

PELUURI 2014 10 VUOTTA OHJAUSTA, NEUVONTAA JA TUKEA

Markus Sjöholm,
Elisa Korsoff & Jenni Kämppi



SISÄLLYSLUETTELO

1	Saatesanat	4
2	Peluurin toiminta	5
2.1	Peluurin palvelut	5
2.2	Peluurin asiakastyön periaatteet	6
2.3	Peluurin hallinto ja henkilöstö	6
3	Juhlavuosi 2014: perusparannuksia, uudistuksia ja medianäkyvyyttä	8
3.1	Verkkosivustouudistus ja chat-palvelukokeilu	8
3.2	Juhlavuoden viestintäkampanja ja perusviestintätoimenpiteet	9
4	Keskeiset havainnot ja muutokset	10
4.1	Peluurin tietokannat ja raportin aineistot	10
4.2	Yhteydenotot ja asiakasmäärät eri palveluissa vuonna 2014	10
4.3	Puhelut Peluuriin	10
4.4	Muutoksia asiakaskunnassa	13
4.5	Peliongelman vakavuus	13
4.6	Ongelmia aiheuttavat pelit ja pelaamisen kanavat tänään	14
4.7	Ongelmia aiheuttava pelimuoto sekä ikä, sukupuoli, pelivelat ja työtilanne 2014	15
4.7.1	Liveinä rahapelejä pelaavat (kategoria 1)	18
4.7.2	Netissä kotimaisten yhtiöiden pelejä pelaavat (kategoria 2)	19
4.7.3	Netissä ulkomaisten yhtiöiden/ei-tiedossa olevien yhtiöiden pelejä pelaavat (kategoria 3)	20
5	Tilastoliite	21
5.1	Puhelut	21
5.2	Chat	21
5.3	eNeuvonta	21
5.4	Pelivoimapiiri	22
5.5	Peli poikki -ohjelma: asiakkaiden peliongelman muutos ohjelman alussa ja lopussa	22

TIIVISTELMÄ

Peluuri vietti kymmenvuotisjuhlavuottaan vuonna 2014. Peluuri on toimintavuosiensa aikana kehittynyt auttavasta puhelimesta monipuoliseksi sähköiseksi palvelukokonaisuudeksi. Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelmaista, sen ehkäisystä ja hoidosta. Peluuri tarjoaa myös oma-apuun ja vertaisuuteen perustuvaa tukea. Kaikki Peluurin palvelut ovat valtakunnallisia ja käyttäjille maksuttomia. Peluuri on A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton palvelu ja se toimii osana Peliklinikkaa, joka on valtio-, kunta- ja järjestötoimijoita samaan toimintayksikköön kokoa-va palvelukokonaisuus.

Vuonna 2014 Peluurissa vastattiin 1187 peliongelmaa koskevaan puheluun, mikä on 9 % vähemmän kuin vuotta aiemmin. Noin kaksi kolmasosaa soittaneista oli pelaajia, kolmasosa läheisiä ja vain pieni osa muita, esim. työssään peliongelmaa kohtaavia. Soittajaryhmittäin tarkasteltuna läheisten soitot vähenivät eniten; muiden asiakasryhmien osalta puhelumäärien jakautuminen vastasi aiempien vuosien jakaumaa.

Eniten Peluuriin otettiin yhteyttä 18–34-vuotiaiden

miesten ongelmallisen rahapelaamisen takia, joko heidän itsensä tai heidän läheisensä toimesta. Tätä asiakasryhmää koskevat soitot ovat neljässä vuodessa lisääntyneet selvästi, 146 puhelun verran.

Peluuriin soitetaan edelleen eniten kaupoissa, kioskeissa ja/tai pelisaleissa tapahtuvan raha-automaattipelaamisen takia. Internet oli rahapelaamisen kanavana edellisvuosien tapaan 45 % puheluista.

Jo joka kolmannessa vuonna 2014 Peluuriin tullessa puhelussa kävi ilmi velkaantuminen. Peleissä velkaantuneita oli 205 % enemmän kuin neljä vuotta aiemmin. Peluurin puhelutilastojen perusteella näyttää siltä, että internetissä ensisijaisesti pelaavat ovat pelipistepelaajia useammin nuorempia, useammin työelämässä sekä lisäksi pelaamisen takia useammin velkaantuneita.

Peluurin muista palveluista erityisesti juhlavuonna uudistettu verkkosivusto kasvatti suosiotaan: verkkosivustolla kuukausittain vierailevien määrä lisääntyi edellisvuoteen verrattuna 44 %. Myös Valtti-keskustelufoorumien kävijämäärät lisääntyivät 18% ja syyskuussa avattu uusi chat-palvelu sai hyvän vastaanoton.

1. SAATESANAT

Vuosi 2014 oli Peluurin kymmenes toimintavuosi. Peluurin linjoilla on sen kymmenvuotisen historian aikana käyty kaiken kaikkiaan 12 677 ongelmapelaamista koskevaa puhelua. Vastaanotamme vuosittain noin 1100-1400 peliongelmaa koskevaa puhelua ja olemme edelleen ainoa valtakunnallinen näin kattavasti peliongelmiä kohtaava taho.

Tähän vuosiraporttiin on koottu vuoden 2014 tilastoja, tehty havaintoja muutoksista Peluurin kymmenvuotisen taipaleen varrelta ja nostettu esiin juhlavuoden keskeiset toimenpiteet. Lisäksi on kuvattu Peluurin palvelukokonaisuuden palvelut ja asiakastyön periaatteet. Vuosiraportti esittelee edeltäjiensä tavoin näköalapaikan havaintoja ”kolikon kääntöpuolesta”.

Peliongelma on edelleen asia, josta vaietaan ja jota hävetään. Vain murto-osa vaikeassa tilanteessa olevista ongelmapelaajista tai heidän läheisistään tohtii soittaa ja keskustella ääneen tilanteestaan. Peluurin palvelukokonaisuus tarjoaa siksi muitakin avun hakemisen kanavia kuin auttavan puhelimen. Hyvän alun oman tai läheisen tilanteen muuttamiseen voi saada juhlavuonna uusitun verkkosivustomme kautta. Tarjolla on runsaasti tietoa ja vinkkejä, testejä ja oma-aputyökaluja, sähköisiä vertaistukipalveluita sekä verkko-terapiaohjelma. Lisäksi asiakkaat ovat syyskuusta 2014 lähtien voineet keskustella entistä matalammalla kynnyksellä, kun avasimme verkkosivustollemme työntekijän ja asiakkaan välisen chat-palvelun.

Peluuri oli pitkään lähes ainoa palvelu, josta liikaa pelaavat saattoivat hakea apua. Tilanne on nykyään – peliongelmaisten ja heidän läheistensä onneksi – monipuolisen rahapelihaittakentän kehittämistyön myötä toinen. Yhteistyöverkostomme on kasvanut vuosi vuo-

delta ja määräaikaisista kehittämishankkeista on tullut pysyväisluonteisempia toimintamuotoja. Tukea peliongelmiin on tätä nykyä tarjolla muuallakin kuin pääkaupunkiseudulla vaikkei vieläkään riittävästi, saati kattavasti.

Peluurilaiset ovat vuosien varrella osallistuneet valtakunnalliseen kehittämistyöhön aktiivisesti. Olemme tuottaneet Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa sosiaali- ja terveysalan perus- ja erityispalveluiden ammattilaisille suunnattua täydennyskoulutus- ja esitemateriaalia ja myötävaikuttaneet alueellisten hoito- ja tukipalveluiden kehittämiseen toimiessamme osana Helsingin Kaisaniemessä sijaitsevan Peliklinikan palvelukokonaisuutta. Tehtävää on silti vielä paljon ja tekemistä riittää meidän lisäksemme kaikille nykyisille yhteistyökumppaneillemme.

Moni asia on muuttunut kymmenessä vuodessa eikä paikoilleen voi jäädä tulevaisuudessakaan. Toimintaympäristössämme tapahtuu tällä hetkellä suuria muutoksia. Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä koskevat valtakunnalliset ratkaisut ja rahapeliyhteisöjen suunniteltu yhdistäminen haastavat meitä vaikuttamaan ja osallistumaan keskusteluun. Pyöreitä vuosia täyttänyt Peluuri jatkaa tärkeää kehittämistyötään ruohonjuuritason tarpeisiin tarttuen, yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa uutta kehittäen.

Jenni Kämppi
kehittämispäällikkö

2. PELUURIN TOIMINTA

Peluurin perustehtävä on määritelty seuraavasti vuoden 2012 lopussa valmistuneessa strategiassa, joka ajoittuu vuosille 2013–2016: "Peluuri ehkäisee ja vähentää pelaamisesta aiheutuvia sosiaalisia sekä terveydellisiä haittoja tuottamalla tuki-, ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä välittämällä tietoa peliongelmaista ja sen ehkäisystä sekä hoidosta. Peluuri tarjoaa myös oma-apuun ja vertaisuuteen perustuvaa tukea."

Peluurin palvelukokonaisuus sai alkunsa 1.9.2004, kun auttava puhelin aloitti toimintansa. Peluuri on vuosien varrella laajentunut pelkästä auttavasta puhelimesta monipuoliseksi sähköiseksi palvelukokonaisuudeksi, jonka ydinosaamista on koulutettujen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten antama neuvonta, tuki ja ohjaus.

Alla on esitelty ytimekkäästi Peluurin palvelut. Tarkeempaa tietoa käyttäjämääristä ja muutoksista löydät luvusta 4 sekä tilastoliitteestä (luku 5.).

2.1. PELUURIN PALVELUT

Auttava puhelin (perustettu 2004) tarjoaa keskustelutukea, ohjausta ja neuvontaa peliongelmaan pelaajille ja heidän läheisilleen. Auttava puhelin palvelee myös työssään pelaamisen haittoja kohtaavia työntekijöitä. Auttava puhelin päivystää joka arkipäivä klo 12 – 18, aina maanantaisin myös ruotsiksi. Koska Peluurin asiakastyöntekijät ovat pääosin monikielisiä onnistuu päivystys ruotsiksi myös muina ajankohtina. Tarvittaessa palvelemme myös englanniksi. (ks. tilastoliite 5.1.)

Chat (2014) on syyskuun 2014 alussa kokeiluluonteisena aloitettu uusi palvelu, jossa asiakas voi keskustella mistä tahansa pelaamisen hallintaan liittyvästä tekstimuodossa ja reaaliaikaisesti. Keskustelu tapahtuu verkkosivuston kautta Peluurin päivystäjän kanssa. Syksyllä 2014 chat oli auki mahdollisuuksien mukaan, pääasiassa arki-iltapäivisin (ks. tilastoliite 5.2.)

eNeuvonnan (2005) kautta voi esittää nimettömänä mitä tahansa pelaamiseen liittyviä mieltä painavia kysymyksiä. eNeuvonta toimii A-klinikkasäätiön Päihdelinkissä, mutta linkitys löytyy myös Peluurin sivuilta. Vastaajat ovat Peluurin päivystäjiä ja työntekijöitä. (ks. tilastoliite 5.3.)

Pelivoimapiiri (2009) on asiakkaan valinnan mukaan joko tekstiviestien ja/tai internetin välityksellä toimiva nimetön palvelu pelaajille ja läheisille. Pelivoimapiirissä on erilaisia vertaistukiryhmiä (4 pelaajien ja 1

läheisten ryhmä), itse tehtyjä muistutusviestejä, valmiita viestisarjoja tietystä teemasta, sekä neuvontaa. Käyttäjät voivat lähettää toisilleen myös yksityisviestejä. Viestittämisessä muille käyttäjille eivät näy puhelinnumerot tai muut tunnistetiedot, ainoastaan nimi-merkki ja viestin sisältö. (ks. tilastoliite 5.4.)

Valtti-keskustelupalsta (2006) tarjoaa paikan pelaajien ja läheisten vertaistuelle ja keskustelulle. Valtissa voi vaihtaa mielipiteitä ja kokemuksia sekä keskustella kaikesta rahapeleihin ja peliongelmaan liittyvästä. Valttia voi lukea kuka tahansa, mutta palstalle kirjoittaminen vaatii nimimerkin. Palsta toimii A-klinikkasäätiön Päihdelinkissä.

