

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Hjelpelinjen

– er spill blitt et problem?

Samtalestatistikk 2018

Lotteritilsynet
Februar 2018

Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag.....	3
2. Innledning	4
3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen	5
4. Samtaler og meldinger fra eller om spillere.....	7
5. De som ringer eller sender meldinger	10
6. Spillerne som samtalene handler om	12
7. Pengespill	15
8. Konsekvenser for spiller (pengespill)	22
9. Dataspill	24
10. Vedlegg	27

1. Sammendrag

I 2018 ble det ved Hjelpelinjen gjennomført 811 samtaler fra eller om spillere. Totalt er dette en nedgang på 15 prosent fra året før, men det er forskjeller i endringene:

- Antall samtaler om pengespill har falt med 17 prosent (fra 763 til 632).
- Førstegangssamtaler om pengespill har falt med 11 prosent (fra 605 til 534)
- Antall samtaler om dataspill har falt med fem prosent (fra 189 til 179).

I tillegg har Hjelpelinjen mottatt meldinger på e-post. Meldinger om spillere har falt med 28 prosent fra 207 til 149.

Det er mest menn som omtales med pengespillproblemer, og i 2018 er andelen samtaler der kvinner omtales lik som i 2017, med 16 prosent. Kvinner har som i 2017 i størst grad problem med kasinospill.

- Det var 89 førstegangssamtaler om kvinner i 2018 mot 93 i 2017.
- I 2018 utgjorde dette 17 prosent av spillerne.
- Snittalderen for kvinner har gått litt opp til 41,6 år i 2018 fra 40,0 år i 2017.
- Andelen kvinner som nevner kasinospill som et problematisk spill er 70 prosent i 2018.

Samtaler om kasinospill, og særlig fra utenlandske tilbydere, dominerer samtalen ved Hjelpelinjen.

For en del samtaler mangler vi data om hvilken type spill som er hovedproblemet. Det gjelder i år for åtte prosent av samtalen. Når det gjelder samtaler vi har data om, er kasinospillene sin andel enda mer dominerende enn tidligere år. I 58 prosent av samtalen vi har data om oppgir innringer kasinospill som hovedproblem. For andre spill er hovedinntrykket at tallet på samtaler enten er stabilt eller mindre endringer.

Forholdsvis flere av samtalen om kasinospill og oddsspill handler om spill på utenlandske nettsted i 2018 enn i 2017.

Antall samtaler om dataspill er stabilt gjennom 2018. Og som tidligere år, ofte ringt inn av pårørende. Spillerne er stort sett mye yngre enn de som spiller pengespill. I tillegg er andelen menn eller gutter enda større enn for pengespill.

Action,- skyte,- og krigspill er de spillformene som oftest nevnes for dataspill, og omfatter totalt 33 prosent av samtalen. Tidligere var det rollespillene som dominerte dataspillsamtalen ved Hjelpelinjen. Rollespill ble i 2018 nevnt for 5 prosent av spillerne, mot 56 prosent i 2011. Dette faller sammen med at de typiske actionspillene Fortnite, Call of Duty og Counterstrike er svært populære i dataspillmarkedet.

2. Innledning

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

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

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

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

Hjelpelinjen er blitt betjent fra sykehuset på Sanderud helt siden starten, og Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet har inngått en ny avtale for Hjelpelinjen sin drift i perioden fra 1. januar 2019 til og med 31. desember 2024.

Hjelpelinjens telefon er åpen for samtaler fra 09.00 til 21.00 på hverdager. Hjelpelinjen mottar også meldinger på e-post. Disse henvendelsene blir omtalt i denne statistikken.

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

Samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtale og meldingene som ble mottatt i 2018. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtale skjer på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Det samme gjelder for meldinger, og dette gjør at statistikkene på flere områder ikke har data fra alle som henvender seg.

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

I noen av de mest detaljerte statistikkene er det få samtaler i enkelte kategorier.

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

Hjelpelinjen mottar også henvendelser om personer som spiller spill som ikke blir regnet som pengespill. Data om slike spill blir presentert for seg. I 2018 mottok Hjelpelinjen 187 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Statistikkheftet for 2018 er den 15. årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	pst
Enkeltpersoner med spilleproblemer	1 061	982	812	768	753	952	811	35 %
Andre seriøse innringere	113	106	119	79	86	67	91	4 %
Feilringinger / useriøse	555	741	1120	625	515	740	1 438	61 %
Sum	1 729	1 829	2 051	1 472	1 354	1 759	2 340	100 %

I 2018 ble det gjennomført 811 samtaler fra eller om spillere. Dette er en nedgang på 141 samtaler eller 15 prosent fra året før. Siden 2017 har tallet på samtaler om pengespill minnet med 17 prosent (fra 763 til 626). Tallet på samtaler om dataspill har falt med fem prosent (fra 189 til 179).

I tillegg mottok Hjelpelinjen 91 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2018 utgjorde slike samtaler hele 61 prosent. Disse er imidlertid korte, og utgjør en liten del av total samtaletid. De aller fleste er ikke useriøse eller tulletelefoner, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og oftest er dette Norsk Tipping.¹

Tabellen under viser både samtaler og meldinger som er mottatt de tre siste årene.

	2016	2017	2018
Samtaler om spiller	753	952	811
Andre seriøse samtaler	86	67	91
Totalt seriøse samtaler	839	1 019	902
Meldinger om spiller	182	207	149
Andre seriøse meldinger	36	39	39
Totalt seriøse meldinger	218	246	188
Henvendelser om spiller	935	1 159	960
Andre seriøse henvendelser	122	106	130
Totalt seriøse henvendelser	1 057	1 265	1 090

Meldingstjenesten er et supplement til telefontjenesten og kan nå ut til personer som ikke ville ha benyttet telefontjenesten.

I løpet av 2018 er det mottatt 149 meldinger om enkeltspillere (207 i 2017) og 39 andre seriøse meldinger (39 også i 2017).

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 79 % i 2018, mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 90 %.

¹ Henvendelser om Norsk tipping økte med 535 samtaler fra 2017 til 2018.

Nettstedet *www.hjelpenlinjen.no* hadde nær 38 308 brukere i 2017. Gjennomsnittlig var det i siste år 3 192 økter i måneden og i snitt 3 012 nye brukere i måneden. I 2017 hadde nettstedet 46 183 brukere. Google Analytics har endret sine måleparametre fra 2017 til 2018, slik at tallene ikke er direkte sammenlignbare.

