

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Hjelpelinjen

– er spill blitt et problem?

Samtalestatistikk 2020

Lotteritilsynet
Februar 2021

Innholdsfortegnelse

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

1. Sammendrag

I 2020 ble chat- tjeneste lansert for hjelpelinjens brukere. Tilbudet ble lansert for å senke terskelen for å ta kontakt. Dermed er det mulig å nå Hjelpelinjen på telefon, chat og e-post. Gjennomgangen nedenfor tyder på at chat- samtaler erstatter både telefonsamtaler og e-poster. I deler av statistikken vil vi slå sammen telefon- og chatsamtaler til én kategori, samtaler fra eller om spillere. Samtaler der det er toveis kommunikasjon gir flere opplysninger om for eksempel spillevaner, hvilke spill som spilles, konsekvenser, hvilken hjelp som trengs enn e-poster.

Også ved Hjelpelinjen merkes konsekvensene av korona- pandemien. Det er generelt færre samtaler i 2020 enn i 2019, og merkbart færre samtaler om spill som var stengt som følge av smitteverntiltak. Samtidig har det vært en sterk økning i bruk av nettsiden www.hjelpelinjen.no. Vi ser trolig en effekt av at det er vanskeligere for folk å kontakte Hjelpelinjen i perioder der man er tettere på familie. I alle fall var det i mars og april markant nedgang i samtaler sammenlignet med tidligere år. Det har vært rapportert om en lignende utvikling både i Sverige og Danmark.

I 2020 ble det ved Hjelpelinjen gjennomført 716 samtaler fra eller om spillere. Totalt er dette en nedgang på fem prosent fra året før, men det er forskjeller i endringene:

- Antall samtaler om pengespill har falt med tre prosent (fra 621 til 601)
- Førstegangssamtaler om pengespill har falt med 11 prosent (fra 506 til 450)
- 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 36 prosent fra 159 i 2019 til 101 i 2020.

Det er mest menn som omtales med pengespillproblemer, og i 2020 er kjønnsfordelingen mellom kvinner og menn lik som i 2019, med 16 prosent kvinner og 84 prosent menn.

- Kvinner har i størst grad problem med kasinospill, dernest bingospill
- Menn har i størst grad problem med oddsspill, dernest kasinospill
- Snittalderen for spillerne som omtales er 36,5 år for de med pengespillproblemer og 20,3 år for de med dataspillproblemer
- Spillerne selv tar i større grad kontakt på chat, mens pårørende som tar kontakt på vegne av en spiller oftere ringer.

Samtaler om kasinospill, der mange er fra utenlandske tilbydere, dominerer samtalene ved Hjelpelinjen.

For en del samtaler mangler vi data om hvilken type spill som er hovedproblemet. Det gjelder i år for 13 prosent av samtalene. Når det gjelder samtaler vi har data om, har kasinospillene sin andel økt noe fra i fjor. I 59 prosent av samtalene vi har data om, oppgir innringer kasinospill som hovedproblem. Samtaler om poker er nesten halvert fra 2019. For oddsspill er det en nedgang 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 oddsspill handler om spill på utenlandske nettsteder i 2020 enn i 2019. Noe av nedgangen skyldes blant annet at opplysninger hvor man har spilt sjeldnere kommer fram i chat- samtaler enn i telefon- samtaler. I tillegg er registreringsrutinen for dette noe endret for oddspillene.

Antall samtaler om dataspill har falt gjennom 2020. 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 krigsspill er de spillformene som oftest nevnes for dataspill, og omfatter totalt 24 prosent av samtalene.

Hjelpelinjens nettside fikk ny drakt i januar 2021, samtidig som chat- tjenesten ble lansert. I vedlegget går det fram at det har vært en stor økning i brukere av nettsiden. Ikke bare i forbindelse med lanseringskampanjen i februar i fjor, men gjennom hele året. Trolig finner mange informasjonen de trenger for å søke videre hjelp på nettsidene.

2. Innledning

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

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

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

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

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

Hjelpelinjens telefon har vært åpen for samtaler fra 09.00 til 18.00 på hverdager gjennom 2020. Åpningstiden ble redusert fra 0900 til 2100 ved inngangen til fjoråret for å frigjøre kapasitet til å kunne betjene en chat- tjeneste. Denne åpnet 20. januar 2020, og er åpen fra klokken 11.00 til 15. 00 hver dag. Hjelpelinjen mottar også meldinger på e-post. Slik er det mulig å nå Hjelpelinjen også utenfor åpningstidene.

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

Samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtalene og meldingene som ble mottatt i 2020. 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. Opplysninger om slike spill blir presentert for seg. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Statistikkheftet for 2020 er den 17. årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen

Samtalen/chaten gjelder	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	pst
Enkeltpersoner med spilleproblemer	812	768	753	952	811	757	716	19 %
Andre seriøse Innringere/ chatere	119	79	86	67	91	43	81	2 %
Feilringinger / useriøse	1120	625	515	740	1 438	1514	2954	79 %
Sum	2 051	1 472	1 354	1 759	2 340	2314	3751	100 %

I 2020 ble det gjennomført 716 samtaler/chater fra eller om spillere. Dette er en nedgang på 41 samtaler eller 5 prosent fra året før. Siden 2019 har tallet på samtaler om pengespill minnet med tre prosent (fra 621 til 601). Tallet samtaler om dataspill har falt med 25 prosent (fra 179 til 135).

I tillegg mottok Hjelpelinjen 81 andre oppringninger/chatsamtaler fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2020 utgjorde slike samtaler hele 79 prosent. Disse er imidlertid korte, og utgjør en liten del av total samtaletid. De aller fleste er ikke useriøse eller tulletelefoner, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og oftest er dette Norsk Tipping.¹

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

	2018	2019	2020
Telefonsamtaler om spiller	811	757	532
Andre seriøse samtaler	91	43	63
Totalt seriøse samtaler	902	800	595
Chater om spiller			184
Andre seriøse chater			18
Totalt seriøse chater			202
Meldinger om spiller	149	159	101
Andre seriøse meldinger	39	30	29
Totalt seriøse meldinger	188	189	130
Henvendelser om spiller	960	916	817
Andre seriøse henvendelser	130	73	110
Totalt seriøse henvendelser	1 090	989	927

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

¹ Henvendelser om Norsk tipping økte med 839 samtaler fra 2019 til 2020.

