

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Hjelpelinjen

– er spill blitt et problem?

Samtalestatistikk 2019

Lotteritilsynet
Mars 2019

Innholdsfoærtegnelse

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	13
7. Pengespill	16
8. Konsekvenser for spiller (pengespill)	23
9. Dataspill	25
10. Vedlegg	28

1. Sammendrag

I 2019 ble det ved Hjelpelinjen gjennomført 757 samtaler fra eller om spillere. Totalt er dette en nedgang på 7 prosent fra året før, men det er forskjeller i endringene:

- Antall samtaler om pengespill har falt med 2 prosent (fra 632 til 621)
- Førstegangssamtaler om pengespill har falt med fem prosent (fra 534 til 506)
- Antall samtaler om dataspill har falt med 25 prosent (fra 179 til 134)

I tillegg har Hjelpelinjen mottatt meldinger på e-post. Meldinger om spillere har falt med 23 prosent fra 207 til 159.

Det er mest menn som omtales med pengespillproblemer, og i 2019 er andelen samtaler der kvinner omtales lik som i 2018, med 16 prosent. Kvinner har som i 2018 i størst grad problem med kasinospill.

- Det var 78 førstegangssamtaler om kvinner i 2019 mot 89 i 2018
- I 2019 utgjorde dette 15 prosent av spillerne
- Snittalderen for kvinner har gått litt opp til 42,4 år i 2019 fra 41,6 år i 2018
- Andelen kvinner som nevner kasinospill som et problematisk spill er 64 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 11 prosent av samtalen. Når det gjelder samtaler vi har data om, er kasinospillene sin andel litt redusert fra tidligere år. I 52 prosent av samtalen vi har data om, oppgir innringer kasinospill som hovedproblem. For oddspill og bingospill er det en liten økning i samtaler. For andre spill er hovedinntrykket at tallet på samtaler enten er stabilt, eller mindre endringer.

Noen færre samtaler om kasinospill og oddspill handler om spill på utenlandske nettsteder i 2019 enn i 2018.

Antall samtaler om dataspill har falt gjennom 2019. 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 35 prosent av samtalen. Tidligere var det rollespillene som dominerte dataspillsamtalen ved Hjelpelinjen. Rollespill ble i 2019 nevnt for ni 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 2023.

Hjelpelinjens telefon har vært åpen for samtaler fra 09.00 til 18.00 på hverdager gjennom 2019. Åpningstiden ble redusert fra 0900 til 2100 ved inngangen til fjoråret for å frigjøre kapasitet til å kunne betjene en chat- tjeneste. 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 samtalene og meldingene som ble mottatt i 2019. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtalene 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 spilleproblemene 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 2019 mottok Hjelpelinjen 134 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Statistikkheftet for 2019 er den 16. årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	pst
Enkeltpersoner med spilleproblemer	982	812	768	753	952	811	757	33 %
Andre seriøse innringere	106	119	79	86	67	91	43	2 %
Feilringinger / useriøse	741	1120	625	515	740	1 438	1514	65 %
Sum	1 829	2 051	1 472	1 354	1 759	2 340	2314	100 %

I 2019 ble det gjennomført 757 samtaler fra eller om spillere. Dette er en nedgang på 54 samtaler eller 7 prosent fra året før. Siden 2017 har tallet på samtaler om pengespill minnet med 19 prosent (fra 763 til 621). Tallet samtaler om dataspill har falt med 25 prosent (fra 179 til 134).

I tillegg mottok Hjelpelinjen 43 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2019 utgjorde slike samtaler hele 65 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.

	2017	2018	2019
Samtaler om spiller	952	811	757
Andre seriøse samtaler	67	91	43
Totalt seriøse samtaler	1 019	902	800
Meldinger om spiller	207	149	159
Andre seriøse meldinger	39	39	30
Totalt seriøse meldinger	246	188	189
Henvendelser om spiller	1 159	960	916
Andre seriøse henvendelser	106	130	73
Totalt seriøse henvendelser	1 265	1 090	989

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

I løpet av 2019 er det mottatt 159 meldinger om enkeltspillere (149 i 2018) og 30 andre seriøse meldinger (30 også i 2018).

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 84 % i 2019, mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 95 %.

¹ Henvendelser om Norsk tipping økte med 118 samtaler fra 2018 til 2019.

Nettstedet *www.hjelpenlinjen.no* hadde 36 874 brukere i 2019. Gjennomsnittlig var det i siste år 3 072 brukere i måneden og i snitt 2 906 nye brukere i måneden. I 2018 hadde nettstedet 38 309 brukere.

Innringere (seriøse samtaler)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Spillere	34 %	33 %	33 %	35 %	37 %	35 %	38 %
Pårørende/venner	53 %	51 %	57 %	56 %	55%	53 %	54 %
Profesjonelle	4 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %
Arbeidsgivere	0,7 %	0,9 %	0,4 %	0,6 %	1 %	1 %	1 %
Ukjent	8 %	12 %	6 %	5 %	5 %	9 %	4 %
Andre	1 %	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0 %	1 %
Sum	100 % (1 088)	100 % (931)	100 % (847)	100 % (839)	100 % (1 019)	100 % (902)	100 % (800)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2019 hhv 54% og 38 %). Pårørende utgjør i 2019 54 prosent og venner fire prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (43 i 2019) 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	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Januar	96	86	81	60	79	95	51
Februar	101	78	75	63	81	71	59
Mars	91	68	70	61	95	75	72
April	117	63	67	77	81	85	67
Mai	92	66	76	45	73	44	49
Juni	61	69	55	83	63	50	55
Juli	58	56	58	45	65	63	44
August	58	68	53	55	101	84	73
September	75	81	52	68	61	68	85
Oktober	93	68	53	64	88	64	99
November	80	64	71	66	91	67	56
Desember	60	45	57	66	74	45	47
Totalt	982	812	768	753	952	811	757

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 19 996 samtaler som handler om spillere.

