

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Hjelpelinjen

– er spill blitt et problem?

Samtalestatistikk 2016

Innhold

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

1. Sammendrag

I 2016 ble det ved Hjelpelinjen gjennomført 753 samtaler fra eller om spillere. Totalt er dette en reduksjon på 2 prosent fra året før, men det er forskjeller i endringene:

- Tallet på pengespillsamtaler har steget med 5 prosent (fra 544 til 568).
- Tallet på dataspillsamtaler er redusert med 21 prosent (224 til 185).

I tillegg har Hjelpelinjen mottatt meldinger på e-post. Meldinger om spillere er 182, samme tall som i 2015.

Det er mest menn som omtales med pengespillproblemer, men i 2016 er det igjen flere kvinner som omtales enn i 2015, og flere kvinner har problemer med kasinospill. Her er noen funn:

- Det var 83 førstegangssamtaler om kvinner i 2016 mot 80 i 2015.
- I 2016 utgjorde dette som i 2015 17 prosent av spillerne.
- Snittalderen for kvinner har gått litt opp til 42,7 år 2016 fra 39,5 i 2015.
- Andelen kvinner som nevner kasinospill som et problematisk spill er 70 prosent i 2016.

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

Tallet på samtaler om kasinospill har steget gjennom 2016. For alle andre spill er hovedinntrykket at tallet på samtaler enten er stabilt eller mindre endringer. For eksempel har samtaler om oddsspill og poker hatt en liten økning, mens bingospill og hestespill ligger ganske stabilt.

De fleste samtalene om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsteder. Dermed handler 60 prosent av alle samtalene om pengespill ved Hjelpelinjen om spill som tilbys av utenlandske nettspillselskap.

Samtaler om dataspill har minket gjennom 2016. 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.

Strategispill er den spillformen som oftest nevnes for dataspill, og omfatter totalt 26 prosent av samtalene. Strategispill har over tid tatt over for rollespill. Tidligere var det rollespillene som dominerte dataspillsamtalene ved Hjelpelinjen. Rollespill ble i 2016 nevnt for 4 prosent av spillerne, mot 56 prosent i 2011.

2. Innledning

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

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- Hjelp 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 etter en anbudsrunde i 2013 har Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet inngått en ny avtale for Hjelpelinjen sin drift i perioden fra 1. januar 2014 til og med 31. desember 2018.

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 samtalene og meldingene som ble mottatt i 2016. 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 2016 mottok Hjelpelinjen 174 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Statistikkheftet for 2016 er den trettende årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

3. Samtalene og meldingene til Hjelpelinjen

| Samtalen gjelder | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | pst |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Enkeltpersoner med spilleproblemer | 901 | 1 010 | 1061 | 982 | 812 | 768 | 753 | 56 % |
| Andre seriøse innringere | 146 | 167 | 113 | 106 | 119 | 79 | 86 | 6 % |
| Feilringinger / useriøse | 792 | 544 | 555 | 741 | 1120 | 625 | 515 | 38 % |
| Sum | 1 839 | 1 721 | 1 729 | 1 829 | 2 051 | 1 472 | 1 354 | 100 % |

I 2016 ble det gjennomført 753 samtaler fra eller om spillere. Dette er en reduksjon på 15 samtaler eller 2 prosent fra året før. Siden 2015 har tallet på samtaler om pengespill steget med 4 prosent (fra 544 til 568). Tallet på samtaler om dataspill er redusert med 13 prosent (fra 224 til 198).

I tillegg mottok linjen 86 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2016 utgjorde slike samtaler 38 prosent. Disse er imidlertid korte, og utgjør en liten del av total samtaleid. De aller fleste er ikke useriøse eller tulletelefoner, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerselskap, og oftest er dette Norsk Tipping.

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

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Samtaler om spiller | 812 | 768 | 753 |
| Andre seriøse samtaler | 119 | 79 | 86 |
| Totalt seriøse samtaler | 931 | 847 | 839 |
| Meldinger om spiller | 154 | 182 | 182 |
| Andre seriøse meldinger | 83 | 46 | 36 |
| Totalt seriøse meldinger | 237 | 228 | 218 |
| Henvendelser om spiller | 966 | 950 | 935 |
| Andre seriøse henvendelser | 202 | 125 | 122 |
| Totalt seriøse henvendelser | 1 168 | 1 075 | 1057 |

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

I løpet av 2016 er det mottatt 182 meldinger om enkeltspillere (182 også i 2015) og 36 andre seriøse meldinger (46 i 2015).

Av seriøse meldinger utgjør henvendelser om enkeltspillere 83 % i 2016, mens tilsvarende andel for telefonsamtaler er 90 %.

Nettstedet *www.hjelpelinjen.no* hadde nær 37 080 økter i 2016. Gjennomsnittlig var det i siste år 3 371 økter i måneden og i snitt 2 821 unike besøkende (brukere).

Tallet på unike besøkende per måned er steget med 41 prosent fra 2015 (se vedlegg).

| Innringere (seriøse samtaler) | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
| Spillere | 35 % | 34 % | 35 % | 34 % | 33 % | 33 % | 35 % |
| Pårørende/venner | 39 % | 40 % | 45 % | 53 % | 51 % | 57 % | 56 % |
| Profesjonelle | 4 % | 3 % | 4 % | 4 % | 2 % | 2 % | 3 % |
| Arbeidsgivere | 1 % | 0,6 % | 1 % | 0,7 % | 0,9 % | 0,4 % | 0,6 % |
| Ukjent | 20 % | 21 % | 15 % | 8 % | 12 % | 6 % | 5 % |
| Andre | 0,4 % | 0,6 % | 0,5 % | 1 % | 0,3 % | 0,2 % | 0,2 % |
| Sum | 100 % (1 047) | 100 % (1 177) | 100 % (1 174) | 100 % (1 088) | 100 % (931) | 100 % (847) | 100 % (839) |

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2016 hhv 56 % og 35 %). Pårørende utgjør i 2016 53 prosent og venner 3 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (86 i 2016) 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 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------------------|------|-------|-------|------|------|------|------|
| Januar | 84 | 98 | 75 | 96 | 86 | 81 | 60 |
| Februar | 80 | 79 | 122 | 101 | 78 | 75 | 63 |
| Mars | 94 | 80 | 97 | 91 | 68 | 70 | 61 |
| April | 72 | 78 | 75 | 117 | 63 | 67 | 77 |
| Mai | 75 | 96 | 77 | 92 | 66 | 76 | 45 |
| Juni | 56 | 57 | 103 | 61 | 69 | 55 | 83 |
| Juli | 63 | 48 | 76 | 58 | 56 | 58 | 45 |
| August | 68 | 80 | 104 | 58 | 68 | 53 | 55 |
| September | 84 | 115 | 61 | 75 | 81 | 52 | 68 |
| Oktober | 88 | 96 | 112 | 93 | 68 | 53 | 64 |
| November | 74 | 121 | 97 | 80 | 64 | 71 | 66 |
| Desember | 63 | 62 | 62 | 60 | 45 | 57 | 66 |
| Totalt | 901 | 1 010 | 1 061 | 982 | 812 | 768 | 753 |

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 17 473 samtaler som handler om spillere.