Tuuletin-ryhmät (2006) ovat Valtin sisällä olevia suljettuja pienryhmiä, jonka viestejä ulkopuoliset eivät näe. Palvelussa on kaksi ryhmää, pelaajien ja läheisten ryhmät. Peluurin työntekijä toimii keskustelun ohjaajana. Keskusteluihin tukeaan, näkökulmiaan ja oman kokemuksensa kautta syntynyttä ymmärrystä tarjoaa lisäksi vertaisohjaaja.

www.peluuri.fi (2004, uusittu 2014) -sivustolla on laajalti ajankohtaista tietoa rahapeliongelmaista, ohjeita ja vinkkejä apukeinoista, apu- ja tukipaikoista sekä muista rahapelikentän ajankohtaisista asioista. Lisäksi sivustolla on erilaisia itsearviointiin ja itseopiskeluun tarkoitettuja välineitä, kuten pelitestejä. Syksyllä 2014 uusituilla sivuilla on tehokas ohjaus pelaajien, läheisten ja ammattilaisten osioihin. Tietopankki tarjoaa tietoa rahapelaamisesta ja peliongelmaista kaikille kiinnostuneille. Sivuston ensisijainen kohderyhmä ovat pelaamisestaan huolestuneet ja sen ongelmaksi kokevat kansalaiset sekä heidän läheisensä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Pelihaitat -verkkosivusto taas on ensisijaisesti työssään pelihaittoja kohtaaville suunnattu palvelu, ja sinne ohjataan Peluurin sivujen ammattilaisosiosta.

Peli poikki (2007) on internetpohjainen itseopiskelua, ammatillista apua ja vertaistukea yhdistelevä ohjelma pelaajalle. Ohjelma on kehitetty alun perin Ruotsissa; Suomessa sen oikeudet omistaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Peli poikki -ohjelman läpikäynti kestää kahdeksan viikkoa. Jokaisella viikolla on oma osionsa. Osat käydään järjestyksessä, yksi viikossa. Asiakas tekee joka viikko harjoituksia ja kotitehtäviä sekä osallistuu muiden ohjelmaa läpikäyvien kanssa keskusteluun foorumilla. Ohjelmaan sisältyy viikoittainen kontakti terapeutin kanssa puhelimen välityksellä. Ohjelman sisältö perustuu kognitiivis-behavioraali-

seen ajatteluun ja motivoivaan työskentelyotteeseen. Halutessaan pelaajalla on mahdollisuus 1–3 seuranta-puheluun ohjelman aktiivivaiheen jälkeen. Asiakkaalle lähetetään vielä seurantakysely kuuden kuukauden ja 12 kuukauden kuluttua ohjelman suorittamisesta. Ohjelman on vuodesta 2007 alkaen läpikäynyt 822 asiakasta, viime vuosina n. 150 asiakasta vuodessa. (ks. tilastoliite 5.5.)

2.2. PELUURIN ASIAKASTYÖN PERIAATTEET

Peluurin asiakastyössä sovelletaan ohjaus- ja neuvontatyön asiakaslähtöistä viitekehystä ja siinä hyödynnetään tutkittuun tietoon pohjautuvia kognitiivis-behavioraalisen ajattelun ja motivoivan haastattelun menetelmiä.

Keskeistä on asiakkaan kuunteleminen ja keskusteleminen empaattisesti, tuomitsematta sekä motivoivan kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden periaatteita noudattaen. Puheluissa pyritään tilanteen kokonaisvaltaiseen arvioimiseen yhdessä asiakkaan kanssa, muutostyömotivaation herättämiseen ja vahvistamiseen sekä tarjoamaan asiakkaalle välineitä muutoksen työstämiseen.

Kaiken Peluurissa tehtävän asiakastyön lähtökohdaksi on ajatus asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana, jolla itsellään on muutokseen tarvittavat resurssit. Asiakkaan omia resursseja vahvistetaan ja tuetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Työntekijä ei käytä valtaa suhteessa asiakkaaseen, vaan asiakas ja työntekijä ratkovat asiakkaan ongelmia yhteistyössä, tasavertaisina kumppaneina, ja asiakas kohdataan arvostusta osoittaen ja hänen autonomiansa kunnioittaen. Kaikki keskustelut ovat luottamuksel-

lisia. Peluurin työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus kaikista puheluissa käsitellyistä asioista.

2.3. PELUURIN HALLINTO JA HENKILÖSTÖ

Peluurin tuottavat A-klinikkasäätiö ja Sininauhaliitto yhdessä ja hallinnollisena taustaorganisaationa toimii Sininauhaliitto. Peluurin toimintaa rahoittavat suomalaiset peliyhteisöt Fintoto Oy, Raha-automaattiyhdistys ja Veikkaus Oy. Osana Peluuria toimivan Peli poikki -ohjelman rahoituksesta vastaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Peluurin käytännön toiminnan ohjaamisesta vastaa Sininauhaliiton ja A-klinikkasäätiön tekemän sopimuksen perusteella Peluurin ohjausryhmä.¹

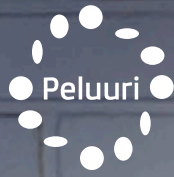
Peluurilla on johtoryhmä, joka koostuu yhteistyösopimuksessa mukana olevista tahoista. Sen tehtävänä on toiminnan seuranta, strategiset linjaukset ja toiminnan resursseista päättäminen. Johtoryhmässä ovat edustettuina edellä mainittujen rahoittaja- ja tuottajatahojen lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö konsernilaitoksineen (THL), Peliklinikka sekä Peluurin kehittämisspäällikkö, joka toimii samalla sihteerinä ja esittelijänä.² Johtoryhmä kokoontui vuoden 2014 aikana 4 kertaa. Johtoryhmän puheenjohtajana toimi THL:n kehittämisspäällikkö Saini Mustalampi.

Peluurin henkilöstöön kuuluivat vuonna 2014 kehittämisspäällikkö, asiakastyön koordinaattori (4/2014 alkaen, 1–3/2014 opintovapaaan sijaisuus täyttämättä), asiakastyöntekijä, viestinnän projektityöntekijä 50 % työpanoksella sekä Peli poikki -ohjelman kaksi verkko-terapeuttia. Lisäksi Peluurissa toimi vuoden 2014 aikana kolme osa-aikaista asiakastyöntekijää.

1 Peluurin ohjausryhmä v. 2014: A-klinikkasäätiö: viestintäpäällikkö Aino Majava (varalla verkkopalvelupäällikkö Pirkko Hakkarainen), Sininauhaliitto: kehitysjohtaja Päivi Heimonen (johtaja Arne Kiviniemi), Peluuri: kehittämisspäällikkö Mari Pajula 25.11. asti, 26.11. alkaen Jenni Kämpö. Ohjausryhmän kokouksiin osallistui myös Peliklinikan kehittämisspäällikkö Tapio Jaakkola.

2 Peluurin johtoryhmä v. 2014:

STM/ THL: Kehittämisspäällikkö Saini Mustalampi/THL, puheenjohtaja (varalla johtaja Kari Paaso/STM); Fintoto Oy: Viestintä- ja yhteiskuntavastuujohtaja Leena Mäenpää-Wirtz (varatoimitusjohtaja Pertti Koskenniemi); RAY: yhteiskuntavastuupäällikkö Hannu Rinkinen (tieto- ja vastuullisuusjohtaja Jarmo Kumpulainen); Veikkaus Oy: yhteiskuntavastuupäällikkö Johanna Lipponen (viestintäjohtaja Ilkka Juva); Peliklinikka: kehittämisspäällikkö Tapio Jaakkola; A-klinikkasäätiö: viestintäpäällikkö Aino Majava (verkkopalvelupäällikkö Pirkko Hakkarainen); Sininauhaliitto: kehitysjohtaja Päivi Heimonen, (johtaja Arne Kiviniemi); Peluuri: kehittämisspäällikkö Mari Pajula 25.11. asti, 26.11. alkaen Jenni Kämpö.



PELUURI AUTTAA KUN PELAAMINEN HAITTAA



www.peluuri.fi

Sulkaapalloilun kymmenkertainen suomenmestari Ville Lång toimi Peluurin juhlavuoden kampanjajaksvona. Hän toi näkyväksi omia kokemuksiaan rahapelaamisen haitoista ja niistä eroon pääsemisestä.

3. JUHLAVUOSI 2014: PERUSPARANNUKSIA, UUDISTUKSIA JA MEDIANÄKYVYYTTÄ

Juhlavuoden aikana Peluurin arkinen asiakastyö ja monipuolisen palveluvalikon kehittäminen jatkuivat aiempien vuosien tapaan. Juhlavuoden toimintasuunnitelmassa asetettiin asiakastyön ja palvelukokonaisuuden kehittämiseksi monenlaisia tavoitteita. Yksi keskeisimmistä oli Peluurin pitkään palvelleeseen verkkosivuston perusteellinen uudistaminen. Uusi sivusto avattiin 1.9.2014.

3.1. VERKKOSIVUSTOUUDISTUS JA CHAT-PALVELUKOKEILU

Verkkosivuston uudistamistyön lähtökohtina olivat monet parannustarpeet. Oli tarvetta saada sivusto selkeämmäksi ja kävijöitä paremmin palvelevaksi, tiedotaan ajantasaiseksi, vuorovaikutteiseksi, mobiilikäytettäväksi sekä uuden visuaalisen ilmeen ja uusien pääviestien mukaiseksi: kokonaisvaltaisesti kokonaisuudeksi, joka houkuttelee tutustumaan.

Sivuston rakenne ryhmiteltiin selkeämmin pelaajien, läheisten ja ammattilaisten osioihin sekä tietopankkiin. Tiedon löytymistä ja sivuilla navigoimista helpotettiin ja sivuston sisältöä päivitettiin.

Tiedon lisäksi sivustolla voi hyödyntää erilaisia itsearviointiin ja itseopiskeluun tarkoitettuja välineitä. Vuorovaikutuksellisuutta lisättiin kyselyjen, palautelomakkeen ja chat-palvelun kautta. Viittomakielinen

osio, joka palveli vanhoillakin verkkosivuilla, tekee sivuista esteettömämmät erityisryhmälle.

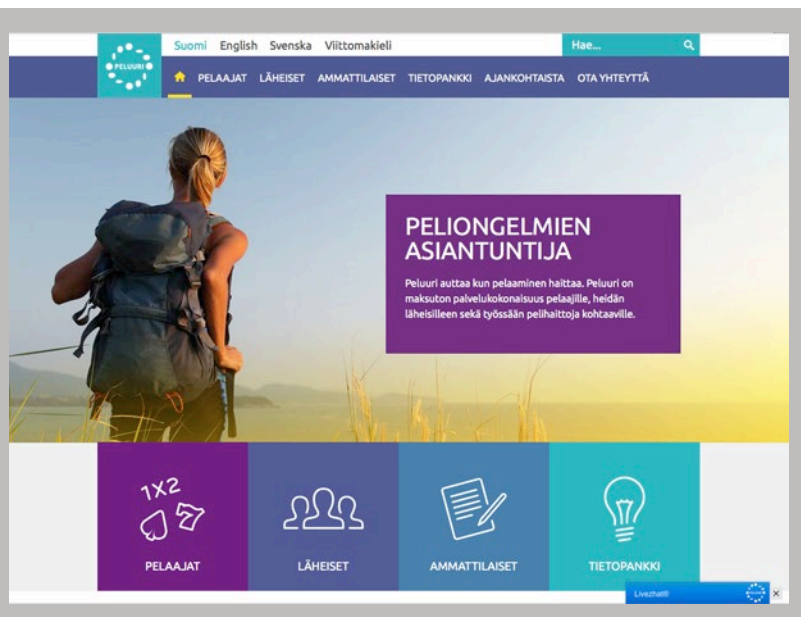
Peluurin verkkosivuston ensisijaiset kohderyhmät ovat pelaamisestaan huolestuneet tai pelaamisen ongelmaksi kokevat kansalaiset sekä heidän läheisensä. Työssään pelihaittoja kohtaavat ohjataan Peluurin verkkosivuston ammattilaisosiosta tutustumaan myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Pelihaitat-verkkosivustoon, jonka kohderymänä ovat ensisijaisesti ammattilaiset.

Verkkosivustouudistuksen myötä käyttilastojen seurantajärjestelmä vaihtui Google Analyticsiin 1.9.2014 alkaen. Muutos vaikuttaa jonkin verran lukujen tarkkuuteen ja keskinäiseen vertailukelpoisuuteen uusien ja vanhojen verkkosivujen tilastoiduissa katselu- ja käyntimäärissä.

