

Samtalestatistikk 2023

Hjelpelinja for speleavhengige



 **Hjelpelinjen**
Er spill blitt et problem?

Innholdsfortegnelse

1.	Samandrag.....	3
2.	Innleiing	4
3.	Samtalene og meldingane til Hjelpelinjen	5
4.	Samtaler og meldingar frå eller om spelarar	6
5.	Dei som ringer eller sender meldingar	10
6.	Om spelarane.....	13
7.	Pengespel.....	17
8.	Konsekvensar for spelar (pengespel)	24
9.	Dataspel.....	26
10.	Vedlegg.....	29

1. Samandrag

I 2023 vart det gjennomført 831 telefonsamtaler /chattar frå eller om spelarar. Det er stabilt, eller ein liten auke på ein prosent frå året før. Det er framleis kasinospel og oddsspel som oftast er omtalt som dei mest problematiske spela. Og 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.

Andelen chat- samtaler er stabil, men tendensen til at det er yngre personar, og i større grad spelarane sjølve som tek kontakt på chat held fram. Chat- tenesta vart innført i 2020, med intensjon om å senke terskelen for å ta kontakt, og nå ei yngre målgruppe.

Her er nokre hovudtal frå 2023:

- Tal samtaler om spelarar er stabilt (825 i 2022 og 831 i 2023)
- Tal samtaler om pengespel har auka med tre prosent (frå 735 til 756)
- Førstegangssamtaler om pengespel er stabilt, og har auka med fire prosent (frå 486 til 506)
- Tal samtaler har falle med 22 prosent frå 91 i 2022 til 88 i 2023

I tillegg har Hjelpelinja motteke meldingar på e-post. Talet på meldingar om spelarar har auka frå 255 i 2022 til 213 i 2023. Svært mange av desse gjeld gambling- filteret Gamban, som blokkerer mobiltelefon pc eller nettbrett frå pengespelsider om ein lastar filteret ned.

Det er mest menn som blir omtalt med pengespelproblem, og i 2023 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 31,9 år. For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20,8 år. Det er i år spelarane sjølve som i størst grad tek kontakt om speleproblem. Denne tendensen er endå tydelegare på chat enn på telefon.

Tal samtaler om dataspel har hatt eit nytt fall gjennom 2023, og det har berre vore 88 samtaler om dataspel i 2023. 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.

Hjelpelinja si nettside opplever eit nytt år med vekst i trafikken. I vedlegget går det fram at det har vore ein auke på 19 prosent det siste året. Blå Kors har teke over drifta av Hjelpelinja, og ein kan no også kome til hjelpelinjen.no frå Blå Kors sine nettsider.

2. Innleiing

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

Målsettinga med Hjelpelinja er:

- hjelpe 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 sjukehuset 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 driven 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 2023. 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 peikepinn 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 einskilte 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 2023 er den 20. årlege statistikkpakken frå Hjelpelinja.

3. Samtalene og meldingane til Hjelpelinjen

Samtalen/chatten gjeld	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	pst
Enkeltpersonar med speleproblem	952	811	757	716	767	825	831	41 %
Andre seriøse Kontakter/chattarar	67	91	43	81	92	92	99	3 %
Feilringingar / useriøse	740	1 438	1514	2954	4151	3385	2036	69 %
Sum	1 759	2 340	2314	3751	5010	4557	2966	100 %

I 2023 vart det gjennomført 1044 samtaler/chattar frå eller om spelarar. Dette er ein auke på 219 samtaler eller 27 prosent frå året før. Sidan 2022 har talet på samtaler/chattar om pengespel auka med tre prosent (frå 735 til 756). Samtaler om dataspel har falle med 3 prosent frå 91 i 2022 til 88 i 2023.

I tillegg tok Hjelpelinja imot 99 andre oppringingar/chatsamtaler frå andre seriøse innringarar.

Hjelpelinja mottok ein del feilringingar eller useriøse samtaler. I 2023 utgjorde slike samtaler 64 prosent, ein reduksjon frå 74 prosent i 2022. Desse samtalene er korte, men utgjør likevel nesten 10 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 Selskapet har siste året gjort endringar for å hindre at kundar misoppfattar telefonnummeret til Hjelpelinja med Norsk Tipping sin kundeservice.

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

	2021	2022	2023
Telefonsamtaler om spelar	560	617	626
Andre seriøse samtaler	63	49	54
Totalt seriøse samtaler	623	666	680
Chattar om spelar	207	208	205
Andre seriøse chattar	29	21	17
Totalt seriøse chattar	236	229	222
E-postar om spelar	102	255	213
Andre seriøse e-postar	20	22	28
Totalt seriøse e-postar	122	277	241
Henvendelsar om spelar	869	1080	1044
Andre seriøse henvendelsar	112	92	99
Totalt seriøse henvendelsar	981	1172	1143

¹ Telefonar om Norsk tipping gjekk ned med 1383 samtaler frå 2022 til 2023.

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 2023 er det motteke 213 e-postar om enkeltspelarar (255 i 2022) og 28 andre seriøse meldingar (20 i 2021). I dei fleste analysane blir desse haldne utanfor fordi mange tidlegare har vore i kontakt med Hjelpelinja. I 2023 har mange e-postar handla om å få filteret Gamban, som blokkerer ein spelar frå alle pengespelselskap.

Av seriøse e-postar er kontaktar om einskildspelarar 88 % i 2023, medan tilsvarende del er 92 bprosent for telefonsamtaler og chat- samtaler.

Nettsida *www.hjelpelinjen.no* hadde 131 755² brukarar/besøk i 2023. Gjennomsnittleg var det snitt 10 980 nye brukarar/besøk i månaden. I 2022 hadde nettstaden 110 629 brukarar.

Seriøse samtaler ³	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Spelarar	37 %	35 %	38 %	49 %	54 %	53 %	54 %
Pårørande/venner	55%	53 %	54 %	48 %	44 %	45 %	38 %
Profesjonelle	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %	1 %
Arbeidsgjevarar	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	0,6 %	0,3 %
Ukjent	5 %	9 %	4 %	1 %	0 %	0 %	6,2 %
Andre	0,3 %	0 %	1 %	0,3 %	0 %	0,2 %	0,4 %
Sum	100 % (1 019)	100 % (902)	100 % (800)	100 % (716)	100 % (767)	100 % (826)	100 % (902)

Prosentvis samtaler frå spelarar er så godt som uendra på 54 prosent for 2023. Det har halde seg godt over 50 prosent dei tre første heile åra chat- tenesta har eksistert. Pårørande stod i 2023 for 35 prosent og venner for 2 prosent.

Ein del av dei seriøse samtalene (71 i 2023) er tekne ut av den vidare gjennomgangen. Dette er samtaler av meir generell karakter, for eksempel med journalistar og helsepersonell der samtalene ikkje handlar om einskildspelarar. Desse samtalene inngår som ein naturleg del av den daglege drifta av tenesta, men er ikkje relevant i statistisk analyse av spelarar og problema deira. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

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.

