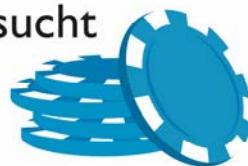


Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern

Abschlussbericht zur Evaluation der Selbsthilfe-App *PlayOff*

**Erstellt durch die Geschäftsstelle der Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern
und das IFT Institut für Therapieforschung**

Landesstelle
Glücksspielsucht
in Bayern



(11.02.2019)

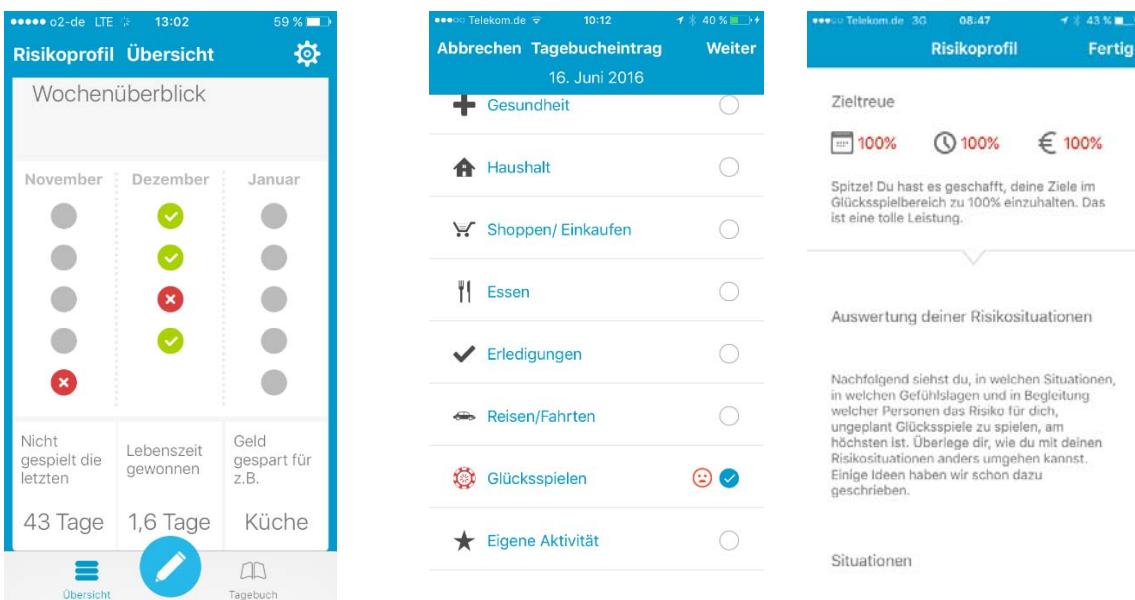
Inhalt

Einführung	2
Teil I: Auswertung der durch Tracking erhobenen Nutzungsdaten	3
Methodische Vorgehensweise	3
1. Gesamtnutzung von PlayOff.....	4
1.1. Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer.....	4
1.2. Neuinstallationen	4
1.3. Nutzungsintensität	5
1.4. Nutzungsdauer	7
2. Informationen zu Nutzerinnen und Nutzern.....	8
2.1. Glücksspielverhalten	8
2.2. Gründe für das Glücksspielen.....	10
2.3. Ziele für wichtige Lebensbereiche.....	11
2.4. Persönliche Risikosituationen	13
3. Nutzungsverhalten und Aktivitäten	14
3.1. Sitzungsdauer	14
3.2. Aufruf einzelner Funktionen.....	15
3.3. Aktivitätsanalyse.....	16
4. Entwicklung des Glücksspielverhaltens.....	18
Teil II: Darstellung ausgewählter Ergebnisse aus der PlayOff-Nutzerumfrage	20
Methodische Vorgehensweise	20
1. Allgemeine Angaben.....	20
2. Einfluss der einzelnen Features auf das Glücksspielverhalten.....	21
3. Vermittlung in weiterführende Hilfen.....	28
Zusammenfassung.....	29

Einführung

Mit PlayOff hat die Landesstelle Glücksspielsucht in Bayern (LSG) eine kostenfreie App für Nutzerinnen und Nutzer von Glücksspielen entwickelt, die ihr Spielen entweder komplett beenden oder versuchen möchten, kontrolliert und in einem persönlich festgelegten Ausmaß weiterzuspielen. PlayOff basiert auf verhaltenstherapeutischen Methoden und bietet zahlreiche Features, die bei der Bewältigung von Glücksspielproblemen helfen können:

- Auswertung des aktuellen Glücksspielverhaltens
- Erfassen persönlicher Gründe für das Glücksspielen
- Individuelle Zielsetzung, das Spielen aufzugeben, zu reduzieren oder in einem festgelegten Rahmen fortzuführen
- Auswahl von Lebensbereichen, die als Alternative zum Glücksspielen verstärkt gefördert werden sollen
- Wochenplan zum Festlegen der glücksspielfreien Zeit und einer vorher festgelegten Spielzeit bei kontrolliertem Konsum
- Aktivitätsvorschläge für eine abwechslungsreiche Freizeitgestaltung
- Tagebuch zum Erfassen von Aktivitäten, darunter die für Glücksspiele aufgewendete Zeit, verspieltes Geld und die Situation, in der die Entscheidung zum Spielen getroffen wurde
- In-App-Alerts zum aktuellen Spielverhalten und Erfolg bei der Zielerreichung
- Risikoprofil zur Auswertung der Umstände, die häufig zu ungeplantem Glücksspielen führen
- Wertvolle Hinweise, wie das ungeplante Spielen künftig verhindert werden kann
- Wechselnde Tipps für das Ändern des eigenen Glücksspielverhaltens und für eine zufriedenstellende Gestaltung des Alltags
- Informationen und Hilfemöglichkeiten bei Problemen durch übermäßiges Glücksspielen



Risikoprofil Übersicht

Wochenüberblick

November	Dezember	Januar
●	✓	●
●	✓	✗
●	✗	●
●	✓	●
✗	●	●

Nicht gespielt die letzten 43 Tage

Lebenszeit gewonnen 1,6 Tage

Geld gespart für z.B. Küche

Tagebucheintrag

16. Juni 2016

Zieltreue

Spitze! Du hast es geschafft, deine Ziele im Glücksspielbereich zu 100% einzuhalten. Das ist eine tolle Leistung.

Auswertung deiner Risikosituationen

Nachfolgend siehst du, in welchen Situationen, in welchen Gefühlslagen und in Begleitung welcher Personen das Risiko für dich, ungeplant Glücksspiele zu spielen, am höchsten ist. Überlege dir, wie du mit deinen Risikosituationen anders umgehen kannst. Einige Ideen haben wir schon dazu geschrieben.

Situationen

Beispiele von verschiedenen Bildschirmanzeigen der App PlayOff

Weitere Informationen und Eindrücke zu PlayOff finden sich [hier](#).

Seit Veröffentlichung von PlayOff am 22.06.2016 bis zum 03.12.2018 wurde die App insgesamt 5.820 Mal heruntergeladen. Im Winter 2017/2018 wurde PlayOff durch die LSG Geschäftsstelle und das IFT Institut für Therapieforschung PlayOff evaluiert, um herauszufinden, wie die App genutzt wird, welche Features bei den Nutzerinnen und Nutzern beliebt sind und wie sich deren Glücksspielverhalten während der Nutzung verändert. Eine abschließende Beurteilung des Einflusses der App auf das Spielverhalten ist auf Basis dieser Daten jedoch nicht möglich. Hierzu wäre ein anderer methodischer Zugang (z. B. eine Befragung vor Installation und nach Nutzung der App über einen bestimmten Zeitraum) nötig.

Für die Evaluation wurden Daten von Nutzerinnen und Nutzern, die einer Erhebung und Verwendung ihrer Daten bei den Anfangseinstellungen der App ausdrücklich zugestimmt haben, im **Erhebungszeitraum 01.09.2016 bis 31.08.2017** ausgewertet. Die in Teil I dargestellten Daten bilden also nur einen bestimmten Anteil der Nutzerinnen und Nutzer von PlayOff ab.

Zusätzlich wurde durch die Geschäftsstelle der LSG eine Online-Nutzerbefragung durchgeführt. Erfragt wurden dabei unter anderem die Verwendung der App, die Beliebtheit und der Nutzen der einzelnen Features sowie ein möglicher Verbesserungsbedarf. Ein Auszug der aussagekräftigsten Ergebnisse wird in Teil II des Berichts dargestellt.

Teil I: Auswertung der durch Tracking erhobenen Nutzungsdaten

Methodische Vorgehensweise

Die nachfolgende Auswertung beruht auf Daten aus zwei Analyse-Programmen: zum einen dem Standard-Analyse-Programm für Online-Auftritte [Google Analytics](#)¹, das allgemeine Daten zur App-Nutzung aufzeichnet, zum anderen dem Analyse-Programm [Mixpanel](#)², mit dem sich detailliertere Informationen zum Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer darstellen lassen. Bei beiden Tools wurden Daten von Nutzerinnen und Nutzern verwendet, die aktiv ihr Einverständnis zum Datentracking gegeben haben, somit wird in diesem Bericht nur ein Ausschnitt der tatsächlichen Nutzungszahlen und -daten im Erhebungszeitraum dargestellt. Beispielsweise haben von den 2.281 Nutzerinnen und Nutzern, die PlayOff im Berichtszeitraum neu installiert haben, lediglich 1.251 (und damit 54,8%) überhaupt ihre Zustimmung zum Datentracking gegeben.

Die Daten aus den beiden Analyseprogrammen unterscheiden sich: Google Analytics stellt Informationen zu allen Personen bereit, die dem Datentracking zugestimmt und die App im Berichtszeitraum genutzt haben – unabhängig davon, ob sie die App im Berichtszeitraum neu installiert oder sie bereits vor dem Erhebungszeitraum installiert haben (n=1.305). Mixpanel dagegen liest nur Daten von Nutzerinnen und Nutzern aus, die dem Datentracking zugestimmt und PlayOff im Erhebungszeitraum neu installiert haben (n=1.251). Oft ergeben sich weitere Einschränkungen der Stichprobe, diese werden in den einzelnen Kapiteln jeweils näher erläutert.

¹ <https://www.google.de/intl/de/analytics/>

² <https://mixpanel.com/>

1. Gesamtnutzung von PlayOff

1.1. Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer

1.305 Nutzerinnen und Nutzer, die dem Datentracking zugestimmt haben, verwendeten PlayOff im Erhebungszeitraum mindestens an einem Tag. Dazu gehören sowohl Personen, die die App schon vor diesem Zeitraum auf ihrem mobilen Endgerät installiert und sie während des Erhebungszeitraums weiterhin genutzt haben, als auch Personen, die PlayOff im Erhebungszeitraum neu installiert haben (siehe Punkt 1.2). Im Durchschnitt wurde die App täglich von 13,7 Personen verwendet.

Bei der Entwicklung der Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer pro Tag im Berichtszeitraum ist, mit Ausnahme eines kleinen Anstieges zu Jahresbeginn 2017, kein klares Veränderungsmuster zu erkennen (siehe Abbildung 1).

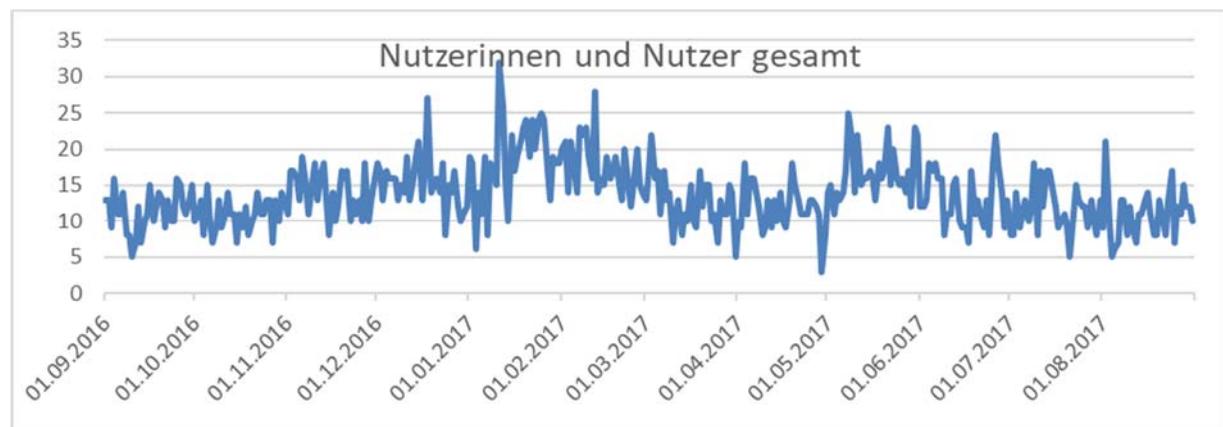


Abbildung 1: Entwicklung der Nutzerzahlen von PlayOff über den Berichtszeitraum

1.2. Neuinstallationen

Im Erhebungszeitraum haben insgesamt 2.281 Personen (mit oder ohne Zustimmung zum Datentracking, durchschnittlich 6,2 pro Tag) PlayOff neu installiert. Von diesen 2.281 Personen gaben 1.251 Personen ihre Erlaubnis zum Datentracking; der Zeitpunkt der Installation und Erstnutzung kann nachfolgend näher abgebildet werden (siehe Abbildung 2).