Antallet samtaler ved Hjelpelinjen ble redusert som følge av automatforbudet i 2007. Deretter var antallet stabilt fra 2008 til 2009, så en viss økning fram til 2012, og en ny reduksjon fra 2013 til og med 2016.

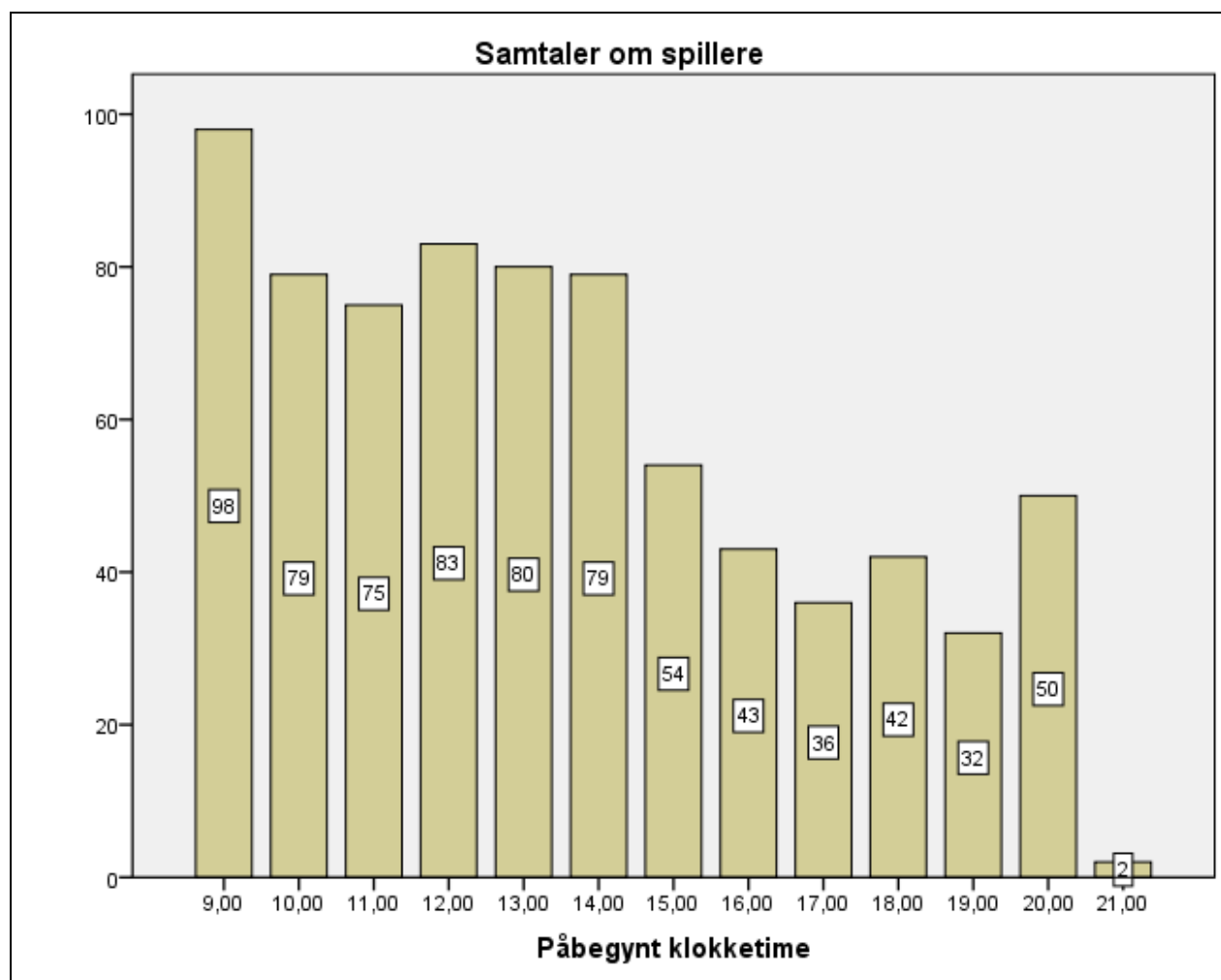
Gjennom 2016 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00 alle hverdager. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler og meldinger per ukedag i 2016

| Fra eller om spillere | Samtaler | | Meldinger | |
|-----------------------|----------|---------|-----------|---------|
| | tall | prosent | tall | prosent |
| Mandag | 182 | 24 % | 38 | 21 % |
| Tirsdag | 162 | 22 % | 31 | 17 % |
| Onsdag | 157 | 21 % | 34 | 19 % |
| Torsdag | 114 | 15 % | 30 | 17 % |
| Fredag | 138 | 18 % | 22 | 12 % |
| Lørdag / søndag | 0 | 0 % | 27 | 15 % |
| Totalt | 753 | 100 % | 182 | 100 % |

Mandager har flest samtaler. Torsdager og fredager har færrest. Meldingene er mer spredt over hele uken. Det er flest meldinger på onsdager og mandager, og en del sender også meldinger i helgene.

Samtaler per påbegynt klokke-time 2016



Samtalene er spredt over hele åpningstiden, og flest samtaler om morgen og midt på dagen.

Lengde på samtaler i 2016

| | Middels varighet (median) | Gjennomsnittlig varighet | Antall samtaler ¹ | Total tidsbruk for samtalerne | Total tidsbruk i prosent |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Samtaler som handler om spillere | 19 min 19 sek | 22 min 28 sek | 752 | 281 timer | 92 % |
| Andre reelle samtaler | 5 min 9 sek | 5 min 44 sek | 86 | 11 timer | 4 % |
| Useriøse eller feilringinger | 1 min 3 sek | 1 min 40 sek | 504 | 14 timer | 5 % |
| Totalt alle typer samtaler | | | 1 342 | 306 timer | 100 % |

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt over 22 minutter. Den lengste varte i 1 time og 59 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte gjennomsnittlig i nesten 6 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på nær to minutter. Disse utgjorde i 2016 38 prosent av samtalerne, men de er korte og utgjorde bare 5 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2015 varte samtalerne fra eller om spillere i snitt også litt over 22 minutter.