Juhlavuoden toimintasuunnitelmaan nostettiin verkkosivustouudistuksen lisäksi tarve panostaa sähköisten palveluiden modernisoimiseen ja mobiilikäytettävyyden parantamiseen ja palveluvalikon kehittämiseen. Verkkosivustolle avattiin 4.9.2014 uusi chat-palvelu, jossa asiakkaalla on mahdollisuus keskustella reaaliaikaisesti Peluurin työntekijän kanssa.

Tausta-ajatuksena chatin avaamisessa oli yhteydenottokynnyksen madaltaminen: kirjoittaminen voisi olla monelle helpompi keino lähestyä kuin soittaminen. Myös monet Peluurin ulkomaan kollegat niin

Yksi juhlavuoden toimintasuunnitelman keskeisimmistä kehittämistavoitteista oli Peluurin pitkään palvelleeseen verkkosivuston perusteellinen uudistaminen.



Ruotsissa, Kanadassa kuin Australiassa ovat palvelleet asiakkaitaan jo pidempään ja menestyksellä chatin välityksellä.

Chat lähti syksyllä mukavasti käyntiin: 4.9.–31.12.2014 kävimme chatin kautta yhteensä 57 oikeaa keskustelua, jotka jakautuivat 35 aukiolopäivälle. Chat oli syksyn aikana auki vaihtelevia ajankohtia, usein muutamia tunteja iltapäiväaikaan. Maanantaisin ja tiistaisin kakkoslinjan päivystäjä päivysti myös chatissa niin ajan kohtina, kun puhelin ei soininut.

Keskusteluissa käytiin läpi samoja asioita kuin Peluurin puheluissakin. Suurin osa keskusteluista kesti 11–30 min ja valtaosassa (82 %) keskusteluja viestejä vaihdettiin korkeintaan 50 kpl. (ks. tarkemmin tilasto liite 5.2.).

3.2. JUHLAVUODEN VIESTINTÄKAMPANJA JA PERUSVIESTINTÄTOIMENPITEET

Juhlavuoden aikana panostettiin merkittävästi viestintään. Käytössä tätä tarkoitusta varten oli erikseen myönnetty juhluvuoden budjetti sekä mahdollisuus hyödyntää Peluurin sopimuskumppaneiden tiedotusresursseja. Ne yhdessä mahdollistivat monien erilaisten viestintätoimenpiteiden toteuttamisen ja normaali vuotta suuremman näkyvyyden saavuttamisen. Viestinnässä Peluuri nostettiin esiin palvelukokonaisuutena, eli lisättiin tietoisuutta muistakin palveluista kuin auttavasta puhelimesta, joka on ollut tähän mennessä parhaiten tunnettu.

Toimintavuoden keskeisiä viestinnällisiä aikaansaannoksia ovat Peluurin pääviestien ja visuaalisen ilmeen uudistaminen, esite- ja yleiskorttimateriaalin uudistaminen niiden mukaiseksi, uuden verkkosivuston ja juhluvuoden kampanjasivuston toteutus, kampanjavideon toteutus, viestintäkampanja-kokonaisuus, kaikille avoimena yleisötapahtumana järjestetty syntymäpäiväjuhla Helsingin Kampissa sekä kansainvälisen The European Association for the Study of Gambling (EASG) -konferenssin yhteydessä pidetty Peluurin pre-konferenssi.

Juhlavuoden kampanjakasvoksi saatiin Ville Lång. Hän on moninkertainen sulkapalloilun suomenmestari, nuori mies, jolla on myös omakohtaista kokemusta liiallisen rahapelaamisen aiheuttamista haitoista ja niistä eroon pääsemisestä. Lång esiintyy Peluurin kampanjavideoissa, joka on toteutukseltaan onnistunut ja valittua kohderyhmää, eli noin 20–35-vuotiaita nuoria miehiä, puhutteleva.

Videota levittävässä viestintäkampanjassa, samoin kuin muussakin näkyvyydessä, hyödynnettiin monipuolisesti eri viestintäväilyä. Huomionarvoista on, että moni valituista viestintäväilyistä oli sellaisia, joissa Peluuri ei ole aikaisemmin näkynyt joko yhtään tai on

näkynyt hyvin vähän: TV-mainonta, elokuvateatterit, RAY:n Valtti-automaatit, suora Facebook-viestintä kohderyhmälle, Twitter, YouTube, Abi-, Ammatti- ja AMK-faktat sekä varuskunnat. Kohderyhmää tavoitettiin Peluurin mittapuulla erinomaisesti ja valtakunnallisesti, eli sekä nuoria miehiä yleisesti että heitä, jotka kuuluvat pelaajaryhmään. Internet- ja Facebook-sivujen kävijämäärissä tapahtui lisäystä kampanjoinnin myötä. Kampanjointi toi myös yleistä näkyvyyttä, ja Peluurin tunnettuuden voi arvioida lisääntyneen jonkin verran juhluvuoden aikana.

10-vuotisjuhlatapahtuma toteutettiin 1.9.2014 Kampissa, yhdessä Helsingin keskeisimmistä paikoista. Juhlan aikana Peluuri näkyi sekä Kampin kauppakeskuksen sisä- että ulkopuolella eri tavoin. Kampanjavideota näytettiin screeneiltä sisällä ja ulkona, tapahtumassa osallistettiin ihmisiä ja keskusteltiin heidän kanssaan, jaettiin materiaaleja, pidettiin tietoisuuksia ja tarjottiin kakkukahvit. Ville Lång oli mukana tapahtumassa: hänet sai haastaa sulkapallossa. Tapahtumaa ei haluttu rakentaa liian asiapainotteiseksi, joten ohjelmassa oli myös viihdettä: leikkimieliseen kisailuun haastavia ulkopelejä ja korttitemppuja tekevä taikuri.

EASG-konferenssi 9.–12.9.2014 vahvisti kansainvälistä näkyvyyttä ja yhteistyötä muun muassa Ruotsin Stödlinjenin kanssa.

Suoraan juhluvuoteen liittyvän viestinnän lisäksi toteutettiin luonnollisesti myös perusviestintää. Messunäkyvyyttä saatiin näytteilleasettajina Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Pelihaitat-osastolla TERVE-SOS-messuilla Lappeenrannassa 7.–8.5.2014, Päihdepäivillä Helsingissä 13.–14.5.2014 ja Mielenterveysmessuilla Helsingissä 18.–19.11.2014. Lisäksi M/S SOSTE -koulutusristeilyllä 8.–9.10.2014 Innokylän Pallomeri-huoneessa oli esillä Peluurin kolmen puhelun ohjelma rahapelaamisen hallintaan, ja Peli poikki -ohjelmaa esittelevä luento pidettiin Kansallisilla mielen-terveyspäivillä 12.–13.2.2014. Peluurin henkilöstö osallistui vuoden varrella myös moniin eri verkostotapaamiseen ja seminaareihin.

Peluurin vuosiraportti 2013 julkaistiin A-klinikkasäätiön järjestämän Päihdetiedotusseminaarin yhteydessä Helsingissä 3.6.2014. Peluurin, A-klinikkasäätiön ja Sininauhaliiton digitaalisen pelaamisen haitoista teettämän kyselyn tulokset julkaistiin Digitaalisen pelaamisen haitat -lehdistötilaisuudessa Helsingissä 25.8.2014. Raportti ja kysely saivat hyvin osakseen eri viestintävälineiden mediahuomiota.

Peluurin kehittämispäällikön haastatteluja ja kolumnikirjoituksia julkaistiin runsaasti verkko- ja lehtijutuissa sekä TV-uutisissa ja radiossa. Myös maksullista lehti- ja banneri-ilmoittelua toteutettiin jonkin verran. Pysyvämmiin Peluuri näkyy useilla palvelu- ja tukimuotoja esittelevillä verkkosivustoilla.

4. KESKEISET HAVAINNOT JA MUUTOKSET

Jokaisesta Peluuriin tulevasta puhelusta, chat-keskustelusta tai eNeuvontaan tulevasta kysymyksestä tehdään lyhyt raportti tietokantaan. Mitään yhteydenottajaa yksilöivää henkilö- tai osoitetietoa ei tallenneta. Näin turvataan yhteydenottojen pysyminen nimettömänä ja keskustelujen luottamuksellisuus.

Yhteydenottojen luonteesta johtuen kaikkia raporttilomakkeen kohtia koskevia tietoja ei saada jokaisesta puhelusta, chat-keskustelusta tai eNeuvonnan viestistä. Raporttiin kirjataan kaikki se tieto, joka saadaan luontevasti ja luotettavasti yhteydenottajalta asiakaspuhelun/chatin tai eNeuvonnan kysymyksen kautta sekä tieto, joka kirjautuu muissa palveluissa (esim. Pelivoimapiiri & Peli poikki -ohjelma) tilastoina järjestelmään.

Tähän lukuun 4 on koottu keskeisimmät havainnot ja johtopäätökset **Peluurin asiakasmääristä, asiakkaiden pelaamista peleistä sekä heidän peliongelmiensa vakavuudesta ja näiden muutoksista.**

Lisää tilastoja eri Peluurin palveluiden tavoitettavuudesta, asiakasryhmistä, yhteydenottojen kestosta ja ajankohdista löytyy tilastoliitteestä (luku 5)

4.1. PELUURIN TIETOKANNAT JA RAPORTIN AINEISTOT

Peluurin puhelinjärjestelmään sisältyvästä TeliaSoneran CidManager-ohjelman raporttitietokannasta saadaan tiedot jokaisesta Peluurin numeroon tulleesta soitosta; lähtöalue telealueittain, soiton kellonaika, soiton pituus, päivä, kuukausi ja soittojen lukumäärät. TeliaSoneran tilastoista pystytään paikantamaan kaikki vastatut ja vastaamattomat puhelut, jotka Peluurin numeroon on soitettu päivystysaikana sekä päivystysaikojen ulkopuolella. Tilasto kaikista puheluista näyttää siis sen, kuinka monta kertaa Peluurin numero on vuoden aikana näppäilty. Vastattujen ja vastaamattomien puheluiden erotus kertoo Peluurin tavoitettavuudesta, ja tavoitteena luonnollisesti on, että ero näiden välillä olisi mahdollisimman pieni.

Verkkosivuston käyntitilastot on saatu välillä 1.1.–31.8.2014 eCredo Oy:n raporttijärjestelmästä ja 1.9.–31.12.2014 välillä Google Analyticsistä.

Chatin tilastot on sisäänrakennettuna chat-palveluun. Tarkemmat asiakastiedot yhteydenotosta kirjataan samaan järjestelmään kuin puhelut.

Peli poikki -ohjelmasta kerätään myös tarkkoja asiakastilastoja rekisteröitymisvaiheessa, ohjelman ai-

kana ja sen suorittamisen jälkeen. Ohjelma on osoitautunut hyvin tehokkaaksi niiden asiakkaiden osalta, jotka suorittavat ohjelman loppuun (ks. tilastoliite 5.5).

Pelivoimapiirin, Valtti -foorumien ja Tuuletin -ryhmien tilastotiedot on saatu palveluja ylläpitävältä A-klinikkasäätiöltä ja ne on liitetty sellaisenaan tämän raportin osaksi.

4.2. YHTEYDENOTOT JA ASIAKASMÄÄRÄT ERI PALVELUISSA VUONNA 2014

TAULUKKON 1 on koottu Peluurin palveluvalikon eri palvelut ja niiden yhteydenottomäärät vuonna 2014.

4.3. PUHELUT PELUURIIN

Peluurin auttavassa puhelimesa käytiin vuonna 2014 kaikkiaan 2 333 keskustelua: 2215 vastatun lisäksi tavoitimme 118 asiakasta soittamalla (joista 64 oli peliongelmaa koskevia). Soittopyynnöt tulevat Peluurille RAY:n pelisaleihin, Helsingin kasinolle tai nettipeleihin pelikiellon ottaneilta asiakkailta, jotka ovat pyytäneet Peluurilta yhteydenottoa.

Peluurin vastaamista puheluista lähes puolet on Peluurille kuulumattomia puheluita. Asiakkaat yrittävät näissä tapauksissa tavoitella pääasiassa kotimaisten peliyhtiöiden asiakaspalvelua, soittavat jostain muusta vaivasta kuin peliongelma tai soittavat vahingossa väärään numeroon. Vastaanotamme myös jonkin verran häirintä- ja pilasoittoja.

