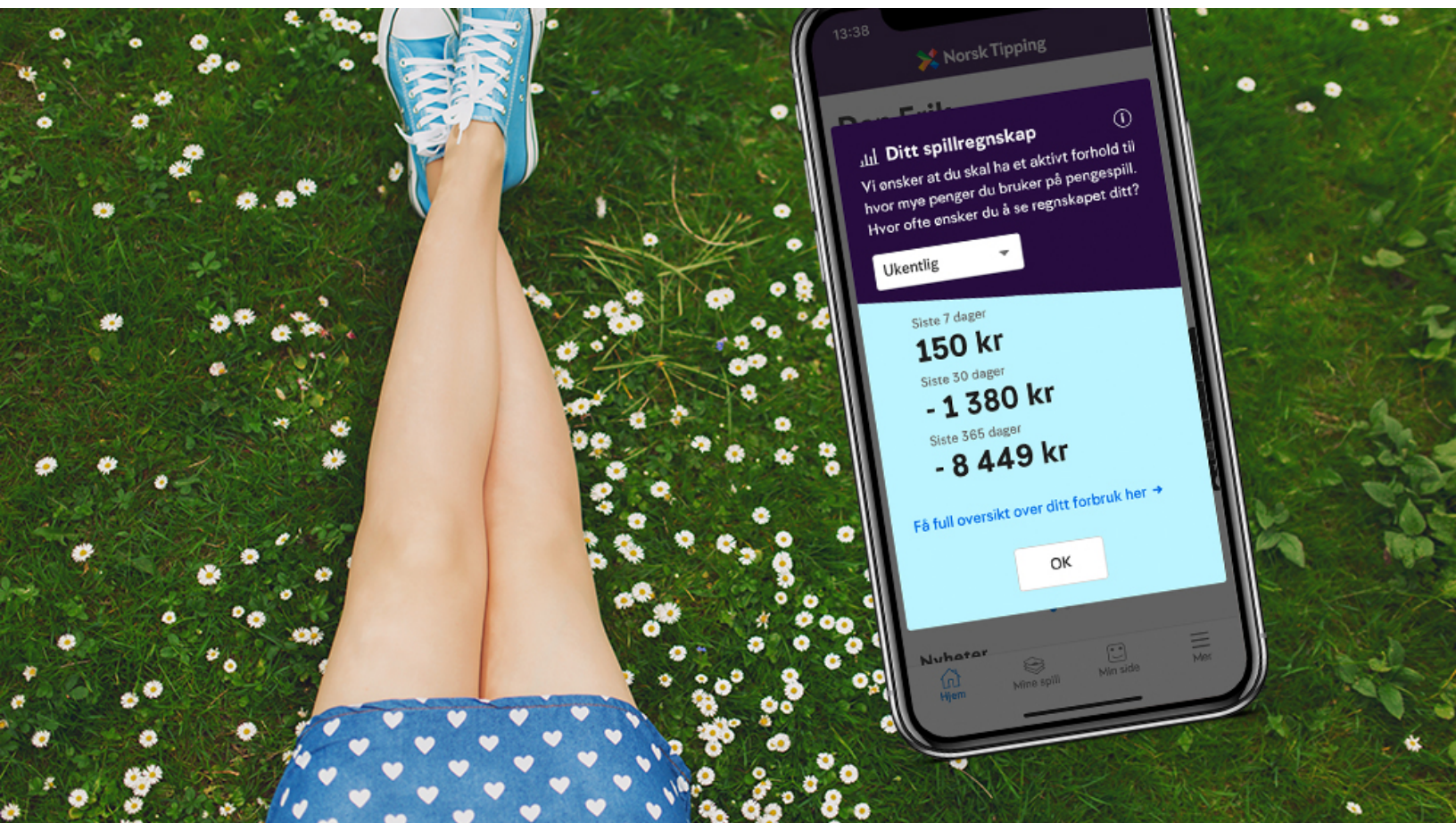




Illustrasjon: Norsk Tipping

05-11-2019 10:38 CET

Spillregnskapet er godt mottatt blant kundene

Fra og med juni i år har Norsk Tippings kunder fått opp en oversikt over forbruket sitt når de logger seg inn. Spillregnskapet er blitt godt mottatt.

Av Tanja Sveen

Rådgiver spillansvar, Norsk Tipping

FAGBLOGG: En kundeundersøkelse viser at spillerne synes dette er et positivt og viktig tiltak. De opplever at spillregnskapet er relevant, og at visningen

bidrar til god oversikt over hvor mye penger de bruker.