Hjelp som er gitt i samtalerne/meldingene

| Samtaler/meldinger fra eller om spillere: | 2015 | | 2016 | |
|---|----------|-----------|----------|-----------|
| | samtaler | meldinger | samtaler | meldinger |
| Generell informasjon | 85 % | 86 % | 85 % | 92 % |
| Støtte/veiledning | 83 % | 81 % | 88 % | 86 % |
| Informasjon om behandling | 55 % | 79 % | 67 % | 81 % |
| Økonomisk rådgivning | 23 % | 32 % | 33 % | 64 % |
| Oppfølging | 11 % | 14 % | 7 % | 16 % |
| Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper | 5 % | 1 % | 7 % | 18 % |
| Annen informasjon | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % |
| N (antall) | 768 | 182 | 753 | 182 |

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

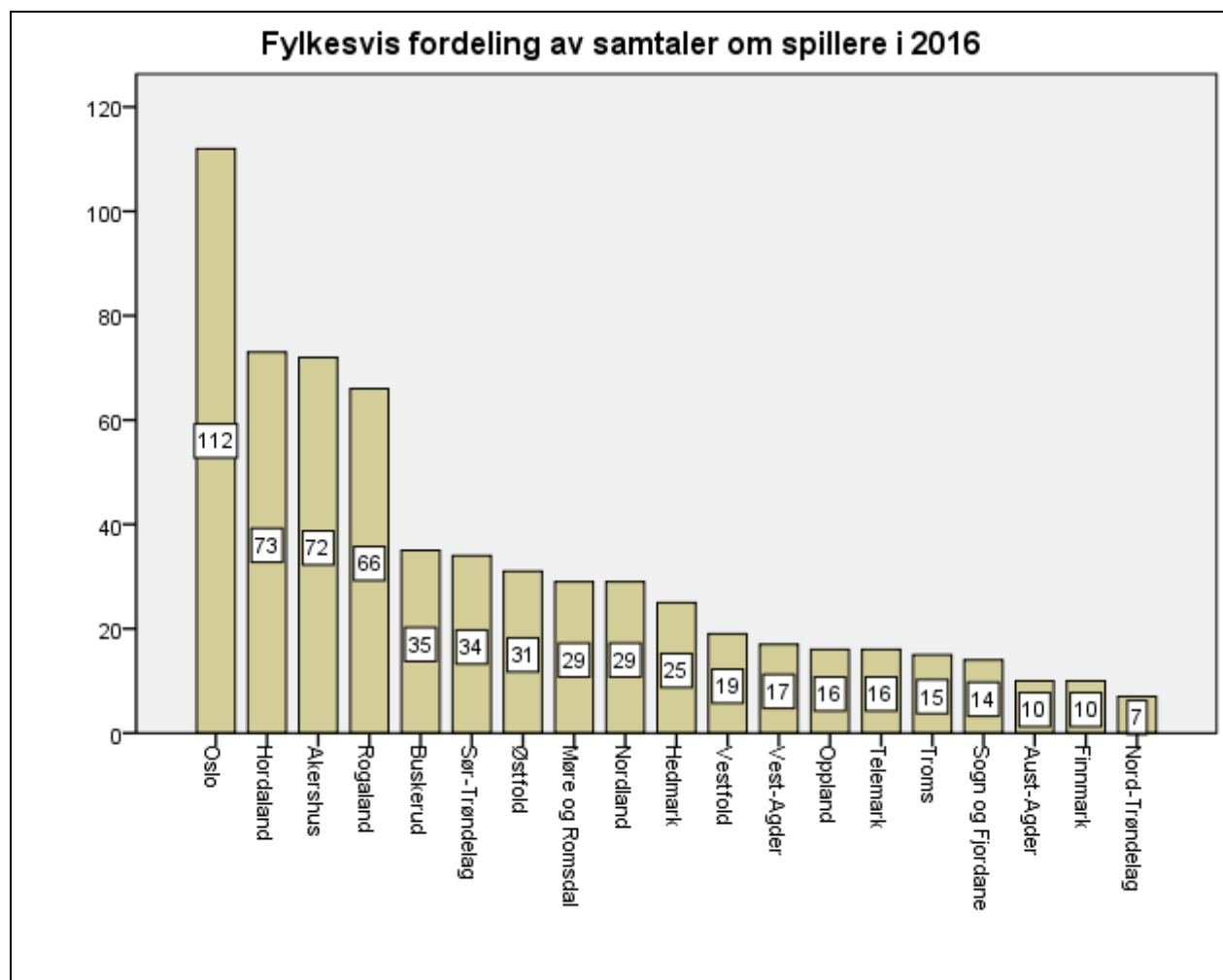
Den som henvender seg får alltid en form for støtte og veiledning. Men når samtalerne og tilbakemeldingene har et mer presist mål, er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

I 3 samtaler og 2 meldinger er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2016.

¹ 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.

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 85 andre seriøse samtaler og 36 meldinger som ikke er medregnet.



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

I tillegg er det 123 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert. Opplysninger om hjemfylke kommer sjelden fram i meldinger som mottas (kun 17 av 182).

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 568 samtaler og 151 meldinger.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 185 samtaler og 30 meldinger.

| Hvem ringer om spillerne? | pengespill er problemspill | dataspill er problemspill | totalt |
|--|-------------------------------|------------------------------|--------|
| Spillerne selv | 48 % | 8 % | 38 % |
| Pårørende | 47 % | 86 % | 57 % |
| Venner | 4 % | 1 % | 3 % |
| Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.) | 0,7 % | 5 % | 2 % |
| Arbeidsgiver | 0,7 % | 0 % | 0,5 % |
| Totalt | 100 % | 100 % | 100 % |
| N (antall) | 568 | 185 | 753 |

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

Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 48 prosent av samtaler. Omtrent like mange, 47 prosent, kom fra pårørende. For de som bare har problem med dataspill, blir 86 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

| Hvem sender meldinger om spillere? | pengespill er problemspill | dataspill er problemspill | totalt ² |
|---|-------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Spillerne selv | 63 % | 17 % | 56 % |
| Pårørende/venner | 37 % | 80 % | 44 % |
| Andre / ukjent | 0 % | 3 % | 1 % |
| Totalt | 100 % | 100 % | 100 % |
| N (antall) | 151 | 30 | 181 |

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 | 88 % | 94 % | 90 % |
| Ja | 10 % | 6 % | 9 % |
| Ikke tema / usikker | 1 % | 0 % | 1 % |
| Totalt | 100 % | 100 % | 100 % |
| N (antall) | 568 | 185 | 753 |

I de fleste samtaler (88 %) 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 (10 %). Vi har ikke tall for hvor ofte de eventuelt har ringt.

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.

² I en melding går det ikke frem hvilke type spill som er problemspill.

6. Spillerne som samtalene handler om

88 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 % | 5 % | 13 % |
| Mann | 84 % | 95 % | 87 % |
| N (antall) | 565 | 185 | 750 ³ |

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 | 17 % | 5 % | 14 % |
| Mann | 83 % | 95 % | 86 % |
| N (antall) | 500 | 174 | 674 ⁴ |

| Spillerens alder | pengespill er problemspill | dataspill er problemspill | totalt |
|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------|
| Under 18 år | 2 % | 47 % | 14 % |
| 18-24 år | 17 % | 29 % | 20 % |
| 25-39 år | 50 % | 17 % | 41 % |
| 40-59 år | 26 % | 6 % | 21 % |
| 60 år og eldre | 5 % | 1 % | 4 % |
| N (antall) | 454 | 174 | 628 |

| Spiller født i Norge | pengespill er problemspill | dataspill er problemspill | totalt |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------|
| Ja | 94 % | 98 % | 95 % |
| Nei | 6 % | 2 % | 5 % |
| N (antall) | 502 | 174 | 676 |

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 83 prosent, og to prosent er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 95 prosent og 47 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 (50 %) og 40 til 59 år (26 %).

³ I tre av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

⁴ I to av samtalene oppga ikke innringer kjønn.