² Vi gjekk i juli 2023 over frå å bruke Google Analytics til Matomo for å måle trafikken på heimesida. Tala for 2023 er dermed ikkje direkte samanliknbare med tala for 2022.

³ Fram til og med 2019 var seriøse samtaler basert på innringere på telefon. Fra og med 2020 telles telefonsamtaler og chatsamtaler sammen.

Samtaler per måned

Samtaler frå eller om enkeltspelarar	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Januar	79	95	51	70	82	70	99
Februar	81	71	59	52	69	54	56
Mars	95	75	72	48	71	75	84
April	81	85	67	45	52	67	38
Mai	73	44	49	54	40	56	79
Juni	63	50	55	51	70	47	44
Juli	65	63	44	61	55	58	57
August	101	84	73	69	63	82	57
September	61	68	85	73	82	74	65
Oktober	88	64	99	64	66	73	86
November	91	67	56	69	61	96	90
Desember	74	45	47	60	56	74	76
Totalt	952	811	757	716	767	826	831

Sidan starten i 2003 har Hjelpelinjen motteke 22 331 telefon- samtaler som handlar om spelarar, og 804 chat- samtaler.

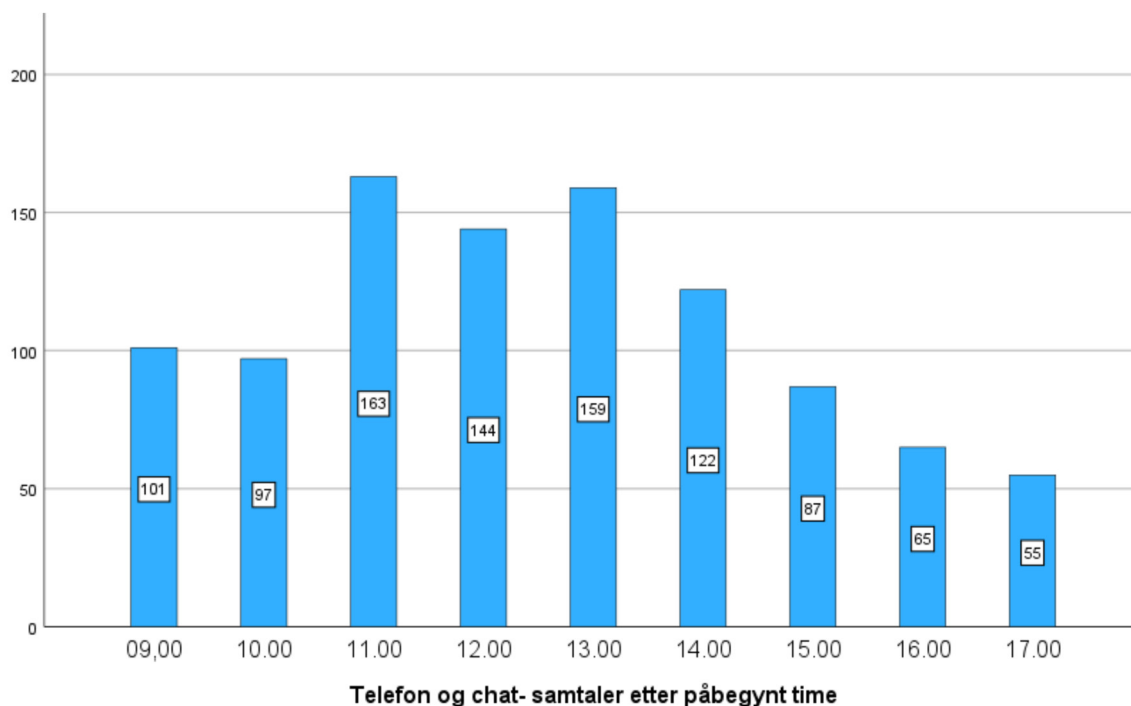
Gjennom 2023 har hjelpetelefonen vore open for telefonar frå 09.00 – 18.00 alle kvardagar. I tillegg har chat- tenesta vore opa alle kvardagar frå 11.00 – 15.00.

Under viser vi trafikken per vekedag og per time.

Samtaler, chat- samtaler og meldingar per vekedag i 2023

Frå eller om spelarar	Telefon		Chat-samtaler		E-postar	
	tal	prosent	tal	prosent	tal	prosent
Mandag	136	22 %	55	27 %	41	19 %
Tirsdag	129	21 %	40	20 %	43	20 %
Onsdag	122	20 %	39	19 %	40	19 %
Torsdag	119	19 %	38	18 %	34	16 %
Fredag	118	19 %	33	17 %	41	19 %
Lørdag	-	-	-	-	7	3 %
Søndag	-	-	-	-	7	3 %
Totalt	626	100 %	205	100 %	255	100 %

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



Lengde på telefonsamtalene i 2023

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

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittleg varighet	Tal samtaler ⁴	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handlar om spelarar	25 min 36 sek	29 min 13 sek	626	305 timer	86 %
Andre reelle samtaler	8 min 21 sek	13 min 08 sek	54	12 timer	3 %
Useriøse eller feilringingar	1 min 6 sek	1 min 18 sek	1668	37 timer	10 %
Totalt alle typar samtaler			2348	353 timer	100 %

Samtaler frå eller om spelarar varte i snitt i nesten 30 minutt. Den lengste varte i 1 time og 58 minutt. Andre seriøse samtaler, for eksempel frå media, behandlarar eller støttegrupper varte gjennomsnittleg i 13 minutt.

⁴ For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spelarar ikkje med om dei er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spelarar over 1 time har skjedd. Andre seriøse samtaler er utelukka dersom dei er registrert med varighet over 1 time. Feilringingar og useriøse samtaler er ikkje med om dei er registrert med varighet over 15 minutt. Totalt 5 samtaler er utelukka.

Useriøse telefonar eller feilringingar har ei snittvarigheit på eitt minutt og 18 sekund. Desse utgjorde i 2023 64 prosent av samtalenes og utgjorde 10 prosent av reell samtaleid ved Hjelpelinja.

I 2023 varte samtalenes frå eller om spelarar i snitt litt over 29 minutt.