Peliongelmaa koskevia puheluita tuli yhteensä 1187 (TAULUKKO 2), joka on 9 % vähemmän kuin edellisenä vuonna. Kuten aiempinakin vuosina, suurin piirtein kaksi kolmasosaa puheluista puhuttiin pelaajien kanssa, vajaa kolmasosa läheisten ja pieni osa muiden asiakasryhmien, mm. työssään peliongelmaa kohtavien kanssa. Muissa asiakasryhmissä puheluiden määrä säilyi lähes ennallaan, mutta läheisten soittoissa määrät laskivat reilusti (-19 %).

Soittojen määrä on pysynyt vuosittain pieniä heilahteluja lukuunottamatta vakiona. Myös puhelinpäivystysaika on pysynyt kaikki Peluurin toimintavuodet samana (ark. klo 12–18) ja lisäresurssit toisen puhelulinjan aukipitämiseen ovat olleet rajalliset. Vähiten varsinaisia, peliongelmaa koskevia puheluita on tullut vuonna 2005 (1161 kpl) ja eniten vuonna 2007 (1390 kpl).

TAULUKKO 1. PELUURIN PALVELUT, NIIDEN KÄYTTÄJÄMÄÄRÄT JA MUUTOSPROSENTTI 2013–2014

TUKI- JA NEUVONTAPALVELUT (TYÖNTEKIJÄ-ASIAKAS)

YHTEYDENOTTOMÄÄRÄT 2014

Auttava puhelin

1187

asiakaspuhelua
Muutos 2013–2014 **-9 %**

eNeuvonta

120

kysymystä (2013: 115 kys)
Muutos 2013–2014 **+4 %**

Chat

78

yhteydenottoa (4.9.–31.12.2014)
Uusi palvelu (4.9.2014 alk.)

Pelivoimapiiriin neuvontaan ja ylläpitoon tulleet viestit

149

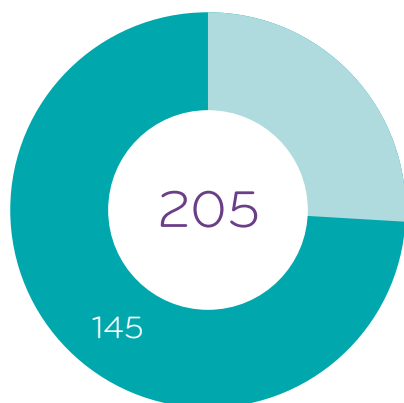
viestiä (2013: 82 viestiä)
Muutos 2013–2014 **+81 %**

PELI POIKKI -OHJELMA

OHJELMAN ALOITTANEET & SUORITTANEET 2014

Ohjelman aloitti 205 asiakasta.
Muutos 2013–2014 **-9 %**

Ohjelman suoritti 145 asiakasta.
Muutos 2013–2014 **+1 %**



VERKKOSIVUSTO JA VERTAISTUKIPALVELUT

KÄYTTÄJÄMÄÄRÄT/VIESTIT 2014

Peluurin verkkosivusto*

7460

Eri kävijöitä ka / kk
Muutos 2013–2014 **+44 %** (2013: 5160)

Avoin Valtti-keskustelufoorumi

1695

Eri kävijöitä ka. / kk
Muutos 2013–2014 **+18 %** (2013: 1436)

Suljetut Tuuletin-vertaisryhmät

43

Eri kävijöitä ka / kk
Muutos 2013–2014 **-14 %** (2013: 50)

Tekstiviestit ja netissä toimivat Pelivoimapiiri-ryhmät

560

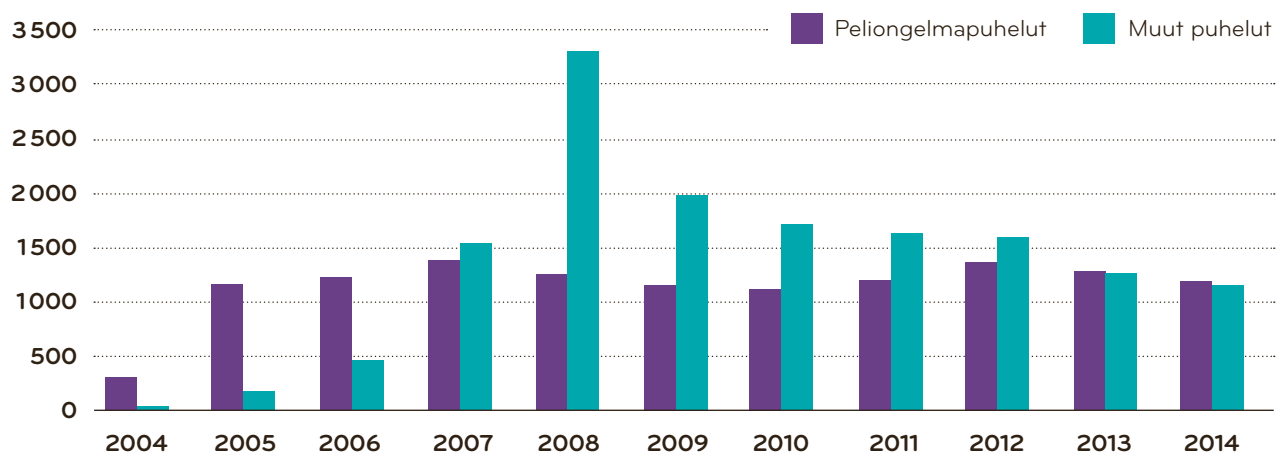
Jäseniä
Muutos 2013–2014 **+9 %**

8400

Viestitapahtumia
Muutos 2013–2014 **-22 %**

* Vuoden 2014 data on tammi-elokuuhun asti samasta seurantajärjestelmästä kuin vuoden 2013 data. Syys-joulukuun data on toisesta seurantajärjestelmästä (Google Analytics). Vuoden 2014 keskiarvo on laskettu kahdesta eri järjestelmästä.

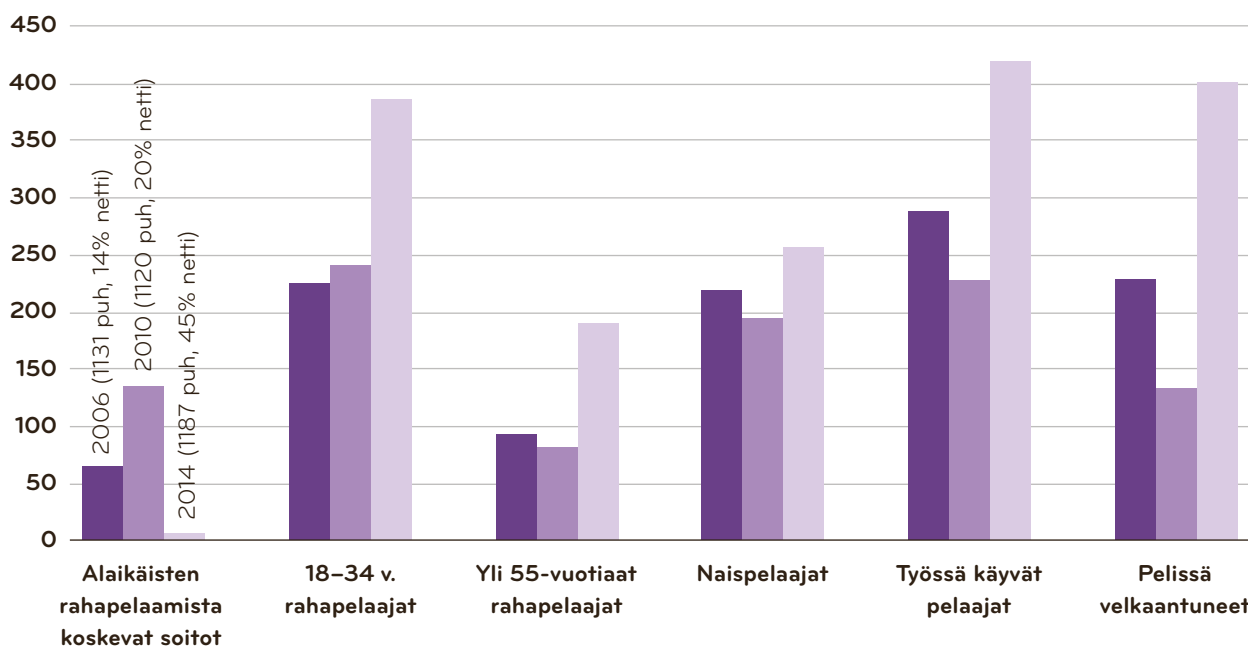
KUVIO 1. PELIONGELMAPUHELUT JA MUUT PUHELUT 2004–2014



TAULUKKO 2. KAIKKI VASTATUT PELIONGELMAPUHELUT 2004–2014

PELUURI 2004–2014	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Muutos 2013-14
Peliongelma, yht.	312	1161	1231	1390	1253	1159	1120	1189	1374	1301	1187	-9 %
· Pelaaja	208	869	844	933	854	726	787	736	853	827	792	-3 %
· Läheinen	84	219	271	379	356	383	290	389	463	432	348	-19 %
· Välillinen asiakas	20	73	116	78	43	50	43	64	58	42	43	+2 %
Muut puhelut	48	180	473	1543	3293	1987	1718	1633	1601	1265	1146	-9 %
· Vika/ Häirintäpuhelu	28	173	278	1220	2 911	1735	1 350	792	387	250	261	+4 %
· Muut puhelut	20	7	195	323	382	252	368	841	1214	1015	885	-13 %
Vastatut puhelut yht.	360	1341	1704	2933	4546	3146	2838	2822	2975	2566	2333	-9 %

KUVIO 2. ASIAKASKUNTA VUOSINA 2006, 2010 JA 2014



4.4. MUUTOKSIA ASIAKASKUNNASSA

Peluurin palveluissa puheluista saatava informaatio on toistaiseksi laajinta ja sitä on seurattu vuosien varrella systemaattisimmin, mikä mahdollistaa myös vertailun. Tämän takia johtopäätökset Peluurin asiakkaista on tehty pääasiassa auttavan puhelimen tilastoista. Jatkossa myös chatin asiakkaista tullaan saamaan vertailukelpoisempaa tietoa. Vuosien saatossa Peluurin soittomäärät eivät ole ratkaisevasti muuttuneet.

Pelaamisen kanava on muuttunut (ks. **KUVIO 2**). Vuonna 2006 soittaneilla pelaajilla tai heidän läheisillään 14 % tapauksista ensisijainen rahapelaamisen kanava oli netti, kun vuonna 2014 nettipelaaminen aiheutti ensisijaisesti ongelmia 45 % rahapelipuheluista. Pelaamisen siirtyminen entistä enemmän nettiin näkyy siis myös Peluuriin soitetuissa puheluissa.

Raha-automaattipelit ovat olleet vuosi toisensa jälkeen eniten ongelmia aiheuttanut pelimuoto. Ensisijaisia ongelmapelaamisen muotoja on vuosien saatossa raportoitu Peluurin raporteissa eri tavalla, joten pelimuotojen pidempiaikainen vertailu ei ole mielekästä saati mahdollista.

Alaikäisten rahapelaamista koskevien soittojen määrä on kahdeksassa vuodessa romahtanut. Ikärajamuutokset vuonna 2011 heijastuivat välittömästi sekä alaikäisten että heidän vanhempensa soittamien puheluiden määrään. Luku on laskenut edelleen vuosittain.

Sen sijaan 18-34-vuotiaita koskevat rahapelisoitot

ovat nousseet neljän vuoden aikana melko reilusti: kun vertaa vuosia 2010 ja 2014 eroa on +146 puhelua. Myös yli 55-vuotiaiden rahapelaamista koskien soittojen määrä on neljässä vuodessa kaksinkertaistunut. Osittain tätä voi selittää myös tarkentunut tilastointi.

Aiempaa useampi Peluuriin yhteyttä ottanut rahapelaaja käy töissä.

Suurin muutos on rahapelaamisen takia velkaantuneissa. Kun vuonna 2014 132 puhelussa kävi ilmi, että pelaaja oli velkaantunut rahapelaamisen takia, vuonna 2014 luku oli 402. Tämä tarkoittaa neljän vuoden aikana jopa 205 % kasvua velkaantuneiden määrässä.