Spillernes snittalder er 31,5 år⁵ (N= 628).

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 35,3 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 21,4 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 33,9 år for menn, og 42,7 år for kvinner.

6 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 | 31 % | 12 % | 26 % |
| Bor hos foreldre/andre foresatte | 10 % | 69 % | 27 % |
| Enslig forsørger | 2 % | 0 % | 2 % |
| Gift/samboer | 49 % | 13 % | 42 % |
| Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l. | 2 % | 4 % | 3 % |
| Annet | 1 % | 0 % | 1 % |
| N (antall) | 462 | 172 | 634 |

| Spillerens hovedinntektskilde | pengespill er problemspill | dataspill er problemspill | totalt |
|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------|
| Lønnsinntekt egen | 75 % | 29 % | 63 % |
| Lønnsinntekt andre i husstanden | 4 % | 37 % | 12 % |
| Trygd eller andre støtteordn. | 18 % | 10 % | 16 % |
| Lommepenger | 1 % | 15 % | 4 % |
| Studielån | 3 % | 9 % | 4 % |
| Annet | 0 % | 0 % | 0 % |
| N (antall) | 488 | 173 | 661 |

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde er 49 prosent av spillere med pengespillproblemer gift eller samboende. 75 prosent av dem har egen lønnsinntekt. Spillere av dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (69 %), og har andre i husstandens lønnsinntekt, egen lønn eller lommepenger som hovedinntektskilde (hhv 37 %, 29 % og 15 %).

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

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

| | pengespill er problemspill | dataspill er problemspill | totalt |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------|
| www.hjelpelinjen.no | 63 % | 71 % | 66 % |
| Nettside spilloperatører | 6 % | 0 % | 5 % |
| NT terminal (Multix) | 2 % | 0 % | 2 % |
| Bingo | 1 % | 0 % | 1 % |
| Brosjyre / tippemateriell | 0 % | 0 % | 0 % |
| Familie / venner / kollega | 12 % | 5 % | 11 % |
| Lege, sos.ktr., annet off. ktr. | 4 % | 3 % | 4 % |
| Arbeidsgiver | 2 % | 0 % | 0 % |
| Internett medier (nyheter) | 26 % | 22 % | 25 % |
| TV/tekst-TV | 0 % | 0 % | 0 % |
| Trykte medier (f.eks avis, ukeblad) | 2 % | 2 % | 2 % |
| Telefonkatalog /opplysningstj. | 0 % | 0 % | 0 % |
| Annet | 3% | 2 % | 3 % |
| N (antall) | 185 | 59 | 244 |

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema⁶. 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 30 % (N=91) handlet om kvinner. Andel kvinner er dermed langt høyere i meldinger enn i samtaler (16 %).

Sammenlignet med 2015

- Antall samtaler om pengespill har steget med 5 prosent (fra 544 til 568).
- Antall samtaler om dataspill er redusert med 13 prosent (fra 224 til 198).
- Andel førstegangssamtaler har steget fra 88 % til 90 %.
- Førstegangssamtaler om pengespill har steget med 6 % (fra 474 til 502).
- I pengespill er andel kvinner i førstegangssamtalene stabil på 17 % prosent.
- Gjennomsnittsalderen for kvinner med pengespillproblemer har steget noe fra 39,5 år i 2015 til 42,7 år i 2016.

⁶ 432 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

7. Pengespill

Pengespill⁷ 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) | 339 | 60 % | 300 | 60 % |
| Poker | 118 | 21 % | 110 | 22 % |
| Odds | 116 | 20 % | 104 | 21 % |
| Liveodds | 82 | 14 % | 77 | 15 % |
| Tipping | 30 | 5 % | 28 | 6 % |
| Bingo | 40 | 7 % | 35 | 7 % |
| Databingo | 7 | 1 % | 7 | 1 % |
| NT terminal (Belago) | 12 | 2 % | 10 | 2 % |
| Hestespill | 42 | 7 % | 34 | 7 % |
| NT terminal (Multix) | 32 | 6 % | 28 | 6 % |
| Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra/Keno, Joker og Nabolaget | 5 | 1 % | 5 | 1 % |
| Skrapespill | 8 | 1 % | 8 | 2 % |
| Andre pengespill | 7 | 1 % | 7 | 1 % |
| Gevinstautomater | 3 | 0,5 % | 3 | 0,6 % |
| Pantelotteri | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Hvilket pengespill er ikke oppgitt | 23 | 4 % | 17 | 3 % |
| N (tall) | | 568 | | 502 |

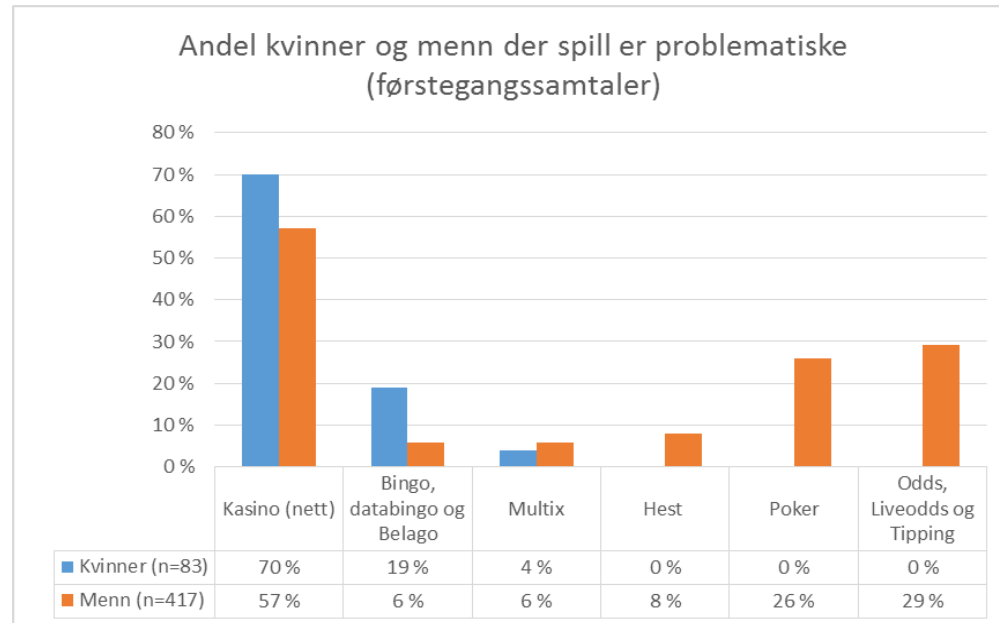
Nettkasino er oftest nevnt i samtalene. Andre spill som forholdsvis ofte er omtalt er poker og oddsspill (odds og liveodds). Kasinospill ble lansert gjennom Norsk Tippings Instaspill i januar 2014, men har ellers vært tilbudt fra utenlandske operatører i en årrekke. De fleste samtaler om poker gjelder 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.