Hjelp som er gitt i samtalenes/meldingane

	2022			2023		
	telefon	chattar	e-postar	telefon	chattar	e-postar
Generell informasjon	85 %	85 %	31 %	87 %	89 %	27 %
Støtte/retteiing	80 %	76 %	13 %	84 %	75 %	13 %
Informasjon om behandling	64 %	48 %	22 %	60 %	48 %	18 %
Økonomisk rådgjeving	48 %	46 %	17 %	42 %	38 %	12 %
Oppfølging	17 %	10 %	8 %	19 %	10 %	8 %
Informasjon om sjølvhjelps- og støttegrupper	25 %	21 %	8 %	26 %	116 %	9 %
Annan informasjon	2 %	0 %	66 %	1 %	1 %	70 %
N (tal)	617	208	255	626	205	213

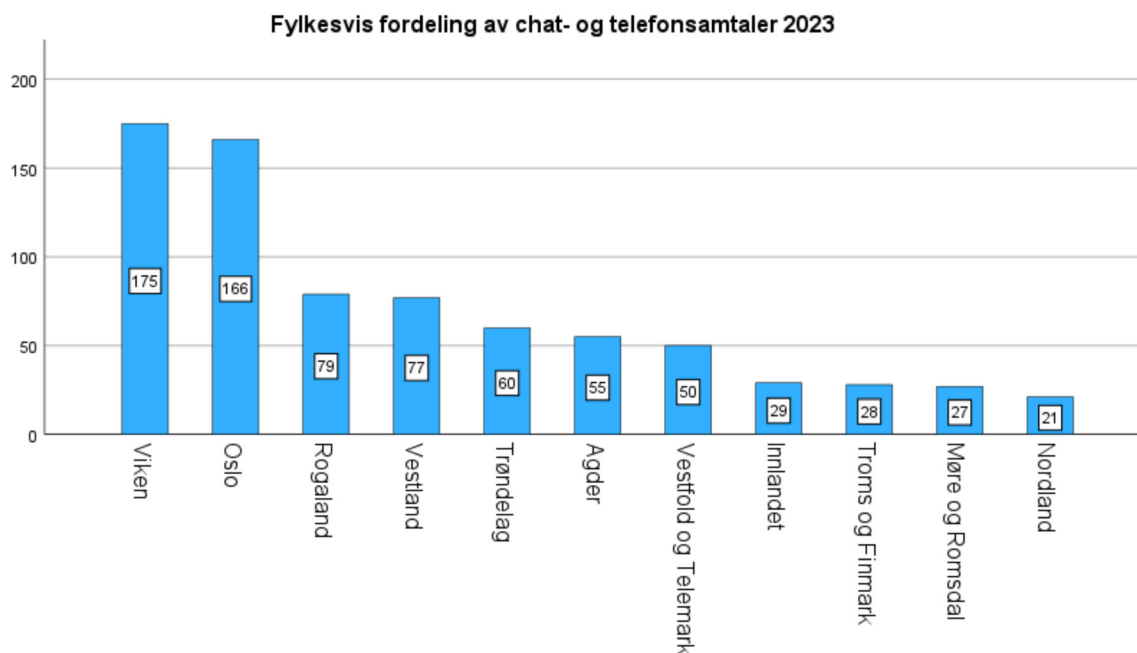
Det er oftast gitt generell informasjon samt støtte og retteiing. Ganske ofte er det også gitt informasjon om behandlingstilbod og økonomiske råd. Det er berre små forskjellar i kva hjelp det er gitt mellom telefon- og chatsamtaler.

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

I tre chat-samtaler og fire telefonsamtaler er det ikkje registrert kva hjelp som er gitt i 2023.

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 54 andre seriøse samtaler, 17 chat- samtaler og 28 meldingar som ikkje er rekna med.



Flest samtaler kom frå Viken, Oslo, Rogaland og Vestland. I tillegg er det 65 tilfelle der spelaren sitt heimfylke ikkje er registrert. Opplysningar om heimfylke kjem sjeldnare fram i e-postar. I 111 av 231 e- postar var heimfylke ikkje registrert. Flest e-postar kom frå Viken (22) og Oslo (22).

Den vidare gjennomgangen er 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 569 telefonsamtaler, 187 chat- samtaler og 210 e-postar.

Deretter viser vi resultat for spelarar som har problem med dataspel. Her er det totalt 56 telefonsamtaler 15 chatsamtaler og 3 e-postar.

Kven ringer om spelarane?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Spelarane sjølve	56 %	9 %	52 %
Pårørande	39 %	83 %	43 %
Vener	2 %	3 %	2 %
Profesjonelle (td.. lege eller sos.ktr.)	2 %	5 %	2 %
Arbeidsgjevar	2 %	0 %	2 %
Andre	1 %	0 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	569	56	625

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

Der pengespel er problemspel ringde spelarane sjølve i 56 prosent av samtalene. Litt færre, 39 prosent, kom frå pårørande. For dei som har problem med dataspel, blir 83 prosent av samtalene ringt inn av pårørande.

Kven chatar om spelarane?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Spelarane selv	80 %	67 %	79 %
Pårørande	17 %	33 %	18 %
Venner	3 %	0 %	3 %
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)	187	15	202

Kven sender meldinger om spelarane?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Spelarane selv	89 %	0 %	88 %
Pårørande/venner	10 %	100 %	11 %
Andre / ukjent	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	210	3	213

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

Tidligere samtale om samme spelar?	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Nei	67 %	83 %	68 %
Ja	28 %	13 %	27 %
Ikkje tema / usikker	5 %	3 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	756	71	827

I dei fleste telefon og chat-samtalene (67 %) er spelaren omtalt ved Hjelpelinja for første gong, og som det går fram 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 vore stabil, frå til 66 % i 2022 til 67 % i 2023. For dataspel har andel førstegangssamtaler gått ned frå 80 % i 2022 til 83 % i 2023. 62 prosent av e-postane er i 2023 mottekne frå nokon som har sendt e- post før.

I store deler av samtalestatistikken er det gunstig å ikkje 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

85 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	14 %	6 %	12 %
Mann	85 %	93 %	87 %
N (tal)	756	71	827 ⁵

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	13 %	3 %	12 %
Mann	87 %	95 %	88 %
N (tal)	506	59	565 ⁶

Spelararns alder	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Under 18 år	2 %	50 %	7 %
18-24 år	31 %	22 %	30 %
25-39 år	46 %	24 %	43 %
40-59 år	15 %	3 %	14 %
60 år og eldre	6 %	0 %	6 %
N (tal)	472	58	530

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	5 %	64 %	9 %
18-24 år	48 %	9 %	45 %
25-39 år	38 %	18 %	37 %
40-59 år	8 %	9 %	8 %
60 år og eldre	0 %	0 %	0 %
N (tal)	128	11	139

⁵ I 4 av samtalene oppga ikkje innringer kjønn.

⁶ I 1 av samtalene oppga ikkje innringer kjønn.

Spelaren sin alder (telefon)	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Under 18 år	1 %	47 %	6 %
18-24 år	25 %	26 %	25 %
25-39 år	48 %	26 %	46 %
40-59 år	17 %	2 %	16 %
60 år og eldre	8 %	0 %	7 %
N (tal)	344	47	391

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 31 prosent er under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet berre gjeld dataspel er andelen menn 95 prosent og 50 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 (31%) og 25 til 39 år (46 %).

Spelarane sin snittalder er 31,9 år⁷ (N= 531), og snittalder på dei som tek kontakt på chat er 26,1 år (N=139) Snittalder for dei som tek kontakt på telefon er 32,2 (N=392) For spelarar med pengespelproblem er snittalderen 31,9 år. For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20,8 år.

Snittalder for spelarar med pengespelproblem er 30,6 år for menn, og 40 år for kvinner.