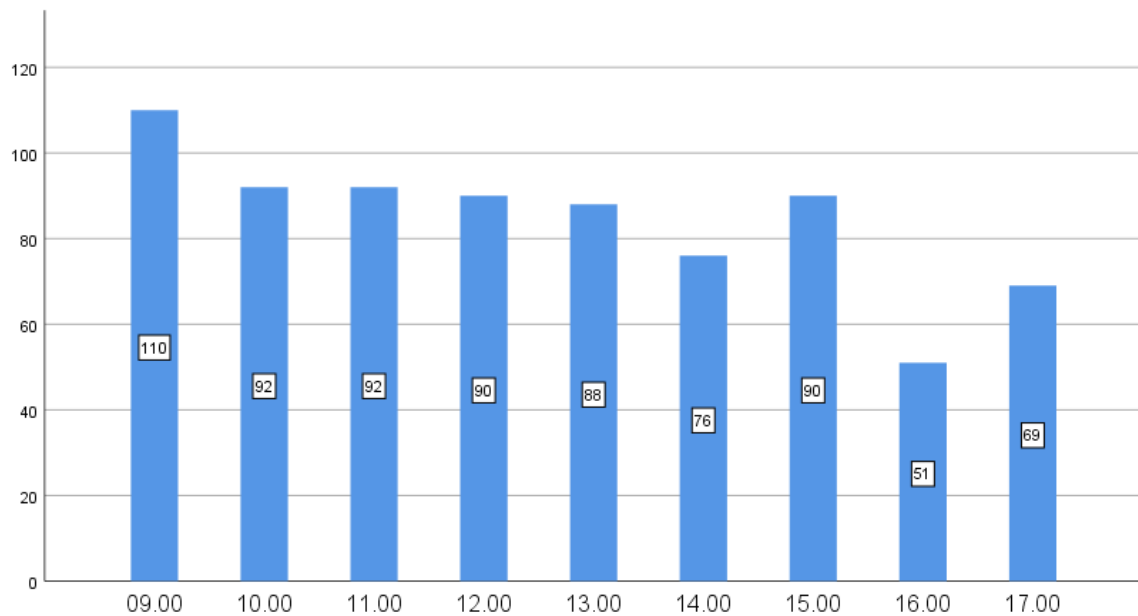
Gjennom 2019 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 18.00 alle hverdager. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler og meldinger per ukedag i 2019

Fra eller om spillere	Samtaler		Meldinger	
	tall	prosent	tall	prosent
Mandag	190	25 %	28	18 %
Tirsdag	160	21 %	28	18 %
Onsdag	143	19 %	30	19 %
Torsdag	133	18 %	32	20 %
Fredag	131	17 %	21	13 %
Lørdag / søndag	0	0 %	20	13 %
Totalt	757	100 %	159	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.

Samtaler per påbegynt klokke-time 2019



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

Lengde på samtalerne i 2019

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ³	Total tidsbruk for samtalerne	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	17 min 36 sek	20 min 8 sek	756	254 timer	87 %
Andre reelle samtaler	6 min 38 sek	10 min 18 sek	42	7 timer	2 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 5 sek	1 min 18 sek	1490	32 timer	11 %
Totalt alle typer samtaler			2288	293 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt over 20 minutter. Den lengste varte i 1 time og 43 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i 10 minutter.

² I 2019 ble åpningstiden for Hjelpe-linjen endret fra 0900-2100 til 0900-1800, for å gi ressurser til å kunne betjene en chat- tjeneste.

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 26 samtaler er utelukket.

Userløse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på ett minutt og 18 sekunder. Disse utgjorde i 2019 65 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde 11 prosent av reell samtale tid ved Hjelpelinjen.

I 2018 varte samtalene fra eller om spillere i snitt litt over 18 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalene/meldingene

Samtaler/meldinger fra eller om spillere:	2018		2019	
	samtaler	meldinger	samtaler	meldinger
Generell informasjon	78 %	78 %	73 %	64 %
Støtte/veiledning	72 %	72 %	65 %	37 %
Informasjon om behandling	57 %	57 %	67 %	66 %
Økonomisk rådgivning	24 %	24 %	39 %	52 %
Oppfølging	10 %	10 %	11 %	11 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	13 %	13 %	24 %	23 %
Annen informasjon	2 %	2 %	3 %	0 %
N (antall)	811	149	757	159

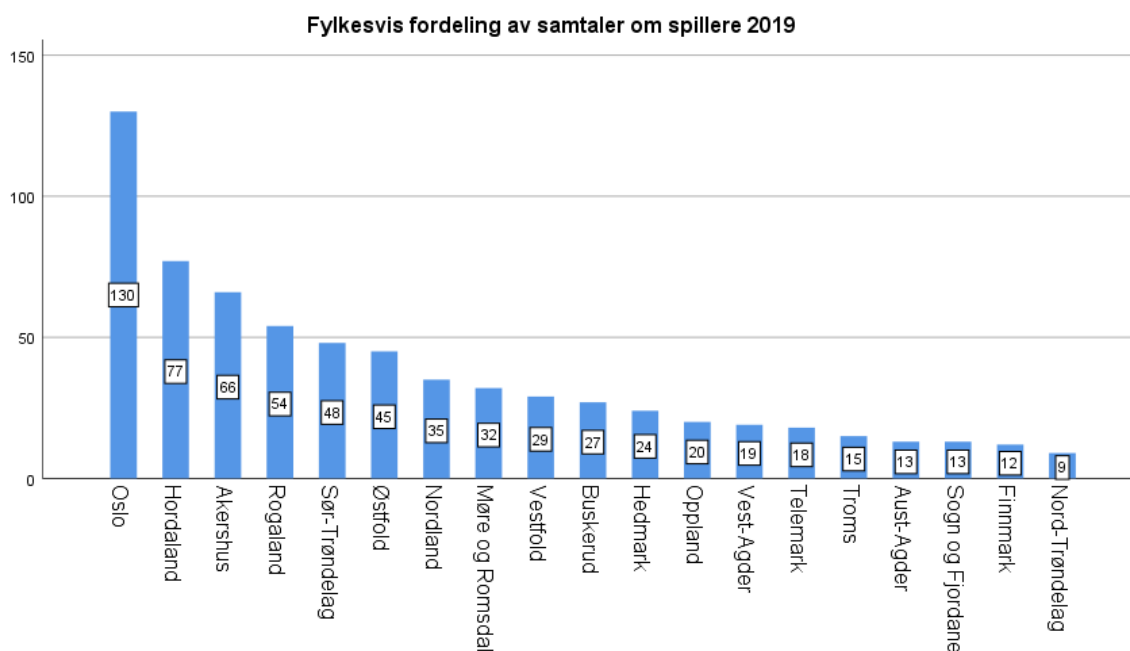
Det er oftest gitt generell informasjon samt støtte og veiledning. Forholdsvis ofte er det også gitt informasjon om behandlingstilbud og økonomisk rådgivning.