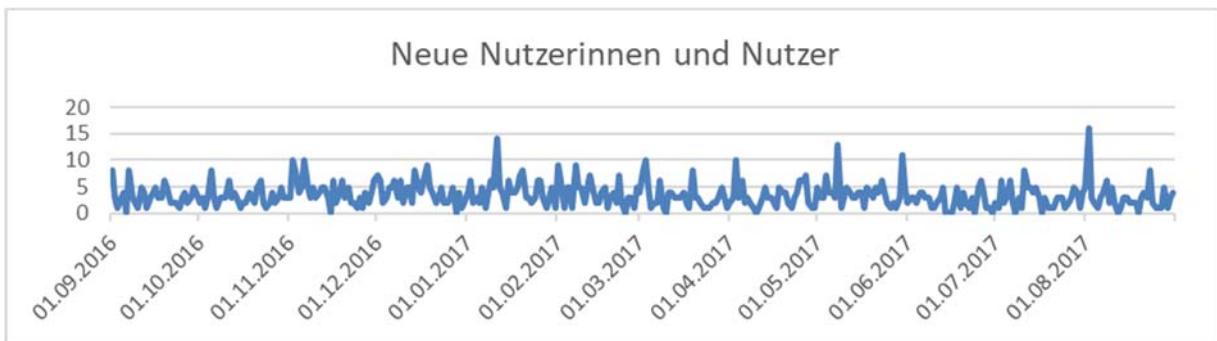


Abbildung 2: Erfolgte Neuinstallationen über den Berichtszeitraum

Besondere Peaks sind am 11.01.2017 (14 neue Nutzerinnen und Nutzer), am 08.05.2017 (13), am 30.05.2017 (11) und am 02.08.2017 (16) zu verzeichnen. Die Ursache für diese auffallend höheren Downloadzahlen an diesen Tagen ist nicht bekannt. Bei Analyse besonderer Werbeaktivitäten, wie der Vorstellung der App auf Kongressen, konnten keine relevanten Zusammenhänge festgestellt werden.

1.3. Nutzungsintensität

Von insgesamt 1.305 Nutzerinnen und Nutzern im Erhebungszeitraum, die ihre Erlaubnis zum Datentracking erteilten, haben 54 (4,1%) die App bereits vor dem Erhebungszeitraum installiert (wiederkehrende Nutzende). 1.251 (95,9%) installierten die App im Erhebungszeitraum neu (neue Nutzende) (siehe Abbildung 3).

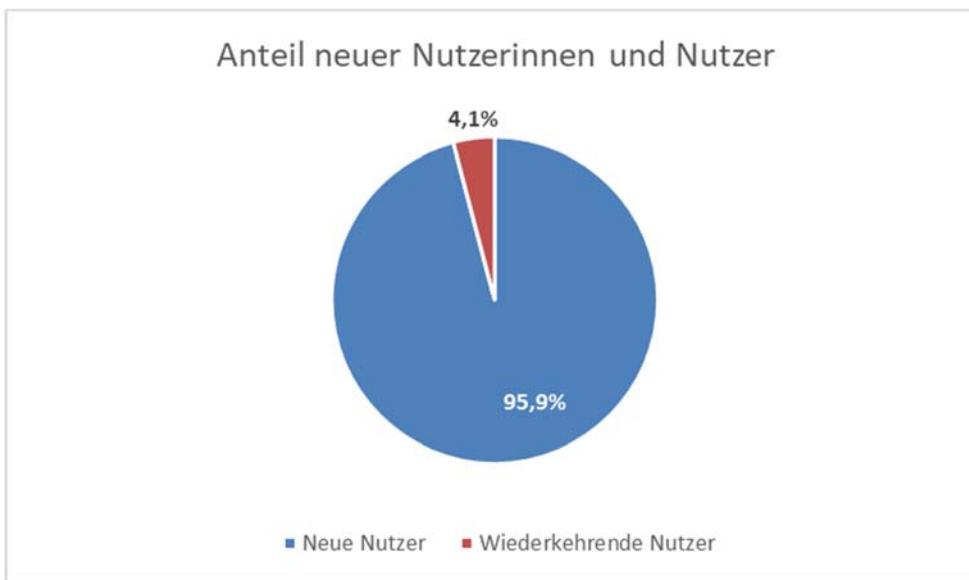


Abbildung 3: Anteil der Nutzerinnen und Nutzer mit einer App-Neuinstallation im Berichtszeitraum

Insgesamt haben die 1.305 Nutzerinnen und Nutzer mit Zustimmung zum Datentracking PlayOff im Berichtszeitraum 6.727 Mal aufgerufen. Die Anzahl der App-Aufrufe unterliegt über den Berichtszeitraum hinweg starken Schwankungen, denen keine erkennbare Ursache zugrunde liegt (siehe Abbildung 4).

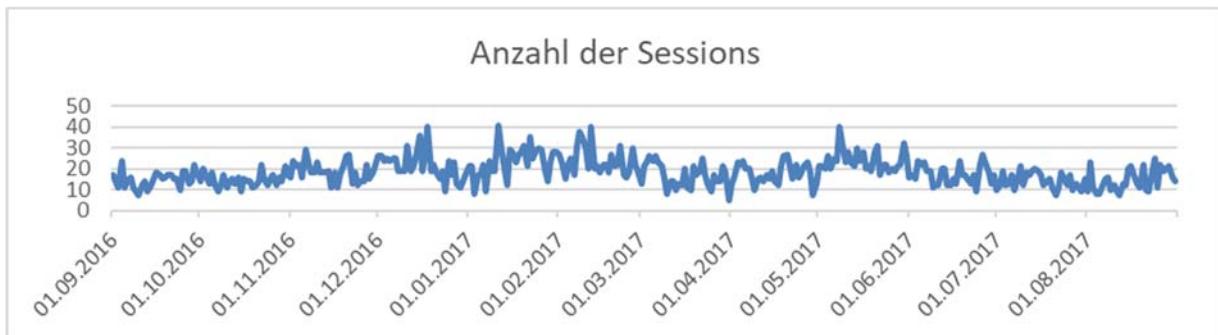


Abbildung 4: Verteilung der App-Aufrufe (Sessions) über den Berichtszeitraum

Die Anzahl der App-Aufrufe (und damit die Nutzungsintensität) teilt sich wie folgt auf: 619 Nutzerinnen und Nutzer haben PlayOff nur für eine Sitzung verwendet; weitere 340 nur für zwei bis drei Sitzungen (siehe Abbildung 5). Das deutet darauf hin, dass 959 (73,5%) der 1.305 Nutzerinnen und Nutzer im Berichtszeitraum, die einem Datentracking zugestimmt haben, die App nur installiert und sie kurz angeschaut oder ausprobiert haben, ohne sie im Alltag wirklich zu verwenden. Es ist davon auszugehen, dass ein nicht geringer Anteil dieser Personen Fachleute ist, da die App im Erhebungszeitraum auch vor und für Fachpublikum intensiv beworben wurde.

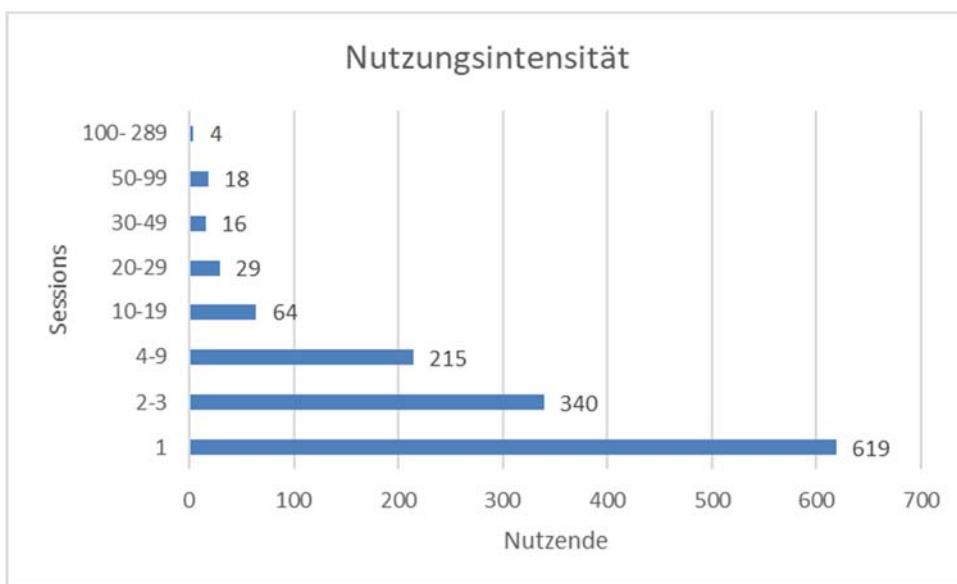


Abbildung 5: Verteilung der App-Aufrufe (Sessions) unter den Nutzenden

Betrachtet man ausschließlich die Nutzenden, die die App für mindestens vier Sitzungen verwendet haben und bei denen man darauf schließen kann, dass sie mit der App gearbeitet haben, ergibt sich folgende Verteilung: 215 Nutzende und damit 62,1% der Personen, die PlayOff häufiger als dreimal verwendet haben, nutzten diese für 4 bis 9 Sitzungen. Weitere 64 Nutzende (18,5%) haben die App 10 bis 19 Mal verwendet. 67 Personen (19,4%) nutzten PlayOff mehr als 20 Mal, darunter finden sich 22 (6,4%) Nutzerinnen und Nutzer mit mehr als 50 Sitzungen – eine Nutzerin oder ein Nutzer hat PlayOff im Erhebungszeitraum in insgesamt 289 Sitzungen verwendet (siehe Abbildung 6).

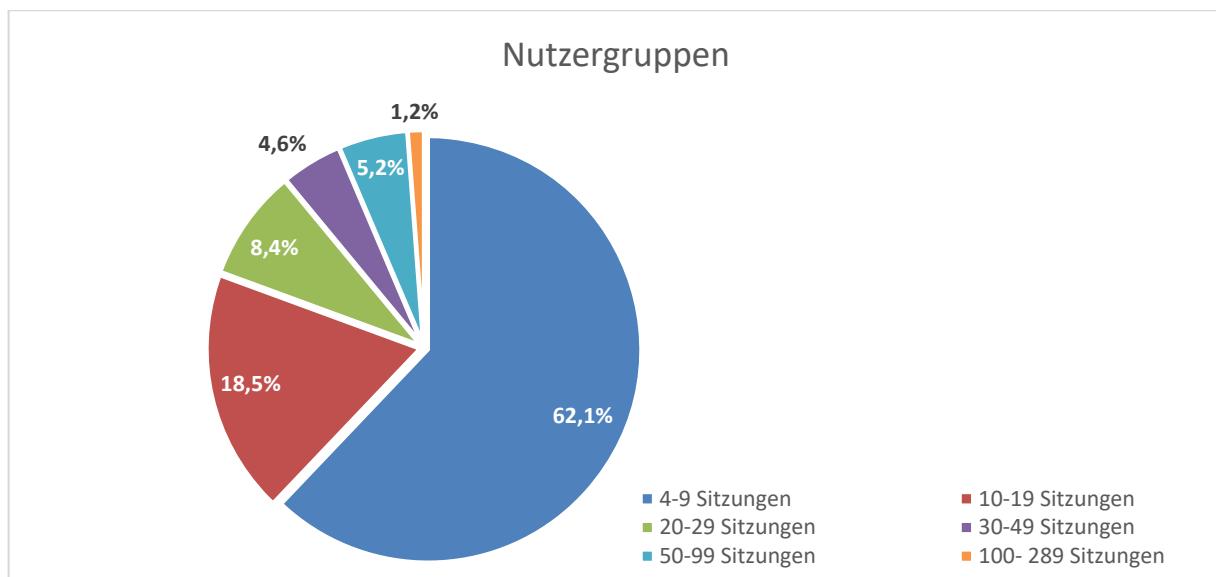


Abbildung 6: Verteilung der Sessions unter den Nutzenden

1.4. Nutzungsdauer

Für die Bestimmung der Nutzungsdauer wurden im Analyse-Programm Mixpanel die Daten der Nutzerinnen und Nutzer ausgewertet, die alle der vier nachfolgenden Kriterien erfüllten:

- 1) Neuinstallation der App im Erhebungszeitraum
- 2) Einverständniserklärung zum Tracking wurde gegeben
- 3) zusätzlich wurden beim App-Start alle Profileinstellungen (aktuelles Spielverhalten, Zieleingabe) vorgenommen und
- 4) es wurde mindestens einmal Tagebuch geschrieben oder ein externer Link geklickt.

