker i tillegg til vennelagspoker. 214 kasinosamtaler + 67 oddssamtaler + 22 samtaler om poker = 303 samtaler. $303/354 = 86 \%$.

2019 til 2022 (hovudproblem - pengespel¹⁷)

Hovudproblemspel (eller det einaste)	2019	2020	2021	2022
Kasinospel (nett)	232	230	271	242
Poker	50	22	17	28
Odds	84	76 ¹⁸	90	84
Liveodds	14	-		
Tipping	6	4	0	10
Bingo	14	20	22	19
Databingo	9	3	4	11
NT terminal (Belago)	6	6	2	4
Hestespel	16	12	10	12
NT terminal (Multix)	13	3	3	5
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespel	6	10	14	9
Andre pengespel	0	7	3	6
Sum	450	389	437	430

Samanlikna med 2021 er det ein liten nedgang i tal samtaler om kasinospel. Samtaler om poker har auka, men er ikkje oppe på 2019- nivået. For oddsspel er det stabilt, og har vore det sidan 2019. For andre spel er det forholdsvis få samtaler, og hovudinstrykket er at tal samtaler er stabilt sidan variasjonane ikkje er store.

Om ein har spelt hovudproblemspelet på PC, mobiltelefon, eller anna (t.d nettbrett)¹⁹:

	tall	prosent
PC, mobil eller anna heime	429	88 %
PC, mobil eller anna frå arbeid	65	13 %
PC, mobil eller anna frå annet sted	36	7 %
Ikkje PC, mobil eller anna	69	14 %
Usikker	4	0,8 %
Ikkje tema	22	5 %
Totalt	486	

Utvalet er også her avgrensa til førstegangssamtaler og spelarar som har pengespelproblem. Det er for det meste nettspel dei som samtalanene gjeld har problem med.

¹⁷ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen (3 samtaler i 2020). Det er også samtaler der type hovedproblemspill ikkje er registrert (43 i 2018, 56 i 2019, 58 i 2020 og 34 i 2021).

¹⁸ Fra 2020 er Odds og Liveodds slått saman for hovedproblemspill.

¹⁹ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikkje rekna som elektronisk plattform.

Kor ofte spelarar med pengespelproblem vanlegvis spelar (på samtaletidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der frekvens er omtalt
Til det er tomt for pengar	86	18 %	20 %
Dagleg	140	29 %	33 %
Ein eller fleire gongar i veka	110	23 %	26 %
Sjeldnare enn kvar veke	16	3 %	4 %
Spelar ikkje no (er «spelefri»)	41	8 %	10 %
Usikker	32	7 %	8 %
Ikkje tema	61	13 %	
Totalt	486	100 %	425

Der spelefrekvens er tema, blir det oppgitt at 59 prosent spelar ein gong i veka eller oftare. 33 prosent spelar dagleg. 20 prosent seier at når dei spelar, så sluttar dei ikkje før det er tomt for pengar.

Innringarar som ringer på vegner av spelaren kan tenkast å ikkje vite nøyaktig kor ofte spelaren spelar. Om vi avgrensar utvalet til innringarar som også er spelarar, er det fleire (63 % av spelarane oppgir at dei spelar ein dag i veka eller oftare, og 35 % spelar dagleg (N=284)).

Kor mykje spelaren har tapt totalt på pengespel dei siste 4 vekene (samtaletidspunktet)

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	prosent der tap er omtalt
Har ikkje spilt pengespel	22	5 %	5 %
Under 2 000 kr	11	2 %	3 %
Kr 2 000 til 5 999	39	8 %	10 %
Kr 6 000 til 9 999	26	5 %	6 %
Kr 10 000 til 19 999	61	13 %	15 %
Kr 20 000 eller mer	152	31 %	38 %
Har totalt sett vunnet og ikkje tapt	5	1 %	1 %
Usikker	88	18 %	22 %
Ikkje tema	82	17 %	
Totalt	486	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det kun åtte prosent som på samtaletidspunktet seier at dei ikkje har tapt meir enn 2 000 kroner dei siste fire vekene. 53 prosent har tapt 10 000 kroner eller meir og 38 prosent har tapt 20 000 eller meir. Merk også at 22 prosent er usikre, dette kan blant annet forklarast med at innringarar som er pårørande kan vere usikre på storleiken på tapa.