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 tre eposter og åtte samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2019.

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 43 andre seriøse samtaler og 30 meldinger som ikke er medregnet.



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

I tillegg er det 71 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert. Opplysninger om hjemfylke kommer sjelden fram i meldinger som mottas (kun 13 av 159).

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 621 samtaler og 143 meldinger.

Deretter viser vi resultat for spillere som har problem med dataspill. Her inngår totalt 134 samtaler og 16 meldinger. I to samtaler er det ikke registret om spilleren har problem med pengespill eller dataspill.

Hvem ringer om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	43 %	25 %	40 %
Pårørende	50 %	69 %	53 %
Venner	5 %	0 %	4 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	0 %	6 %	1 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	1 %
Andre	1 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	621	134	757 ⁴

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

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 43 prosent av samtaler. Litt flere, 50 prosent, kom fra pårørende. For de som bare har problem med dataspill, blir 69 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

Hvem sender meldinger om spillere?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	61 %	13 %	56 %
Pårørende/venner	32 %	75 %	37 %
Andre / ukjent	7 %	12 %	7 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	143	16	159

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	82 %	87 %	83 %
Ja	17 %	10 %	16 %
Ikke tema / usikker	1 %	2 %	2 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	621	134	755

⁴ I to samtaler er det ikke registret om spilleren har problem med pengespill eller dataspill, i det følgende vil ikke de to samtaler bli vist.

I de fleste samtaler (83 %) 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 (16 %). Vi har ikke tall for hvor ofte de eventuelt har ringt.

Både for penge- og dataspill er det forholdsvis færre førstegangssamtaler i 2019 sammenlignet med 2018, da andelen var henholdsvis 85 og 92 prosent.

13 prosent av meldingene som er mottatt er fra noen som har sendt melding før.

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

6. Spillerne som samtalene handler om

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 %	0 %	13 %
Mann	84 %	100 %	87 %
N (antall)	609	133	742 ⁵

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	16 %	0 %	13 %
Mann	84 %	100 %	87 %
N (antall)	500	116	616 ⁶

Spillerens alder	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	1 %	53 %	12 %
18-24 år	18 %	25 %	19 %
25-39 år	47 %	18 %	41 %
40-59 år	14 %	3 %	12 %
60 år og eldre	20 %	2 %	16 %
N (antall)	439	116	555

Spiller født i Norge	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Ja	93 %	98 %	94 %
Nei	7 %	2 %	6 %
N (antall)	502	117	618

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 prosent, og 19 prosent er under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 100 prosent og 53 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 (47 %) og 60 år og eldre (20 %).

⁵ I 13 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

⁶ I 3 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

Spillernes snittalder er 33,3 år⁷ (N= 555).

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 36,8 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 20 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 35,7 år for menn, og 42,4 år for kvinner.

Sju 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	26 %	9 %	23 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	10 %	71 %	22 %
Enslig forsørger	2 %	0 %	1 %
Gift/samboer	58 %	20 %	51 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	3 %	1 %	2 %
Annet	2 %	0 %	1 %
N (antall)	470	116	586

Spillerens hovedinntektskilde	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Lønnsinntekt egen	73 %	20 %	64 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	3 %	44 %	10 %
Trygd eller andre støtteordn.	17 %	13 %	16 %
Lommepenger	1 %	12 %	3 %
Studielån	5 %	7 %	5 %
Annet	1 %	3 %	2 %
N (antall)	486	108	594

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde er 58 prosent av spillere med pengespillproblemer gift eller samboende. 73 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (71 %), og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller lommepenger som hovedinntektskilde (henholdsvis 44 %, 20 % og 12 %).

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

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
www.hjelpelinjen.no	47 %	46 %	47 %
Nettside spilloperatører	3 %	0 %	2 %
NT terminal (Multix)	0,6 %	0 %	0,5 %
Bingo	1 %	0 %	1 %
Brosjyre / tippemateriell	2 %	0 %	2 %
Familie / venner / kollega	5 %	6 %	5 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	1 %	3 %	2 %
Arbeidsgiver	0 %	0 %	0 %
Internett medier (nyheter)	37 %	28 %	35 %
TV	0 %	0 %	0 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	6 %	14 %	8 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	0 %	0 %	0 %
Annet/usikker	1 %	0 %	1 %
N (antall)	506	117	623

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁸.
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 23 % (N=78) handlet om kvinner. Andel kvinner er dermed en del høyere for meldinger enn for samtaler.