Diese Stichprobe umfasst 492 Personen.

Unter Nutzung werden nur Aktivitäten nach Punkt 4) der oben genannten Kriterien verstanden, alle weiteren möglichen Aktivitäten können von Mixpanel nicht als solche ausgewertet werden. Unter Nutzungsdauer wird die Zeit zwischen dem Datum der Installation und dem Datum der letzten Nutzung verstanden.

Ab Installation lag die Nutzungsdauer der App bei durchschnittlich 7,5 Tagen. Die maximale Nutzungsdauer betrug 149 Tage.

Insgesamt haben 247 Personen – und damit gut die Hälfte der Stichprobe – die App ausschließlich am Tag der Installation genutzt. Vernachlässigt man diese Gruppe und betrachtet nur die Personen mit mindestens einem weiteren Tag Nutzung (245 Personen), ergibt sich eine durchschnittliche Nutzungsdauer von 15 Tagen. In dieser Gruppe haben etwa 50% die App nach der Installation noch fünf Tage oder länger und 25% für 19 Tage oder länger verwendet.

2. Informationen zu Nutzerinnen und Nutzern

Nach Installation der App werden die Nutzerinnen und Nutzer zunächst dazu aufgefordert, ihr aktuelles Glücksspielverhalten, ihre Gründe für das Glücksspielen und ihre Ziele – sowohl im Bereich Glücksspielverhalten als auch für andere wichtige Lebensbereiche – einzugeben. Aufgrund technischer Probleme beim Datentracking konnten die Zielangaben im Bereich Glücksspielverhalten (Auswahl Glücksspielabstinenz oder Reduktion/kontrollierter Konsum) nicht ausgewertet werden, die anderen Bereiche werden nachfolgend dargestellt.

Anhand der Tagebucheinträge konnten außerdem die Risikosituationen der Nutzerinnen und Nutzer für ungeplantes Glücksspiel während Verwendung der App herausgelesen werden.

Für die Auswertung der Profile wurden ausschließlich Daten von Nutzerinnen und Nutzern mit Zustimmung zum Datentracking verwendet, die diese selbst in die App eingegeben haben. Personenbezogene soziodemographische Charakteristika werden von PlayOff aus Datenschutzgründen nicht abgefragt.

2.1. Glücksspielverhalten

Nach Installation der App wird von den Nutzerinnen und Nutzern ihr aktuelles Glücksspielverhalten abgefragt. Hierfür wird zuerst die Spielfrequenz von Glücksspielen allgemein pro Woche abgefragt, anschließend stehen den Nutzenden 19 Spielformen zur Auswahl, für die jeweils die Spieldauer und der Geldeinsatz erfasst werden können:

1. Geldspielgeräte in Spielhallen und Bars
2. Automatenspiel in Spielbanken („Kleines Spiel“)
3. Roulette/Poker/Black Jack in Spielbanken („Großes Spiel“)
4. Lose (Brief- und Rubbellose)
5. Lotterien
6. Fernsehlotterie (z.B. Aktion Mensch, Glücksspirale)
7. Klassenlotterie
8. Pferdewetten
9. Toto
10. Sportwetten in Annahmestellen (terrestrisch)
11. Sportwetten im Internet
12. Poker/Kartenspiele im Internet

13. Poker/Kartenspiel auf dem Smartphone
14. Andere Glücksspiele im Internet (Internetcasino)
15. Andere Glücksspiele auf dem Smartphone
16. Zocken an der Börse
17. Illegales Glücksspiel („Hinterzimmer“)
18. Privates Glücksspiel mit Familie/Freunden
19. Anderes Glücksspiel

Von den 1.251 Personen, die PlayOff im Berichtszeitraum neu installiert und die Zustimmung zum Datentracking gegeben haben, machten 955 Personen Angaben zum Glücksspielverhalten. Im Durchschnitt gaben diese Nutzerinnen und Nutzer an, aktuell 1,5 Spielformen gespielt zu spielen haben, wobei der Minimalwert bei einem und der Maximalwert bei sechs unterschiedlichen Glücksspielformen lag. Die Mehrzahl der Personen gab an, aktuell ein oder zwei Glücksspielformen zu spielen (siehe Abbildung 7).

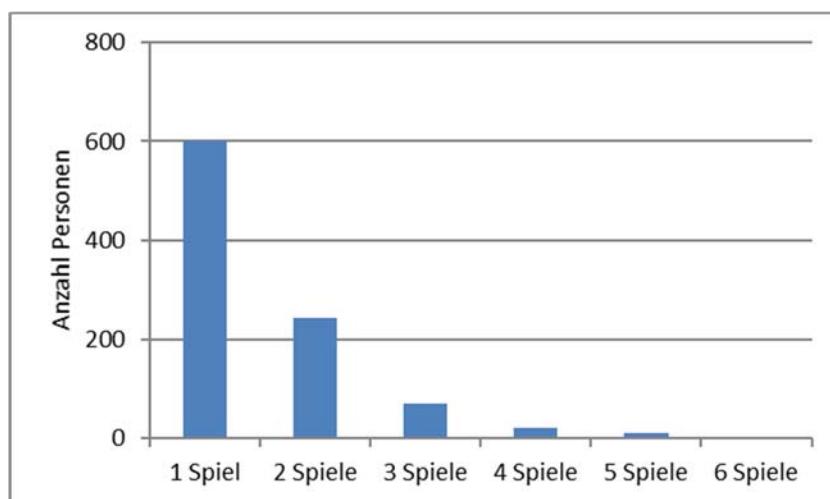


Abbildung 7: Anzahl der gespielten Spielformen

Die gespielten Glücksspielformen und die dafür jeweils aufgewendeten Geldbeträge (in Euro) sowie die Spieldauer (Stunden pro Woche) sind in Tabelle 1 (nächste Seite) aufgeführt. Es wurden vier Personen ausgeschlossen, weil sie unplausible Angaben gemacht haben, unter anderem unglaublich hohe Geldbeträge für die jeweilige Spielform oder eine Spieldauer von mehr als 168 Stunden pro Woche angegeben haben.

Als häufigste Spielform wurden Geldspielautomaten in Spielhallen/Bars von 672 Nutzerinnen und Nutzern (70,4 %) angegeben. Es folgen das „Kleine Spiel“ in Spielbanken (17,2%), Internetcasino (13,5%) und Online-Sportwetten (12,4%). Obwohl es sich bei der App um ein internetbasiertes Tool handelt, waren die häufigsten Spielformen mit Spielhallen/Bars und dem „Kleinen Spiel“ terrestrisch angebotene Glücksspiele.

Beim Spielen in Spielhallen/Bars wurden bei einer Spieldauer von durchschnittlich 9,4 Stunden pro Woche) im Schnitt 296 Euro ausgegeben. Der höchste durchschnittliche Geldbetrag wurde beim „Großen Spiel“ in Spielbanken mit 806 Euro pro Woche angegeben, wobei hier vereinzelt deutlich höhere Werte eingetragen wurden (das Maximum lag bei 15.000 Euro). Als längste durchschnittliche Spieldauer wurden 13,3 Stunden pro Woche für die Spielform Online-Sportwetten angegeben und 11,2 Stunden pro Woche für Internetcasinos.

Spielform	n	Geldbetrag			Spieldauer		
		M	Min	Max	M	Min	Max
Spielhallen, Bars	672	296,5	2	2.500	9,1	1	114
Kleines Spiel	164	277,8	10	3.000	8,1	1	100
Internetcasino	129	345,3	1	2.500	11,2	1	80
Online-Sportwetten	118	291,3	1	2.000	13,3	1	80
Sportwetten terrestrisch	60	313,7	2	2.000	7,1	1	50
Lotterien	46	31,0	3	200	1,7	1	20
Großes Spiel	39	806,2	5	15.000	10,4	1	100
Online-Kartenspiele	39	316,0	5	2.000	10,3	1	40
Lose	22	71,6	1	500	5,5	1	50
Smartphone Sonstiges	19	128,1	1	600	9,1	1	40
Andere	17	94,4	1	400	6,3	1	24
Privates Glücksspiel	13	51,4	5	200	4,5	1	12
Börse	7	635,0	20	2.000	9,6	1	20
Smartphone Kartenspiele	7	177,1	5	950	4,9	1	10
Illegales Glücksspiel	6	166,7	50	250	4,7	1	10
Fernsehlotterie	5	5,8	2	10	1,0	1	1
Toto	5	100,0	20	200	3,6	1	10
Klassenlotterie	2	26,0	2	50	1,0	1	1
Pferderennen	2	143,0	60	226	3,5	2	5

Tabelle 1: Anzahl Nutzerinnen und Nutzer, Mittelwert, Minimum und Maximum von Geldeinsatz (Euro pro Woche) und Spieldauer (Stunden pro Woche) je Spielform

2.2. Gründe für das Glücksspielen

Die Nutzenden schätzten bei den anfänglichen Profilangaben außerdem die Gründe für ihr Glücksspielverhalten ein. Es stehen ihnen elf Antwortoptionen zur Verfügung (Mehrfachauswahl möglich):

1. Weil es Spaß macht
2. Weil ich mich dabei entspannen kann
3. Weil es für mich ein Nervenkitzel ist
4. Weil ich dadurch Stress abbauen kann
5. Weil meine Freunde auch spielen (Freunde/Peer Group)
6. Weil es die Langeweile vertreibt

7. Weil ich dadurch alles um mich herum vergessen kann („Abschalten“)
8. Weil ich damit Geld verdienen will
9. Weil ich so leichter unter die Leute komme (soziale Kontakte)
10. Weil ich mich dadurch weniger deprimiert fühle
11. Anderer Grund, und zwar (Freifeld)

Von den 1.251 Personen, die PlayOff im Berichtszeitraum neu installiert und die Zustimmung zum Datentracking gegeben haben, gaben 925 Gründe für ihr Glücksspielverhalten an.

Die Nutzerinnen und Nutzer nannten durchschnittlich 4,7 Gründe für ihr Glücksspielverhalten.

Von 600 Personen – und damit am häufigsten (64,9%) – wurden die Motive „Weil es Spaß macht“ angegeben, weitere 596 Personen (64,4%) gaben „Weil es die Langeweile vertreibt“ an und 573 Personen (61,9%) „Weil ich damit Geld verdienen will“ (siehe Abbildung 8).

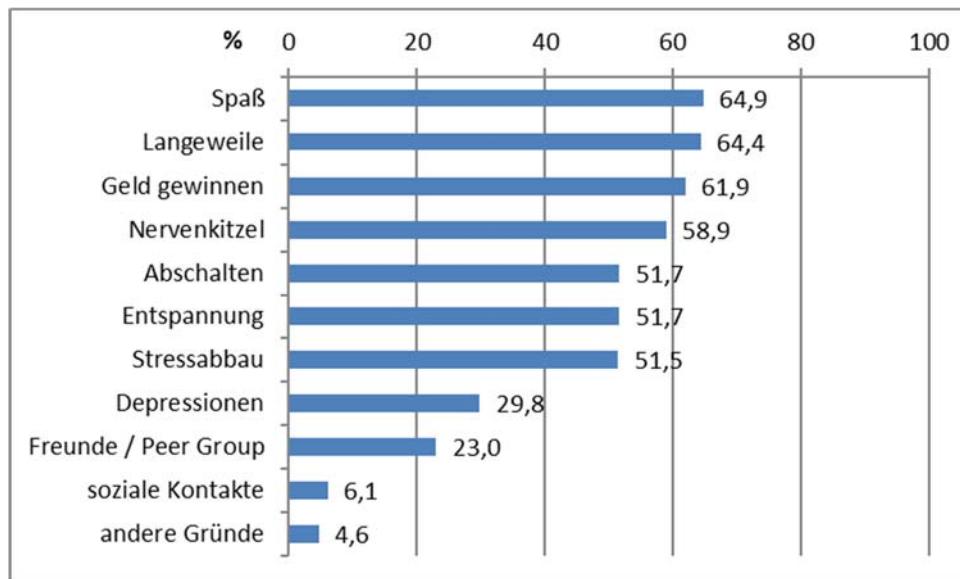


Abbildung 8: Häufigkeit der genannten Gründe für das Glücksspielverhalten

2.3. Ziele für wichtige Lebensbereiche

Neben den Zielen für ihr künftiges Glücksspielverhalten (Verzicht auf Glücksspiele oder Spielen in einem bestimmten Ausmaß) können Nutzerinnen und Nutzer in PlayOff Lebensbereiche angeben, die sie in Zukunft und während der Glücksspielreduktion (oder dem Komplettverzicht auf das Spielen) fördern möchten. Insgesamt stehen dafür acht Lebensbereiche zur Auswahl (Mehrfachauswahl möglich):

1. Familie/Partnerschaft
2. Freunde/Bekannte
3. Beruf/Ausbildung
4. Freizeitaktivitäten/Hobbies



5. Sport/Fitness
6. Hilfe/Beratung/Therapie
7. Wohnen
8. Andere Lebensbereiche, und zwar (Freifeld)

Von den 799 Personen, die Angaben zu ihren wichtigen Lebensbereichen gemacht haben, wurden durchschnittlich 4,2 Lebensbereiche genannt. „Familie/Partnerschaft“ wurde von 648 Personen (81,1%) am häufigsten angegeben. Von 538 Personen (67,3%) wurden „Freizeitaktivitäten/Hobbies“, von 513 Personen „Sport/Fitness“ (64,2%) und von 497 Personen „Freunde/Bekannte“ (62,2%) angegeben. Die Behandlung des Glücksspielproblems wurde von 33,4% (267 Personen) genannt (siehe Abbildung 9).

