



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Silja Helin

Pelaajien kokemukset verkkorahapeliin käyttöliittymien harhauttavasta suunnittelusta

Tekniikan ja innovaatiojohtamisen akateeminen yksikkö
Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2026

VAASAN YLIOPISTO**Tekniikan ja innovaatiojohtamisen akateeminen yksikkö**

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------|----|
| Tekijä: | Silja Helin | | |
| Tutkielman nimi: | Pelaajien kokemukset verkkorahapeliin käyttöliittymien harhauttavaan suunnittelusta | | |
| Tutkinto: | Kauppateiden maisteri | | |
| Oppiaine: | Tekninen viestintä | | |
| Työn ohjaaja: | Laura Havinen | | |
| Valmistumisvuosi: | 2026 | Sivumäärä: | 90 |

TIIVISTELMÄ:

Verkkorahapeliin käyttöliittymät sisältävät yhä enemmän suunnitteluratkaisuja, jotka voivat ohjata käyttäjien toimintaa. Harhauttavia suunnitteluratkaisuja hyödyntämällä verkkorahapelialustojen ylläpitäjät pyrkivät mahdollisesti ohjaamaan pelaajien toimintaa vastaamaan palveluntarjoajan tavoitteita pelaajien omien tavoitteiden sijaan. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt kokevat käyttöliittymien vaikuttavan heidän toimintaansa, millaisia käyttöliittymäelementtejä he pitävät ohjaavina tai manipuloivina sekä miten he suhtautuvat alustan ohjaavuuteen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa käyttäjälähtöistä ymmärrystä verkkorahapeliin harhauttavasta suunnittelusta ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jotta pelaajien omia kokemuksia ja tulkintoja voitiin tarkastella mahdollisimman syvällisesti. Aineisto kerättiin avoimia kysymyksiä sisältävän anonyymin verkkokyselyn avulla. Kyselyyn osallistui eri ikäisiä henkilöitä, ja vastaajien ikä vaihteli 20 ja 62 vuoden välillä, keski-ikä ollen 31 vuotta. Osalla vastaajista oli useamman vuoden kokemus verkkorahapelaamisesta, ja osalla taas vähemmän. Aineisto analysoitiin temaattisen analyysin avulla, jonka tuloksena muodostettiin kahdeksan teemaa. Teemat kuvaavat pelaajien suhtautumista ja kokemuksia verkkorahapelialustojen ohjaavuudesta ja vaikutuksesta toimintaan sekä ohjaavaksi koettuja käyttöliittymäelementtejä verkkorahapeliin käyttöliittymistä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että pelaajat tunnistavat käyttöliittymien vaikuttavan heidän toimintaansa erityisesti tilanteissa, joissa pelaamista on helppo jatkaa tai päätöksenteko tapahtuu nopeasti. Tunnistetut teemat jäsentyivät kolmeen kokonaisuuteen: pelaajien suhtautuminen verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen, pelaajien kokemuksiin vaikuttavat tekijät verkkorahapelialustojen vaikutuksesta heidän toimintaansa sekä ohjaavaksi koetut käyttöliittymäelementit verkkorahapelialustoilla. Pelaajien suhtautumisessa korostui ohjaavuuden ja manipuloivuuden välinen tulkinnanvaraisuus. Kokemuksiin vaikuttaviksi tekijöiksi tunnistettiin tilannesidonaisuus, psykologiset mekanismit sekä käyttöliittymien rakenteelliset ominaisuudet. Käyttöliittymäelementtien osalta esiin nousivat erityisesti pelaamiseen aktivoivat kannustimet, valintojen esitystavat sekä informaation saantia estävät elementit.

Tulokset ovat linjassa aiemman tutkimuksen kanssa ja osoittavat, että pelaajien kokemukset käyttöliittymien vaikutuksesta toimintaan vastaavat keskeisiä harhauttavia suunnittelumalleja, kuten salailua, estämistä ja käyttöliittymän manipulointia. Tutkimus osoittaa, että käyttöliittymien vaikutukset eivät rajoitu yksittäisiin elementteihin, vaan muodostuvat useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta tilannesidonaisesti. Tuloksia voidaan pitää merkityksellisinä erityisesti käyttöliittymäsuunnittelun, sääntelyn sekä vastuullisen pelaamisen edistämisen näkökulmista. Jatkotutkimusaiheina voisi olla hyödyllistä tarkastella kokemuksia syvällisemmin esimerkiksi haastattelututkimuksen avulla sekä tarkastella erilaisten käyttäjäryhmien välisiä eroja.

AVAINSANAT: harhauttava suunnittelu, verkkorahapelaaminen, rahapelaaminen, käyttöliittymäsuunnittelu, käyttäjäkokemus

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 1.1 | Tutkimuksen tavoite ja menetelmä | 8 |
| 1.2 | Tutkielman rakenne | 9 |
| 2 | Harhauttava suunnittelu käyttöliittymissä | 10 |
| 2.1 | Harhauttavan suunnittelun määritelmä | 11 |
| 2.2 | Harhauttavan suunnittelun elementit käyttöliittymissä | 14 |
| 2.2.1 | Salailu | 17 |
| 2.2.2 | Estäminen | 19 |
| 2.2.3 | Käyttöliittymän manipulointi | 21 |
| 2.2.4 | Pakotettu toiminta | 23 |
| 2.2.5 | Sosiaalinen manipulointi | 24 |
| 2.3 | Harhauttavan suunnittelu käyttäjien näkökulmasta | 26 |
| 3 | Verkkorahapelialustat digitaalisena kontekstina | 30 |
| 3.1 | Käyttöliittymäsuunnittelu verkkorahapelaamisessa | 30 |
| 3.2 | Harhauttava suunnittelu verkkorahapelialustoilla | 33 |
| 3.2.1 | Salailu verkkorahapelialustoilla | 34 |
| 3.2.2 | Estäminen verkkorahapelialustoilla | 35 |
| 3.2.3 | Käyttöliittymän manipulointi verkkorahapelialustoilla | 36 |
| 3.2.4 | Pakotettu toiminta verkkorahapelialustoilla | 37 |
| 3.2.5 | Sosiaalinen manipulointi verkkorahapelialustoilla | 37 |
| 3.3 | Harhauttavan suunnittelu pelaajien näkökulmasta | 38 |
| 4 | Laadullinen kyselytutkimus | 41 |
| 4.1 | Aineiston keruu | 41 |
| 4.2 | Aineiston analysointi | 46 |
| 4.3 | Kyselyn vastaajat | 48 |
| 5 | Pelaajien suhtautuminen, kokemukset sekä ohjaaviksi koetut käyttöliittymäelementit verkkorahapelialustoilla | 50 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.1 | Pelaajien suhtautuminen verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen | 50 |
| 5.1.1 | Koettu manipuloivuus | 51 |
| 5.1.2 | Koettu ohjaavuus | 53 |
| 5.2 | Pelaajien kokemukset verkkorahapelialustoilla | 55 |
| 5.2.1 | Tilannesidonnaiset tekijät | 56 |
| 5.2.2 | Psykologiset tekijät | 57 |
| 5.2.3 | Käyttöliittymän rakenteelliset tekijät | 60 |
| 5.3 | Toimintaa ohjaaviksi koetut käyttöliittymäelementit | 62 |
| 5.3.1 | Pelaamiseen ohjaavat elementit | 63 |
| 5.3.2 | Valintojen esitystavat | 65 |
| 5.3.3 | Informaation saantia estävät elementit | 67 |
| 5.4 | Yhteenveto | 70 |
| 6 | Diskussio | 73 |
| 6.1 | Tutkimuksen tulokset suhteessa aiempaan tutkimukseen | 74 |
| 6.2 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja rajoitukset | 77 |
| 6.3 | Jatkotutkimusaiheet | 78 |
| | Lähteet | 79 |
| | Liitteet | 84 |
| | Liite 1. Verkkokysely | 84 |

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Kyselyn vastaajien ikäjakauma. | 48 |
| Kuvio 2. Suhtautuminen verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen | 50 |
| Kuvio 3. Pelaajien kokemukset käyttöliittymien suunnittelusta. | 51 |
| Kuvio 4. Verkkorahapelien harhauttavan suunnittelun kokemuksiin vaikuttavat tekijät. | 55 |
| Kuvio 5. Pelaajien ohjaaviksi tai manipuloiviksi kokemat käyttöliittymäelementit. | 63 |

Taulukot

| | |
|--|----|
| Taulukko 1. Tutkielmaan liittyvät harhauttavat suunnittelumallit Grayn ja muiden (2024) ontologiaa sekä Katajamäen (2024) suomennoksia mukaillen. | 16 |
| Taulukko 2. Tilannesidonnaisten tekijöiden maininnat. | 56 |
| Taulukko 3. Psykologisten tekijöiden maininnat. | 58 |
| Taulukko 4. Käyttöliittymän rakenteellisten tekijöiden maininnat. | 60 |
| Taulukko 5. Pelaamiseen ohjaavien elementtien maininnat. | 63 |
| Taulukko 6. Informaation saantia estävien elementtien maininnat. | 67 |

1 Johdanto

Maailmanlaajuinen rahapeliteollisuus kasvaa nopeasti, ja kuluttajien nettotappioiden arvioidaan nousevan lähes 700 miljardiin Yhdysvaltain dollariin vuoteen 2028 mennessä (Wardle ja muut, 2024, s. e950). Alan kasvua vauhdittavat erityisesti verkossa tapahtuvan rahapelaamisen lisääntyminen, rahapelaamisen laaja saatavuus mobiililaitteiden kautta, rahapelaamisen lisääntyvä laillistaminen sekä kaupallisen rahapelaamisen laajentuminen uusille alueille (Wardle ja muut, 2024, s. e950). Rahapelaamisen tapahtuessa yhä enemmän erilaisten laitteiden välityksellä, on keskeistä huomioida, millainen vaikutus esimerkiksi erilaisilla käyttöliittymien suunnitteluratkaisuilla mahdollisesti on pelaamiseen ja sen lisääntymiseen.

Tietokoneiden ja internetin laajan leviämisen myötä Malikin ja muiden (2024, s. 1271) mukaan myös ympäristö verkossa pelaamiseen on muuttunut kuluneiden kymmenen vuoden aikana. McGarrigle ja muut (2026, s. 1) painottavat, että verkkorahapelialustojen jatkuva kasvu ja kehitys kasvattavat myös tarvetta ymmärrykselle alustan suunnittelun vaikutuksesta kuluttajakäyttäytymiseen. Vaikutusten ymmärtäminen on heidän mukaansa välttämätöntä kuluttajansuojan takaamisen sekä ajantasaisen sääntelyn tukemisen kannalta.

Harhauttavalla suunnittelulla viitataan digitaalisiin käyttöliittymiin, joiden suunnitteluratkaisuilla pyritään ohjaamaan käyttäjiä tekemään päätöksiä, joita he eivät välttämättä muuten tekisi, ja jotka yleensä hyödyttävät ensisijaisesti verkkopalvelun tarjoajaa (Narayanan ja muut, 2020, s. 67). Tällaiset käyttöliittymäratkaisut voivat Grayn ja muiden (2024, s. 1) mukaan vaikeuttaa ja vääristää käyttäjän kykyä tehdä itsenäisiä, tietoon perustuvia valintoja digitaalisissa ympäristöissä. Joissain tapauksissa harhauttavat käytännöt käyttöliittymissä perustuvat suoraan käyttäjän huijaamiseen, kun taas toisinaan ne ilmenevät huomaamattomampina manipulatiivisina tai pakottavina keinoina, jotka ohjaavat käyttäjiä toimimaan tavoilla, jotka eivät välttämättä ole heidän oman etunsa mukaista (Narayanan ja muut, 2020, s. 67).

Motiiveja harhauttavan suunnittelun käytölle palveluntarjoajilla on erilaisia. Narayanan ja muut (2020, s. 77–78) erittelevät käyttäjiltä saatavien resurssien, joita palveluntarjoajat tyypillisesti harhauttavan suunnittelun avulla pyrkivät maksimoimaan, olevan raha, data ja huomio. He korostavat erityisesti käyttäjien huomion sitomisen ja palveluiden koukuttavuuden olevan keskeisiä tavoitteita, sillä pidempään palvelussa viipyessään käyttäjät todennäköisemmin ostavat enemmän, luovuttavat henkilötietojaan sekä altistuvat enemmän mainonnalle, joka taas tuottaa enemmän taloudellista arvoa tai dataa palveluntarjoajalle.

Harhauttavaa suunnittelua on aiemmin ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen tutkimuksen alalla (eng. *Human-Computer Interaction, HCI*) tarkasteltu muun muassa verkkokauppojen (Mathur ja muut, 2019) sekä pelisuunnittelun (Zagal ja muut, 2013) kontekstissa. Verkkorahapelaamisen kontekstissa käyttöliittymien suunnitteluratkaisuja on tutkittu etenkin käyttäytymistieteiden näkökulmasta (mm. Gainsbury ja muut, 2018; Newall, 2019; Malik ja muut, 2024). Tässä tutkimuksessa harhauttavaa suunnittelua tarkastellaan verkkorahapelaamisen kontekstissa keskittyen verkkorahapelejä pelaavien henkilöiden omiin kokemuksiin. Harhauttavan suunnittelun tutkiminen verkkorahapelaamisen kontekstissa on keskeistä, sillä verkkorahapelialustat muodostavat ympäristön, joissa aiemmin mainitut palveluntarjoajien havittelemat resurssit, kuten raha ja käyttäjän huomio ovat suoraan kytköksissä käyttöliittymään.

McGarrigle ja muut (2026, s. 11) huomauttavat verkkorahapelaamisen kontekstissa tehdyn harhauttavaa suunnittelua koskevan tutkimuksen keskittyneen erityisesti harhauttavien suunnitteluratkaisujen tunnistamiseen esimerkiksi niiden yleisyyttä kartoittavien tutkimusten avulla. Newall (2025, s. 1921) puolestaan huomauttaa, että vaikka tutkimuksissa on tunnistettu useita verkkorahapelialustoilla esiintyviä harhauttavia suunnitteluratkaisuja, on niiden vaikutuksista käyttäjien käyttäytymiseen kuitenkin rajallisesti tietoa, jonka vuoksi tutkimusta käyttäjien kokemuksista voidaan pitää tarpeellisena.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja menetelmä

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuottaa käyttäjälähtöistä ymmärrystä verkkorahapelialustojen harhauttavasta suunnittelusta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksessa keskitytään erityisesti siihen, miten pelaajat suhtautuvat alustojen ohjaavuuteen, miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt kokevat käyttöliittymien vaikuttavan heidän toimintaansa sekä millaisia käyttöliittymäelementtejä he pitävät ohjaavina tai manipuloivina. Tutkimus tuottaa syvempää ymmärrystä verkkorahapelialustojen harhauttavasta suunnittelusta erityisesti käyttäjien kokemusten näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteeseen vastataan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt suhtautuvat alustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen?
2. Millaiset tekijät vaikuttavat pelaajien kokemuksiin verkkorahapelialustojen vaikutuksesta heidän toimintaansa?
3. Millaisia käyttöliittymäelementtejä verkkorahapelejä pelaavat henkilöt pitävät ohjaavina tai manipuloivina?

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineisto kerättiin verkkokyselyllä, joka sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Aineisto päätettiin kerätä anonyymin kyselyn avulla rahapelaamiseen liittyvän stigman vuoksi, ja verkossa toteutettu kysely mahdollisti useamman vastaajan tavoittamisen. Avoimet vastaukset mahdollistivat pelaajien omien näkemysten ja kokemusten tarkastelun. Aineisto analysoitiin teemaattisen analyysin avulla Braunin ja Clarken (2006) lähestymistapaa mukaillen. Analyysissä pyrittiin tunnistamaan aineistossa toistuvia merkityksiä ja muodostamaan teemoja tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi. Valittuun menetelmään päädyttiin sen perusteella, että se soveltuu hyvin kokemuksellisen aineiston analysointiin ja mahdollistaa ilmiön tarkastelun osallistujien omista näkökulmista.

Tutkimuksen tieteellisenä kontribuutiona on tuoda esiin verkkorahapelejä pelaavien henkilöiden kokemuksia ja tulkintoja, täydentäen aiempaa tutkimusta, joka on

pääasiassa keskittynyt käyttöliittymäratkaisujen tunnistamiseen. Lisäksi tutkimus tarjoaa empiiristä tukea aiemmassa kirjallisuudessa tunnistetuille harhauttavan suunnittelun kategorioille osoittamalla, miten pelaajien kokemukset vastaavat näitä ilmiöitä käytännössä. Tutkimus tuo myös esiin, että harhauttavan suunnittelun kokemukset muodostuvat useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta, kuten psykologisista ja tilannesidonnaisista tekijöistä. Tutkimus tarjoaa käyttäjälähtöistä tietoa, jota voidaan hyödyntää vastuullisessa käyttöliittymäsuunnittelussa.

1.2 Tutkielman rakenne

Tutkielman toisessa ja kolmannessa luvussa käsitellään tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Aluksi tarkastellaan harhauttavaa suunnittelua käyttöliittymissä, jonka jälkeen syvennytään verkkorahapeliin käyttöliittymiin liittyviin ilmiöihin, ja siihen, miten harhauttava suunnittelu näkyy tässä kontekstissa. Neljännessä luvussa kuvataan tutkimusmenetelmä, aineiston keruu sekä analyysimenetelmä. Tässä luvussa käydään läpi myös kyselyn vastaajat.

Viidennessä luvussa esitetään tutkimuksen tulokset tutkimuskysymys kerrallaan. Luvussa kuvataan aineistosta muodostetut teemat ja tarkastellaan pelaajien kokemuksia, tunnistettuja käyttöliittymäelementtejä sekä pelaajien tulkintoja ja arviointeja. Kuudennessa luvussa esitetään tutkimuksen keskeiset johtopäätökset, tarkastellaan tuloksia suhteessa aiempaan tutkimukseen, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja rajoitteita sekä esitetään jatkotutkimusaiheita.

2 Harhauttava suunnittelu käyttöliittymissä

Harhauttava suunnittelu tarkoittaa digitaalisissa käyttöliittymissä esiintyviä harhaanjohtavia käytäntöjä, jotka ohjaavat käyttäjän toimintaa ja voivat heikentää tämän mahdollisuuksia tehdä autonomisia ja informoituja päätöksiä (Gray ym. 2024, s. 1) Weinmannin ja muiden (2016, s. 433) mukaan ihmisten tekemien valintojen lopputuloksiin vaikuttaa rationaalisen harkinnan lisäksi myös se, miten informaatio esitetään ja millaiseksi valintaympäristö on suunniteltu. Tämä voi heidän mukaansa vaikuttaa päätöksiin käyttäjän sitä itse tiedostamatta. He esittävät väitteen, että neutraalia tapaa valintojen esittämiseksi ei ole olemassakaan, ja että jopa pienet muutokset vaihtoehtojen esitystavassa valintaympäristössä voivat vaikuttaa ihmisten tekemiin valintoihin, ja ohjata heitä toimimaan tietyllä tavalla.

Huomio suunnitteluratkaisujen vaikutuksesta päätöksentekoon on lähtöjään Foggin (2003) vuonna 2003 esittelemästä suostuttelevasta teknologiasta (eng. *persuasive technology*). Fogg (2003, s. 32) tuolloin ennusti tulevaisuudessa olevan täysin selvää, että tietokoneita voidaan käyttää suostuttelun välineinä ja suunnitella sellaisiksi, että ne muuttavat käyttäjien asenteita ja käyttäytymistä motivoiden heitä esimerkiksi urheilemaan tai ostamaan enemmän tuotteita. Gray ja muut (2018, s. 3) ovat sitä mieltä, että käyttäjäkokemussuunnittelun kontekstissa ilmenneiden harhauttavien suunnitteluratkaisujen voidaan olettaa heijastelevan Foggin (2003) esittämiä suostuttelustrategioita. He huomauttavat, että kyseiset suostuttelustrategiat sekä harhauttavat suunnitteluratkaisut kuitenkin poikkeavat toisistaan perustuen niiden alkuperäisiin käyttötarkoituksiin sekä eettisiin lähtökohtiin.

Bredichevsky ja Neuenschwander (1999) kyseenalaistivat suostuttelevan teknologian eettisyyttä ja mahdollisia käyttötarkoituksia nostaen esiin ”pimeän puolen” suunnittelumalleissa, joissa suostuttelevan teknologian sovelluksiin liittyy huolestuttavia eettisiä vaikutuksia. Suostuttelevan teknologian eettisyyttä arvioitaessa tulee analysoida suunnittelijoiden motivaatiota, hyödynnettäviä suostuttelevan teknologian menetelmiä sekä teknologian käyttäjälle aiheutuvia seuraamuksia ja näiden tarkoituksellisuutta ja

tahattomuutta (Berdichevsky & Neuenschwander, 1999, s. 54). Weinmann ja muut (2016, s. 433) korostavatkin, että erilaisten suunnitteluratkaisujen vaikutuksia käyttäytymiseen on tärkeä ymmärtää, sillä valintaympäristöjen muotoilu vaikuttaa ihmisten tekemiin valintoihin aina niiden tarkoituksellisuudesta tai tahattomuudesta huolimatta. He toteavat, että niinkin yksinkertaisen elementin kuin oletusvalinnan muuttaminen vaikuttaa lopputulemaan. Gray ja muut (2018, s. 9) esittävät väittämän, että useita suostuttelustrategioita hyödynnetään epäeettisiin tarkoituksiin, sillä niistä on tunnistettu huomattavasti yhtäläisyyksiä harhauttavien suunnitteluratkaisujen kanssa. Tämän perusteella he korostavat suunnittelijan roolia eettisesti perusteltujen strategioiden soveltamisessa. Myös Narayanan ja muut (2020, s. 85) painottavat, että on suunnittelijoiden vastuulla ymmärtää, miten suuri vaikutus suunnitteluratkaisuilla voi yksilöön ja yhteiskuntaan olla.

Seuraavaksi tarkastellaan perusteellisemmin harhauttavaa suunnittelua, sen malleja sekä ilmentymistä. Luvussa 2.1 perehdytään harhauttavan suunnittelun määritelmään ja sen eri tulkintoihin. Tämän jälkeen luvussa 2.2 tarkastellaan harhauttavan suunnittelun elementtejä käyttöliittymässä, eli miten harhauttava suunnittelu ilmenee verkkosivustoilla. Kukin elementti käydään läpi omassa alaluvussa. Luvussa 2.3 puolestaan harhauttavaa suunnittelua ja sen vaikutuksia tarkastellaan käyttäjän näkökulmasta.

2.1 Harhauttavan suunnittelun määritelmä

Harhauttavan suunnittelun (eng. *deceptive patterns*, *dark patterns*) termin ja sen määritelmän toi tietoisuuteen ensimmäistä kertaa Brignull (2011) vuonna 2010. Hänen silloisen määritelmänsä mukaan harhauttavalla suunnittelulla tarkoitetaan käyttöliittymässä käytettäviä tekniikoita, jotka ovat harkitusti suunniteltu ihmisten psykologian ymmärrystä hyödyntämällä huijaamaan ihmisiä. Hän painottaa, että harhauttavassa suunnittelussa ei ole kyse pelkästä virheistä tai laiskuudesta aiheutuvasta huonosta suunnittelusta vaan kyseessä on tarkoituksellista huijaamista, eikä suunnittelulla näin ollen tavoitella käyttäjän etua. Myös Narayanan ja muut (2020, s. 79) sekä Bösch ja muut (2016, s. 244)

toteavat palveluntarjoajien hyödyntävän käyttäytymistieteiden ymmärrystä suunniteluissaan ajaakseen omia etujaan.

Oleellista on huomioida, että harhauttavaa suunnittelua koskevan tutkimus ei HCI-yhteisössä Mathurin ja muiden (2021, s. 1) mukaan perustu yhteen yhtenäiseen määritelmään, vaan tutkimuskirjallisuus rakentuu temaattisesti toisiinsa liittyvien näkökulmien joukosta lähialoilta, kuten käyttäytymistaloustieteistä ja filosofiasta. Mathurin ja muiden (2021, s. 2) mukaan Brignullin (2011) aloitte harhauttavasta suunnittelusta tiedeyhteisössä on herättänyt huomiota, josta on seurannut useita uusia määritelmiä harhauttavalle suunnittelulle. Merkittäviäkin eroavaisuuksia harhauttavan suunnittelun määritelmien korostamissa ulottuvuuksissa on heidän mukaansa esimerkiksi käyttöliittymien piirteissä, käyttäjiin kohdistuvissa vaikutusmekanismeissa, suunnittelijan roolin huomioimisessa sekä suunnittelun tuottamassa hyödyssä tai haitassa.

Mathur ja muut (2021, s. 2–3) kuvaavat harhauttavan suunnittelun eri määritelmien mukaan käyttöliittymien käyttäjiin vaikuttavien ominaisuuksien olevan joko pakottavia (eng. *coercive*), petollisia (eng. *deceptive*), pahansuopia (eng. *malicious*), harhaanjohtavia (eng. *misleading*), inhottavia (eng. *obnoxious*), vietteleviä (eng. *seductive*), ohjaavia (eng. *steering*) tai huijaavia (eng. *trickery*). Erilaisia käyttäjään vaikuttavia mekanismeja määritelmässä esiintyi heidän mukaansa laajasti. Tällaisiksi mekanismeiksi he listasivat esimerkiksi käyttäjän manipuloinnin, hämmentämisen ja harhaanjohtamisen, sekä käyttäjän autonomian heikentämisen ja mieltymysten horjuttamisen. Määritelmät jakoutuivat myös näkemyksissä suunnittelijoiden roolin suhteen, sillä osassa määritelmistä korostettiin suunnittelijan käyttävän väärin alakohtaista ymmärrystään ihmisen käyttäytymisestä, kun taas toisten määritelmien mukaan suunnittelijan todetaan tietoisesti hyödyntävän harhauttavia suunnitteluratkaisuja haluttujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Viimeinen merkittävistä poikkeavuuksista määritelmien välillä liittyy Mathurin ja muiden (2021, s. 3) mukaan käyttöliittymäsuunnittelusta seuraaviin hyötyihin ja haittoihin. Osa määritelmistä painottaa siis sitä, että harhauttavat suunnitteluratkaisut ensisijaisesti hyödyttävät

palveluntarjoajaa, kun taas toiset määritelmät korostavat suunnitteluratkaisujen aiheuttamia haittoja käyttäjille.

Kollmerin ja Eckhardtin (2023, s. 202) mukaan keskeinen elementti harhauttavassa suunnittelussa on se, että se heikentää käyttäjän autonomiaa. Myös Narayanan ja muut (2020, s. 77) ovat sitä mieltä, että käyttäytymistieteitä hyödyntämällä suunnittelijat heikentävät käyttäjien autonomiaa ja edelleen mahdollisuutta tietoon perustuvaan valintaan. Kollmer ja Eckhardt (2023, s. 202) esittävät, että tietoon perustuvien valintojen tekoa vaikeutetaan digitaalisten harhauttavien tuuppausten (eng. *digital dark nudges*) ja digitaalisen kitkan (eng. *digital sludge*) käytöllä. Näitä menetelmiä hyödyntämällä harhauttavissa suunnitteluratkaisuissa heidän mukaansa sovelletaan useita eri manipuloinnin ja harhaanjohtamisen tekniikoita. Manipulointitekniikoissa käyttäjälle esitetään tarkat vaihtoehdot ja tarvittavat tiedot, mutta ne hyödyntävät käyttäjien psykologisia haavoittuvuuksia, ja näin ollen vaikeuttavat informoitujen valintojen tekemistä muun muassa tiedon esitystavan ja monimutkaisuuden kautta, kun taas harhaanjohtavat tekniikat puolestaan perustuvat virheellisen tiedon esittämiseen tai olennaisen tiedon sekä vaihtoehtojen pois jättämiseen tarkoituksellisesti (Kollmer & Eckhardt, 2023, s. 203).