Sammenlignet med 2018

- Antall samtaler om pengespill har falt med to prosent (632 til 621)
- Antall samtaler om dataspill har falt med 25 prosent (fra 179 til 134)
- Andel førstegangssamtaler har falt fra 86 til 82 prosent
- Førstegangssamtaler om pengespill har falt med fem prosent (534 til 506)
- I pengespill er andel kvinner i førstegangs- samtalene stabilt fra 17 til 16 prosent.
- Gjennomsnittsalderen for kvinner med pengespillproblemer er også stabil - fra 41,6 år i 2018 til 42,4 i 2019

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

7. Pengespill

Pengespill⁹ som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
Kasinospill (nett)	319	51 %	270	53 %
Poker	95	15 %	78	15 %
Odds	152	25 %	130	26 %
Liveodds	58	9 %	52	10 %
Tipping	48	8 %	44	9 %
Bingo	38	6 %	31	6 %
Databingo	20	3 %	18	4 %
NT terminal (Belago)	19	3 %	17	3 %
Hestespill	33	5 %	28	6 %
NT terminal (Multix)	34	6 %	28	6 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno, Joker og Nabolaget	24	4%	23	5 %
Skrapespill	5	1 %	5	1 %
Andre pengespill	3	0,5 %	0	0 %
Gevinstautomater	0	0 %	0	0 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Hvilket pengespill er ikke oppgitt	83	13 %	57	11 %
N (tall)		621		506

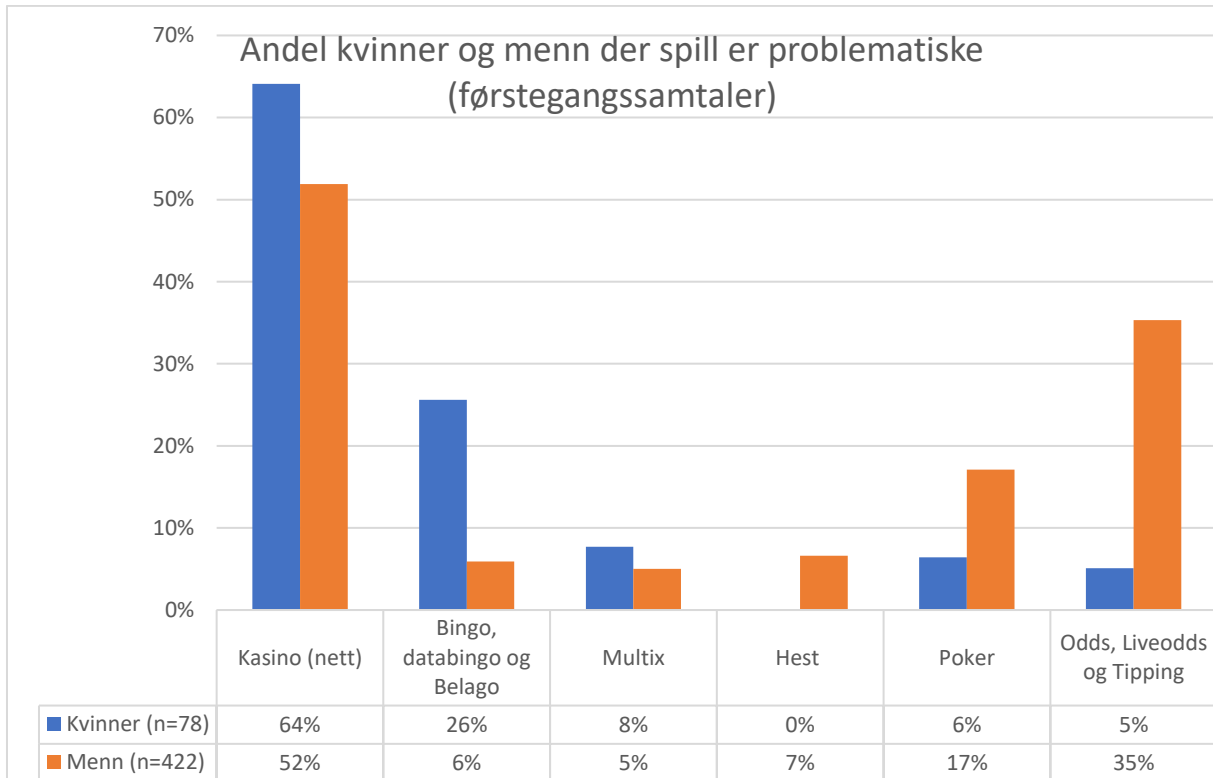
Nettkasino er oftest nevnt i samtalene. Andre spill som forholdsvis ofte er omtalt er poker og oddsspill (odds og liveodds). De fleste samtaler om poker gjelder spill på internett eller mobil og er ikke regulert spill i Norge.

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

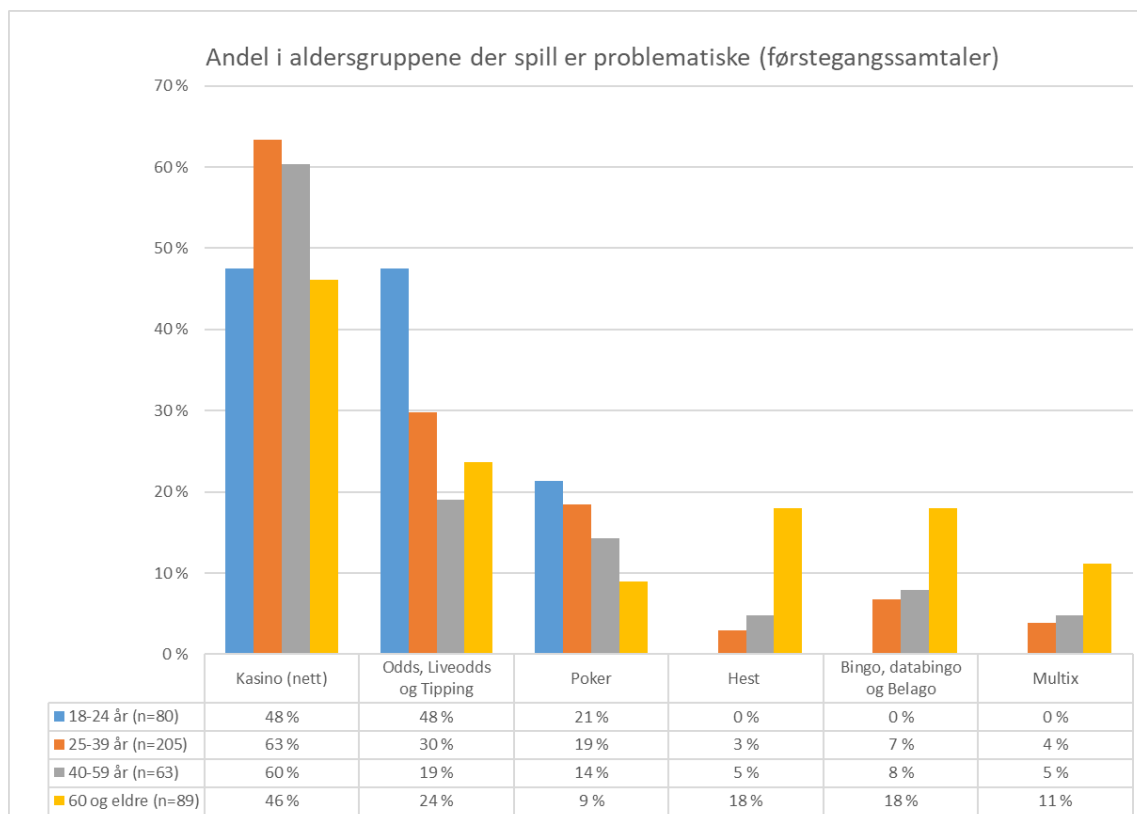
⁹ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her.