I løpet av 2020 er det mottatt 101 eposter om enkeltspillere (159 i 2019) og 29 andre seriøse meldinger (30 i 2019).

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 78 % i 2019, mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 89 % og 91 prosent for chat- henvendelser

Nettstedet *www.hjelpenlinjen.no* hadde 50 880 brukere i 2020. Gjennomsnittlig var det i siste år 4 240 brukere i måneden og i snitt 4 024 nye brukere i måneden. I 2019 hadde nettstedet 36 874 brukere.

Seriøse samtaler ²	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Spillere	33 %	33 %	35 %	37 %	35 %	38 %	49 %
Pårørende/venner	51 %	57 %	56 %	55%	53 %	54 %	48 %
Profesjonelle	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %	2 %
Arbeidsgivere	0,9 %	0,4 %	0,6 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Ukjent	12 %	6 %	5 %	5 %	9 %	4 %	1 %
Andre	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0 %	1 %	0,3 %
Sum	100 % (931)	100 % (847)	100 % (839)	100 % (1 019)	100 % (902)	100 % (800)	100 % (716)

Samtaler fra spillere utgjør i 2021 49 prosent av telefon- og chat- samtalene. Det er det høyeste nivået siden 2006, og det er chat- samtalene som drar opp andelen spillere. Pårørende utgjør i 2020 45 prosent og venner tre prosent.

En del av de seriøse samtalene (81 i 2020) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

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

4. Samtaler og meldinger fra eller om spillere

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

Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	86	81	60	79	95	51	70
Februar	78	75	63	81	71	59	52
Mars	68	70	61	95	75	72	48
April	63	67	77	81	85	67	45
Mai	66	76	45	73	44	49	54
Juni	69	55	83	63	50	55	51
Juli	56	58	45	65	63	44	61
August	68	53	55	101	84	73	69
September	81	52	68	61	68	85	73
Oktober	68	53	64	88	64	99	64
November	64	71	66	91	67	56	69
Desember	45	57	66	74	45	47	60
Totalt	812	768	753	952	811	757	716

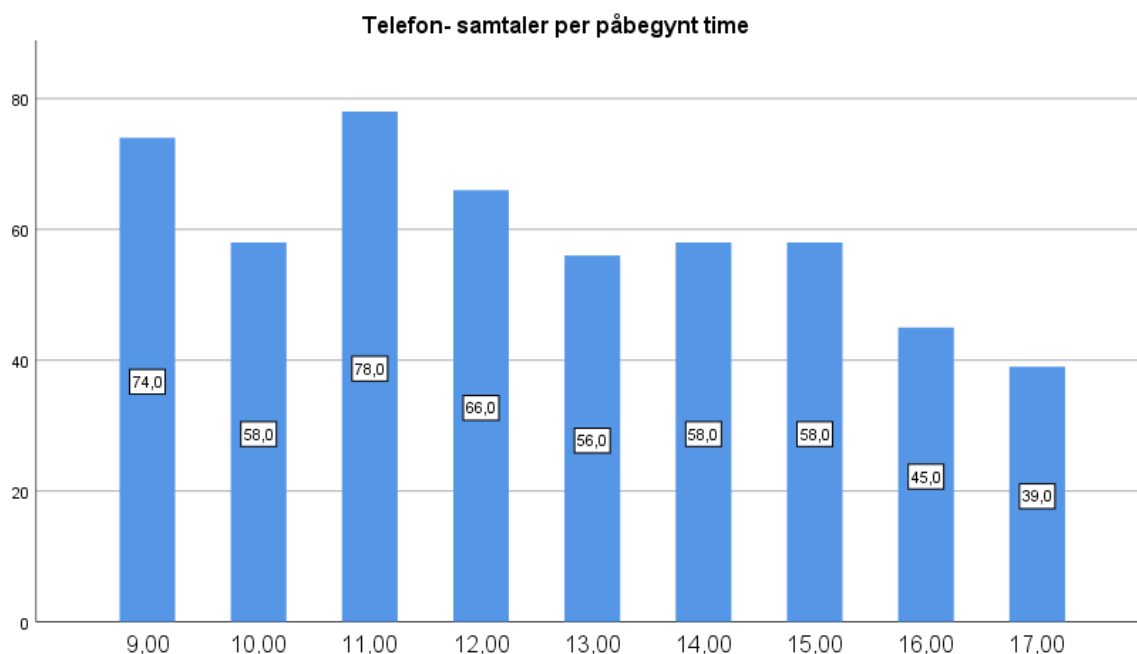
Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 20 528 telefon- samtaler som handler om spillere, og 184 chat- samtaler.

Gjennom 2020 har hjelpetelefonen vært åpen for telefoner fra 09.00 – 18.00 alle hverdager. I tillegg ble det åpnet for chat-samtaler alle hverdager fra 11.00 – 15.00 fra 21. januar. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler, cchat- samtaler og meldinger per ukedag i 2020

Fra eller om spillere	Telefon-samtaler		Chat-samtaler		Eposter	
	tall	prosent	tall	prosent	tall	prosent
Mandag	156	29 %	43	23 %	21	21 %
Tirsdag	106	20 %	46	25 %	14	14 %
Onsdag	93	18 %	36	20 %	17	17 %
Torsdag	87	16 %	31	17 %	19	19 %
Fredag	90	17 %	28	15 %	12	12 %
Lørdag	-	-	-	-	7	7 %
Søndag	-	-	-	-	11	11 %
Totalt	532	100 %	184	100 %	101	100 %

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



Samtalerne er spredt over hele åpningstiden, og det er flest samtaler om morgenen og midt på dagen.

Lengde på telefon- samtalerne i 2020

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ³	Total tidsbruk for samtalerne	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	21 min 18 sek	23 min 59 sek	532	213 timer	76 %
Andre reelle samtaler	7 min 53 sek	12 min 11 sek	63	13 timer	5 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 4 sek	1 min 12 sek	2 726	55 timer	20 %
Totalt alle typer samtaler			3 321	280 timer	100 %

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 17 samtaler er utelukket.