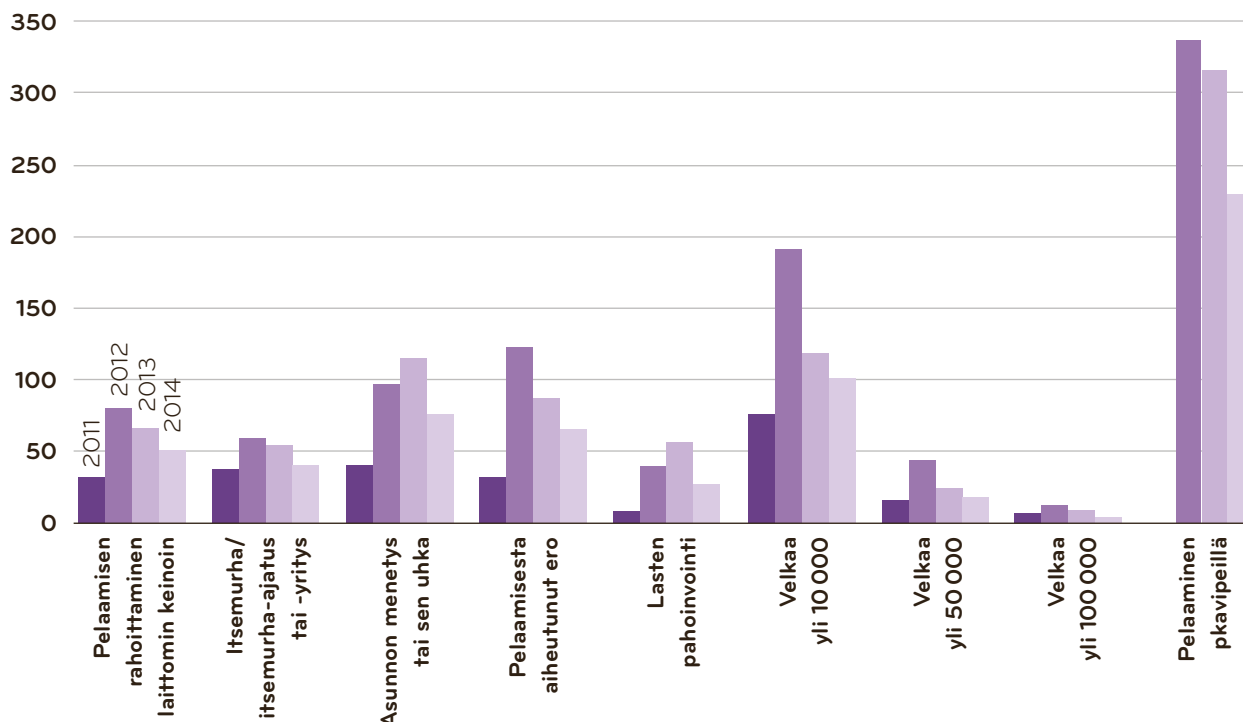
4.5. PELIONGELMAN VAKAVUUS

Kun asiakas soittaa Peluuriin, joko hänen oma tai läheisensä rahapelaaminen on aiheuttanut useimmiten erilaisia vakavia seurauksia. Lähes jokainen soittaja kertoo joko liiallisen pelaamisen aiheuttamasta ahdistuksesta, masennuksesta, stressistä, häpeästä, syyllisyydestä tai ihmissuhteiden heikkenemisestä.

Peluuri on luokitellut peliongelman vakavaksi, mikäli puhelussa on käynyt ilmi jokin seuraavista tunnusmerkeistä: rikollinen toiminta pelaamisen rahoittamiseksi, itsemurhayritykset tai -ajatukset, asunnon menetyt tai sen välitön uhka, pelaamisesta aiheutunut ero tai lasten pahoinvointi, pelaamisesta aiheutuneet yli 10 000 € velat tai pelaaminen pikavipeillä.

Näiden ohella **KUVIOSSA 3** on mukana pelaami-

KUVIO 3. PELIONGELMAN VAKAVUUDESTA KERTOVIE
INDIKAATTOREIDEN MÄÄRÄ MAININTOINA
PELIONGELMAPUHELUISSA 2011–2014



nen pikavipeillä. Tämä pelaamisen rahoittamismuoto alkoi näkyä vahvasti ja otettiin tietokantaan omaksi kohdaksi vuoden 2011 aikana. Koska siitä ei ole vertailukelpoista lukua koko vuodelta 2011, luku on jätetty taulukosta pois.

Raportoimme viime vuonna (2013) soittajiemme peliongelmiin vakavuuden jääneen suurin piirtein sille korkealle tasolle, jolle ne olivat edellisvuoden tilastoissa nousseet. Vuonna 2014 ongelmien kärjistymiskehitys ei jatkunut: ainoastaan yksi vakavuusindikaattori eli asunnon menetys tai sen uhka lisääntyi puheluisissa.

Vähintään yksi taulukossa mainituista vakavuusindikaattoreista (pois lukien pikavipit) tuli esille 203 peliongelmapuhelussa (17 %). Se on reilusti alhaisempi kuin viime vuonna, jolloin vakavuusindikaattori esiintyi 333 peliongelmapuhelussa (26 %).

Vähintään yksi vakavista ongelmista kertova indikaattori, kuten itsemurha-ajatukset tai pelaamisesta johtuva lasten pahoinvointi, tuli esille 203 peliongelmapuhelussa (17%). Viime vuonna kyseinen luku oli 338 kpl (26 %) ja vuonna 2012 412 kpl (30 %). Luvut ovat nyt vuoden 2011 tasolla (178 kpl, 15 %).

4.6. ONGELMIA AIHEUTTAVAT PELIT JA PELAAMISEN KANAVAT TÄNÄÄN

Puhelussa käy useimmiten ilmi pääasiallinen, asiakkaan mielestä hänelle tai hänen läheiselleen eniten

haittaa aiheuttava pelimuoto. Harvemmin se käy ilmi lyhyissä, informaatioluonteisissa puheluisissa. Myös läheiset eivät välttämättä osaa kuvailla pelimuotoa yksityiskohtaisesti. He saattavat esimerkiksi olla tietoisia, että puoliso pelaa netissä, mutta epäselvää voi olla, onko kyseessä vedonlyönti, raha-automaatit, kasinopelit vai esimerkiksi pokeri.

Viime vuoden soittomääriin verrattuna ongelmia aiheuttavat pelit ovat pysyneet melko lailla samoina. Saatujen tietojen mukaan:

Raha-automaatit "livenä" – pelit pelisaleissa, kioskeissa ja kauppoissa – aiheuttavat vuodesta toiseen ylivoimaisesti eniten ongelmia Peluurin asiakaskunnan keskuudessa: Vaikka netissä raha-automaatteja pelaavien Peluurin asiakkaiden osuus on vuodessa noussut 10 %, "oikeiden" raha-automaattien ykköspaikka ongelmien aiheuttaja on tuskin uhattuna. Kauppojen automaattien jakelu on laajaa ja entistä helpompia maksutapoja kehitetään koko ajan lisää (viime vuosina mm. kortit ja setelit).

Vedonlyöntipuheluiden määrä nousi 10 puhelulla viime vuodesta. Vedonlyöntipeleissä tarjonnan laajeneminen kohti nopeampoisempia pelejä (livevedot) sekä jatkuva älypuhelinlaitteiden yleistymisen mahdollistavat entistä reaaliaikaisemman, ympäristöstä riippumattoman vedonlyönnin. Tämän pelaajaryhmän yhteydenottojen määrän voi ennustaa kasvavan tulevina vuosina.

TAULUKKO 3. PÄÄASIAALLINEN ONGELMIA AIHEUTTAVA PELAAMISEN MUOTO 2014

Pelimuoto	Livenä	Netissä kotim.	Netissä ei tietoa/ ulkom.	Ei tietoa	Yht.	2014 %	muutos 2013-14 / kpl
Raha-automaatit	350	61	19	9	439	37 %	-30
Kasinopöytäpelit	1	20	41		62	5 %	-25
Pokeri/ nettipokeri (ei sis. yksityisiä pelejä eikä pelaamista Casino Hki)	0	8	24	1	33	3 %	-11
Pelaaminen Casino Helsinki	7				7	1 %	-5
Vedonlyöntipelit	8	15	14	5	42	4 %	10
Vakioveikkaus	10	7	0	1	18	2 %	-16
Numeroarvontapelit	5	8	3	0	16	1 %	3
Lottopelit	1	0	0	0	1	0 %	-3
Raha-arvat	1	0	0	0	1	0 %	1
Hevospelit	5	4	0	1	10	1 %	5
Määrittelemätön rahapelaaminen ja tyhjät	31	35	91	340	497	42 %	*
Yksityinen vedonlyönti tai korttipeli rahasta	2	0			2	0 %	0
Bingo	0	0	1	0	1	0 %	-3
Tietokone- ja konsolipelit			54		54	5 %	-6
jokin muu (tv-peli, ennustajat, huijaukset, pörssipeli ym.)	2		2		4	0 %	**
Yhteensä	423	156	249	359	1187	100 %	

* Vuonna 2013 kirjattiin määrittelemätön nettirahapelaaminen, tänä vuonna on kirjattu kaikki määrittelemätön pelaaminen (mukana myös tyhjät)

** ei merkitty viime vuoden tilastoihin

Nettipokerisoittojen määrä puolittui vuodesta 2013-14, 88 puhelusta 44 puheluun. Laskutrendi jatkui tänä vuonna (33 puhelua). Tästä voi muiden seikkojen ohella päätellä, että pokeribuumi on ollut selvästi ohi jo useamman vuoden.

Numeroarvontatyypiset pelit (esim. keno ja lotto) sekä arvat, hevospelit tai yksityiset vedonlyönnit ovat hyvin harvoissa Peluurin puheluissa ensisijaisia ongelmien aiheuttajia, mutta kuuluvat silti useilla ongelmapelaajilla ainakin osittain pelipalettiin.

Pelien hidas tempo (pelityypeistä esim. lotto ja keno) sekä pienempi tarjonta ja mainonta (pelityypeistä esim. hevospelit, yksityiset pelit ja bingo) vaikuttanevat siihen, etteivät nämä pelit nouse pääasiallisiksi ongelmanaiheuttajiksi jatkossakaan. Tosin myös arpojen "raaputtaminen" netissä, tihenevät arvontakerrat sekä erilaiset netin numeroarvontapelit tekevät

näistäkin pelimuodosta entistä nopeatempoisempia.

Tietokone- ja konsolipelien takia yhteyttä ottavat pääasiassa nuorten vanhemmat tai pelaajien puoliset, harvemmin pelaajat itse. Soittojen määrä on pysynyt lähes samana kuin vuonna 2013.

Internet oli rahapelaamisen kanavana edellisvuosien tapaan noin puolessa puheluista (45 %), joissa pelaamiskanava kävi ilmi.

4.7. ONGELMIA AIHEUTTAVA PELIMUOTO SEKÄ IKÄ, SUKUPUOLI, PELIVELAT JA TYÖTILANNE 2014

Ongelmapelaamisesta elää monenlaisia – totta tai tarua olevia – käsityksiä: esimerkiksi nettipeleissä velkaantuu nopeammin kuin livepeleissä tai kolikkoautomaatteja pelaavista erityisesti eläkeläiset ovat pahim-

massa vaarassa. Pitävätkö nämä käsitykset paikkansa?

Seuraavissa kappaleissa on tarkasteltu Peluurin asiakkaiden rahapelaamista muutaman keskeisen muuttujan avulla. Tarkastelun ideana on piirtää edellistä kappaletta tarkempi kuva Peluurin erilaisista ongelmapelaaja-asiakastyypeistä.

Muuttujiksi on valittu kymmenien mahdollisten muuttujien joukosta juuri pelaamisen kanava, pelimuoto, ikä, pelivelat sekä työssäkäynti siksi, että ikä ja sukupuoli vaikuttavat monien selvitysten ja tutkimusten mukaan siihen, mitä pelejä ihmiset pelaavat ja missä kanavissa. Ongelmapelaamisen yksi keskeisimpiä seurauksia on pelaaminen yli varojen: tästä selkein merkki on velkaantuminen rahapelien takia. Työelämän ulkopuolella olevat ovat useimmiten muita työs-

säkäyviä taloudellisesta haavoittuvampia ja siksi myös riskiryhmää siinä, että rahapelit muodostuvat heille ongelmaksi.