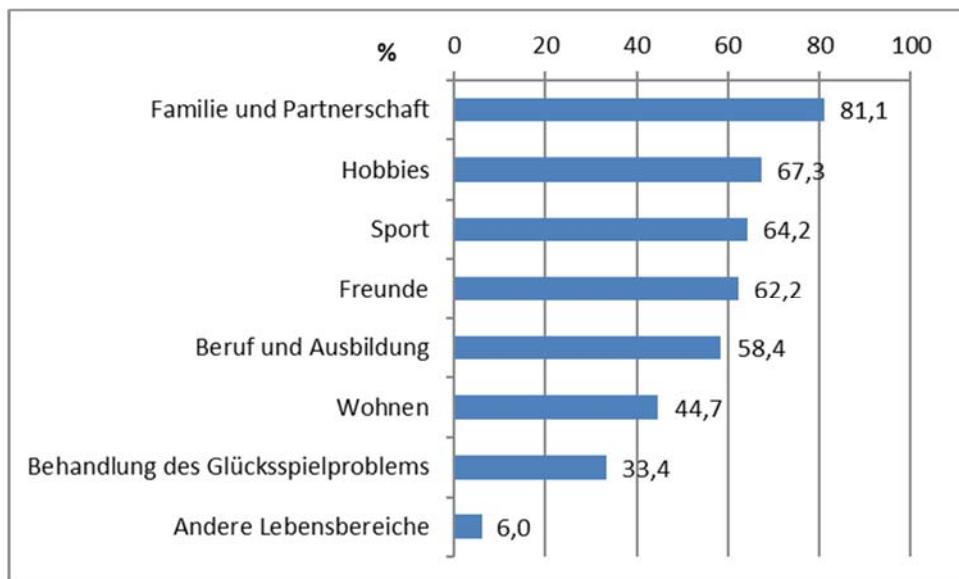


Abbildung 9: Häufigkeit der genannten zu fördernden Lebensbereiche bei Personen mit mindestens einem genannten Lebensbereich (n=799)

Bei der Auswertung der anfänglichen Profileinstellungen fällt auf, dass von 1.251 Nutzerinnen und Nutzern, die PlayOff im Erhebungszeitraum neu installiert und ihre Zustimmung zum Datentracking gegeben haben, lediglich 955 Angaben zu ihrem aktuellen Glücksspielverhalten gemacht haben. Von diesen haben 925 Personen ihre Gründe fürs Spielen und nur noch 799 Ziele für wichtige Lebensbereiche angegeben. Da vollständige Profilangaben für einen Start der eigentlichen Funktionen der App jedoch zwingend erforderlich sind, konnten nur diese 799 Personen die App verwenden. Die Tatsache, dass 296 Personen mit der Profileingabe nach App-Installation noch nicht einmal angefangen haben, legt die Vermutung nahe, dass sich viele Personen die App irrtümlich heruntergeladen haben oder aus anderen Gründen nichts mit ihr anzufangen wussten. Dass weitere 156 Personen die Profilangaben nicht vollständig abgeschlossen haben, könnte darauf hinweisen, dass Bedenken hinsichtlich der Eingabe von persönlichen Daten bestanden oder die Nutzerführung durch die verschiedenen Profileinstellungen nicht ausreichend war, damit diese von allen abgeschlossen werden konnte. Als Konsequenz wurde die

Nutzerführung in dem im September 2018 veröffentlichten Update von PlayOff entsprechend angepasst.

2.4. Persönliche Risikosituationen

Durch das Auswerten der Tagebucheinträge der Nutzerinnen und Nutzer von PlayOff konnten deren persönliche Risikosituationen erhoben werden.

Sobald die Nutzenden in einem Tagebucheintrag „Glücksspielen“ auswählen, werden sie – nach der Einschätzung, dass es ungeplant und ungewollt zu diesem Spielen kam – nach den Rahmenbedingungen der Situation vor dem Spiel befragt, also der Situation, in der sie die Entscheidung zum Spielen getroffen haben. Von den Personen, die PlayOff im Berichtszeitraum heruntergeladen, einem Datentracking zugestimmt und die ihre Profilangaben vollständig ausgefüllt haben (n=799), gaben 248 Personen in insgesamt 661 Tagebucheinträgen an, Glücksspiele gespielt zu haben.

Der Aufenthaltsort, an dem sich die Nutzerinnen und Nutzer vor einer Spielteilnahme am häufigsten befanden, war „Zu Hause“ (225 Tagebucheinträgen), gefolgt von „Unterwegs“ (202 Tagebucheinträge). Alle anderen Örtlichkeiten wurden deutlich seltener ausgewählt (siehe Tabelle 2).

Interessant ist die hohe Anzahl der Auswahl des Aufenthaltsortes „Zu Hause“ für die Situation vor dem Spielen –angesichts des Hintergrunds, dass als häufigste Spielform das Spielen in Spielhallen/Bars angeben wurde. Die längere Bedenkzeit, die die Betroffenen von der Entscheidung zum Spiel zu Hause bis zur nächsten Spielstätte hatten, konnten sie scheinbar nicht dazu nutzen, diese Entscheidung noch zu revidieren.

Situation	Anzahl
Zu Hause	225
Unterwegs	202
Keine Angabe	99
Arbeit/Ausbildung	74
Freunde treffen	41
Ausgehen	10
Einkaufen	8
Sport	2
Gesamt	661

Tabelle 2: Häufigkeitsverteilung der Situationen, in denen Nutzende sich vor dem Spielen befanden

Die Gefühle, die von den Nutzerinnen und Nutzern in der Situation vor einer Spielteilnahme am häufigsten angegeben wurden, waren „Unsicher“ (101 von 661 Tagebucheinträgen) und „Traurig“ (100 Tagebucheinträge). Vor der Spielteilnahme „Gelangweilt“ oder „Frustriert“ gewesen zu sein, wurde in 82 beziehungsweise 78 Tagebucheinträgen angegeben (siehe Tabelle 3).

Obwohl hier nur 248 Personen Angaben gemacht haben, zeichnet dieses Ergebnis ein in Teilen übereinstimmendes Bild mit den „Gründen fürs Spielen“, von denen in den anfänglichen Profileinstellungen „Spaß“ und „Langeweile“ am häufigsten angegeben wurden (Angaben von 925 Personen). Der Zustand der Langeweile ist demnach sowohl ein häufiges Motiv als auch ein vorausgehendes Gefühl. Möglicherweise stehen beide Befunde in Zusammenhang mit der häufig vorausgehenden Situation „Zu Hause“.

Gefühl	Anzahl
Unsicher	101
Traurig	100
Gelangweilt	82
Frustriert	78
Keine Angabe	77
Angespannt	63
Fröhlich	40
Besorgt	33
Selbstbewusst	33
Wütend	28
Entspannt	20
Ängstlich	6
Gesamt	661

Tabelle 3: Häufigkeitsverteilung der Gefühle, die Nutzende vor dem Spielen hatten

3. Nutzungsverhalten und Aktivitäten

3.1. Sitzungsdauer

Für die Bestimmung der Sitzungsdauer (Dauer der einzelnen App-Nutzungen) wurden über Google Analytics alle Personen betrachtet, die PlayOff im Berichtszeitraum auf ihrem mobilen Endgerät installiert haben, sie also nicht zwingend in dem Zeitraum neu installiert haben, wieder vorausgesetzt, dem Datentracking wurde zugestimmt (n=1.305). Die durchschnittliche Sitzungsdauer betrug 161 Sekunden. Den größten Anteil nahmen dabei mit 34,2% sehr kurze Sitzungen von 0 bis 10 Sekunden ein. Den zweitgrößten Anteil mit 20,8% nahmen Sitzungen mit 61 bis 180 Sekunden ein. In 21,8% der Sitzungen arbeiteten die Nutzerinnen und Nutzer von PlayOff mit der App über 180 Sekunden (siehe Abbildung 10).

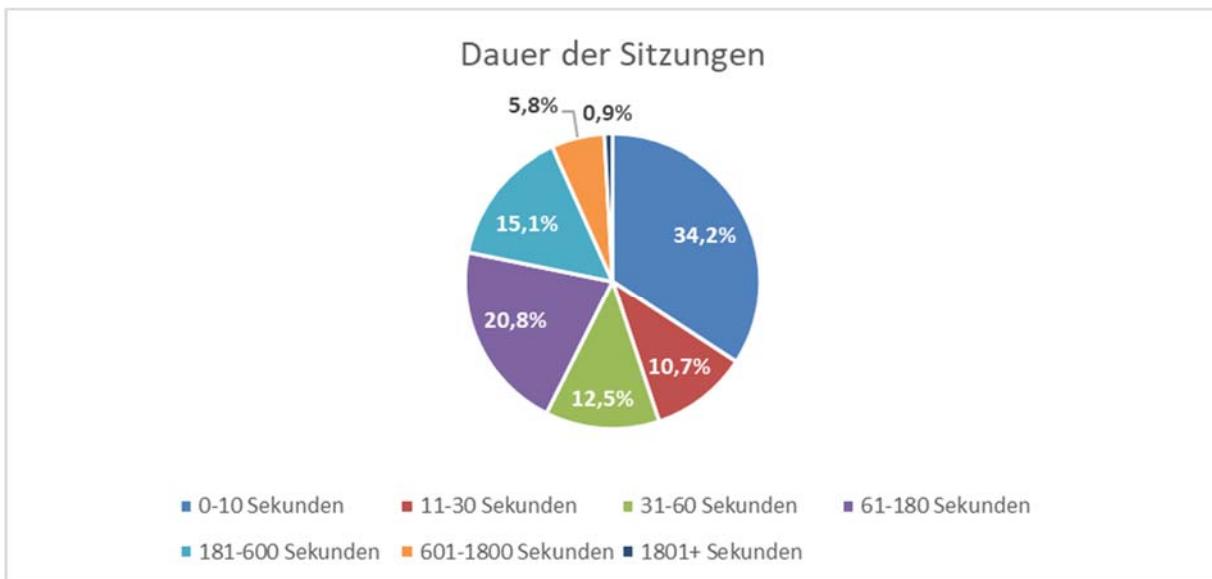


Abbildung 10: Verteilung der Nutzungsdauer bezogen auf einzelne App-Sitzungen

3.2. Aufruf einzelner Funktionen

Pro Sitzung wurden in PlayOff durchschnittlich 6,3 Bildschirme angeschaut (Screen-Views) oder verwendet. Die Häufigkeit der Aufrufe verteilte sich wie folgt auf die einzelnen Bildschirme/Funktionen:

Die meisten Aufrufe verzeichnete der Übersichtsscreen mit 19.805 Aufrufen. Er enthält wichtige Funktionen, etwa die Übersicht über das eigene Glücksspielverhalten und die Zielerreichung sowie hilfreiche Tipps zur Bewältigung von Glücksspielproblemen und der Verbesserung der Lebensqualität. Jedoch führt auch der Weg zu allen anderen App-Funktionen über den Übersichtsscreen, deswegen liegt die Vermutung nahe, dass dieser nicht immer gezielt aufgerufen wird, sondern zum Teil auch „auf dem Weg lag“.

Unter den weiteren Funktionen wurde am häufigsten das Tagebuch als zentraler Bestandteil der App mit 7.003 Bildschirmaufrufen im Berichtszeitraum besucht.

Häufiger als erwartet wurde die Funktion „Glücksspielverhalten Häufigkeit“ (Abfrage des bisherigen Glücksspielverhaltens) aufgerufen. Diese Einstellung wird eigentlich direkt nach dem Start der App und nur einmal vorgenommen. Eventuell lässt sich die Häufigkeit der Zählung jedoch technisch durch die Art der App-Navigation im Rahmen der Eingabe begründen.