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 24 minutter. Den lengste varte i 1 time og 58 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i 12 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på ett minutt og 12 sekunder. Disse utgjorde i 2020 79 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde 20 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2019 varte samtalene fra eller om spillere i snitt litt over 20 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalene/meldingene

	2019			2020		
	telefonsamtaler	chater	e-poster	telefonsamtaler	chater	e-poster
Generell informasjon	73 %		64 %	68 %	65 %	55 %
Støtte/veiledning	65 %		37 %	62 %	52 %	28 %
Informasjon om behandling	67 %		66 %	66 %	60 %	52 %
Økonomisk rådgivning	39 %		52 %	41 %	51 %	51 %
Oppfølging	11 %		11 %	9 %	3 %	12 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	24 %		23 %	19 %	17 %	19 %
Annen informasjon	3 %		0 %	13 %	18 %	21 %
N (antall)	757		159	532	184	101

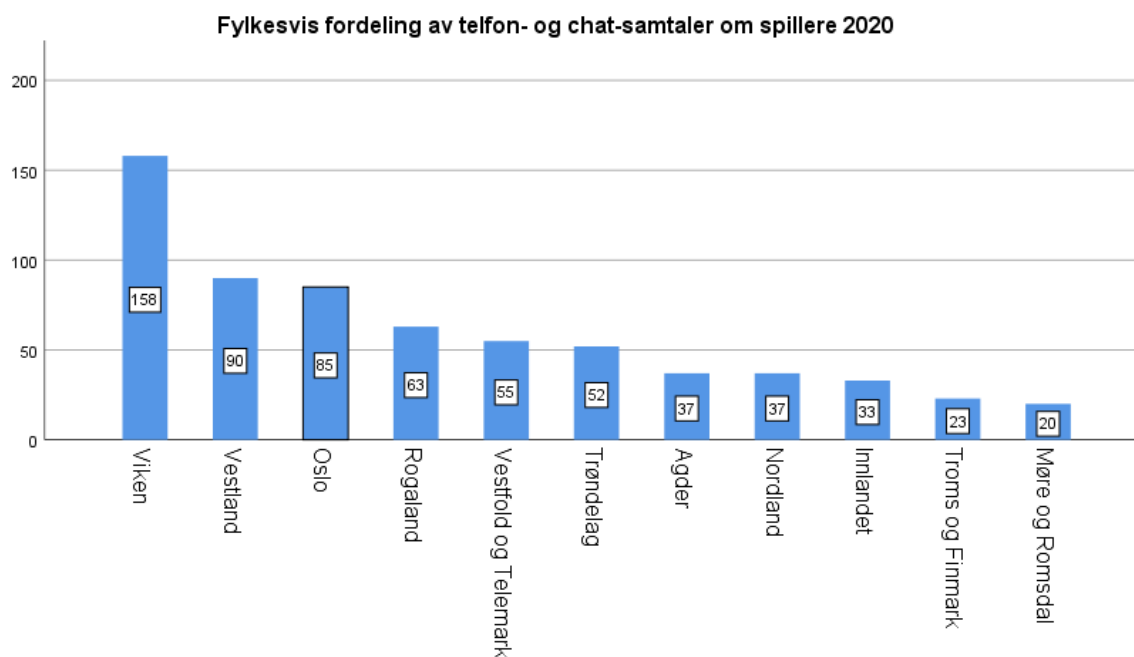
Det er oftest gitt generell informasjon samt støtte og veiledning. Forholdsvis ofte er det også gitt informasjon om behandlingstilbud og økonomisk rådgivning.

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 to chat-samtaler to e-poster og to samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2020.

5. De som ringer eller sender meldinger

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som har henvendt seg på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg mottatt 63 andre seriøse samtaler, 18 chat- samtaler og 29 meldinger som ikke er medregnet.



Flest samtaler kom fra Viken, Vestland, Oslo og Rogaland. I tillegg er det 63 tilfeller der spillerens hjemfylke ikke er registrert. Opplysninger om hjemfylke kommer sjelden fram i e-poster som mottas (kun 7 av 101).

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 456 telefonsamtaler, 145 chat- samtaler og 88 e-poster.

Deretter viser vi resultat for spillere som har problem med dataspill. Her inngår totalt 76 telefonsamtaler 39 chatsamtaler og 15 e-poster.

Hvem ringer om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	51 %	15 %	46 %
Pårørende	42 %	83 %	48 %
Venner	3 %	0 %	3 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	2 %	1 %	2 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	1 %
Andre	1 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	456	76	532

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

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 51 prosent av samtalene. Litt færre, 42 prosent, kom fra pårørende. For de som har problem med dataspill, blir 83 prosent av samtalene ringt inn av pårørende.

Hvem chater om spillerne?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	63 %	28 %	56 %
Pårørende	30 %	59 %	36 %
Venner	3 %	0 %	3 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	0 %	5 %	0 %
Arbeidsgiver	0 %	0 %	0 %
Andre/ukjent	4 %	8 %	4 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	145	39	184

Hvem sender meldinger om spillere?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Spillerne selv	64 %	33 %	33 %
Pårørende/venner	28 %	67 %	60 %
Andre / ukjent	8 %	0 %	7 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	88	12	101

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

Tidligere samtale om samme spiller?	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Nei	75 %	79 %	76 %
Ja	15 %	12 %	15 %
Ikke tema / usikker	10 %	9 %	10 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	601	115	716

I de fleste telefon og chat-samtalene (75 %) 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 (15 %). Vi har ikke tall for hvor ofte de eventuelt har ringt. Andelen der dette ikke har vært tema har økt noe siden samtaler er slått sammen til både telefon- og chatsamtaler.

Både for penge- og dataspill er det forholdsvis færre førstegangssamtaler i 2020 sammenlignet med 2019, da andelen var henholdsvis 82 og 87 prosent. 18 prosent av meldingene som er mottatt er fra noen som har sendt melding før.

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

6. Spillerne som samtalene handler om

82 prosent av 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	18 %	13 %	18 %
Mann	82 %	87 %	82 %
N (antall)	599	111	710 ⁴

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

Spillerens kjønn	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Kvinne	16 %	10 %	15 %
Mann	84 %	90 %	85 %
N (antall)	449	90	539 ⁵

Spillerens alder	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	2 %	48 %	10 %
18-24 år	18 %	30 %	20 %
25-39 år	48 %	21 %	43 %
40-59 år	15 %	1 %	12 %
60 år og eldre	19 %	1 %	16 %
N (antall)	403	88	491

Fordi 2020 er første år med chat- tjeneste ønsker vi å se aldersfordelingen for spillere som har tatt kontakt på denne måten.