Spelar fødd i Norge	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Ja	88 %	95 %	89 %
Nei	12 %	3 %	11 %
N (tal)	501	63	565 ⁸

12 prosent av førstegangssamtalene som handlar om pengespelproblem gjeld ein spelar som ikkje er fødd i Noreg. Dette er ein noko lågare andel enn i 2022 då den var på 16 prosent. 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.

	2020	2021	2022	2023
Spelar fødd utanfor Norge⁹	15 %	17 %	16 %	12 %

⁷ Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelverdi i 5 års alderskategorier.

⁸ I 9 samtaler har ikkje hvilket land spiller er født i vært tema.

⁹ Samtaler/chatrar om pengespel

Spelaren sin sivile status/bustatus	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Bur alene	26 %	10 %	24 %
Bur hos foreldre/andre føresette	18 %	67 %	23 %
Einsleg forsørger	1 %	0 %	1 %
Gift/sambuar	41 %	19 %	39 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøgskule e.l.	5 %	3 %	5 %
Ikkje tema/anna	7 %	0 %	7 %
N (tal)	506	59	565

Spelaren si hovudinntektskjelde	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
Lønnsinntekt eiga	63 %	24 %	58 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	3 %	58 %	9 %
Trygd eller andre støtteordn.	17 %	5 %	15 %
Lommepengar	0,8 %	2 %	1 %
Studielån	10 %	10 %	10 %
Ikkje tema/anna	7 %	2 %	1 %
N (tal)	506	59	565

Der vi har kunnskap om sivil- /bustatus og inntektskjelde er 41 prosent av spelarar med pengespelproblem gift eller sambuande. 63 prosent av dei har eiga lønsinntekt. Spelarane av dataspel bur oftast heime hos foreldrene (67 %), og har andre i husstanden si lønsinntekt, eiga løn eller studielån som hovudinntektskjelde (høvesvis 58 %, 24 % og 10 %).

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

	pengespel er problemspel	dataspel er problemspel	totalt
www.hjelpelinjen.no	73 %	75 %	73 %
Nettside speloperatørar	2 %	2 %	2 %
NT terminal (Multix)	0,4 %	0 %	0 %
Bingo	2 %	0 %	2 %
Brosjyre / tippemateriell	1 %	0 %	1 %
Familie / vener / kollega	6 %	3 %	6 %
Lege, sos.ktr., anna off. ktr.	2 %	3 %	2 %
Arbeidsggjevar	0 %	0 %	0 %
Internett medier (nyheiter)	10 %	10 %	10 %
TV	0 %	0 %	1 %
Trykte medier (f.eks avis, vekeblad)	0 %	0 %	0 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	0 %	0 %	0 %
Kampanje	0 %	0 %	0 %
Anna/usikker	1 %	0 %	1 %
Ikkje tema	7 %	5 %	6 %
N (tal)	506	59	565

Utvalet er avgrensa til førstegangssamtaler der dette har vore tema¹⁰. Nettsida til Hjelpelinja blir desidert oftast nemnt som kjelde, dernest er det via nettmedier spelarane får kjennskap til telefonnummer og chatadresse.

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/chattar, men for meldingar som handlar om både pengespel og kjønn var 78 % om menn og 9 % kvinner. Andel kvinner er dermed noko høgare enn for samtaler og chat-samtaler.

Samanlikna med 2023

- Tal samtaler om pengespel har auka med 3 prosent (735 til 756)
- Andelen førstegangssamtaler om pengespel er stabil på 67 prosent mot 68 prosent i 2022
- Førstegangssamtaler om pengespel har auka med fire prosent (frå 486 til 506)
- I pengespel er andel kvinner og menn i førstegongs- samtalene stabil på høvesvis 12 og 87 prosent
- Gjennomsnittsalderen for pengespelproblem har gått noko ned, frå 35,2 i 2022 til 31,9 i 2023
- For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20,8 år.

¹⁰ 36 samtaler er ikkje medrekna fordi dette ikkje var tema eller fordi innringer var usikker.

7. Pengespel

Pengespel¹¹ som er omtalt i samtalene

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)	432	57 %	296	59 %
Poker	58	8 %	44	9 %
Odds	171	23 %	109	22 %
Liveodds	96	13 %	55	11 %
Tipping	51	7 %	35	7 %
Bingo	38	5 %	26	5 %
Databingo	29	4 %	23	5 %
NT terminal (Belago)	12	2 %	9	2 %
Hestespel	20	3 %	13	3 %
NT terminal (Multix)	15	2 %	13	3 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/Extra/ Keno, Joker og Nabolaget	20	3%	13	3 %
Skrapespel	9	1 %	3	0,6 %
Andre pengespel	8	1 %	6	1 %
Gevinstautomatar	0	0 %	2	0,4 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Kva pengespel er ikkje oppgitt	121	16 %	74	15 %
N (tal)		756		506

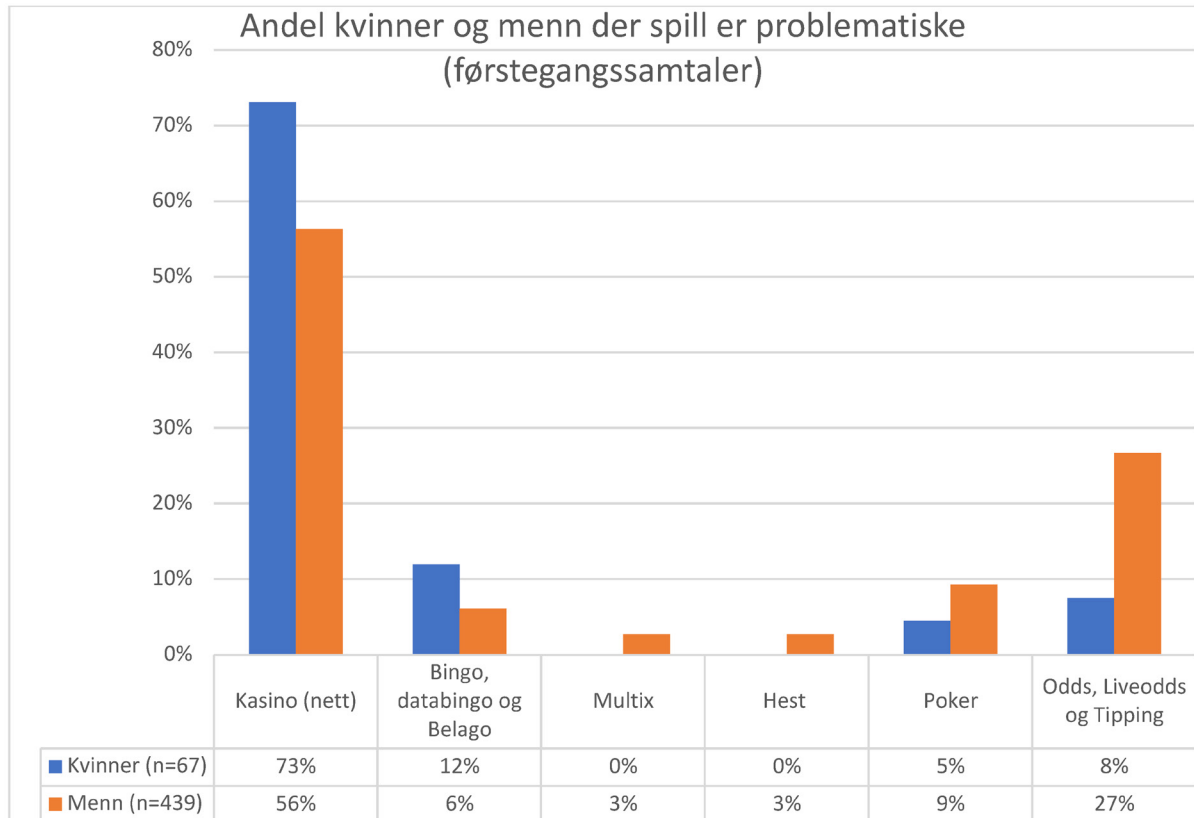
Nettkasino er oftast nemnt i samtalene. Andre spel som høvesvis ofte er omtalt er poker og odds (odds og liveodds). Dei fleste samtalene om poker gjeld spel på internett eller mobil, og er ikkje regulert spel i Noreg.