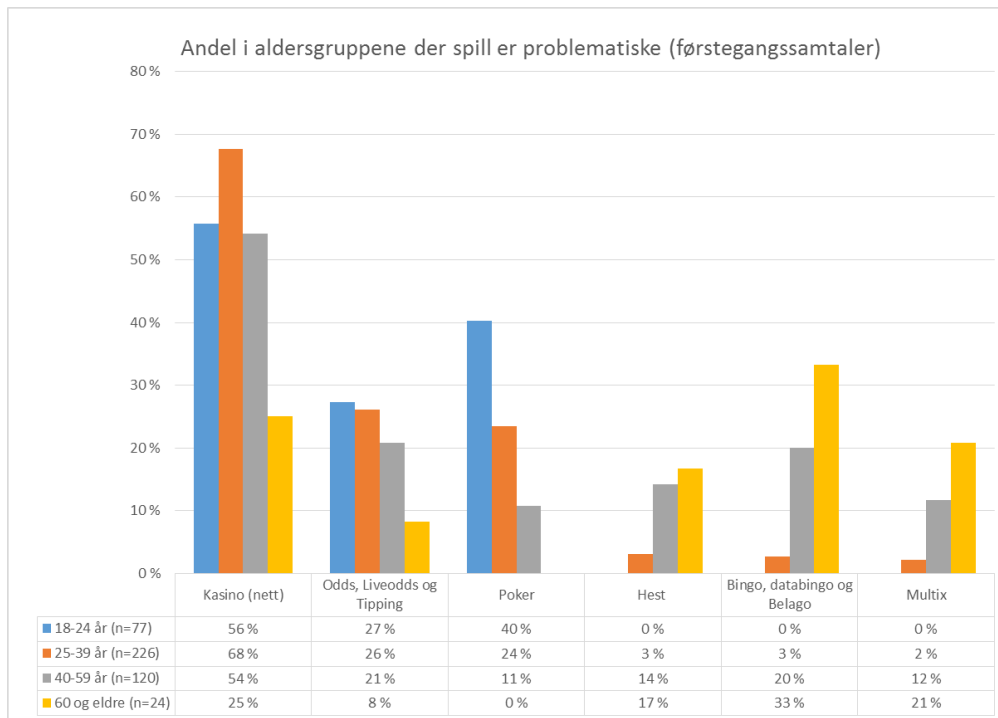
⁷ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her. I 2 samtaler er dataspill også nevnt for spillere som har nevnt pengespill.

Problematiske pengespill etter kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs samtaler, og pengespill som er omtalt i mer enn 5 prosent av samtale. 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: Kasinospill og bingospill. Sportsspill, hestespill og poker nevnes bare 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, 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) | 255 | 51 % |
| Liveodds | 28 | 6 % |
| Odds | 47 | 9 % |
| Poker | 75 | 15 % |
| Bingo | 18 | 4 % |
| Databingo / NT Belago | 9 | 2 % |
| Hestespill | 23 | 5 % |
| NT terminal (Multix) | 15 | 3 % |
| Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/ Extra /Joker/Keno/Nabolaget | 1 | 0,2 % |
| Tipping | 3 | 0,6 % |
| Skrapespill | 4 | 0,8 % |
| Andre pengespill | 6 | 1 % |
| Pengespill, men ikke spesifisert | 17 | 3 % |
| Dataspill (spill som ikke er pengespill) | 1 | 0,2 % |
| Totalt | 502 | 100 % |

Som hovedproblemspill i førstegangssamtaler utgjør kasinospill nå over 50 prosent av samtalene om pengespill ved Hjelpelinjen.

Norsk Tipping lanserte Instaspill i januar 2014. Av samtale om kasinospill er Norsk Tipping alene nevnt som tilbyder i 4 prosent⁸ av kasinotalene. I 21 prosent av samtale nevnes både Norsk Tipping og utenlandske operatører. I 74 prosent av kasinotalene nevnes utelukkende utenlandske spilltilbydere.

Odds og Liveodds er totalt nevnt for 15 prosent av spillerne. Seks prosent av samtale om oddsspill gjelder *Liveodds* (28 spillere). Når Liveodds er nevnt som hovedproblemspill har 29 % prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping⁹. Ni prosent av spillerne nevner *Odds* (47 spillere). Andelen som nevner Norsk Tipping er her 45 prosent.¹⁰ Totalt for oddsspill nevner 59 prosent spill hos utenlandske operatører og 38 prosent nevner spill hos Norsk Tipping.

15 prosent nevner poker. De fleste av disse, 91 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 18 som nevner bingo oppgir 16 (89 %) fysiske bingolokaler mens 3 (11 %) oppgir bingo på nett (enten hos Norsk Tipping og/eller utenlandske operatører).

Hestespill var hovedproblemspill i 5 prosent av samtale i 2015. I de fleste samtale om hestespill (87 %) er det registrert med spill fra Norsk Rikstoto¹².

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

De fleste samtale om kasinospill, oddsspill og poker handler om spill på utenlandske nettsted. Dermed handler 60 prosent¹³ av samtale om pengespill om spill som er tilbudt av utenlandske nettpillselskaper.

Når det gjelder meldinger som er mottatt, går det ikke så ofte fram hvilket spill som er problemspill. Men i 95 førstegangsmeldinger om pengespill nevner 30 prosent kasinospill. Oddsspill er nevnt i 5 prosent, bingo er nevnt i to prosent og poker er nevnt i 10 prosent. 50 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.

⁸ Totalt 255 samtaler om kasinospill, der 9 (4 %) viser til Norsk Tipping, 54 (21 %) viser til både Norsk Tipping og utenlandske operatører. 188 (74 %) viser kun til utenlandske operatører. I tre samtaler har tilbyder ikke vært tema og i en samtale har spiller oppgitt annet.

⁹ Totalt 28 samtaler om Liveodds. 29 % viser til Norsk Tipping, og 68 % viser til utenlandske operatører. I en samtale har tilbyder ikke vært tema.

¹⁰ Totalt 47 samtaler om Odds. 45 % viser til Norsk Tipping og 53 % nevner andre operatører. I en samtale har tilbyder ikke vært tema.

¹¹ Totalt 75 samtaler om poker. 91 % oppgir Internett. 4 % oppgir vennelag / pokerklubb. 3 prosent oppgir turneringspoker, og i to samtaler har type pokerspill ikke vært tema.

¹² Rikstoto er nevnt i 20 av 23 samtaler.