Spillerens alder (chat)	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	4 %	48 %	10 %
18-24 år	21 %	35 %	20 %
25-39 år	56 %	13 %	43 %
40-59 år	10 %	0 %	12 %
60 år og eldre	9 %	0 %	16 %
N (antall)	99	23	122

⁴ I 6 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

⁵ I 2 av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

Spillerens alder (telefon)	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Under 18 år	1 %	48 %	9 %
18-24 år	16 %	28 %	18 %
25-39 år	45 %	23 %	42 %
40-59 år	16 %	2 %	13 %
60 år og eldre	22 %	0 %	18 %
N (antall)	304	65	369

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

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 prosent, og 20 prosent er under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 90 prosent og 48 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 (48 %) og 60 år og eldre (19 %).

Spillernes snittalder er 33,6 år⁶ (N= 491), og snittalder på de som tar kontakt på chat er 30 år.

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 36,5 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 20, 3 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 35,5 år for menn, og 42,6 år for kvinner.

Spiller født i Norge	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Ja	85 %	98 %	87 %
Nei	15 %	2 %	13 %
N (antall)	447	91	538

15 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.

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

Spillerens sivile status / bostatus	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Bor alene	33 %	11 %	29 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	11 %	72 %	22 %
Enslig forsørger	1 %	0 %	1 %
Gift/samboer	50 %	14 %	44 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	4 %	3 %	4 %
Ikke tema/annet	1 %	0 %	1 %
N (antall)	411	89	500

Spillerens hovedinntektskilde	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
Lønnsinntekt egen	72 %	29 %	66 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	3 %	46 %	10 %
Trygd eller andre støtteordn.	18 %	11 %	17 %
Lommepenger	0 %	4 %	1 %
Studielån	5 %	9 %	6 %
Annet	1 %	0 %	%
N (antall)	417	79	496

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde er 50 prosent av spillere med pengespillproblemer gift eller samboende. 72 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (72 %), og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller lommepenger som hovedinntektskilde (henholdsvis 46 %, 29 % og 4 %).

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	pengespill er problemspill	dataspill er problemspill	totalt
www.hjelpelinjen.no	58 %	47 %	56 %
Nettside spilloperatører	3 %	0 %	3 %
NT terminal (Multix)	0 %	0 %	0 %
Bingo	1 %	0 %	1 %
Brosjyre / tippemateriell	2 %	0 %	2 %
Familie / venner / kollega	6 %	0 %	5 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	3 %	1 %	3 %
Arbeidsgiver	1 %	0 %	1 %
Internett medier (nyheter)	42 %	39 %	42 %
TV	0 %	3 %	1 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	3 %	4 %	3 %
Telefonkatalog /opplysningstj.	0 %	0 %	0 %
Kampanje	3 %	12 %	5 %
Annet/usikker	2 %	0 %	1 %
N (antall)	411	75	486

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁷.

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

Hjelpelinjens egen nettside blir oftest nevnt som kilde, men nettmedier er også ofte nevnt.

Fra meldingene

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også e-poster. Kjønn og alder kommer ikke så ofte fram i e-postene som i samtaler, men for meldinger som handler om både pengespill og kjønn har 9 % (N=34) handlet om kvinner. Andel kvinner er dermed en del lavere for meldinger enn for samtaler.

Sammenlignet med 2019

- Antall samtaler om pengespill har falt med tre prosent (fra 621 til 601)
- Antall samtaler om dataspill har falt med 25 prosent (fra 179 til 134)
- Andel førstegangssamtaler har falt fra 82 prosent til 76 prosent
- Førstegangssamtaler om pengespill har falt med 11 prosent (fra 506 til 450)
- I pengespill er andel kvinner og menn i førstegangs- samtalene stabil på henholdsvis 16 og 84 prosent
- Gjennomsnittsalderen for kvinner med pengespillproblemer er også stabil - fra 42,4 år i 2019 til 42,6 år i 2020

7. Pengespill

Pengespill⁸ 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)	300	50 %	244	54 %
Poker	69	12 %	56	12 %
Odds	143	24 %	112	25 %
Liveodds	62	10 %	51	11 %
Tipping	58	10 %	44	10 %
Bingo	42	7 %	27	6 %
Databingo	6	1 %	5	1 %
NT terminal (Belago)	11	2 %	8	2 %
Hestespill	35	6 %	21	5 %
NT terminal (Multix)	14	2 %	8	2 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno, Joker og Nabolaget	39	7 %	30	7 %
Skrapespill	18	3 %	10	2 %
Andre pengespill	6	1 %	6	1 %
Gevinstautomater	0	0 %	0	0 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Hvilket pengespill er ikke oppgitt	89	15 %	58	13 %
N (tall)	601		450	

