



Rådgivere Kristin Edvardsen Måsø og Trine Vannzell kontakter risikospillere hos Norsk Tipping. FOTO: Roar Jødahl

21-06-2017 09:33 CEST

## Samtaler med risikospillere virker

**Etter at stortapere har fått en bekymrings samtale fra Norsk Tipping har de spilt for færre penger, redusert tapene med over 40 prosent og bruker mindre tid på spill. Det viser en fersk analyse.**

***Av Tanja Sveen, rådgiver ansvarlig spill i Norsk Tipping***

Analysen er gjort av psykologspesialist og doktorgradsstipendiat Jakob Jonsson ved Stockholms Universitet, etter at Norsk Tipping har gjennomført over 1000 samtaler med kunder vi er bekymret for.

## Samtalene virker

Jonsson har gjennomført en statistisk analyse for å undersøke effektene av samtalene. I analysen sammenlignes kundenes innsats, tap og antall spilledager over 12 uker før samtalen med 12 uker etter samtalen. Analysen viser signifikante endringer:

- Innsatsen er redusert med 29 %\*
- Tapet er redusert med 44 %\*\*
- De spiller 23 % færre dager\*\*\*

Dette betyr ikke at alle har endret spillingen sin. Men, så mange har endret spillingen sin at endringen er statistisk signifikant. Det betyr at endringen i atferd ikke er et resultat av tilfeldigheter.

Analysen viser også at kunder som har fått en bekymrings samtale reduserer spillegrenser og tar spillepauser oftere enn dem uten samtaler.

## Hvorfor virker samtalene?

Hva er det som gjør at samtalene virker? Innsikt fra samtalene, statistikk og analysen gir noen svar.

Ett av de første spørsmålene vi stiller i samtalene er om kunden vet hvor mye penger han har brukt på spill det siste året. Når han har svart, forteller vi hvor mye penger som faktisk er brukt. Mange undervurderer hvor mye penger de har brukt, og det blir en skikkelig tankevekker.

I samtalene lytter vi etter «endringssnakk», som er utsagn som viser at man ønsker en endring. Vi følger opp med spørsmål for å utdype og forsterke motivasjonen for endring. For eksempel kan vi visualisere hvor mye penger de kan «spare» på å redusere spillforbruket sitt. Penger som kanskje kan gå til en etterlengtet ferie for familien eller noe annet på ønskelista.

Vi informerer om ulike verktøy kundene kan bruke hos oss for å ha god oversikt og kontroll over egen spilling. Spillegrenser, spillepauser og utestenging er eksempler. I en del samtaler er informasjon om hjelpe- og behandlingstiltak også et tema.

Når kunden er motivert for endring, forsøker vi alltid å avtale minst ett konkret tiltak. Dette er viktig for å starte endringsprosessen. Vi avtaler tiltak med 60 % av personene i den første samtalen. Det vanligste er å redusere den personlige spillegrensen, og ofte også å «låse» denne – slik at det ikke er mulig å øke spillegrensa senere på impuls. En del kunder velger også å ta pauser eller stenge muligheten til å spille.

### **Spiller kundene bare videre hos andre spillselskaper?**

En bekymring har vært at kundene kanskje spiller videre hos andre spillselskaper? Kanskje til og med hos spillselskaper som opptrer langt mer aggressivt enn det Norsk Tipping gjør?

For å undersøke dette har vi spurt hvordan det har gått med spillingen etter samtalen – både hos Norsk Tipping og hos andre spillselskaper i en kundeundersøkelse. For spill hos Norsk Tipping svarer:

- 58 % at de spiller mindre enn før samtalen
- 8 % at de har sluttet å spille
- 28 % at de spiller på samme nivå som før
- 3 % at de spiller mer enn før

Når vi ser på de andre spillselskapene, så ser vi også at andelen som spiller mindre enn før samtalen eller har sluttet å spille er langt, langt større enn andelen som sier at de spiller mer.

Kundeundersøkelsen viser at de som reduserer spillingen sin eller slutter å spille hos NT også gjør dette andre steder de har spilt. Det ser ut til at samtalene setter i gang en positiv endringsprosess som også favner spill hos andre spillselskaper.

### **Samtalene starter en endringsprosess**

Vi får hver dag positive tilbakemeldinger på at vi ringer ut fra bekymring og omsorg. Samtalene starter en endringsprosess, men det er *kundene selv* som må gjøre jobben. For noen handler dette om små justeringer. For andre krever det en større innsats over tid å kjempe mot et sug etter å spille, etablere nye vaner og kanskje finne nye sosiale arenaer hvor spill ikke er i fokus.

Det er veldig gledelig å se at en forholdsvis kort samtale fra Hamar starter eller setter fart på endringsprosessen. Det er også gledelig at analysen viser en klar og stabil reduksjon i spillingen over en periode på 12 uker etter samtalene fant sted.

#### **Noter:**

#### ***Statistisk analyse: Endringer i innsats, tap og antall spilledager:***

**\*Innsats:  $t=5,0$ ,  $df: 289$   $p<0,001$**

**\*\*Tap:  $t=7,9$ ,  $df: 289$   $p<0,001$**

**\*\*\*Antall spilledager:  $t=10,7$ ,  $df: 289$   $p<0,001$**

#### ***Kundeundersøkelsen:***

- **Undersøkelsen ble sendt ut i mai 2017. 1 purring.**
- **Utvalg: Kunder med gjennomført samtale i perioden september 2016 til januar 2017.**
- **Svarprosent: 23 %.**

---

Norsk Tipping er et statlig selskap med enerett på en rekke pengespill på det norske markedet.

Hovedoppgaven Stortinget har gitt Norsk Tipping er å forebygge problemer som kan følge av pengespill, gjennom å kanalisere nordmenns spillelyst inn mot et offentlig kontrollert spilltilbud.

Hele overskuddet går til samfunnsnyttige formål.

Siden 1948 har Norsk Tipping bidratt med cirka 200 milliarder kroner (prisjustert) til samfunnsnyttige formål.

Vi gir drømmen en sjanse!

## Kontaktpersoner



### **Roar Jødahl**

Pressekontakt

Senior kommunikasjonsrådgiver og pressekontakt

Generelle spørsmål.

[roar.jodahl@norsk-tipping.no](mailto:roar.jodahl@norsk-tipping.no)

97 07 14 04



### **Bjørn Helge Hoffmann**

Fagsjef

Ansvarlig spillvirksomhet

[bjorn-helge.hoffmann@norsk-tipping.no](mailto:bjorn-helge.hoffmann@norsk-tipping.no)

95182615