Problematiske pengespill etter kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs samtaler, og pengespill som er omtalt i mer enn 5 prosent av samtalen. Enkelte spill slås sammen. Bingo slås sammen med databingo og Norsk Tippings Belago-terminaler siden alt spill 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, bingospill og Multix. Sportspill, hestespill og poker nevnes oftest for menn.

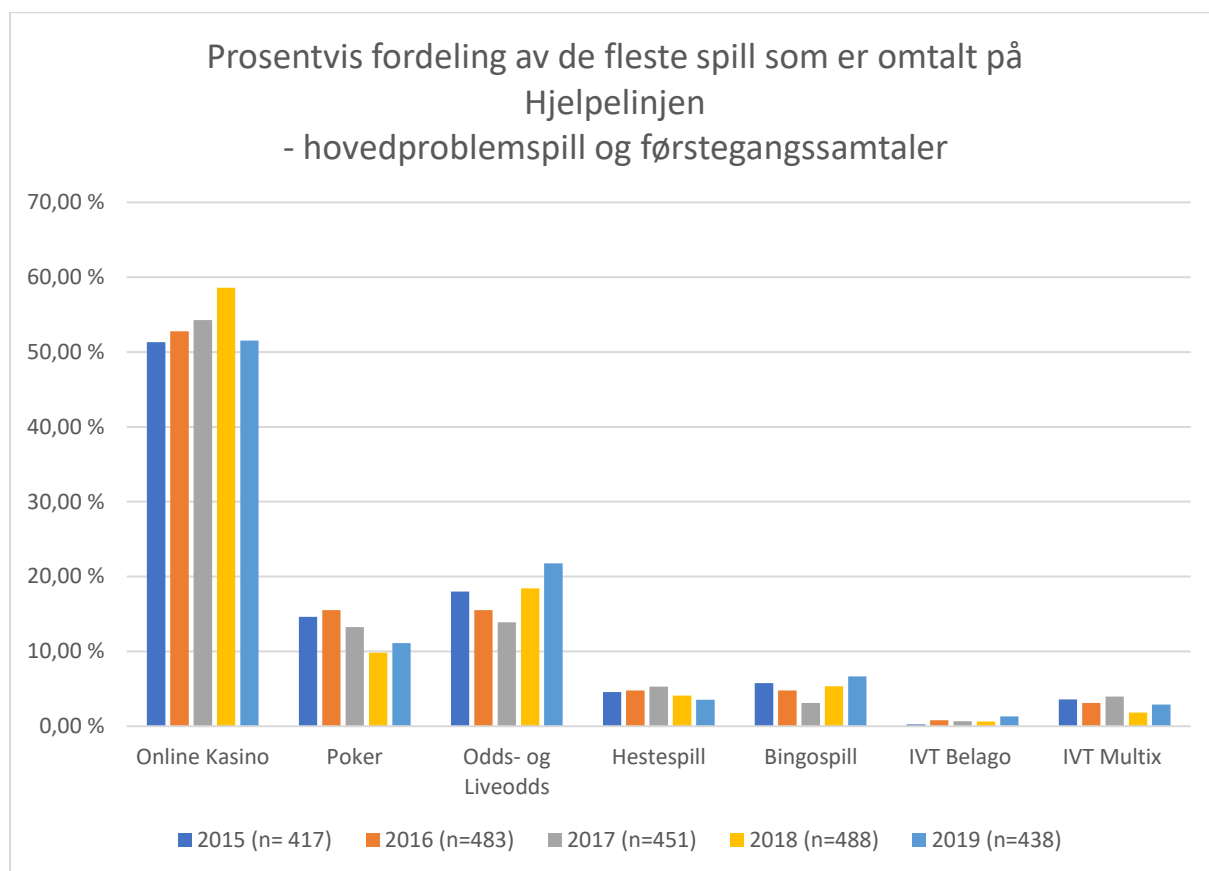


Yngre spillere (under 40 år) er oftest omtalt med kasinospill, sportsspill og poker. De eldste spillerne er fordelt på flere typer spill som Multix, hestespill, bingo og kasinospill.

