



# Spilleansvarskonferansen 2018

## PRO AKTIVE SAMTALER

Rådgiver ansvarlig spill Tanja Sveen  
Norsk Tipping AS





# Vi ble inspirert av...





# Mer om hvorfor proaktive samtaler?

- Få problemspillere søker hjelp
- Når de søker hjelp– har konsekvensene vokst seg store
- Spilleproblemer berører 6-10 personer rundt den som har problemet
- Høyt forbruk er en klar risikofaktor for å utvikle spilleproblemer
- Det er behov for å utvikle mer individuelt rettede tiltak mot denne spillergruppen

Det er mye å vinne på å  
*oppdage* risikofylt spilleatferd  
og *påvirke* til endring *tidlig*

Kan en proaktiv samtale (tlf )  
forebygge og redusere  
negative konsekvenser av spill?



# Ansvarlighetsrammeverket

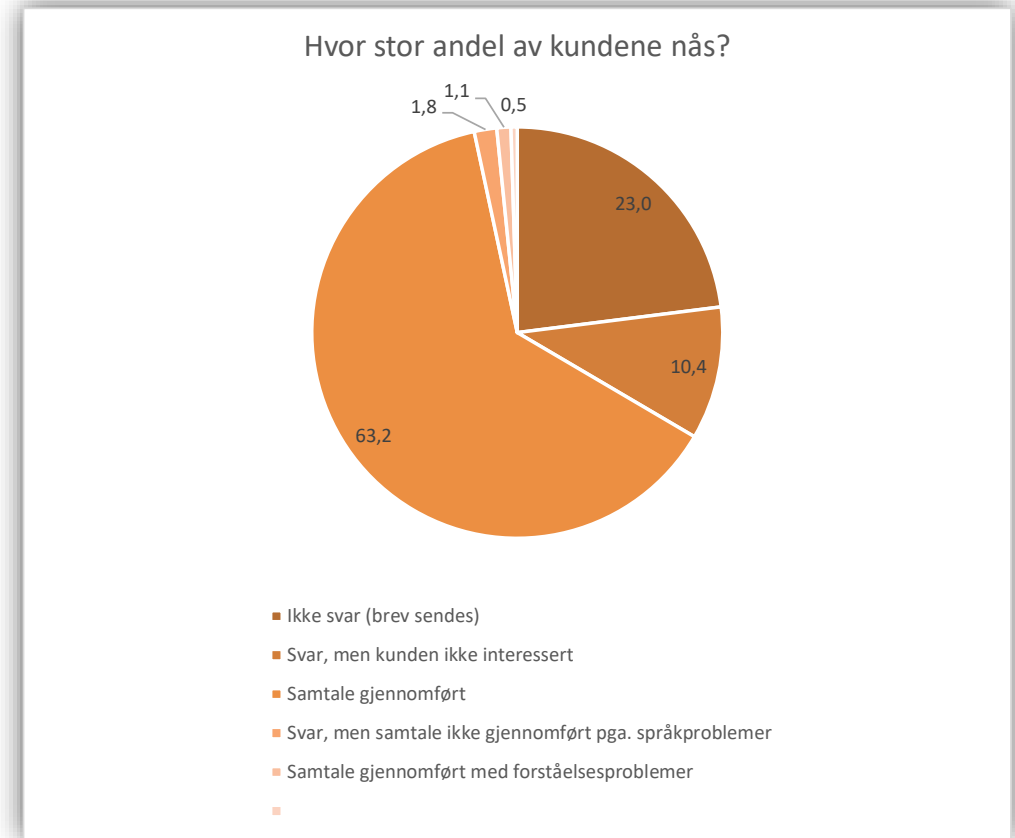




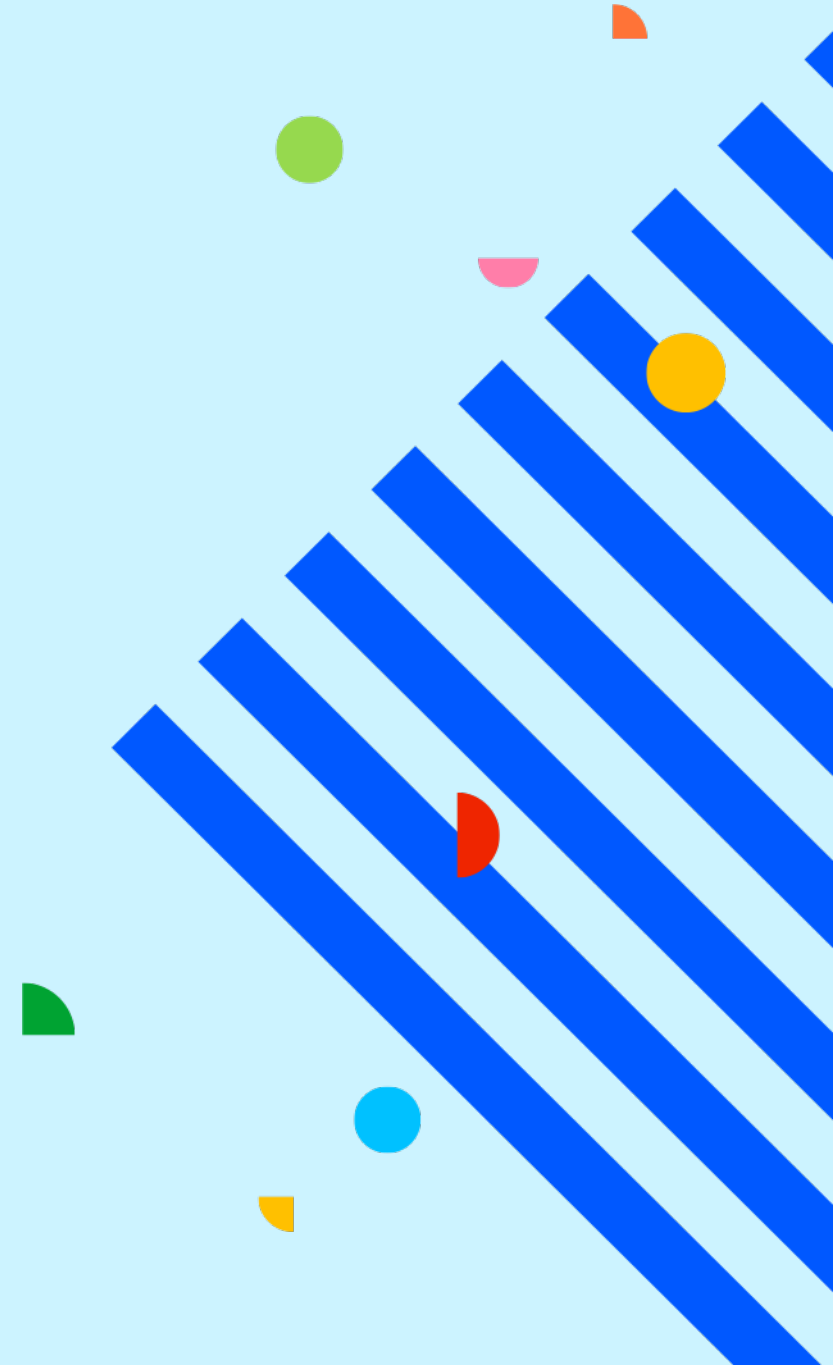
# Hvilke kunder ringer vi – og hvor mange når vi?

- Utvalg blant de 10 000 kundene som har tapt mest penger på spill det siste året
- Risikostatus i monitoreringssystemet (Playscan)

3 000 samtaler/kunder



Hvordan  
gjennomføre  
en slik  
samtale?





# Verdigrunnlag og målsettinger for samtalen



**Rolle**

**Empati**

**Respekt**

**Kundens  
autonomi**

1

**BEVISST**

2

**REFLEKSJON**

3

**MOTIVASJON**

4

**ENDRING/TILTAK**



# Innhold i samtalene

## «Realitetssjekk»



Hvor mye penger tror du at du har tapt?

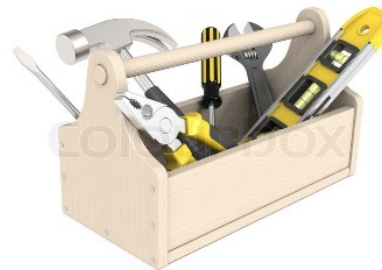
Så mye har du faktisk tapt!