Men om vi avgrensar utvalet til innringarar som også er spelarar, har 41 prosent tapt meir enn 20 000 kroner. 59 prosent har tapt meir enn 10 000 kroner. For dei lavare tapa endrar heller ikkje biletet seg så mye. Her oppgir 5 % at dei har tapt mindre enn 2 000. (N=232).

8. Konsekvensar for spelar (pengespel)

Pengespel kan føre til ei rekkje konsekvensar for den einskilde spelar. Frå samtalene ved Hjelpelinja har vi data om konsekvensar for følgande:

- Helsemessige forhold
- Sosiale relasjonar
- Jobb og utdanning
- Finansiering av speling
- Spelegjeld

Vi avgrensar her utvalet til førstegangssamtaler frå spelarar, både på telefon og chat, som tar kontakt på vegner av seg sjølve.

Helsemessige konsekvensar nemnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	28	10 %	11 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	95	34 %	39 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	214	75 %	87 %
Selvmordstanker eller – forsøk	23	8 %	9 %
Usikker	3	1 %	1 %
Ikkje tema	37	13 %	
N (tal)		284	247

Dei aller fleste spelarane nemner helsemessige konsekvensar av spelinga.

Om vi avgrensar utvalet til spelarar som har snakka om konsekvensane, oppgir 87 prosent konsekvensar av psykisk art. 9 prosent har hatt selvmordstankar, medan 39 prosent oppgir fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekka relasjonar) nemnt av 1.gangs innringarar	tal	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrot	12	4 %	8 %
Forsømmer barn	4	1 %	3 %
Forsømmer andre	9	3 %	6 %
Uteblir frå vennekrets	12	4 %	8 %
Anna	141	50 %	88%
Ikkje tema	124	44 %	
N (tal)	284		160

I samtaler med spelarar nemner over 25 prosent ein eller fleire svekka sosiale relasjonar til personar som står dei nær. Men det er få samtaler der dette har vore tema.

Konsekvensar for jobb eller utdanning nemnt av 1.gangs innringarar	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	81	29 %	53 %
Fråver / konsentrasjonsproblem	59	21 %	39 %
Slutta	6	2 %	4 %
Anna	11	4 %	7 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikkje tema	132	47 %	
N (tal)	284		152

I samtaler der desse konsekvensane har vore omtalt, seier flest at spelinga ikkje har ført til konsekvensar for jobb og utdanning. 39 prosent oppgir fråver eller konsentrasjonsproblem. Men det er igjen få samtaler der dette har vore tema.

Om ein har finansiert speling med noko av følgjande, nemnt av 1.gangs innringere	tal	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	81	29 %	31 %
Lånte pengar	175	62 %	67 %
Ulovlege handlingar	17	6 %	7 %
Sal av eigendelar (eigne eller andre sine)	10	4 %	4 %
Arv/forskot på arv	6	2 %	2 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikkje tema	23	8 %	
N (tal)	284		261

I samtaler der finansiering har vore tema, oppgir 67 prosent at dei har finansiert spelinga ved hjelp av lånte pengar. Det er få som har oppgitt sal av eigedelar (4 %), ulovlege handlingar (7 %), eller finansiering ved hjelp av arv (2 %).

Om ein har spelegjeld på samtaletidspunktet, nemnt av 1.gangs innringere	tal	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	105	37 %	40 %
Under 25 000	25	9 %	10 %
25 000 – 99 999	23	8 %	9 %
100 000 – 499 999	64	23 %	25 %
500 000 – 999 999	20	7 %	8 %
1 000 000 – 1 499 999	3	1 %	1 %
1 500 000 eller meir	7	3 %	3 %
Usikker	13	5 %	5 %
Ikkje tema	24	9 %	
Totalt	284		260

Der spelegjeld har vore tema i samtalene, seier 37 prosent at dei hadde ei gjeld på 100 000 kroner eller meir. 12 prosent hadde gjeld på ein halv million kroner eller meir. 40 prosent oppgir at dei ikkje hadde spelegjeld på samtaletidspunktet. 10 prosent hadde spelegjeld som var mindre enn 25 000 kroner.