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

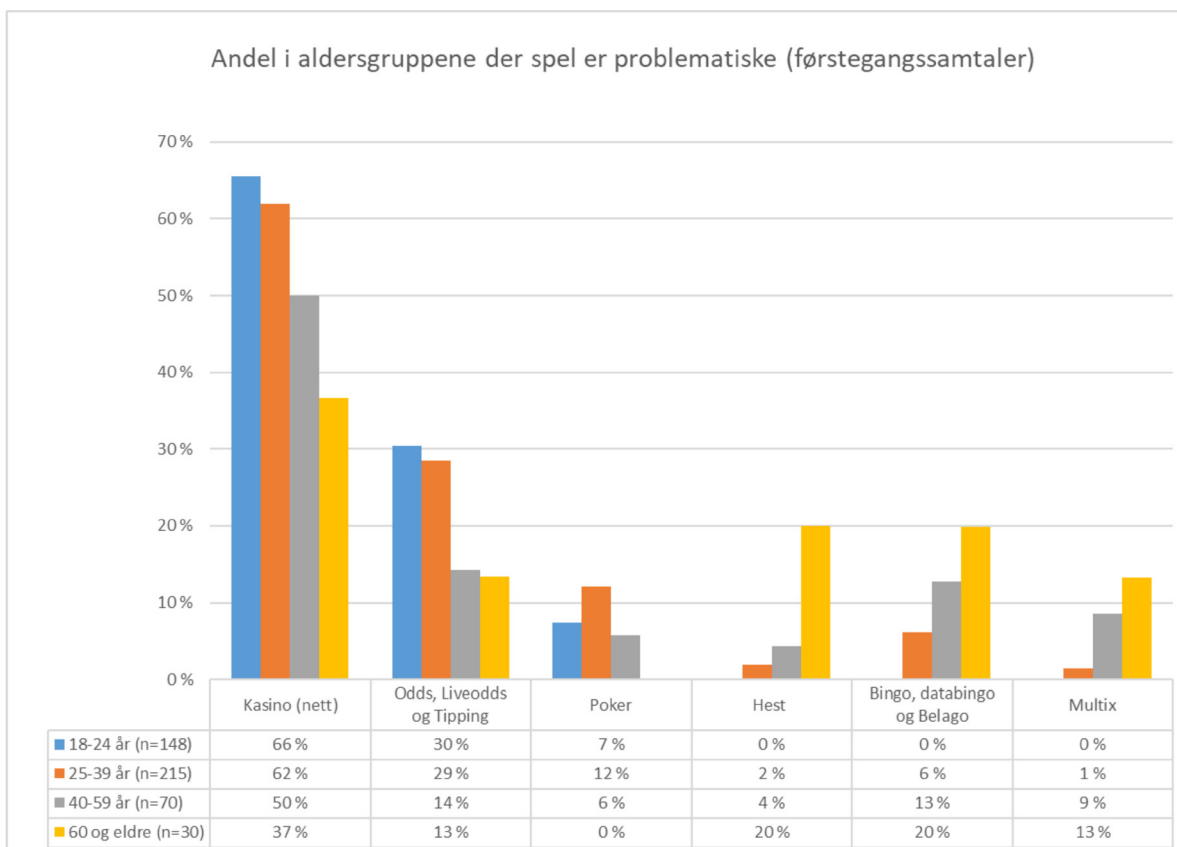
¹¹ Dei som utelukkande har nemnt dataspel (spel som ikkje er pengespl) er ikkje presentert her.

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.