Harhauttavaa suunnittelua hyödyntävät käyttöliittymät ovat Narayanan ja muiden (2020, s. 67) mukaan sellaisia, jotka tuovat palveluntarjoajalle hyötyä ohjaamalla käyttäjiä tekemään sellaisia päätöksiä, joita he eivät ilman hyödynnettyjä suunnitteluratkaisuja tekisi. He yhtyvät Kollmerin ja Eckhardtin (2023) näkemykseen siitä, että osa harhauttavista suunnitteluratkaisuista perustuu käyttäjien harhaanjohtamiseen ja toiset manipulointiin. Gray ja muut (2018, s. 1) puolestaan määrittivät harhauttavilla suunnittelumalleilla tarkoitettavan tilanteita, joissa suunnittelussa hyödynnetään ymmärrystä ihmisen käyttäytymisestä sekä käyttäjän toiveista toteuttaakseen sellaisia harhaanjohtavia toiminnallisuuksia, jotka eivät ole käyttäjän edun mukaisia. Myöhemmin Gray ja muut (2024, s. 1) tulkitsevat harhauttavien suunnittelumallien käsittävän digitaalisessa ympäristössä esiintyviä harhaanjohtavia käytäntöjä. Tällä he viittaavat tilanteisiin, joissa hyödynnetyt suunnitteluratkaisut heikentävät, vääristävät tai estävät käyttäjän mahdollisuuksia tehdä

autonomisia ja informoituja valintoja digitaalisissa järjestelmissä suunnittelijan tarkoituksiperistä riippumatta. Tämän perusteella voidaan uskoa nykyaikaisempien määritelmien poikkeavan Brignullin (2011) alkuperäisen harhauttavan suunnittelun määritelmän rajauksesta ainakin suunnittelun tarkoituksellisuuden osalta.

Kuten Mathur ja muut (2021, s. 5) toteavat, puuttuu harhauttavaa suunnittelua käsittelevästä tutkimuskirjallisuudesta selkeä ja yhtenäinen käsitteellinen perusta. Tämän takia tässä tutkimuksessa nojataan Brignullin (2011), Brignullin ja muiden (2023), Grayn ja muiden (2018, 2024) sekä Mathurin ja muiden (2021) määritelmiin ja tulkintoihin harhauttavasta suunnittelusta ja sen malleista. Myös muiden tutkijoiden samansuuntaisia tulkintoja harhauttavasta suunnittelusta on hyödynnetty määritelmän täydentämisessä. Tässä tutkimuksessa harhauttavalla suunnittelulla tarkoitetaan digitaalisissa käyttöliittymissä käytettäviä suunnitteluratkaisuja, jotka joko estävät käyttäjiä tekemästä asioita, joita he haluaisivat tehdä, tai jotka ihmisen käyttäytymisen ymmärtämistä hyödyntämällä ohjaavat heitä tekemään valintoja, joita he eivät välttämättä muuten tekisi. Tällaiset suunnitteluratkaisut toimivat esimerkiksi manipuloinnin tai harhaanjohtamisen kautta heikentäen käyttäjän autonomiaa sekä mahdollisuuksia tehdä informoituja valintoja. Harhauttavat suunnitteluratkaisut voivat olla joko tarkoituksellisia tai tahattomia, ja ne usein hyödyttävät palveluntarjoajaa yhtäaikaisesti aiheuttaen käyttäjille haittaa.

2.2 Harhauttavan suunnittelun elementit käyttöliittymissä

Ensimmäisen harhauttavan suunnittelun luokittelun esitti Brignull (2011) yhdessä termin määritelmän kanssa, ja hänen omien sanojensa mukaan luokittelun tavoitteena oli lisätä tietoisuutta aiheesta. Sittemmin tutkimuskirjallisuudessa on Ahujan ja Kumarin (2022, s. 3) mukaan tunnistettu ja luokiteltu harhauttavia suunnitteluratkaisuja useissa erilaisissa konteksteissa, useimmat näistä Brignullin luokittelua myötäillen.

Gray ja muut (2018) muodostivat luokittelunsa keräämällä esimerkkejä harhauttavista suunnitteluratkaisuista eri konteksteista. He aluksi luokittelivat havainnot Brignullin

luokittelun mukaisesti, ja siitä edelleen sellaiseksi, että luokittelu jäsentyy harhauttavien strategioiden ja suunnittelijan motivaation ympärille poiketen Brignullin kontekstiin ja sisältöön perustuvasta luokittelusta. Gray ja muut (2018, s. 5) tunnistivat aineistostaan viisi keskeistä harhauttavan suunnittelun muotoa, jotka ovat nalkutus (eng. *nagging*), estäminen (eng. *obstruction*), salailu (eng. *sneaking*), käyttöliittymän manipulointi (eng. *interface interference*) sekä pakotettu toiminta (eng. *forced action*). He sijoittivat Brignullin luokittelemat kategoriat osaksi uutta esitettävää strategialuokittelua.

Harhauttavan suunnittelun monitieteistä tarkastelua vaikeuttaa Grayn ja muiden (2024, s. 2) mukaan sekä tutkimuskirjallisuuden hajanaisuus että sääntelyssä käytettävä uusi, aiempaan tutkimukseen linkittymätön terminologia. Tästä syystä he päättivät luoda perustaa harhauttavan suunnittelun yhteiselle ontologialle luomalla hierarkkisen kolmitasoisien ontologian yhtenäistämällä kymmenen aiempaa akateemiseen tutkimukseen perustuvaa luokittelua. Katajamäki (2024) on pro gradu -tutkielmassaan tehnyt sanastotyötä suomentaen Grayn ja muiden (2024) kolmitasoisien ontologian ja siinä esittämänsä kolmekymmentäseitsemän mallia. Katajamäen (2024) suomennoksia hyödynnetään tässä tutkielmassa, jonka lisäksi sanastotyötä on tehty myös tässä tutkielmassa. Sanastotyötä on tehty kääntäen sellaisten mallien nimet englannista suomeksi, joita ei Katajamäen (2024) tutkielmassa ollut mainittu, mutta jotka haluttiin mukaan tähän tutkielmaan. Tutkielmaan on otettu mukaan McGarriglen ja muiden (2026) tunnistamien, erityisesti verkkorahapelaamisen kontekstissa esiintyvien harhauttavien suunnittelumallien lisäksi myös muutamia muita malleja, joita pidetään oleellisena havainnollistamisen kannalta.

Kolmitasoisien ontologian viisi pääkategoriaa ovat Grayn ja muiden (2024, s. 17–19) luokittelun mukaan salailu, estäminen, käyttöliittymän manipulointi, pakotettu toiminta ja sosiaalinen manipulointi (eng. *social engineering*). Pääkategoriat myötäilevät Grayn ja muiden (2018) tunnistamia viittä keskeistä harhauttavan suunnittelun muotoa, mutta nalkutus on siirtynyt hierarkiassa alemmalle tasolle, ja mukaan tuli yksi uusi pääkategoria sosiaalinen manipulointi. Määrittelyprosessinsa tuloksena he muodostivat

standardoidun rakenteen harhauttavan suunnittelun eri tasojen kuvaamiseen. Koko rakenne koostuu yhteensä kuudestakymmenestä viidestä määritelmästä. Tässä tutkielmassa käsiteltäviä kolmeakymmentäkolmea mallia ja niiden välistä hierarkiaa havainnollistetaan taulukossa 1 (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Tutkielmaan liittyvät harhauttavat suunnittelumallit Grayn ja muiden (2024) ontologiaa sekä Katajamäen (2024) suomennoksia mukaillen.

| Mallien pääkategoriat | Välimallit | Mallien alatyypit |
|-------------------------------------|--|--|
| Salailu | Käyttäjän houkuttelu | Naamioidut mainokset |
| | Tietojen piilottaminen | Piilotetut kustannukset |
| Estäminen | Peruutuksen estäminen | Kuolemattomat tilit |
| | Käyttäjän toiminnan vaikeuttaminen | Vertailun estäminen |
| | Lisävaiheiden luominen | Välivaluutat |
| Käyttöliittymän manipulointi | Valintarakenteen manipulointi | Valheellinen hierarkia |
| | Epäsuotuisat valinnat | Visuaalinen korostus |
| | Emotionaalinen tai aistien manipulointi | Positiivinen tai negatiivinen kehystys |
| | Valheelliset kehoitteet tai kysymykset | |
| | Piilotettu informaatio | |
| | Kielelliset esteet | Monimutkainen kieli |
| Pakotettu toiminta | Nalkutus | |
| | Huomion kaappaaminen | Automaattinen toisto |
| Sosiaalinen manipulointi | Käyttäjän vakuuttaminen tuotteen vähäisyydestä tai suosiosta | |
| | Käyttäjän painostus | Valheelliset ajastinkellot |
| | Personointi | Käyttäjän syyllistäminen |

Pääkategorian mallit kuvaavat Grayn ja muiden (2024, s. 8) mukaan kontekstista riippumattomia harhauttavan suunnittelun yleisiä strategioita, joissa manipulatiivisia, pakottavia tai harhaanjohtavia elementtejä käytetään rajoittamaan käyttäjän autonomiaa ja päätöksentekoa. Välimallit puolestaan kuvaavat eri käyttötilanteisiin sovellettavia tarkempia lähestymistapoja tai strategioita, joilla pyritään heikentämään käyttäjän mahdollisuuksia tehdä autonomisia ja informoituja valintoja. Mallien alatyypit heidän mukaansa kuvaavat konkreettisia toteutustapoja, joiden kautta harhauttavat suunnitteluratkaisut ilmenevät käyttöliittymissä esimerkiksi visuaalisina, teknisten keinojen avulla tunnistettavissa olevina elementteinä. Seuraavaksi alaluvuissa esitellään jokaista taulukossa 1 mainittua harhauttavan suunnittelun mallia tarkemmin.

2.2.1 Salailu

Grayn ja muiden (2024) ontologian pääkategorioista ensimmäinen on salailu, joka heidän määritelmänsä mukaan on strategiana sellainen, jossa pyritään piilottamaan, naamioimaan tai viivyttämään olennaisen tiedon esittämistä, minkä seurauksena käyttäjä saattaa tehdä toiminnon, jota ei selkeän tiedon ollessa saatavilla olisi todennäköisesti tehnyt. Gray ja muut (2018, s. 6) huomauttavat usean Brignullin (2011) alkuperäisistä harhauttavista suunnitteluratkaisuista kuuluvan tähän kategoriaan. He lisäävät salailun olevan ollut yksi yleisimmistä hyödynnetyistä käytännöistä alan toimijoiden kuvaamissa esimerkeissä. Salailu ilmenee esimerkiksi piilotettuina lisäkustannuksina tai ei-toivotuina toimintojen seurauksina, ja esimerkkinä salailusta Gray ja muut (2018, s. 6) esittävät tilanteen, jossa käyttäjältä edellytetään tietosuojailmoituksen hyväksyntää sähköpostiuutiskirjeen peruuttamista varten. Tietosuojailmoituksen hyväksymisellä kyseisessä esimerkissä käyttäjä antaa yritykselle luvan myydä käyttäjätietojaan edelleen muihin maihin.

Gray ja muut (2024, s. 17) luokittelevat salailun kategoriaan kuuluvaksi muun muassa käyttäjän houkuttelun (eng. *bait and switch*), sekä sen alamallin naamioidut mainokset (eng. *disguised ads*). Brignullin (2011) määritelmän mukaan käyttäjän houkuttelun seurauksena käyttäjän pyrkiessä tekemään tiettyä asiaa, tapahtuukin lopputuloksena jokin

muu, ei-toivottu toiminto. Hän kuvailee tämän olevan yksi harhauttavan suunnittelun vanhimmista ja laajimmista keinoista huomauttaen, että monet harhauttavat suunnitteluratkaisut perustuvat vastaaviin harhaanjohtaviin toimintalogiikoihin. Esimerkkinä käyttäjän houkuttelusta Gray ja muut (2018, s. 6–7) kuvailevat tilannetta, jossa punainen ”X”-painike ei yleisesti tunnettuun tapaansa suljekaane ponnahdusikkunaa, vaan suorittaa jonkin muun toiminnon. Naamioiduissa mainoksissa Grayn ja muiden (2024, s. 17) mukaan käyttöliittymäelementtejä muotoillaan siten, etteivät ne selkeästi ilmene mainoksina tai muina puolueellisina sisällönlähteinä. Tämän seurauksena käyttäjien kerrotaan mahdollisesti klikkaavan elementtiä olettaen sen olevan merkityksellinen osa käyttöliittymää, mutta todellisuudessa tämä johtaa huomaamattomaan vuorovaikutukseen mainosisällön kanssa.

Tietojen piilottaminen (eng. *hiding information*) luokitellaan Grayn ja muiden (2024, s. 17) mukaan myös salailun kategoriaan, ja sillä kuvaillaan suunnitteluratkaisuja, joissa tietoa joko piilotetaan tai sen esittämistä viivästetään myöhempään vaiheeseen toimintapolussa. He toteavat tämän käytännön kumoavan käyttäjän oletuksen siitä, että kaikki olennainen tieto informoidun päätöksen tekemiseen on hänen saatavillaan. Käyttäjän kerrotaan kyseisissä tilanteissa saattavan päätyä tekemään valinnan, joka olisi mahdollisesti ollut toisenlainen tiedon ollessa saatavilla aiemmin. Grayn ja muiden (2024) tietojen piilottamisen alamalliksi luokittelemat piilotetut kustannukset (eng. *hidden costs*) ilmenevät Birgnullin (2011) kuvauksen mukaan tilanteissa, jossa odottamattomat lisäkulut, kuten verot tai poikkeukselliset toimituskulut, ilmenevät käyttäjälle vasta maksuprosessin viimeisessä vaiheessa. Gray ja muut (2018, s. 6) havainnollistavat piilotettujen kustannusten ilmenemistä käyttöliittymässä tilanteella, jossa sanomalehden tilausta mainostetaan bannerimainoksissa tietyn hintaisena, mutta tilaussivulle siirtyessä käyttäjälle selviää kyseessä olevan vain kokeilutarjous lyhyeksi ajanjaksoksi. Mathurin ja muiden (2021, s. 5) mukaan käyttäjä ei todennäköisesti tässä vaiheessa prosessia enää tule muuttamaan päätöstään, vaikka lisäkuluja ilmenisi.

2.2.2 Estäminen

Estäminen on Grayn ja muiden (2024, s. 17) mukaan strategia, jossa käyttäjän toimintaa vaikeutetaan tekemällä vuorovaikuttamisesta tarpeettoman monimutkaista. Tällä heidän mukaansa pyritään suostuttelemaan käyttäjää luopumaan alkuperäisen toiminnon suorittamisesta. Estämisessä käyttöliittymä luo Grayn ja muiden (2018, s. 5–6) määritelmän mukaan käyttäjälle esteitä jonkin tehtävän suorittamiselle muun muassa lisäämällä ylimääräisiä vaiheita tai sijoittamalla asetuksia vaikeasti löydettäviin paikkoihin. Näin he toteavat käyttäjää voitavan ohjata valitsemaan palveluntarjoajalle edullisempi vaihtoehto.

Estämisen kategorioista peruutuksen estäminen (eng. *roach motel*) kuvastaa Birgnullin (2011) mukaan yksinkertaisesti ilmaistuna tilanteita, joihin käyttäjän on helppo ajautua, mutta niistä poistuminen on vaikeaa käyttäjän huomatessa tilanteen olevan tälle epäedullinen. Hän kertoo peruutuksen estämisen oleva laaja, useita käytäntöjä kattava kategoria, jonka lisäksi Gray ja muut (2018, s. 6) huomauttavat sen myös usein hyödyntävän myös muita harhauttavan suunnittelun keinoja, kuten tiedon piilottamista, samanaikaisesti tavoitteensa saavuttamiseksi.

Peruutuksen estäminen ilmenee Grayn ja muiden (2018, s. 6) mukaan tyypillisesti tilanteissa, joissa palveluun liittyminen on tehty helpoksi, mutta tilin sulkeminen tai palvelun peruuttaminen tuottaa käyttäjälle vaikeuksia sen ollessa joskus jopa mahdotonta. Gray ja muut (2024, s. 17) luokittelevat peruutuksen estämisen alamalliksi muun muassa kuolemattomat tilit (eng. *immortal accounts*), joilla he kuvastavat tilanteita, joissa käyttäjä tilin luodessaan jakaa tietojaan virheellisesti olettaen voivansa myöhemmin poistamaan tilinsä ja siihen liittyvät tiedot itse. Tällaista tilannetta Gray ja muut (2018, s. 6) havainnollistavat esimerkillä verkkosivustosta, jossa käyttäjän on soitettava asiakaspalveluun virka-aikana halutessaan sulkea tilinsä. Esimerkissä tämä tieto tilin sulkemisesta oli lisäksi vaikeasti löydettävissä sivustolta, joka tukee heidän havaintoaan siitä, että peruutuksen estämisessä hyödynnetään usein myös muita harhauttavan suunnittelun keinoja.

Toinen estämisen kategoriaan kuuluva harhauttavan suunnittelun malli on Grayn ja muiden (2024, s. 17) mukaan muun muassa käyttäjän toiminnan vaikeuttaminen (eng. *creating barriers*), joka tukemisen sijaan estää, vaikeuttaa ja monimutkaistaa käyttäjän mahdollisuuksia suorittaa tämän kannalta merkityksellisiä tehtäviä. He esittävät kategorian käytäntöjen tarkoituksena olevan vähentää käyttäjän halukkuutta toimia. Käyttäjän toiminnan vaikeuttamisen alamallina vertailun estämien (eng. *price comparison prevention*) luo Brignullin (2011) mukaan esteitä käyttäjälle jättämällä olennaista tietoa pois estäen käyttäjää vertailemasta hintoja eri palveluntarjoajien välillä. Grayn ja muiden (2024, s. 17) tämä voi ilmentyä esimerkiksi tekstin kopiointi- ja liittämismahdollisuuksia rajoittamalla, mikä saattaa vaikeuttaa käyttäjän mahdollisuuksia tehdä informoitua päätöstä siitä, mistä tuote tai palvelu kannattaisi hankkia. Toisena alamallina luokiteltuja virtuaalivaluuttoja (eng. *intermediate currencies*) puolestaan käytetään Grayn ja muiden (2018, s. 6) mukaan tilanteissa, joissa käyttäjän tulee käyttää oikeaa rahaa ostaakseen tuotteen tai palvelun hankintaan myöhemmin käytettävää virtuaalivaluuttoa. Tavoitteena tässä heidän mukaansa on hämärtää käyttäjän hahmotusta todellisesta rahallisesta arvosta ajaen käyttäjää tilanteeseen, jossa tämä käyttää virtuaalivaluuttoa eri tavoin kuin tavallista rahaa. Tällaisessa tilanteessa Garyn ja muiden (2024, s. 17) mukaan käyttäjä saattaa päätyä tekemään ostopäätöksen ilman riittävää tietoa todellisista kustannuksista.

Kolmas estämisen kategorian malli, lisävaiheiden luominen (eng. *adding steps*), Garyn ja muiden (2024, s. 17) mukaan horjuttaa käyttäjän oletusta siitä, että tehtävän suorittaminen tehdään mahdollisimman helpoksi, sillä tehtävän suorittamiseksi päinvastoin lisätään tarpeettomia, mutta käyttäjälle pakollisia vuorovaikutusvaiheita. He kuvailevat tämän käytännön vaikeuttavan käyttäjän mahdollisuuksia löytää merkityksellistä tietoa tai toimintavaihtoehtoja, joka puolestaan heikentää mahdollisuuksia tehdä informoituja päätöksiä esimerkiksi yksityisyysasetuksista.

2.2.3 Käyttöliittymän manipulointi

Käyttöliittymän manipulointi on Grayn ja muiden (2024, s. 17) mukaan strategia, jossa käyttöliittymää manipuloimalla korostetaan tiettyjä toimintoja, mikä mahdollisesti aiheuttaa käyttäjälle hämmennystä tai vaikeuttaa merkityksellisten toimintavaihtoehtojen havaitsemista. Tämä strategia ilmenee Grayn ja muiden (2018, s. 7) mukaan erilaisina visuaalisina ja vuorovaikutukseen liittyvinä ratkaisuin, joissa esimerkiksi keskeisen tiedon löytäminen vaatii ylimääräistä vaivannäköä, epätavalliset valinnat saattavat olla valmiiksi valittuna, tai käyttöliittymän visuaalisia ominaisuuksia voidaan muokata sisällön merkitystä hämärtävällä tavalla tai keinotekoisista kiireen tuntua luoden.

Käyttöliittymän manipuloinnin kategoriassa valintarakenteen manipulointi (*eng. manipulating choice architecture*) kuvastaa Grayn ja muiden (2024, s. 18) mukaan tilanteita, joissa vaihtoehdot järjestetään tai rakennetaan tavalla, joka vaihtoehtojen esitystavan vuoksi johdattavat käyttäjän eri lopputulemaan, kun tämä oli alun perin tavoitellut. Valintarakenteen manipuloinnin alamalliksi he luokittelevat muun muassa valheellisen hierarkian (*eng. false hierarchy*) sekä visuaalisen korostuksen (*eng. visual prominence*). Valheellisen hierarkian käytännössä Grayn ja muiden (2018, s. 7) mukaan yhdelle tai useammalle vaihtoehdolle annetaan visuaalista tai vuorovaikutuksellista etusijaa muihin verrattuna etenkin tilanteissa, joissa vaihtoehtojen tulisi olla keskenään samanarvoisia hierarkisuuden sijaan. He havainnollistavat käytännön ilmenevän esimerkiksi joidenkin vaihtoehtojen esittämisenä harmaalla tekstillä, mikä saattaa antaa käyttäjälle virheellisesti vaikutelman vaihtoehdon olemisesta pois käytöstä. Gray ja muut (2024, s. 18) kuvailevat visuaalisen korostuksen puolestaan käytäntönä manipuloivan valinta-arkkitehtuuria asettamalla käyttäjän tavoitteiden kannalta merkityksellisen elementin visuaaliseen kilpailuun huomattavasti häiritsevemmän ja näkyvämmän elementin kanssa. Tämän seurauksena he kertovat käyttäjän mahdollisesti unohtavansa alkuperäisen tavoitteensa huomion siirtyessä visuaalisesti korostetumpaan elementtiin.

Toisena harhauttavan suunnittelun mallina tässä kategoriassa Gray ja muut (2024, s. 18) esittävät epäsuotuisat esivalinnat (*eng. bad defaults*) käytäntöinä, jotka horjuttavat

käyttäjän oletusta siitä, että oletusasetukset olisivat tämän etujensa mukaisia. Gray ja muut (2018, s. 7) huomauttavat oletusvalintojen usein ilmenevän sellaisina, jotka palveluntarjoaja toivoo käyttäjän hyväksyvän huolimatta siitä, onko se käyttäjän edun mukaista tai johtaako se odottamattomiin seurauksiin. Tällaisista tilanteista he antavat esimerkin, jossa tietojen jakaminen ja sähköpostitilauksen hyväksyminen on valittu oletusasetukseksi tilanteessa, jossa käyttäjän odotetaan etenevän ostoprosessissa.

Emotionaalinen tai aistien manipuloiminen (eng. *emotional or sensory manipulation*) mallina puolestaan kuvastaa Grayn ja muiden (2024, s. 18) mukaan käytäntöjä, joissa kieltä, tyyliä, värejä tai muita suunnitteluelementtejä muokataan siten, että ne herättäisivät tunteita tai vaikuttaisivat käyttäjän aisteihin pyrkien johdattelemaan tätä tekemään tietty toiminto. Positiivinen tai negatiivinen kehystys (eng. *positive or negative framing*) alamallina kuvastaa heidän mukaansa tilanteita, joissa hämärretään, peitetään tai ohjataan käyttäjän huomiota pois tämän tavoitteen kannalta olennaisesta tiedosta positiivisten tai negatiivisten visuaalisten vihjeiden avulla. Esimerkkinä Gray ja muut (2018, s. 7) esittävät tilanteen, jossa asiakkaalle esitettävä kieltäytymisvaihtoehto muotoillaan vähätteleväksi, jonka kautta käyttäjässä pyritään herättämään tunteita ja mahdollisesti tämän seurauksena muuttamaan alkuperäistä päätöstään.

Käyttöliittymän manipuloinnin kategoriaan luokitellut valheelliset kehoitteet tai kysymykset (eng. *trick questions*) kuvastavat Brignullin (2011) mukaan tilanteita, joissa käyttäjää pyydetään vastaamaan kysymykseen, joka ensisilmäyksellä vaikuttaa kysyvän eri asiaa, kuin mitä siinä todellisuudessa kysytään. Hän huomauttaa tilanteiden esiintyvän usein maksuprosessin aikana, ja painottaa käytännön usein toimivan tehokkaasti, sillä käyttäjille on tyypillistä lukea sisältö nopeasti silmäillen tarkasti lukemisen sijaan. Gray ja muut (2018, s. 8) kertovat valheellisissa kehoitteissa tai kysymyksissä käytettävän usein hämmentävää sanamuotoa tai muutoin johdattelevaa kieltä toiminnan manipuloimiseksi. Piilotettu tieto (eng. *hidden information*) puolestaan määritellään heidän mukaansa tilanteena, jossa käyttäjän kannalta merkitykselliset vaihtoehdot tai toiminnot eivät ole helposti saatavilla johtuen esimerkiksi pienenä tekstinä esitetystä ehdoista tai

huomaamattomalla värityksellä esitetyistä teksteistä. He kertovat käytännön keskeisenä tavoitteena olevan esittää käyttäjälle merkityksellinen tieto merkityksettömänä ja helposti ohitettavana tietona, jolloin käyttäjä ei sitä todennäköisesti huomioi. He havainnollistavat käytäntöä tilanteella, jossa palveluun rekisteröityessä käyttäjä käyttöehdot hyväksyessä antaa oikeuden palveluntarjoajalle myydä tämän tietojaan eteenpäin, ellei käyttäjä huomaa pitkään, pienellä fontilla esitettyyn tekstiin piilotettua valintaruutua mahdollisuudesta kieltäytymiseen.