Asiakkaiden pelaamisen kanava kirjataan Peluurin puheluiden osalta neljään mahdolliseen kategoriaan:

- 1 Livenä rahapelejä ensisijaisesti pelaavat
- 2 Netissä kotimaan yhtiöihin ensisijaisesti pelaavat
- 3 Netissä pelatut pelit ulkomaille / nettipelit, joista ei tietoa
- 4 Ei tietoa pelaamisen kanavasta

Ne puhelut, joissa pelaamisen kanava, pelimuoto tai jokin muu taulukossa olevista muuttujista (ikä, pelivelat, työtilanne) on jäänyt epäselväksi, ei ole otettu tässä tarkastelussa huomioon. Kunkin ryhmän koko (N) näkyy taulukoissa.

Seuraavien kappaleiden taulukoista
voi vetää ainakin kuusi johtopäätöstä Peluurin
(joko suoraan tai läheisten yhteydenottojen kautta)
kohtaamista ongelmapelaajista:

1

ENITEN PELUURIIN OTETAAN KAIKISSA
KOLMESSA PELIKATEGORIASSA
YHTEYTTÄ 18-34-VUOTIAIDEN MIESTEN
ONGELMAPELAAMISEN TAKIA.

2

NETTIPELEISSÄ USEAMPI ON
PELAAMISEN TAKIA VELKAANTUNUT
KUIN LIVEPELIIEN TAKIA YHTEYTTÄ
OTTANEISTA.

3

NETTIPELEJÄ PELAAVAT ENEMMÄN
NUOREMMAT JA TYÖSSÄKÄYVÄT
HENKILÖT KUIN VANHEMMAT JA
TYÖTTÖMÄT HENKILÖT.

4

LIVEPELIIEN TAKIA YHTEYTTÄ
OTTANEISTA KORKEINTAAN PUOLET
KÄYVÄT TÖISSÄ. TÄMÄ ON HUOMATTAVASTI
VÄHEMMÄN KUIN NETTIPELIIEN TAKIA
YHTEYTTÄ OTTANEISTA.

5

MYÖS NETTIPELAAJISTA TYÖTTÖMIEN
RYHMÄ PELAA ENITEN JUURI
AUTOMAATTIPELEJÄ.

6

ERITYISESTI MIESTEN SUOSIMIA PELEJÄ
OVAT PELIKANAVASTA RIIPPUEN POKERI
JA URHEILUVEDONLYÖNTI: NÄISTÄ
YHTEYDENOTOISTA LÄHES KAIKKI
KOSKEVAT MIESTEN PELAAMISTA.

TAULUKKO 4. ONGELMALLISTA LIVERAHAPELAAMISTA KOSKEVAT PELAAJIEN JA LÄHEISTEN YHTEYDENOTOT AUTTAVAAN PUHELIMEEN 2014

Livenä		Soitto- määrä	Pelaajan sukupuoli: mies	Ikä 18–34	Ikä 55–	Pelivelkaa	työssä
1	Raha-automaatit	350	69 % (N=350)	35 % (N=341)	33 % (N=341)	49 % (N=158)	39 % (N=261)
2	Vakioveikkaus	10	100 % (N=10)	70 % (N=10)	30 % (N=10)	33 % (N=6)	50 % (N=6)
3	Vedonlyönti	8	100 % (N=8)	67 % (N=7)	29 % (N=7)	83 % (N=6)	50 % (N=8)
4	Pelaaminen Casino Hki	7	33 % (N=6)	50 % (N=6)	0 % (N=6)	75 % (N=4)	25 % (N=4)
5	Numeroarvonta	5	40 % (N=5)	20 % (N=5)	80 % (N=5)	0 % (N=3)	0 % (N=4)
6	Hevospelit	5	60 % (N=5)	20 % (N=5)	60 % (N=5)	60 % (N=5)	20 % (N=5)
		385					

Ei sisällä tietoja pelimuodoista, joita koskevia puheluita on alle 3 kpl. Prosenttiluku taulukossa kertoo osuuden, joka varmasti tiedetään. Esim. livenä raha-automaatteja pelaavista (N=350) velkaantuminen on tullut puheeksi 158 puhelussa. Näistä 158 puhelusta pelivelkaa on kerääntynyt 49 % tapauksista.

4.7.1 LIVENÄ RAHAPELEJÄ PELAAVAT (KATEGORIA 1)

- Kategoriaan kuuluvat kauppojen, kioskien, pelisalien ym. pelipaikoissa pelaavia koskevat yhteydenotot.
- Ylivoimaisesti eniten ongelmia aiheuttavat tässä kategoriassa raha-automaatit.
- Pelaajat ovat pääasiassa miehiä.
- Raha-automaattipelaaminen on jakaantunut hyvin tasaisesti eri ikäryhmien välillä.
- Urheiluedonlyönti-yhteydenotoista kaikki koskevat miehiä ja valtaosa 18–34-vuotiaita.
- Numeroarvonta- ja hevospelien takia yhteyttä otaneiden määrä on pieni. Yhteydenotot koskevat valtaosin yli 55-vuotiaiden ongelmapelaamista.
- Moni on taloudellisesti heikossa tilanteessa: työsäkäyviä on livepelaajista pelimuodosta riippuen korkeintaan 50 %.
- Yli 55-vuotiaita on livepelaajista reilusti enemmän kuin nettipelaajista.
- Livenä pelaavista pelivelkaa on harvemmalla kuin nettipelaajista.

TAULUKKO 5. ONGELMALLISTA KOTIMAISTA NETTIRAHAPELAAMISTA KOSKEVAT PELAAJIEN JA LÄHEISTEN YHTEYDENOTOT AUTTAVAAN PUHELIMEEN 2014

Netti-kotimainen		Soitto-määrä	Pelaajan sukupuoli mies	Ikä 18-34	Ikä 55-	Pelivelkaa	työssä
1	Raha-automaatit	61	69% (N=58)	48% (N=58)	12 % (N=57)	65% (N=34)	58% (N=48)
2	Kasinopöytäpelit	20	60 % (N=20)	75 % (N=20)	0 % (N=20)	73 % (N=15)	61 % (N=18)
3	Vedonlyönti	15	93 % (N=15)	66 % (N=15)	0 % (N=15)	91 % (N=11)	80 % (N=15)
4	Numeroarvonta	8	75 % (N=8)	43 % (N=7)	25 % (N=7)	100 % (N=4)	67 % (N=6)
5	Pokeripelit	8	88 % (N=8)	88% (N=8)	0% (N=8)	86 % (N=7)	75 % (N=8)
6	Vakioveikkaus	7	100 % (N=7)	71 % (N=7)	0 % (N=7)	57 % (N=7)	83 % (N=6)
7	Hevospelit	4	75 % (N=4)	0 % (N=4)	75 % (N=4)	67 % (N=3)	33 % (N=3)
		121					

Ei sisällä tietoja pelimuodoista, joita koskevia puheluita on alle 3 kpl. Prosenttiluku taulukossa kertoo osuuden, joka varmasti tiedetään. Esim. raha-automaatteja pelaavista (N=61) velkaantuminen on tullut puheeksi 34 puhelussa. Näistä 34 puhelusta pelivelkaa on 65 % tapauksista.

4.7.2. NETISSÄ KOTIMAISTEN YHTIÖIDEN PELEJÄ PELAAVAT (KATEGORIA 2)

- Kategoriaan kuuluvat ne nettipelit, joissa erikseen mainitaan peliyhtiöksi joko RAY, Veikkaus tai Finto-to.
- Myös tämän kategorian kärjessä ovat raha-automaatit.
- Kategorian kaikissa pelimuodoissa miesten edustus on 60 %-100 %.
- 18-34-vuotiaiden osuus on huomattavasti suurempi kuin muiden ikäryhmien.
- Yli 55-vuotiaiden osuus nettipelaajista on huomattavasti pienempi kuin livepelien osalta.
- Kotimaisten nettipelien takia yhteyttä ottaneista suurin osa on velkaantunut pelaamisen takia: jokaisen pelimuodon osalta velkaa on reilusti yli puolella.
- Työssäkäyviä pelaajia on yhteyttä ottaneista selkeästi enemmän kuin livepelien takia yhteyttä ottaneista: pelimuodoista vähiten työssäkäyviä on hevospelien (33%) ja raha-automaattipelejä pelaavien osalta (58 %).

TAULUKKO 6. ONGELMALLISTA ULKOMAISTA/EI TIEDOSSA OLEVAN YHTIÖN RAHAPELAAMISTA KOSKEVAT PELAAJIEN JA LÄHEISTEN YHTEYDENOTOT AUTTAVAAN PUHELIMEEN 2014

Netti-ei tietoa/ ulkomainen		Soitto- määrä	Pelaajan sukupuoli mies	Ikä 18–34	Ikä 55–	Pelivelkaa	työssä
1	Kasinopöytäpelit	41	78 % (N=40)	66 % (N=41)	5 % (N=41)	71 % (N=34)	81 % (N=32)
2	Pokeripelit	24	96 % (N=24)	71 % (N=24)	0 % (N=24)	75 % (N=20)	86 % (N=21)
3	Raha-automaatit	19	50 % (N=18)	32 % (N=19)	21 % (N=19)	87 % (N=15)	53 % (N=19)
4	Vedonlyönti	14	100 % (N=14)	83 % (N=12)	0 % (N=0)	75 % (N=8)	77 % (N=13)
		98					

Ei sisällä tietoja pelimuodoista, joita koskevia puheluita on alle 3 kpl. Prosenttiluku taulukossa kertoo osuuden, joka varmasti tiedetään. Esim. kasinopöytäpelejä pelaavista (N=41) velkaantuminen on tullut puheeksi 34 puhelussa. Näistä 34 puhelusta pelivelkaa on 71 % tapauksista.

4.7.3. NETISSÄ ULKOMAISTEN YHTIÖIDEN/ EI-TIEDOSSA OLEVIA YHTIÖIDEN PELEJÄ PELAAVAT (KATEGORIA 3)

- Kategoriaan kuuluvat kaikki ne soitot, joissa ei erikseen mainita ilmi, että peliyhtiö olisi kotimainen. (Moni soittaja mainitsee yksinkertaisesti pelaavansa netissä: emme tiedustele peliyhtiötä erikseen, mutta joissain puheluisa tämä käy ilmi.)
- Myös tässä ryhmässä eniten yhteydenottoja miesten ja 18–34-vuotiaiden takia. Yli 55-vuotiaita on tässä ryhmässä hyvin vähän.
- Pelivelkaa on jokaisessa ryhmässä yli 70 % yhteyttä ottaneista.
- Raha-automaatteja pelaavista työssäkäyviä on n. 50 %, muissa pelimuodoissa n. 80 %.

5.TILASTOLIITE

Tähän osioon on koottu tilastoja Peluurin eri palveluita vuodelta 2014, palvelujen tavoitettavuudesta ja niitä käyttävistä asiakkaista sekä yhteydenottojen kestosta ja ajankohdista lyhyine johtopäätöksineen.

5.1. PUHELUT

Vuonna 2014 Peluuriin soitettiin kaiken kaikkiaan 5 384 kertaa, 361 puhelua vähemmän kuin vuonna 2013. Soittomäärät kasvoivat vain touko-, kesä- ja joulukuussa (ks. **TAULUKKO 7**). Aiempina vuosina kesäkuukausina (touko–elokuu) Peluuriin on tullut muuta vuotta vähemmän soittoja.

Syyskuusta joulukuuhun kestänyt juhlavuoden kampanja-aika ei yllättävää kyllä näy Peluurissa nousseina yhteydenottomäärinä: joulukuuta lukuunottamatta syyskauden soittomäärät vähenivät.

Päivystysaikana (ark. klo 12–18) puheluita tuli hiukan yli puolet, 2777. Päivystysaikana tulleista puheluita vastattiin n. 80 % puheluihin.

Osa soittajista katkaisee puhelun ennen sen yhdistymistä päivystäjälle ja osa odotusaikana, mikäli linjalta on ruuhkaa: tämän takia kaikkiin puheluihin ei pystytä vastaamaan.

Peluurin tavoitettavuus päivystysaikana on laskenut vuodesta 2013 8,5 %. Tavoitettavuus laski edellisestä vuodesta joka kuukausi. Parasta tavoitettavuus on päivystysaikana ollut huhti- ja heinäkuussa (n. 86 %), heikointa marras- ja joulukuussa (hiukan alle 70 %).