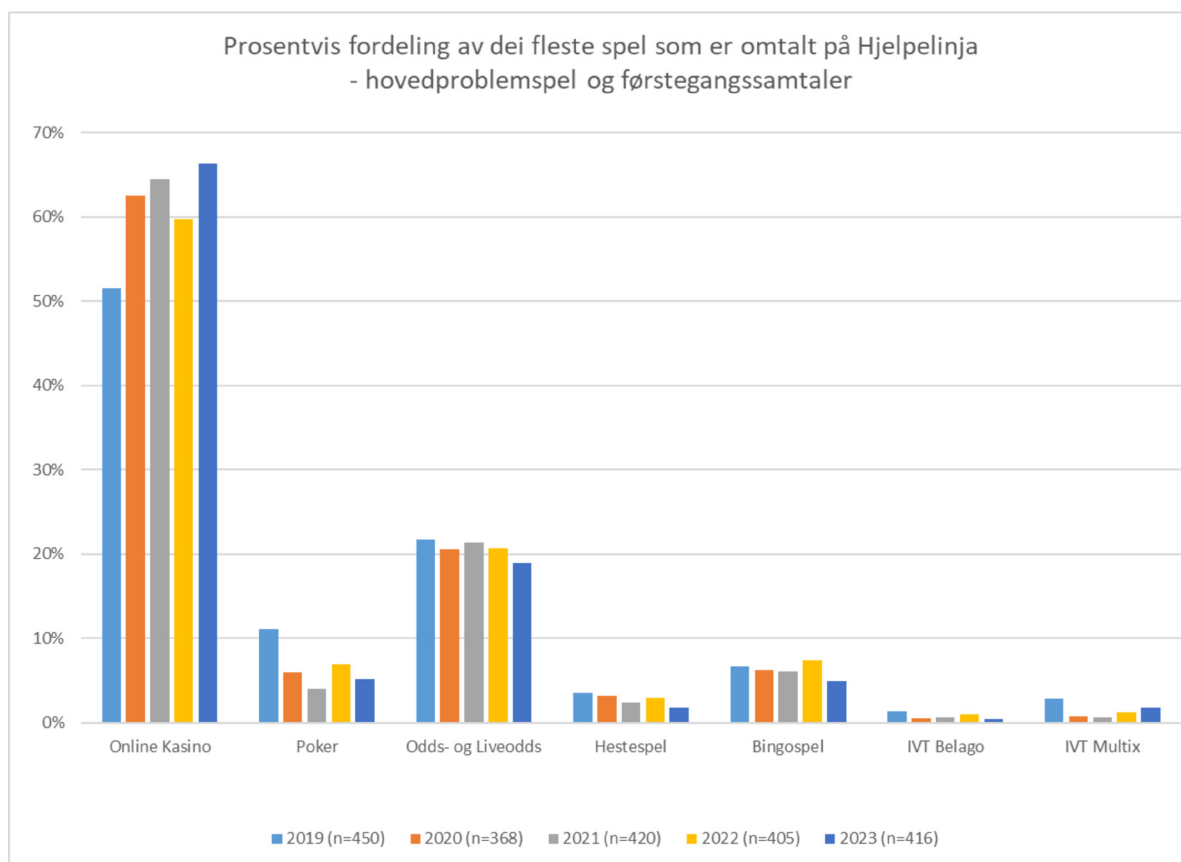


Yngre spelarar (under 40 år) er oftast omtalt med kasinospel, sportsspel og poker. Dei eldste spelarane er oftast omtalt med spel som Multix, hestespel, bingo og kasinospel.

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)	276	55 %
Odds	79	16 %
Poker	22	4 %
Bingo	5	1 %
Databingo	16	3 %
NT Belago	2	0,4 %
Hestespel	8	2 %
NT terminal (Multix)	8	2 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	4	0,8 %
Tipping	5	1 %
Skrapespel	0	0 %
Andre pengespel	3	0,6 %
Pengespel, men ikkje spesifisert	74	15 %
Dataspel (spel som ikkje er pengespel)	4	0,8 %
Totalt	506	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 kasinospel er Norsk Tipping åleine nemnt som tilbydar i sju prosent¹² av samtalene i 2022. I 25 prosent av samtalene blir både Norsk Tipping og utanlandske operatørar nemnde. I 62 prosent av kasinosamtalene er det utelukkande utanlandske speltilbydarar som blir nemnde.

Odds er totalt hovudproblem for 16 prosent¹³ av spelarane. I desse viser 19 % til Norsk Tipping som tilbydar. 41 prosent gjeld ein utanlandsk tilbydar, og i 24 % av samtalene blir det vist til både Norsk Tipping og ein utanlandsk tilbydar.

¹² Totalt 276 samtaler om kasinospill, der 20 (7 %) viser til Norsk Tipping, 68 (25 %) viser til både Norsk Tipping og utanlandske operatørar. 171 (62 %) viser kun til utanlandske operatørar. I 15 (5 %) av samtalene har tilbydar ikkje vore tema, og to svar er i kategorien annet.

¹³ Totalt 79 samtaler om oddsspel. 15 (19 prosent) viser til Norsk Tipping. 19 (24 prosent) samtaler oppgir både Norsk Tipping og utanlandsk tilbydar, mens 32 (41 prosent) oppgir utelukkande utanlandsk tilbydar. I 13 (17 %) av samtalene har ikkje tilbydar vore tema.

4 prosent nemner poker. 23 prosent¹⁴ av desse oppgir nettpoker. Det er langt lågare enn i fjor då over 60 prosent oppga nettpoker. Men 41 prosent oppgir poker i venelag i kombinasjon med internett. Resten nemner venelag eller pokerklubb.

5 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovudproblemspel. Norsk Tipping sine Belago-terminalar er utplassert i bingohallar. Alle som nemner bingo oppgir fysiske bingolokaler.

Hestespel var hovudproblemspel i 2 prosent av samtaleane i 2022. I to av samtaleane har tilbyder ikkje vore tema. I resten er det registrert spel frå Norsk Rikstoto¹⁵.

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

Mange av samtaleane om kasinospel, oddsspel og poker handlar om spel på utanlandske nettstadar. I 2023 handla 62¹⁶ prosent av desse utelukkande om spel tilbydd av ein utanlandsk speltilydar. Om vi tek med samtaleane der både Norsk Tipping og ein utanlandsk speltilydar har vore omtala, har ein utanlandsk tilbyder vore tema i 81¹⁷ prosent av samtaleane.

Når det gjeld meldingar som er mottekne, går det ikkje så ofte fram kva spel som er problemspel. Men i 23 førstegongsmeldingar om pengespel nemner 39 prosent kasinospel, resten gjeld pengespel, men kva pengespel er ikkje oppgitt.

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	367	73 %
2 spel	82	16 %
3 eller 4	56	11 %
5 eller flere	0	0 %
Totalt	506	100 %

¹⁴ Totalt 22 samtaler om poker. 5 (23 %) oppgir internett. 5 (23 %) oppgir venelag /pokerklubb, og 9 (41 %) oppgir internett/vennelagspoker. I 3 samtaler er type pokerspel ikkje oppgitt.

¹⁵ Rikstoto er nemnt i 6 av 8 samtaler, i 2 samtaler har tilbyder ikkje vært tema.

¹⁶ 171 kasinosamtaler + 32 samtaler om odds eller liveodds + 5 samtaler om poker = 208 samtaler. Totalt tal samtaler for kasino, odds og poker er 377. $208 / 377 = 55 \%$.

¹⁷ 68 samtaler om kasino og 19 samtaler om odds handlar om både Norsk Tipping og utenlandsk speltilydar. I tillegg kjem 9 samtaler om poker som oppgir nettpoker i tillegg til vennelagspoker. 239 kasinosamtaler + 51 oddssamtaler + 15 samtaler om poker = 304 samtaler. $304/377 = 81 \%$.

2020 til 2023 (hovudproblem - pengespel¹⁸)

Hovudproblemspel (eller det einaste)	2020	2021	2022	2023
Kasinospel (nett)	230	271	242	276
Poker	22	17	28	22
Odds	76	90	84	79
Liveodds ¹⁹	-			
Tipping	4	0	10	5
Bingo	20	22	19	5
Databingo	3	4	11	16
NT terminal (Belago)	6	2	4	2
Hestespel	12	10	12	8
NT terminal (Multix)	3	3	5	8
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespel	10	14	9	4
Andre pengespel	7	3	6	3
Sum	389	437	430	428

Samanlikna med 2022 er det ein tydeleg oppgang i tal samtaler om kasinospel. Samtaler om poker har minka. For oddsspel er det stabilt, og har vore det sidan 2019. Databingo har auka, men om vi ser på Bingo og Databingo under eitt, er det meir stabilt. For andre spel er det forholdsvis færre 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)²⁰:

	tall	prosent
PC, mobil eller anna heime	426	84 %
PC, mobil eller anna frå arbeid	68	13 %
PC, mobil eller anna frå annet sted	39	8 %
Ikkje PC, mobil eller anna	49	10 %
Usikker	4	0,8 %
Ikkje tema	30	6 %
Totalt	494	

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

¹⁸ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen (3 samtaler i 2020). Det er også samtaler der type hovedproblemspill ikkje er registrert (58 i 2020, 34 i 2021 49 i 2022 og 74 i 2023).

¹⁹ Fra 2020 er Odds og Liveodds slått saman for hovedproblemspill.