9. Dataspel

Samtaler som handlar om dataspel er også nemnt tidlegare i denne gjennomgangen. I 91 samtaler er det utelukkande nemnt dataspel:

- Tal samtaler har falle med 30 prosent fra 130 i 2021 til 91 i 2022.
- 74 % av samtaleane er ein telefon eller chatsamtale frå pårørende, i 21 % har spelaren tatt kontakt sjølv. I chat- samtaleane åleine er andelen der spelar sjølv tar kontakt mykje høgare – 65 %
- 80 % av samtaleane er førstegangs-samtaler.
- 86 prosent av samtaleane handlar om gutar og menn.
- 53 % av spelarane som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 20,2 år.
- 73 % bur hos foreldre eller andre føresette.
- 62 % har sin hovedinntektskjelde frå andre i husstanden eller fra lommepengar.

Hjelpelinja har også motteke 9 meldingar som berre gjeld dataspel. 6 av desse er førstegangsmeldingar. Vi registrerer mindre informasjon frå meldingar enn frå samtaler. Difor kjem gjennomgangen av dataspel i all hovudsak til å handle om det som blir registret i samtaleane.

I nokre samtaler har spelar også problem med pengespel, og totalt er det gjennomført 121 samtaler med dataspel som tema. Av desse er 94 førstegangssamtaler.

Type spel (førstegangs-samtaler)

Rollespel	14 %
Flere typer dataspel	29 %
Action- /skyte-/krigsspel	17 %
Strategispel	11 %
Ferdighetsspel (tenkespel)	3 %
Bilspel eller simulasjonsspel	3 %
Usikker	7 %
<u>Ikkje tema</u>	<u>16 %</u>
Totalt	100 %
N (tal)	94

Fleire typar dataspel er oftast nemnt i 29 prosent av samtaleane, dernest action- /skyte-/krigsspel i 17 prosent av samtaleane. Rollespel er i 2022 nemnt i 14 prosent. Andelen som har ringt inn om dataspel, men som er usikre på kva som er problemspelet eller der dette ikkje har vore tema, skaper usikkerheit om den reelle fordelinga.

Hjelpelinja registrerer også bruk av tid på desse spelene.

Tidsbruk – dagleg (førstegongs samtaler)

Mindre enn 2 timer	5 %
2 eller 3 timer	15 %
4 eller 5 timer	9 %
6 timer eller mer	48 %
Usikker	9 %
Ikkje tema	15 %
Totalt	100 %
N (tal)	94

Om lag halvparten, 48 prosent, brukar 6 timar eller meir per dag på spel.

Konsekvensar av spelinga

Vi avgrensar til førstegangssamtaler og dei som utelukkande har dataspel som problemspel. Av 91 førstegangssamtaler er 73 utelukkande om dataspel.

Lesarane må vere merksame på at vi her ikkje har avgrensa til innringingar som ringer om seg sjølve, slik som for pengespel. Årsaka er at dei fleste samtalene kjem frå pårørende. Informasjonen om konsekvensar for spelar baserer seg dermed minst på informasjon frå spelarne sjølve.

Helsemessige konsekvensar nemnt i 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	9	12 %	14 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	32	44 %	49 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	28	38 %	43 %
Selvmordstanker eller – forsøk	5	7 %	8 %
Usikker	20	27 %	31 %
Ikkje tema	8	11 %	
N (tal)	73		65

Der helsemessige konsekvensar er tema, er det flest som har fysiske plager, 48 prosent, medan 43 prosent oppgir psykiske plager. Berre 14 prosent seier at spelinga ikkje gjev helsemessige konsekvensar.

Sosiale konsekvensar (svekka relasjonar) nemnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrot	0	0 %	0%
Forsømmer barn	3	4 %	6 %
Forsømmer andre	7	10 %	13 %
Uteblir frå vennekrets	20	27 %	37 %
Anna	36	48 %	65%
Ikkje tema	19	26 %	
N (tal)	73		54

I samtalene er sosiale konsekvensar ofte tema, og oftast at spelarane uteblir frå venekrinsen. Merk at største delen av dei som samtalene gjeld har oppgitt andre sosiale konsekvensar.

Konsekvensar for jobb eller utdanning nemnt av 1.gangs kontakter	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	16	22 %	25 %
Fråver / konsentrasjonsproblem	33	45 %	52 %
Slutta	14	19 %	22 %
Anna	3	4 %	5 %
Usikker	3	4 %	5 %
Ikkje tema	9	12 %	
N (tal)	73		64

Der dette har vore tema, seier dei aller fleste at spelinga har fått konsekvensar. Over halvparten, 52 prosent, oppgir fråver eller konsentrasjonsproblem, og 22 prosent at spelarane har avbrote utdanning eller slutta i jobb.