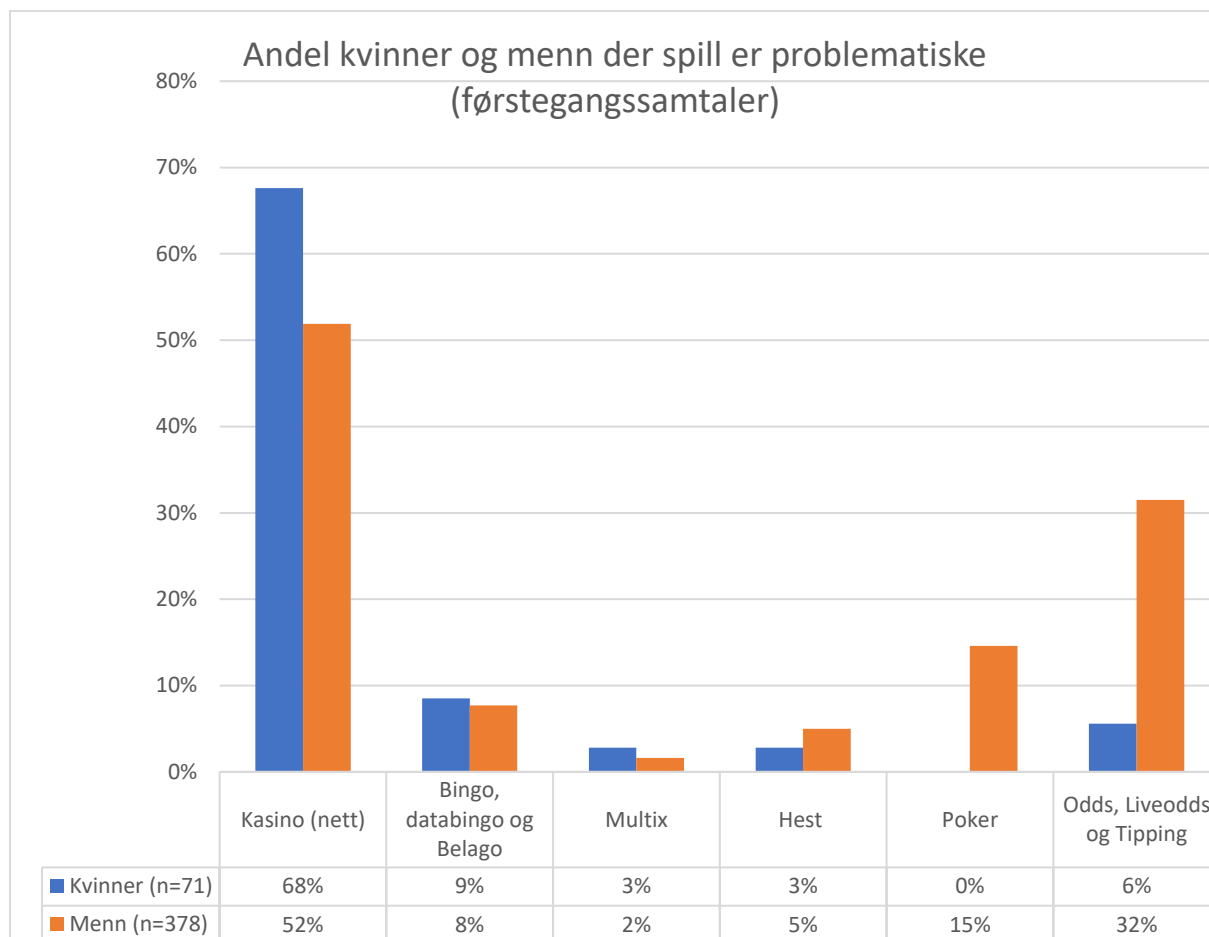
Nettkasino er oftest nevnt i samtalene. Andre spill som forholdsvis ofte er omtalt er poker og oddsspill (odds og liveodds). De fleste samtaler om poker gjelder spill på internett eller mobil og er ikke regulert spill i Norge.

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

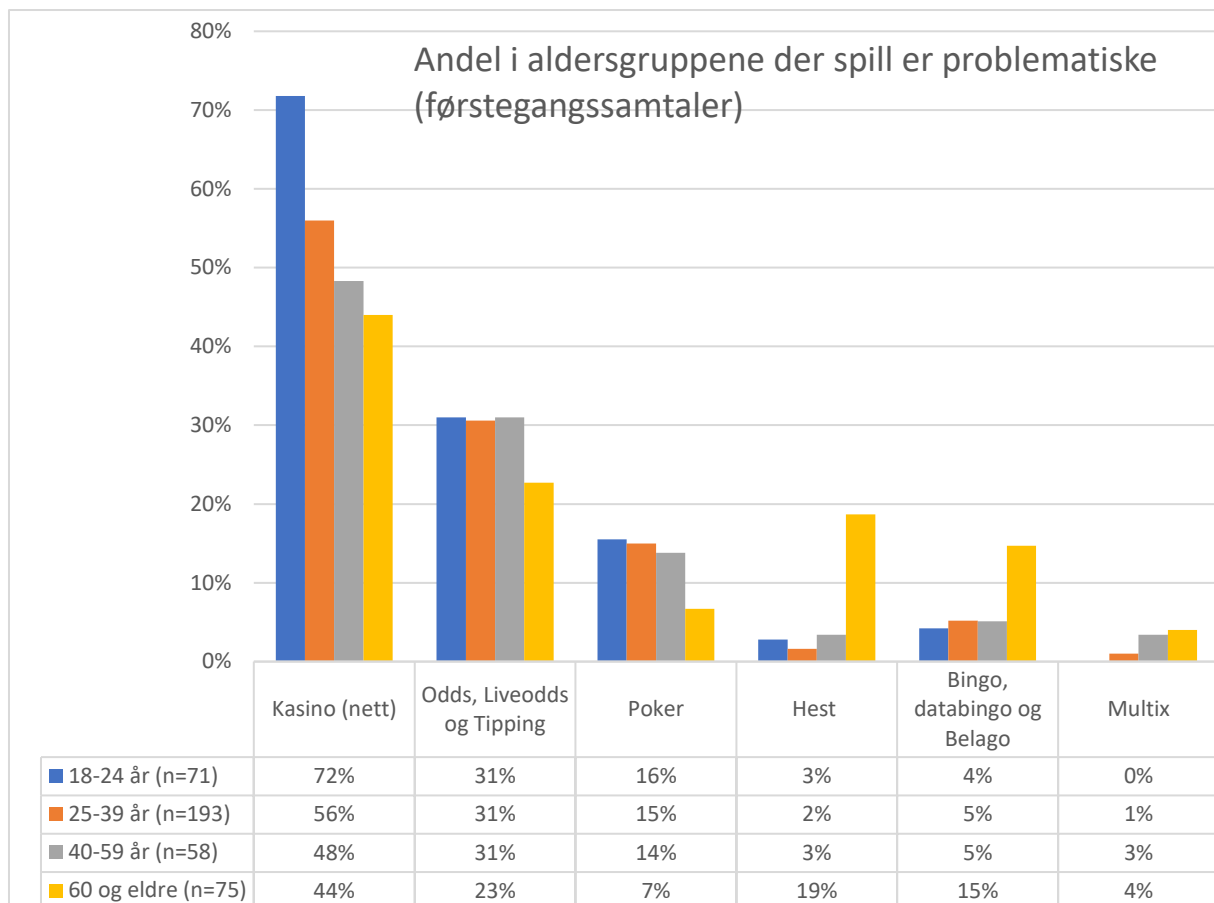
⁸ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her.