¹³ 187 kasinotaler + 44 samtaler om odds eller liveodds + 68 samtaler om poker = 299 samtaler. 299 / 502 = 60 %. Dette er minimum siden en del pengespillsamtaler ikke omtaler enkeltspill.

| Hvor mange spill som er nevnt (i 1. gangs samtaler) | tall | prosent |
|---|------------|--------------|
| 1 spill | 312 | 62 % |
| 2 spill | 101 | 20 % |
| 3 eller 4 | 68 | 14 % |
| 5 eller flere | 4 | 1 % |
| Ikke registrert | 17 | 3 % |
| Totalt | 502 | 100 % |

2013 til 2016 (hovedproblem - pengespill¹⁴)

| Hovedproblemspill (eller det eneste) | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Kasinospill (nett) | 175 | 149 | 214 | 255 |
| Poker | 80 | 67 | 61 | 75 |
| Odds | 40 | 34 | 32 | 47 |
| Liveodds | 25 | 34 | 35 | 28 |
| Tipping | 12 | 3 | 5 | 3 |
| Bingo | 33 | 26 | 20 | 18 |
| Databingo | 16 | 6 | 4 | 5 |
| NT terminal (Belago) | 7 | 7 | | 4 |
| Hestespill | 38 | 38 | 19 | 23 |
| NT terminal (Multix) | 28 | 19 | 15 | 15 |
| Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespill | 4 | 13 | 6 | 1 |
| Andre pengespill | 16 | 7 | 6 | 10 |
| Sum | 474 | 403 | 417 | 483 |

Tallet på samtaler om kasinospill har steget gjennom 2016, og for en stor del av samtaler gjelder dette spill på utenlandske nettsteder. Også samtaler om oddsspill og poker har hatt en viss økning. For andre spill er hovedinntrykket at tallet samtaler enten er stabilt eller så har det vært en liten økning gjennom 2016.

Sammenlignet med 2015 har det i 2016 vært en reduksjon i tall samtaler der konkrete pengespill ikke er registrert (56 i 2015 mot 19 i 2016). Samtidig er kasinospillene sin posisjon blitt enda mer dominerende.

¹⁴ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen. Det er også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert (48 i 2013, 22 i 2014, 56 i 2015 og 19 i 2016).

Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, eller annet (f.eks. nettbrett)¹⁵:

| | tall | prosent |
|--------------------------------------|------------|---------|
| PC, mobil eller annet hjemmet | 419 | 84 % |
| PC, mobil eller annet fra arbeid | 31 | 6 % |
| PC, mobil eller annet fra annet sted | 16 | 3 % |
| Ikke PC, mobil eller annet | 55 | 11 % |
| Usikker | 13 | 3 % |
| Ikke tema | 11 | 2 % |
| Totalt | 502 | |

Utvalget er også her avgrenset til førstegangs samtaler og spillere som har pengespillproblemer.

84 prosent av spillerne spiller hovedproblemspillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Men spiller oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 86 prosent¹⁶ spilt ved hjelp av PC, mobil eller annet. Andelen for kvinner var 77 prosent. Andel for kvinner har steget fra 73 prosent i 2015, og fra 42 prosent i 2014.

Om vi ser til alder er det færre nettspillere i eldre aldersgrupper.

Andel¹⁷ der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

| | |
|----------------|-------|
| Under 18 år | 100 % |
| 18 – 24 år | 99 % |
| 25 – 39 år | 92 % |
| 40 – 59 år | 71 % |
| 60 år og eldre | 50 % |

Hva som er hovedproblemspillet når det blir spilt på en elektronisk plattform

| Antall | |
|--------------------------------|------------|
| Kasinospill | 253 |
| Poker | 70 |
| Liveodds | 28 |
| Odds | 45 |
| Hestespill | 12 |
| Andre pengespill ¹⁸ | 6 |
| Bingo | 3 |
| Ikke oppgitt | 7 |
| Sum | 424 |

¹⁵ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet som elektronisk plattform.

¹⁶ Menn: N=417 og kvinner: N=83.

¹⁷ 18 – 24 år: N=77, 25 – 39 år: N=226, 40 – 59 år: N=120 og 60 år og eldre: N=24.

¹⁸ Spill som er nevnt av maksimum 2 spillere er plassert i samme kategori som «andre pengespill».

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)

| Frekvens for 1.gangs samtaler | tall | prosent | prosent der frekvens er omtalt |
|--------------------------------------|------------|--------------|--------------------------------|
| Daglig | 170 | 34 % | 36 % |
| En eller flere ganger i uken | 214 | 43 % | 45 % |
| Sjeldnere enn hver uke | 18 | 4 % | 4 % |
| Spiller ikke nå (er «spillefri») | 20 | 4 % | 4 % |
| Usikker | 49 | 10 % | 10 % |
| Ikke tema | 31 | 6 % | |
| Totalt | 502 | 100 % | 100 % |

Der spillefrekvens er tema, blir det oppgitt at 81 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 avgrensar utvalget til innringere som også er spillere, endrer resultatene seg noe, men tendensen er lik (89 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 40 % spiller daglig (N=220)).

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 | 3 | 0,6 % | 0,7 % |
| Under 2 000 kr | 6 | 1 % | 1 % |
| Kr 2 000 til 5 999 | 27 | 5 % | 7 % |
| Kr 6 000 til 9 999 | 36 | 7 % | 9 % |
| Kr 10 000 til 19 999 | 70 | 14 % | 17 % |
| Kr 20 000 eller mer | 121 | 24 % | 30 % |
| Har totalt sett vunnet og ikke tapt | 3 | 0,6 % | 0,7 % |
| Usikker | 141 | 28 % | 35 % |
| Ikke tema | 95 | 19 % | |
| Totalt | 502 | 100 % | 100 % |

I samtaler der tapet er omtalt, er det bare en prosent som på samtaletidspunktet sier at de ikke har tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene. 47 prosent har tapt 10 000 kroner eller mer. Merk også at 35 prosent er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Om vi avgrensar utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatet seg så mye. 3 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000, og 53 % har tapt mer enn 10 000 kroner (N=183).

8. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalen 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 | 10 | 4 % | 5 % |
| Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter) | 9 | 4 % | 4 % |
| Psykiske (f.eks. angst og depresjon) | 178 | 76 % | 87 % |
| Selvmordstanker eller – forsøk | 20 | 9 % | 10 % |
| Usikker | 15 | 6 % | 7 % |
| Ikke tema | 31 | 13 % | |
| N (antall) | | 235 | 204 |

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 87 prosent konsekvenser av psykisk art. 9 prosent har hatt selvmordstanker og 4 prosent oppgir ellers fysiske plager.

| Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere | tall | prosent |
|--|------|---------|
| Samlivsbrudd | 15 | 6 % |
| Forsømmer barn | 25 | 10 % |
| Forsømmer andre | 94 | 40 % |
| Uteblir fra vennekrets | 37 | 16 % |
| Annet | 22 | 9 % |
| Ikke tema | 94 | 40 % |
| N (antall) | | 235 |

I samtaler med spillerne nevner 60 prosent en eller flere svakkede 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 | 72 | 31 % | 47 % |
| Fravær / konsentrasjonsproblemer | 62 | 26 % | 40 % |
| Sluttet | 9 | 4 % | 6 % |
| Annet | 23 | 10 % | 15 % |
| Usikker | 6 | 3 % | 4 % |
| Ikke tema | 81 | 35 % | |
| N (antall) | | 235 | 154 |

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. 6 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 | 35 | 15 % | 17 % |
| Lånte penger | 159 | 68 % | 76 % |
| Ulovlige handlinger | 13 | 6 % | 6 % |
| Salg av eiendeler (egne eller andres) | 26 | 11 % | 12 % |
| Arv/forskudd på arv | 5 | 2 % | 2 % |
| Usikker | 7 | 3 % | 12 % |
| Ikke tema | 26 | 11 % | |
| N (antall) | | 235 | 209 |

I samtaler der finansiering har vært tema, oppgir 76 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Langt færre oppgir salg av eiendeler (12 %), 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 | 45 | 19 % | 21 % |
| Under 25 000 | 14 | 6 % | 7 % |
| 25 000 – 99 999 | 32 | 14 % | 15 % |
| 100 000 – 499 999 | 65 | 28 % | 31 % |
| 500 000 eller mer | 34 | 15 % | 16 % |
| Usikker | 20 | 9 % | 10 % |
| Ikke tema | 25 | 10 % | |
| Totalt | 235 | 100 % | 100 % |

Der spillegjeld har vært tema i samtalene, sier 21 prosent at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 7 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 15 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

47 prosent hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer. 16 prosent hadde gjeld på en halv million kroner eller mer.