## Det personlige møtet



## Handlinger:

## Motivasjon



### **NT-verktøy:**

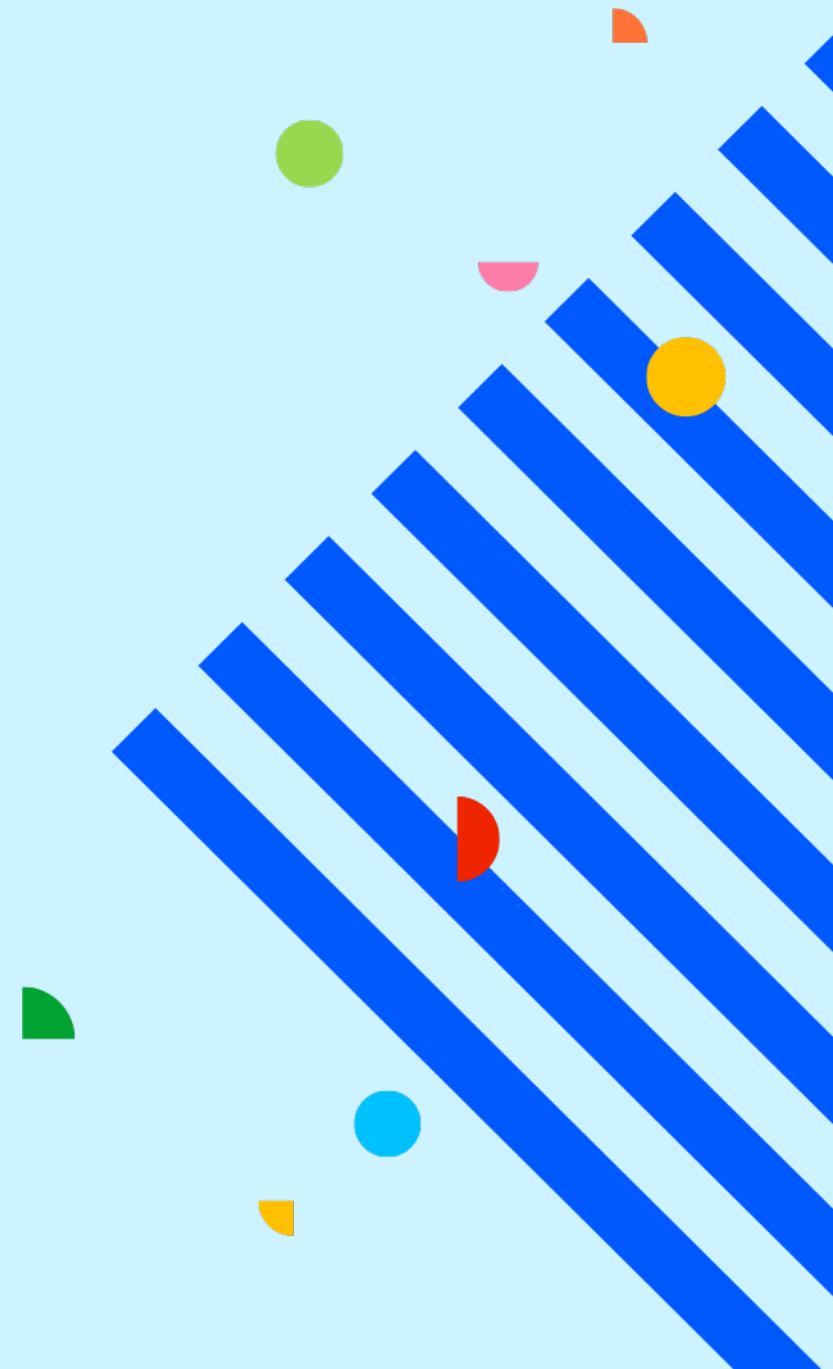
Spillegrenser, låse!  
Spillepauser  
Utestenging  
Spillregnskap

### **Eksterne:**

Hjelpelinjen  
Fjernbehandling  
Fastlege  
NAV  
Spillavhengighet Norge



Hva synes  
kundene?