Gray ja muut (2024, s. 18) kuvailevat kategorian mallin kielelliset esteet (eng. *language inaccessibility*) käyttäjän oletusta ohjeistuksen ymmärrettävästä ja selkeästä esitystavasta horjuttavaksi käytännöksi. Heidän mukaansa tällaisissa tilanteissa ohjeistus esitetään käyttäen tarpeettoman monimutkaista kieltä tai kieltä, jota käyttäjä ei puhu, tavoitteena pienentää todennäköisyyttä käyttäjän kyvystä tehdä informoitu päätös. Alamalliksi luokiteltu monimutkainen kieli (eng. *complex language*) käytäntönä tekee heidän mukaansa tiedosta vaikeasti ymmärrettävää johtuen epäselvien sanavalintojen tai monimutkaisten lauserakenteiden käytöstä, jonka seurauksena käyttäjä ei välttämättä pysty ymmärtämään järjestelmän kanssa vuorovaikuttamisen edellyttämää olennaista tietoa. Tällöin käyttäjä ei heidän mukaansa pysty tekemään tietoon perustuvia, informoituja päätöksiä.

2.2.4 Pakotettu toiminta

Pakotetulla toiminnalla Gray ja muut (2024, s. 18) kuvaavat strategiaa, jossa käyttäjän on tietoisesti tai huomaamattomasti suoritettava ylimääräinen tai varsinaiseen tehtävään liittymätön toiminto tai annettava tietoa, jotta hän pääsee käyttämään tiettyä toiminnallisuutta tai jatkamaan järjestelmän käyttöä. Gray ja muut (2018, s. 8) havainnollistavat pakotetun toiminnan ilmenevän esimerkiksi pakollisena vaiheena prosessin aikana tai käyttäjälle hyödyllisenä esitettävänä vaihtoehtona, vaikka todellisuudessa se ei olisi hänen etujensa mukaista. Heidän mukaansa näissä tilanteissa käyttäjän on suoritettava tietty toiminto pystyäkseen käyttämään haluamaansa toiminnallisuutta.

Pakotetun toiminnan kategoriaan luokiteltu nalkutus (eng. *nagging*) kuvastaa Grayn ja muiden (2018, s. 5) käytäntöä, jossa vähäisesti, mutta toistuvasti ohjataan käyttäjää pois tämän odottamasta toiminnallisuudesta. He kertovat nalkutuksen ilmenevän usein toistuvina keskeytyksinä normaalin käytön aikana siten, että käyttäjän tavoittelema tehtävä keskeytyy yhden tai useamman kerran siihen suoraan liittymättömien toimintojen vuoksi. Nalkutusikäntöjä heidän mukaansa ovat esimerkiksi käyttöliittymän peittävät ponnahdusikkunat, käyttäjää häiritsevät äänivaroitukset sekä muut sellaiset toiminnot, jotka esittävät tai ohjaavat käyttäjän huomion pois tämän alkuperäisestä tehtävästään. Havainnollistamaan nalkutusta he esittävät esimerkin sijaintipalvelusta, jossa käyttäjältä pyydetään lupa kerätä sijaintitietoa myös sovelluksen ollessa pois käytöstä. Kehotuksen vaihtoehtoisissa ”hyväksy” ja ”älä hyväksy” ovat hierarkkisesti samalla tasolla, mutta vaihtoehto ”älä näytä tätä uudelleen” on esitetty huomattavasti pienempänä valintaruutuna, jolloin valintarakenne houkuttelee käyttäjää mahdollisesti hyväksymään sijaintitietojen keräämisen välttääkseen kehotusten toistumisen. He huomauttavat myös eri nalkutusikäntöjen haitallisuuksien välillä olevan vaihtelevuutta.

Huomion kaappaaminen (eng. *attention capture*) puolestaan kuvastaa Grayn ja muiden (2024, s. 19) mukaan tilanteita, joissa käyttäjää ohjataan tai houkutellessaan käyttämään palvelua pidempään, kuin alun perin oli aikomuksena. He kertovat tämän mahdollisesti johtavan käyttäjän osalta aiottua suurempaan ajankäyttöön tai muiden resurssien kulu- tukseen. Huomion kaappaamisen alamalliksi luokiteltu automaattinen toisto (eng. *autoplay*) on heidän mukaansa käytäntö, joka käynnistää uuden videon automaattisesti heti edellisen päätyttyä. Tällaisen käytännön seurauksena Gray ja muut (2024, s. 19) kertovat käyttäjän mahdollisesti menettävän kontrollin katselukokemuksestaan päätyen katso- maan enemmän sisältöä tai sellaista sisältöä, joka odottamattomuutensa johdosta voi olla käyttäjälle haitallista.

2.2.5 Sosiaalinen manipulointi

Gray ja muut (2024, s. 19) kuvailevat sosiaalisen manipuloinnin olevan strategia, jossa käyttäjälle esitetään vaihtoehtoja tai tietoa tavalla, joka lisää todennäköisyyttä tietyn

toiminnon tekemiseen. Olennaista tässä strategiassa heidän mukaansa on se, että suunnitteluratkaisuissa hyödynnetään käyttäjän yksilöllisiä tai sosiaalisia kognitiivisia viinomia, sekä käyttäjän taipumusta ja halua toimia odotettujen sosiaalisten normien mukaisesti.

Sosiaalisen manipuloinnin kategoriassa muun muassa malli käyttäjän vakuuttamisesta tuotteen vähäisyydestä tai suosioista (eng. *scarcity or popularity claims*) horjuttaa Grayn ja muiden (2024, s. 19) mukaan käyttäjän oletusta siitä, että annettu tieto tuotteen saatavuudesta tai houkuttelevuudesta on paikkaansa pitävä, sillä tämän sijasta käytäntö painostaa käyttäjää tekemään ostopäätöksen mahdollisesti ilman riittävää harkintaa tai tarkistamista. Käyttäjän painostuksella (eng. *urgency*) puolestaan heidän määritelmänsä mukaan pyrkii nopeuttamaan käyttäjän päätöksentekoa vaatimalla välitöntä tai nopeaa toimintaa. Alamalliksi luokiteltu valheellinen ajastinkello (eng. *countdown timer*) Mathurin ja muiden (2021, s. 5) kuvastaa näennäistä määräaika tarjoukselle tai alennukselle. He kuvailevat määräaika korostettavan usein näkyvällä, tikittävä ajastimella, jonka mukaan määräaika on välittömästi umpeutumassa. Gray ja muut (2024, s. 19) huomauttavat ajastimen todellisuudessa mahdollisesti olevan keinotekoinen, jolloin se saattaa kadota tai käynnistyä automaattisesti uudelleen määräajan umpeuduttua. Heidän mukaansa seurauksena valheellisen ajastinkellon esittämisestä käyttäjä saattaa kokea perustetonta kiireen tunnetta, joka johtaa ostamiseen kohdistuvan paineen kasvuun ja lopulta mahdollisesti tuotteen tai palvelun ostamiseen ilman riittävää harkintaa.

Personointi (eng. *personalization*) käytäntönä Grayn ja muiden (2024, s. 20) mukaan hyödyntää käyttäjän henkilötietoja muokkaamaan käyttökokemuksen elementtejä sellaisiksi, että ne mahdollisesti manipuloivat käyttäjän tavoitteita samalla piilottaen muita vaihtoehtoja. Personoinnin alamalliksi luokiteltu käyttäjän syyllistäminen (eng. *confirmshaming*) heidän mukaansa tarkoittaa käytäntöä, jossa käyttäjää pyritään häpäisemään tai syyllistämään, mikäli tämä ei valitse palvelun toivomaa vaihtoehtoa. He kertovat käyttäjän syyllistämisen tapahtuvan yleensä emotionaalisen kielen tai kuvaston avulla, ja siitä saattaa seurata tilanne, jossa käyttäjä muuttaa alkuperäistä tavoitettaan

emotionaalisesti manipuloivien keinojen vuoksi päätyen tekemään alkuperäisestä aikomuksestaan poikkeavan valinnan.

2.3 Harhauttavan suunnittelu käyttäjien näkökulmasta

Maier ja Harr (2020, s. 172) kertovat ihmisen käyttäytymisen olevan useimmissa tapauksissa tarkasteltavissa tehtyjen päätösten perusteella, jolloin ymmärtämällä näitä päätöksentekoprosesseja voidaan ihmisten käyttäytymistä suurelta osin ennakoida. Heidän mukaansa tämän ymmärryksen ansiosta käyttökokemuksia voidaan suunnitella joko tukemaan tai muuttamaan ihmisten käytöstä. Tutkimuksessaan käyttäjien suhtautumisesta harhauttaviin suunnitteluratkaisuihin Maier ja Harr (2020, s. 190-191) havaitsivat osallistujien olevan kohtalaisen tietoisia harhauttavan suunnittelun käytäntöjen olemassaolosta. He myös huomauttavat tutkimuksen osoittavan, että käyttäjät pyrkivät tunnistamaan harhaanjohtavia tekniikoita, mutta toisinaan niiden välttämisen tai palvelun käytön lopettamisen sijaan päättävät he tietoisesti hyväksyä tällaiset käytännöt. Tämän kerrotaan johtuvan esimerkiksi siitä, että palvelun tuottaman hyödyn koetaan olevan tärkeämpi, tai sitten käytäntöjen kiertämisen koetaan olevan liian vaativaa, jolloin ne on helpompi ennemmin sivuuttaa. He toteavat harhauttavien suunnitteluratkaisujen vaikutusten olevan haastavia yleistää, sillä koettu harhaanjohtavuus sekä käytettyjen tekniikoiden tehokkuus riippuvat pitkälti ne kohtaavasta yksilöstä. Myös Mathur ja muut (2021, s. 10) yhtyvät tähän toteamukseen nojaten siihen, että yksilöllisiä mieltymyksiä ja tarpeita on haastavaa mitata esimerkiksi siksi, että ne voivat olla epävakaita, vaihdella yksilöiden välillä ja edellyttää laajamittaista mittaamista.

Mathurin ja muiden (2021, s. 9-10) mukaan yksilön hyvinvoinnin näkökulmasta harhauttavalla suunnittelulla voi olla vaikutuksia käyttäjän taloudelliseen asemaan, kognitiiviseen toimintakykyyn ja yksityisyyden suojaan. He kertovat taloudellisen menetyksen olevan seurausta tilanteista, joissa harhauttavat suunnitteluratkaisut saavat käyttäjän käyttämään aiottua enemmän rahaa. He huomauttavat taloudellisten menetysten olevan yksi selkeimmistä käyttäjien hyvinvointiin kohdistuvista seurauksista. Kognitiivista

kuormitusta seuraa heidän mukaansa tilanteista, joissa harhauttavat suunnitteluratkaisut pakottavat käyttäjää käyttämään tarpeettomasti aikaa, energiaa ja huomiota. Tällainen saattaa heidän mukaansa johtaa tilanteisiin, joissa käyttäjät valitsevat tarjolla olevista vaihtoehdoista helpoimman, usein palveluntarjoajaa käyttäjän kustannuksella hyödyttävän vaihtoehdon.

Yksityisyyden loukkaaminen puolestaan on Mathurin ja muiden (2021, s. 10) mukaan seurausta tilanteista, joissa harhauttavat suunnitteluratkaisut heikentävät käyttäjien yksityisyyttä. Käyttöliittymät voivat heidän mukaansa ohjata käyttäjiä tekemään valintoja, jotka altistavat heidän yksityisyytensä riskeille. Maier ja Harr (2020, s. 190) tutkimuksessaan toteavat yksityisyyteen liittyvien huolenaiheiden olevan vahvasti läsnä käyttäjien keskuudessa, jonka lisäksi ne yhdistetään nopeasti harhauttaviin suunnitteluratkaisuihin. Mathur ja muut (2021, s. 10) huomauttavat, että yksityisyyttä voidaan yksilön hyvinvoinnin näkökulman lisäksi tarkastella myös esimerkiksi ihmisoikeutena ja osana yksilön autonomiaa. Ahuja ja Kumar (2022, s. 51) painottavatkin autonomian itsessään olevan tärkeä näkökulma erilaisten käyttäytymiseen vaikuttavien tai suostuttelevien keinojen arvioinnissa huolimatta siitä, etteivät kaikki päätöksentekoon vaikuttavat menetelmät ole ihmisen autonomiaa heikentäviä tai eettisesti ongelmallisia.

Maier ja Harr (2020, s. 186–87) havaitsivat harhauttavien suunnitteluratkaisujen herättävän osallistujissa useita eri tunteita. Ärtymys korostui tunteista vahvimpana ja lisääntyi, esimerkiksi joidenkin harhauttavien suunnitteluratkaisujen toistuvuuden seurauksena. Tämän lisäksi muita esiin nousseita tunteita olivat viha, ärsyyntyneisyys, turhautuminen, stressi sekä tunne tyhmyydestä tai painostuksesta. Myös huoli erityisesti tietoturvasta nousi esiin. Tutkimuksesta ilmeni myös harhauttavien suunnitteluratkaisujen hyödyntämisen johtaneen käyttäjien luottamuksen heikentymiseen palveluiden suhteen. Myös Mathur ja muut (2021, s. 11) toteavat harhauttavien suunnitteluratkaisujen mahdollisesti heikentävän kuluttajien luottamusta markkinoihin, aiheuttaen haittaa myös rehellisesti ja vastuullisesti toimiville yrityksille. He kertovat käytäntöjen hyödyntämisen yleisyydessä käyttäjien alkavan tunnistaa niitä herkemmin, jolloin heidän suhtautumisensa

myös muihin käyttöliittymäelementteihin saattaa muuttua epäluuloiseksi ja varaukselliseksi. He kuvailevat luottamuksen markkinoihin olevan yksi neljästä kollektiivisen hyvinvoinnin osa-alueesta, joihin harhauttavat suunnitteluratkaisut vaikuttavat.

Mathurin ja muiden (2021, s. 10–11) mukaan kollektiivisen hyvinvoinnin näkökulma tarkastelee kuluttajien hyvinvointia yksilöllistä hyvinvointia laajemmasta näkökulmasta. Arviointi perustuu tässä lähestymistavassa siihen, heikentävätkö harhauttavat suunnitteluratkaisut yhteiskunnallista hyvinvointia, jolloin harhauttavaksi suunnitteluksi määritellään sellainen käyttöliittymä, jossa palveluntarjoajan etua tavoitellaan kollektiivisen hyvinvoinnin kustannuksella. Luottamuksen markkinoihin lisäksi he määrittelevät tarkasteltaviksi osa-alueiksi vaikutukset kilpailuun, hintojen läpinäkyvyyteen sekä ennakoimattomiin yhteiskunnallisiin seurauksiin. Brignullin (2024, s. 173) mukaan harhauttavien suunnitteluratkaisujen hyödyntäminen voi johtaa markkinoilla monopoliaseman mahdollistamaan tilanteeseen, joka heikentää kilpailua, sillä palveluntarjoajat harhauttavia suunnitteluratkaisuja hyödyntämällä suosivat omaa tarjontaa kilpailijoiden kustannuksella. Mathur ja muut (2021, s. 11) huomauttavat tämän olevan ristiriidassa sen kanssa, että tehokkaasti toimivat kilpailulliset markkinat edistävät innovaatiota, johtavat alhaisempiin hintoihin sekä auttavat kuluttajia löytämään heidän mieltymyksiään vastaavia tuotteita.

Hintojen läpinäkyvyys puolestaan Mathurin ja muiden (2021, s. 11) mukaan edistää markkinoiden tehokasta toimintaa sen kannalta, että se mahdollistaa kuluttajille tietoon perustuvien päätösten tekemisen. He kertovat palveluntarjoajien mahdollisesti hyödyntävän harhauttavia suunnitteluratkaisuja tilanteissa, joissa näillä ei ole kannustimia kilpailuun hinnoilla. Esimerkiksi epäselvän hinnoittelun seurauksena kuluttajalle voi Mathurin ja muiden (2021, s. 11) mukaan aiheutua taloudellisia menetyksiä johtuen siitä, ettei eri toimijoiden hintojen vertailu, ja siten edullisemmän vaihtoehdon valinta ole mahdollista. Tämän he huomauttavat myös heikentävän kilpailua markkinoilla. Harhauttavan suunnittelun ennakoimattomilla yhteiskunnallisilla seurauksilla Mathur ja muut (2021, s. 11) siirtävät huomion suunnitteluratkaisujen seurauksiin, joita suunnittelija ei

alun perin ole ennakoitua. He kertovat yritysten käyttöliittymien voivan saada käyttäjiin luovuttamaan yksityisiä tietojaan, joita yleisesti hyödynnetään mainonnassa. Joissakin tapauksissa tietoja voidaan kuitenkin hyödyntää myös muihin käyttötarkoituksiin, jonka vuoksi he painottavat suunnitteluratkaisujen mahdollisten ennakoimattomien seurausten ja sivuvaikutusten arvioinnin olevan kollektiivisen hyvinvoinnin näkökulmasta tärkeää.

Harhauttava suunnittelu siis näyttäytyy käyttäjien näkökulmasta ilmiönä, jonka vaikutukset ovat yksilöllisiä. Harhauttavilla suunnitteluratkaisuilla on useita vaikutuksia käyttäjiin, sillä ne voivat aiheuttaa taloudellisia menetyksiä, lisästä kognitiivista kuormitusta ja heikentää yksityisyyttä sekä luottamusta palveluihin. Näin niiden vaikutukset ulottuvat lopulta myös yksilötasoa laajemmalle koskemaan yhteiskunnallista hyvinvointia. Brignullin ja muiden (2023) mukaan käyttäjiä pyritään suojaamaan harhautavalta suunnittelulta erilaisten lainsäädännön asetusten, säädösten ja direktiivien avulla, joita esimerkiksi Euroopan unionin alueella ovat UCPD (*Unfair commercial practices directive*), GDPR (*General Data Protection Regulation*) sekä DSA (*the Digital Services Act*).

3 Verkkorahapelialustat digitaalisena kontekstina

Mobiililaitteet, kuten älypuhelimet ja tabletit, mahdollistavat pelaamisen missä tahansa verkkoyhteyden ollessa ulottuvilla, eikä rahapelaaminen enää edellytä esimerkiksi kasinolle matkustamista (Auer ja Griffiths, 2024, s. 1228; Malik ja muut, 2024, s. 1272). Esimerkiksi verkossa toimivat kasinot siis poikkeavat fyysisistä kasinoista muun muassa siten, että ne ovat jatkuvasti käyttäjien tavoitettavissa ajasta ja paikasta riippumatta erilaisten laitteiden kautta. Auer ja Griffiths (2024, s. 1228) toteavatkin useiden tutkimusten raportoineen ajasta ja paikasta riippumattoman pääsyn olevan keskeinen tekijä verkossa tapahtuvan rahapelaamisen lisääntymiseen, ja tätä kautta edelleen ongelmallisen pelaamisen esiintyvyyden yleistymiseen.

Seuraavaksi luvussa 3.1 tutustutaan verkkorahapelialustojen käyttöliittymäsuunnitteluun sekä sen vaikutuksiin rahapelaamiseen. Tämän jälkeen luvussa 3.2 tarkastellaan harhauttavaa suunnittelua verkkorahapelaamisen kontekstissa omissa alaluvuissa. Lopuksi luvussa 3.3 perehdytään verkkorahapelialustojen harhauttavaan suunnitteluun käyttäjien näkökulmasta, eli millaisia vaikutuksia sillä käyttäjiin on, ja millaisia mahdollisuuksia suunnitteluratkaisuilla puolestaan voisi olla vastuullisen pelaamisen edistämässä.

3.1 Käyttöliittymäsuunnittelu verkkorahapelaamisessa

Verkkorahapeleissa käyttöliittymä ei toimi ainoastaan teknisenä alustana pelaamiselle, vaan se on aktiivinen valinta-arkkitehtuuri, joka vaikuttaa pelaajan päätöksentekoon ja siihen, millaisena pelaaminen koetaan (Fortier ja muut, 2024, s. 2). Clark ja Weston (2025, s. 1924) toteavat aiempien tutkimusten tunnistaneen rahapeliympäristöön liittyviä tilannetekijöitä fyysisissä rahapelipaikoissa. He kertovat kyseisten tilannetekijöiden soveltuvan digitaaliseen ympäristöön esimerkiksi siten, että rahapelisivustojen suunnittelijat joutuvan useiden mikrovalintojen eteen koskien esimerkiksi väriteemaa ja maksuasetuksia, sekä vastuullisen rahapelaamisen työkalujen näkyvyyttä. Wardle ja muut (2024, s. e950) kuvailevat verkossa toimivien rahapelien olevan suunniteltu

nopeatempoisiksi ja intensiivisiksi. Näiden piirteiden he kertovat kasvattavan riskiä sille, että kuluttajalle aiheutuu palvelun käytöstä vahinkoa. Griffiths ja muut (2006, s. 32) toteavat, että nopeatempoisuus verkkorahapeleissä johtaa myös siihen, että tappioiden välinen aika on lyhyt, jolloin taloudellisten seurausten pohtimiselle jää vain vähän aikaa, ja voitettaessa puolestaan voitot on mahdollista pelata uudelleen lähes välittömästi.

Digitaalisissa ympäristöissä alustan suunnittelulla on Wardlen ja muiden (2024, s. e961) mukaan tärkeä rooli rahapeli tuotteiden saatavuuden ja houkuttelevuuden kasvattamisessa. He kertovat, että kuluttajakäyttäytymisen ohjaamiseen ja käyttäjien sitoutumisen maksimoimiseen sivustoilla hyödynnetään suostuttelevia suunnittelutekniikoita ja käyttöliittymäratkaisuja. Gainsbury ja muut (2020, s. 2) kertovat verkkorahapeleissä hyödynnettävien erilaisia palkitsemisen ja rankaisemisen järjestelmiä kannustamaan käyttäjiä jatkamaan pelaamista, kiinnittämään pelaamiseen enemmän huomiota, tekemään lisämaksuja tai toimimaan muilla tavoilla, jotka eivät ole usein ole käyttäjän edun, alkupeleiden suunnitelmien tai arvojen mukaisia. He kertovat tällaisten käytäntöjen olevan esimerkiksi aikarajoitetuista tarjouksista ilmoittavat push-ilmoitukset, bonustarjoukset monimutkaisilla ehdoilla sekä käyttäjäprofiilin perusteella kohdennetut viestit käyttäjälle. He huomauttavat ihmisten usein hetken mielijohteesta tekevän päätöksiä tavoitellakseen välitöntä mielihyvää, vaikka se ei olisi heidän alkuperäisten suunnitelmiansa mukaisia, ja verkkorahapelien tarjoajien puolestaan hyödyntävän tätä yleistä inhimillisen käyttäytymisen piirrettä kannustaessaan käyttäjiä käyttämään enemmän aikaa ja rahaa pelaamiseen. Newall (2019, s. 65) esittääkin rahapelaamisessa käytettävien suunnitteluratkaisujen olevan pääasiassa sellaisia, jotka on tarkoitettu hyödyntämään pelaajien kognitiivisia vinoumia.

Malik ja muut (2024, s. 1276) kertovat psykologisten tekijöiden, kuten persoonallisuuden piirteiden ja kognitiivisten vinoumien vaikuttavan merkittävästi yksilöiden taipumukseen osallistua verkkorahapelaamiseen. Heidän mukaansa näihin tekijöihin kuuluvat esimerkiksi impulsiivisuus, elämyksenhakuisuus sekä vääristyneet käsitykset riskeistä ja palkkiosta, jotka muokkaavat yksilöiden rahapelaamiseen liittyviä päätöksentekoprosesseja.

He kuvailevat elämyksenhakuisuuden olevan persoonallisuuden piirre, jolle ominaista on uusien ja voimakkaiden kokemusten tavoittelu, ja jonka on havaittu liittyvän riskinottoon, kuten tässä tapauksessa rahapelaamiseen. Tällaisten yksilöiden he kertovat olevan todennäköisemmin kiinnostuneita verkkorahapelaamisen tarjoamasta jännityksestä ja elämyksellisyydestä. Kognitiiviset vinoumat, kuten pelaajan harha (eng. *gambler's fallacy*) tai hallinnan illuusio, puolestaan heidän mukaansa saattaa vääristää käsityksiä riskeistä ja todennäköisyyksistä, saaden ihmiset yliarvioimaan omat mahdollisuutensa onnistua. Malik ja muut (2024, s. 1279-1280) mainitsevat myös esimerkiksi masennuksen, taloudellisen ahdingon, matalan itsetunnon tai alkoholin kulutuksen voivan muodostaa voimakkaan motivaatiotekijän, joka ohjaa yksilöitä verkkorahapelaamisen pariin.

McGarriglen ja muiden (2026, s. 2) mukaan ajantasaisen ymmärryksen kehittäminen tiettyjen suunnitteluelementtien vaikutuksista käyttäytymiseen on tärkeää, sillä verkkorahapelialustat muuttuvat yhä mukaansatempaavammiksi, ja niissä hyödynnetään entistä kehittyneempiä käyttäytymistieteeseen perustuvia suunnitteluratkaisuja. He huomauttavat, että on myös keskeistä huomioida verkkorahapelialustoilla hyödynnettävien harhauttavien suunnitteluratkaisujen vaikutusten vaihtelevuus eri väestöryhmien välillä, jolloin haavoittuvia kuluttajia voidaan suojella rahapelaamisesta aiheutuvilta haitoilta. Griffiths ja muut (2006, s. 34) kertovat rahapelaamisen näkökulmasta haavoittuvia kuluttajaryhmiä olevan esimerkiksi nuoret, ongelmapelaajat, päihteiden väärinkäyttäjät sekä oppimisvaikeuksista kärsivät henkilöt. Heidän mukaansa näiden ryhmien osallistumista rahapelaamiseen pyritään perinteisesti rajoittamaan vastuullisen rahapelitoiminnan pii-rissä.

McGarrigle ja muut (2026, s. 13) toteavat harhauttavien suunnitteluratkaisujen olevan syvälle integroituneita verkkorahapelialustojen käyttökokemukseen, jonka seurauksena ne voivat vaikuttaa kuluttajien käyttäytymiseen tavoilla, jotka lisäävät tappiota ja pidentävät pelaamiseen käytettyä aikaa. Newall (2025, s. 1917) artikkelissaan esittää verkkorahapelaamisen olevan erityisen relevantti konteksti harhauttavan suunnittelun tarkastelulle kolmesta syystä. Hän kuvailee syiden olevan yhteydessä käyttäytymistieteiden

tutkimusalana tunnistamiin ihmisen arviointikykyyn vaikuttaviin vinoumiin, joissa esimerkiksi arviointiin vaikuttavat ympäristössä esitetyt satunnaiset luvut. Ensimmäisenä syynä artikkelissa korostetaan rahapelaamiseen liittyvän rahan menettämisen riskin olevan keskeinen seikka arviointivinoimien hyödyntämiselle verkkorahapelialustoilla. Toisena syynä hän kertoo olevan mahdollisuus hienosäätää verkkorahapelialustoja ajan myötä sellaisiksi, että ne hyödyntävät vinoumia paremmin. Newall (2025, s. 1917) kuvaillee organisaatioiden voivan esimerkiksi suorittaa testauskokeiluja, joilla pyritään havaitsemaan pelaajien sitoutumisen ja tappioiden vaikutuksia, joiden tulosten avulla alustaa voidaan muokata paremmin käyttäjien vinoumia hyödyntäväksi. Kolmantena syynä hän painottaa vahvaa näyttöä tutkimustuloksissa rahapelaamisesta aiheutuvista haitoista. Hänen mukaansa tämä viittaa siihen, että tietyt suunnitteluratkaisut alustoilla ovat harhauttavia.