Problematiske pengespill etter kjønn og alder

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



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

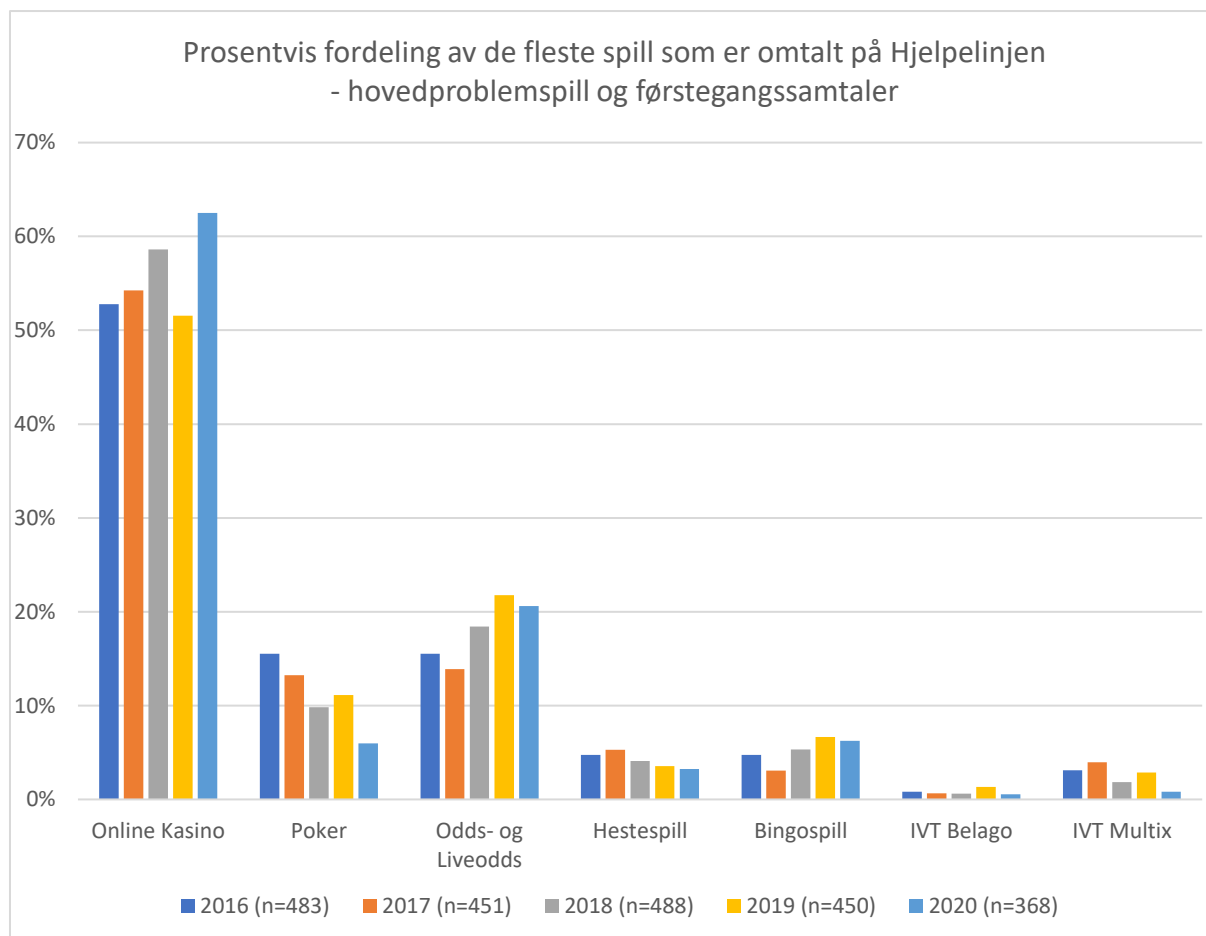


Yngre spillere (under 40 år) er oftest omtalt med kasinospill, sportsspill og poker. De eldste spillerne er fordelt på flere typer spill som Multix, hestespill, bingo og kasinospill.

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)	230	51 %
Odds	76	17 %
Poker	22	5 %
Bingo	20	4 %
Databingo	3	0,7 %
NT Belago	2	0,4 %
Hestespill	12	3 %
NT terminal (Multix)	3	0,7 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget	5	1 %
Tipping	4	0,9 %
Skrapespill	5	1 %
Andre pengespill	7	1 %
Pengespill, men ikke spesifisert	58	13 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	3	0,7 %
Totalt	450	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 fire prosent⁹ av samtalene i 2020. I 34 prosent av samtalene nevnes både Norsk Tipping og utenlandske operatører. I 47 prosent av kasinosamtalene nevnes utelukkende utenlandske spilltilbydere.

Odds er totalt nevnt som hovedproblem for 17 prosent¹⁰ av spillerne. I disse viser 16 % til Norsk Tipping som tilbyder. 30 prosent gjelder en utenlandsk tilbyder, og i 34 % av samtalene vises det til både Norsk Tipping og en utenlandsk tilbyder.

⁹ Totalt 230 samtaler om kasinospill, der 9 (4 %) viser til Norsk Tipping, 79 (34 %) viser til både Norsk Tipping og utenlandske operatører. 107 (47 %) viser kun til utenlandske operatører. I 33 av samtaler har tilbyder ikke vært tema, og to svar er i kategorien annet.

¹⁰ Totalt 76 samtaler om odds. 12 (16 prosent) viser til Norsk Tipping. 26 samtaler oppgir både Norsk Tipping og utenlandsk tilbyder, mens 23 (30 prosent) oppgir utelukkende utenlandsk tilbyder. I 15 samtaler har ikke tilbyder vært tema.

10 prosent nevner poker. 73 prosent¹¹, oppgir nettpoker. Resten nevner poker i vennelag eller pokerklubb.

5 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovedproblemspill. Norsk Tipping sine Belago-terminaler er utplassert i bingohaller. Blant de 20 som nevner bingo oppgir 16 (80 %) fysiske bingolokaler.

Hestespill var hovedproblemspill i 3 prosent av samtalene i 2020. I sju av samtalene har tilbyder ikke vært tema. I resten er det registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹².

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

Mange av samtalene om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsteder. I 2020 handlet 45¹³ prosent av disse samtalene utelukkende om spill tilbudt av en utenlandsk spilltilbyder. Om vi tar med samtalene der både Norsk Tipping og en utenlandsk spilltilbyder har vært omtalt, har en utenlandsk tilbyder vært tema i 77¹⁴ prosent av samtalene.

Når det gjelder meldinger som er mottatt, går det ikke så ofte fram hvilket spill som er problemspill. Men i 34 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 9 prosent kasinospill. Oddsspill er nevnt i 3 prosent og poker er nevnt i 6 prosent. 77 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	295	66 %
2 spill	88	20 %
3 eller 4	59	13 %
5 eller flere	3	1 %
Totalt	450	100 %

¹¹ Totalt 22 samtaler om poker. 16 (73 %) oppgir Internett. 5 (23 %) oppgir vennelag /pokerklubb. I en samtale er type pokerspill ikke oppgitt.