Vuodenajat tai kuukaudet ovat näkyneet vuosien saatossa eri tavoin auttavan puhelimen soittojen määrässä. Vilkkaimmat kuukaudet vuonna 2014 olivat tammikuu (235 puhelua, 10 % lisäys) ja kesäkuu (236, 10 %). Vähiten puheluita tuli elokuussa (161), marraskuussa (164), helmikuussa (171) ja joulukuussa (174). Loka-marraskuussa soittoja tuli selvästi edellisvuotta vähemmän, vaikka juhlavuoden viestintäkampanjat ajoittuivat tähän ajankohtaan.

Soitot jakautuivat päivien osalta melko tasaisesti. Viikonpäivistä maanantai oli aiempien vuosien tapaan vilkkain ja perjantai hiljaisin.

Selvästi eniten puheluita tuli vuonna 2014 klo 12–13 välillä ja klo 13–14 välillä. Iltaa kohden puheluiden määrä laski. Jakauma oli samankaltainen myös vuonna 2013.

Varsinaisten peliongelmasoittojen määrät eri asiakasryhmien välillä ovat pysyneet lähes samoina, mutta **läheisten soitot ovat laskeneet** reilun 80 puhelun verran (ks. **TAULUKKO 9**).

Kun pääasiakasryhmät (pelaajat ja läheiset) jaetaan sukupuolen ja asiakasryhmän mukaan, **suurin ryhmä ovat miespuoliset pelaaja-asiakkaat**, 50 % (ks. **TAULUKKO 10**). Tästä ryhmästä reilusti eniten puheluita tulee 18–44-vuotialta miehiltä. Naispuolisten pelaaja-asiakkaiden (19 %) osalta soitot 25–74-vuotiaiden kesken jakaantuvat huomattavasti miesten soittoja tasaisemmin.

Läheisistä soittavat eniten 45–54-, 25–34 ja 55–64-vuotiaat naiset, enimmäkseen äidit tai puoliset. Naispuolisia läheisiä on 23 % kaikista pelaajat/läheiset asiakkaista. Miespuolisista läheisistä (8 %) eniten soittavat keski-ikäiset, isät ja puoliset.

Yli 65-vuotiaiden soittajien osuus on melko pieni, 8 %. Alaikäisten Peluuriin soittajien osuus on vain 1 %.

Läheisten puhelut olivat totutusti keskimäärin pidempiä kuin pelaajien. **Puheluiden painopiste on siirtynyt hiukan kohti pidempiä puheluita:** tänä vuonna läheissoitoista 36 % oli kestoltaan yli 20 min, kun viime vuonna luku oli 32 %. Pelaajien soittoista 27 % oli kestoltaan yli 20 min, kun viime vuonna luku oli 19 %.

Vaikka vuonna 2014 oikeita asiakaspuheluita tuli yli sata vähemmän kuin vuonna 2013, yli tunnin mittaisia puheluita käytiin vuoden 2014 aikana 8 kpl enemmän kuin edellisvuonna (21 ja 13 kpl).

Alaikäisten rahapelaamista koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet 2010-luvun aikana reilusti.

Digipelaamista (tietokone-, konsoli ja kännykkäpelejä) koskevia soittoja tuli vuonna 2014 kaikenkaikkiaan 54 puhelua. Vain 2 puhelua koskivat naisten/tyttöjen pelaamista (**KUVIO 10**). Suurin osa digipelisoitoista koski alaikäisten pelaamista.

Digipelejä koskevista soittoista valtaosa tulee läheisiltä, 41 kpl. Pelaajista soitti itse vain 10 henkilöä ja 3 puhelua tuli työssään digipeliongelmaa kohtaavilta.

5.2. CHAT

Chat-keskusteluissa vaihdettujen viestien määrä näkyy **KUVIOSTA 14**. Valtaosassa keskusteluista vaihdettiin alle 50 viestiä. Yli 50 viestin keskusteluita oli 10 kpl (18 % käynnistyneistä keskusteluista).

5.3. ENEUVONTA

Vuonna 2014 eNeuvonnassa vastattiin yhteensä 120 kysymykseen, joista vain viisi kysymystä koski muuta kuin rahapeliongelmaa (virtuaali- ja tietokonepelit

sekä netin ongelmakäyttö).

Läheisten kysymyksissä painottuvat pari- ja ihmisuhteisiin sekä yksinäisyyteen ja eroon liittyvät teemat. Pelaajien kysymyksissä sen sijaan painottuivat ahdistus ja pahoinvointi, talousasiat sekä arjenhallintaan liittyvät asiat.

eNeuvontaan on tullut vuosien varrella melko paljon samantyyppisiä kysymyksiä. Syksyllä 2014 pyrimme tehostamaan kysymys-vastauspalvelua luomalla verkkosivustolle meiltä usein kysytyjä pelaajien, läheisten ja ammattilaisten kysymyksiä. Nyt verkkosivustolta löytyy viisi pelaajien, kuusi läheisten sekä kaksi ammattilaisten meiltä usein kysymää kysymystä perusteellisine vastauksineen.

5.4. PELIVOIMAPIIRI

Vuoden 2014 aikana uusia jäseniä liittyi Pelivoimapiiriin 237 ja poistui 191 jäsentä.

Pelivoimapiirissä lähetettiin noin 8 400 viestitapahumaa vuoden 2014 aikana. Tämä on lähes 22 prosenttia vähemmän kuin edellisvuonna.

5.5. PELI POIKKI -OHJELMA: ASIAKKAIDEN PELIONGELMAN MUUTOS OHJELMAN ALUSSA JA LOPUSSA

KUVIOISTA 15 & 16 käy ilmi, että:

- 1.) Noin puolet ohjelmaan hakeutuneista on suorittanut ohjelman loppuun. (1081 vs. 625 hlö)
- 2.) Suurin osa (91,8 %) niistä, jotka ovat suorittaneet ohjelman loppuun, ovat päässeet eroon rahapeli-ongelmastaan.

Peli poikki -ohjelmaan hakeutuneet asiakkaat ovat kärsineet ongelmapelaamisesta keskimäärin 6,9 vuotta, joten kyse on ohjelmaan hakeuduttaessa ollut pitkäaikaisesta ja sitkeästä ongelmasta.

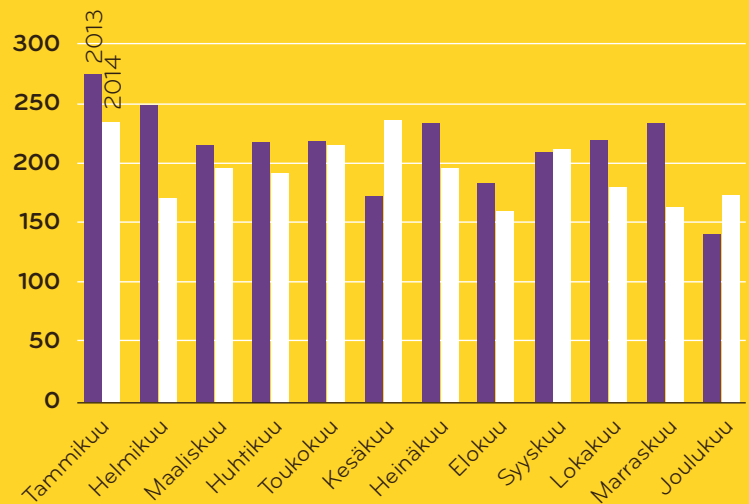
**TAULUKKO 7.
PUHELUMÄÄRÄT JA
NIIDEN MUUTOS
KUUKAUSITTAIN
VUOSINA 2013 JA 2014**

	lkm		2014/ 2013
2014/2013	2014	2013	+/-
Tammikuu	479	604	-125
Helmikuu	387	535	-148
Maaliskuu	463	501	-38
Huhtikuu	432	477	-45
Toukokuu	535	470	65
Kesäkuu	552	415	137
Heinäkuu	438	448	-10
Elokuu	390	395	-5
Syyskuu	445	544	-99
Lokakuu	411	498	-87
Marraskuu	418	466	-48
Joulukuu	434	392	42
	5 384	5 745	-361

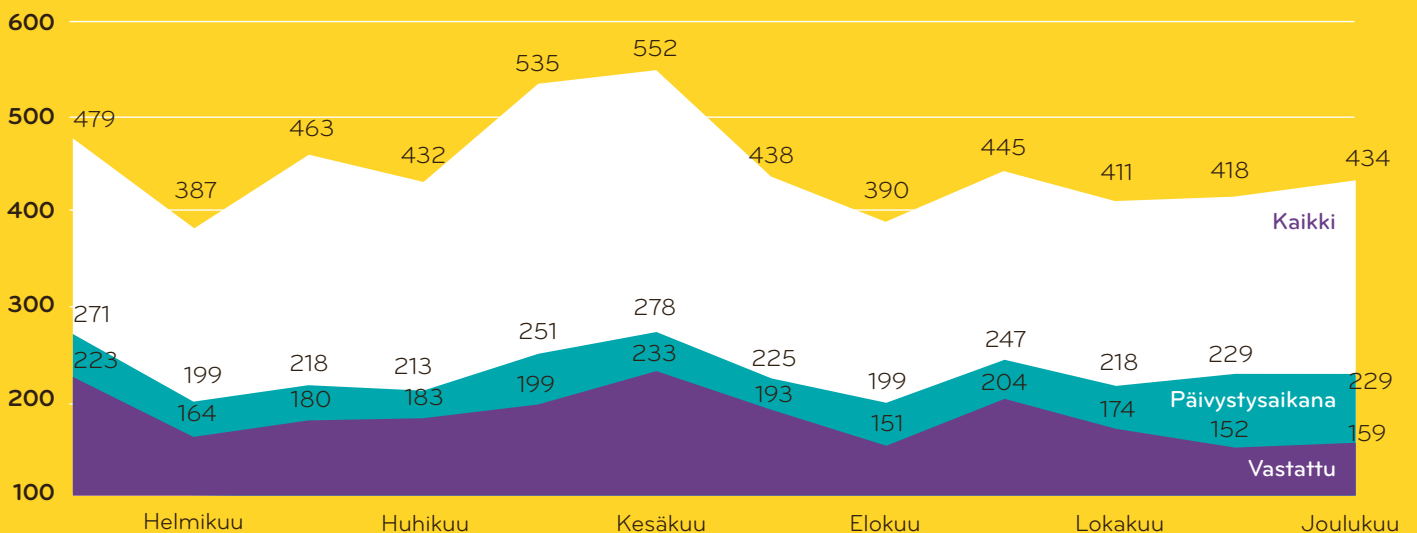
**TAULUKKO 8. KAIKKI PELUURIIN
PÄIVYSTYSAIKANA JA PÄIVYSTYS-
AJAN ULKOPUOLELLA TULLEET
PUHELUT VUOSINA 2013 JA 2014**

Vuosi	Kaikki tulleet puhelut	Päivystys- aikana tulleet puhelut	Vastatut puhelut	Vastatut kaikista	Vastatut päivystys- aikana
2014	5 384	2 777	2 215	41 %	79,7%
2013	5 745	2 904	2 566	45 %	88,2 %
muutos	-361	-127	-351	-4 %	-8,5 %

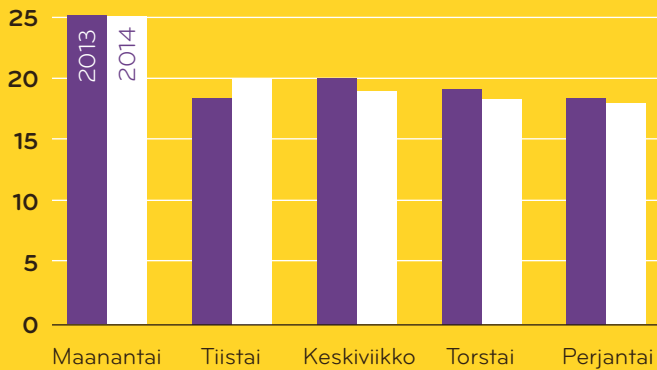
**KUVIO 5: KÄYDYT PUHELUT
KUUKAUSITTAIN 2013-2014**