3.2 Harhauttava suunnittelu verkkorahapelialustoilla

Harhauttavaa suunnittelua rahapelaamisen kontekstissa on Newallin (2025, s. 1917) mukaan tutkittu pääasiassa käyttäytymistieteiden näkökulmasta. Hän esittää kolme päätermiä, joita käyttäytymistieteiden kirjallisuudessa käytetään harhauttavasta suunnittelusta. Nämä termit ovat harhauttavat tuuppaukset (eng. *dark nudges*), liiallinen kitka (eng. *sludge*) sekä harhauttavat suunnittelumallit. Newallin (2019, s. 65) mukaan rahapeliyritykset käyttävät tuottojen maksimoinnin toivossa rahapelisivustoillaan harhauttavia tuuppauksia, jotka suunnittelunsa ansiosta hyödyntävät pelaajien kognitiivisia vinoumia. Harhauttavia tuuppauksia hän kuvailee olevan sellaiset suunnitteluelementit, joiden tavoitteena on tuottaa yritykselle voittoa aiheuttamalla kuluttajalle häviötä. Liiallinen kitka puolestaan viittaa Sunsteinin (2022, s. 657) mukaan käyttäytymistä ohjaaviin liiallisiin tai tarkoituksellisesti lisättyihin kitkoihin, jotka vaikeuttavat halutun valinnan tekemistä tai hidastavat toimintaa. Harhauttavat suunnittelumallit verkkorahapelialustoilla Newall (2025, s. 1918) mieltää käyttöliittymäratkaisuisiksi, jotka eivät pelkästään vaikeuta käyttäjien toimintaa liiallisen kitkan tavoin, vaan lisäksi myös ohjaavat käyttäjiä kohti tiettyjä valintoja tekemällä niistä näkyvämpiä ja houkuttelevampia. Poiketen tämän tutkielman

tulkinnasta, on Newallin (2025) näkemyksen mukaan harhauttavat tuuppaukset päätermi, joka käsittää sekä liiallisen kitkan, että harhauttavat suunnittelumallit.

McGarrigle ja muut (2026, s. 2) määritelmällisen monimutkaisuuden vähentämiseksi mieltävät katsauksessaan pimeät tuuppaukset ja liiallisen kitkan osana harhauttavan suunnittelun viitekehystä. Katsauksessaan he korostavat tieteidenvälisen johdonmukaisuuden kannalta olevan tärkeää, että rahapelitutkimuksessa omaksutaan terminologia, joka säilyttää linjauksen viereisten tutkimusalojen kanssa. Johdonmukaisuutta edistääkseen he katsauksessaan luokittelevat verkkorahapelaamisessa esiintyvät harhauttavan suunnittelun menetelmät luvussa 2 esitetyn Grayn ja muiden (2024) harhauttavan suunnittelun ontologian mukaan. Luokittelu perustuu kuuteentoista artikkeliin, jotka käsittelevät harhauttavaa suunnittelua rahapelaamisen kontekstissa. Artikkeleissa on sekä vertaisarvioituja tieteellisiä julkaisuja, mutta myös julkaisuja harmaasta kirjallisuudesta (aineistoa, jota ei ole julkaistu akateemisissa tai vakiintuneissa kaupallisissa kanavissa), sillä Newall (2025, s. 1917) laatimassaan verkkopelialustojen harhauttavan suunnittelun taksonomiassa huomautti, että merkittävä osa aiheeseen liittyvästä tutkimuksesta on julkaistu nimenomaan harmaassa kirjallisuudessa.

3.2.1 Salailu verkkorahapelialustoilla

McGarrigle ja muut (2026, s. 10) tunnistivat hyödyntämiensä artikkeleiden perusteella salailun verkkorahapelialustoilla esiintyvän tiedon piilottamisena. He esittävät piilotettavan tiedon olevan erityisesti vastuullisen pelaamisen työkaluihin, kannustimiin, varoitusmerkintöihin sekä pelin kulkuun liittyvään informaatioon liittyvää. Rahapelaamisen hallintaan tarkoitetut sivut ovat usein vaikeasti löydettävissä sen vuoksi, että linkit kyseisille sivuille on piilotettu pienikokoisella fontilla sekä tummiin väreihin, jolloin käyttäjän voi olla vaikea löytää kyseisiä työkaluja niiden etsimisestä huolimatta (BIT, 2022). Salailuksi McGarriglen ja muut (2026, s. 10) mieltävät myös taloudelliset kannustimet, jotka verkkorahapeleissa esiintyvät esimerkiksi ilmaisvetoina, rekisteröitymis- sekä talletusbonuksina, jotka kannustavat pelaamiseen. He huomauttavat, ettei edellä mainittuja kannustimia sellaisenaan ole luokiteltu harhauttaviksi suunnitteluratkaisuiksi.

Hing ja muut (2017, s. 701) tutkimuksessaan kuitenkin tunnistavat useita esimerkkejä kannustimista, jotka johtavat kuluttajia harhaan ja ovat harhauttavan suunnittelun raja- mailla. Kannustimiin liittyvät käyttöehdot ovat usein vaikeasti löydettävissä, ja monimut- kaisten sanamuotojen ja huomaamattoman sijoittelun johdosta myös vaikeasti tulkitta- vissa (McGarrigle ja muut, 2026, s. 10). Kannustimet ovat McGarriglen ja muiden (2026, s. 10) mukaan usein sellaisia tarjouksia, jotka sisältävät odotetun arvon ja todelliset kus- tannukset peittäviä ehtoja. Heidän mukaansa esimerkki tällaisesta on kahdensadan dol- larin bonusveto, joka edellyttääkin tuhannen dollarin kierrättämistä pelissä bonuksen lu- nastamiseksi. Tiedon esittäminen kuluttajille selkeässä muodossa ja yksinkertaisella kie- lellä on heidän mukaansa erittäin tärkeää, jotta kuluttajat saavat tarvittavan tiedon voi- dakseen tehdä esteettömän päätöksen omaan pelaamiseensa liittyen. Tähän liittyen McGarrigle ja muut (2026, s. 10) viittaavat Hingin ja muiden (2019, s. 597) jatkotutki- mukseen, jonka perusteella havaittiin, etteivät vedonlyöjät usein ymmärrä heille tarjot- tavien kannustimien todellisia kustannuksia, ja että kannustimien koettu houkuttavuus vähenee merkittävästi, kun kannustimen ehtojen sisältö on esitetty selkeästi.

3.2.2 Estäminen verkkorahapelialustoilla

Estäminen on McGarriglen ja muiden (2026, s. 10) mukaan verkkorahapelisivustoilla val- litseva käytäntö, ja sitä ilmenee useissa eri muodoissa. He nostavat esiin estämisstrate- gian hyödyntämisen kohdistuvan vastuullisen pelaamisen työkaluihin: talletusrajojen asettaminen usein edellyttää useiden vaiheiden läpikäymistä, joka heikentää vastuullis- ten pelaamiskäytäntöjen toteuttamisen vaivattomuutta, sekä välivaluuttojen, kuten ko- likoiden tai pelimerkkien, käyttö oikean rahan sijaan voi etäännyttää pelaajan todelli- sesta kulutuksestaan. McGarrigle ja muut (2026, s. 10) luokittelevat estämiseksi myös sen, että varojen kotiuttamiseen edellytetään tietty vähimmäissaldo, mikä pakottaa käyt- täjät joko jättämään varat tililleen tai pelaamaan jäljellä olevan saldon sen sijaan, että voisivat kotiuttaa sen. Tämä käytäntö rajoittaa käyttäjien pääsyä omiin varoihinsa, sekä lisäksi kasvattaa todennäköisyyttä pelaamisen jatkamiselle (BIT, 2022).

Yhtenä erityisen vahingollisena estämistaktiikkana McGarrigle ja muut (2026, s. 10) pitävät ”kuolemattomia tilejä” (eng. *immortal account*). Useat lähteet heidän aineistossaan raportoivat käyttäjien vaikeuksista pelitilin sulkemisen suhteen, sillä usein ohjeistus pelitilin sulkemiseksi pysyvästi on epäselvää ja sulkeminen edellyttää esimerkiksi yhteydenottoa asiakaspalveluun, jolloin kuitenkin tilin uudelleenaktivointi on tehty erittäin helppoksi, joka saattaa sabotoida käyttäjän päätöstä pelaamisen lopettamisesta. Estämistä ilmenee myös tilanteissa, joissa käyttäjä haluaa lopettaa vastaanottamasta rahapelisivustojen markkinointiviestintää (McGarrigle ja muut, 2026, s. 10–11). Epäselvät vaihtoehdot ja monivaiheinen prosessi markkinointiviestinnän peruuttamisessa saattavat vaikeuttaa käyttäjien pyrkimyksiä rajoittaa altistumistaan tai kokonaan irrottautumistaan markkinointiviestinnästä (BIT, 2022).

3.2.3 Käyttöliittymän manipulointi verkkorahapelialustoilla

McGarrigle ja muut (2026, s. 11) toteavat käyttöliittymän manipuloinnin olevan eniten dokumentoitu harhauttavan suunnittelun käytäntö verkkorahapelaamisen kontekstissa. He tarkentavat erityisesti epäsuotuisten esivalintojen mallin olevan vallitseva perustuen esivalintoihin ja ankkureihin, jotka eivät ole kuluttajan edun mukaisia. Esimerkiksi talletusrajan asettamisen yhteydessä pudotusvalikossa usein on oletuksena korkea arvo, ja tutkimukset ovat osoittaneet, että tällaisissa tapauksissa käyttäjät valitsevat suuremman talletusrajan, kuin minkä olisivat ilman esivalintaa valinneet (BIT, 2024). Myös peliaikamuistutuksissa esivalinta saattaa olla asetettuna pitkään aikaväliin, kuten neljä tuntia, kun pienin valittavissa oleva tarkistusväli on 15 minuuttia (BIT, 2022).

Epäsuotuisten esivalintojen lisäksi käyttöliittymän manipulointina McGarrigle ja muut (2026, s. 11) pitävät sitä, että käyttäjän luodessa tilin yhteydessä yhdelle verkkorahapelisivustolle, liitetään tämä usein automaattisesti myös muihin verkkorahapelibrändeihin tai -tuotteisiin. He luokittelevat tähän kategoriaan myös verkkorahapelisivustoilla esiintyvät kielelliset esteet ja visuaalisen hallitsevuuden. He huomauttavat Newallin ja muiden (2022, s. 19) tutkimuksessaan todenneen varoitusmerkintöjen olevan usein hämmentävällä tai harhaanjohtavalla tavalla muotoiltuja, mikä saattaa heikentää niiden

tehokkuutta riskien viestimisessä käyttäjille. Vastuullisen pelaamisen sivut verkkorahapelisivustoilla usein ovat tekstipainotteisia, eikä niissä hyödynnetä visuaalista houkuttelevuutta, joka voi hankaloittaa käyttäjien mahdollisuutta hahmottaa ja ymmärtää pelaamisen rajoittamista edellyttävät toimenpiteet (BIT, 2022). Verkkorahapelisivustojen etusivuilla linkit vastuullisen pelaamisen työkaluihin ovat sijoitettuna sivustojen alaosaan, kun taas mainokset, pelitarjoukset ja -kannustimet sijoittuvat yläosaan (McGarrigle ja muut, 2026, s. 11). Vetokupongeissa puolestaan korostetaan vedon asettamista houkuttelevimpana vaihtoehtona käyttäjälle hyödyntämällä suuria ja värikkäitä painikkeita, jotka kiinnittävät todennäköisimmin käyttäjän huomion (BIT, 2022).

3.2.4 Pakotettu toiminta verkkorahapelialustoilla

Pakotettua toimintaa ei McGarriglen ja muiden (2026, s. 11) mukaan heidän aineistosaan ollut dokumentoitu kuin yhdessä muodossa. Tämän he kertovat olevan verkkorahapelisivustoilla havaittu nalkutus, joka toteutuu jokaisen kirjautumisen yhteydessä esiintuvina ponnahdusikkunoina, jotka kehottavat käyttäjiä tallettamaan varoja pelitililleen. Huolimatta siitä, ettei aineistossa esiintynyt enempää näyttöä pakotetun toiminnan strategioista, huomauttavat he tulevaisuuden tutkimuksen tuovan mahdollisesti esiin uusia esimerkkejä.

3.2.5 Sosiaalinen manipulointi verkkorahapelialustoilla

McGarrigle ja muut (2026, s. 11) kertovat sosiaalisen manipuloinnin strategioita esiintyneen ainoastaan yhdessä heidän hyödyntämässään kirjallisuuslähteessä. He luokittelevat sosiaalisesti manipuloinniksi tilanteen, jossa käyttäjää kehoitetaan asettamaan uusi veto välittömästi tämän asettaman edellisen vedon jälkeen, ja kehotuksessa saattaa olla laskurijastin mukana, joka puolestaan saattaa aiheuttaa käyttäjälle kiireellisyyden tunteen. Käyttäjät saattavat tällaisessa tilanteessa kokea painetta vedonasettamiseen, sillä pelkäävät mahdollisesti menettävänsä hyvän mahdollisuuden (BIT, 2022). Myös markkinoitviestinnässä esiintyy aikarajoitettuja tarjouksia, joissa kiireellisyyttä korostavilla väitteillä pyritään vaikuttamaan kuluttajan käyttäytymiseen (BIT, 2022).

3.3 Harhauttavan suunnittelu pelaajien näkökulmasta

Kansanterveyden näkökulmasta rahapelaamisen tarkastelu on Wardlen ja muiden (2024, s. e953) mukaan olennaista pelaamisesta aiheutuvien haittojen kannalta. He luettelevat näihin haittoihin kuuluvan taloudelliset menetykset, fyysiset ja psyykkiset vaikutukset terveyteen sekä vaikutukset hyvinvointiin, yhdenvertaisuuteen, sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen ja rikollisuuteen. He myös painottavat, että haitat eivät aina kosketa ainoastaan pelaajia itseään, vaan myös heidän perheitään, ystäviään ja mahdollisesti laajempia yhteisöjä. Gainsbury ja muut (2020, s. 2) huomauttavat, että verkkorahapelaamisessa hyödynnettävillä erilaisilla suunnittelumekanismeilla voi olla vaikutus rahapelaamisesta aiheutuviin haittoihin, jolloin rahapeliyritysten tulisi välttää liian voimakkaasti suostuteltavien suunnitteluratkaisujen käyttöä perustuen siihen, että ne mahdollisesti rikkovat autonomian ja informoidun päätöksenteon periaatteita. He luettelevat tällaisia vältettäviä käyttöliittymäominaisuuksia olevan esimerkiksi kiireen tunnetta luovat elementit, sekä ratkaisut, jotka väärentävät käsityksiä voittomahdollisuuksista tai vähentävät tappion todennäköisyyden kokemista. Näiden käyttöliittymäominaisuuksien voidaan havaita olevan linjassa McGarriglen ja muiden (2026) listaamien verkkorahapelialustoilla esiintyvien harhauttavien suunnitteluratkaisujen kanssa.

McGarrigle ja muut (2026, s. 10) toteavat, että verkkorahapelisivustoilla esiintyvä suunnittelun epäsuhta heijastaa alustan suunnittelijan tavoitteita. Tätä he perustelevat sillä, että palveluntarjoajaa hyödyttävät käyttöliittymän osat, kuten talletuksen tekeminen tai vedon asettaminen, tehdään käyttäjälle näkyvämmiksi elementeiksi kuin ne, jotka puolestaan hyödyttävät käyttäjää, kuten pelaamisen hallintatyökalut sekä olennainen informaatio. Tämän nojalla he toteavat usein hyödynnettyjen suunnitteluratkaisujen todennäköisesti ohjaavan käyttäjiä tekemään itsensä sijaan palveluntarjoajan kannalta edullisia valintoja. Ristiriitaisena verkkorahapelisivustoilla voidaan pitää myös sitä, että pelaamiseen hallintaan tarkoitetut sivut saattavat usein sisältää kampanjoita, tarjouksia ja muita rahapelaamiseen liittyviä elementtejä, joiden voidaan nähdä heikentävän kyseisten sivujen alkuperäistä tarkoitusta (BIT, 2022, 2024). McGarrigle ja muut (2026, s. 11) lisäksi painottavat aiempien tutkimustulosten osoittavan, että esimerkiksi korvaamalla

korkeat oletusarvot vapaalla tekstikentällä pelaamisen hallintaan tarkoitetuissa talletusrajoitustyökaluissa, asetetut talletusrajat pienenevät jopa 45% aiemmista talletusrajoista. Huolimatta tästä merkittävästä näytöstä suunnitteluratkaisujen vaikutuksesta pelaajien käyttäytymiseen, kertovat he, ettei kyseistä yksinkertaista muutosta suunnitteluratkaisuissa ole toistaiseksi tehty yhdelläkään verkkorahapelialustalla.

Auer ja Griffiths (2024, s. 1229) huomauttavat verkossa verkkorahapelioperaattoreiden olevan tietoisia kaikista sivuston pelaajien suorittamista toiminnoista sivustolla, mukaan lukien panokset, voitot, talletukset sekä kotiuttamiset. He toteavat operaattoreilla olevan tämän takia kokonaisvaltainen kuva yksittäisen pelaajan käytöksestä. Dataseurannan myötä rahapelioperaattoreilla on mahdollisuus kommunikoida verkossa pelaavien pelaajien kanssa reaaliajassa, jolloin he voivat kerätyn datan avulla antaa esimerkiksi personalisoituja tarjouksia (Wardle ja muut, 2024, s. e953). Gainsburyn ja muiden (2020, s. 2) mukaan kohdennettu viestintä kerätyn datan perusteella voi olla esimerkiksi ehdotus vedonlyönnistä tietyllä summalla saatesanoin ”kaltaisesi henkilöt ovat lyöneet vetoa...”, joka saattaa ohjata käyttäjää käyttämään aiottua enemmän aikaa tai rahaa pelaamiseen.

Verkkorahapelaamisen yleistymisen myötä kuluttajat altistuvat McGarriglen ja muiden (2026, s. 12–13) mukaan suuremmille haittariskeille henkilökohtaisen profiloinnin, reaaliaikaisen käyttäytymisen seurannan, sekä kehittyneiden, käyttäytymistieteelliseen tietoon perustuvien alustan suunnitteluratkaisujen vuoksi. He painottavat addiktoivia teknologioita hyödyntävillä rahapeliyrityksillä olevan vastuu suojella kuluttajia huolimatta siitä, onko se ristiriidassa niiden liiketoimintamallin kanssa. He myös huomauttavat rahapeliyrityksillä olevan hyvät mahdollisuudet suunnitella verkkorahapelaamiselle sellaisia ympäristöjä, jotka tukevat kuluttajien mahdollisuuksia tehdä tietoon perustuvia valintoja, sillä heillä on käytössään suuria määriä käyttäjätietoa.

Myös Marionneau ja muut (2023, s. 3) korostavat rahapeliyhtiöiden mahdollisuuksia hyödyntää kerättyä dataa käyttäjistä pelaamisen haittojen vähentämiseksi esimerkiksi kohdennetulla viestinnällä haitallisesta pelaamisesta. Auer ja Griffiths ovatkin

tutkimuksissaan (2023, 2024; 2015) havainneet pelaajista kerätyn datan hyödyntämisen personoituihin viesteihin ja palautteisiin johtaneen joidenkin pelaajien kohdalla verkkorahapelaamiseen käytettävän ajan ja rahan määrän vähenemiseen. Auer ja Griffiths (2024, s. 1241) tekemänsä tutkimuksen perusteella havaitsivat, että henkilökohtaisesti kohdennetut viestit, jotka kannustavat pelaajia nostamaan rahaa verkkorahapelitililtään esimerkiksi tietyn voittosumman jälkeen, voivat olla tehokkaita. Tutkimustulosten perusteella 38 % viestin lukeneista pelaajista nosti rahaa pelitililtään, kun taas vastaavassa ryhmässä ilman kyseisiä viestejä, rahaa pelitililtään nosti vain 14 %. Heidän mukaansa tällaisten viestien voidaan todeta voivan vähentää pelaamiseen käytettyä rahaa ja siten mahdollisesti myös rahapelaamiseen liittyviä ongelmia ja haittoja.

McGarriglen ja muiden (2026, s. 2) mukaan verkkorahapelien tuotesuunnittelua koskevia ohjeistuksia tai rajoituksia on toistaiseksi vain vähän. Wardle ja muut (2024, s. e963) huomauttavat, että sääntelyviranomaisten on vaikea pysyä rahapeliteollisuuden kehityksen mukana, sillä alalla kehitetään ja markkinoidaan digitaalisia tuotteita nopeaa vauhtia, jonka lisäksi markkinoille tuodaan hybridityyppisiä tuotteita, jotka eivät välttämättä sovi perinteisiin tuoteluokkiin tai oikeudellisiin määritelmiin. Lisäksi he painottavat, että rahapelien sääntelyssä tulisi ottaa huomioon digitaalisten infrastruktuurien ja kehittyneen analytiikan tarjoamat mahdollisuudet rahapeliyrityksille, sekä seurattava tiiviisti uusia tapoja, joilla rahapeliyritykset hyödyntävät kyseisiä teknologioita kehittääkseen entistäkin nopeampia ja intensiivisempiä tuotteita. Useat harhauttavia suunnitteluratkaisuja verkkorahapelaamisen kontekstissa käsittelevät tutkimukset, kuten McGarrigle ja muut (2026) sekä Auer ja Griffiths (2024), tavoittelevatkin sellaisia tutkimustuloksia, joista voisi olla hyötyä verkkorahapelaamisen sääntelyssä. Tämän voidaan tulkita korostavan sääntelyn tarvetta verkkorahapelaamisen kontekstissa.

4 Laadullinen kyselytutkimus

Tässä tutkielmassa tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Laadulliset tutkimusmenetelmät ovat alun perin Myersin (1997) mukaan kehitetty yhteiskuntatieteiden tutkimusalalla sosiaalisten ja kulttuuristen ilmiöiden tutkimiseen. Hän kuvailee laadullisen tutkimuksen perustuvan laadullisen aineiston hyödyntämiseen sosiaalisten ilmiöiden ymmärtämiseksi ja selittämiseksi. Aineistolähteitä hänen mukaansa on esimerkiksi havainnointi, osallistuva havainnointi eli kenttätyö, haastattelut ja kyselyt, dokumentit ja tekstit sekä tutkijan omat havainnot. Tähän tutkimukseen on valittu laadullinen lähestymistapa, sillä Henninkin ja muiden (2020, s. 11) mukaan laadullisia tutkimusmenetelmiä on tarkoituksenmukaista käyttää, kun tavoitteena on ymmärtää käyttäytymistä, mielipiteitä ja tunteita tutkimukseen osallistuvien omasta näkökulmasta, sekä ymmärtää ja selittää ihmisten näkemyksiä ja toimintaa tai ymmärtää prosesseja, kuten esimerkiksi päätöksentekoa. Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä on avoimia kysymyksiä sisältävä kysely, ja analyysimenetelmänä käytetään temaattista analyysia. Tässä luvussa kuvataan tarkemmin aineiston keräystä sekä sen analysointia.

4.1 Aineiston keruu

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin kysely. Braunin ja Clarken (2013, s. 135) mukaan kvalitatiiviset kyselyt yksinkertaisimmillaan koostuvat avoimista kysymyksistä tietystä aiheesta, joihin osallistujat itse vastaavat kirjoittamalla vastauksena joko käsin tai sähköisesti verkkokyselynä. Verkkokyselyt voivat Braunin ja muiden (2021, s. 645) mukaan edistää vastaajien osallistumista ja avoimuutta arkaluonteisten asioiden suhteen, sillä ne usein luovat vastaajille tunteen täydestä anonymiteetistä. He kertovat kyselyitä kritisoidavan sen suhteen, että niiden ajatellaan rajoittavan mahdollisuuksia syventää osallistujien vastauksia esimerkiksi esittämällä tarkentavia jatkokysymyksiä, jonka vuoksi niiden oletetaan tuottavan vain pintapuolista ja niukkaa aineistoa. He kuitenkin esittävät, että kyselyaineistot voivat tuottaa kokonaisuutena tarkasteltuna rikasta ja syvällistä aineistoa, vaikka yksittäiset vastaukset olisivatkin lyhyitä.

Rahapelaamiseen saattaa liittyä pelko sosiaalisesta stigmasta (Auer ja Griffiths, 2024, s. 1228), jonka lisäksi jotkut pelaajista saattavat kokea negatiivisia tunteita, kuten huolta, syyllisyyttä ja häpeää omaan pelaamiseensa liittyen (Malik ja muut, 2024, s. 1278). Rahapelaaminen voidaan näiden perusteella mieltää mahdollisesti sensitiiviseksi aiheeksi joillekin henkilöille. Tämän takia kysely toteutetaan verkkokyselynä, sillä vastausten avoimuuden sekä tavoitellun vastaajamäärän takaamisen mahdollistamiseksi osallistujien anonymiteettiä pidetään tärkeänä. Verkkokysely toteutetaan Webropol-ohjelman avulla.

Kysely koostuu pääosin avoimista kysymyksistä, mutta sisältää lisäksi muutamia muita kysymystyyppejä, kuten Likert-asteikkoon perustuvia väittämiä. Vastaajien demografiset tiedot kysytään kyselyn varsinaisten tutkimusaihetta koskevien kysymysten jälkeen, sillä Braunin ja Clarcken (2013, s. 135) mukaan henkilökohtaisten tietojen kysyminen heti kyselyn alussa saattaa vaikuttaa vastaajalle uhkaavalta, jolloin riski vastaamatta jättämiselle on todennäköisempi. Vastaajista kerättävät demografiset tiedot ovat ikä, sukupuoli sekä taustatietoja verkkorahapelaamisesta. Braun ja Clarke (2013, s. 135) huomauttavat, että kaikenlaisiin kvalitatiivisiin kyselyihin tulee sisällyttää taustatietojen kerääminen, jotta saadaan käsitys siitä, millaisia henkilöitä tutkimukseen on osallistunut.

Kysely (ks. Liite 1) koostuu neljästä suljetusta kysymyksestä, yhdestä monivalintakysymyksestä, yhdestä Likert-asteikollisesta kysymyksestä, 7–5 avoimesta kysymyksestä sekä lopuksi kuudesta taustakysymyksestä. Jokaisella vastaajalla on siis vähintään viisi avointa kysymystä vastattavanaan, mutta riippuen valituista vastausvaihtoehdoista joihinkin kysymyksiin, saattaa heille tulla tarkentavia kysymyksiä, jolloin avoimia kysymyksiä voi olla korkeintaan seitsemän. Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajalta pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta, ja vastauksen mukaan vastaaja ohjataan joko ensimmäisen varsinaisen kysymyksen tai vaihtoehtoisesti suoraan kiitossivulle. Aloitussivun jälkeen varsinainen kysely on toteutettu kolmiosaisena kokonaisuutena, jossa edetään vastaajien kokemuksista kohti tarkempaa reflektiota verkkorahapelialustojen suunnittelusta. Kuten aiemmin mainittiin, kysytään varsinaisen kyselyn jälkeen vielä demografiset tiedot.