Innringere (seriøse samtaler)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Spillere	35 %	34 %	33 %	33 %	35 %	37 %	35 %
Pårørende/venner	45 %	53 %	51 %	57 %	56 %	55%	53 %
Profesjonelle	4 %	4 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %
Arbeidsgivere	1 %	0,7 %	0,9 %	0,4 %	0,6 %	1 %	1 %
Ukjent	15 %	8 %	12 %	6 %	5 %	5 %	9 %
Andre	0,5 %	1 %	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0 %
Sum	100 % (1 174)	100 % (1 088)	100 % (931)	100 % (847)	100 % (839)	100 % (1 019)	100 % (902)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2018 hhv 53% og 35 %). Pårørende utgjør i 2018 51 prosent og venner 2 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (91 i 2018) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

4. Samtaler og meldinger fra eller om spillere

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

Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Januar	75	96	86	81	60	79	95
Februar	122	101	78	75	63	81	71
Mars	97	91	68	70	61	95	75
April	75	117	63	67	77	81	85
Mai	77	92	66	76	45	73	44
Juni	103	61	69	55	83	63	50
Juli	76	58	56	58	45	65	63
August	104	58	68	53	55	101	84
September	61	75	81	52	68	61	68
Oktober	112	93	68	53	64	88	64
November	97	80	64	71	66	91	67
Desember	62	60	45	57	66	74	45
Totalt	1 061	982	812	768	753	952	811

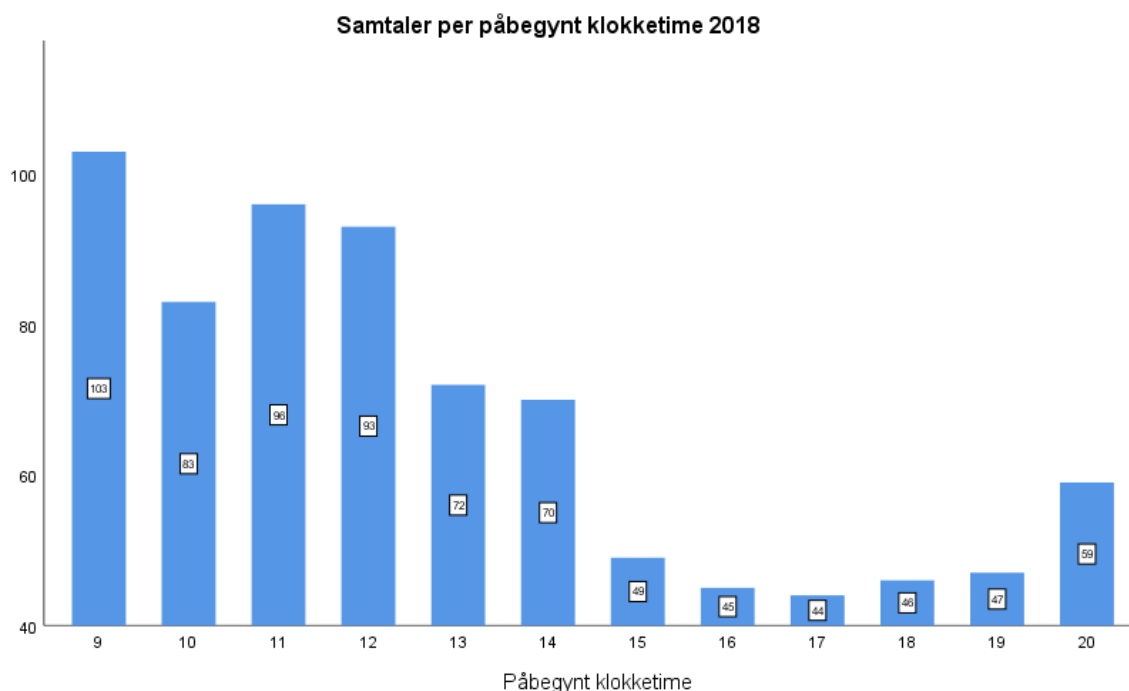
Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 19 238 samtaler som handler om spillere.

Gjennom 2018 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00 alle hverdager. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler og meldinger per ukedag i 2018

Fra eller om spillere	Samtaler		Meldinger	
	tall	prosent	tall	prosent
Mandag	190	23 %	33	22 %
Tirsdag	154	19 %	22	15 %
Onsdag	169	21 %	15	10 %
Torsdag	159	20 %	26	17 %
Fredag	139	17 %	23	15 %
Lørdag / søndag	0	0 %	30	20 %
Totalt	811	100 %	149	100 %

Mandager har flest samtaler, så avtar tall samtaler utover i uken. Meldingene er mer spredt over hele uken, selv om det er flest meldinger tidlig i uken.



Samtalene er spredt over hele åpningstiden², og det er flest samtaler om morgenen og midt på dagen.

Lengde på samtalene i 2018

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ³	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	15 min 9 sek	18 min 7 sek	810	245 timer	82 %
Andre reelle samtaler	4 min 16 sek	10 min 44 sek	90	16 timer	5 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 9 sek	1 min 38 sek	1349	37 timer	12 %
Totalt alle typer samtaler			2249	297 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt over 18 minutter. Den lengste varte i 1 time og 28 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i nesten 11 minutter.

² I 2018 er det registrert 4 samtaler utenfor Hjelpelinjens åpningstider.

³ For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spillere utelatt dersom de er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spillere over 1 time har forekommet. Andre seriøse samtaler er utelukket dersom de er registrert med varighet over 1 time. Feilringinger og useriøse samtaler er utelatt om de er registrert med varighet over 15 minutter. Totalt 12 samtaler er utelukket.

Userløse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på ett og et halvt minutter. Disse utgjorde i 2018 61 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde 12 prosent av reell samtaleid ved Hjelpelinjen.