Die häufige Nutzung von „Ziele Spielverhalten“ deutet darauf hin, dass die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, das Ziel im Laufe der App-Nutzung neu anzupassen, häufig in Anspruch genommen haben. Daten zu Zielveränderungen konnten leider nicht erhoben werden.

Das Risikoprofil wurde durchschnittlich nach jedem vierten oder fünften Tagebucheintrag angesehen, das deutet auf ein Interesse an dieser Auswertung der persönlichen Risikosituationen hin (siehe Abbildung 11).

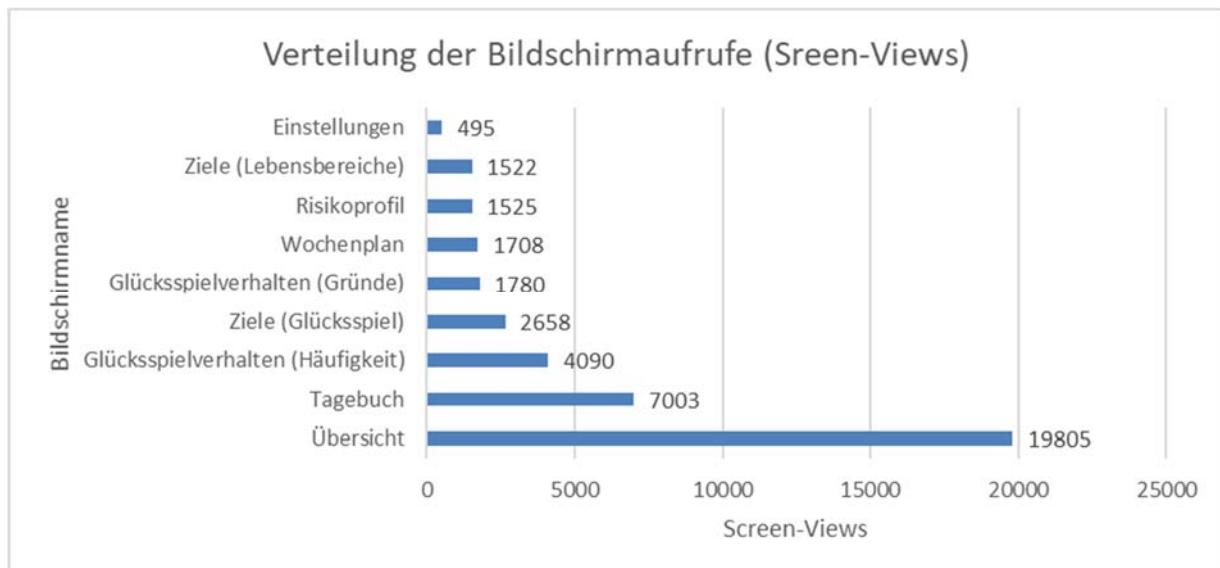


Abbildung 11: Verteilung der Häufigkeit der Bildschirmaufrufe

3.3. Aktivitätsanalyse

Für die Analyse der Aktivitäten der Nutzerinnen und Nutzer während der Verwendung der App wurden wieder Daten des Trackingprogramms Mixpanel verwendet. Von den 799 Personen, die PlayOff im Berichtszeitraum neu installiert, einem Datentracking zugestimmt und die Profilangaben zu Spielverhalten und Zielen abgeschlossen haben, haben 492 Personen Aktivitäten verzeichnet, die von Mixpanel erfasst wurden. Diese sind:

1. Tagebucheinträge
2. Klicken eines externen Links
3. Aufrufe der Menüpunkte „Hilfe und Beratung“ und „Infos zum Thema“ (jeweils externe Links hinterlegt)

Davon wurde – analog zu den Zahlen von Google Analytics in Punkt 3.2 – das Verfassen von Tagebucheinträgen mit 3.406 Einträgen als häufigste Aktivität verzeichnet. Von den Personen, die einen Tagebucheintrag verfassten (n=428), haben 182 (42,5%) nur einen Tagebucheintrag und 246 (57,5%) zwei oder mehr erstellt. Von der Gruppe mit zwei oder mehr Tagebucheinträgen (n=246) erstellten etwa 45,9% (113 Personen) sechs oder mehr und 25,2% (62 Personen) zwölf oder mehr Tagebucheinträge.

Die Menüpunkte „Hilfe und Beratung“ und „Infos zum Thema“ wurden von 38 (7,7%) beziehungsweise 49 Personen (10,0%) ein bis drei Mal aufgerufen. Verlinkungen zu themenrelevanten Homepages wurden von 92 Nutzerinnen und Nutzern 130 Mal aufgerufen (siehe Tabelle 4).

	n	N	M	Min	Max
Tagebucheinträge	428	3.406	8,0	1	242
Linkaufrufe	92	130	1,4	1	13
Hilfe und Beratung	38	38	1,0	1	1
Infos zum Thema	49	63	1,3	1	3

Tabelle 4: Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer mit App-Neuinstallation und ausgewählter Tätigkeit im Berichtszeitraum (n=492) und Anzahl (N), Mittelwert (M), Minimum (Min) und Maximum (Max) ausgewählter Aktivitäten

Der Link zum Online-Selbsttest der LSG auf der Website www.verspiel-nicht-dein-leben.de wurde dabei am häufigsten aufgerufen (28 Personen). Von 17 Personen wurden Informationen zu Spielersperren und von 16 Personen innerhalb der Aktivitätsvorschläge von PlayOff ein Link zum Deutschen Volkshochschulverband aufgerufen (siehe Tabelle 5).

Link	Anzahl
http://www.verspiel-nicht-dein-leben.de/selbsttest.html	28
http://www.lsgbayern.de/uploads/media/notausgang_300dpi.pdf	18
http://www.lsgbayern.de/fileadmin/user_upload/lsg/Praxishandbuch_neu/38k_Spielersperre.pdf	17
http://www.dvv-vhs.de/der-verband/landesverbaende.html	16
http://home.meinestadt.de/deutschland/freizeit	12
https://www.lsgbayern.de/selbsthilfe.html	9
http://www.verspiel-nicht-dein-leben.de	8
https://www.lsgbayern.de/beratung-und-behandlung/kompetenznetzwerk-gluecksspielsucht.html	9
https://jobboerse.arbeitsagentur.de	6
http://veranstaltungen.meinestadt.de/	3
http://www.verspiel-nicht-dein-leben.de/spielsucht/adressen-links/schuldnnerberatungsstellen.html	3
http://www.verspiel-nicht-mein-leben.de	1
Gesamt	130

Tabelle 5: Links zu themenrelevanten Homepages und Anzahl der Aufrufe

4. Entwicklung des Glücksspielverhaltens

Die App PlayOff soll ihren Nutzerinnen und Nutzern das eigene Glücksspielverhalten transparent machen und mögliche Erfolge bei der Erreichung der gesetzten Ziele aufzeigen. Die App wertet dafür die Frequenz, die Spieldauer und den Geldeinsatz der im Tagebuch eingetragenen Glücksspielaktivitäten aus und vergleicht sie mit den Zielen der jeweiligen Person.

Durch das Analyseprogramm Mixpanel konnten die Veränderungen im Glücksspielverhalten der Nutzerinnen und Nutzer von PlayOff ausgewertet werden. Von den 799 Personen, die PlayOff im Berichtszeitraum neu installiert, einem Datentracking zugestimmt und die Profilangaben zu Spielverhalten und Zielen abgeschlossen haben, haben 248 Personen in ihrem Tagebuch von Glücksspielaktivitäten berichtet. Bei einer sehr unterschiedlichen Nutzungsdauer der App von einem bis zu 159 Tagen haben von diesen Personen in einem bis zu 59 Tagebucheinträgen „Glücksspielen“ als Aktivität angegeben.

Da nur fünf Prozent der Personen mehr als 30 Tage nach der App-Installation in ihrem Tagebuch über Glücksspielaktivitäten berichtet haben, wurde bei der Analyse in den beiden nachfolgenden Abbildungen nur der Zeitraum „innerhalb 30 Tage“ (nach App-Installation) berücksichtigt.

Jeweils in der linken Grafik der beiden Abbildungen ist die individuelle Entwicklung der betreffenden Personen in den Bereichen Geldeinsatz in Euro (Abbildung 12) beziehungsweise Spieldauer in Stunden (Abbildung 13) dargestellt. In beiden Bereichen lässt sich insgesamt eine abnehmende Tendenz feststellen.

In der jeweils rechten Grafik der Abbildungen wurde die Entwicklung der Geldeinsätze beziehungsweise der Spieldauer der betreffenden Personen zusammengefasst im Längsschnitt betrachtet und mit Hilfe eines Regressionsansatzes prognostiziert. Auch hier ist in beiden Bereichen eine abnehmende Tendenz zu verzeichnen.

Aufgrund der lückenhaften Daten nur eines Bruchteils der Nutzerinnen und Nutzer ist diese Prognose nicht belastbar. Deswegen werden die Werte von einem 95%-Konfidenzband (grauer Bereich) umgeben, das die Unsicherheit und Bandbreite der möglichen Prognosen verdeutlichen soll. Je schmäler das Konfidenzband ist, umso mehr Informationen zu den App-Nutzenden liegen in einem bestimmten Zeitraum vor, und umso genauer ist die Prognose. Nach längerer Nutzungsdauer wird das Konfidenzband breiter und die Schätzung ungenauer, da weniger Daten vorliegen.

Das Ergebnis der Auswertung weist darauf hin, dass Nutzerinnen und Nutzer von Glücksspielen während der Verwendung von PlayOff ihren Geldeinsatz und ihre Spieldauer reduzieren. Sofern ein Wirkzusammenhang zwischen Transparenz des eigenen Glücksspielverhaltens (mit Hilfe der Tagebucheinträge) und dem (zukünftigen) Glücksspielverhalten angenommen wird, kann das Ergebnis der Analyse als Indikator dafür gesehen werden, dass die App zumindest bei einer längeren Nutzungsdauer zur Reduktion des Glücksspielverhaltens beitragen kann.

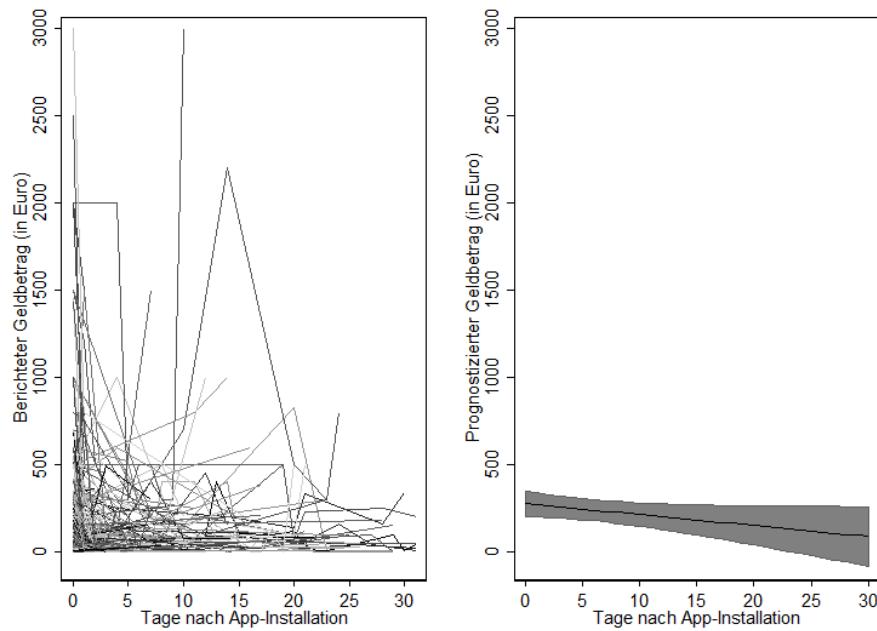


Abbildung 12: Berichteter Geldeinsatz pro Nutzenden und prognostizierter Geldeinsatz mit 95%-Konfidenzband x Tage nach App-Installation.

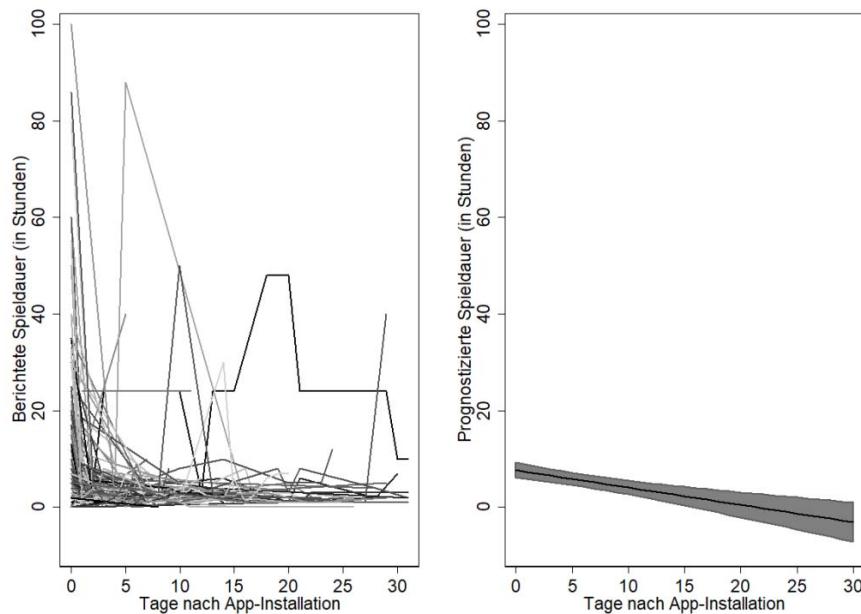


Abbildung 13: Berichtete Spieldauer pro Nutzenden und prognostizierte Spieldauer mit 95%-Konfidenzband x Tage nach App-Installation.