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)	232	46 %
Liveodds	14	3 %
Odds	84	17 %
Poker	50	10 %
Bingo	14	3 %
Databingo	9	2 %
NT Belago	6	1 %
Hestespill	16	3 %
NT terminal (Multix)	13	3 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	6	1 %
Tipping	6	1 %
Skrapespill	0	0 %
Andre pengespill	0	0 %
Pengespill, men ikke spesifisert	56	11 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	0	0 %
Totalt	506	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 prosent¹⁰ av kasinotalkene i 2019. I 24 prosent av samtalene nevnes både Norsk Tipping og utenlandske operatører. I 65 prosent av kasinotalkene nevnes utelukkende utenlandske spilltilbydere.

Odds og Liveodds er totalt nevnt for 20 prosent av spillerne. Tre prosent av samtalene om oddsspill gjelder *Liveodds* (14 spillere). Når Liveodds er nevnt som hovedproblemspill har 21 % prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping¹¹. 17 prosent av spillerne nevner *Odds* (84 spillere). Andelen som nevner Norsk Tipping er her 25 prosent.¹² Totalt for oddsspill nevner 58 prosent spill hos utenlandske operatører og 27 prosent nevner spill hos Norsk Tipping.

10 prosent nevner poker. 74 prosent¹³, oppgir nettpoker. Resten nevner poker i vennelag eller pokerklubb.

¹⁰ Totalt 232 samtaler om kasinospill, der 11 (5 %) viser til Norsk Tipping, 55 (24 %) viser til både Norsk Tipping og utenlandske operatører. 151 (65 %) viser kun til utenlandske operatører. I 14 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹¹ Totalt 14 samtaler om Liveodds. 3 samtaler (21 %) viser til Norsk Tipping, og 10 (71 %) viser til kun utenlandske. I en av samtalene har tilbyder ikke vært tema operatører. I 3 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹² Totalt 84 samtaler om Odds. 21 (25 %) viser til Norsk Tipping og 46 (55 %) nevner andre operatører. I 17 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹³ Totalt 50 samtaler om poker. 39 (78 %) oppgir Internett. 11 (22 %) oppgir vennelag /pokerklubb.

6 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovedproblemspill. Norsk Tipping sine Belago-terminaler er utplassert i bingohaller. Blant de 14 som nevner bingo oppgir 13 (93 %) fysiske bingolokaler.

Hestespill var hovedproblemspill i 3 prosent av samtaler i 2018. I nesten alle samtaler (81 %) er det registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹⁴.

13 samtaler (3 %) gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix).

De fleste samtaler om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsteder. Dermed handler 65 prosent¹⁵ av samtaler 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 106 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 19 prosent kasinospill. Oddsspill er nevnt i 7 prosent og poker er nevnt i 2 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	264	59 %
2 spill	117	26 %
3 eller 4	64	14 %
5 eller flere	4	1 %
Totalt	449 ¹⁶	100 %

¹⁴ Rikstoto er nevnt i 13 av 16 samtaler, i 2 samtaler har tilbyder ikke vært tema, og i en samtale er utenlandsk operatør nevnt.

¹⁵ 151 kasinosamtaler + 56 samtaler om odds eller liveodds + 39 samtaler om poker = 246 samtaler.
246 / 380 = 65 %. i. ..s satmler ikke t

¹⁶ I 57 samtaler har hvor mange pengespill ikke vært tema.

2015 til 2018 (hovedproblem - pengespill¹⁷)

Hovedproblemspill (eller det eneste)	2016	2017	2018	2019
Kasinospill (nett)	255	247	286	232
Poker	75	60	48	50
Odds	47	49	79	84
Liveodds	28	14	11	14
Tipping	3	7	0	6
Bingo	18	13	18	14
Databingo	5	0	8	9
NT terminal (Belago)	4	3	3	6
Hestespill	23	24	20	16
NT terminal (Multix)	15	18	9	13
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespill	0	11	6	6
Andre pengespill	1	5	3	0
Sum	483	451	488	450

Sammenlignet med 2018 har det i 2019 vært en økning i tall samtaler der konkrete pengespill ikke er registrert (43 i 2018 mot 56 i 2019).

Samtaler om kasinospill, der de fleste gjelder en utenlandsk operatør, har minket noe. Samtaler om poker er stabilt, men for oddspill er det igjen en liten økning. 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)¹⁸:

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemmet	435	86 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	39	8 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	12	2 %
Ikke PC, mobil eller annet	38	8 %
Usikker	4	1 %
Ikke tema	33	7 %
Totalt	506	

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

¹⁷ Evt. dataspill som hovedproblemspillet er utelatt fra oppstillingen. Det er også samtaler der type hovedproblemspillet ikke er registrert (19 i 2016, 152 i 2017, 43 i 2018 og 56 i 2019).

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

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der frekvens er omtalt
Daglig	152	30 %	36 %
En eller flere ganger i uken	159	31 %	38 %
Sjeldnere enn hver uke	31	6 %	7 %
Spiller ikke nå (er «spillefri»)	42	8 %	10 %
Usikker	35	7 %	8 %
Ikke tema	87	17 %	
Totalt	506	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema, blir det oppgitt at 74 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 36 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, er tendensen ganske lik (74 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 33 % spiller daglig (N=204)).

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

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	6	1 %	2 %
Under 2 000 kr	16	3 %	4 %
Kr 2 000 til 5 999	26	5 %	7 %
Kr 6 000 til 9 999	13	3 %	4 %
Kr 10 000 til 19 999	64	13 %	17 %
Kr 20 000 eller mer	119	24 %	32 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	3	0,6 %	0,8 %
Usikker	126	25 %	34 %
Ikke tema	133	26 %	
Totalt	506	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det bare fire prosent som på samtaletidspunktet 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 34 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 34 prosent tapt mer enn 20 000 kroner. 55 prosent har tapt mer enn 10 000 kroner. For de lavere tapene endrer heller ikke bildet seg så mye. Her oppgir 7 % at de har tapt mindre enn 2 000. (N=155).