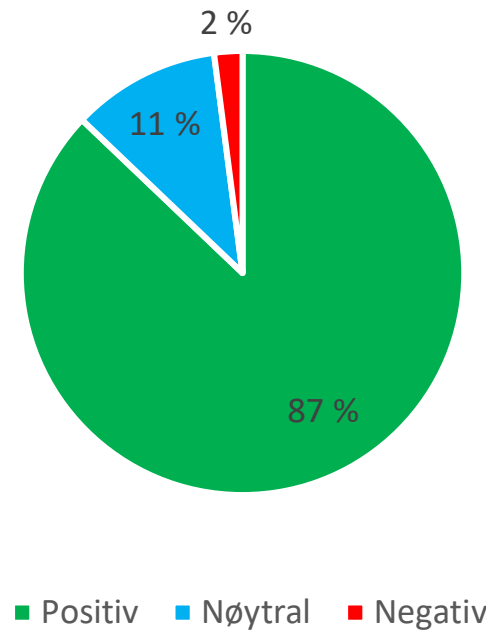




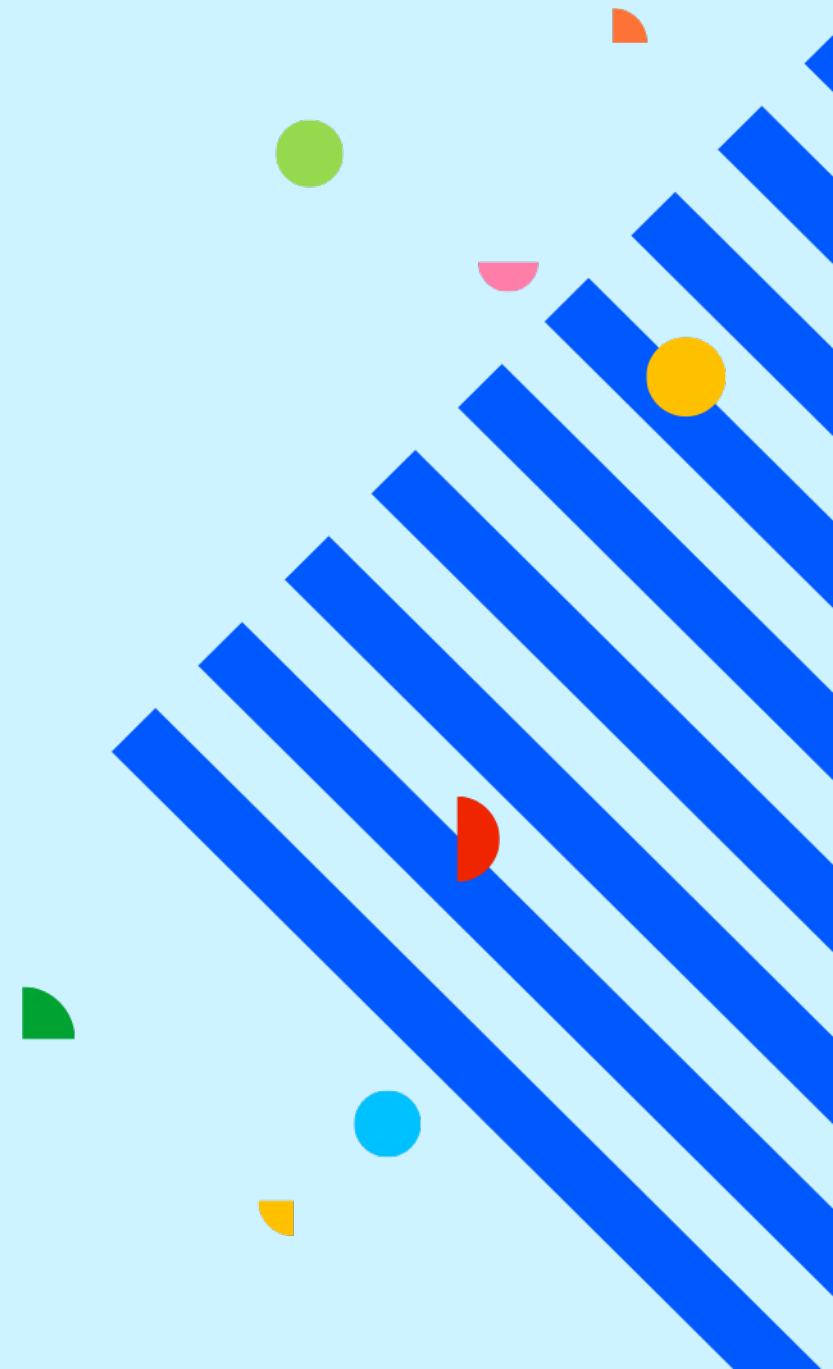
# Positive til at vi tar kontakt

Kilde: Loggskjema

Hva synes du om at Norsk Tipping ringer kunder for å gjennomføre en slik samtale (skala 1-5)?



Virker  
samtalene?





# Virker samtalene?

Forskningsprosjekt – 2 studier

## EFFEKTER:

- SPILLFORBRUK (teoretisk tap)
- BRUK AV SPILLANSVARSVERKTØY

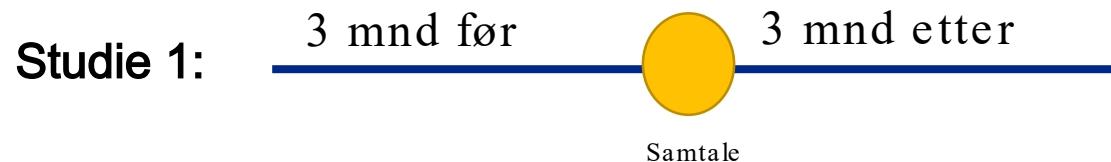


## Jakob Jonsson

Leg. psyk, pd.d-stud  
Sustainable Interaction/  
Stockholm Universitet

Medforfattere:

Per Carlbring og Ingrid  
Munck, Stockholm  
Universitet, David Hodgins,  
University of Calgary