9. Dataspill

Samtaler som handler om dataspill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 185 samtaler er det utelukkende nevnt dataspill:

- Tallet samtaler er redusert med 21 prosent fra 224 samtaler i 2014.
- 86 % av samtaleene er ringt inn av pårørende, i 8 % har spilleren ringt inn selv.
- 94 % av samtaleene er førstegangs-samtaler.
- 95 % av samtaleene handler om gutter og menn.
- 48 % av spillerne som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 21,4 år.
- 70 % bor hos foreldre eller andre foresatte.
- 61 % har sin hovedinntektskilde fra andre i husstanden, egen lønn eller lommepenger.

Hjelpelinjen har også mottatt 30 meldinger som bare gjelder dataspill. 20 av disse er førstegangs meldinger. 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 samtaleene.

I noen samtaler har spiller også problem med pengespill, og totalt er det gjennomført 198 samtaler med dataspill som tema. Av disse er 185 førstegangssamtaler.

Type spill (førstegangs-samtaler)

| | |
|---------------------------------|-------------|
| Rollespill | 4 % |
| Flere typer dataspill | 24 % |
| Action- /skyte-/krigsspill | 16 % |
| Strategispill | 25 % |
| Ferdighetsspill (tenkespill) | 3 % |
| Bilspill eller simulasjonsspill | 2 % |
| Usikker | 5 % |
| <u>Ikke tema</u> | <u>21 %</u> |
| Totalt | 100 % |
| N (antall) | 185 |

Strategispill er oftest nevnt, og totalt i 24 prosent av samtaleene. Rollespill er sjeldnere nevnt (inkl. World of Warcraft), og i 2016 av bare 4 prosent. Andelen samtaler om rollespill var 18 prosent i 2015, 22 prosent i 2014, 28 prosent i 2013 og 47 prosent i 2012. En del av spillerne som spiller rollespill spiller flere typer dataspill, 24 prosent i 2015. Det er strategispill som nå omtales oftere, men også her en nedgang. 25 prosent i 2016 mot 32 prosent i 2015.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

| | |
|--------------------|------------|
| Mindre enn 2 timer | 0 % |
| 2 eller 3 timer | 3 % |
| 4 eller 5 timer | 18 % |
| 6 timer eller mer | 64 % |
| Usikker | 7 % |
| <u>Ikke tema</u> | <u>9 %</u> |
| Totalt | 100 % |
| N (antall) | 185 |

Av 185 førstegangs samtaler er 174 utelukkende om dataspill. 1 samtale kommer i tillegg der også pengespill er omtalt

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 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 | 5 | 3 % | 3 % |
| Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter) | 15 | 9 % | 9 % |
| Psykiske (f.eks. angst og depresjon) | 139 | 80 % | 86 % |
| Selv mordstanker eller – forsøk | 9 | 5 % | 6 % |
| Usikker | 16 | 9 % | 10 % |
| Ikke tema | 14 | 8 % | |
| N (antall) | | 174 | 160 |

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

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 86 prosent konsekvenser av psykisk art. 3 prosent nevner fysiske konsekvenser. 6 prosent nevner selvmordstanker – eller forsøk.

| Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) | | |
|---|------|---------|
| nevnt i 1.gangs-samtaler | tall | prosent |
| Samlivsbrudd | 5 | 3 % |
| Forsømmer barn | 12 | 7 % |
| Forsømmer andre | 75 | 43 % |
| Uteblir fra vennekrets | 90 | 52 % |
| Annet | 17 | 10 % |
| Ikke tema | 36 | 10 % |
| N (antall) | | 174 |

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 | 43 | 25 % | 28 % |
| Fravær / konsentrasjonsproblemer | 87 | 50 % | 57 % |
| Sluttet | 28 | 16 % | 18 % |
| Annet | 14 | 8 % | 9 % |
| Usikker | 7 | 4 % | 5 % |
| Ikke tema | 22 | 13 % | |
| N (antall) | | 174 | 152 |

Der dette har vært tema, sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 57 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem, og 18 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. Data om samtalene registreres av Hjelpelinjen og statistikk utarbeides av Lotteritilsynet.

For 2016 mangler anropsdata for mai måned. Sammenligningene med besvarte anrop i 2016 er gjort ved at samtalene for mai er utelatt i dataene. Årene 2015 og 2016 kan dermed bare sammenlignes for svarprosent.

| Anrop og besvarte samtaler | Anrop | Besvarte | Svarprosent |
|----------------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| 2015 | 4 956 | 1 472 | 30 % |
| 2015 i åpningstiden | 3 544 | 1 453 | 41 % |
| 2016 | 5 268 ¹⁹ | 1 254 | 24 % |
| 2016 i åpningstiden | 3 627 | 1 249 ²⁰ | 34 % |

I åpningstiden i 2016 har svarprosenten vært 34 prosent.

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 2016:

| | | |
|------------------------|------------|------------|
| Mobiltelefon | 4 306 | 82 % |
| Fasttelefon | 784 | 15 % |
| <u>Ikke registrert</u> | <u>178</u> | <u>3 %</u> |
| Totalt | 5 268 | 100 % |

82 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon.

¹⁹ Mangler anropsdata for mai.

²⁰ 1 485 samtaler fratrukket 5 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden (mandag - fredag / 09.00 - 21.00) Mai er ikke medregnet.