Ensimmäinen osio (kysymykset 2–6) keskittyy kartoittamaan vastaajien omia kokemuksia verkkorahapelaamisesta sekä käyttöliittymän koetusta vaikuttavuudesta pelaamiseen. Osiossa selvitetään, ovatko vastaajat kokeneet käyttöliittymän vaikuttaneen pelaamisen kestoon tai määrään (kysymys 2), ja mikäli vastaaja on kokenut näin, pyydetään häntä kuvailemaan tilanteita tarkemmin avoimessa vastauskentässä. Gary ja muut (2024, s. 19) toteavat joidenkin harhauttavien suunnitteluratkaisujen houkuttelevan käyttäjiä käyttämään palvelua aiottua pidempään, jolloin mahdollisesti seurauksena käyttäjä kuluttaa palvelussa suunniteltua enemmän myös muita resursseja. Kuten luvussa 3.1 mainittiin, pyrkivät verkkorahapeliin tarjoajat kannustamaan käyttäjiä kuluttamaan aiottua enemmän rahaa ja aikaa pelaamiseen (Gainsbury ja muut, 2020, s. 2), joten kysymystä voidaan pitää melko keskeisenä. Kysymyksessä 4 vastaajia pyydetään arvioimaan Likert-asteikon avulla erilaisten pelialustoilla esiintyvien toimintojen suorittamisen helppoutta ja vaikeutta. Kysymyksessä kuvatut toiminnot ovat pääosin sovellettu McGarriglen ja muiden (2026) tunnistamista harhauttavista suunnitteluratkaisuihin verkkorahapelialustoilla. Tämän jälkeen vastaajalla on tilaisuus kertoa mahdollisista muista samankaltaisista kohtaamista tilanteista, jossa suoritettava toiminto on tuntunut poikkeuksellisen helpolta tai vaikealta. Kysymyksessä 6 vastaajaa pyydetään kuvailemaan, minkä elementtien hän kokee vaikuttavan siihen, että jokin tilanne tai toiminto tuntuu helpolta tai vaikealta.

Kyselyn toisessa osiossa tarkastellaan konkreettisten, käyttäjää ohjaavien tilanteiden tunnistamista. Vastaajilta kysytään monivalintakysymyksessä 7 ovatko he kohdanneet erilaisia ennalta määriteltyjä käyttäjää ohjaavia tilanteita, jotka myös pääosin perustuvat McGarriglen ja muiden (2026) tunnistamiin harhauttaviin suunnitteluratkaisuihin verkkorahapelialustoilla. Tämän jälkeen vastaajia pyydetään kertomaan, mikäli heillä tulee mieleen muita vastaavia tilanteita, jonka jälkeen kysymyksessä 9 pyydetään kuvailemaan yhtä tai useampaan vastaajan kokemaan käyttäjää ohjaavaa tilannetta tarkemmin, sekä miltä tilanne on tuntunut ja miten se on mahdollisesti vaikuttanut vastaajan toimintaan.

Kolmannessa osiossa siirrytään enemmän vastaajien kokemusten reflektioon ja tulkitaan. Kysymyksessä 10 kartoitetaan, ovatko vastaajat jälkikäteen kokeneet alustan suunnittelun ohjanneen heitä toimimaan vastoin alkuperäisiä aikomuksia. Mikäli vastaaja kertoo kokeneensa näin, pyydetään häntä kuvailemaan tarkemmin kyseisiä tilanteita ja siitä syntyneitä tunteita. Mikäli vastaaja puolestaan kertoo, ettei ole kokenut suunnittelun ohjanneen toimintaansa, pyydetään häntä kertomaan myös tästä syvällisemmin. Kysymyksessä 13 vastaajia pyydetään arvioimaan, kokevatko he verkkorahapelialustojen suunnittelun neutraalina, ohjaavana vai manipuloivana, sekä tämän jälkeen kuvailemaan valitsemaansa kokemusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä (kysymys 14). Braun ja Clarke (2013, s. 139) huomauttavat, että keskeisiä käsitteitä voi olla tarpeen määritellä. Tämän perusteella vastausvaihtoehdoissa selkeyden vuoksi määritellään lyhyesti ”ohjaava” sellaiseksi, joka tekee joistakin valinnoista helpompia tai näkyvämpiä kuin toisista, ja ”manipuloiva” puolestaan sellaiseksi, joka pyrkii vaikuttamaan käyttäjän päätöksiin ilman, että vaikutus on täysin läpinäkyvä.

Kyselyn lopussa, sen demografisissa tiedoissa kartoitetaan vastaajien taustaa verkkorahapelien suhteen. Vastaajaa pyydetään kertomaan, pelaako hän tällä hetkellä verkkorahapelejä (kysymys 17). Tämän jälkeen kysytään, kuinka usein vastaaja pelaa, tai pelatessaan pelasi verkkorahapelejä, sekä kuinka kauan on pelannut, tai pelatessaan pelasi verkkorahapelejä. Viimeisenä kysymyksessä 22 pyydetään valitsemaan vaihtoehdoista, millaisia pelejä vastaaja pelaa tai on pelatessaan pelannut.

Kyselytutkimuksen kohderyhmänä ovat henkilöt, jotka pelaavat, tai ovat joskus pelanneet verkkorahapelejä, kuten nettikasino, vedonlyönti sekä lottopelit. Vastaajilta ei edellytetä vähimmäisvaatimusta pelikokemuksesta, vaan kyselyyn osallistumiseen riittää se, että on vähintään kerran pelannut verkkorahapelejä. Kysely tehdään suomeksi, mutta vastata voi suomen kielen lisäksi myös englanniksi tai ruotsiksi.

Kysely pilotoitiin ennen sen varsinaista julkaisua yhdellä henkilöllä, joka on pelannut verkkorahapelejä. Braunin ja muiden (2021, s. 646) mukaan pilotointi on keskeinen osa

kvalitatiivisen kyselyn toteutusta, sillä sen avulla voidaan arvioida kyselyn kokonaisuuden selkeyttä, sekä varmistaa yksittäisten kysymysten olevan ymmärrettäviä ja tarkoituksenmukaisia. Kyseisen vastaajan kommenttien ja vastausten perusteella kyselyyn tehtiin pieniä muutoksia koskien kysymysten ja vastausvaihtoehtojen muotoilua. Tämän lisäksi lisättiin muutamia tarkentavia kysymyksiä, sekä muutettiin joidenkin kysymysten vastustyyppiä. Kyselyn alkuun lisättiin vielä määritelmä siitä, mitä verkkorahapelaamisella kyselyssä tarkoitetaan. Pilottikyselyn vastaaja pelaa satunnaisesti verkkorahapelejä, joten voitiin pitää todennäköisenä, että tehtyjen muutosten jälkeen kysely on selkeä kokonaisuus, ja että kysymykset ovat ymmärrettäviä huolimatta vastaajan pelikokemuksesta. Braunin ja Clarken (2013, s. 139) mukaan kysymyksiä laadittaessa tulee varmistaa, että vastaajien voidaan olettaa pystyvän vastaamaan niihin. He lisäävät, että kysymysten tulisi olla muotoiltu mahdollisimman lyhyeksi, selkeiksi ja yksiselitteisiksi. Tehtyjen muutosten jälkeen kysely julkaistiin ilman toista pilotointikierrosta, sillä sitä ei nähty enää tarpeelliseksi.

Kyselyn linkkiä jaettiin tutkijan sosiaalista verkostoa hyödyntäen Instagramin sekä yksityisviestien välityksellä sellaisille yksityishenkilöille, jotka pelaavat, tai ovat joskus pelanneet verkkorahapelejä. Näitä henkilöitä pyydettiin puolestaan jakamaan linkkiä eteenpäin omille tuttavilleen, joiden uskoi olevan sopivia henkilöitä vastaamaan kyselyyn. Kyselyn vastauksia kerättiin kolmen viikon ajan, ja vastauksia kyselyyn saatiin 34 kappaletta. Aineisto voidaan katsoa riittäväksi, sillä Braunin ja muiden (2021, s. 649) kvalitatiivisessa tutkimuksessa otoskoko ei määräydy aina ennalta, vaan siihen vaikuttavat muun muassa tutkittavan ilmiön laajuus, tutkimuskysymyksen luonne, sekä vastausten tuottama sisällöllinen rikkaus ja syvyys. Tässä tutkimuksessa keskeistä on vastaajien kokemusten ja näkemysten tarkastelu, ja näin ollen aineiston voidaan katsoa olevan riittävä tutkimuskysymysten tarkasteluun.

4.2 Aineiston analysointi

Aineiston analyysimenetelmäksi valittiin temaattinen analyysi. Braun ja Clarke (2006, s. 79) kirjoittavat temaattisen analyysin olevan analyysimenetelmä, jolla pyritään tunnistamaan, analysoimaan ja raportoimaan aineistossa esiintyviä toistuvia piirteitä, eli teemoja. Heidän mukaansa temaattinen analyysi on teoreettisesti joustava, ja näin ollen mahdollistaa aineiston rikkaan ja yksityiskohtaisen, mutta samaan aikaan moniulotteisen tarkastelun.

Braun ja Clarke (2006, s. 82) määrittelevät teeman sellaiseksi, joka kuvaa jotakin tutkimuskysymyksen kannalta olennaista aineistossa, sekä edustaa toistuvaa merkitystä tai vastausmallia aineistossa. Koodauksen kannalta he huomauttavat keskeisen kysymyksen olevan se, mikä voidaan tulkita teemaksi ja kuinka laaja teeman tulisi olla. Braunin ja Clarcken (2013, s. 206) mukaan koodaus on prosessi, jossa aineistosta tunnistetaan tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisiä piirteitä. Braunin ja Clarcken (2006, s. 82) mukaan teema esiintyy ihannetapauksessa useamman kerran aineistossa, mutta korostavat myös sitä, ettei suurempi esiintymismäärä automaattisesti tarkoita sitä, että teema olisi tutkimuksen kannalta merkittävämpi. Teeman keskeisyys siis perustuu heidän mukaansa määrällisen esiintyvyyden sijaan enemmänkin siihen, kuinka hyvin se kuvaa tutkimuskysymyksen kannalta olennaista ilmiötä.

Aineistoon alettiin tutustua jo sen keräämisen aikana. Braunin ja Clarcken (2006, s. 86) mukaan analyysiprosessi alkaa siitä, kun aineistosta ryhdytään, joskus jo aineistonkeruun aikana, havaitsemaan ja etsimään merkityksellisiä toistuvia piirteitä sekä mahdollisesti kiinnostavia ilmiöitä. Vastausajan päätyttyä vastaajien tiedot ja vastaukset tarkistettiin, eikä yhtäkään vastauksista ollut tarpeen hylätä. Näin ollen lopulliseen analyysiin otettiin kaikkien 34 vastaajan vastaukset mukaan. Aineiston tutustumisen jälkeen Braun ja Clarke (2006, s. 87) kertovat seuraavien temaattisen analyysin vaiheiden heidän ohjeensa mukaan olevan koodien muodostaminen, teemojen etsiminen, teemojen tutkiminen, teemojen määrittely ja nimeäminen, ja lopuksi raportin tuottaminen.

Aineiston koodauksen alettua kaikki vastaukset luettiin huolellisesti läpi kokonaisuutena, jonka jälkeen niitä alettiin seuloa tarkemmin etsien toistuvia aiheita, eli koodeja. Vastauksia käytiin läpi kiinnittäen huomiota erityisesti koettuun vaikutukseen omaan käyttäytymiseen sekä käytöstä heränneisiin tunteisiin, ja lisäksi kokemukseen käyttöliittymästä ja sen piirteistä. Vastauksista tunnistetut koodit kirjattiin vastauksen viereen omiin sarakkeisiin Excel-taulukkoon, laittaen kokemusta kuvaavat koodit omiin sarakkeisiin ja käyttöliittymien elementtejä kuvaavat koodit omiin. Tämän lisäksi koodeista kerättiin listaa erilliseen taulukkoon kysymyskohtaisesti, myös merkiten kenen vastaajan vastauksessa koodi on ilmennyt. Koodien lisäksi vastausrivin viimeiselle sarakkeelle lisättiin kommenttikenttä, johon pystyi lisätä mahdollisia erityishuomioita vastaukseen liittyen.

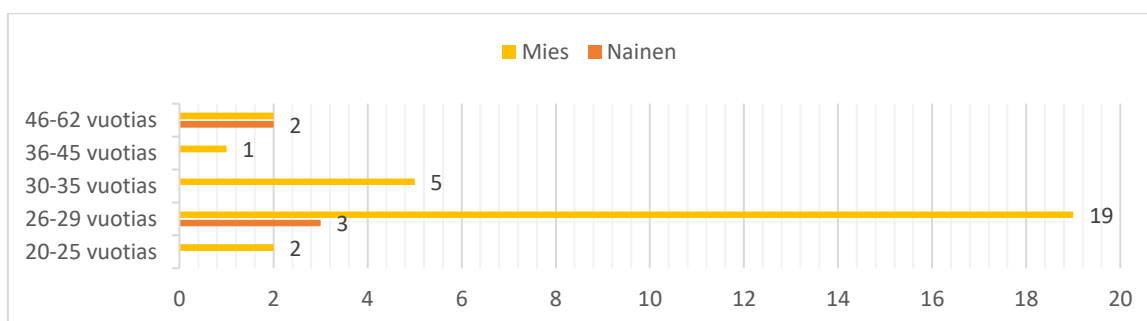
Kun kaikkiin vastaukset oli käyty läpi, oli koodeja luotu 106. Tämän jälkeen alettiin kysymyskohtaisista kooditaulukoista kokoamaan yhteenvetoa kaikissa vastauksissa ilmeneistä kokemus- sekä elementtikooodeista merkiten myös mainintakerrat sekä vastaajat, joiden vastauksissa koodi oli ilmennyt. Samanaikaisesti toisiaan muistuttavat koodit yhdistettiin (esimerkiksi "houkutteli pelaamaan", "kokee houkutusta" sekä "houkutteleva ulkoasu" yhdistettiin yhdeksi koodiksi "houkuttavuus"), ja koodit merkittiin omilla väreillä selkeyden vuoksi, jotta niiden havaitseminen helpottuu työn edetessä. Läpikäynnin seurauksena lopullisessa koodilistassa oli 52 koodia. Koodit vähenivät siis merkittävästi, noin puolella. Tämä osoittaa, että vastauksissa oli ilmaistu samoja asioita useilla eri tavoilla. Jotkut koodeista saattoivat ilmetä vastauksissa vain kerran, mutta niiden tarjoaman mahdollisen uniikin näkökulman vuoksi myös näitä koodeja pidettiin relevantteina, ja näin ollen säilytettiin joko sellaisenaan lopullisessa koodilistassa, tai vaihtoehtoisesti sovitettiin mahdollisimman sopivan koodin kanssa yhteen.

Koodien muodostamisen jälkeen seuraavana vuorossa oli teemojen etsiminen, tutkiminen sekä niiden määrittely ja nimeäminen. Kokemuskooodeista ja elementtikooodeista muodostettiin kustakin erillisiä teemoja toisiinsa yhteensopivista koodeista. Teemoja muodostui aluksi melko monta, mutta uuden läpikäynnin seurauksena ne saatiin tiivistettyä ja muokattua sellaisiksi, että ne tuovat kyselyn vastauksissa esiintyneet

näkökulmat kattavasti esiin. Braunin ja Clarken (2006, s. 92) mukaan teemojen tarkastamisen jälkeen tulisi olla selkeä käsitys eri teemoista, niiden suhteista toisiinsa sekä milläisen kokonaiskuvan ne muodostavat aineistosta. Näin ollen voitiin siirtyä viimeiseen vaiheeseen ennen itse raportointia, eli teemojen määrittelyyn ja nimeämiseen. Tässä vaiheessa Braunin ja Clarken (2006, s. 92) mukaan on tärkeä tarkastella, miten kukin teema liittyy kokonaisuuteen sekä tutkimuskysymyksiin, jonka lisäksi on hyvä pohtia, sisältävätkö teemat alateemoja. Määrittelyn ja nimeämisen seurauksena teemat tarkentuivat siten, että niiden avulla saadaan kattava kuva vastauksista tutkimuskysymyksiensä näkökulmasta, jonka lisäksi melkein jokaiseen teemaan lisättiin alateemoja selkeyden vuoksi. Likert-asteikon sekä monivalintakysymyksen tuloksia hyödynnettiin tukemaan muodostettuja teemoja, sillä niiden avulla pystyttiin esittämään myös määrällistä näyttöä. Vastaajien suhtautumisesta muodostui kaksi pääteemaa, kokemuksia koskevista koodeista sekä käyttöliittymien elementeistä puolestaan molemmista kolme.

4.3 Kyselyn vastaajat

Tutkimukseen osallistui yhteensä 34 vastaajaa. Vastaajien taustatietoina kerättiin ikä, sukupuoli sekä verkkorahapelaamiseen liittyviä tietoja koskien pelaamisen nykytilannetta, pelaamisen määrää, kestoa sekä pelattuja verkkorahapelityyppejä. Vastaajien ikäjakama ilmoitettujen sukupuolien perusteella on havainnollistettuna kuviossa 1 (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Kyselyn vastaajien ikäjakama.

Vastaajien ikä vaihteli 20 ja 62 vuoden välillä, keski-ikä ollen kokonaisluvuksi pyöristettynä 31 vuotta. Kaikki vastaajat ilmoittivat sukupuolensa, ja heistä suurin osa oli miehiä ($n = 29$, 85 %), ja loput naisia ($n = 5$, 15 %).

Vastaajista 23 ilmoitti pelaavansa verkkorahapelejä tällä hetkellä, ja puolestaan 11 vastaajaa ei enää pelaa. Pelaamisen määrä vaihteli vastaajien välillä satunnaisesta säännölliseen: yleisimmin pelaajat pelaavat tai pelasivat 1-3 kertaa kuukaudessa ($n = 11$, 32 %), tai sitä harvemmin ($n = 11$, 32 %), mutta joukossa oli myös sellaisia, jotka pelaavat tai ovat pelanneet 1-3 kertaa viikossa ($n = 4$, 12 %) tai sitä useammin ($n = 7$, 21 %). Pelaa-mishistorian osalta valtaosa vastaajista ($n = 21$, 66 %) on pelannut verkkorahapelejä yli kolme vuotta, mikä viittaa siihen, että suurella osalla vastaajista voidaan olettaa olevan pitkäaikaista kokemusta verkkorahapelialustoista. Loput vastaajista on pelannut 1-3 vuotta ($n = 7$, 21 %) tai alle vuoden ($n = 6$, 18 %). Vastaajat olivat pelanneet useita eri pelityyppejä, joka puolestaan viittaa siihen, että aineisto kattaa monipuolisesti erilaisia verkkorahapelaamisen kokemuksia, ja näin ollen tarjoaa hyvän pohjan tarkastella käyttäytymäsuunnittelun vaikutuksia pelaajien näkökulmasta. Kasinopelejä vastaajista oli pelannut enemmistö ($n = 25$), ja urheiluvedonlyöntiä sekä lottopelejä kumpiakin ($n = 19$).

5 Pelaajien suhtautuminen, kokemukset sekä ohjaaviksi koetut käyttöliittymäelementit verkkorahapelialustoilla

Tässä luvussa esitetään tutkimuksen tulokset tutkimuskysymysten mukaisesti. Tulokset perustuvat vastaajien antamiin vastauksiin, joita on tarkasteltu temaattisen analyysin avulla. Ensimmäisessä alaluvussa vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen tarkastelemalla, miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt suhtautuvat alustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen. Toisen tutkimuskysymyksen kohdalla käydään läpi tekijöitä, jotka vaikuttavat pelaajien kokemuksiin verkkorahapelialustojen vaikutuksesta heidän toimintaansa. Tämän jälkeen käsitellään niitä käyttöliittymäelementtejä, joita pelaajat pitävät toimintaansa ohjaavina tai manipuloivina. Analyysissa tullaan vastaajien määrän lisäksi puhumaan myös mainintojen määrästä, sillä kyseessä on avointen kysymysten vastaukset, jolloin asia voi olla mainittu useaan otteeseen saman vastaajan toimesta.

5.1 Pelaajien suhtautuminen verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen

Tässä luvussa vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt suhtautuvat verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen. Kysymykseen vastataan kahden pääteeman avulla, jotka ovat koettu manipuloivuus ja koettu ohjaavuus (ks. kuvio 2). Vastaajat toivat esiin näkemyksiä siitä, missä määrin käyttöliittymien koettiin ohjaavan heidän toimintaansa ja milloin vaikutus koettiin manipuloivana. Suhtautumista koskeviin teemoihin liittyviä mainintoja havaittiin yhteensä 57.

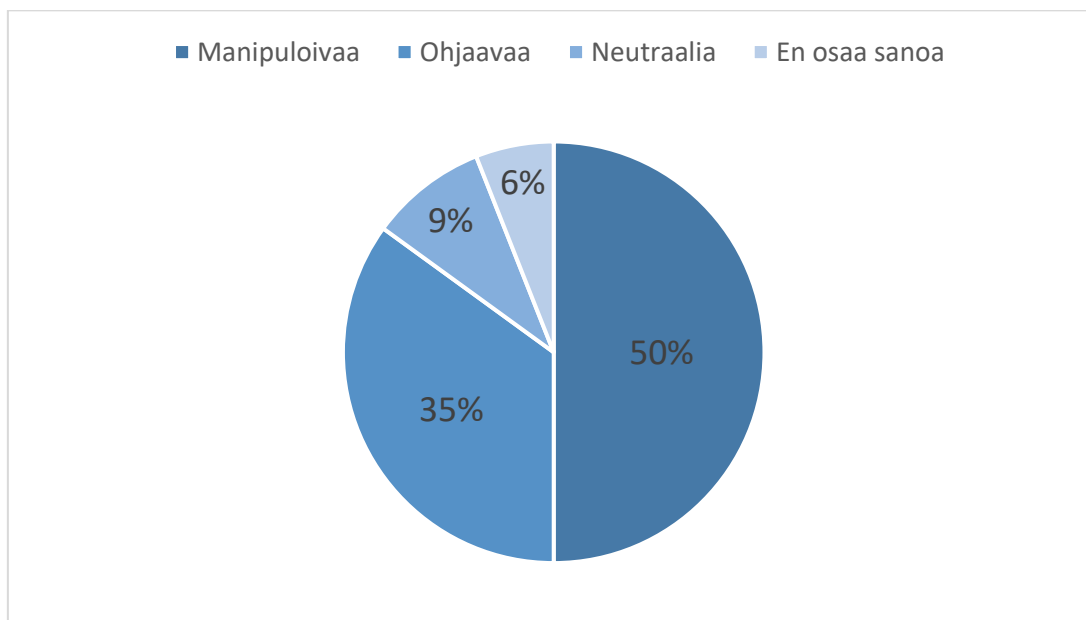
Suhtautuminen verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen

Koettu manipuloivuus

Koettu ohjaavuus

Kuvio 2. Suhtautuminen verkkorahapelialustojen ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen

Vastaajia pyydettiin valitsemaan, kokevatko he verkkorahapelien käyttöliittymien suunnittelun olevan manipuloivaa, ohjaavaa vai neutraalia. Kuviossa 2 on havainnollistettu vastausten jakauma.



Kuvio 3. Pelaajien kokemukset käyttöliittymien suunnittelusta.

Vastaajista puolet ($n = 17$, 50 %) koki suunnittelun manipuloivana, kun taas hieman pienempi osa kertoi kokevansa sen ohjaavana ($n = 12$, 35 %). Lisäksi osa vastaajista suhtautui ilmiöön neutraalisti ($n = 3$, 9 %) tai ei osannut valita annettujen vaihtoehtojen väliltä ($n = 2$, 6 %).

5.1.1 Koettu manipuloivuus

Koettu manipuloivuus teemana kuvastaa vastaajien kokemusta siitä, että verkkorahapelialustat ovat manipuloivia. Käyttöliittymien koettua manipuloivuutta perusteltiin erityisesti tekijöillä, jotka liittyvät sekä käyttöliittymän visuaalisiin ja rakenteellisiin ratkaisuihin että pelaamiseen kannustaviin elementteihin. Koetun manipuloivuuden teemaan liittyviä mainintoja havaittiin 27. Vastaajat kuvasivat erityisesti bonuksiin, tarjouksiin ja jatkuviin muistutuksiin liittyviä käytäntöjä, joiden koettiin ohjaavan pelaamista ja kannustavan lisätalletuksien tekemiseen. Manipuloivaksi koettiin erityisesti tilanteet, joissa

käyttöliittymä ohjasi toimintaa vastoin pelaajan alkuperäisiä aikomuksia. Esimerkissä (1) on yhden suunnittelun manipuloivaksi kokeneen vastaajan tulkinta.

- (1) Kaikki edellä mainitut viittaavat ”ohjaavaan” mutta mielestäni tiettyjen tietojen piilottaminen tai laittaminen huonosti näkyville sen kanssa että pelit ja niiden näkyvyys ollaan suunniteltu antamaan ”dopamiiniryöppyjä” jotta pelaajat pelaisivat mahdollisimman pitkään (omia suunnitelmia tai varojen määrää vastaan) antavat myös pieniä ”manipulatiivisuuden” sävyjä tähän. (V13)

Tämä havainnollistaa, kuinka manipuloivuus liitetään erityisesti tiedon esittämiseen sekä käyttöliittymän kykyyn houkuttaa jatkamaan pelaamista vastoin pelaajan omia tavoitteita. Lisäksi manipuloivuutta perusteltiin tilanteilla, joissa pelaaminen jatkui negatiivisten tunteiden tai häviöiden jälkeen. Tällöin käyttöliittymän nopeus ja jatkuvat kannustimet näyttäytyivät erityisen vaikuttavina piirteinä, kuten vastaaja 3 kuvailee:

- (2) Häviön jälkeen turhautuneena on helpompi tallettaa lisää, kun se tapahtuu muutamassa sekunissa. Bonus tarjouksia tulee jatkuvasti tekstiviestitse/sähköpostitse. (V3)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä voi hyödyntää tilanteita, joissa pelaaja on alttiimpi jatkamaan toimintaa, esimerkiksi tarjoamalla nopeasti saatavilla olevia talletusmahdollisuuksia ja jatkuvia ärsykeitä. Lisäksi manipuloivuus koettiin käyttöliittymän tapana korostaa voittoja ja esittää pelaaminen houkuttelevana esimerkiksi visuaalisten ratkaisujen, kuten värien ja animaatioiden avulla. Osa vastaajista toi esiin myös tiedon esittämiseen liittyviä ongelmia, kuten keskeisten ehtojen tai kokonaiskuvan hahmottamisen vaikeuden, mikä puolestaan heikentää käyttäjän mahdollisuuksia arvioida omaa toimintaa. Myös muilta osin alustojen toiminta koettiin ajoittain ongelmallisena. Tämä linkittyy usein tilanteisiin, joissa toiminta ei vastannut pelaajan alkuperäisiä odotuksia tai aikomuksia. Esimerkiksi bonuksiin liittyvät ehdot saattoivat jäädä epäselviksi, mikä johti kokemukseen harhaanjohtavuudesta. Tätä havainnollistaa esimerkki (3).