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	7	3 %	6 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	10	5 %	9 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	99	49 %	85 %
Selvmordstanker eller – forsøk	13	6 %	11 %
Usikker	5	3 %	4 %
Ikke tema	87	43 %	
N (antall)		204	117

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 85 prosent konsekvenser av psykisk art. 11 prosent har hatt selvmordstanker, mens ni prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrudd	14	7 %	23%
Forsømmer barn	6	3 %	10%
Forsømmer andre	17	8 %	28%
Uteblir fra vennekrets	14	7 %	23%
Annet	22	11 %	37%
Ikke tema	144	71 %	
N (antall)	204		60

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	10	5 %	18 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	30	15 %	54 %
Sluttet	5	3 %	9 %
Annet	10	5 %	18 %
Usikker	5	3 %	9 %
Ikke tema	148	73 %	
N (antall)	204		56

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier flest at spillingen ikke har ført til konsekvenser for jobb og utdanning. 54 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblemer. Noen, ni 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	26	13 %	15 %
Lånte penger	139	68 %	81 %
Ulovlige handlinger	10	5 %	6 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	11	5 %	6 %
Arv/forskudd på arv	4	2 %	2 %
Usikker	2	1 %	1 %
Ikke tema	33	16 %	
N (antall)	204		171

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 (6 %), ulovlige handlinger (6 %), eller finansiering ved hjelp av arv (2 %).

Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	28	14 %	16 %
Under 25 000	9	4 %	5 %
25 000 – 99 999	16	8 %	9 %
100 000 – 499 999	45	22 %	26 %
500 000 eller mer	77	38 %	44 %
Ikke tema	29	14 %	
Totalt	204	100 %	100 %

Der spillegjeld har vært tema i samtalene, sier 66 prosent at de hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer. 44 prosent hadde gjeld på en halv million kroner eller mer.

16 prosent oppgir at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 6 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 14 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

9. Dataspill

Samtaler som handler om dataspill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 134 samtaler er det utelukkende nevnt dataspill:

- Tallet samtaler er ned 25 prosent, 179 i 2018 og 134 i 2019.
- 69 % av samtalene er ringt inn av pårørende, i 25 % har spilleren ringt inn selv.
- 87 % av samtalene er førstegangs-samtaler.
- Alle samtalene handler om gutter og menn.
- 53 % av spillerne som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 20 år.
- 71 % bor hos foreldre eller andre foresatte.
- 76 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden, egen lønn eller lommepenger.

Hjelpelinjen har også mottatt 16 meldinger som bare gjelder dataspill. 13 av disse er førstegangsmeldinger. Vi registrerer mindre informasjon fra meldinger enn fra samtaler. Derfor kommer gjennomgangen av dataspill i all hovedsak til å handle om det som registreres i samtalene.

I noen samtaler har spiller også problem med pengespill, og totalt er det gjennomført 145 samtaler med dataspill som tema. Av disse er 128 førstegangssamtaler.

Type spill (førstegangs-samtaler)

Rollespill	9 %
Flere typer dataspill	20 %
Action- /skyte-/krigsspill	35 %
Strategispill	9 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	3 %
Bilspill eller simulasjonsspill	4 %
Usikker	12 %
<u>Ikke tema</u>	<u>8 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	128

Action- /skyte-/krigsspill er oftest nevnt, og totalt i 38 prosent av samtalene. Rollespill er sjeldnere nevnt, og i 2019 av 9 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	5 %
2 eller 3 timer	13 %
4 eller 5 timer	15 %
6 timer eller mer	43 %
Usikker	6 %
Ikke tema	18 %
<hr/>	
Totalt	100 %
N (antall)	128

Av 128 førstegangs samtaler er 117 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	3	3 %	4 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	12	10 %	17 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	56	48 %	80 %
Selv mordstanker eller – forsøk	4	3 %	6 %
Usikker	6	5 %	9 %
Ikke tema	47	40 %	
N (antall)	117		70

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

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 80 prosent konsekvenser av psykisk art. 17 prosent nevner fysiske konsekvenser. 6 prosent nevner selvmordstanker – eller forsøk.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner)		
nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent
Samlivsbrudd	0	0 %
Forsømmer barn	2	2 %
Forsømmer andre	11	9 %
Uteblir fra vennekrets	26	22 %
Annet	16	14 %
Ikke tema	76	65 %
N (antall)	117	

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	6	5 %	9 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	47	40 %	70 %
Sluttet	21	18 %	31 %
Annet	5	4 %	8 %
Usikker	2	2 %	3 %
Ikke tema	50	43 %	
N (antall)	117		67

Der dette har vært tema, sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 70 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem, og 31 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

10. Vedlegg

Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

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

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2018	8 451	2 624	31 %
2018 i åpningstiden	5 677	2 537	45 %
2019	5 999	2314	39 %
2019 i åpningstiden	4 505	2310	51 %

I åpningstiden i 2019 har svarprosenten vært 51 prosent, dette er en del høyere sammenlignet med 2018 da den var 45 %.

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 2019:

Mobiltelefon	5 380	90 %
Fasttelefon	537	9 %
<u>Ikke registrert</u>	<u>82</u>	<u>1 %</u>
Totalt	5 999	100 %

Om lag 90 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon.