I 2017 varte samtalene fra eller om spillere i snitt også litt over 18 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalene/meldingene

Samtaler/meldinger fra eller om spillere:	2017		2018	
	samtaler	meldinger	samtaler	meldinger
Generell informasjon	79 %	77 %	78 %	73 %
Støtte/veiledning	72 %	74 %	72 %	54 %
Informasjon om behandling	62 %	77 %	57 %	83 %
Økonomisk rådgivning	26 %	68 %	24 %	57 %
Oppfølging	9 %	8 %	10 %	5 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	18 %	15 %	13 %	7 %
Annen informasjon	3 %	1 %	2 %	0 %
N (antall)	952	207	811	149

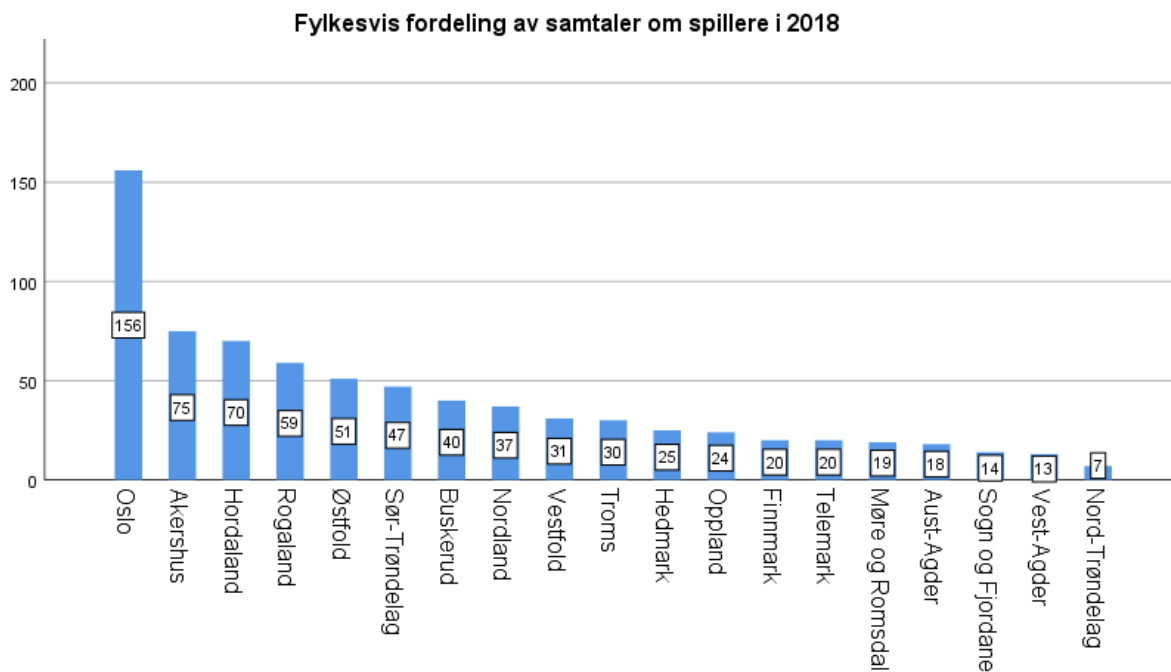
Det er oftest gitt generell informasjon samt støtte og veiledning. Forholdsvis ofte er det også gitt generell informasjon, samt informasjon om behandlingstilbud.

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

I 8 samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2018.

5. De som ringer eller sender meldinger

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som har henvendt seg på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg mottatt 91 andre seriøse samtaler og 39 meldinger som ikke er medregnet.



Flest samtaler kom fra Oslo, Akershus, Hordaland og Rogaland.

I tillegg er det 55 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert. Opplysninger om hjemfylke kommer sjelden fram i meldinger som mottas (kun 21 av 149).

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

Først viser vi resultat for spillere med pengespillproblem. Her er det også *noen som i tillegg* har problem med dataspill. Her inngår totalt 632 samtaler og 134 meldinger.

Deretter viser vi resultat for spillere som har problem med dataspill. Her inngår totalt 179 samtaler og 15 meldinger.

Hvem ringer om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	45 %	16 %	39 %
Pårørende	50 %	75 %	55 %
Venner	3 %	3 %	3 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	2 %	6 %	3 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	632	179	811

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

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 45 prosent av samtaler. Litt flere, 50 prosent, kom fra pårørende. For de som bare har problem med dataspill, blir 75 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

Hvem sender meldinger om spillere?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	60 %	0 %	54 %
Pårørende/venner	40 %	87 %	45 %
Andre / ukjent	0 %	13 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	134	15	149

Meldingene som Hjelpelinjen mottar gjelder oftest pengespill. Sammenlignet med samtaler sendes meldinger forholdsvis oftere av spillerne selv.

Tidligere samtale om samme spiller?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Nei	85 %	92 %	86 %
Ja	14 %	6 %	12 %
Ikke tema / usikker	1 %	2 %	2 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	632	179	811

I de fleste samtaler (86 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det framgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (12 %). Vi har ikke tall for hvor ofte de eventuelt har ringt.

Både for penge- og dataspill er det forholdsvis flere førstegangssamtaler i 2018 sammenlignet med 2017, da andelen var henholdsvis 79 prosent og 86 prosent 6 % av meldingene som er mottatt er fra noen som har sendt melding før.

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

6. Spillerne som samtalene handler om

86 prosent av samtalene er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	16 %	6 %	14 %
Mann	84 %	94 %	86 %
N (antall)	626	179	805 ⁴

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

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	17 %	7 %	14 %
Mann	83 %	93 %	86 %
N (antall)	531	165	696 ⁵

Spillerens alder	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	0 %	58 %	16 %
18-24 år	14 %	22 %	16 %
25-39 år	53 %	17 %	43 %
40-59 år	27 %	2 %	20 %
60 år og eldre	7 %	0 %	5 %
N (antall)	457	165	621

Spiller født i Norge	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Ja	95 %	98 %	96 %
Nei	5 %	2 %	4 %
N (antall)	532	165	697

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 prosent, og 14 prosent er under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 93 prosent og 58 prosent av samtalene gjelder barn/ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtalene om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (53 %) og 40 til 59 år (27 %).

⁴ I 6 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

⁵ I 3 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

Spillernes snittalder er 32 år⁶ (N= 621).

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 36,5 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 19,3 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 35,5 år for menn, og 41,6 år for kvinner.

Fem prosent av førstegangssamtalene som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har. For dataspillproblemer gjelder to prosent av samtalene en spiller som ikke er født i Norge.

Spillerens sivile status / bostatus	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Bor alene	22 %	8 %	20 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	11 %	74 %	26 %
Enslig forsørger	3 %	1 %	3 %
Gift/samboer	56 %	14 %	48 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	1 %	3 %	2 %
Annet	1 %	1 %	1 %
N (antall)	503	162	665

Spillerens hovedinntektskilde	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Lønnsinntekt egen	72 %	30 %	65 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	5 %	37 %	13 %
Trygd eller andre støtteordn.	13 %	8 %	13 %
Lommepenger	0,4 %	18 %	5 %
Studielån	2 %	6 %	3 %
Annet	1 %	1 %	1 %
N (antall)	534	159	661

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde er 56 prosent av spillere med pengespillproblemer gift eller samboende. 72 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (74 %), og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller lommepenger som hovedinntektskilde (henholdsvis 37 %, 30 % og 18 %).