10. Vedlegg

Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser kor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen (anrop) og tal på gjennomførte samtaler. Data over anrop får vi frå Telenor.

Anrop og besvarte samtaler			
	anrop	besvarte	svarprosent
2021 anrop totalt	9 133		
i åpningstida	5 132	4 432	86 %
2022 anrop totalt	7 658		
i åpningstida	4 170	3 531	85 %

I åpningstida i 2022 har svarprosenten vore 85 prosent, dette er stabilt samanlikna med 2021 da den var 86 %.

Anrop blir registrert kvar gong telefonnummeret 800 800 40 blir tasta på ein telefon.

Registrering skjer sjølv om innringar legg på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen.

Innringarar som får opptattsignal og ringer opp igjen blir registrert med eitt anrop for kvaar gong dei slår nummeret. Differanse mellom tekniske anrop og samtaler er difor ingen fullgod indikasjon på linja si tilgjengelegheit og kapasitet.

Anrop frå fast- og mobiltelefon i 2022:

Mobiltelefon	7 418	97 %
Fasttelefon	86	1 %
Ukjent	154	2 %
Totalt	7 658	100,0 %

97 prosent av anropa til Hjelpelinjen kjem frå mobiltelefon.

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2022

Ny samtalerregistrering

Samtalen gjelder: **Spiller (innfører et spilleren selv eller andre på vegne av)**

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

Ikke tema

Spillers hovedinnektskilde: **Ja**

Hovedproblemet: **Ikke tema**

Sjunt utri spiller har prøvet:

- Ikke tema
- Ikke oppgitt - men pengespill
- Ikke oppgitt - men dataspill
- Poker
- Kasmospill
- Bingo
- Databingo
- Belago (Norsk Tipping)
- Spill
- Mulik (Norsk Tipping)
- Spill
- Prasseing
- Gevinstautomater
- Lokasjon:
- Tipping
- Odds
- Operatør
- Liveodds
- Operatør
- Hestespill
- Type spill:
- Skapespill
- Lotto/Vinnjokto/Extra/Keno/Loker/EuroJackpot/Nablaget
- Panslodenet
- Andre pengespill
- Underholdnings-/ferdighetsspill med innsats og premier
- Dataspill
- Hviket
- Tid
- Pengebruk

Inninger: **Ukjent**

Spillers alder: **Ikke tema**

Spillers kjønn: **Ikke tema**

Spillers svile status: **Bostatus**

Spillertid i Norge: **Ikke tema**

Bosedsdykke for spiller: **Ikke tema**

Spilles hovedproblemet på PC, mobil eller annet (dvs. fersbert terminal eller TV): **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

Mulik og Belago (Norsk Tipping): Ikke tema

Brosjyre/kupong hos kommisjonær: Ikke tema

Bingo: Ikke tema

Takst TV/TV: Ikke tema

Hjemmesiden vår: Ikke tema

Hjemmesiden til et spillerselskap: Ikke tema

Trykte medier: Ikke tema

Internett medier (nyheter): Ikke tema

Telefonkatalogen/Opplysningen: Ikke tema

Familie/venn/kolleger: Ikke tema

Leger/sosialkontor/annet off. kontor: Ikke tema

Annet: Ikke tema

Arbeidsgiver: Ikke tema

Kampanjer/spesielle informasjonstiltak 1: Ikke tema

Kampanjer/spesielle informasjonstiltak 2: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Andre reelle henvendelser: **Ikke tema**

Type usensos samtale eller feilmngning: **Ikke tema**

Dato: **15.03.2017 13:32**

Samtalen startet: **Har spiller spillegjeld nå:**

Hvor ofte spilleren har tapt de siste fire uker totalt: **Ikke tema**

Helsemessige konsekvenser: Ikke tema

Nei, ingen: Ikke tema

Fysiske: Ikke tema

Psykiske: Ikke tema

Selvmoedtanke eller - forsak: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Svakkede relasjoner: Ikke tema

Samlivsbrudd: Ikke tema

Forsomme barn: Ikke tema

Forsomme andre: Ikke tema

Uleibt fra vennets: Ikke tema

Annet: Ikke tema

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning: Ikke tema

Nei, ingen: Ikke tema

Fravær, konsentrasjonsproblemer: Ikke tema

Sluter i arbeid eller skole: Ikke tema

Annet: 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

Lånte penger: Ikke tema

Salg av eiendeler/leierendom: Ikke tema

Arv eller forskudd på arv: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Tema i samtalen: Ikke registrert

Generell informasjon: Ikke tema

Statle/veiledning (til innringer): Ikke tema

Økonomisk rådgivning: Ikke tema

Informasjon om behandling: Ikke tema

Informasjon om selvhjelpsgrupper: Ikke tema

Oppløggssamtale: Ikke tema

Annet: Ikke tema

Avslutt samtale

Avbryt

NO 13:32 15/03/2017

Feilringinger eller useriøse telefonsamtaler

3385 samtaler er registrert som feilringingar eller useriøse.