¹² Rikstoto er nevnt i 5 av 12 samtaler, i 7 samtaler har tilbyder ikke vært tema.

¹³ 107 kasinosamtaler + 23 samtaler om odds eller liveodds + 16 samtaler om poker = 146 samtaler. Totalt antall samtaler for kasino, odds og poker er 328. $146 / 328 = 45 \%$.

¹⁴ 79 samtaler om kasino og 26 samtaler om odds handler om både Norsk Tipping og utenlandsk spilltilbyder. 186 kasinosamtaler + 49 oddssamtaler + 16 samtaler om poker = 251 samtaler. $251/328 = 77 \%$.

2017 til 2020 (hovedproblem - pengespill¹⁵)

Hovedproblemspill (eller det eneste)	2017	2018	2019	2020
Kasinospill (nett)	247	286	232	230
Poker	60	48	50	22
Odds	49	79	84	76 ¹⁶
Liveodds	14	11	14	-
Tipping	7	0	6	4
Bingo	13	18	14	20
Databingo	4	8	9	3
NT terminal (Belago)		3	6	2
Hestespill	24	20	16	12
NT terminal (Multix)	18	9	13	3
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespill	11	6	6	10
Andre pengespill	5	3	0	7
Sum	451	488	450	389

Sammenlignet med 2019 er samtaler om poker noe overraskende halvert. De fleste samtalene om poker handler om nettspill, og da sportsspillene nesten forsvant fra markedet som følge av korona- nedstengingene, var det ventet at flere ville spille nettpoker. Nedgangen i samtaler om Norsk Tippings terminaler Belago og Multix er trolig også en korona- effekt. Det samme gjelder databingo. Dette er fysiske automater utplasserte i bingohaller og kiosker, og de ble stengt ned som følge av smitteverntiltak. Samtaler om kasinospill, der mange gjelder en utenlandsk operatør, er stabilt fra i fjor. Samtaler om poker er halvert, men for oddsspill er det en liten nedgang. 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	360	80 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	30	7 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	7	2 %
Ikke PC, mobil eller annet	40	9 %
Usikker	3	1 %
Ikke tema	57	13 %
Totalt	450	

¹⁵ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen (3 samtaler i 2020). Det er også samtaler der type

hovedproblemspill ikke er registrert (152 i 2017, 43 i 2018, 56 i 2019 og 58 i 2020).

¹⁶ Fra 2020 er Odds og Liveodds slått sammen for hovedproblemspill.

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

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

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der frekvens er omtalt
Til de er tomt for penger	42	9 %	13 %
Daglig	114	25 %	36 %
En eller flere ganger i uken	81	18 %	25 %
Sjeldnere enn hver uke	12	3 %	4 %
Spiller ikke nå (er «spillefri»)	37	8 %	12 %
Usikker	31	7 %	10 %
Ikke tema	133	30 %	
Totalt	450	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema, blir det oppgitt at 49 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 36 prosent spiller daglig. 13 prosent oppgir at de spiller til det er tomt for penger når de spiller.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke å vite nøyaktig hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrenser utvalget til innringere som også er spillere, er det flere (46 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 28 % spiller daglig (N=177)).

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	0	0 %	0 %
Under 2 000 kr	8	2 %	3 %
Kr 2 000 til 5 999	26	6 %	10 %
Kr 6 000 til 9 999	20	4 %	7 %
Kr 10 000 til 19 999	28	6 %	10 %
Kr 20 000 eller mer	88	20 %	32 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	4	1 %	2 %
Usikker	97	22 %	36 %
Ikke tema	178	40 %	
Totalt	450	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det bare fem prosent som på samtaletidspunktet sier at de ikke har tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 42 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer og 32 prosent har tapt 20 000 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 38 prosent tapt mer enn 20 000 kroner. 54 prosent har tapt mer enn 10 000 kroner. For de lavere tapene endrer heller ikke bildet seg så mye. Her oppgir 6 % at de har tapt mindre enn 2 000. (N=142).

8. Konsekvenser for spiller (pengespill)

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

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

Vi avgrenser her utvalget til førstegangssamtaler, både telefon og chat, som tar kontakt på vegne av seg selv, dvs. spillere som har tatt kontakt om pengespill.

Helsemessige konsekvenser			
nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	10	4 %	11 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	16	7 %	17 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	78	34 %	85 %
Selv mordstanker eller – forsøk	15	6 %	16 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikke tema	141	61 %	
N (antall)		233	92

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen, men andelen samtaler der dette ikke har vært tema er svært høyt.

Om vi avgrenser utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 85 prosent konsekvenser av psykisk art. 16 prosent har hatt selvmordstanker, mens 17 prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner)			
nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Samlivsbrudd	14	6 %	32 %
Forsømmer barn	4	2 %	9 %
Forsømmer andre	16	7 %	36 %
Uteblir fra vennekrets	10	4 %	23 %
Annet	9	4 %	21 %
Ikke tema	189	81 %	
N (antall)		233	44

I samtaler med spillerne nevner over 70 prosent en eller flere svekkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær. Men det er få samtaler der dette har vært tema.

Konsekvenser for jobb eller utdanning			
nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	16	7 %	47 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	11	5 %	32 %
Sluttet	0	0 %	0 %
Annet	4	2 %	12 %
Usikker	2	1 %	6 %
Ikke tema	199	73 %	
N (antall)	233		34

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier flest at spillingen ikke har ført til konsekvenser for jobb og utdanning. 32 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblemer. Men det er svært få samtaler der dette har vært tema.

Om en har finansiert spilling med noe av følgende, nevnt av 1.gangs innringere			
	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	61	26 %	28 %
Lånte penger	143	61 %	66 %
Ulovlige handlinger	4	2 %	2 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	6	3 %	3 %
Arv/forskudd på arv	7	3 %	3 %
Usikker	6	3 %	3 %
Ikke tema	17	7 %	
N (antall)	233		216

I samtaler der finansiering har vært tema, oppgir 66 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Det er få som har oppgitt salg av eiendeler (3 %), ulovlige handlinger (2 %), eller finansiering ved hjelp av arv (3 %).