²⁰ 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	104	21 %	25 %
Dagleg	130	26 %	31 %
Ein eller fleire gongar i veka	101	20 %	24 %
Sjeldnare enn kvar veke	24	5 %	6 %
Spelar ikkje no (er «spelefri»)	17	3 %	4 %
Usikker	42	8 %	10 %
Ikkje tema	88	17 %	
Totalt	506	100 %	418

Der spelefrekvens er tema, blir det oppgitt at 55 prosent spelar ein gong i veka eller oftare. 31 prosent spelar dagleg. 25 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 (61 % av spelarane oppgir at dei spelar ein dag i veka eller oftare, og 32 % spelar dagleg (N=253)).

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	11	2 %	3 %
Under 2 000 kr	14	3 %	4 %
Kr 2 000 til 5 999	31	6 %	9 %
Kr 6 000 til 9 999	26	5 %	7 %
Kr 10 000 til 19 999	46	9 %	13 %
Kr 20 000 eller mer	144	29 %	40 %
Har totalt sett vunnet og ikkje tapt	10	2 %	3 %
Usikker	79	16 %	22 %
Ikkje tema	145	29 %	
Totalt	506	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det berre fire 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 40 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 44 prosent tapt meir enn 20 000 kroner. 55 prosent har tapt meir enn 10 000 kroner. For dei lågare tapa endrar heller ikkje biletet seg så mye. Her oppgir 6 % at dei har tapt mindre enn 2 000. (N=216).

8. Konsekvensar for spelar (pengespel)

Pengespel kan føre til ei rekkje konsekvensar for den einkilde spelar. Frå samtaleane 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	22	7 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	87	28 %	34 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	231	75 %	90 %
Selvmordstanker eller – forsøk	24	8 %	9 %
Usikker	2	1 %	1 %
Ikkje tema	53	17 %	
N (tal)		310	257

Dei aller fleste spelarane nemner helsemessige konsekvensar av spelinga.

Om vi avgrensar utvalet til spelarar som har snakka om konsekvensane, oppgir 90 prosent konsekvensar av psykisk art. 9 prosent har hatt sjølvordstankar, medan 34 prosent oppgir fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekka relasjonar) nemnt av 1.gangs innringarar	tal	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrot	14	5 %	9 %
Forsømmer barn	0	0 %	0 %
Forsømmer andre	14	5 %	9 %
Uteblir frå vennekrets	17	6 %	11 %
Anna	132	43 %	85%
Ikkje tema	154	50 %	
N (tal)	310		156

I samtaler med spelarar nemner 28 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	40	13 %	29 %
Fråver / konsentrasjonsproblem	89	29 %	65 %
Slutta	5	2 %	4 %
Anna	8	3 %	8 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikkje tema	173	56 %	
N (tal)	310		137

I samtaler der desse konsekvensane har vore omtalt, seier 29 prosent at spelninga ikkje har ført til konsekvensar for jobb og utdanning. Heile 65 prosent oppgir fråvær eller konsentrasjonsproblem. Men det er høvesis få samtaler der dette har vore tema.

Om ein har finansiert spelning med noko av følgjande, nemnt av 1.gangs innringere	tal	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	78	25 %	29 %
Lånte pengar	179	58 %	68 %
Ulovlege handlingar	14	5 %	5 %
Sal av eigendelar (eigne eller andre sine)	3	1 %	1 %
Arv/forskot på arv	4	1 %	2 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikkje tema	44	14 %	
N (tal)	310		265

I samtaler der finansiering har vore tema, oppgir 68 prosent at dei har finansiert spelninga ved hjelp av lånte pengar. Det er få som har oppgitt sal av eigedelar (1 %), ulovlege handlingar (5 %), 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	111	36 %	43 %
Under 25 000	16	5 %	6 %
25 000 – 99 999	20	7 %	8 %
100 000 – 499 999	50	16 %	19 %
500 000 – 999 999	30	10 %	12 %
1 000 000 – 1 499 999	5	2 %	2 %
1 500 000 eller meir	8	3 %	3 %
Usikker	19	6 %	7 %
Ikkje tema	51	17 %	
Totalt	310		259

Der spelegjeld har vore tema i samtalene, seier 36 prosent at dei hadde ei gjeld på 100 000 kroner eller meir. 12 prosent hadde gjeld på ein halv million kroner eller meir. 43 prosent oppgir at dei ikkje hadde spelegjeld på samtaletidspunktet. 6 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 71 samtaler er det utelukkande nemnt dataspel:

- Tal samtaler har falle med 22 prosent frå 91 i 2022 til 88 i 2023
- 83 % av samtalene er ein telefon eller chatsamtale frå pårørende. I chat- samtalene er andelen der spelar sjølv tar kontakt mykje høgare – 67 %
- 83 % av samtalene er førstegangs-samtaler.
- 93 prosent av samtalene handlar om gutar og menn.
- 50 % av spelarane som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 20,8 år.
- 67 % bur hos foreldre eller andre føresette.
- 58 % har sin hovedinntektskjelde frå andre i husstanden eller frå lommepengar.

I nokre samtaler har spelar også problem med pengespel, og totalt er det gjennomført 88 samtaler med dataspel som tema. Av desse er 72 førstegangssamtaler.

Type spel (førstegangs-samtaler)

Rollespel	6 %
Flere typer dataspel	32 %
Action- /skyte-/krigsspel	17 %
Andre spel	6 %
Usikker	7 %
<u>Ikkje tema</u>	<u>25 %</u>
Totalt	100 %
N (tal)	72

Fleire typar dataspel er oftast nemnt i 32 prosent av samtalene, dernest action- /skyte-/krigsspel i 17 prosent av samtalene. Rollespel er i 2023 nemnt i 6 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 spela.

Tidsbruk – dagleg (førstegongs samtaler)

2 eller 3 timer	6 %
4 eller 5 timer	11 %
6 timer eller mer	43 %
Usikker	3 %
<u>Ikkje tema</u>	<u>38 %</u>
Totalt	100 %
N (tal)	72

Mange av dei som har svart, 43 prosent, brukar 6 timar eller meir per dag på spel, men merk at i 38 prosent har ikkje tidsbruk vore tema.

Konsekvensar av spelinga

Vi avgrensar til førstegangssamtaler og dei som utelukkande har dataspel som problemspel. Av 72 førstegangssamtaler er 59 berre om dataspel.