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

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
www.hjelpelinjen.no	45 %	49 %	46 %
Nettside spilloperatører	3 %	1 %	3 %
NT terminal (Multix)	0,4 %	0 %	0,3 %
Bingo	1 %	0 %	1 %
Brosjyre / tippemateriell	1 %	0 %	1 %
Familie / venner / kollega	3 %	3 %	3 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	1 %	3 %	1 %
Arbeidsgiver	0 %	0 %	0 %
Internett medier (nyheter)	39 %	37 %	39 %
TV	1 %	4 %	2 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	7 %	6 %	7 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	0,4 %	0 %	0,4 %
Annet/usikker	2 %	2 %	2 %
N (antall)	525	150	675

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁷.
Hjelpelinjens egen nettside blir oftest nevnt som kilde.

Fra meldingene

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også meldinger. Kjønn og alder kommer ikke så ofte fram i meldinger som i samtaler, men for meldinger som handler om både pengespill og kjønn har 17 % (N=94) handlet om kvinner. Andel kvinner er dermed den samme som i samtaler.

Sammenlignet med 2017

- Antall samtaler om pengespill har falt med 17 prosent (fra 763 til 632)
- Antall samtaler om dataspill har falt med fem prosent (fra 189 til 179)
- Andel førstegangssamtaler er har steget fra 81 til 86 prosent
- Førstegangssamtaler om pengespill har falt med 12 prosent (fra 605 til 534)
- I pengespill er andel kvinner i førstegangs- samtalene litt opp fra 16 til 17 prosent.
- Gjennomsnittsalderen for kvinner med pengespillproblemer har gått litt opp fra 40,0 år i 2017 til 41,6 år i 2018.

⁷ 2 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

7. Pengespill

Pengespill⁸ som er omtalt i samtalerne

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
Kasinospill (nett)	381	60 %	322	60 %
Poker	95	15 %	83	16 %
Odds	118	19 %	109	20 %
Liveodds	24	4 %	24	5 %
Tipping	25	4 %	25	5 %
Bingo	29	5 %	24	5 %
Databingo	14	2 %	13	2 %
NT terminal (Belago)	8	1 %	7	1 %
Hestespill	31	5 %	26	5 %
NT terminal (Multix)	24	4 %	21	4 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno, Joker og Nabolaget	19	3%	18	3 %
Skrapespill	6	1 %	4	1 %
Andre pengespill	2	0,4 %	2	0,4 %
Gevinstautomater	0	0 %	0	0 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Hvilket pengespill er ikke oppgitt	54	9 %	43	8 %
N (tall)		632		534

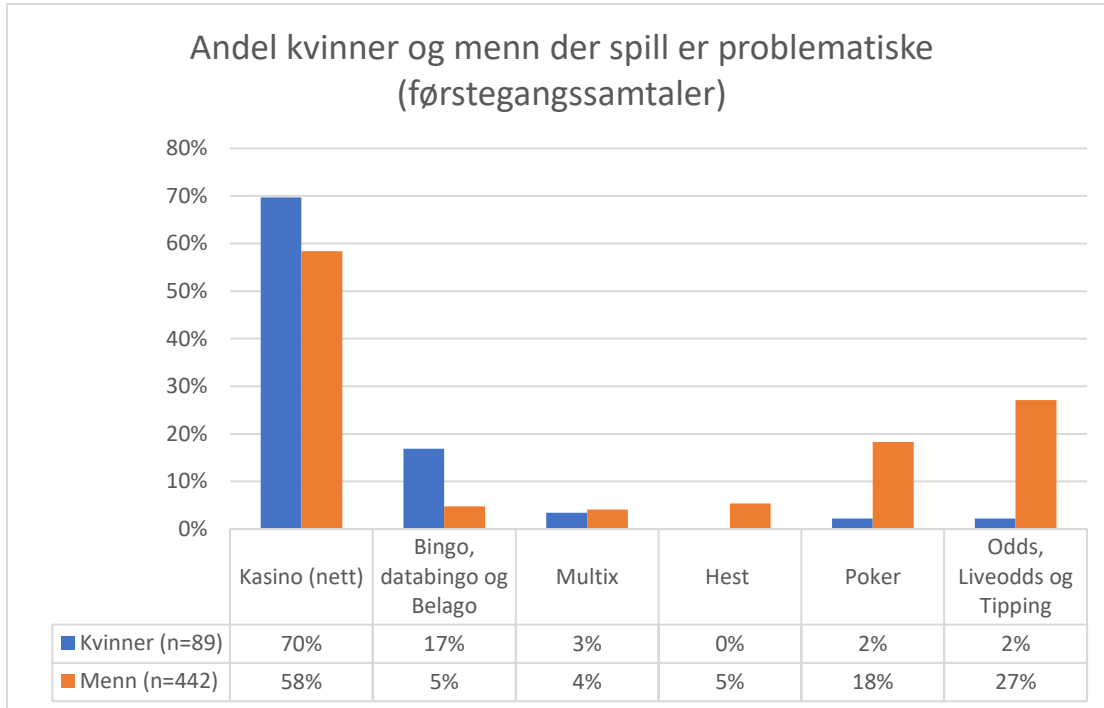
Nettkasino er oftest nevnt i samtalerne. Andre spill som forholdsvis ofte er omtalt er poker og oddsspill (odds og liveodds). De fleste samtaler om poker gjelder spill på internett eller mobil og er ikke regulert spill i Norge.