- (3) Esimerkiksi kun tallettaa pelisivustolle, joissakin tapauksissa ei mainita bonuksen sisältyvän talletukseen, mutta se on kuitenkin aktiivinen

talletuksen jälkeen. Joka tarkoittaa taas sitä että saat bonusrahaa tallettamasi rahan päälle pelisivustolle, mutta joudun kierrättämään useaan otteeseen rahan jotta voit saada ne ulos pelisivustolta. (V24)

Tämä viittaa siihen, että keskeisten ehtojen tai toimintojen epäselvyys voi johtaa tilanteisiin, joissa pelaaja kokee tulleen harhaan johdetuksi ja toimineensa ilman täyttä ymmärrystä tai tietoisuutta seurauksista. Näihin kokemuksiin liittyy usein myös negatiivisia tunteita, kuten ärtymystä ja epäoikeudenmukaisuuden tunnetta, erityisesti silloin, kun käyttöliittymän koettiin ohjaavan toimintaa epäsuorasti, kuten vastaaja 25 kuvailee:

- (4) Itse verkkoalustojen suunnitteluun erikoistuneena, nämä pistävät silmään usein. Tietoisena päällimmäinen tunne on ärtymys ja pettymys kuinka tietämättömiä ohjaillaan "salaa" kohti heille epäsuotuista päämääriä. (V25)

Tämä osoittaa, että pelaajat eivät ainoastaan koe käyttöliittymien vaikutuksia, vaan osa myös tunnistaa ja reflektoi niitä kriittisesti. Samalla korostuu, että tietoisuus käyttöliittymien toimintalogiikasta voi lisätä negatiivisia tunteita ja vahvistaa kokemusta suunnittelun ongelmallisuudesta.

5.1.2 Koettu ohjaavuus

Toinen suhtautumiseen liittyvä teema, koettu ohjaavuus, puolestaan kuvastaa vastaajien kokemuksia verkkorahapelialustojen ohjaavuudesta. Käyttöliittymien koettua ohjaavuutta perusteltiin erityisesti niiden rakenteellisilla ja toiminnallisilla ratkaisulla, jotka tekevät tietyistä toiminnoista helppoja ja näkyviä. Koetun ohjaavuuden teemaan liittyviä mainintoja aineistosta tunnistettiin 30. Vastaajat kuvasivat, että esimerkiksi talletusten tekeminen on suunniteltu vaivattomaksi ja helposti tavoitettavaksi, joka tuntuu ohjaajalta, kuten esimerkiksi (5) ilmenee.

- (5) Onhan ne suunniteltu niin, että talletuksen tekeminen on helppoa ja näkyvää. (V4)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä voi ohjata käyttäjän toimintaa korostamalla tiettyjä toimintoja ja tekemällä niistä helposti tavoitettavia. Ohjaavuus koettiin myös

laajempaan käyttöliittymän ominaisuutena, jossa pelaamista tuetaan ja kannustetaan eri tavoin. Pelaajat toivat esiin, että suunnittelu voi perustua käyttäytymisen ohjaamiseen, mutta ei välttämättä näyttäyty yksiselitteisesti manipuloivana, kuten esimerkiksi (6) on havaittavissa.

- (6) Suunnittelu kannustaa pelaamaan. Osalla sivustoista pelaamisen estäminen on erittäin haastavaa ja sen voi tehdä esimerkiksi vain viikoksi. Pelit on suunniteltu ihmisen psyykettä tutkien, kuten tietysti sivustot itsessään. Tallettaminen ei vaadi käytännössä mitään. Kotiuttaminen saattaa vaatia älyttömiä todisteita. (V6)

Tämä osoittaa, että ainakin osa pelaajista tunnistaa käyttöliittymien hyödyntävän psykologisia keinoja, mutta tulkitsevat ne osin normaaliksi osaksi palvelun toimintaa. Esimerkissä ilmenee myös käyttöliittymiin liitetty epäsymmetria, jossa pelaamiseen liittyvät toiminnot ovat yksinkertaisia, mutta pelaamisen rajoittamiseen tai varojen kotiuttamiseen liittyvät prosessit usein monimutkaisempia.

Osa pelaajista piti käyttöliittymien ohjaavuutta odotettuna ja ymmärrettävänä, erityisesti tilanteissa, joissa kyse oli palveluntarjoajan tavoitteesta edistää omaa toimintaansa. Tällöin esimerkiksi mainonta, näkyvät tarjoukset ja helppo käytettävyys nähtiin luonnollisena osana palvelun toimintalogiikkaa. Vastaaja 7 kuvailee näkemystään seuraavasti:

- (7) Uskon, että mikään ei ole erityisen helppoa tai erityisen vaikeata (toimintojen suorittaminen käyttöliittymässä). Ymmärrettävästi rahan vienti alustalle on tehty helpommaksi kuin sen ulos vienti. Ainoa "erittäin vaikea" prosessi uhkapelisivuilla on nostaa suuria voittoja, koska alustat varmistavat näissä voittajan tiedot. Tämä toisaalta johtuu lakisäätöistä asioista. (V7)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymän ohjaavat piirteet voidaan tulkita myös ongelmallisuuden sijaan ymmärrettävinä, perusteltuina ja odotettavina. Jotkut vastaajista korostivat myös omaa vastuuta pelaamisesta, ja siihen liittyvistä päätöksistä. Käyttöliittymien ohjaavuus tunnistettiin, mutta sen ei koettu poistavan yksilön vastuuta omasta toiminnasta. Lisäksi osa vastaajista toi esiin, että kokemukset käyttöliittymien ohjaavuudesta ja

manipuloivuudesta voivat vaihdella eri pelisivustojen välillä. Joitakin alustoja pidettiin luotettavampina ja läpinäkyvämpinä kuin toisia, mikä vaikutti siihen, miten niiden käyttöliittymä koettiin. Jotkut pelaajista kuvailivat valitsevansa pelialustan sen perusteella, kuinka turvalliselta ja luotettavalta se tuntuu, tai kuinka tunnettu se on.

Pelaajien suhtautuminen käyttöliittymien ohjaavuuteen ei ole siis yksiselitteistä, vaan siihen vaikuttavat yksilölliset tekijät, aiemmat kokemukset, odotukset sekä käsitykset omasta vastuusta. Joissain vastauksissa ilmeni myös, että mikäli vastaajalla olisi ongelmia hallita omaa pelaamistaan, saattaisi hän kokea käyttöliittymien ohjaavuuden toisenlaisena. Kokonaisuudessaan pelaajien tulkinnat käyttöliittymistä muodostavat kokonaisuuden, jossa ohjaavuus, manipuloivuus, hyväksyntä ja vastuun korostaminen yhdistyvät.

5.2 Pelaajien kokemukset verkkorahapelialustoilla

Tässä luvussa vastataan toiseen tutkimuskysymykseen: millaiset tekijät vaikuttavat pelaajien kokemuksiin verkkorahapelialustojen vaikutuksesta heidän toimintaansa. Aineistosta tunnistettiin kolme pääteemaa, jotka vastaavat tähän kysymykseen. Teemat ovat tilannesidonnaiset tekijät, psykologiset tekijät sekä käyttöliittymien rakenteelliset tekijät (ks. kuvio 3). Kokemusteemoihin liittyen vastauksista havaittiin yhteensä 191 mainintaa.

Verkkorahapeliin harhauttavan suunnittelun kokemuksiin vaikuttavat tekijät

Tilannesidonnaiset tekijät Psykologiset tekijät Käyttöliittymän rakenteelliset tekijät

Kuvio 4. Verkkorahapeliin harhauttavan suunnittelun kokemuksiin vaikuttavat tekijät.

Pelaajien kokemuksia kuvaavat teemat osoittavat, että käyttöliittymien koetaan joissain tilanteissa ohjaavan toimintaa ja näin ollen vaikuttavan pelaamiseen määrään tai sen keston. Vastaajat tunnistavat myös psykologisia ilmiöitä, jotka vaikuttavat heidän päätöksentekoonsa. Lisäksi käyttöliittymän rakenteet koetaan sekä toimintaa helpottavina että vaikeuttavina, joka myös mahdollisesti vaikuttaa pelaajan päätöksentekoon. Tämän luvun alaluvuissa kuvataan tarkemmin tutkimuskysymykseen liittyvät teemat.

5.2.1 Tilannesidonnaiset tekijät

Ensimmäinen teema on pelaajien kokemuksiin liittyvät tilannesidonnaiset tekijät. Aineiston analyysissa nousi esiin, että pelaajat kokevat käyttöliittymien ohjaavan heidän toimintaansa erityisesti tilanteissa, joissa pelaamista on helppo jatkaa ja päätöksenteko tapahtuu nopeasti. Pääteema jakaantuu kahteen alateemaan, jotka ovat pelaamisen jatkumisen tilanteet, sekä tilanteet, joissa ohjaus korostuu. Useat vastaajat kertoivat, että he olivat jatkaneet pelaamista tai tehneet lisätalletuksia poiketen heidän alkuperäisestä suunnitelmastaan. Tämä viittaa siihen, että toiminta on ohjautunut käyttöliittymän rakenteiden ja ärsykkeiden kautta erityisesti tietyissä tilanteissa. Taulukossa 3 on esitettyä teemaan sekä sen alateemoihin liittyvät vastauksissa ilmenneet maininnat.

Taulukko 2. Tilannesidonnaisten tekijöiden maininnat.

| | Maininnat |
|-----------------------------------|-----------|
| Tilannesidonnaiset tekijät | 59 |
| Pelaamisen jatkumisen tilanteet | 50 |
| Tilanteet, joissa ohjaus korostuu | 9 |

Liittyen ensimmäiseen alateemaan, pelaajien kokemuksiin verkkorahapelien harhauttavasta suunnittelusta vaikuttivat erityisesti tilanteet, joissa toiminnan ohjautuminen ilmeni impulsiivisina päätöksinä, kuten nopeina talletuksina tai tarjouksiin tarttumisena. Pelaajat kuvasivat tilanteita, joissa esimerkiksi lisäbonukset tai päättyneen pelin jälkeiset välittömät jatkokehotukset johtivat sellaiseen toimintaan, jota he eivät alun perin olleet suunnitelleet. Lisäksi osa pelaajista kuvasi, että alusta kannustaa heitä pelaamaan lisää esimerkiksi voittoäänien ja visuaalisten keinojen avulla sekä helpottamalla päätöksentekoa, esimerkiksi tarjoamalla valmiita vetokuponkeja tai nostamalla aiemmin pelatut pelit näkyville etusivulle. Toiseen alateemaan liittyen vastauksista ilmeni, että osa pelaajista ohjautui aiotusta toiminnastaan toiseen toimintaan erityisesti tilanteissa, joissa he altistuivat houkutteleville tarjouksille. Tämä usein tapahtui pelaajien mukaan siten, että

näytölle ilmestyi bonustarjous, johon pelaaja päätti tarttua, ja näin ollen päätyi pelaamaan aiottua enemmän, kuten vastaaja 15 kuvailee:

- (8) Minulla on ollut mielessä tallettaa esim 20€ ja heti talletuksen jälkeen minulle on tullut tarjous jossa sanotaan että kun tekee vielä yhden samanlaisen tarjouksen niin saa ilmaiskierroksia johonkin peliin, joka on aina hyvin houkuttava tarjous ja siihen monesti sortuu vaikka ei sitä olisi suunnitellut. (V15)

Tämä osoittaa, että välittömästi esimerkiksi talletuksen jälkeen esitetyt kannustimet voivat madaltaa kynnystä lisätoimintaan ja ohjata pelaajaa toimimaan impulsiivisesti vastoin alkuperäistä suunnitelmaansa. Pelaajien kuvauksissa toiminnan ohjautuminen korostui erityisesti tietyissä tilanteissa, kuten häviöiden jälkeen tai välittömästi aiemman toiminnan jälkeen. Näissä hetkissä esitetyt tarjoukset ja kehotukset ilmenivät erityisen vaikuttavina, jolloin päätöksenteko tapahtui usein nopeasti ja impulsiivisesti. Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä hyödyntää tilanteita, joissa pelaaja on alttiimpi jatkamaan toimintaa. Kokonaisuudessaan pelaajien kuvaukset osoittavat, että käyttöliittymät voivat ohjailla toimintaa sekä helpottamalla pelaamisen jatkamista että tarjoamalla ärsykeitä, jotka kannustavat impulsiivisiin päätöksiin. Toiminnan ohjautuminen on melko vahvasti kytköksissä myös siihen, mitkä toiminnat pelaajat kokevat helpoiksi tai vaikeiksi. Tätä kuvaillaan tarkemmin luvussa 5.2.3.

5.2.2 Psykologiset tekijät

Toinen teema kuvaa vastauksista ilmenneitä psykologisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kokemuksiin verkkorahapelien harhauttavasta suunnittelusta. Pelaajat kuvasivat kokemuksia, joissa heidän toimintaansa ei ohjannut ainoastaan käyttöliittymän rakenteelliset ratkaisut, vaan myös pelaamiseen liittyvät psykologiset ilmiöt. Vastauksissa korostui pelaamiseen liittyvä vetovoima, eli pelaajien kokema voimakas houkuttavuus ja koukuttavuus, jotka vaikuttivat heidän toimintaansa ja päätöksentekoonsa. Pääteema jakaantuu kahteen alateemaan, jotka ovat pelaamisen vetovoima sekä pelaamisen koettu dynamiikka. Vastauksissa korostettiin, että pelaaminen näyttäytyi helposti lähestyttävänä,

palkitsevana ja jatkuvana toimintana, mikä lisäsi halua jatkaa pelaamista myös tilanteissa, joissa sitä ei alun perin ollut suunniteltu. Taulukossa 4 esitetään teemaan ja sen alateemoihin liittyvät vastauksissa ilmenneet maininnat.

Taulukko 3. Psykologisten tekijöiden maininnat.

| | Maininnat |
|------------------------------|------------------|
| Psykologiset tekijät | 27 |
| Pelaamisen vetovoima | 18 |
| Pelaamisen koettu dynamiikka | 9 |

Pelaamisen vetovoimaan teemana liittyen houkuttavuus ilmeni erityisesti erilaisten kannustimien, visuaalisten elementtien sekä lupauksen kautta, jotka tekivät pelaamisesta kiinnostavaa ja houkuttelevaa. Pelaajat kuvasivat, että esimerkiksi bonukset, tarjoukset ja mahdollisuus voittoihin loivat mielikuvan helposta ja saavutettavasta palkkiosta, mikä lisäsi pelaamisen vetovoimaa. Tätä havainnollistetaan esimerkissä (9).

(9) näyttää aina siltä että ois nii helppo voittaa mut eipä oo nii. (V29)

Tämä viittaa siihen, että pelaaminen mahdollisesti esitetään käyttöliittymän kautta helpompana kuin se todellisuudessa on. Tämä luo pelaajalle mielikuvan helposta voitosta, joka voi lisätä pelaamisen houkuttelevuutta ja ohjata pelaajan odotuksia. Houkuttavuus puolestaan näyttäytyi kokemuksena siitä, että pelaaminen jatkuu helposti ja vie mukanaan. Pelaajat kuvasivat, että toiminta eteni nopeasti ja vaivattomasti, mikä usein vähensi harkintaa ja teki pelaamisen keskeyttämisestä vaikeampaa. Tämä ilmeni esimerkiksi tilanteissa, joissa pelien nopea tempo tai jatkuvat ärsykkeet kannustivat jatkamaan pelaamista. Pelaajat toivat esiin myös palkitsevien elementtien nopeuden merkityksen. Nopeat kierrokset ja välittömät palautteet loivat kokemuksen jatkuvasta etenemisestä, mikä vahvisti pelaamisen houkuttelevuutta ja lisäsi sen houkuttavuutta. Vastaaja 11 kuvailee nopeuden vaikutusta seuraavasti:

- (10) Jos voittaa joissain peleissä, peli latautuu paljon nopeammin kuin tilanteessa, jossa häviää. Ikään kuin voittaminen ja rahan saaminen itselle toteutetaan nopeasti, jotta pelaaja maksaa pelin uudelleen. (V11)

Tämä viittaa siihen, että epäsymmetrinen palautenopeus (nopea voitto, hitaampi häviö) voi vahvistaa palkitsevuutta ja lisätä pelaamisen houkuttelevuutta. Maininnat houkuttavuudesta ja koukuttavuudesta viittaavat siihen, että ne rakentuvat yksittäisten elementtien lisäksi myös niiden muodostamasta kokonaisuudesta, jossa toiminta on jatkuvaa, palkitsevaa ja helposti lähestyttävää.

Toinen alateema on pelaamisen koettu dynamiikka. Pelaajat kuvasivat pelien dynamiikkaa siten, että häviäminen koettiin helpoksi ja voittaminen vaikeaksi. Tämä vaikutti heidän käsityksiinsä pelaamisesta ja joskus myös lisäsi halua jatkaa pelaamista erityisesti tilanteissa, joissa tavoitteena oli saavuttaa tietty voittosumma tai kompensoida aiempia tappioita. Pelaajat kuvailivatkin esimerkiksi ”tappioiden jahtaamista”, jossa hävittyjä rahoja pyritään voittamaan takaisin jatkamalla pelaamista. Lisäksi oli mainintoja niin sanotuista läheltä piti -tilanteista, joissa lähes saavutettu voitto lisäsi halua jatkaa pelaamista. Tällaiset tilanteet näyttäytyivät merkittävänä tekijöinä pelaamisen jatkumisessa. Esimerkiksi vastaaja 6 kuvailee tilanteita seuraavasti:

- (11) Kun olen ollut lähellä voittoa, mutta hävinnyt kuitenkin rahat. Tästä syystä olen pelannut lisää ja yrittänyt voittaa omat pois. (V6)

Tämä viittaa siihen, että pelaamiseen liittyvät psykologiset mekanismit, kuten tappioiden jahtaaminen ja lähes voittamiseen liittyvät kokemukset, voivat yhdessä käyttöliittymän rakenteiden kanssa vahvistaa pelaamisen jatkumista ja lisätä impulsiivista päätöksentekoa. Kokonaisuudessaan pelaajien kuvaukset osoittavat, että pelaamisen jatkumista ei selitä ainoastaan käyttöliittymän ohjaavuus, vaan myös pelaamiseen liittyvät psykologiset ilmiöt, jotka vaikuttavat siihen, miten pelaajat tulkitsevat tilanteita ja tekevät päätöksiä.

5.2.3 Käyttöliittymän rakenteelliset tekijät

Käyttöliittymän rakenteelliset tekijät teemana kuvastaa sitä, kuinka pelaajat kertoivat kokevansa käyttöliittymien vaikuttavan heidän toimintaansa myös tekemällä joistakin toiminnoista helppoja ja toisista puolestaan vaikeita suorittaa. Vastauksissa korostui, että tietyt toiminnot koettiin erittäin vaivattomiksi, kun taas toiset näyttäytyivät monivaiheisina tai epäselvinä. Tämä pelaajien mukaan vaikutti siihen, kuinka helposti he pystyivät tekemään päätöksiä ja hallitsemaan omaa toimintaansa. Pääteema jakaantuu kahteen alateemaan, jotka ovat käytön helppous sekä käytön vaikeus. Teeman ja sen alateemojen yhteydessä esiintyneet maininnat ovat esitettyinä taulukossa 5.

Taulukko 4. Käyttöliittymän rakenteellisten tekijöiden maininnat.

| | Maininnat |
|---|------------------|
| Käyttöliittymän rakenteelliset tekijät | 58 |
| Käytön helppous | 36 |
| Käytön vaikeus | 22 |

Ensimmäiseen alateemaan liittyen pelaajat kuvailivat erityisesti rahansiirtoon ja pelaamisen aloittamiseen liittyvien toimintojen olevan nopeita ja vaivattomia. Esimerkiksi talletusten tekeminen ja rekisteröityminen koettiin usein helpoksi, mikä madalsi kynnystä aloittaa ja jatkaa pelaamista. Tätä havainnollistetaan esimerkissä (12).

- (12) Sivut on rakennettu niin, että pääset mahdollisimman nopeasti ja pienellä vaivalla syöttämään rahaa sivulle. Esim. Talletus nappi on aina heti ensimmäisenä nähtävissä. (V3)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymän tekemät ratkaisut voivat madaltaa toiminnan aloittamisen ja jatkamisen kynnystä, mikä voi lisätä pelaamisen todennäköisyyttä. Lisäksi yhden vastauksen mukaan pelaamisen helppouden ansiosta sitä voi tehdä samanaikaisesti muiden asioiden kanssa, mikä vahvistaa kokemusta vaivattomuudesta ja jatkuvuudesta. Yksittäisten toimintojen helppouden lisäksi osa pelaajista koki käyttöliittymän

yleisen toimivuuden ja selkeyden olevan myös keskeinen tekijä pelaamisen jatkumisessa, sillä sitä mukavampaa tekemistä pelaaminen on, mitä paremmin koko sivusto toimii.

Helppouden ja vaivattomuuden rinnalla pelaajat toivat esiin myös tilanteita, joissa käyttöliittymä vaikeutti toimintaa tai teki siitä epäselvää. Toiseen alateemaan liittyen vaikeus ilmeni erityisesti toiminnoissa, kuten kotiutuksissa, tunnistautumisessa sekä pelaamisen rajoittamiseen liittyvissä prosesseissa. Näitä kuvattiin vaativina ja aikaa vievinä, kuten vastaaja 33 kuvaa:

- (13) Identiteetin varmistaminen joskus vaikeaa, jos pyydetään henkkarit ja esim. Sähkölasku (V33)

Tämä viittaa siihen, että tietyt käyttöliittymän vaatimukset voivat tehdä toiminnasta vaihalloista, mikä vaikeuttaa etenemistä ja näin ollen hidastaa käyttäjän toimintaa. Pelaajat kuvasivat myös tilanteita, joissa käyttöliittymän informaatio on vaikeasti hahmotettavaa tai hajanaista, kuten esimerkistä (14) on havaittavissa.

- (14) Omien pelattujen pelien seuranta tehty vaikeaksi, esim. pitää avata jokainen lyöty veto erikseen auki nähdäkseen onko voittanut vai ei. (V12)

Tämän viittaa siihen, että kokonaiskuvan muodostaminen omasta rahankäytöstä ja pelihistoriasta koettiin haastavaksi, mikä puolestaan vaikeuttaa oman toiminnan hahmottamista ja arviointia.

Tiettyjen tilanteiden koetun helppouden ja vaikeuden havainnollistamiseksi vastaajia pyydettiin Likert-asteikon avulla arvioimaan erilaisten pelialustoilla esiintyvien toimintojen suorittamisen helppoutta ja vaikeutta. Vastauksissa korostui, että erittäin tai melko helpoksi suurin osa vastaajista kokivat uuden talletuksen tekemisen (94 %), rahan tallettamisen pelitilille (91 %) sekä uuden vedon asettamisen heti edellisen jälkeen (76 %), eikä yksikään vastaajista pitänyt näitä toimintoja vaikeina. Rahojen kotiuttamiseen liittyvät kokemukset vaihtelivat enemmän: 56 % vastaajista piti sitä helppona, kun taas 18 % koki vaikeaksi. Vaikka analyysissä ilmeni, että kotiutus on usein tehty vaikeammaksi, on

se kuitenkin osan vastaajista mielestä jopa erittäin helppoa. Vastaajista reilusti yli puolet (n = 26, 77 %) kuitenkin olivat olleet tilanteessa, jossa talletuksen tekeminen on helpompaa, kuin rahojen kotiuttaminen.

Tilanteet, joiden suorittaminen puolestaan oli osan vastaajista mukaan melko vaikeaa tai erittäin vaikeaa, ovat pelitilin väliaikainen sulkeminen (20 %), bonusten ehtojen ymmärtäminen (44 %), pelisivustojen käyttöehtojen löytäminen (30 %), vastuullisen pelaamisen työkalujen löytäminen (27 %) sekä oman pelihistorian tai tappioiden tarkastelu (21 %). Osan näistä toiminnoista jotkut kokivat myös helpoiksi, mutta kuitenkin vähemmän kuin puolet vastaajista. Esimerkiksi pelitilin väliaikaiseen sulkemiseen suhtautui osa vastaajista (15 %) neutraalisti, ja osalla (32 %) ei ollut tästä tilanteesta lainkaan kokemusta.

Kokonaisuudessaan pelaajien kuvaukset sekä tilanteiden arvioinnit osoittavat, että käyttöliittymät eivät ole neutraaleja, vaan ne voivat ohjata toimintaa tekemällä tietyistä toiminnoista vaivattomia ja toisista vaikeampia. Arvioinnin tulokset osoittavat, että pelaamiseen liittyvät toiminnot on tehty käyttäjälle pääosin helpoiksi, kun taas pelaamisen hallintaa tukevat toiminnot näyttävät osalle vastaajista puolestaan vaikeampina. Osa vastaajista kokee tämän ongelmallisena, kuten luvussa 5.1.1 esitettiin.

5.3 Toimintaa ohjaaviksi koetut käyttöliittymäelementit

Tässä luvussa vastataan viimeiseen tutkimuskysymykseen: millaisia käyttöliittymäelementtejä verkkorahapelejä pelaavat henkilöt pitävät ohjaavina tai manipuloivina. Tähän kysymykseen liittyen aineistosta tunnistettiin kolme pääteemaa, jotka ovat pelaamiseen ohjaavat elementit, valintojen esitystavat sekä informaation saantia estävät elementit (ks. kuvio 4). Aineistosta havaittiin käyttöliittymäelementtien teemoihin liittyen yhteensä 138 mainintaa.

Pelaajien ohjaaviksi tai manipuloiviksi kokemat käyttöliittymäelementit

| | | |
|--------------------------------|------------------------|--|
| Pelaamiseen ohjaavat elementit | Valintojen esitystavat | Informaation saantia estävät elementit |
|--------------------------------|------------------------|--|

Kuvio 5. Pelaajien ohjaaviksi tai manipuloiviksi kokemat käyttöliittymäelementit.

Pelaajien tunnistamat käyttöliittymäelementit osoittavat, että erityisesti pelaamiseen aktivoivat ja huomiota ohjaavat ratkaisut koettiin käyttäjän toimintaan vaikuttavina. Lisäksi valintojen ohjaamiseen ja esitystapoihin liittyvien elementtien koettiin suuntaavan käyttäjän päätöksentekoa. Luvun lopussa tarkastellaan informaation ja käytön hallintaan liittyviä tekijöitä, joiden koetaan vaikeuttavan toiminnan ymmärtämistä ja hallintaa.

5.3.1 Pelaamiseen ohjaavat elementit

Ensimmäinen teema kuvailee vastauksista tunnistettuja pelaamiseen ohjaavia elementtejä. Pelaajat tunnistivat useita käyttöliittymäelementtejä, jotka aktivoivat pelaamiseen ja ohjaavat heidän huomiotaan kohti pelisisältöä. Näihin kuuluivat erityisesti ilmoitukset ja tarjoukset, visuaaliset ärsykkeet sekä suorat kehotukset toimintaan. Pääteema jakaantuu kahteen alateemaan, jotka ovat kannustimet sekä huomion kaappaus. Näiden elementtien yhteisenä piirteenä oli niiden kyky herättää kiinnostus ja ohjata käyttäjän huomiota kohti pelaamista. Tässä teemassa ja sen alateemoissa esiintyvien mainintojen määrä on esitettyinä taulukossa 6.