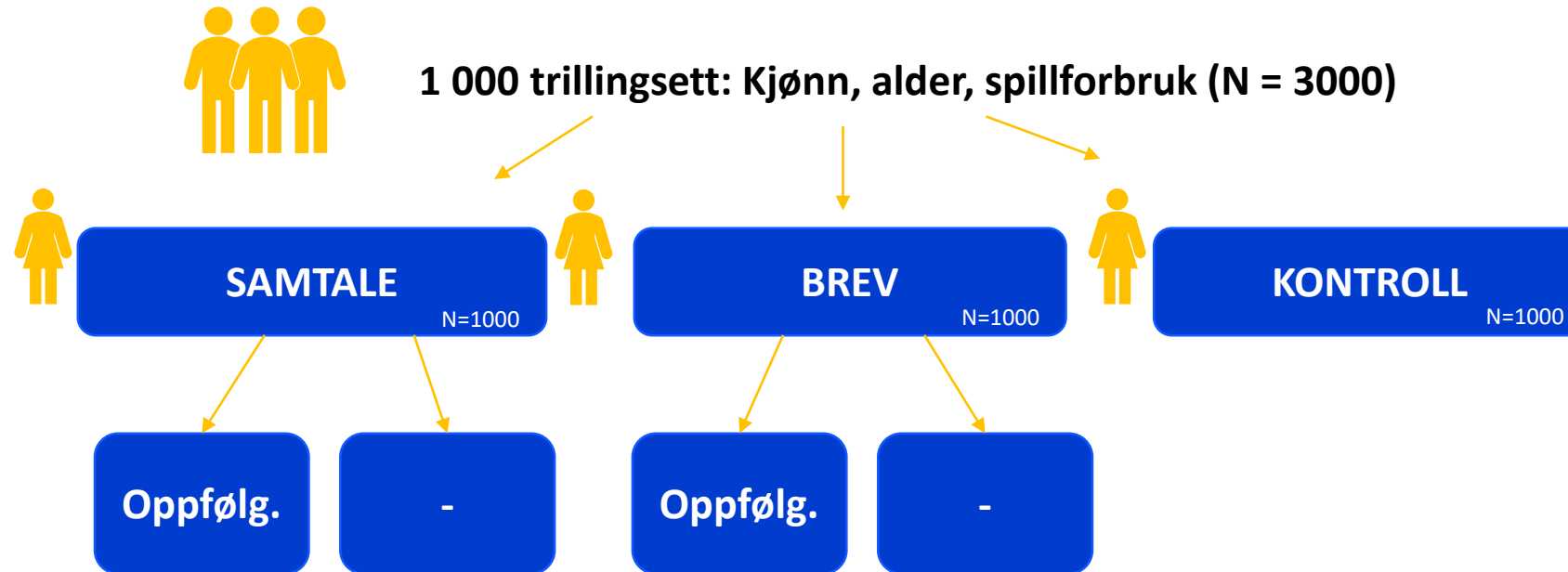




# Forskningsdesignet (RCT)

Vil informasjon om spillforbruk og mulige tiltak påvirke spillforbruk og bruk av spillansvarsverktøy?

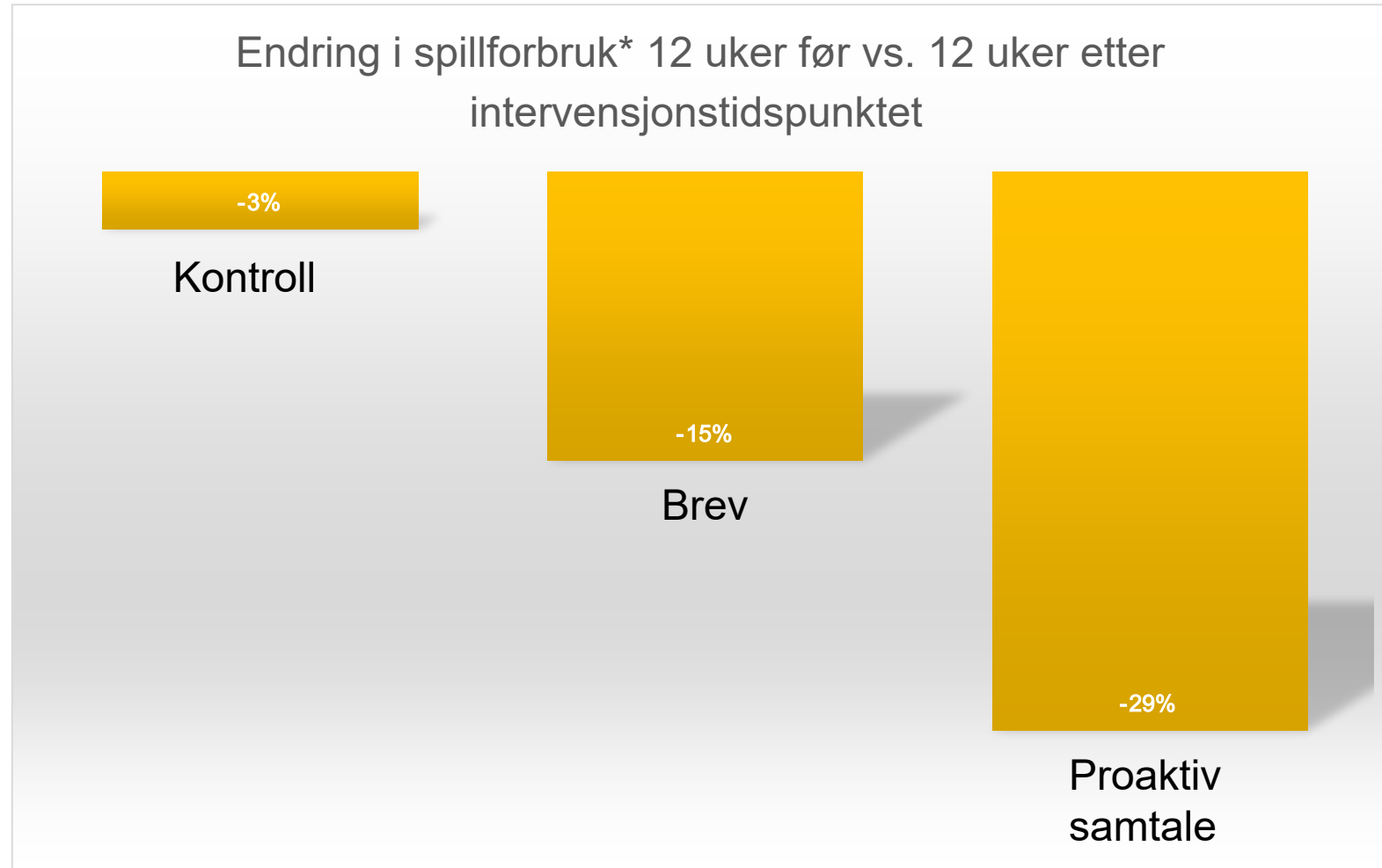
Vil en oppfølging/ikke oppfølging påvirke?