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

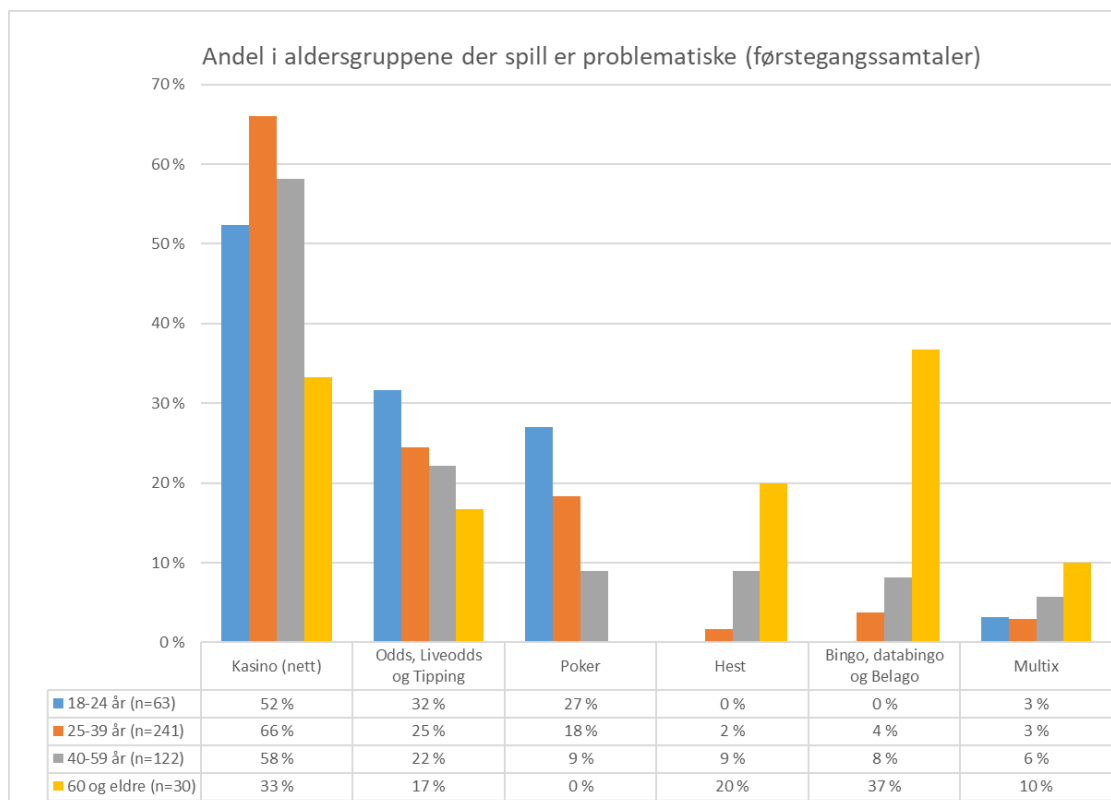
⁸ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her.

Problematiske pengespill etter kjønn og alder

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



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

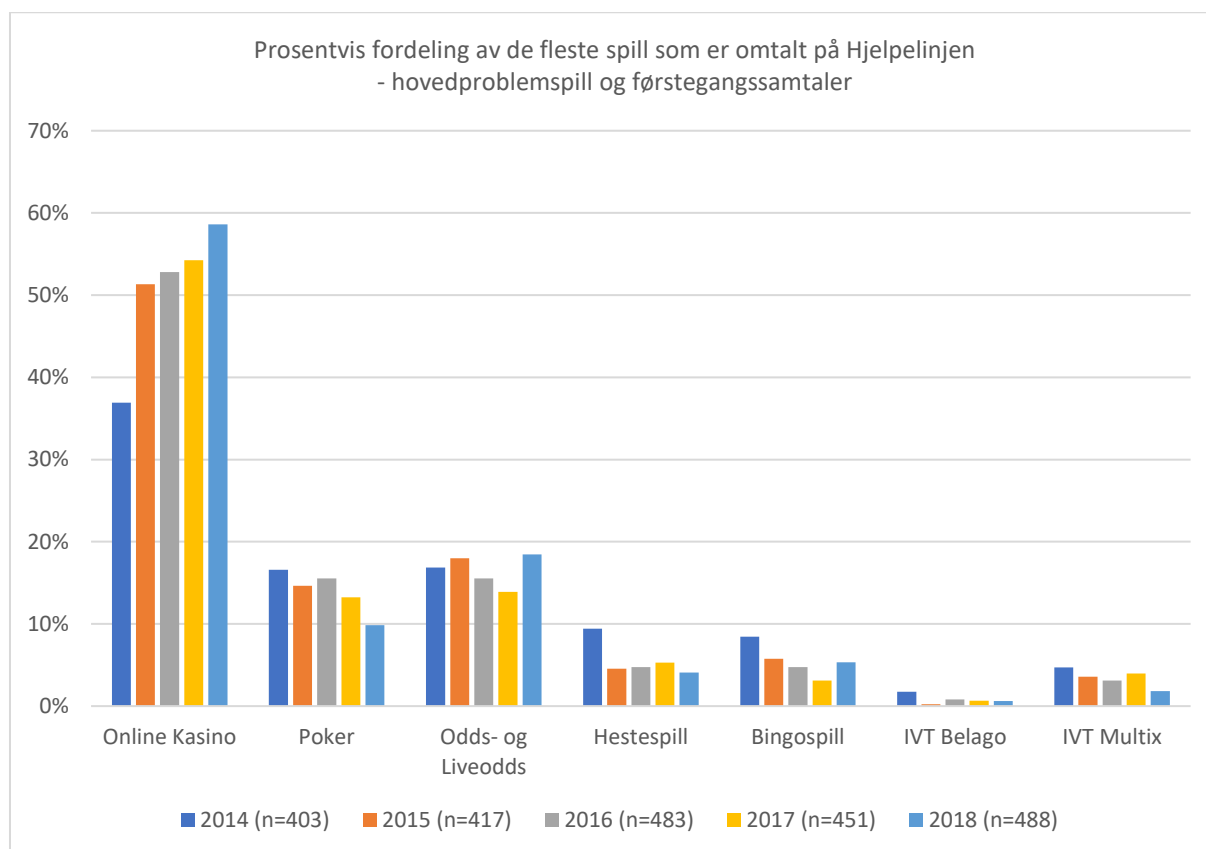


Yngre spillere (under 40 år) er oftest omtalt med kasinospill, sportspill og poker. De eldste spillerne er fordelt på flere typer spill som Multix, hestespill, bingospill og kasinospill.

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

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
Kasinospill (nett)	286	54 %
Liveodds	11	2 %
Odds	79	15 %
Poker	48	9 %
Bingo	18	3 %
Databingo	8	1 %
NT Belago	3	0,6 %
Hestespill	20	4 %
NT terminal (Multix)	9	2 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	3	0,6 %
Tipping	0	0 %
Skrapespill	3	0,6 %
Andre pengespill	3	0,6 %
Pengespill, men ikke spesifisert	43	8 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	0	0 %
Totalt	534	100 %

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



Av samtalene om kasinospill er Norsk Tipping alene nevnt som tilbyder i fem prosent⁹ av kasinosamtalene i 2018. I 15 prosent av samtalene nevnes både Norsk Tipping og utenlandske operatører. I 71 prosent av kasinosamtalene nevnes utelukkende utenlandske spilltilbydere.