Innhald i samtalen	Tal	Prosent
Forespørslar vedr Norsk Tipping	1834	54 %
Forespørslar vedr Norsk Rikstoto	206	6 %
Forespørslar andre operatørar	113	3 %
Andre forespørslar	112	3 %
Tulletelefonar	554	16 %
Ikkje registrert	566	16 %
Totalt	3 385	100 %

Seriøse henvendelsar som ikkje handlar om einskildspelarar

92 samtaler, chat- samtaler og e-postar er mottekne der det hovudsakeleg handlar om speleproblem av meir generell karakter.

Innringar / avsendar	Tal	Prosent
Journalistar	2	2 %
Studenter / skuleelevar	5	5 %
Forskarar	2	2 %
Behandlarar	11	12 %
Anna	52	56 %
Personar med problem - anna åtferd	18	20 %
Problem med aksjehandel	2	2 %
Ikkje registrert	0	0 %
Totalt	92	100 %

Besøkande på nettsida til Hjelpelinja

	2018		2019		2020		2021		2022	
	Brukarar	Brukarar	Brukarar	Nye brukarar	Brukarar	Nye brukarar	Brukarar	Nye brukarar	Brukarar	Nye brukarar
Januar	3 381	3 184	3 123	2 915	4 727	4 544	4 749	4 504	7 768	7 162
Februar	2 893	2 703	2 832	2 650	7 524	7 374	4 942	4 670	11 061	10 449
Mars	3 282	3 084	3 517	3 317	4 836	4 356	6 474	6 185	11 061	10 449
April	3 569	3 376	3 224	3 050	3 199	3 037	6 272	5 983	11 061	10 449
Mai	2 825	2 636	2 857	2 699	3 571	3 389	7 481	7 105	11 061	10 449
Juni	3 639	3 448	2 628	2 465	3 290	3 117	7 763	7 379	9 462	8 806
Juli	3 017	2 853	2 689	2 536	3 392	3 220	7 053	6 484	12 259	11 576
August	2 951	2 769	2 636	2 485	3 468	3 271	6 771	6 127	11 061	10 449
September	3 052	2 908	3 062	2 918	4 153	3 910	7 624	7 014	10 675	10 104
Oktober	3 137	2 955	3 789	3 619	4 123	3 900	7 508	6 968	13 561	12 849
November	3 342	3 157	3 392	3 239	4 077	3 864	6 866	6 403	11 061	10 449
Desember	3 221	3 068	3 125	2 984	4 520	4 311	7 005	6 459	12 640	12 196
Snitt per månad	3 192	3 012	3 073	2 906	4 240	4 024	6 709	6 273	11 061	10 449
Sum for året	38 309		36 874		50 880		80 508		110 629	

Nettsida hadde 110 629 brukarar i 2022. Gjennomsnittleg var det i siste år 11 061 brukarar i måneden og i snitt 10 449 nye brukarar i månaden. Det er ein kraftig vekst på 37 prosent frå året før. Men tala er noko usikre fordi ein kan sjå at det i seks månadar har vore uvanleg trafikk på nettsida, truleg frå robotar. Det er teke høgde for dette i tala.²⁰

Google Analytics har endra sine måleparameter i løpet av perioden vist ovanfor. Men frå 2019 er tala meir samanliknbare, og snitt brukarar per månad har auka sidan då.

Google Analytics nyttar begrepa *brukarar* og *nye brukarar* og skriv:

Brukarar: Med dette meinast brukarar som har innleia minst ei økt på nettsida.

Nye brukarar: Tal førstegangsbrukarar i dataperioden.

²⁰ For månadane februar, mars, april, mai, august og november er det brukt snitttal for dei resterande månadane i tabellen. Årsaka er at det er uvanleg høg trafikk i desse månadane, som ikkje ser ut til å vere reell.