Lesarane må vere merksame på at vi her ikkje har avgrensa til innringarar som ringer om seg sjølve, slik som for pengespel. Årsaka er at dei fleste samtalene kjem frå pårørande. 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	4	7 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	12	20 %	26 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	25	42 %	53 %
Selvmordstanker eller – forsøk	4	7 %	9 %
Usikker	16	27 %	34 %
Ikkje tema	12	20 %	
N (tal)	59		47

Der helsemessige konsekvensar er tema, er det flest som har psykiske plager, 53 prosent, medan 26 prosent oppgir psykiske plager. Berre 9 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	0	0 %	0 %
Forsømmer andre	4	7 %	9 %
Uteblir frå vennekrets	22	37 %	47 %
Anna	34	58 %	72 %
Ikkje tema	13	22 %	
N (tal)	59		47

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	5	9 %	14 %
Fråver / konsentrasjonsproblem	24	41 %	67 %
Slutta	7	12 %	20 %
Anna	0	0 %	0 %
Usikker	4	7 %	11 %
Ikkje tema	23	39 %	
N (tal)	59		36

Der dette har vore tema, seier dei aller fleste at spelinga har fått konsekvensar. Langt over halvparten, 67 prosent, oppgir fråver eller konsentrasjonsproblem, og 20 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
2022 anrop totalt	7 658		
i åpningstida	4 170	3 531	85 %
2023 anrop totalt	4 439		
i åpningstida	2 802	2 348	84 %

I åpningstida i 2023 har svarprosenten vore 84 prosent, dette er stabilt samanlikna med 2022 då den var 85 prosent.

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 kvar 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 2023:

Mobiltelefon	4 278	96,4 %
Fasttelefon	20	0,4 %
Ukjent	141	3,2 %
Totalt	4 439	100,0 %

Minst 96 prosent av anropa til Hjelpelinjen kjem frå mobiltelefon.

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2022

Ny samtaleregistrering

Samtalen gjelder: **Splitt (innringer er spilleren selv eller andre på vegne av)**

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

Spillers alder: **Ukjent** Spillers kjønn: **Ukjent** Spillers sivile status: **Bostatus**

Spillers hovedinnsktskilde: **Ikke tema** Spiller født i Norge: **Ikke tema** Bostedsfylke for spiller: **Ikke tema** Hvor ofte spilles omtale spill vanligvis nå: **Ikke tema**

Hovedproblem: **Ikke tema**

Splitt hovedproblem på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrett, terminal eller TV): Ikke tema

Spilles hovedproblem på PC, mobil eller annet: Ikke tema

PC, mobil eller annet hjemme Ikke tema

PC, mobil eller annet fra jobb Ikke tema

PC, mobil eller annet fra annet sted Ikke tema

Norsk tippings terminaler (Mullix og Belago) Nei

Usikker Usikker

Annet Annet

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

Kjennskap til hjelpelinjen Ikke tema

Mullix og Belago (Norsk Tipping) Ikke tema

Brosjyrer/kopong hos kommisjonær Ikke tema

Bingo Ikke tema

Tekst TV/TV Ikke tema

Hjemmesiden vår Ikke tema

Hjemmesiden til ei spillsetskap Ikke tema

Trykte medier Ikke tema

Internett medier (nyheter) Ikke tema

Telefonkatalogen/Opplýsingun Ikke tema

Familie/Venn/Kolleger Ikke tema

Lege/sosialkontor/annet off. kontor Annet

Arbeidsgiver Annet

Kampanjer/spesielle informasjonsstiltak 1 Annet

Kampanjer/spesielle informasjonsstiltak 2 Usikker

Andre reelle henvendelser: **Ikke tema**

Type userios samtale eller føringning: **Ikke tema**

Dato: **15.03.2017 13:32** Samtalestart: **Har spiller spillegjeld nå: Ikke tema**

Hvor mye spilleren har tappt de siste fire uker totalt: **Ikke tema**

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

Nei - ingen av disse Ikke tema

Ulovlig handlinger Ikke tema

Låne penger Ikke tema

Selvmordstanker eller - forsøk Ikke tema

Av eller forskudd på arv Ikke tema

Svekkede relasjoner: Ikke tema

Samlivsbrudd Ikke tema

Forsømme barn Ikke tema

Forsømme andre Ikke tema

Uebli fra vennkrets Ikke tema

Annet Ikke tema

Tema i samtalen: Ikke registrert

Generell informasjon Ikke tema

Statte/veiledning (til innringer) Ikke tema

Økonomisk rådgivning Ikke tema

Informasjon om behandling Ikke tema

Informasjon om selvhjelpsgrupper Ikke tema

Oppfølgingssamtale Annet

Avslutt samtale

NO 13:32 15.03.2017

Feilringingar eller useriøse telefonsamtaler

1670 samtaler er registrert som feilringingar eller useriøse.

Innhald i samtalen	Tal	Prosent
Forespørslar vedr Norsk Tipping	451	45 %
Forespørslar vedr Norsk Rikstoto	223	13 %
Forespørslar andre operatørar	113	4 %
Andre forespørslar	77	5 %
Tulletelefonar	94	6 %
Ikkje registrert	451	27 %
Totalt	1670	100 %

Seriøse henvendelsar som ikkje handlar om einskildspelarar

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

Innringar / avsendar	Tal	Prosent
Journalistar	2	3 %
Studenter / skuleelevar	4	6 %
Forskarar	1	1 %
Behandlarar	7	10 %
Anna	29	41 %
Personar med problem - anna åtferd	16	23 %
Problem med aksjehandel	12	17 %
Ikkje registrert	0	0 %
Totalt	71	100 %

Besøkande på nettsida til Hjelpelinja

	2020		2021		2022		2023		2023	
	Brukarar	Nye brukarar	Brukarar	Nye brukarar	Brukarar	Nye brukarar	Brukarar	Nye brukarar	Besøk	Sidevisingar
Januar	4 727	4 544	4 749	4 504	7 768	7 162	11 519	10 889		
Februar	7 524	7 374	4 942	4 670	11 061	10 449	8 058	7 684		
Mars	4 836	4 356	6 474	6 185	11 061	10 449	9 448	8 910		
April	3 199	3 037	6 272	5 983	11 061	10 449	10 215	9 695		
Mai	3 571	3 389	7 481	7 105	11 061	10 449	9 579	9 086		
Juni	3 290	3 117	7 763	7 379	9 462	8 806	9 511	9 052		
Juli	3 392	3 220	7 053	6 484	12 259	11 576			6 599	9 123
August	3 468	3 271	6 771	6 127	11 061	10 449			10 515	13 763
September	4 153	3 910	7 624	7 014	10 675	10 104			11 027	14 475
Oktober	4 123	3 900	7 508	6 968	13 561	12 849			13 806	18 081
November	4 077	3 864	6 866	6 403	11 061	10 449			14 556	19 203
Desember	4 520	4 311	7 005	6 459	12 640	12 196			16 922	22 525
Snitt per måned	4 240	4 024	6 709	6 273	9 219	10 449			10980	12 707
Sum for året	50 880		80 508		110 629				131 755	

Nettsida hadde 131 755 brukarar i 2023. Gjennomsnittleg var det i siste år 10 980 brukarar/ besøk i månaden. Det er ein vekst på 19 prosent frå året før. Det var i snitt 12 707 nye brukarar/sidevisingar i månaden. Frå og med juli gjekk vi over frå å bruke Google Analytics til Matomo for å måle trafikken på heimesida. Det betyr at tala ikkje er fullt ut samanliknbare med året før.

Matomo brukar omgrepa besøk og sidevisingar, mot Google Analytics brukarar og nye brukarar.