Teil II: Darstellung ausgewählter Ergebnisse aus der PlayOff-Nutzerumfrage

Methodische Vorgehensweise

Zusätzlich zur Auswertung der Trackingdaten hat die LSG-Geschäftsstelle vom 07.11.2017 bis zum 15.01.2018 eine Online-Nutzerbefragung durchgeführt, an der sich 21 Personen beteiligten. Die Teilnahme an der Umfrage wurde über die Homepages und Facebookseiten der LSG wie auch in der App selbst beworben. Erfragt wurden unter anderem die Verwendung der App, die Beliebtheit sowie der wahrgenommene Nutzen der einzelnen Features und ein möglicher Verbesserungsbedarf. Die Beteiligung an der Umfrage erfolgte anonym, und es können keine Rückschlüsse auf die Teilnehmenden gezogen werden. Ein Auszug der aussagekräftigsten Ergebnisse wird nachfolgend dargestellt. Die Ergebnisse im Gesamten können [hier](#) nachgelesen werden.

1. Allgemeine Angaben

Es haben neun Teilnehmerinnen (42,9%) und zwölf Teilnehmer (47,1%) im Alter zwischen 18 und 60 Jahren an der Umfrage teilgenommen (siehe Tabelle 6).

Antwort	Anzahl	Prozent
unter 18 Jahre	0	0,0%
18 - 24 Jahre	4	19,0%
25 - 30 Jahre	4	19,0%
31 - 40 Jahre	4	19,0%
41 - 50 Jahre	6	28,6%
51 - 60 Jahre	3	14,3%
über 60 Jahre	0	0,0%

Tabelle 6: Altersverteilung der Umfrageteilnehmenden

Alle Befragten haben sich in der App das Ziel gesetzt, mit dem Glücksspielen vollständig aufzuhören. Jeweils 20 Personen haben die beiden Fragen des lie/bet-questionnaire for screening pathological gamblers³ positiv beantwortet, ein problematisches Glücksspielverhalten kann somit bei fast allen Umfrage-Teilnehmenden angenommen werden.

Neun Personen haben PlayOff zum Zeitpunkt der Umfrage seit zwei Wochen, fünf Personen zwischen zwei und vier Wochen, drei Personen zwischen fünf und acht Wochen und vier Personen mehr als acht Wochen verwendet (siehe Tabelle 7).

³ Johnson, E. E., Hamer, R., Nora, R. M., Tan, B., Eisenstein, C. & Engelhart, C. (1997). The Lie/Bet questionnaire for screening pathological gamblers. *Psychological Reports*, 80, 83-88

Antwort	Anzahl	Prozent
weniger als 2 Wochen	9	42,9%
2 - 4 Wochen	5	23,8%
5 - 8 Wochen	3	14,3%
mehr als 8 Wochen	4	19,0%

Tabelle 7: Antwortverteilung auf die Frage „Seit wann nutzt du PlayOff?“

Weiter gaben 15 (71,4%) der 21 Umfrageteilnehmenden an, PlayOff täglich zu verwenden, vier Personen (19,0%) haben die App mehrmals pro Woche verwendet (siehe Tabelle 8). Diese Ergebnisse sprechen für eine intensive Verwendung der App bei den Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben.

Antwort	Anzahl	Prozent
täglich	15	71,4%
mehrmals pro Woche	4	19,0%
einmal pro Woche	1	4,8%
alle 2 Wochen	1	4,8%
seltener als alle 2 Wochen	0	0,0%

Tabelle 8: Antwortverteilung auf die Frage „Wie oft nutzt du PlayOff?“

PlayOff wurde insgesamt als Unterstützung beim Erreichen der persönlichen Ziele hinsichtlich des Glücksspielverhaltens erlebt (siehe Tabelle 9).

Antwort	Anzahl	Prozent
sehr gut	6	28,6%
gut	8	38,1%
mittelmäßig	7	33,3%
schlecht	0	0,0%
sehr schlecht	0	0,0%

Tabelle 9: Antwortverteilung auf die Frage „Wie bewertest du PlayOff insgesamt als Unterstützung beim Erreichen deiner Ziele hinsichtlich deines Glücksspielverhaltens?“

2. Einfluss der einzelnen Features auf das Glücksspielverhalten

Nach einer allgemeinen Bewertung von PlayOff als Unterstützung bei der Zielerreichung wurden die Umfrage-Teilnehmenden darum gebeten, die einzelnen Funktionen (Features) hinsichtlich ihrer Wirksamkeit für die Zielerreichung und der Bearbeitung/Reflexion des eigenen Glücksspielverhaltens zu bewerten.

Die Übersichten auf der Startseite fördern nach Einschätzung der Befragten, den Überblick über das eigene Glücksspielverhalten zu behalten. Alle Befragten fanden die Übersicht zum Glücksspielverhalten im Wochenüberblick hilfreich. Geringfügig weniger Zustimmung erhielt der Bereich „Ziele – Aktuelle Woche“, bei der eine Person (4,8%) diesen Bereich als nicht hilfreich bewertete („eher nein“) (siehe Abbildung 14 und Abbildung 15).

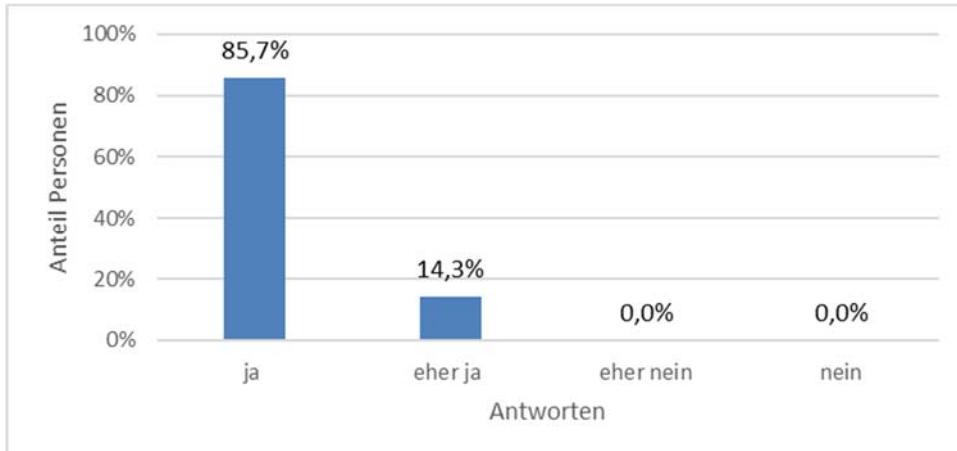


Abbildung 14: Antwortverteilung auf die Frage: „Hilft dir der Bereich Glücksspielverhalten Wochenüberblick dabei, den Überblick über dein Glücksspielverhalten zu behalten?“

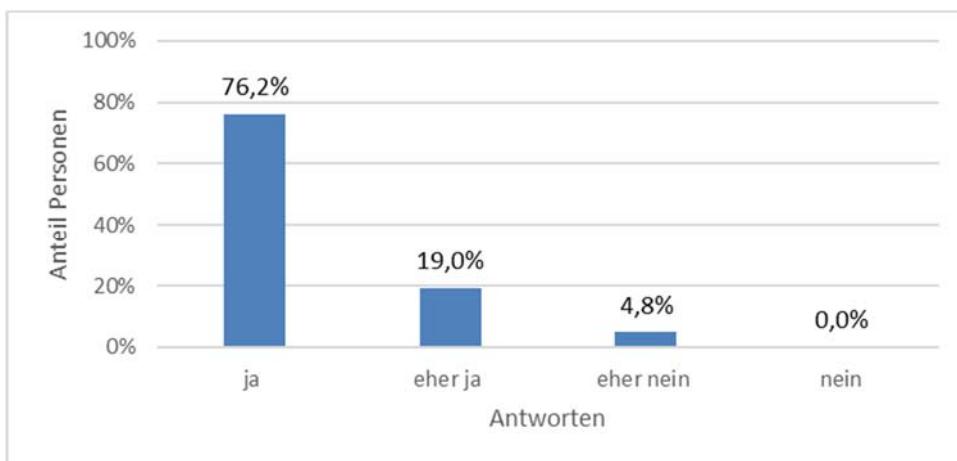


Abbildung 15: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir der Bereich Ziele – Aktuelle Woche dabei, den Überblick über dein Glücksspielverhalten zu behalten?“

Auch als Hilfe zur Zielerreichung wurden die Übersichten „Glücksspielverhalten Wochenüberblick“ und „Ziele – Aktuelle Woche“ größtenteils positiv bewertet. Nur eine Person (4,8%) beziehungsweise zwei Personen (9,6%) bewerteten diese als (eher) nicht hilfreich (siehe Abbildung 16 und Abbildung 17).

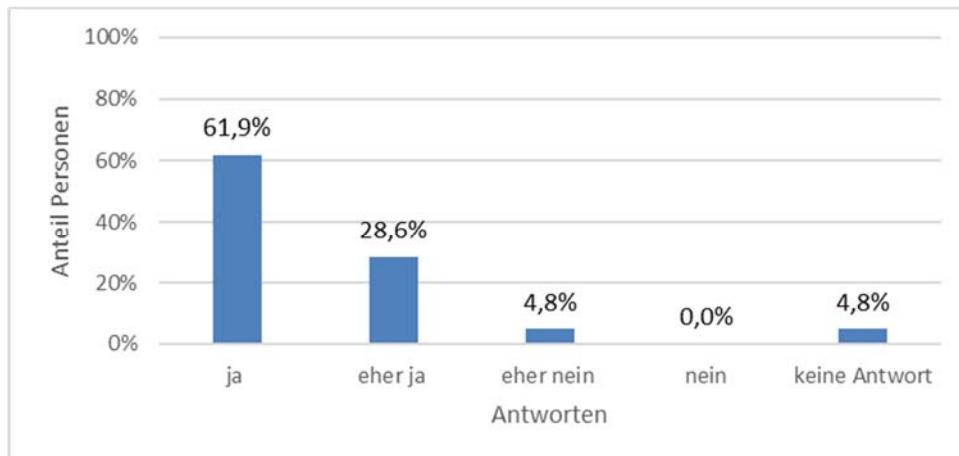


Abbildung 16: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir der Bereich Glücksspielverhalten Wochenüberblick dabei, die Ziele zu erreichen, die du dir hinsichtlich deines Glücksspielverhaltens gesetzt hast?“

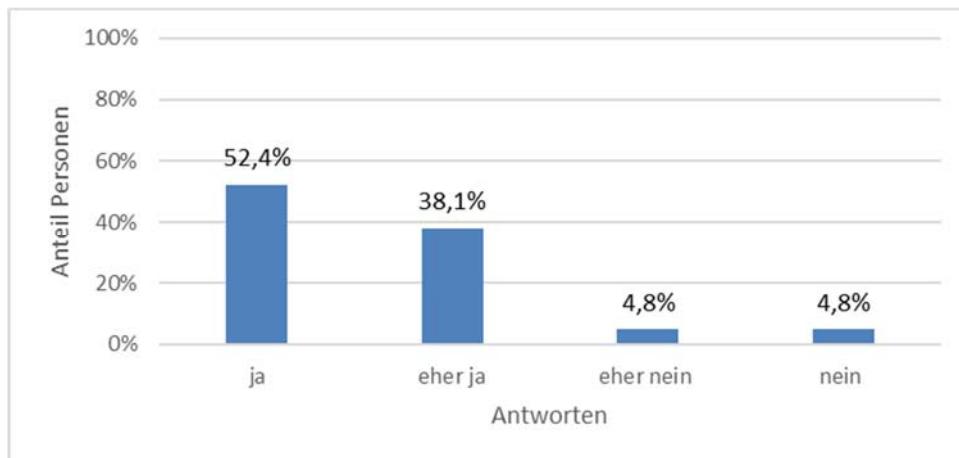


Abbildung 17: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir der Bereich Ziele – Aktuelle Woche dabei die Ziele zu erreichen, die du dir hinsichtlich deines Glücksspielverhaltens gesetzt hast?“

Das Tagebuch wurde überwiegend als Hilfe zur Reflexion des eigenen (Glücksspiel-)Verhaltens wahrgenommen. 19 Personen (90,4%) bewerteten es als hilfreich (siehe Abbildung 18).