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2018

Samtalen gjelder: Samtalen gjelder Spiller(f)inger et spill(er) selv eller andres på vegne av (X)

Hjelpelinjen har hatt samtale om spiller tidligere: Kontaktform: Uøyent Spillers alder: Spillers kjenn: Spillers sivile status/Bostatus: Andre reelle henvendelser: Ikke tema

Ikke tema Ikke tema Ikke tema Ikke tema Ikke tema Ikke tema

Spillers hovedinnsktskilde: Telefon Spiller født i Norge: Bostedstype for spiller: Hvor ofte spilles omstalle spill vanligvis nå: 15.03.2017 13:32 Ikke tema

Ikke tema Ikke tema Ikke tema Ikke tema Ikke tema

Hovedproblemet: Ja Ikke tema

Spilles hovedproblemet på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrøtt, terminal eller TV): Ikke tema PC, mobil eller annet/hjemme PC, mobil eller annet fra jobb PC, mobil eller annet fra annet sted Nei Usikker

Dalabingo Bingo Annet

Balago (Norsk Tipping) Ikke tema

Spill: Ikke tema

Mulix (Norsk Tipping) Ikke tema

Plassering: Ikke tema

Gevinstautomater Ikke tema

Lokasjon: Ikke tema

Tipping Ikke tema

Odds Ikke tema

Operator: Ikke tema

Livredds Ikke tema

Operator: Ikke tema

Hestespill Ikke tema

Type spill: Ikke tema

Skrapspill Ikke tema

Lotto/Kingred/Edal/Keno/Joker/EuroJackpot/Nabolaget Ikke tema

Panlotteri Ikke tema

Andre penngespill Ikke tema

Underholdnings/ferdighetsspill med innsats og premier Ikke tema

Dataspill Ikke tema

Hvikket Ikke tema

Tid: Ikke tema

Pengebruk: Ikke tema

Om problemet med fere spill, spiller noen av disse på PC, andre terminaler, mobil eller TV? Ikke tema

Kjennskap til hjelpelinjen Ikke tema

Mulix og Balago (Norsk Tipping) Ikke tema

Brosjyre/kupong hos kommisjonær Ikke tema

Bingo Ikke tema

Tekst TV/TV Ikke tema

Hjemmesiden vår Ikke tema

Hjemmesiden til et spillerselskap Ikke tema

Trykke medier Ikke tema

Internett medier (trykker) Ikke tema

Telefonkatalogen/Opplýsing Ikke tema

Familie/venn/kolleger Ikke tema

Legge/sosialkontor/annet off. kontor Ikke tema

Annelt Ikke tema

Arbeidsgiver Ikke tema

Kampanjer/spesielle informasjonsstak 1 Ikke tema

Kampanjer/spesielle informasjonsstak 2 Ikke tema

Usikker Ikke tema

Helsemessige konsekvenser Ikke tema

Nei, ingen Ikke tema

Fysiske Ikke tema

Psykiske Ikke tema

Selvmordstanker eller - forsøk Ikke tema

Usikker Ikke tema

Svokkede relasjoner: Ikke tema

Samlivsbrudd Ikke tema

Forsomme barn Ikke tema

Forsømme andre Ikke tema

Utsilt fra vennkrets Ikke tema

Annet Ikke tema

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

Nei, ingen av disse Ikke tema

Ulovligte handlinger Ikke tema

Låne penger Ikke tema

Salg av eiendeler/eiendom Ikke tema

Av eller forskudd på arv Ikke tema

Usikker Ikke tema

Tema i samtalen: Ikke registrert Ikke registrert

Generell informasjon Ikke registrert

Støtte/veiledning (til innringer) Ikke registrert

Økonomisk rådgivning Ikke registrert

Informasjon om behandling Ikke registrert

Informasjon om selvhjelpsgrupper Ikke registrert

Annet Ikke registrert

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning Ikke tema

Nei, ingen Ikke tema

Fravær, konsentrasjonsproblem Ikke tema

Sultet i arbeid eller skole Ikke tema

Annet Ikke tema

Usikker Ikke tema

Avslutt samtale

Avbryt

Feilringinger eller useriøse telefonsamtaler
1514 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Prosent
Forespørsler vedr Norsk Tipping	989	65 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	90	6 %
Forespørsler andre operatører	131	9 %
Andre forespørsler	40	3 %
Tulletelefoner	42	3 %
Ikke registrert	222	15 %
Totalt	1514	100 %

Seriøse henvendelser som ikke handler om enkeltspillere

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

Innringer / avsender	Tall	Prosent
Journalister	6	14 %
Studenter / skoleelever	3	3 %
Forskere	0	0 %
Behandlere	5	12 %
Annet	14	33 %
Personer med problemer - annen atferd	7	16 %
Problem med aksjehandel	7	16 %
Ikke registrert	1	2 %
Totalt	43	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2015		2016		2017		2018		2019	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Brukere	Nye brukere	Brukere	Nye brukere
Januar	2 620	2 113	2 886	2 408	Første kvartal ¹⁹		3 381	3 184	3 123	2 915
Februar	2 702	2 071	3 246	2 588	10780	8830	2 893	2 703	2 832	2 650
Mars	2 831	2 210	3 571	2 901			3 282	3 084	3 517	3 317
April	2 567	2 051	3 635	2 960	3 559	2844	3 569	3 376	3 224	3 050
Mai	2 447	1 947	3 164	2 623	4 196	3 353	2 825	2 636	2 857	2 699
Juni	2 105	1 761	3 165	2 624	4 351	3 161	3 639	3 448	2 628	2 465
Juli	1 895	1 609	2 938	2 449	3 712	2 760	3 017	2 853	2 689	2 536
August	1 946	1 656	3 142	2 652	4 414	3 072	2 951	2 769	2 636	2 485
September	2 433	1 993	4 515	3 879	4 035	2 912	3 052	2 908	3 062	2 918
Oktober	2 847	2 452	3 810	3 070	3 708	2 874	3 137	2 955	3 789	3 619
November	2 556	2 099	3 353	2 818	3 825	2 975	3 342	3 157	3 392	3 239
Desember	2 510	2 057	3 465	2 875	3 603	2 735	3 221	3 068	3 125	2 984
Snitt per måned	2 399	1 823	2 455	2 002	3849	2 960	3 192	3 012	3 192	3 012
Sum for året	29 459		37 080		46 183		38 309		36 874	

Nettstedet hadde 36 874 brukere i 2019. Gjennomsnittlig var det i siste år 3 072 brukere i måneden og i snitt 2 906 nye brukere i måneden.

Google Analytics har endret sine måleparametre i løpet av perioden vist ovenfor, slik at tallene ikke er direkte sammenlignbare.

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

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

Nye brukere: Antall førstegangsbrukere i dataperioden.

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