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2016

Ny samtaleregistrering

Samtalen gjelder: **Spieler (Innringet av spilleren selv eller andre på vegne av)**

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

Ikke tema **Ikke tema** **Ikke tema**

Spieler hovedinnleksskide: **Ikke tema**

Ikke tema **Ikke tema** **Ikke tema**

Hovedproblem: **Ikke tema**

Spilleren spiller i uter på utværet:

Ikke tema
 Ikke tema
 Ikke oppgitt - men pengespill
 Ikke oppgitt - men dataspill
 Poker
 Kasino spill
 Bingo
 Dataspill
 Belagø (Norsk Tipping)
 Spill
 Multix (Norsk Tipping)
 Spill
 Passering
 Gevinstautomater
 Lokasjon
 Tipping
 Odds
 Operatør
 Operatør
 Liveodds
 Heatespill
 Type spill
 Skapespill
 Lotto/Vikinglotto/Estrafkeno/Loker/Eurojackpot/Nabolaget
 Panelotteri
 Andre pengespill
 Underholdnings-/ferdighetsspill med innsats og premier
 Dataspill
 Hvilket
 Tid
 Pennebruk
 Ikke tema

Innringet: **Ukjent**

Spielerens alder: **Ikke tema**

Spielerens kjønn: **Ikke tema**

Spielerens stilte status/Bostatus: **Ikke tema**

Spieler født: **Ikke tema**

Bostedsstykke for spiller: **Ikke tema**

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

Ikke tema
 PC, mobil eller annet hjemme
 PC, mobil eller annet fra jobb
 PC, mobil eller annet fra annet sted
 Norsk Tippings terminaler (Multix og Belagø)
 Nei
 Usikker

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

Kjennskap til hjelpelinjen
 Ikke tema
 Multix og Belagø (Norsk Tipping)
 Brosjyre/kupong hos kommisjonær
 Bingo
 Takst TV/TV
 Hjemmesiden vår
 Hjemmesiden til et spillerselskap
 Trykke medier
 Internett medier (rythetv)
 Telefonkatalogen/Opplysningen
 Familie/Venn/Kolleger
 Lege/Sosialkontor/annet offi kontor
 Annet
 Arbeidsgiver
 Kampanjer/spesiale informasjonstiltak 1
 Kampanjer/spesiale informasjonstiltak 2
 Usikker

Andre reelle henvendelser: **Ikke tema**

Type userens samtale eller feilringing: **Ikke tema**

Dato: **15.03.2017 13:32**

Samtalestart: **Har spiller spillegjeld nå**

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

Helseressise konsekvenser
 Ikke tema
 Nei, ingen
 Fysiske
 Psykiske
 Selvmordstanker eller - forsøk
 Usikker

Svækkede relasjoner:
 Ikke tema
 Samlivsbrudd
 Forsømme barn
 Forsømme andre
 Uleilifra vennetkrets
 Annet

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende:
 Ikke tema
 Nei - ingen av disse
 Ulovligte handlinger
 Lånne penger
 Salg av eiendeler/leilendom
 Av eller forskudd på arv
 Usikker

Tema i samtalen:
 Ikke registrert
 Generell informasjon
 Slette/kvelling (til innringer)
 Økonomisk rådgivning
 Informasjon om behandling
 Informasjon om selvhjelpsgrupper
 Oppfølgingsamtale
 Annet

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning
 Ikke tema
 Nei, ingen
 Fravær, konsentrasjonsproblem
 Sultet i arbeid eller skole
 Annet
 Usikker

Avslutt samtale **Avbryt**

1332 15.03.2017

Feilringinger eller useriøse telefonsamtaler

515 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

| Innhold i samtalen | Tall | Prosent |
|----------------------------------|------|---------|
| Forespørsler vedr Norsk Tipping | 218 | 42 % |
| Forespørsler vedr Norsk Rikstoto | 7 | 1 % |
| Forespørsler andre operatører | 48 | 9 % |
| Andre forespørsler | 35 | 7 % |
| Tulletelefoner | 35 | 7 % |
| Ikke registrert | 172 | 33 % |
| Totalt | 515 | 100 % |

Seriøse henvendelser som ikke handler om enkeltspillere

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

| Innringer / avsender | Tall | Prosent |
|---------------------------------------|------|---------|
| Journalister | 18 | 15 % |
| Studenter / skoleelever | 5 | 4 % |
| Behandlere | 16 | 13 % |
| Annet | 67 | 55 % |
| Personer med problemer - annen atferd | 6 | 5 % |
| Ikke registrert | 10 | 8 % |
| Totalt | 122 | 100 % |

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|-----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|---------|
| | Totalt | Unike | Totalt | Unike | Totalt | Unike | Totalt | Unike | Økter | Brukere |
| Januar | 3 555 | 3 164 | 3 337 | 2 869 | 4 339 | 3 622 | 2 620 | 2 113 | 2 886 | 2 408 |
| Februar | 2 810 | 2 465 | 3 078 | 2 627 | 2 141 | 1 686 | 2 702 | 2 071 | 3 246 | 2 588 |
| Mars | 2 542 | 2 218 | 2 765 | 2 373 | 2 765 | 2 075 | 2 831 | 2 210 | 3 571 | 2 901 |
| April | 2 564 | 2 284 | 3 084 | 2 624 | 2 735 | 2 023 | 2 567 | 2 051 | 3 635 | 2 960 |
| Mai | 2 204 | 1 932 | 2 773 | 2 366 | 2 378 | 1 725 | 2 447 | 1 947 | 3 164 | 2 623 |
| Juni | 2 373 | 2 082 | 2 217 | 1 863 | 1 960 | 1 449 | 2 105 | 1 761 | 3 165 | 2 624 |
| Juli | 2 083 | 1 868 | 2 059 | 1 751 | 1 460 | 1 065 | 1 895 | 1 609 | 2 938 | 2 449 |
| August | 2 421 | 2 169 | 2 056 | 1 693 | 2 079 | 1 447 | 1 946 | 1 656 | 3 142 | 2 652 |
| September | 3 090 | 2 728 | 3 206 | 2 629 | 2 119 | 1 567 | 2 433 | 1 993 | 4 515 | 3 879 |
| Oktober | 3 854 | 3 381 | 3 111 | 2 571 | 2 355 | 1 835 | 2 847 | 2 452 | 3 810 | 3 070 |
| November | 3 451 | 2 990 | 2 720 | 2 260 | 2 326 | 1 708 | 2 556 | 2 099 | 3 353 | 2 818 |
| Desember | 2 616 | 2 279 | 3 024 | 2 629 | 2 131 | 1 678 | 2 510 | 2 057 | 3 465 | 2 875 |
| Snitt per måned | 2 797 | 2 463 | 2 786 | 2 355 | 2 399 | 1 823 | 2 455 | 2 002 | 3 371 | 2 821 |
| Sum for året | 33 563 | | 33 430 | | 28 788 | | 29 459 | | 37 080 | |

Nettstedet hadde nær 37 080 økter i 2016. Gjennomsnittlig var det i siste år 3 371 økter i måneden og i snitt 2 821 unike besøkende (brukere).

Tallet på unike besøkende per måned er steget med 41 prosent fra 2015.

Google Analytics benytter fra 2016 begrepene *økter* og *brukere* og skriver selv:

I Analytics måles både økter og brukere i kontoen din. Økter representerer antallet enkeltøkter brukerne på nettstedet ditt har startet. Hvis en bruker er inaktiv på nettstedet i 30 minutter eller mer, blir eventuell ny aktivitet knyttet til en ny økt. Brukere som forlater nettstedet ditt og kommer tilbake i løpet av 30 minutter, blir regnet som en del av den opprinnelige økten.

Den første økten til en bruker i en gitt datoperiode regnes som en ekstra økt og en ekstra bruker. Hvis samme bruker gjennomfører flere økter i løpet av tidsperioden som er valgt, blir dette medregnet som tilleggsøkter, men det registreres ikke flere brukere.

For mange vil *økt* tilsvare det tidligere *besøk*, og *bruker* vil tilsvare tidligere *unik besøkende*.