Taulukko 5. Pelaamiseen ohjaavien elementtien maininnat.

| | Maininnat |
|---------------------------------------|-----------|
| Pelaamiseen ohjaavat elementit | 73 |
| Kannustimet | 42 |
| Huomion kaappaaminen | 31 |

Ensimmäiseen alateemaan liittyen kannustimet, kuten bonukset, ilmainen peliraha ja erilaiset tarjoukset näyttäytyivät analyysin perusteella keskeisinä pelaamiseen

aktivoivina tekijöinä. Pelaajat kuvasivat, että erilaiset tarjoukset ja palkkiot lisäsivät halua jatkaa pelaamista. Tätä havainnollistaa esimerkki (15).

- (15) Mahdollisuus voiton tuplaukseen 50/50 periaatteella. Lisäpanostuksella suurempi mahdollisuus bonuspeliin [on kokenut toimintaa ohjaavaksi tilanteeksi]. (V26)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä voi kannustaa riskialttiimpaan toimintaan kehys-tämällä lisäpanostukset mahdollisuutena parempiin palkintoihin. Osa pelaajista kuvaili vastaanottaneensa myös erilaisia ilmoituksia ja suoria yhteydenottoja esimerkiksi teksti-viestitse ja sähköpostitse, joiden kautta heitä kannustettiin pelaamisen pariin. Näiden koettiin toimivan muistutuksina ja aktivoivina ärsykkeinä. Vastaaja 33 kertoi kokemas-taan kannustuksesta pelaamisen pariin seuraavasti:

- (16) Joskus mulle on soitettu, että haluanko 20e ilmaista pelirahaa. (V33)

Tämä osoittaa, että toiminta voi ulottua itse pelialustan ulkopuolelle ja tätä kautta vai-kuttaa käyttäjän toimintaan myös sen ulkopuolella esimerkiksi jatkuvien muistutusten kautta.

Toiseen alateemaan liittyen tapahtui huomion kaappaaminen visuaalisten elementtien avulla, kuten värien, sijoittelun ja korostettujen sisältöjen kautta. Yli puolet pelaajista ($n = 23, 68\%$) kuvailivat, että esimerkiksi suuret voitot, talletuspainikkeet, korotetut kertoimet ja suositellut kohteet tuotiin näkyvästi esille, mikä lisäsi huomion kiinnittymistä nii-hin ja näin ollen myös houkuttelevuutta. Esimerkiksi vastaaja 3 on kuvaa huomion oh-jautumista alustoilla näin:

- (17) Käyttöliittymiin on esim. Asetettu "Talletus" painike todella helppoon paikkaan. Kasinolla on käyttöliittymässä pikatalletus, josta saa yhdellä hii-ren klikkauksella lisää rahaa pelitilille. Vedonlyönnissä pusketään "kuu-mimmat" kohteet etusivulla suoraa silmille ja usein tarjotaan korotettuja kertoimia. (V3)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä yhdistää näkyvyyden ja helppokäyttöisyyden ohjatakseen käyttäjän huomiota ja mahdollisesti madaltaakseen kynnystä toimintaan. Pelaajat kuvasivat myös tilanteita, joissa käyttöliittymä ohjasi toimintaa välittömien jatkekehutusten kautta. Esimerkiksi pelin päätyttyä tai varojen loputtua käyttäjälle tarjottiin suoraan mahdollisuutta asettaa uusi veto tai tehdä uusi talletus, kuten esimerkistä (18) ilmenee.

(18) Esimerkiksi rahojen loppuessa useimmilla sivustoilla poppaa ruudulle talletuspainike itsestään. (V6)

Tämä osoittaa, että hyödyntämällä pop up -ilmoituksia käyttöliittymä pyrkii kaappamaan pelaajan huomion pelaamisen ollessa keskeytyessä, ja mahdollisesti ohjaa näin toimintaa välittömien kehotusten avulla.

Pelaamiseen aktivoivat ja huomiota ohjaavat elementit muodostavat siis kokonaisuuden, jossa käyttöliittymä herättää kiinnostusta, suuntaa käyttäjän huomiota ja kannustaa toiminnan jatkamiseen. Tulosten perusteella keskeistä ei ole ainoastaan se, mitä käyttäjälle esitetään, vaan myös milloin ja miten se esitetään. Tämä korostaa käyttöliittymän ajallista ja visuaalista vaikutusta käyttäjän toimintaan.

5.3.2 Valintojen esitystavat

Aineistosta havaittiin, että pelaajat tunnistivat käyttöliittymäelementtejä, jotka ohjaavat heidän valintojaan tavoilla, joilla vaihtoehdot esitetään. Näihin kuuluivat erityisesti oletusvalinnat, vaihtoehtojen esitystavat sekä erilaiset kehystämisen keinot, joiden kautta pelaaminen näyttäytyi houkuttelevampana tai helpompana, kuin mitä sen todellisuudessa koettiin olevan. Valintojen esitystapojen teemaan liittyviä mainintoja vastauksista tunnistettiin 21.

Valintojen ohjaaminen esitystapaa hyödyntäen ilmeni esimerkiksi tilanteissa, joissa käyttöliittymä asetti tiettyjä vaihtoehtoja valmiiksi käyttäjän puolesta tai korosti tiettyjä valintoja toisten kustannuksella. Pelaajat kuvasivat, että esimerkiksi panoksen suuruus

saattoi olla oletusvalintana korkea, jolloin käyttäjän tuli aktiivisesti muuttaa sitä pienemmäksi. Myös talletustilanteessa osa pelaajista oli kohdannut vastaavaa, kuten esimerkiksi vastaaja 33 kertoi:

- (19) Talletuksen yhteydessä ehdotetaan suurempia summia, kuin mitä olen koskaan tallettanut. (V33)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä hyödyntää valintojen esitystapaa pyrkiessään ohjaamaan käyttäjän huomiota suurempiin talletussummiin. Valintoja ohjattiin myös esitystapojen kautta, joissa pelaaminen kehystettiin positiivisena ja houkuttelevana. Pelaajat kuvasivat tilanteita, joissa pelin lopputulos esitettiin voittona, vaikka todellisuudessa kyse oli tappiosta. Esimerkiksi vastaaja 20 kuvaili kokemustaan seuraavasti:

- (20) Moni peli ilmoittaa voitoista esim jos pelaa euron panoksella kierroksen tulee ilmoitus voitit 0,8e vaikka todellisuudessa hävisit 0,2e (V20)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä voi kehystää tuloksia positiivisina, vaikka lopputulos olisi negatiivinen. Tämä voi vaikuttaa siihen, miten pelaaja tulkitsee omaa pelaamistaan. Yksi vastaajista kuvaili voittoäänien olevan hänelle motivoiva tekijä pelaamisen jatkamisessa, joten tulosten kehystäminen virheellisesti positiivisina voi vaikuttaa joidenkin käyttäjien pelaamiseen merkittävän paljon. Pelaajista lähes joka kolmas ($n = 11$, 32 %) kertoikin kokeneensa voittoäänien tai animaatioiden saaneen tappion tuntumaan pienemmältä. Osa pelaajista koki myös kannustimien esitystavan olevan usein harhaanjohtava, kuten esimerkistä (21) ilmenee.

- (21) talleta 10 ja saat freespinnejä mut si ne onki minimi panoksella ne freespinnit.. eli ei mainosteta sitä enneku o tallettanu rahat siihe. (V29)

Tämä osoittaa, että käyttöliittymä voi esittää tarjoukset houkuttelevina, mutta jättää keskeisiä rajoitteita tai ehtoja vähemmälle huomiolle, mikä saattaa johtaa siihen, että käyttäjä tekee päätöksiä ilman täyttä ymmärrystä niiden ehdoista tai seurauksista. Useissa

vastauksissa mainittiin kannustimien ehtojen epäselvyydestä. Tätä käsitellään enemmän luvussa 5.3.3.

Kokonaisuudessaan valintojen esitystavat näyttäytyivät käyttöliittymän keinoina vaikuttaa siihen, miten käyttäjä hahmottaa vaihtoehtot ja tekee päätöksiä. Näiden elementtien kautta pelaaminen voidaan esittää pelaajalle houkuttelevampana ja helpompana kuin muut vaihtoehtot, millä mahdollisesti pyritään ohjaamaan käyttäjän toimintaa tämän sitä itse huomaamatta.

5.3.3 Informaation saantia estävät elementit

Viimeinen teema käsittää aineistosta tunnistetut informaation saantia estävät elementit. Pelaajat tunnistivat käyttöliittymäelementtejä, jotka liittyvät informaation esittämiseen sekä käytön hallintaan, joiden koettiin vaikeuttavan oman toiminnan seurausten ymmärtämistä ja hallintaa. Pääteema jakaantuu kahteen alateemaan, epäselvään informaatioon sekä prosessien monimutkaisuuteen. Näihin kuuluivat erityisesti tiedon löydettävyyteen, ehtojen esittämiseen sekä toimintojen monivaiheisuuteen liittyvät ominaisuudet. Näiden elementtien kautta käyttöliittymä toiminnan ohjaamisen lisäksi myös rajoittaa käyttäjän mahdollisuuksia tehdä tietoisia päätöksiä. Teemaan ja sen alateemoihin liittyvät maininnat ovat esitettynä taulukossa 7.

Taulukko 6. Informaation saantia estävien elementtien maininnat.

| | Maininnat |
|---|------------------|
| Informaation saantia estävät elementit | 44 |
| Epäselvä informaatio | 17 |
| Prosessien monimutkaisuus | 27 |

Ensimmäiseen alateemaan, eli epäselvään informaatioon liittyen pelaajat kuvasivat tilanteita, joissa keskeiset tiedot, kuten bonuksiin liittyvät ehdot, eivät olleet selkeästi esillä tai helposti ymmärrettävässä muodossa. Tämä vaikeuttaa päätöksentekoa ja

kasvattaa riskiä tehdä valintoja ilman kaikkia päätöksen tekemisen kannalta oleellisia tietoja. Osassa vastauksista mainittiin etenkin bonusten ehtojen olevan ”kryptisiä” ja monimutkaisesti selitettyjä, ja että niissä on usein myös paljon alaviitteitä ja huomautuksia. Yli puolet ($n = 19, 56 \%$) vastaajista oli kokenut bonustarjousten ehtojen olevan vaikeasti ymmärrettäviä. Esimerkissä (22) havainnollistetaan kokemusta ehtojen epäselvyydestä.

- (22) Bonustarjousten ehdot ovat joskus epäselkeät. Ei tarkkaa infoa bonuksen lunastamisvaiheessa sille, että paljonko pitää kierrättää, kunnes bonukset voi kotiuttaa. (V9)

Tämä osoittaa, että olennaista tietoa ei esitetä riittävän selkeästi bonuksen lunastamisen yhteydessä, mikä voi johtaa päätöksiin, jotka eivät perustu riittävään tietoon. Pelaajat toivat myös esiin sen, että bonuksiin ja voittojen kotiuttamiseen liittyvät ehdot vaikuttivat heidän pelaamiseensa. Erityisesti kierrätysvaatimusten kuvattiin johtavan tilanteisiin, joissa pelaamista jatkettiin pidempään kuin alun perin oli ollut tarkoitus, jotta varat olisi mahdollista kotiuttaa. Kotiuttamiseen liittyvistä edellytyksistä oli vastauksissa 10 mainintaa, ja osassa maininnoista ilmaistiin myös, että kierrätysvaatimus tuli usein ilmi selvästi vasta silloin, kun pelaaja olisi halunnut kotiuttaa bonuksesta voittamansa rahat, kuten edellisessä esimerkissä ilmenee. Vastaajista noin puolet ($n = 18, 53 \%$) olivat olleet tilanteessa, jossa tarjouksen todelliset ehdot ovat selvinneet vasta jälkikäteen. Näin ollen ehdot eivät ainoastaan vaikeuttaneet tiedon ymmärtämistä, vaan täten myös ohjasivat konkreettisesti käyttäjän toimintaa, kuten esimerkistä (23) voi havaita.

- (23) Talletin pelialustalle rahaa voitin kivan summan ja kun yritin kotiuttaa rahoja niin, minulta vaadittiin että joudun kierrättämään koko summan jonka äsken voitin ennenkuin voin kotiuttaa yhtään mitään. (V15)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymän asettamat ehdot voivat kytkeä palkinnon saavuttamisen pelaamisen jatkamiseen.

Toiseen alateemaan, prosessien monimutkaisuuteen liittyen pelaajat toivat myös esiin haasteita koskien tiedon löydettävyyttä sekä oman pelaamisen kokonaiskuvan

hahmottamista. Vastauksissa oli mainintoja esimerkiksi siitä, että pelihistorian, voittojen ja tappioiden seuraaminen koettiin vaikeaksi, sillä se vaatii useita klikkauksia, välilehtien avaamista tai esimerkiksi tietojen siirtämistä Excel-taulukkoon. Seurannan vaikeuttamisen koettiin johtavan oman pelaamisen hahmottamisen vaikeutumiseen. Yhdessä vastauksista mainittiin myös virtuaalivaluutat, joiden koettiin vaikuttavan oman pelaamisen hahmottamiseen. Vastaaja 25 kuvaili tilannetta näin:

- (24) esim raha muuttuu virtuaalisiksi kolikoiksi 1€ = 1250 kolikkoa) <- pimittää rahankulua [on jälkikäteen ymmärtänyt alustan ohjanneen toimintaa] (V25)

Tämä viittaa siihen, että rahan esittäminen epäsuorassa muodossa voi hämärtää käyttäjän käsitystä omasta kulutuksesta ja näin ollen vaikeuttaa oman toiminnan arviointia.

Yhden vastaajan mukaan turvarajan asettamisen yhteydessä piti useaan kertaan vahvistaa oma valinta, sillä alusta kysyi pelaajalta monesti ”haluatko varmasti”. Tämä viittaa siihen, että pelihistorian tai tappioiden seuraaminen sekä pelaamisen rajoittaminen on tehty pelaajille työläämmäksi lisävaiheiden ja useiden vaadittujen klikkausten avulla. Vastaajista noin joka kolmas ($n = 12$, 35 %) oli sitä mieltä, että pelaamisen rajoittaminen vaatii usean vaiheen suorittamisen. Pelaajat kuvasivat myös tilanteita, joissa varojen kotiuttamiseen liittyvät prosessit olivat monivaiheisia ja aikaa vieviä. Erityisesti tunnistautumiseen ja dokumenttien toimittamiseen liittyvät vaatimukset koettiin raskaiksi ja mahdollisesti myös tarkoituksellisiksi. Tätä havainnollistetaan esimerkissä (25).

- (25) Kotiutuksessa aika-ajoin kysytään varmistusta osoitteesta eli käytännössä täytyy ottaa kuva esim vesilaskusta jossa näkyy asuinosoite. Näiden lomakkeiden vahvistamisessa kestää välillä kauan tai niitä ei jostain syystä kelpuuteta. Näin ollen pelisivusto saa pelattua aikaa, jotta asiakkaan varat olisivat mahdollisimman kauan pelisivustolla. Mitä kauemmin asiakkaan rahat ovat pelisivustolla, sitä varmemmin jotkut pelaavat ne takaisin pelisivustolle, eikä ikinä saa nostettua varojansa pois. (V24)

Tämä viittaa siihen, että käyttöliittymä voi monivaiheisten ja viivästyneiden prosessien kautta vaikeuttaa varojen kotiuttamista. Tämä puolestaan todennäköisesti johtaa siihen,

että käyttäjän varat jäävät alustalle pidemmäksi aikaa ja täten lisäävät pelaamisen jatku-
misen todennäköisyyttä, vaikka käyttäjällä oli aikeena kotiuttaa varat ja mahdollisesti
myös keskeyttää pelaaminen. Vastaajista yli puolet ($n = 21$, 62 %) olivat sitä mieltä, että
rahojen kotiuttamiseen liittyi lisävaiheita ja viiveitä.

Informaation ja käytön hallintaan liittyvät elementit siis osoittavat, että käyttöliittymä voi
vaikuttaa käyttäjän toimintaan myös epäsuorasti. Tiedon epäselvä esittäminen, heikko
löydettävyys sekä monivaiheiset ja viivästyneet prosessit voivat vaikeuttaa käyttäjän
mahdollisuuksia ymmärtää ja hallita omaa toimintaansa. Käyttöliittymä siis vaihtoehto-
jen tarjoamisen ohella voi myös rajoittaa käyttäjän päätöksentekoa ja ohjata toimintaa
oman pelaamisen hallinnan vaikeuttamisen kautta.

5.4 Yhteenveto

Tässä luvussa analysoitiin aluksi pelaajien suhtautumista verkkorahapelialustojen ohjaa-
vuuteen ja manipuloivuuteen, jonka jälkeen tarkasteltiin tekijöitä, jotka vaikuttavat pe-
laajien kokemuksiin verkkorahapelialustoista. Lopuksi tunnistettiin käyttöliittymäele-
menttejä, joita pelaajat pitävät ohjaavina tai manipuloivina. Tutkimuksen tulosten mu-
kaan pelaajat pitivät verkkorahapelialustoja vaihtelevasti ohjaavina tai manipuloivina,
jotka lisäksi he tunnistavat käyttöliittymien vaikuttavan heidän toimintaansa monitasoi-
sesti, sekä suoraan että epäsuorasti. Vaikutukset korostuvat pelaajien mukaan erityisesti
tilanteissa, joissa pelaamisen jatkamiselle on matala kynnyks, päätöksenteko tapahtuu
nopeasti tai käyttäjä altistuu erilaisille kannustimille ja ärsykeille.

Tutkimus osoittaa, että pelaajien suhtautuminen käyttöliittymien vaikutuksista käyttä-
jään vaihtelivat ohjaavasta manipuloivaan, sekä vastauksissa viitattiin usein samoihin
käyttöliittymäelementteihin, kuten bonuksiin, näkyviin talletusmahdollisuuksiin ja visu-
aalisiin ärsykeisiin. Keskeinen ero liittyi enemmänkin siihen, miten pelaajat tulkitsivat
näiden vaikutuksen omaan toimintaansa: suunnittelu koettiin manipuloivaksi silloin, kun
sen nähtiin ohjaavan toimintaa käyttäjän omia tavoitteita vastaan, kun taas ohjaavaksi

koettu suunnittelu näyttäytyi hyväksyttävämpänä ja odotettuna. Tämä korostaa kokemusten ja suhtautumisen tilannesidonnaisuutta ja tulkinnanvaraisuutta. Kriittisten tulkintojen lisäksi osa vastaajista suhtautui käyttöliittymien ohjaavuuteen neutraalisti tai jopa hyväksyvästi. Näissä vastauksissa korostui ajatus siitä, että käyttöliittymien tehtävänä on ohjata käyttäjän toimintaa, mutta tämä ei välttämättä näyttäyty ongelmallisena, vaan tavallisena osana digitaalisten palveluiden toimintaa.

Tutkimuksen perusteella pelaajien kokemuksissa käyttöliittymien vaikutuksesta heidän toimintaansa korostui tiettyjen tekijöiden vaikutus. Pelaamisen houkuttavuus ja koukuttavuus sekä erilaiset psykologiset mekanismit, kuten tappioiden jahtaaminen ja läheltä piti -tilanteet koettiin päätöksentekoon ja pelaamisen jatkumiseen vaikuttavina tekijöinä. Lisäksi käyttöliittymien rakenteet näyttäytyivät pelaajien mukaan epäsymmetrisinä, sillä pelaamisen aloittaminen ja jatkaminen koettiin vaivattomaksi, kun taas toiminnan hallintaan ja rajoittamiseen liittyvät prosessit, kuten varojen kotiuttaminen, ehtojen ymmärtäminen ja oman pelaamisen seuranta tai rajoittaminen saattoivat olla monivaiheisia ja vaikeasti hahmotettavia.

Käyttöliittymäelementtien tarkastelu tutkimuksessa osoittaa, että pelaajat tunnistavat useita elementtejä, joiden he kokevat ohjaavan, tai pyrkivän ohjaamaan heidän toimintaansa. Pelaamiseen aktivoivat ja huomiota ohjaavat elementit, valintojen esitystavat sekä informaatioon ja käytön hallintaan liittyvät ratkaisut muodostavat kokonaisuuden, jonka pelaajat kuvaavat vaikuttavan heidän päätöksentekoonsa ja toiminnan jatkumiseen.

Pelaajien mukaan kannustimet, kuten bonukset, ilmoitukset ja visuaaliset ärsykkeet herättävät kiinnostusta ja saavat heidät jatkamaan pelaamista usein sellaisissa tilanteissa, joissa sitä ei alun perin ollut suunniteltu. Lisäksi valintojen esitystapojen, kuten oletusvalintojen ja positiivisen kehystämisen koettiin ohjaavan päätöksentekoa esimerkiksi siten, että vaihtoehdot näyttäytyvät houkuttelevampina tai helpompina kuin ne todellisuudessa ovat. Pelaajien mukaan myös tiedon esittämiseen ja käytön hallintaan liittyvät

tekijät vaikuttivat heidän toimintaansa. Ehtojen epäselvyys, rahan esittäminen virtuaalivaluuttana sekä monivaiheiset prosessit esimerkiksi kotiuttamiseen liittyen koetaan tekijöiksi, jotka vaikeuttavat oman toiminnan hahmottamista ja voivat johtaa pelaamisen jatkumiseen pidempään kuin on suunniteltu.

Kokonaisuudessaan tulokset osoittavat, että verkkorahapelialustojen käyttöliittymät eivät näyttäyty pelaajille neutraaleina, vaan he kokevat niiden sisältävän useita ratkaisuja, jotka ohjaavat tai pyrkivät ohjaamaan heidän toimintaansa. Ohjaus ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, vaan se rakentuu pelaajien omien kokemusten, tulkintojen ja kokemien tilanteiden kautta. Samat elementit voivat näyttäytyä joko hyväksyttävänä ohjauksena tai manipuloivana vaikuttamisena, mikä viittaa ilmiön moniulotteisuuteen ja tulkinnanvaraisuuteen.

6 Diskussio

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli luoda kattava käsitys pelaajien kokemuksista verkkorahapelialustojen harhauttavasta suunnittelusta. Tutkimuskysymykset olivat: *1. Miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt suhtautuvat käyttöliittymien ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen?*, *2. Millaiset tekijät vaikuttavat pelaajien kokemuksiin verkkorahapelialustojen vaikutuksesta heidän toimintaansa?* sekä *3. Millaisia käyttöliittymäelementtejä pelaajat pitävät toimintaa ohjaavina?* Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineiston keräys suoritettiin kyselyllä. Kyselyyn saatiin 34 vastaajaa, joiden kaikkien vastaukset hyväksyttiin mukaan analyysiin. Kyselyyn vastasi sellaiset henkilöt, jotka pelaavat tai ovat joskus pelanneet verkkorahapelejä. Kyselyyn saatiin vastauksia eri ikäisiltä ja sukupuolia edustavilta henkilöiltä, joista osa oli kokeneempia pelaajia, ja osalla puolestaan vähemmän kokemusta.

Tulosten mukaan pelaajien suhtautuminen ja tulkinnat verkkorahapelialustojen ohjaavuudesta ja manipuloivuudesta olivat vaihtelevia, ja kokemusten ja tulkintojen tilannesidonaisuus ja tulkinnanvaraisuus korostuivat vastauksista. Osa pelaajista kokee käyttöliittymien olevan manipuloivia, sillä ne ohjaavat toimintaa vastoin pelaajan omia tavoitteita, kun taas osan mielestä ohjaus on odotettavissa olevaa ja näin ollen myös hyväksyttävämpää toimintaa. Pelaajien kokemuksiin vaikuttavista tekijöistä tunnistettiin kolme kokonaisuutta: tilannesidonaiset tekijät, psykologiset tekijät sekä käyttöliittymien rakenteelliset tekijät. Nämä tekijät yhdessä vaikuttavat siihen, miten pelaajat kokevat harhauttavan suunnittelun verkkorahapelialustoilla. Käyttöliittymäelementtien tarkastelu puolestaan osoitti, että pelaamiseen aktivoivat ärsykkeet, valintojen esitystavat sekä tiedon esittämiseen ja käytön hallintaan liittyvät ratkaisut muodostavat kokonaisuuden, jonka pelaajat kokevat toimintaa ohjaavana.

Tulokset ovat merkittäviä, sillä ne tuovat esiin pelaajien näkökulman käyttöliittymien ohjaavuuteen, jota aiemmassa tutkimuksessa on tarkasteltu pääasiassa suunnitteluratkaisujen tasolla. Tutkimus osoittaa, että käyttöliittymien vaikutus ei rajoitu yksittäisiin elementteihin, vaan muodostuu useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta

tilannesidonnaisesti. Tuloksilla voidaan uskoa olevan käytännön merkitystä erityisesti käyttöliittymäsuunnittelun, kuluttajansuojan sekä vastuullisen pelaamisen näkökulmista. Tulokset voivat auttaa tunnistamaan sellaisia suunnitteluratkaisuja, jotka pelaajat kokevat ongelmallisina, ja siten tukea läpinäkyvämpien ja käyttäjälähtöisempien palveluiden kehittämistä.

6.1 Tutkimuksen tulokset suhteessa aiempaan tutkimukseen

Tutkimuksen tulokset ovat linjassa aiemman tutkimuksen kanssa, joka korostaa psykologisten tekijöiden sekä käyttöliittymäratkaisujen merkitystä verkkorahapelaamiseen liittyvässä päätöksenteossa. Tässä tutkimuksessa tunnistetut pelaajien kokemukset tukevat erityisesti käsitystä siitä, että harhauttava suunnittelu toimii vuorovaikutuksessa yksilöllisten ja tilannesidonnaisten tekijöiden kanssa (vrt. Malik ja muut, 2024). Tunnistetut käyttöliittymäelementit puolestaan ovat pitkälti linjassa aiemmassa kirjallisuudessa kuvattujen harhauttavien suunnitteluratkaisujen kanssa (mm. Gray ja muut, 2024; McGarrigle ja muut, 2026).

Psykologiset tekijät, kuten houkuttelevuus, impulsiivisuus sekä tappioiden jahtaaminen ovat linjassa Malikin ja muiden (2024) esittämien havaintojen kanssa. Pelaajien kuvaukset impulsiivisista talletuksista ja toiminnan jatkumisesta tukevat erityisesti näkemystä siitä, että päätöksenteko ei ole täysin rationaalista, vaan altis erilaisille vinoumille. Lisäksi pelaajien kokemukset läheltä piti -tilanteista ja voittamisen tunteesta, vaikka lopputulos olisi todellisuudessa negatiivinen, heijastavat kognitiivisia vinoumia, kuten hallinnan illuusiota ja virheellisiä käsityksiä todellisuudesta. Tämä vahvistaa aiempaa tutkimusta siitä, että harhauttavan suunnittelun käyttöliittymäratkaisut voivat hyödyntää näitä vinoumia ja siten vaikuttaa käyttäjän kokemukseen pelaamisesta (vrt. Newall, 2025; Malik ja muut, 2024; Mathur ja muut, 2021; Gainsbury ja muut, 2020). Tämä tutkimus lisäksi konkretisoi, miten nämä ilmiöt ilmenevät käytännön pelaamistilanteissa käyttäjien kertomien kokemusten kautta.