Odds og Liveodds er totalt nevnt for 17 prosent av spillerne. To prosent av samtalene om oddsspill gjelder *Liveodds* (11 spillere). Når Liveodds er nevnt som hovedproblemspill har 46 % prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping¹⁰. 15 prosent av spillerne nevner *Odds* (79 spillere). Andelen som nevner Norsk Tipping er her 24 prosent.¹¹ Totalt for oddsspill nevner 58 prosent spill hos utenlandske operatører og 27 prosent nevner spill hos Norsk Tipping.

9 prosent nevner poker. Nesten alle, 94 prosent¹², oppgir nettpoker. Resten nevner poker i vennelag eller pokerklubb.

⁹ Totalt 286 samtaler om kasinospill, der 13 (5 %) viser til Norsk Tipping, 43 (15 %) viser til både Norsk Tipping og utenlandske operatører. 204 (71 %) viser kun til utenlandske operatører. I 26 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹⁰ Totalt 11 samtaler om Liveodds. 5 samtaler (46 %) viser til Norsk Tipping, og 3 (27 %) viser til kun utenlandske operatører. I 3 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹¹ Totalt 79 samtaler om Odds. 19 (24 %) viser til Norsk Tipping og 49 (62 %) nevner andre operatører. I 11 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹² Totalt 48 samtaler om poker. 94 % oppgir Internett. 6 % oppgir vennelag / pokerklubb.

6 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovedproblemspill. Norsk Tipping sine Belago-terminaler er utplassert i bingohaller. Blant de 18 som nevner bingo oppgir 11 (61 %) fysiske bingolokaler mens tre spillere oppgir bingo på nett hos andre operatører enn Norsk Tipping.

Hestespill var hovedproblemspill i 4 prosent av samtaleene i 2018. I nesten alle samtaleene (85 %) er det registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹³.

9 samtaler (2 %) gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix).

De fleste samtaleene om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsted. Dermed handler 71 prosent¹⁴ av samtaleene om pengespill om spill som er tilbudt av utenlandske nettspillselskaper.

Når det gjelder meldinger som er mottatt, går det ikke så ofte fram hvilket spill som er problemspill. Men i 118 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 17 prosent kasinospill. Oddsspill er nevnt i 3 prosent og poker er nevnt i 4 prosent. 72 prosent nevner ikke særskilte spill.

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

Hvor mange spill som er nevnt (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	403	76 %
2 spill	99	17 %
3 eller 4	34	6 %
5 eller flere	0	0 %
Totalt	528¹⁵	100 %

¹³ Rikstoto er nevnt i 17 av 20 samtaler, i 2 samtaler har tilbyder ikke vært tema, og i en samtale er utenlandsk operatør nevnt.

¹⁴ 204 kasinosamtaler + 52 samtaler om odds eller liveodds + 45 samtaler om poker = 301 samtaler.
301 / 424 = 71 %.

¹⁵ I sju samtaler har hvor mange pengespill ikke vært tema.

2015 til 2018 (hovedproblem - pengespill¹⁶)

Hovedproblemspill (eller det eneste)	2015	2016	2017	2018
Kasinospill (nett)	214	255	247	286
Poker	61	75	60	48
Odds	32	47	49	79
Liveodds	35	28	14	11
Tipping	5	3	7	0
Bingo	20	18	13	18
Databingo	4	5	1	8
NT terminal (Belago)		4	3	3
Hestespill	19	23	24	20
NT terminal (Multix)	15	15	18	9
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespill	6	1	11	6
Andre pengespill	6	10	4	3
Sum	417	483	451	488

Sammenlignet med 2017 har det i 2018 vært en nedgang i tall samtaler der konkrete pengespill ikke er registrert (152 i 2017 mot 43 i 2018).

Samtaler om kasinospill, der de fleste gjelder en utenlandsk operatør synes å fremdeles være i vekst. Samtaler om poker har hatt en viss reduksjon, men for oddspill er det en økning igjen etter stabilitet. For andre spill er hovedinntrykket at tallet samtaler er stabilt siden variasjonene ikke er store.

Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, eller annet (f.eks. nettbrett)¹⁷:

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemmet	463	87 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	35	7 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	16	3 %
Ikke PC, mobil eller annet	7	1 %
Usikker	2	0,4 %
Ikke tema	47	9 %
Totalt	534	

Utvalget er også her avgrenset til førstegangssamtaler og spillere som har pengespillproblemer. Det er så godt som bare nettspill de som samtalene gjelder har problem med.

¹⁶ Evt. dataspill som hovedproblemspillet er utelatt fra oppstillingen. Det er også samtaler der type hovedproblemspillet ikke er registrert (56 i 2015, 19 i 2016, 152 i 2017 og 43 i 2018).

¹⁷ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet som elektronisk plattform.

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

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der frekvens er omtalt
Daglig	174	33 %	37 %
En eller flere ganger i uken	186	35 %	40 %
Sjeldnere enn hver uke	21	4 %	5 %
Spiller ikke nå (er «spillefri»)	40	8 %	9 %
Usikker	49	9 %	10 %
Ikke tema	64	12 %	
Totalt	534	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema, blir det oppgitt at 77 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 37 prosent spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke å vite nøyaktig hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrenser utvalget til innringere som også er spillere, endrer resultatene seg noe, men tendensen er lik (81 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 35 % spiller daglig (N=205)).

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

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	5	0,9 %	1 %
Under 2 000 kr	6	1 %	2 %
Kr 2 000 til 5 999	13	2 %	4 %
Kr 6 000 til 9 999	29	5 %	8 %
Kr 10 000 til 19 999	71	13 %	19 %
Kr 20 000 eller mer	112	21 %	30 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	5	1 %	1 %
Usikker	131	25 %	35 %
Ikke tema	162	30 %	
Totalt	534	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det bare to prosent som på samtale tidspunktet sier at de ikke har tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 49 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer. Merk også at 36 prosent er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Men om vi avgrenser utvalget til innringere som også er spillere, har fremdeles 30 prosent tapt mer enn 20 000 kroner. 51 prosent har tapt mer enn 10 000 kroner. For de lavere tapene endrer heller ikke bildet seg så mye. Her oppgir 3 % at de har tapt mindre enn 2 000. (N=153).

8. Konsekvenser for spiller (pengespill)

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

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

Vi avgrensner her utvalget til førstegangs innringere som ringer på vegne av seg selv, dvs. spillere som har ringt om pengespill.