- Data-innsamling: Feb-Juli 2017
- Data: Loggskjema, spillerdata (innsats, teoretisk tap, bruk av spillansvarsverktøy)
- Studien er godkjent av den Regionala Forskningsetiska komiteen i Stockholm



# Intervensjon reduserer spillforbruket. Størst effekt for samtale





# Kunder med samtale bruker spillansvarsverktøy mer

	Intervensjonsuka		12 uker etter intervensjon
	Satt ned spillegrense	Utestenging enkeltspill	Satt ned spillegrense
<b>Kontrollgruppe</b>	0,6 %	0,0 %	6,8 %
<b>Brev</b>	1,6 %	0,0 %	9,2 %
<b>Samtale</b>	<b>23,7 %</b>	<b>4,7 %</b>	<b>18,0 %</b>

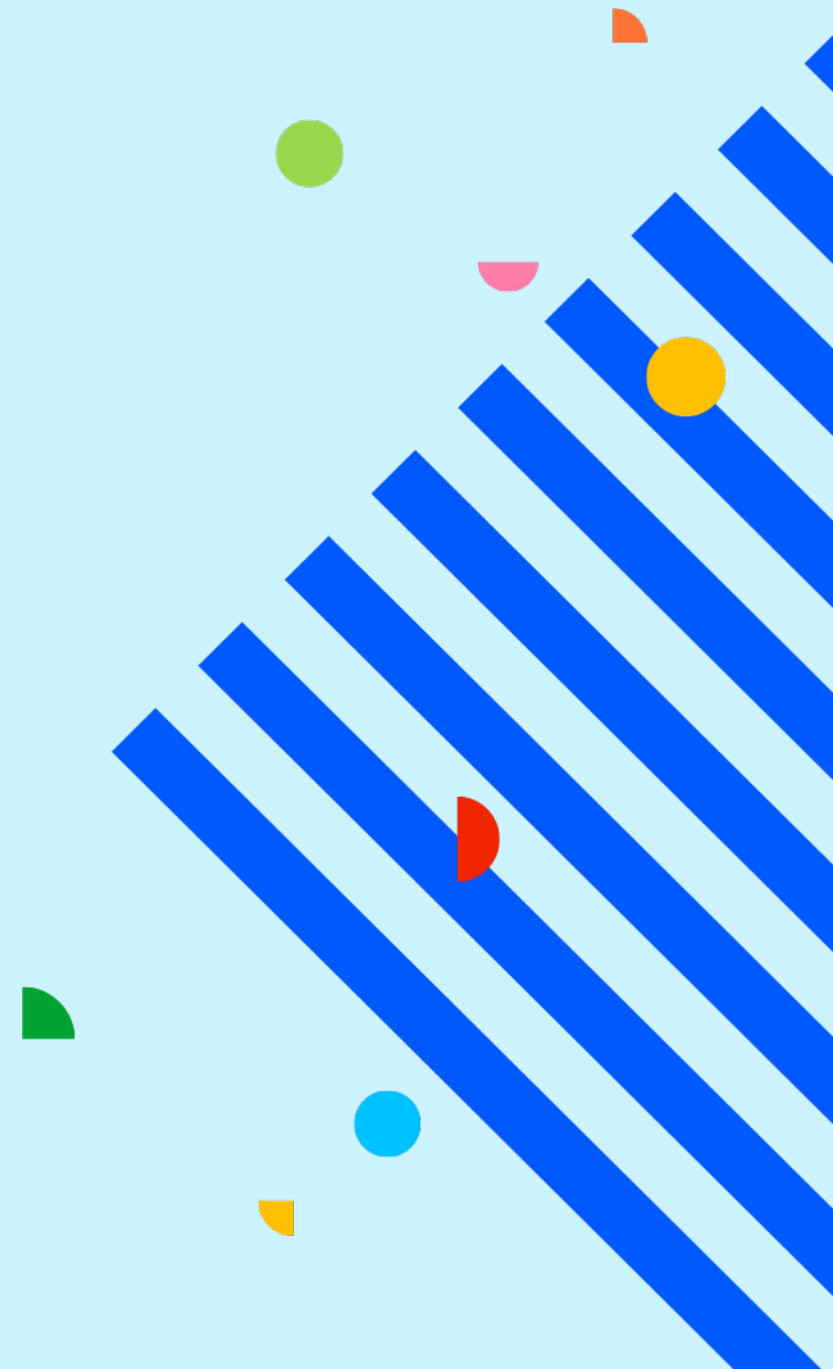
## Intervensjonsuka:

Ingen statistisk signifikante forskjeller for: Sette opp spillegrenser, utestenging alle spill, pause enkeltspill eller alle spill

## 12 uker etter intervensjon:

Ingen statistisk signifikante forskjeller for: Sette opp spillegrenser, utestenging enkeltspill eller alle spill, pause enkelt spill eller alle spill.

Spiller  
kundene videre  
andre steder?

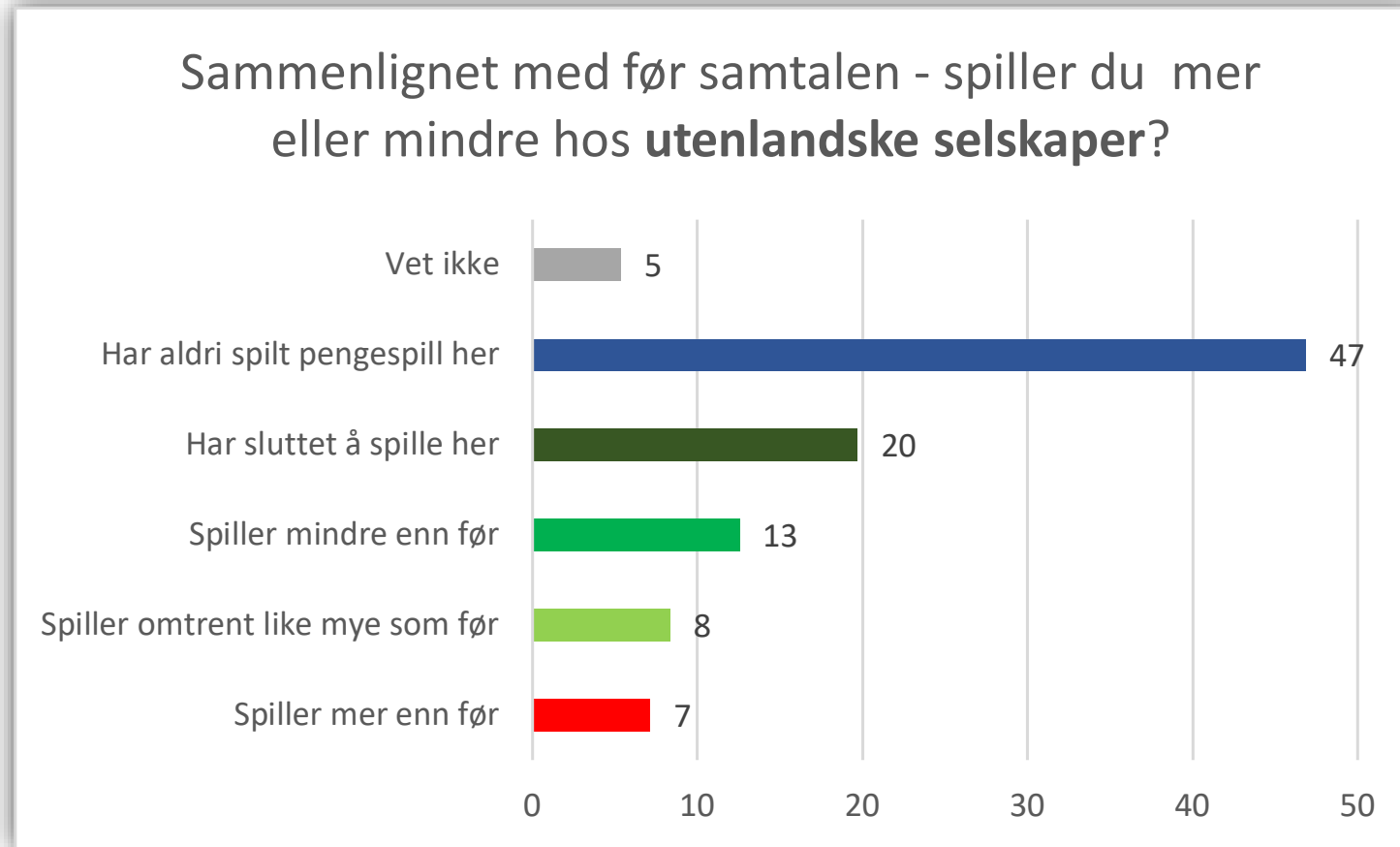




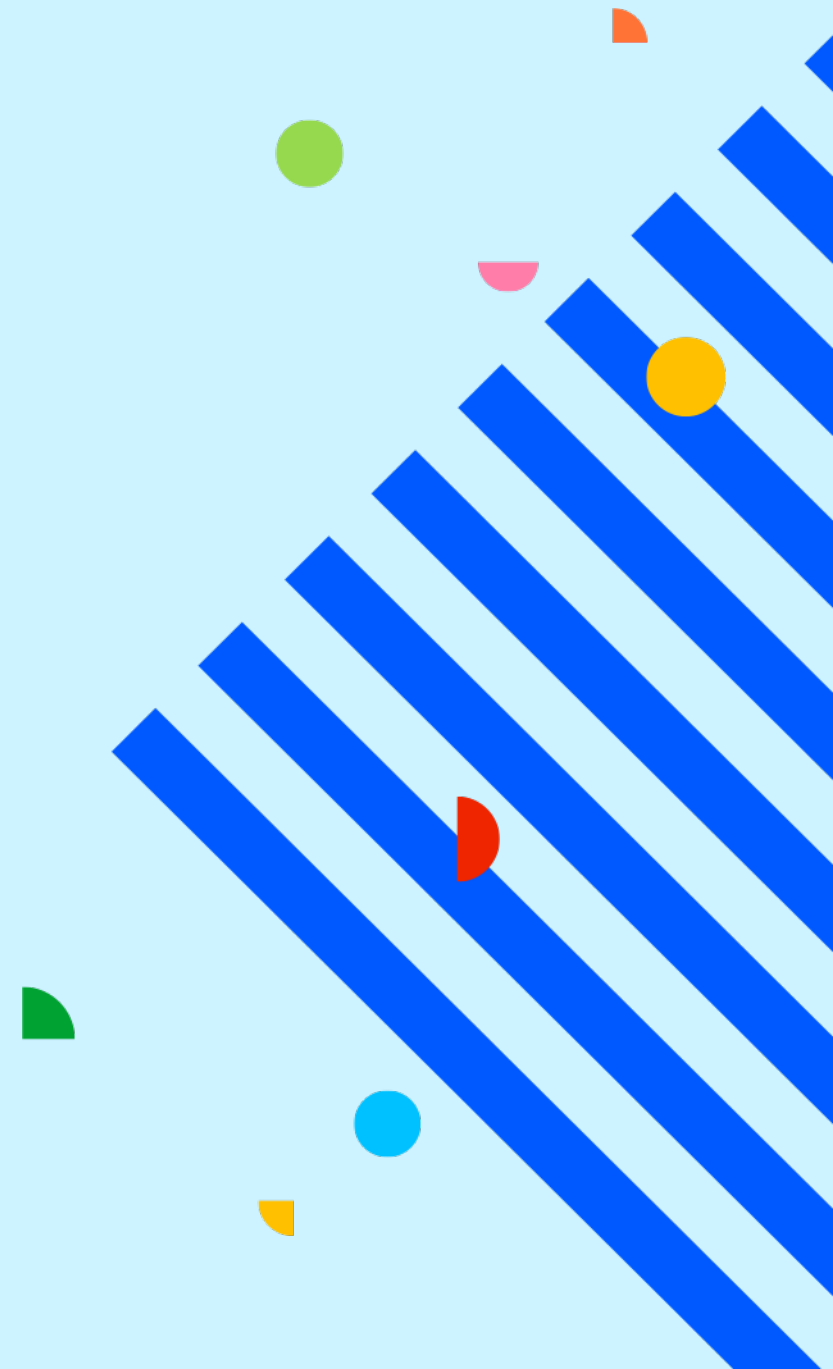


# Samtalene reduserer også spill hos andre...

Kilde: Kundeundersøkelser



# Oppsummering





# Oppsummering

- Det er behov for tiltaket og et stort flertall av kundene er positive
- Samtalene virker
  - Spillforbruk reduseres med 29 %
  - Økt bruk av spillansvarsverktøy
- Samtalene starter en positiv endringsprosess som også påvirker spilling hos andre spillselskaper
- Tiltaket reduserer Norsk Tippings inntekter fra spillere med risikofylt spilleatferd



## Team forskning proaktive samtaler

Fra høyre: kundekonsulent Trine Vannzell, forsker Jakob Jonsson, Kundekonsulent Kristin Edvardsen Måsø, rådgiver Tanja Sveen

Det er mye å vinne på å  
*oppdage* risikofylt spilleatferd  
og *påvirke* til endring *tidlig*

# Takk for oppmerksomheten!

Tanja Sveen  
Rådgiver ansvarlig spill, Norsk Tipping AS  
[tanja.sveen@norsk-tipping.no](mailto:tanja.sveen@norsk-tipping.no)  
Phone: +47 994 40319



Norsk Tipping