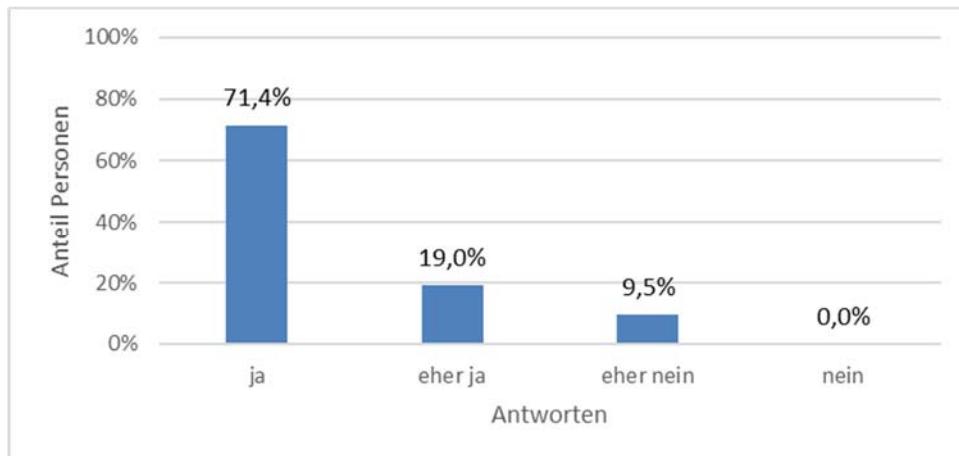


Abbildung 18: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir das Tagebuch dabei, über dein Glücksspielverhalten nachzudenken?“

Auch die Auswertung und Analyse der Tagebucheinträge im Risikoprofil scheint überwiegend zu einem besseren Verständnis des eigenen Glücksspielverhaltens beizutragen. Elf Personen (52,3%) bewerteten es als hilfreich (siehe Abbildung 19). Sieben Befragte (33,3%) gaben im Vorfeld an, das Risikoprofil nicht genutzt oder angeschaut zu haben, sie werden in der Grafik als „Nicht gezeigt“ dargestellt.

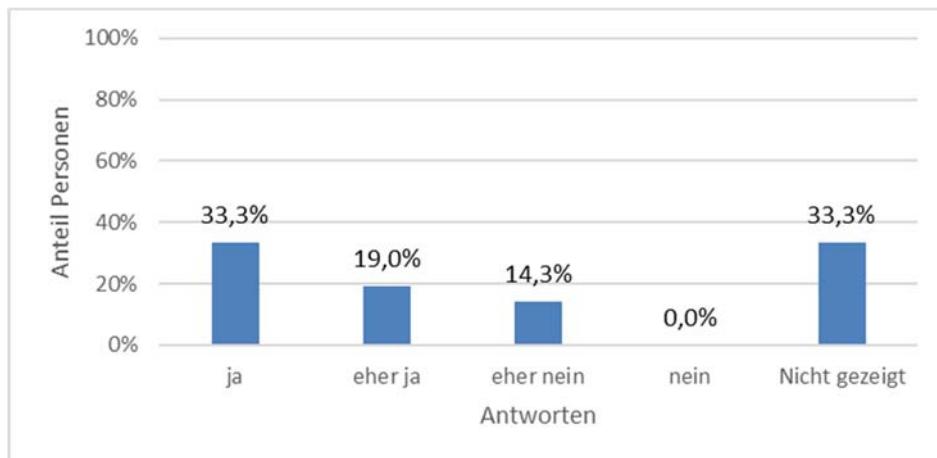


Abbildung 19: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir die Auswertung deiner Risikosituationen im Risikoprofil dabei die Umstände, die bei dir zum Glücksspielen führen, besser zu verstehen?“

Zehn Personen (47,6%) gaben an, anhand der Auswertung des Risikoprofils das eigene Verhalten anpassen zu können, um ungeplantes Glücksspielen künftig zu vermeiden. Sieben Personen (33,3%) geben im Vorfeld an, das Risikoprofil nicht genutzt zu haben, sie werden in der Grafik als „Nicht gezeigt“ dargestellt (siehe Abbildung 20).

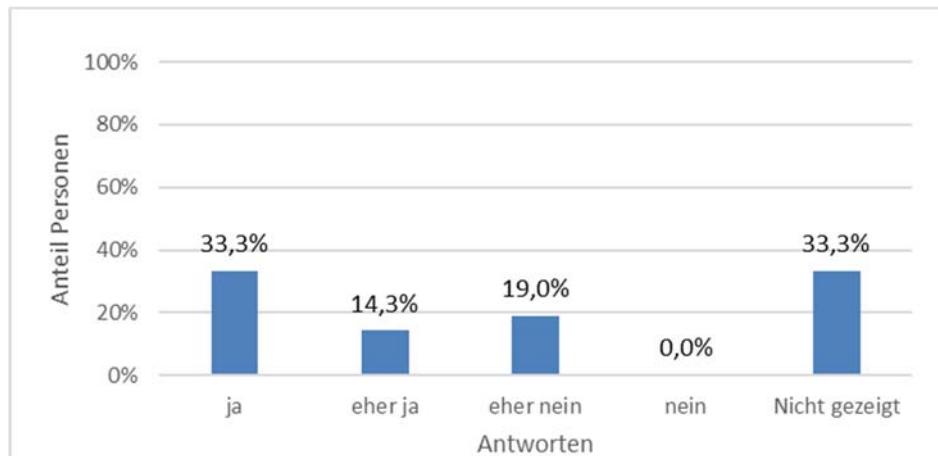


Abbildung 20: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir die Auswertung deiner Risikosituationen im Risikoprofil dabei, dein Verhalten anzupassen, um ungeplantes Glücksspielen künftig zu vermeiden?“

Auch der Bereich Zieltreue im Risikoprofil scheint seinen Zweck zu erfüllen und die Nutzerinnen und Nutzer von PlayOff zur Erreichung ihrer Ziele zu motivieren. Zwölf der Umfrage-Teilnehmenden (57,1%) bewerteten diese Funktion der App als (eher) hilfreich. Wieder werden die sieben Personen, die das Risikoprofil nicht genutzt haben, in der Abbildung als „Nicht gezeigt“ dargestellt (siehe Abbildung 21).

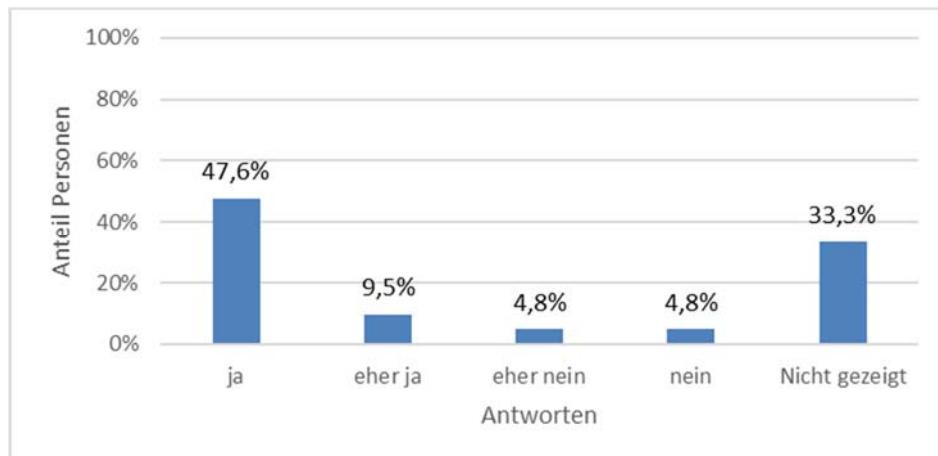


Abbildung 21: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir der Bereich Zieltreue im Risikoprofil dabei, dich zur Erreichung deiner Ziele weiter zu motivieren?“

Da sieben Personen – und damit ein Drittel der Umfrageteilnehmenden – angegeben haben, das Risikoprofil noch nicht genutzt oder angeschaut zu haben, stellt sich die Frage, ob das Risikoprofil in der App nicht prominent genug platziert worden ist oder das Interesse an dieser persönlichen Auswertung nicht sehr groß ist.

Der Wochenplan half den Teilnehmenden zum Großteil (85,7%) dabei, sich andere Aktivitäten als Glücksspielen als Freizeitaktivität zu überlegen (siehe Abbildung 22). Vor dem Hintergrund, dass Menschen mit dem Erreichen einer Glücksspielabstinenz viel freie Zeit hinzugewinnen, die es dann mit anderen Aktivitäten aufzufüllen gilt, ist dies ein wichtiges Ergebnis.

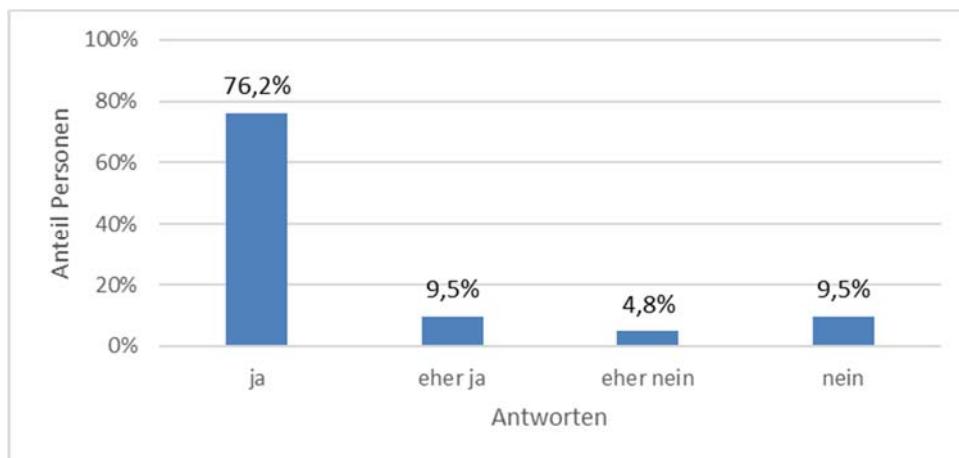


Abbildung 22: Antwortverteilung auf die Frage „Hilft dir der Wochenplan dabei, dir andere Aktivitäten als Glücksspielen für deine Freizeitgestaltung zu überlegen?“

Auch die wechselnd erscheinenden Tipps im Übersichtsscreen und die Nachrichten und Erinnerungen, die PlayOff zu bestimmten Anlässen schickt, scheinen Einfluss auf das Glücksspielverhalten der Teilnehmenden zu haben. So gaben elf Personen (52,4%) an, dass ihnen die Tipps dabei geholfen haben, die Ziele zu erreichen, die sie sich hinsichtlich ihres Glücksspielverhaltens gesetzt haben. Als „nicht gezeigt“ werden neun Teilnehmende (42,9%) dargestellt, die zuvor in der Umfrage angegeben hatten, die Tipps nicht oder eher nicht gelesen oder ausprobiert zu haben (siehe Abbildung 23). Zwölf Personen (57,1 %) gaben an, dass ihnen die Nachrichten (Notifications) von PlayOff dabei geholfen haben, die Ziele zu erreichen, die sie sich hinsichtlich ihres Glücksspielverhaltens gesetzt haben. Drei Personen (14,3%) erhielten keine Notifications, weil sie diese deaktiviert hatten (siehe Abbildung 24).

Abbildung 24).