Helsemessige konsekvenser nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	11	5 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	3	1 %	3 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	102	45 %	86 %
Selvmordstanker eller – forsøk	10	4 %	8 %
Usikker	11	5 %	9 %
Ikke tema	108	48 %	
N (antall)		227	119

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 86 prosent konsekvenser av psykisk art. 9 prosent har hatt selvmordstanker, mens bare tre prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrudd	15	7 %	23%
Forsømmer barn	4	2 %	6%
Forsømmer andre	21	9 %	33%
Uteblir fra vennekrets	18	8 %	28%
Annet	28	12 %	44%
Ikke tema	163	72 %	
N (antall)		227	64

I samtaler med spillerne nevner over 60 prosent en eller flere svekkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	33	15 %	41 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	32	14 %	40 %
Sluttet	3	1 %	4 %
Annet	24	11 %	30 %
Usikker	2	1 %	3 %
Ikke tema	146	64 %	
N (antall)		227	81

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier flest at spillingen ikke har ført til konsekvenser for jobb og utdanning. 40 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblemer. Noen få, fire prosent, oppgir at de måtte slutte i jobb eller med utdanning.

Om en har finansiert spilling med noe av følgende, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	29	13 %	15 %
Lånte penger	157	69 %	81 %
Ulovlige handlinger	7	3 %	4 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	7	3 %	4 %
Arv/forskudd på arv	2	1 %	1 %
Usikker	2	1 %	1 %
Ikke tema	34	15 %	
N (antall)	227		193

I samtaler der finansiering har vært tema, oppgir 81 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Langt færre oppgir salg av eiendeler (4 %), ulovlige handlinger (4 %), eller finansiering ved hjelp av arv (1 %).

Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	31	14 %	15 %
Under 25 000	12	5 %	6 %
25 000 – 99 999	21	9 %	10 %
100 000 – 499 999	48	21 %	24 %
500 000 eller mer	65	29 %	32 %
Usikker	24	11 %	12 %
Ikke tema	26	12 %	
Totalt	227	100 %	100 %

Der spillegjeld har vært tema i samtalene, sier 56 prosent at de hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer. 32 prosent hadde gjeld på en halv million kroner eller mer. 15 prosent oppgir at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 6 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 10 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

9. Dataspill

Samtaler som handler om dataspill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 179 samtaler er det utelukkende nevnt dataspill:

- Tallet samtaler er ned fem prosent, 189 samtaler i 2017 og 179 i 2018
- 75 % av samtalerne er ringt inn av pårørende, i 16 % har spilleren ringt inn selv.
- 92 % av samtalerne er førstegangs-samtaler.
- 93 % av samtalerne handler om gutter og menn.
- 58 % av spillerne som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 19,3 år.
- 76 % bor hos foreldre eller andre foresatte.
- 85 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden, egen lønn eller lommepenger.

Hjelpelinjen har også mottatt 15 meldinger som bare gjelder dataspill. 12 av disse er førstegangsmeldinger. Vi registrerer mindre informasjon fra meldinger enn fra samtaler. Derfor kommer gjennomgangen av dataspill i all hovedsak til å handle om det som registreres i samtalerne.

I noen samtaler har spiller også problem med pengespill, og totalt er det gjennomført 187 samtaler med dataspill som tema. Av disse er 170 førstegangssamtaler.

Type spill (førstegangs-samtaler)

Rollespill	5 %
Flere typer dataspill	23 %
Action- /skyte-/krigsspill	33 %
Strategispill	10 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	3 %
Bilspill eller simulasjonsspill	3 %
Usikker	21 %
<u>Ikke tema</u>	<u>2 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	170

Action- /skyte-/krigsspill er oftest nevnt, og totalt i 33 prosent av samtalerne. Rollespill er sjeldnere nevnt, og i 2018 av 5 prosent. For få år siden var rollespill oftest nevnt, mens det de siste årene er action/skytespill som oftest er nevnt. Andelen som har ringt inn om dataspill, men som er usikker på hva som er problemspillet, skaper usikkerhet om den reelle fordelingen.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

Mindre enn 2 timer	3 %
2 eller 3 timer	6 %
4 eller 5 timer	19 %
6 timer eller mer	49 %
Usikker	10 %
Ikke tema	13 %
Totalt	100 %
N (antall)	170

Av 170 førstegangs samtaler er 165 utelukkende om dataspill.

Konsekvenser av spillingen

Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problemspill.

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

Helsemessige konsekvenser nevnt i 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	12	7 %	12 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	12	7 %	12 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	66	40 %	67 %
Selv mordstanker eller – forsøk	3	2 %	3 %
Usikker	17	10 %	17 %
Ikke tema	67	41 %	
N (antall)		165	98

For de aller fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 67 prosent konsekvenser av psykisk art. 12 prosent nevner fysiske konsekvenser. 3 prosent nevner selvmordstanker – eller forsøk.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner)		
nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent
Samlivsbrudd	2	1 %
Forsømmer barn	5	3 %
Forsømmer andre	22	13 %
Uteblir fra vennekrets	61	37 %
Annet	19	12 %
Ikke tema	79	48 %
N (antall)		165

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

Konsekvenser for jobb eller utdanning			
nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	16	10 %	13 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	78	47 %	61 %
Sluttet	52	32 %	42 %
Annet	12	7 %	10 %
Usikker	3	2 %	2 %
Ikke tema	40	24 %	
N (antall)		165	125

Der dette har vært tema, sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 61 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem, og 42 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

10. Vedlegg

Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

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

Anrop og besvarte samtaler (11 måneder hvert år)	anrop	besvarte	svarprosent
2017	5 173 ¹⁸	1 620	31 %
2017 i åpningstiden	3 453	1 604 ¹⁹	46 %
2018	8 451	2 340	28 %
2018 i åpningstiden	5 677	2 328 ²⁰	41 %

I åpningstiden i 2018 har svarprosenten være 41 prosent, dette er noe lavere enn i 2017 da den var 46 %.

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

Anrop fra fast- og mobiltelefon i 2018:

Mobiltelefon	7 315	87 %
Fasttelefon	1 004	12 %
<u>Ikke registrert</u>	<u>132</u>	<u>2 %</u>
Totalt	8 451	100 %

Minst 87 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon.

¹⁸ Mangler anropsdata for februar, og besvarte samtaler er avgrenset tilsvarende.

¹⁹ 1 620 samtaler fratrukket 16 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden (mandag - fredag / 09.00 - 21.00).