Kunnskap om forbruk

Aktiv visning av spillregnskapet ble innført blant annet som følge av erfaringer fra Norsk Tippings proaktive samtaler med kunder som taper mye penger. Mange av dem undervurderte hvor mye penger de hadde tapt det siste året. De trodde summen var bare halvparten av det reelle tapet, og ble både overrasket og sjokkert når de fikk vite hvor mye penger det dreide seg om.

Det ble også en viktig aha-opplevelse for oss som spillsekskap. Vi må legge bedre til rette for at kundene har oversikt over egen pengebruk på spill. For når kunden har en løpende oversikt over eget forbruk, er det enklere å ta grep tidlig om man ser at det går med mer penger enn man ønsker.

Vises ukentlig

I oversikten ser kunden hvor mye penger han netto (innsats minus premier) har brukt på spill siste 7, 30 og 365 dager. Oversikten vises i utgangspunktet ukentlig. Kunden kan endre visningsfrekvensen til daglig eller månedlig. I underkant av to prosent har valgt å se oversikten hver dag, 88 prosent ukentlig og 10 prosent månedlig.

Det er kunder som spiller middels- til høyrisikospill (kasino, bingo, oddsen og liveoddsen) som blir vist forbruksoversikten. Det samme gjelder kunder med gul eller rød status i Norsk Tippings risikovurderingsverktøy Playscan. I løpet av oktober var det 246 610 kunder som fikk opp forbruksoversikten sin minst en gang, de fleste av dem hver uke.

På kundens premisser

For at ansvarlighetsverktøy skal virke, er det avgjørende at kundene opplever dem som nyttige og relevante, og at de ikke ødelegger spilleopplevelsen.

Vi måtte finne riktige steder for visning av spillregnskapet i kundereisen – steder hvor kunden ville være i modus for å se på oversikten og ta stilling til tallene sine. For eksempel ville visning rett før innleveringsfrister trolig være et dårlig valg.

Vi jobbet tverrfaglig med å utvikle innhold, design og plassering i kundereisen for å lykkes med disse utfordringene.

Hva synes kundene?

I en kundeundersøkelse (1) som ble gjennomført i september viser tilbakemeldingene fra kundene at vi har truffet godt med målsettingene:

- 94 prosent synes informasjonen er lett å forstå
- 80 prosent synes det er positivt at NT har innført visning av forbruksoversikten
- 78 prosent synes det er viktig at NT har innført visning av forbruksoversikten
- 66 prosent opplever at oversikten hjelper til å ha oversikt og kontroll over spillingen
- 15 prosent opplever oversikten som forstyrrende

Spesielt viktig for «gule» spillere

Spillere med gul status har ifølge analyseverktøyet Playscan en økt risiko for spilleproblemer. Blant de gule spillerne finner vi den høyeste andelen som svarer at forbruksoversikten er relevant (76 prosent), og at den bidrar til god oversikt og kontroll (80 prosent).

Det er bra å se at forbruksoversikten er viktig for disse spillerne. En studie av effekter av Playscan viser at gule spillere har nytte av meldinger om risiko – de endrer atferd etter en slik melding (2). Flere studier (3) på tvers av ulike helseområder har generelt vist at personer med risikoatferd ofte kan nyttiggjøre seg såkalte korte intervensjoner. Det betyr at en relativt liten påvirkning kan gi en viktig dytt i riktig retning.

Økt trafikk inn til spillregnskapssiden

Etter at spillerne regelmessig blir vist spillforbruksoversikten (netto forbruk siste 7, 30 og 365 dager) har det vært en stor økning i antall kunder som går inn på den mer detaljerte spillregnskapstjenesten.

I april var det 38 917 visninger av spillregnskapssiden. I september hadde dette økt til 119 358.

Forebygging er bedre enn kur

Aktiv visning av forbruksoversikten og en informativ spillregnskapsside er viktige forbedringer av Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk. Transparens er et grunnleggende prinsipp for relasjonen til våre kunder. Hvor mye penger man bruker på spill skal tåle dagens lys. Det bidrar til at spill forblir et hyggelig tilskudd i hverdagen.

Referanser:

- 1.Kundeundersøkelse sendt ut til 5 000 kunder i september 2019. Svarprosent: 7 %.
- 2.Wood & Wohl “Assessing the effectiveness of a responsible gambling behavioural feedback tool for reducing gambling expenditure of at-risk players”, *International Gambling Studies* 15(2), 324-339, 2015
- 3.Prescott og Børtveit *Helse og atferdsendring* 2015, Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS

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



Anne Marit Sletten

Leder kommunikasjon

Generelle spørsmål.

anne-marit.sletten@norsk-tipping.no

951 85 708