**KUVIO 4. KAIKKINA AIKOINA TULLEET, PÄIVYSTYSAIKANA
TULLEET JA VASTATUT PUHELUT YHTEENSÄ 2014**



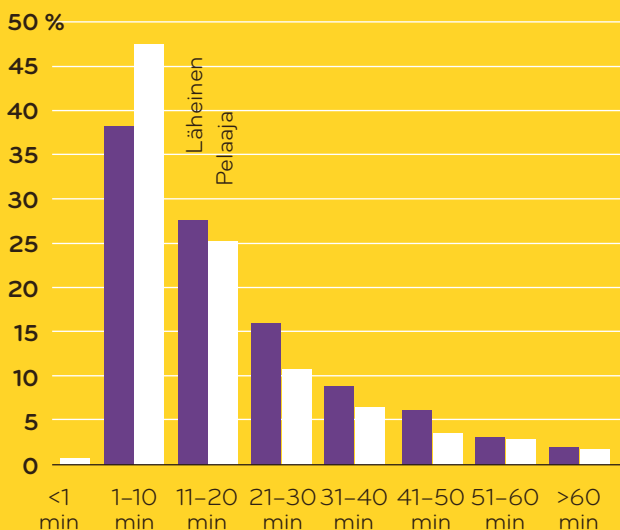
KUVIO 6: KAIKKI VASTATUT PUHELUT (%) VIIKONPÄIVITTÄIN 2013-2014



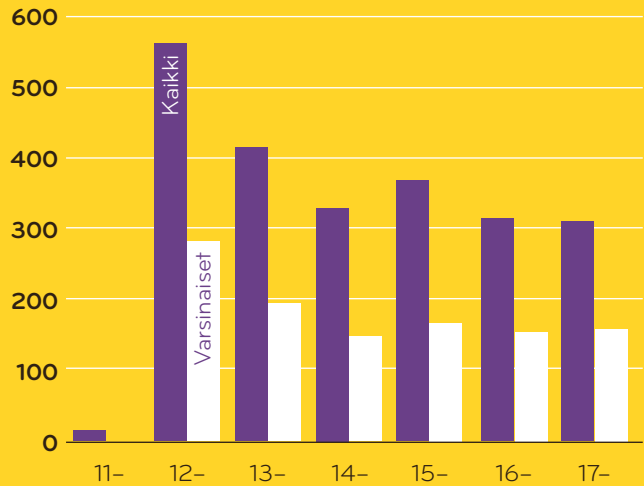
TAULUKKO 9. PELIONGELMAA KOSKEVIEN PUHELUIDEN JAKAUTUMINEN SOITTAJARYHMITTÄIN 2014

Soittaja	2014			2013	
	Mies	Nainen	Ei tietoa	Yht.	Yht.%
Pelaaja	588	203	1	792	67 %
Läheinen	83	265	0	348	29 %
Välillinen/Muu	10	25	8	43	4 %
tyhjät	0	0	4	4	0 %
	681	493	13	1187	100%

KUVIO 8: PUHELUIDEN KESTOT ASIAKASRYHMITTÄIN



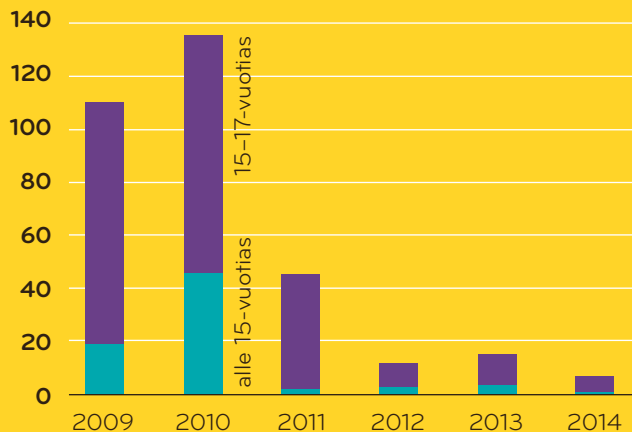
KUVIO 7: KAIKKI PELUURIIN TULLEET PUHELUT JA KAIKKI PELUURIN (VASTATUT JA SOITETUT) VARSINAISET PUHELUT 2014



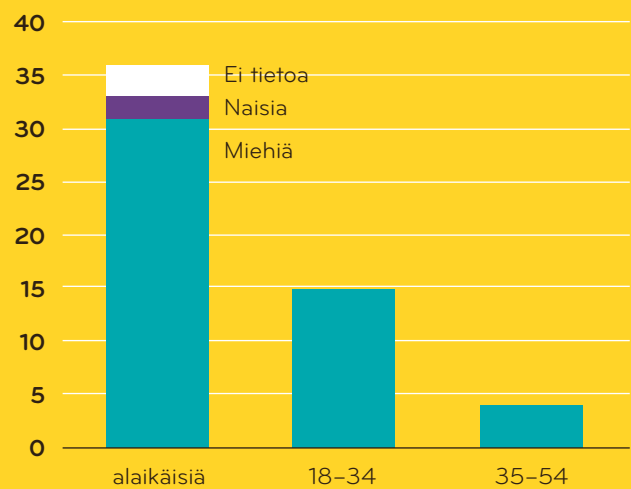
TAULUKKO 10. SOITTAJARYHMÄT IÄN JA SUKUPUOLEN MUKAAN

ikä	Läheinen (31 %)		Pelaaja (69 %)		Yhteensä	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies	määrä	%
<15			2	2	4	0 %
15-17	1	1	0	5	7	1 %
18-24	11	5	18	96	130	14 %
25-34	49	8	40	160	257	27 %
35-44	30	15	31	97	173	18 %
45-54	63	25	34	60	182	19 %
55-64	42	19	25	42	128	13 %
65-74	19	1	33	9	62	7 %
74<	6		2	1	9	1 %
Yht.	221	74	185	472	952	100%
	23%	8%	19%	50%		

KUVIO 9. ALAIKÄISET RAHAPELAAJAT 2009–2014 PELUURIN PUHELUISSA

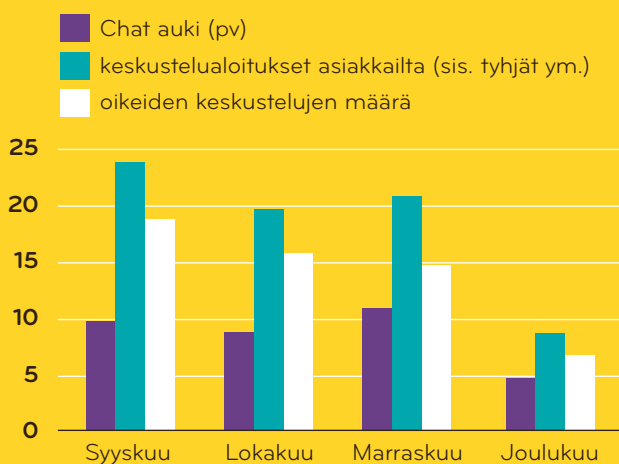


KUVIO 10. DIGIPELAAJAT IÄN JA SUKUPUOLEN MUKAAN

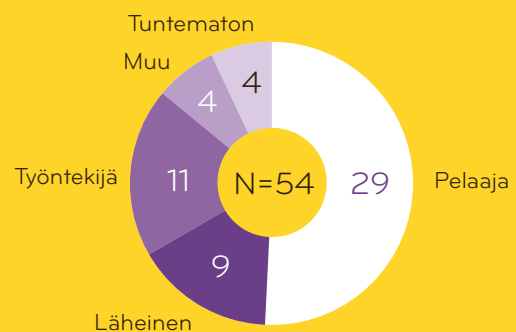


Sisältää sekä pelaajien että läheisten yhteydenotot

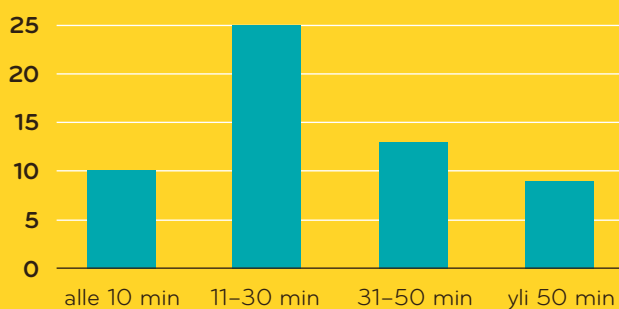
KUVIO 11: CHATIN AUKIOLOPÄIVÄT, KESKUSTELUALOITUKSET JA OIKEIDEN KESKUSTELUJEN MÄÄRÄT



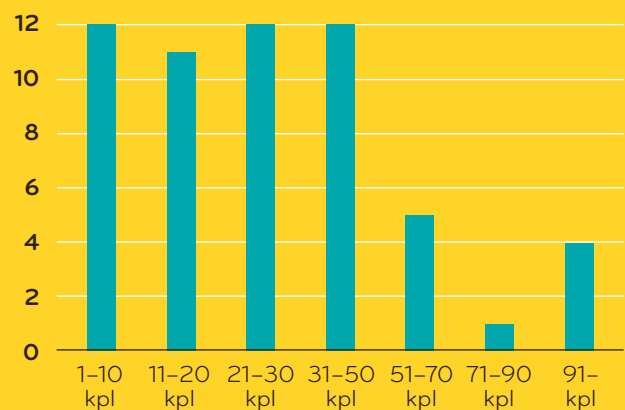
KUVIO 12. CHATIN ASIAKASJAKAUMA TOTEUTUNEISSA KESKUSTELUISSA 4.9.-31.12.2014



KUVIO 13: KÄYNNISTYNEIDEN CHAT-KESKUSTELUJEN KESTOT. (N=57)



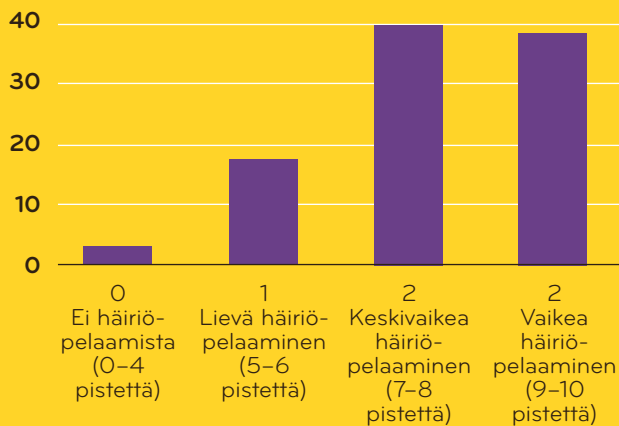
KUVIO 14. CHAT-KESKUSTELUISSA VAIHDETTUJEN VIESTIEN MÄÄRÄ



TAULUKKO 12: PELIVOIMAPIIRIN JÄSENET

Pelivoimapiirin jäsenet	2014	Muutos 2013-14
Jäsenmäärä	560	+9 %
Kuuluu vertaisryhmään	39 %	
Pelaajia	74 %	-2 %
Läheisiä	22 %	+2 %
Sote-ammattilaisia	4 %	0 %
Naisia	50 %	-2 %
Miehiä	50 %	+2 %
Ikä 18-40	62 %	0 %
Ikä 41-60	31 %	+3 %
Ikä yli 60	7 %	-3 %

**KUVIO 15. PELI POIKKI
-OHJELMAN ASIAKKAIDEN
PELIONGELMA (NODS-PISTEET)
OHJELMAAN HAKEUTUESSA
LOKAKUUHUN 2014 ASTI (%).
N=1081**



TAULUKKO 11: eNEUVONNAN ASIAKASJAKAUMA

	läheinen	pelaaja	työn- tekijä	muu/ei tietoa	yht
nainen	38	9	0	2	49
mies	9	47	2	2	60
ei tietoa	1	4	1	6	11
Yhteensä	48	60	3	9	120

TAULUKKO 13: PELIVOIMAPIIRIN VIESTIT

Viestit	2013	2014	Muutos
Lähetetyt viestitapahtumat	10825	8417	-22 %
Ryhmäviestit	37 %	24 %	-12 %
Yksityisviestit	8 %	8 %	0 %
Muistutusviestit	43 %	46 %	4 %
Viestisarjat	12 %	20 %	7 %
Neuvonta ja palaute	1 %	2 %	1 %

**KUVIO 16. PELI POIKKI
-OHJELMAN ASIAKKAIDEN
PELIONGELMA (NODS-PISTEET)
OHJELMAN PÄÄTTYTTYÄ LOKA-
KUUHUN 2014 ASTI (%). N=625**