²⁰ 2 328 samtaler fratrukket 12 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden (mandag - fredag / 09.00 - 21.00).

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2018

Ny samtaleregistrering

Samtalen gjelder: **Sjeller (innnger av spilleren selv eller andre på vegne av)**

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

Ikke tema

Spillers hovedinnrettskde: **Ikke tema**

Hovedproblemet: **Ikke tema**

Spillerens alder: **Ikke tema**

Spillers kjønn: **Ikke tema**

Spillers sivile status/Bostatus: **Ikke tema**

Dato: **15.03.2017 13:32**

Samtalestart: **Har spiller spillegjeld nå**

Spiller født i Norge: **Ikke tema**

Bostedstype for spiller: **Ikke tema**

Spiller har tatt de siste fire ukene totalt: **Ikke tema**

Spilles hovedproblemet på PC, mobil eller annet (ders lesebrett, terminal eller TV): **Ikke tema**

Spilles hovedproblemet på PC, mobil eller annet (ders lesebrett, terminal eller TV): **Ikke tema**

PC, mobil eller annet hjemme: Ikke tema

PC, mobil eller annet fra jobb: Ikke oppgitt - men pergespill

PC, mobil eller annet fra annet sted: Ikke oppgitt - men dataspill

Norsk tippingsterminaler (Mullix og Belago): Ikke tema

Nai: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Arnei: 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

Mullix og Belago (Norsk Tipping): Ikke tema

Brosjyre/kupong hos kommisjonær: Ikke tema

Binjo: Ikke tema

Tekst-TV/TV: Ikke tema

Hjemmesiden vår: Ikke tema

Hjemmesiden til et spillerekskap: Ikke tema

Trykke medier: Ikke tema

Innsett medier (nyheter): Ikke tema

Tjefonkatalogen/Opplysningen: Ikke tema

Familie/venn/kolleger: Ikke tema

Lege/sosialkontor/arnet off. kontor: Ikke tema

Arnei: Ikke tema

Arbeidsgiver: Ikke tema

Kampanjer/spesiale informasjonstiltak 1: Ikke tema

Kampanjer/spesiale informasjonstiltak 2: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Helseressise konsekvenser: Ikke tema

Nai, ingen: Ikke tema

Fysiske: Ikke tema

Psykiske: Ikke tema

Selvmedstanker eller -følelse: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Svakkede relasjoner: Ikke tema

Samlivsbrudd: Ikke tema

Forsomme barn: Ikke tema

Forsomme andre: Ikke tema

Uleilifra vennskrets: Ikke tema

Arnei: Ikke tema

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning: Ikke tema

Nai, ingen: Ikke tema

Fravær, konsentrasjonsproblem: Ikke tema

Silvert i arbeid eller skole: Ikke tema

Arnei: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

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

Nai - ingen av disse: Ikke tema

Ulovlige handlinger: Ikke tema

Lånne penger: Ikke tema

Salg av eiendeler/leiemom: Ikke tema

Arv eller forskudd på arv: Ikke tema

Usikker: Ikke tema

Tema i samtalen: Ikke tema

Ikke registrert: Ikke tema

Generell informasjon: Ikke tema

Sette/veiledning til innringer: Ikke tema

Økonomisk rådgivning: Ikke tema

Informasjon om behandling: Ikke tema

Informasjon om selvhjelpsgrupper: Ikke tema

Oppfølgingsamtale: Ikke tema

Arnei: Ikke tema

Avslutt samtale

Avbryt

NO 13:32 15.03.2017

Feilringinger eller useriøse telefonsamtaler

1534 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Prosent
Forespørsler vedr Norsk Tipping	947	62 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	40	3 %
Forespørsler andre operatører	83	5 %
Andre forespørsler	39	3 %
Tulletelefoner	110	7 %
Ikke registrert	315	21 %
Totalt	1534	100 %

Seriøse henvendelser som ikke handler om enkeltspillere

130 samtaler og eposter er mottatt der henvendelsen hovedsakelig handler om spilleproblemer av mer generell karakter.

Innringer / avsender	Tall	Prosent
Journalister	28	22 %
Studenter / skoleelever	3	2 %
Forskere	3	2 %
Behandlere	18	14 %
Annet	51	39 %
Personer med problemer - annen atferd	9	7 %
Problem med aksjehandel	14	11 %
Ikke registrert	4	3 %
Totalt	130	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2014		2015		2016		2017		2018	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Økter	Brukere	Brukere	Nye brukere
Januar	4 339	3 622	2 620	2 113	2 886	2 408	Første kvartal ²¹		3 381	3 184
Februar	2 141	1 686	2 702	2 071	3 246	2 588	10780	8830	2 893	2 703
Mars	2 765	2 075	2 831	2 210	3 571	2 901			3 282	3 084
April	2 735	2 023	2 567	2 051	3 635	2 960	3 559	2844	3 569	3 376
Mai	2 378	1 725	2 447	1 947	3 164	2 623	4 196	3 353	2 825	2 636
Juni	1 960	1 449	2 105	1 761	3 165	2 624	4 351	3 161	3 639	3 448
Juli	1 460	1 065	1 895	1 609	2 938	2 449	3 712	2 760	3 017	2 853
August	2 079	1 447	1 946	1 656	3 142	2 652	4 414	3 072	2 951	2 769
September	2 119	1 567	2 433	1 993	4 515	3 879	4 035	2 912	3 052	2 908
Oktober	2 355	1 835	2 847	2 452	3 810	3 070	3 708	2 874	3 137	2 955
November	2 326	1 708	2 556	2 099	3 353	2 818	3 825	2 975	3 342	3 157
Desember	2 131	1 678	2 510	2 057	3 465	2 875	3 603	2 735	3 221	3 068
Snitt per måned	2 786	2 355	2 399	1 823	2 455	2 002	3849	2 960	3 192	3 012
Sum for året	28 788		29 459		37 080		46 183		38 309	

Nettstedet hadde 38 308 bruker i 2018. Gjennomsnittlig var det i siste år 3 192 brukere i måneden og i snitt 3 012 nye brukere i måneden.

Google Analytics har endret sine måleparametre, slik at tallene ikke er direkte sammenlignbare.

Google Analytics benytter fra 2017 og gjennom 2018 begrepene *brukere* og *nye brukere* og skriver selv:

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

Nye brukere: Antall førstegangsbrukere i dataperioden.

²¹ Vi mangler tall brutt ned på måned for første kvartal 2017.