Om en har spillegjeld på samtaletidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere			
	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	75	32 %	34 %
Under 25 000	16	7 %	7 %
25 000 – 99 999	21	9 %	10 %
100 000 – 499 999	49	21 %	23 %
500 000 – 999 999	22	9 %	10 %
1 000 000 – 1 499 999	13	6 %	6 %
1 500 000 eller mer	4	2 %	2 %
Ikke tema	15	6 %	
Totalt	233	100 %	100 %

Der spillegjeld har vært tema i samtalene, sier 41 prosent at de hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer. 18 prosent hadde gjeld på en halv million kroner eller mer. 34 prosent oppgir at de ikke hadde spillegjeld på samtaletidspunktet. 7 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner.

9. Dataspill

Samtaler som handler om dataspill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 115 samtaler er det utelukkende nevnt dataspill:

- Tallet samtaler er ned 17 prosent, fra 134 i 2019 til 115 i 2020.
- 75 % av samtalene er en telefon eller chatsamtale fra pårørende, i 19 % har spilleren tatt kontakt selv. I chat- samtalene er andelen der spiller selv tar kontakt noe høyere – 28 %
- 79 % av samtalene er førstegangs-samtaler.
- 90 prosent av samtalene handler om gutter og menn.
- 48 % av spillerne som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 20,3 år.
- 72 % bor hos foreldre eller andre foresatte.
- 50 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden eller fra lomme penger.

Hjelpelinjen har også mottatt 13 meldinger som bare gjelder dataspill. 4 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 135 samtaler med dataspill som tema. Av disse er 111 førstegangssamtaler.

Type spill (førstegangs-samtaler)

Rollespill	10 %
Flere typer dataspill	23 %
Action- /skyte-/krigsspill	24 %
Strategispill	9 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	0 %
Bilspill eller simulasjonsspill	3 %
Usikker	5 %
<u>Ikke tema</u>	<u>25 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	115

Action- /skyte-/krigsspill er oftest nevnt, og totalt i 25 prosent av samtalene. Rollespill er sjeldnere nevnt, og i 2020 av 11 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	4 %
2 eller 3 timer	4 %
4 eller 5 timer	14 %
6 timer eller mer	45 %
Usikker	12 %
<u>Ikke tema</u>	<u>22 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	115

Konsekvenser av spillingen

Vi avgrenser til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problemspill. Av 115 førstegangs samtaler er 91 utelukkende om dataspill.

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

Helsemessige konsekvenser			
nevnt i 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	0	0 %	0 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	15	17 %	42 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	25	28 %	69 %
Selv mordstanker eller – forsøk	3	3 %	8 %
Usikker	2	2 %	6 %
Ikke tema	55	60 %	
N (antall)	91		36

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

69 prosent oppgir konsekvenser av psykisk art. 42 prosent nevner fysiske konsekvenser. Men det er bare i 36 samtaler dette har vært tema.

Sosiale konsekvenser (svekkede relasjoner)		
nevnt i 1.gangs-samtaler	tall	prosent
Samlivsbrudd	0	0 %
Forsømmer barn	8	9 %
Forsømmer andre	13	14 %

Uteblir fra vennekrete	17	18 %
Annet	2	2 %
Ikke tema	59	65 %
N (antall)	91	

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

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	0	0 %	0 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	31	34 %	70 %
Sluttet	13	14 %	29 %
Annet	4	4 %	9 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikke tema	46	50 %	
N (antall)	91		45

Der dette har vært tema, sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 70 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem, og 29 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
2019	5 999	2 314	39 %
2019 i åpningstiden	4 505	2 310	51 %
2020	7 755	3 957	51 %
2020 i åpningstiden	4 447	3 858	87 %

I åpningstiden i 2020 har svarprosenten vært 87 prosent, dette er en stor økning sammenlignet med 2019 da den var 51 %.

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

Anrop fra fast- og mobiltelefon i 2020:

Mobiltelefon	7 272	93,8 %
Fasttelefon	361	4,7 %
Ikke registrert	122	1,6 %
Totalt	7 755	100,0 %

Det er registrert at 94 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon.

31

[illegible]

Feilringinger eller useriøse telefonsamtaler

2740 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Prosent
Forespørsler vedr Norsk Tipping	1828	67 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	113	4 %
Forespørsler andre operatører	188	7 %
Andre forespørsler	63	2 %
Tulletelefoner	49	2 %
Ikke registrert	499	18 %
Totalt	2740	100 %

Seriøse henvendelser som ikke handler om enkeltspillere

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

Innringer / avsender	Tall	Prosent
Journalister	2	3 %
Studenter / skoleelever	0	0 %
Forskere	0	0 %
Behandlere	7	9 %
Annet	34	41 %
Personer med problemer - annen atferd	31	38 %
Problem med aksjehandel	7	9 %
Ikke registrert	0	0 %
Totalt	81	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Brukere	Nye brukere	Brukere	Nye brukere	Brukere	Nye brukere
Januar	2 886	2 408	Første kvartal ¹⁸		3 381	3 184	3 123	2 915	4 727	4 544
Februar	3 246	2 588		8830	2 893	2 703	2 832	2 650	7 524	7 374
Mars	3 571	2 901			3 282	3 084	3 517	3 317	4 836	4 356
April	3 635	2 960		2844	3 569	3 376	3 224	3 050	3 199	3 037
Mai	3 164	2 623	4 196	3 353	2 825	2 636	2 857	2 699	3 571	3 389
Juni	3 165	2 624	4 351	3 161	3 639	3 448	2 628	2 465	3 290	3 117
Juli	2 938	2 449	3 712	2 760	3 017	2 853	2 689	2 536	3 392	3 220
August	3 142	2 652	4 414	3 072	2 951	2 769	2 636	2 485	3 468	3 271
September	4 515	3 879	4 035	2 912	3 052	2 908	3 062	2 918	4 153	3 910
Oktober	3 810	3 070	3 708	2 874	3 137	2 955	3 789	3 619	4 123	3 900
November	3 353	2 818	3 825	2 975	3 342	3 157	3 392	3 239	4 077	3 864
Desember	3 465	2 875	3 603	2 735	3 221	3 068	3 125	2 984	4 520	4 311
Snitt per måned	2 455	2 002	3849	2 960	3 192	3 012	3 192	3 012	4 240	4 024
Sum for året	37 080		46 183		38 309		36 874		50 880	

Nettstedet hadde 50 880 brukere i 2020. Gjennomsnittlig var det i siste år 4 240 brukere i måneden og i snitt 4 024 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.

¹⁸ Vi mangler tall brutt ned på måned for første kvartal 2017.