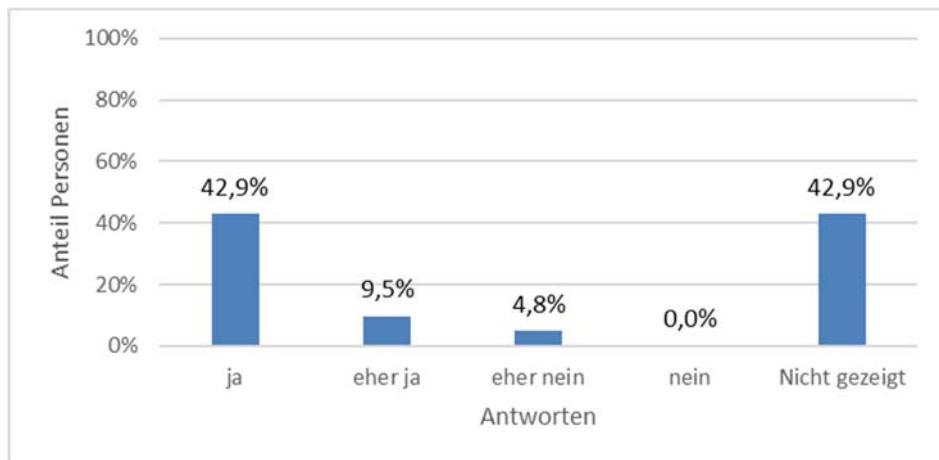


Abbildung 23: Antwortverteilung auf die Frage „Helfen dir die Tipps, die Ziele zu erreichen, die du dir hinsichtlich deines Glücksspielverhaltens gesetzt hast?“

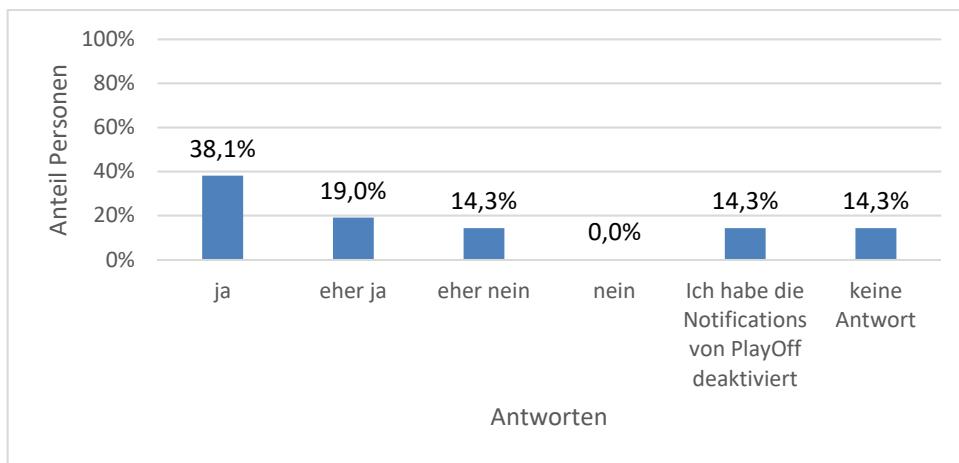


Abbildung 24: Antwortverteilung auf die Frage „Helfen dir die Nachrichten und Rückmeldungen, die PlayOff dir schickt, dabei, die Ziele zu erreichen, die du dir hinsichtlich deines Glücksspielverhaltens gesetzt hast?“

3. Vermittlung in weiterführende Hilfen

Von den 21 Teilnehmerinnen und Teilnehmern an der Umfrage haben sechs Personen (28,6%) angegeben, sich aufgrund der Empfehlungen von PlayOff weitere Hilfe zur Bewältigung von Glücksspielproblemen gesucht zu haben (siehe Tabelle 10).

Antwort	Anzahl	Prozent
ja	6	28,6%
nein	15	71,4%

Tabelle 10: Antwortverteilung auf die Frage „Hast du dir aufgrund der Empfehlungen von PlayOff weitere Hilfen zur Bewältigung von Glücksspielproblemen gesucht?“

Davon hat jeweils eine Person die professionelle Hilfe einer Suchtberatungsstelle in Anspruch genommen oder sich an die Selbsthilfe gewandt. Von insgesamt drei Personen wurde eine Telefon- oder Online-Beratung in Anspruch genommen (Tabelle 11).

Antwort	Anzahl	Prozent
... eine Suchtberatungsstelle kontaktiert?	1	4,8%
... eine Selbsthilfegruppe kontaktiert?	1	4,8%
... eine Telefon- oder Online-Beratung kontaktiert?	3	14,3%
Sonstiges	3	14,3%
Nicht gezeigt	15	71,4%

Tabelle 11: Antwortverteilung auf die Frage „Hast du aufgrund der Empfehlungen von PlayOff...“

Zusammenfassung

Bei der Betrachtung der in Teil 1 des Berichts dargestellten Daten zur Nutzung von PlayOff, die aus den Analyseprogrammen Mixpanel beziehungsweise Google Analytics gewonnen wurden, muss berücksichtigt werden, dass nur Daten von Personen ausgewertet werden konnten, die aktiv ihr Einverständnis zum Datentracking gegeben haben. Somit konnte nur ein Ausschnitt der tatsächlichen Nutzungszahlen und -daten im Erhebungszeitraum dargestellt werden.

Die Analyse des Spielerhaltens der Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer zeigt, dass im Erhebungszeitraum mit Abstand am meisten an Geldspielautomaten in Spielhallen/Bars gespielt wurde (70,4%). Es folgen das „Kleine Spiel“ in Spielbanken (17,2%), Internetcasino (13,5%) und Online-Sportwetten (12,4%). Der höchste durchschnittliche Geldbetrag wurde beim „Großen Spiel“ in Spielbanken mit 806 Euro pro Woche angegeben. Als längste durchschnittliche Spieldauer wurden 13,3 Stunden pro Woche für die Spielform Online-Sportwetten angegeben und 11,2 Stunden pro Woche für Internetcasinos. Als Gründe für das Glücksspielen wurden am häufigsten (64,9%) die Motive „Weil es Spaß macht“ angegeben, von weiteren 64,4% „Weil es die Langeweile vertreibt“ und von 61,9% „Weil ich damit Geld verdienen will“. Langeweile wurde auch (neben Traurigkeit und Unsicherheit) in den späteren Tagebucheinträgen als häufiges, dem Glücksspielen vorausgehendes Gefühl benannt. Angesichts des Befunds, dass bei den Umfrageteilnehmenden die häufigste Situation vor dem Glücksspielen „Zu Hause“ ist, weist dies darauf hin, dass der Aufbau als anregend (und sinnhaft) erlebter (Freizeit-)Aktivitäten besonders wichtig ist, um ungeplantes Glücksspielen zu vermeiden.

Die Evaluationsergebnisse zeigen weiter, dass ein großer Teil der Personen, die PlayOff im Untersuchungszeitraum verwendet haben (73,5%), sich die App in ein bis drei Sitzungen nur kurz angeschaut oder sie ausprobiert und dann nicht weiterverwendet hat. Dieser Eindruck verstärkt sich bei Betrachtung weiterer Bereiche in der App: Von den Personen, die PlayOff im Erhebungszeitraum neu installierten und ihre Zustimmung zum Datentracking gaben, haben nur 63,9% vollständige Profilangaben hinterlegt und damit die Funktionen der App freigeschaltet. Unter allen Sitzungen nehmen mit 34,2% sehr kurze Sitzungen von 0 bis 10 Sekunden den größten Anteil ein. Von den Personen, die einen Tagebucheintrag schrieben, haben 42,5% nur einen einzigen Tagebucheintrag erstellt.

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass sich viele Personen die App irrtümlich oder nur probehalber heruntergeladen oder aus anderen Gründen die App nicht weiter genutzt haben. Eine andere Begründung könnte sein, dass Bedenken hinsichtlich der Eingabe von persönlichen Daten bestanden. Auch die Nutzerführung durch die anfänglichen Profileinstellungen könnte nicht ausreichend gewesen sein, damit diese von allen erfolgreich abgeschlossen werden konnten.

Die Betrachtung der Ergebnisse weist aber ebenfalls darauf hin, dass unter den Personen, die PlayOff verwendet haben, ein nicht unbeträchtlicher Teil dabei war, der die App intensiv und/oder längerfristig verwendet hat. Immerhin haben 26,5% der Nutzenden im Berichtszeitraum, die einem Datentracking zustimmten, die App für mehr als drei Sitzungen verwendet. Im Personenkreis, der die App für mindestens vier Sitzungen verwendet hat, haben 19,4% PlayOff öfter als 20 Mal genutzt und 6,4% in mehr als 50 Sitzungen. In 21,8% der Sitzungen wurde in PlayOff länger als 180 Sekunden gearbeitet. In der Gruppe der Personen, die zwei oder mehr Tagebucheinträge geschrieben haben, verfassten etwa 25,2% zwölf oder mehr Einträge.

Das Tagebuch zeichnet sich erwartungsgemäß als zentrales Element der App ab. Mit 7.003 Bildschirmaufrufen durch die Personen, die PlayOff im Berichtszeitraum heruntergeladen, einem Datentracking zugestimmt und ihre Profilangaben vollständig ausgefüllt haben (n=799), ist es nach der Übersicht der am häufigsten genutzte Bereich. Von diesem Personenkreis haben 248 Personen in insgesamt 661 Tagebucheinträgen angegeben, Glücksspiele gespielt zu haben. Der Ort, an dem sie sich vor einer Spielteilnahme am häufigsten aufhielten, war „Zu Hause“, gefolgt von „Unterwegs“. Die Gefühle, die von den Nutzerinnen und Nutzern in der Situation vor einer Spielteilnahme am häufigsten angegeben wurden, waren „Traurig“ und „Unsicher“.

Die Auswertung des im Tagebuch dokumentierten Spielverhaltens der einzelnen Personen im Längsschnitt weist darauf hin, dass PlayOff zumindest bei einer längeren Nutzungsdauer zu einer Reduktion des Glücksspielverhaltens beizutragen scheint.

Dieser Eindruck verstärkt sich bei Betrachtung der Ergebnisse der Nutzerumfrage im zweiten Teil des Evaluationsberichts:

An der Umfrage haben 21 Personen teilgenommen, die PlayOff ausgiebig (täglich oder mehrmals pro Woche) und zum Teil schon seit längerer Zeit (zwölf Personen seit mehr als zwei Wochen, sieben Personen seit mehr als vier Wochen) nutzen. Somit bilden die Ergebnisse natürlich nur einen kleinen und nicht repräsentativen Teil des Personenkreises ab, der die App verwendet. Entgegen der gängigen Erwartungen hinsichtlich des Einsatzes einer App zur Bearbeitung von Glücksspielproblemen sind unter den Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben, nicht nur die jüngeren Altersgruppen vertreten. Insgesamt findet sich eine eher gleichmäßige Altersverteilung, wobei die Altersgruppe der 41-50-Jährigen am häufigsten vertreten ist. Mit fast 50% sind überdurchschnittlich viele Frauen unter den Umfrageteilnehmenden. In verschiedenen Prävalenz-Studien ist der Anteil der Männer mit einem problematischen oder pathologischen Glücksspielverhalten mindestens doppelt so hoch, wie der der Frauen (vgl. BZgA 2018)⁴. Alle Befragten geben an, dass sie sich eine Glücksspielabstinenz zum Ziel gesetzt haben, anstatt zu versuchen, in einem kontrollierten Rahmen weiterzuspielen. Nahezu alle der Befragten beantworteten die Screeningfragen zum pathologischen Glücksspielverhalten positiv, ein mindestens problematisches Glücksspielverhalten kann somit angenommen werden.

Alle Befragten geben an, dass die App sie bei der Erreichung ihrer persönlichen Ziele, die sie sich für ihr Glücksspielverhalten gesetzt haben, unterstützt oder überwiegend unterstützt hat.

Auch die einzelnen Features scheinen ihren Zweck zu erfüllen: So haben die Übersichten auf dem Dashboard den Teilnehmenden einen Überblick über das eigene Spielverhalten verschafft und sie motiviert. Das Tagebuch und das Risikoprofil haben einem Großteil der Befragten bei der Reflexion des eigenen Spielverhaltens geholfen und bei einem Teil der Nutzenden sogar eine Verhaltensänderung bewirkt. Der Wochenplan hat die Befragten mehrheitlich zu anderen Aktivitäten als Glücksspielen motiviert, und die Tipps wurden von einem Teil der Personen ausprobiert und von diesem zum Großteil als wirksam erlebt.

Verbesserungswürdig erscheint laut Umfrageergebnissen die Auffindbarkeit des Risikoprofils, das – zumindest bei der zur Zeit der Umfrage aktuellen Android-Version – nur im Menü zu finden war. Ein Drittel der Teilnehmenden gab an, das Risikoprofil nicht gefunden oder angeschaut zu haben. In einem im

⁴ Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) (2018): Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland. Ergebnisse des Surveys 2017 und Trends. [BZgA-Forschungsbericht](#)



September 2018 erschienenen Update wurde dieser Punkt berücksichtigt und das Risikoprofil in der App prominenter platziert.

Die App konnte knapp ein Viertel der befragten Nutzerinnen und Nutzer dazu motivieren, sich professionelle Hilfe bei einer Beratungsstelle, einer Telefon- oder Online-Beratung zu suchen oder sich von einer Selbsthilfegruppe unterstützen zu lassen. Zwei weitere Personen haben sich „sonstige Hilfen“ gesucht, indem sie sich weitergehend im Internet informiert haben. Das ist besonders erfreulich, weil die Erleichterung des Übergangs in weitere (professionelle) Hilfen ein wichtiges Ziel bei der Entwicklung der App war.

Alles in allem zeigen die Ergebnisse von Evaluation und Umfrage, dass die App zwar nur von einem Teil der vielen Personen, die sie sich herunterladen, intensiver genutzt wird, dass sie von diesen jedoch als hilfreiches Instrument zur Bearbeitung des Spielverhaltens bewertet und gut angenommen wird.