Tunnistetut käyttöliittymäelementit vastaavat pitkälti McGarriglen ja muiden (2026) kuvaamia verkkorahapelialustoilla esiintyviä harhauttavia suunnitteluratkaisuja. Tunnistetut käyttöliittymäelementit voidaan näin ollen jäsentää selkeästi Grayn ja muiden (2025) ontologiaan pohjautuvaan McGarriglen ja muiden (2026) kategorisointiin harhauttavista suunnitteluratkaisuista. Pelaajien kuvaukset epäselvistä bonusehdoista ja tiedon puutteellisesta esittämisestä heijastelevat salailuun liittyviä käytäntöjä. McGarrigle ja muut (2026) luokittelivat myös taloudelliset kannustimet salailuksi, mutta huomauttivat, ettei kannustimet kuitenkaan sellaisenaan ole harhauttaviksi suunnitteluratkaisuuksi luokiteltavia. Aiemmassa tutkimuksessa on kuitenkin havaittu kannustimien usein johtavan kuluttajia harhaan, ja etteivät esimerkiksi vedonlyöjät useimmiten ymmärrä tarjottujen kannustimien todellisia kustannuksia ja ehtoja (mm. Hing ja muut, 2017; Hing ja muut, 2019). Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat, että pelaajat kokevat kannustimien olevan usein harhaanjohtavasti esitettyjä.

Monivaiheiset kotiutusprosessit ja vaikeasti saavutettavat hallintatyökalut puolestaan vastaavat estämisen strategioita. Valintojen ohjaaminen esimerkiksi oletusvalintojen ja kehystämisen avulla puolestaan edustaa käyttöliittymän manipulointia. Pelaajien kuvaamat välittömät jatkoehdotukset sekä ponnahdusikkunat voidaan puolestaan liittää pakotetun toiminnan ja sosiaalisen manipuloinnin strategioihin. Tulokset osoittavat lisäksi, että nämä mekanismit eivät toimi erillisinä, vaan muodostavat käyttäjän toimintaa ohjaavan kokonaisuuden.

Tutkimuksen tulokset tukevat myös McGarriglen ja muiden (2026) esittämää näkemystä käyttöliittymien epäsymmetriasta, jossa palveluntarjoajaa hyödyttävät toiminnot on tehty käyttäjälle helpoiksi ja näkyviksi, kun taas käyttäjää hyödyttävät toiminnot, kuten pelaamisen hallinta ja tiedon tarkastelu ovat vaikeammin saavutettavia. Pelaajien kuvaukset helpoista talletuksista, mutta monivaiheisista ja viivästyneistä kotiutusprosesseista tukevat tätä havaintoa. Tulokset tukevat myös Wardlen ja muiden (2024) esittämiä huolia rahapelaamisen haittavaikutuksista. Pelaajien kuvaukset impulsiivisesta toiminnasta, pelaamisen jatkumisesta sekä vaikeuksista hallita omaa toimintaa viittaavat siihen,

että käyttöliittymäratkaisuilla on yhteys rahapelaamisesta mahdollisesti aiheutuviin haittoihin. Samalla tulokset tukevat Gainsburyn ja muiden (2020) esittämää näkemystä siitä, että voimakkaasti suostuttelevat suunnitteluratkaisut voivat heikentää käyttäjän autonomiaa ja informoitua päätöksentekoa.

Pelaajien suhtautuminen käyttöliittymien ohjaavuuteen ja manipuloivuuteen näyttäytyi tilannesidonnaisena ja osin myös ristiriitaisena, mikä on linjassa aiemman tutkimuksen kanssa. Maier ja Harr (2020) tutkimuksessaan liittyen käyttäjien näkökulmaan verkkopalveluiden harhauttavasta suunnittelusta totesivat, että harhauttavien suunnitteluratkaisujen hyväksyttävyyden riippuu muun muassa niiden näkyvyydestä, käyttäjän kokemasta valinnanvapaudesta sekä siitä, kokeeko käyttäjä vuorovaikutuksen miellyttävänä. Lisäksi he huomauttivat, että käyttäjät saattavat sivuuttaa manipuloivia piirteitä, mikäli he kokevat saavansa palvelusta muuta arvoa. Tässä tutkimuksessa vastaavat ilmiöt näkyivät pelaajien kuvauksissa, joissa samat käyttöliittymäelementit saatettiin kokea joko hyväksyttävänä tai manipuloivina riippuen tilanteesta ja yksilöllisistä tekijöistä. Esimerkiksi kokemus manipuloivuudesta korostui häviötilanteiden yhteydessä. Lisäyksenä havaittiin, että osa pelaajista kuvasi käyttöliittymien ohjaavuutta verkkorahapelaamisen kontekstissa odotettavana ja siten osin hyväksyttävänä, mikä viittaa siihen, että ilmiön arviointiin vaikuttavat myös käyttäjän ennako-odotukset palvelun luonteesta.

Lisäksi tulokset tukevat aiempia havaintoja siitä, että käyttäjät näkevät usein vastuun harhauttavista suunnitteluratkaisuista palveluntarjoajilla, mutta tunnistivat myös oman roolinsa ja vastuunsa (vrt. Maier ja Harr, 2020). Vaikka aiempi tutkimus on tunnistanut useita harhauttavia suunnitteluratkaisuja ja niiden vaikutuksia, täydentää tämä tutkimus olemassa olevaa tietoa tuomalla esiin pelaajien omia kokemuksia ja tulkintoja erityisesti verkkorahapelaamisen kontekstissa. Tulokset osoittavat, että käyttöliittymien vaikutus ei ole yksiselitteistä, vaan rakentuu tilannesidonnaisesti sekä yksilöllisten tekijöiden kautta. Erityisesti ohjaavan ja manipuloivan suunnittelun välinen ero näyttäytyy tulkinnanvaraisena, mikä korostaa, että harhauttavan suunnittelun vaikutuksia ei voida tarkastella pelkästään teknisinä ratkaisuin, vaan myös käyttäjän kokemuksellisenä ilmiönä.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja rajoitukset

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan liittyen aineistoon, analyysimenetelmään sekä tuloksiin. Aineisto kerättiin kyselytutkimuksella, mikä mahdollisti useiden pelaajien kokemusten tarkastelun, sekä aiheen sensitiivisyyden huomioon ottaen myös säilyttäen vastaajien anonymiteetin. Avoimet vastaukset tarjosivat monipuolista tietoa siitä, miten pelaajat itse kuvaavat verkkorahapelien käyttöliittymien vaikutuksia. Kaikki vastaajat eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, ja osa vastauksista jäi lyhyiksi. Tämä voi johtua esimerkiksi kokemusten puutteesta tai siitä, etteivät kyseiset vastaajat kokeneet kysymyksiä itselleen merkityksellisiksi. Valtaosa vastaajista kuitenkin tuotti riittävän laajoja ja informatiivisia vastauksia, joiden pohjalta analyysi voitiin toteuttaa.

Temaattinen analyysi on Braunin ja Clarken (2006, s. 96) mukaan joustava menetelmä, mutta se edellyttää analyysiprosessin läpinäkyvää ja johdonmukaista kuvaamista. He korostavat, että tutkijan tulee olla selkeä ja eksplisiittinen siinä, mitä analyysissa tehdään, ja kuvauksen tulee vastata toteutettua analyysiprosessia. Tässä tutkimuksessa analyysiprosessi pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman läpinäkyvästi, jotta lukija voi arvioida tehtyjen tulkintojen perusteltavuutta. Braun ja Clarke (2013, s. 180) esittävät temaattisen analyysin kohtaavan kritiikkiä sen suhteen, että se keskittyy aineistossa esiintyvien toistuvien piirteiden tarkasteluun, jolloin ei välttämättä pystytä tavoittamaan yksittäisten vastaajien kertomusten jatkuvuutta tai niissä esiintyviä mahdollisia ristiriitoja. He huomauttavat lisäksi, että yksittäisten osallistujien äänet voivat jäädä vähemmälle huomiolle. Tässä tutkimuksessa aineisto oli kuitenkin suhteellisen rajattu, sillä vastaajia oli 34, mikä mahdollisti myös yksittäisten vastaajien kokemusten huomioimisen ja esiin tuomisen aineistoesimerkkien kautta.

Tutkimukseen liittyy myös muita rajoitteita, jotka tulee huomioida tuloksia tulkittaessa. Aineisto perustuu itse raportoituihin kokemuksiin, jolloin vastaukset voivat sisältää esimerkiksi muistivirheitä tai jälkikäteistä tulkintaa. Lisäksi vastaajien kokemukset ovat subjektiivisia ja tilannesidonnaisia, mikä voi vaikuttaa siihen, miten käyttöliittymien vaikutuksia kuvataan. Kyselyaineiston luonne rajoittaa myös mahdollisuuksia syventää

yksittäisiä vastauksia, sillä aineistonkeruun yhteydessä tutkijalla ei ole ollut mahdollisuutta esittää tarkentavia kysymyksiä. Tämä voi vaikuttaa siihen, kuinka syvällisesti vastaajien kokemuksia on mahdollista tulkita. Lisäksi tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä kaikkiin verkkorahapelejä pelaaviin henkilöihin, sillä aineisto ei edusta koko kohderyhmää. Tutkimuksen tavoitteena ei kuitenkaan ollut yleistettävyys, vaan pelaajien kokemusten ymmärtäminen ja niiden tulkinta.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Verkkorahapelialustojen harhauttavaa suunnittelua olisi hyödyllistä tarkastella syvällisemmin laadullisin menetelmin, kuten haastattelututkimuksen avulla. Haastattelut mahdollistaisivat yksityiskohtaisemman ymmärryksen siitä, miten pelaajat tulkitsevat käyttöliittymien vaikutuksia eri tilanteissa ja miten nämä tulkinnat rakentuvat. Jatkotutkimuksessa voisi lisäksi olla keskeistä tarkastella erilaisten käyttäjäryhmien välisiä eroja. Esimerkiksi kokeneet pelaajat, satunnaispelaajat sekä mahdollisesta ongelmapelaamisesta kärsivät henkilöt saattavat kokea käyttöliittymien harhauttavan suunnittelun eri tavoin. Tällainen vertailu voisi syventää ymmärrystä siitä, kenelle harhauttavat suunnitteluratkaisut ovat erityisen vaikuttavia.

Lisäksi kokeelliset tutkimusasetelmat voisivat tarjota mahdollisuuden tarkastella käyttöliittymäelementtien kausaalisia vaikutuksia käyttäjien toimintaan. Esimerkiksi tiettyjen suunnitteluratkaisujen poistamisen tai muokkaamisen vaikutuksia pelaajien päätöksentekoon voitaisiin tutkia kontrolloiduissa olosuhteissa tai verkkorahapelioperaattorin yhteistyöllä. Lopuksi harhauttavan suunnittelun sääntelyä ja sen kehittämistä olisi oleellista tutkia verkkorahapelaamisen kontekstissa. Tutkimus voisi tarkastella esimerkiksi sitä, miten käyttöliittymien suunnittelua voitaisiin ohjata enemmän tukemaan vastuullista pelaamista ja käyttäjien autonomian toteutumista.

Lähteet

- Ahuja, S., & Kumar, J. (2022). Conceptualizations of user autonomy within the normative evaluation of dark patterns. *Ethics and Information Technology*, 24(4), 52. <https://doi.org/10.1007/s10676-022-09672-9>
- Auer, M. M., & Griffiths, M. D. (2015). The use of personalized behavioral feedback for online gamblers: An empirical study. *Frontiers in Psychology*, 6, 1406. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01406>
- Auer, M., & Griffiths, M. D. (2023). The Impact of Personalized Feedback Interventions by a Gambling Operator on Subsequent Gambling Expenditure in a Sample of Dutch Online Gamblers. *Journal of Gambling Studies*, 39(2), 929–946. <https://doi.org/10.1007/s10899-022-10162-2>
- Auer, M., & Griffiths, M. D. (2024). Nudging Online Gamblers to Withdraw Money: The Impact of Personalized Messages on Money Withdrawal Among a Sample of Real-World Online Casino Players. *Journal of Gambling Studies*, 40(3), 1227–1244. <https://doi.org/10.1007/s10899-023-10276-1>
- Berdichevsky, D., & Neuenschwander, E. (1999). Toward an ethics of persuasive technology. *Commun. ACM*, 42(5), 51–58. <https://doi.org/10.1145/301353.301410>
- BIT. (2022). *Behavioural risk audit of gambling operator platforms findings report*. Behavioural Insights Team. Noudettu 7. helmikuuta 2026, osoitteesta <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2022/07/Behavioural-Risk-Audit-of-Gambling-Operator-Platforms-findings-report-July-2022.pdf>
- BIT. (2024). *Behavioural audit of gambling management tools*. Behavioural Insights Team. Noudettu 14. helmikuuta 2026, osoitteesta <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2024/03/PUBLISHED-External-results-Behavioural-Audit-of-Gambling-Management-Tools.pdf>
- Brignull, H. (2011). *Dark Patterns*. deceptive.design. Noudettu 3.3.2026 osoitteesta <https://old.deceptive.design/>
- Brignull, H., Leiser, M., Santos, C., & Doshi, K. (2023, huhtikuu 25). *Deceptive patterns – user interfaces designed to trick you*. deceptive.design. Noudettu 26.3.2026 osoitteesta <https://www.deceptive.design/>

- Brignull, H. (2024). *Deceptive patterns: Exposing the tricks tech companies use to control you* (First edition: updated March 27th, 2024.). Testimonium Ltd.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful Qualitative Research*. SAGE Publications, Ltd. (UK).
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L., & McEvoy, C. (2021). The online survey as a qualitative research tool. *International Journal of Social Research Methodology, 24*(6), 641–654. <https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>
- Bösch, C., Erb, B., Kargl, F., Kopp, H., & Pfattheicher, S. (2016). Tales from the Dark Side: Privacy Dark Strategies and Privacy Dark Patterns. *Proceedings on Privacy Enhancing Technologies, 2016*(4), 237-254. <https://doi.org/10.1515/popets-2016-0038>
- Clark, L., & Weston, P. W. (2025). Gambling website design as a factor in North American betting expansion. *Addiction (Abingdon, England), 120*(10), 1924–1926. <https://doi.org/10.1111/add.70103>
- Fogg, B. J. (2003). *Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*. Elsevier Science & Technology. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/tritonia-ebooks/detail.action?docID=294303>
- Fortier, M.-È., Audette-Chapdelaine, S., Auger, A.-M., & Brodeur, M. (2024). Nudge theory and gambling: A scoping review. *Frontiers in Public Health, 12*, 1377183. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1377183>
- Gainsbury, S. M., Tobias-Webb, J., & Slonim, R. (2018). Behavioral Economics and Gambling: A New Paradigm for Approaching Harm-Minimization. *Gaming law review (2017), 22*(10), 608-617. <https://doi.org/10.1089/glr2.2018.22106>
- Gainsbury, S. M., Black, N., Blaszczynski, A., Callaghan, S., Clancey, G., Starcevic, V., & Tymula, A. (2020). Reducing Internet Gambling Harms Using Behavioral Science: A Stakeholder Framework. *Frontiers in Psychiatry, 11*, 598589. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.598589>

- Gray, C. M., Kou, Y., Battles, B., Hoggatt, J., & Toombs, A. L. (2018). The Dark (Patterns) Side of UX Design. *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '18*, 1–14. <https://doi.org/10.1145/3173574.3174108>
- Gray, C. M., Santos, C. T., Bielova, N., & Mildner, T. (2024). An Ontology of Dark Patterns Knowledge: Foundations, Definitions, and a Pathway for Shared Knowledge-Building. *Proceedings of the 2024 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '24*, 1–22. <https://doi.org/10.1145/3613904.3642436>
- Griffiths, M., Parke, A., Wood, R., & Parke, J. (2006). Internet Gambling: An Overview of Psychosocial Impacts. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 10(1), 27–39.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative Research Methods* (2nd ed.). SAGE Publications, Ltd. (UK).
- Hing, N., Sproston, K., Brook, K., & Brading, R. (2017). The Structural Features of Sports and Race Betting Inducements: Issues for Harm Minimisation and Consumer Protection. *Journal of Gambling Studies*, 33(2), 685–704. <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9642-6>
- Hing, N., Browne, M., Russell, A. M. T., Greer, N., Thomas, A., Jenkinson, R., & Rockloff, M. (2019). Where's the Bonus in Bonus Bets? Assessing Sports Bettors' Comprehension of their True Cost. *Journal of Gambling Studies*, 35(2), 587–599. <https://doi.org/10.1007/s10899-018-9800-0>
- Katajamäki, M. (2024). *Nuorten aikuisten suhtautuminen harhauttavan suunnittelun käyttöön verkkosivuilla*. <https://osuva.uwasa.fi/handle/11111/11401>
- Kollmer, T., & Eckhardt, A. (2023). Dark Patterns. *Business & Information Systems Engineering*, 65(2), 201–208. <https://doi.org/10.1007/s12599-022-00783-7>
- Maier, M., & Harr, R. (2020). Dark Design Patterns: An End-user Perspective. *Human Technology*, 16(2), 170–199. <https://doi.org/10.17011/ht/urn.202008245641>
- Malik, G., Singh, D., & Bansal, R. (2024). Exploring the Complex Dynamics: Examining the Influence of Deviant Personas in Online Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 40(3), 1271–1294. <https://doi.org/10.1007/s10899-024-10301-x>

- Marionneau, V., Ruohio, H., & Karlsson, N. (2023). Gambling harm prevention and harm reduction in online environments: A call for action. *Harm Reduction Journal*, 20(1), 92. <https://doi.org/10.1186/s12954-023-00828-4>
- Mathur, A., Acar, G., Friedman, M. J., Lucherini, E., Mayer, J., Chetty, M., & Narayanan, A. (2019). Dark Patterns at Scale: Findings from a Crawl of 11K Shopping Websites. *Proceedings of the ACM on human-computer interaction*, 3(CSCW), 1-32. <https://doi.org/10.1145/3359183>
- Mathur, A., Kshirsagar, M., & Mayer, J. (2021). What Makes a Dark Pattern... Dark? Design Attributes, Normative Considerations, and Measurement Methods. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '21*, 1–18. <https://doi.org/10.1145/3411764.3445610>
- McGarrigle, J., Smith, J., Griffiths, J., Torrance, J., Quigley, M., & Dymond, S. (2026). Dark patterns in online gambling: A scoping review and classification of deceptive design practices. *Journal of Behavioral Addictions*, 1(aop). <https://doi.org/10.1556/2006.2025.00096>
- Myers, M. D. "Qualitative Research in Information Systems," *MIS Quarterly* (21:2), June 1997, pp. 241-242. *MISQ Discovery*, archival version, June 1997, <https://misq.umn.edu/supplements/>. *Association for Information Systems (AISWorld) Section on Qualitative Research in Information Systems*, updated version, last modified: December 13, 2023. Noudettu 10.03.2026 osoitteesta www.qual.auckland.ac.nz
- Narayanan, A., Mathur, A., Chetty, M., & Kshirsagar, M. (2020). Dark Patterns: Past, Present, and Future: The evolution of tricky user interfaces. *Queue*, 18(2), 67–92. <https://doi.org/10.1145/3400899.3400901>
- Newall, P. W. S. (2019). Dark nudges in gambling. *Addiction Research & Theory*, 27(2), 65–67. (135095958). <https://doi.org/10.1080/16066359.2018.1474206>
- Newall, P. W. S., Walasek, L., Ludvig, E. A., & Rockloff, M. J. (2022). Nudge versus sludge in gambling warning labels: How the effectiveness of a consumer protection measure can be undermined. *Behavioral Science & Policy*, 8(1), 17–23. <https://doi.org/10.1177/237946152200800103>

- Newall, P. (2025). Sludge, dark patterns and dark nudges: A taxonomy of online gambling platforms' deceptive design features. *Addiction (Abingdon, England)*, 120(10), 1916–1923. <https://doi.org/10.1111/add.70085>
- Sunstein, C. R. (2022). Sludge Audits. *Behavioural Public Policy*, 6(4), 654–673. <https://doi.org/10.1017/bpp.2019.32>
- Wardle, H., Degenhardt, L., Marionneau, V., Reith, G., Livingstone, C., Sparrow, M., Tran, L. T., Biggar, B., Bunn, C., Farrell, M., Kesaitė, V., Poznyak, V., Quan, J., Rehm, J., Rintoul, A., Sharma, M., Shiffman, J., Siste, K., Ukhova, D., ... Saxena, S. (2024). The Lancet Public Health Commission on gambling. *The Lancet Public Health*, 9(11), e950–e994. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(24\)00167-1](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(24)00167-1)
- Weinmann, M., Schneider, C., & Brocke, J. vom. (2016). Digital Nudging. *Business & Information Systems Engineering*, 58(6), 433–436. <https://doi.org/10.1007/s12599-016-0453-1>
- Zagal, J. P., Björk, S., & Lewis, C. (2013). Dark Patterns in the Design of Games. *International Conference on Foundations of Digital Games*. Noudettu 4.4.2026 osoitteesta <https://gup.ub.gu.se/file/101018>

Liitteet

Liite 1. Verkkokysely

Pelaajien kokemuksia verkkorahapeliin käyttöösi liittymistä

Sinua pyydetään osallistumaan tähän tutkimukseen, jossa tarkastellaan verkkorahapeliin käyttöösi liittymien suunnittelua ja pelaajien kokemuksia. Kysely on suunnattu henkilöille, jotka pelaavat tai ovat pelanneet verkkorahapelejä, kuten kasinopelit, urheiluviedonlyönti, ja lottotuotteet. Tutkimus toteutetaan osana pro gradu -tutkielmaa.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten verkkorahapelejä pelaavat henkilöt kokevat käyttöösi liittymien suunnitteluratkaisut sekä millaisia elementtejä he pitävät ohjaavina tai mahdollisesti manipuloivina.

Tutkimus toteutetaan anonymyminä verkkokyselynä helmi-maaliskuussa 2026. Kysely sisältää monivalinta- ja avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota. Avoimiin kysymyksiin voi vastata suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi.

Tutkimuksessa ei kysytä tietoja, joista vastaaja voisi olla tunnistettavissa ja tutkimus toteutetaan täysin anonymyminä. Enemmän tietojen käsittelystä voit lukea tutkimuksen tietosuojailmoituksesta painamalla [TÄSTÄ](#).

Tutkimustulokset raportoidaan siten, että yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa. Mikäli avoimissa vastauksissa ilmenee epäsuorasti tunnistetietoja, nämä anonymisoidaan huolellisesti.

Osallistumalla tutkimukseen edistät ymmärrystä verkkorahapelialustojen suunnittelun vaikutuksista käyttäjiin sekä tuot esiin pelaajien kokemuksia digitaalisten palveluiden kehittämisen tueksi.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja voit keskeyttää vastaamisen milloin tahansa ilman perusteluja.

Tutkija: Silja Helin
Sähköposti: silja.helin@outlook.com
Ohjaaja: Laura Havinen
Vaasan yliopisto, teknisen viestinnän maisteriohjelma

1. Suostumus *

- Hyväksyn osallistumiseni tutkimukseen ja vahvistan lukeneeni tämän tiedotteen
- En hyväksy

| | Erittäin helppoa | Melko helppoa | Neutraali | Melko vaikeaa | Erittäin vaikeaa | kokemusta tilanteesta |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pelisivuston käyttöehtojen löytäminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Oman pelihistorian tai tappioiden tarkastelu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Tuleeko mieleesi muita tilanteita, jotka ovat tuntuneet erittäin helpolta tai erittäin vaikealta? Kuvaile niitä tässä *

6. Mitkä sivuston elementit mielestäsi vaikuttavat siihen, että jokin tilanne tuntuu helpolta tai vaikealta? *

7. Oletko kohdannut seuraavia käyttäjää ohjaavia tilanteita verkkorahapelialustoilla? (voit valita usean vaihtoehdon) *

Tarjoukset

- Bonustarjousten ehtoja oli vaikea ymmärtää
- Tarjouksen todelliset ehdot selvisivät vasta jälkikäteen
- Näkemäni ajastin tarjouksessa loi minulle kiireen tunteen

Pelaaminen

- Voittoäänet tai animaatiot saivat tappion tuntumaan pienemmältä
- Minua kehoitettiin asettamaan uusi veto heti edellisen jälkeen
- Suuret kertoimet tai summat korostettiin näkyvästi

Talletukset ja kotiuttamiset

- Talletuksen tekeminen oli helpompaa kuin rahojen kotiuttaminen

Rahojen kotiuttamiseen liittyi lisävaiheita ja viiveitä

Pelaamisen rajoittaminen

Pelaamisen rajoittaminen vaatii usean vaiheen suorittamisen

Rajoitusten poistaminen oli helpompaa kuin niiden asettaminen

Varoitukset pelaamisen riskeistä ovat huomaamattomia tai niitä ei ole ollenkaan

En ole kohdannut mitään näistä tilanteista

8. Tuleeko mieleesi muita vastaavia tilanteita verkkorahapelialustoilla? Kuvaile tilanteita tässä *

9. Kuvaile yhtä tai useampaa kokemistasi käyttäjää ohjaavista tilanteista tarkemmin. Miltä tilanne tuntui ja miten se vaikutti toimintaasi? *

10. Oletko koskaan jälkikäteen kokenut, että verkkorahapelialustan suunnittelu on ohjannut sinua toimimaan tavalla, jota et alunperin suunnitellut *

Kyllä

En

En halua sanoa

11. Missä tilanteissa olet kokenut näin, ja miltä tilanteet ovat tuntuneet? *

12. Mikä vaikuttaa siihen, että koet ettei suunnittelu ole koskaan ohjannut toimintaasi? *

13. Koetko, että verkkorahapelialustojen suunnittelu on: *

- Neutraalia
- Ohjaavaa, eli tekee joistakin valinnoista helpompia tai näkyvämpiä kuin toisista
- Manipuloivaa, eli pyrkii vaikuttamaan käyttäjän päätöksiin ilman, että vaikutus on täysin läpinäkyvä
- En osaa sanoa

14. Kuvaile tarkemmin kokemustasi ja siihen vaikuttaneita tekijöitä *

Taustakysymykset

15. Ikä *

16. Sukupuoli *

17. Pelaatko tällä hetkellä verkkorahapelejä? *

- Kyllä
- En

18. Kuinka usein pelaat verkkorahapelejä? *

- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- 1-3 kertaa viikossa
- Useammin
- En halua sanoa

19. Kun pelasit, kuinka usein pelasit verkkorahapelejä?

- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- 1-3 kertaa viikossa
- Useammin
- En halua sanoa

20. Kuinka kauan olet pelannut verkkorahapelejä?

- Alle vuoden
- 1-3 vuotta
- Yli 3 vuotta
- En halua sanoa

21. Kun pelasit, kuinka kauan pelasit verkkorahapelejä?

- Alle vuoden
- 1-3 vuotta

- Yli 3 vuotta
- En halua sanoa

22. Millaisia pelejä pääasiassa pelaat tai olet pelannut? (voit valita usean vaihtoehdon)

- Urheiluedonlyönti
- Lottotuotteet
- Kasinopelit
- Muu, mikä? _____